



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI TRENTO

INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO NELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRENTO

Anno 2014

Premessa

Il D.Lgs. 150/2009 stabilisce che vengano effettuate all'interno delle Pubbliche Amministrazioni indagini volte a rilevare il livello di benessere organizzativo e il grado di condivisione del sistema di valutazione, nonché la rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico.

Nel mese di ottobre 2014, in occasione della rilevazione dei fattori di rischio psicosociale e dello stress lavorativo che ha visto coinvolto tutto il personale tecnico amministrativo e CEL, si è proceduto alla somministrazione del questionario relativo al benessere organizzativo, secondo il modello e le direttive emanate dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC)¹.

In questa sede sono riportati e discussi i relativi risultati.

1. I rispondenti

Si riporta di seguito la distribuzione delle variabili socio-anagrafiche nel campione valutato. Per ogni variabile, il numero dei questionari valutati varia in base alle informazioni (facoltative) fornite dal compilatore.

Tabella 1. **Anagrafica** dei rispondenti

Item	Campione	UniTrento
Questionari inviati	697	697
Rispondenti complessivi	73,0%	--
Questionari completati	58,2%	--
Genere	340	697
Donne	65,9%	61,7%
Uomini	34,1%	38,3%
Età	388	697
Fino a 30 anni	3,9%	3,4%
Da 31 a 40 anni	30,2%	30,5%
Da 41 a 50 anni	43,8%	40,1%
51 e oltre	22,1%	26,0%
Ruolo	317	697
Titolari di responsabilità	24,3%	25,8%
Non titolari di responsabilità	75,7%	74,2%
Struttura di afferenza	312	697
Dipartimenti /Centri	30,1%	29,5%
Servizi di Polo	25,7%	26,1%
Amm.ne Centrale	44,2%	44,3%
Contratto di lavoro	365	697
Tempo Indeterminato	86,6%	88,7%
Tempo Determinato	13,4%	11,3%

¹ <http://www.anticorruzione.it/portal/public/classic/home/RisultatoRicerca?id=ed023b580a778042657cc7f437c79d2b&search=benessere+organizzativo>

Seguendo le indicazioni dell’Autorità Nazionale, gli ambiti oggetto di indagine sono stati valutati attraverso l’uso di un indicatore di benessere ed un indicatore di importanza, utilizzando *una scala “Likert” a 6 valori (valore discriminante 3,5)*; è stato inoltre rielaborato un indice sintetico (I/B) per ogni ambito, che mette in rapporto l’importanza percepita dell’ambito stesso con il grado di benessere rilevato. Valori vicini ad 1 dell’indice indicano coerenza tra grado di importanza percepita di un ambito e benessere rilevato. Punteggi superiori ad 1 indicano che l’ambito risente di un certo livello di criticità, ovvero non si registra un livello di benessere adeguato rispetto all’importanza rivestita dall’ambito stesso.

Sono stati, inoltre, condotti dei confronti con i dati, rilevati da ANAC, relativi ad altre università pubbliche a livello nazionale (Università Parma, Brescia, della Toscana, Foggia, Perugia, Stranieri Perugia, Reggio Calabria, Salento).

Tabella 2. Confronto Indice importanza/benessere (I/B)

Ambiti di indagine	Indice (I/B) UniTrento	Indice (I/B) Nazionale
A. La sicurezza e la salute sul luogo di lavoro e lo stress lavoro correlato	1,1	1,2
B. Le discriminazioni	0,9	0,98
C. L’equità nella mia amministrazione	1,7	1,5
D. La carriera e lo sviluppo professionale	1,8	1,7
E. Il mio lavoro	1,1	1,1
F. I miei colleghi	1,2	1,2
G. Il contesto del mio lavoro	1,5	1,6
H. Il senso di appartenenza	1,1	1,2
I. L’immagine della mia amministrazione	0,9	1,1

2. Andamento generale

Nel considerare l’insieme dei risultati riferiti al PTA dell’Università di Trento e confrontati con le altre realtà nazionali si può rilevare che gli scostamenti nel punteggio sintetico sono minimi, con una tendenza generale che mostra dati più soddisfacenti nella realtà del nostro Ateneo rispetto a quella nazionale.

Tra il PTA si nota che su 6 dei 9 ambiti il punteggio è molto prossimo ad 1, segno di equilibrio tra importanza e benessere relativo all’ambito stesso. Punteggi più elevati (superiori o uguali a 1,5) si registrano per l’ambito *“contesto del mio lavoro”*, per il quale tuttavia la situazione in UniTrento è migliore rispetto a quella nazionale, *“la carriera e lo sviluppo professionale”* e *“l’equità nella mia amministrazione”*, su cui il personale di UniTrento registra un punteggio leggermente superiore a quello nazionale.

Dai dati rilevati, emerge che gli ambiti delle *“discriminazioni”*, dell’ *“immagine della Amministrazione”* e della *“salute e sicurezza nei luoghi di lavoro”* non risultano problematici essendo tutti gli indici vicini o inferiori a 1 e comunque più bassi di quanto rilevato a livello nazionale.

Nelle sezioni seguenti si analizzano i dati in maggiore dettaglio, considerando i singoli ambiti di indagine proposti da ANAC.

A. La sicurezza e la salute sul luogo di lavoro e lo stress lavoro correlato. L'indice I/B su questo aspetto per il PTA di UniTrento è leggermente più basso (quindi più positivo) rispetto al dato nazionale. Di particolare rilievo risultano i dati relativi alla formazione/informazione sui rischi lavorativi e alla percezione di sicurezza dell'ambiente di lavoro (punteggi nettamente superiori a quelli nazionali). L'unico dato leggermente inferiore a quello nazionale riguarda la sostenibilità dei ritmi di lavoro, la cui valutazione complessiva è comunque generalmente positiva (punteggio pari a 4,2).²

B. Le discriminazioni. Anche tale ambito risulta non problematico e con punteggi migliori rispetto a quanto rilevato negli altri Atenei. In questo quadro positivo, si segnalano due elementi meritevoli di attenzione: la percezione di discriminazioni in base all'età, pur ottenendo un punteggio medio positivo (punteggio pari a 4,8), registra una media inferiore rispetto agli altri ambiti di discriminazione. Allo stesso modo, la percezione di discriminazioni in base al genere appare contenuta (punteggio pari a 4,7);

C. L'equità nella mia amministrazione. Per tale ambito l'indice Importanza/Benessere risulta particolarmente elevato e leggermente superiore a quello nazionale. Si tratta quindi di un'area di "benessere" più critica di altre. Nel contesto territoriale possono avere una certa influenza sulla percezione di equità anche i confronti che soggettivamente i dipendenti UniTrento possono effettuare con colleghi inquadrati in posizioni simili presso altre Amministrazioni locali. Preme al riguardo segnalare che la recente sottoscrizione del C.C.I., avvenuta ad inizio 2014, ha previsto l'attivazione di alcuni istituti incentivanti che entreranno a regime nel corso del 2015, volti a riconoscere il merito e l'assunzione di responsabilità tra il PTA. Tuttavia, sulla base delle risposte ottenute sono individuabili alcune aree di possibile intervento, come ad esempio, le relazioni con il superiore (punteggio pari a 3,7) e la distribuzione più attenta delle responsabilità e dei carichi di lavoro (3,0 e 3,1).

D. La carriera e lo sviluppo professionale. Questo è l'ambito su cui l'indice Importanza/Benessere risulta più elevato, segnalando una certa discrepanza tra importanza e "benessere" percepito nell'ambito stesso. Sulle percezioni in merito alle possibilità di carriera e sviluppo (punteggio pari a 2,3) pesano probabilmente situazioni oggettive di blocco stipendiale e di carriera, nonché di aumento progressivo dei carichi di lavoro. Il punteggio complessivo ricalca comunque quello rilevato a livello nazionale. Su tutti gli item indagati la media del PTA di UniTrento risulta inferiore o vicino alla soglia media (pari a 3,5) con alcuni score che scendono al di sotto di 2,5. Nel complesso è sul tema dello sviluppo professionale in UniTrento che sembra maturare una percezione di maggiore disagio. E' quindi in quest'area di gestione delle risorse umane che saranno necessari interventi mirati, compatibilmente con i perduranti vincoli legati al blocco della contrattazione nazionale che condizionano fortemente le politiche di sviluppo delle carriere.

E. Il mio lavoro. L'ambito relativo al tipo di lavoro svolto e alla sua qualità registra una situazione di equilibrio in termini di Importanza/Benessere molto simile a quella rilevata negli altri Atenei. Il livello percepito di autonomia è ampio e superiore a quello rilevato a livello nazionale, così come la percezione di adeguatezza degli strumenti di lavoro. Nella sostanza, l'area del "lavoro", della qualità del compito e della definizione organizzativa del ruolo sembrano mostrare un buon livello di benessere, proporzionato rispetto all'importanza attribuita a tali aspetti.

F. I miei colleghi. Il benessere manifestato nelle relazioni con i colleghi è nel complesso buono e in linea con quanto rilevato in altre realtà universitarie italiane per quanto riguarda l'indice I/B. Tutti i punteggi medi per singolo item sono superiori al livello intermedio della scala (3,5). Pur essendo positivi, risultano comunque leggermente al di sotto di quanto riscontrato a livello nazionale, ed in particolare si segnala una valutazione pari alla soglia del 3,5 relativa al modo in cui viene incentivato il lavoro di gruppo e la collaborazione tra colleghi. Nel considerare i dati relativi a tale ambito si deve tenere presente che l'importanza attribuita alle relazioni con i colleghi nel PTA di UniTrento è sensibilmente inferiore a quella attribuita in altre realtà universitarie.

² I dati relativi a ciascuna area sono riportati nella tabella 3 in coda alla sezione "Andamento generale"



G. Il contesto del mio lavoro. Questo ambito registra un punteggio I/B tendenzialmente sopra il livello di equilibrio, anche se più basso (quindi migliore) del punteggio nazionale. L'analisi dei singoli item offre numerosi spunti di riflessione. Ad esempio, l'investimento in iniziative formative, pur essendo considerato con un punteggio relativamente contenuto (3,0), è sensibilmente al di sopra della media ottenuta in altre Università (2,7). Qualche segnale di criticità emerge invece relativamente alla "circolazione delle informazioni", item valutato meno positivamente rispetto al livello nazionale (2,9 vs 3,1). Anche in questo caso, similmente a quanto segnalato nel punto precedente, il livello di importanza attribuito all'ambito è inferiore a quello nazionale.

H. Il senso di appartenenza. L'ambito "senso di appartenenza" risulta equilibrato in termini di rapporto I/B e di confronto con i dati nazionali. I punteggi medi ottenuti sui singoli item sono tutti positivi e generalmente superiori al livello 4 anche se, nel complesso, il PTA di UniTrento riporta valori inferiori a quanto espresso a livello nazionale sui vari item. Tuttavia, l'equilibrio I/B è garantito dal fatto che in UniTrento l'importanza attribuita a tale aspetto è inferiore a quella che è stata attribuita dal campione nazionale. Di per sé questo dato può costituire fonte di riflessione, soprattutto se considerato in combinazione con quello relativo all'ambito successivo.

I. L'immagine della mia amministrazione. Come nel caso precedente, tale aspetto può essere considerato in equilibrio sia in termini di rapporto I/B, sia rispetto al confronto nazionale (i dati UniTrento sono tendenzialmente più positivi). Dall'analisi dei dati, si evidenzia una minore importanza attribuita a tale ambito in UniTrento rispetto al campione nazionale. Considerando i due ultimi ambiti in modo combinato, appare una situazione generale di benessere (buona identificazione e positiva immagine dell'Amministrazione). Tuttavia sembrano esistere margini di miglioramento per quanto riguarda il livello di implicazione psicologica e di coinvolgimento organizzativo in entrambe le aree. Non sembra in gioco la reputazione organizzativa agli occhi dei dipendenti, quanto piuttosto una relativa sottovalutazione dell'importanza di tali aspetti nella vita dell'organizzazione stessa e nei rapporti con l'esterno.

3. Il dettaglio delle valutazioni

In tabella 3 vengono riportati i punteggi medi per ogni singolo item; per una lettura facilitata, vengono segnalati in **verde** gli item valutati positivamente o molto positivamente ($\geq 4,00$), in **arancione** i valori compresi tra 3,00 e 4,00 che rappresentano una valutazione neutra, in **rosso** gli item con valutazione negativa ($< 3,00$).

Tabella 3. **Dettaglio** ambiti compresi nell'indice I/B

Ambito	Item	Media UniTn	Media Naz	Δ
A. Salute e Sicurezza	Il mio luogo di lavoro è sicuro (impianti elettrici, misure antincendio e di emergenza, ecc.)	4,6	4,0	0,6
	Ho ricevuto informazione e formazione appropriate sui rischi connessi alla mia attività lavorativa e sulle relative misure di prevenzione...	4,5	3,9	0,6
	Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazi, postazioni di lavoro, luminosità, rumorosità, ecc.) sono soddisfacenti	3,9	3,8	0,1
	Non ho subito atti di mobbing...	4,9	4,7	0,2
	Non sono soggetto/a molestie sotto forma di parole o comportamenti idonei a ledere la mia ...	5,3	5,1	0,2
	Sul mio luogo di lavoro è rispettato il divieto di fumare	5,7	5,0	0,7
	Ho la possibilità di prendere sufficienti pause	4,8	4,8	0,0
	Posso svolgere il mio lavoro con ritmi sostenibili	4,2	4,3	-0,1
	Non avverto situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano...	4,1	4,1	0,0
B. Le discriminazioni	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia appartenenza sindacale	5,3	5,0	0,3
	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione al mio orientamento politico	5,5	5,2	0,3
	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia religione	5,6	5,5	0,1
	La mia identità di genere non costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro	4,7	4,9	-0,3
	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia etnia e/o razza	5,7	5,6	0,1
	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia lingua	5,7	5,6	0,1
	La mia età non costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro	4,8	4,8	0,0
	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione al mio orientamento sessuale	5,7	5,6	0,1
	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia disabilità (se applicabile)	4,8	5,3	-0,5
C. L'equità nella mia Amministrazione	Ritengo che vi sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro	3,1	3,3	-0,2
	Ritengo che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità	3,0	3,2	-0,2
	Giudico equilibrato il rapporto tra l'impegno richiesto e la mia retribuzione	2,8	2,7	0,1
	Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto	2,4	2,5	-0,1
	Le decisioni che riguardano il lavoro sono prese dal mio responsabile in modo imparziale	3,7	4,1	-0,4



Ambito	Item	Media UniTn	Media Naz	Δ
D. La Carriera e lo sviluppo professionale	Nel mio ente il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro	2,3	2,5	-0,2
	Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nel mio ente siano legate al merito	2,3	2,2	0,1
	Il mio ente dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli	2,7	2,6	0,1
	Il ruolo da me attualmente svolto è adeguato al mio profilo professionale	3,5	3,6	-0,1
	Sono soddisfatto del mio percorso professionale all'interno dell'ente	3,3	3,2	0,1
E. Il mio Lavoro	So quello che ci si aspetta dal mio lavoro	4,4	4,5	-0,1
	Ho le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro	4,9	5,1	-0,2
	Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro	4,3	4,1	0,2
	Ho un adeguato livello di autonomia nello svolgimento del mio lavoro	4,8	4,7	0,0
	Il mio lavoro mi dà un senso di realizzazione personale	3,7	3,8	-0,1
F. Il miei colleghi	Mi sento parte di una squadra	3,7	3,8	-0,1
	Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti	5,2	5,4	-0,2
	Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi	4,7	5,0	-0,3
	Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti	4,0	4,1	-0,1
	L'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare	3,5	3,8	-0,3
G. Il contesto del mio lavoro	La mia organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione	3,0	2,7	0,3
	Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro	4,0	3,7	0,3
	I compiti e ruoli organizzativi sono ben definiti	3,3	3,3	0,0
	La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata	2,9	3,1	-0,2
	La mia organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi lavoro e dei tempi di vita	3,6	3,6	0,0
H. Il senso di appartenenza	Sono orgoglioso quando dico a qualcuno che lavoro nel mio ente	4,2	4,3	-0,1
	Sono orgoglioso quando il mio ente raggiunge un buon risultato	4,5	5,1	-0,6
	Mi dispiace se qualcuno parla male del mio ente	4,3	4,9	-0,6
	I valori e i comportamenti praticati nel mio ente sono coerenti con i miei valori personali	3,6	3,6	-0,1
	Se potessi, comunque non cambierei ente	4,1	4,2	-0,1
I. L'immagine della mia Amministrazione	La mia famiglia e le persone a me vicine pensano che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività	4,7	5,0	-0,3
	Gli utenti pensano che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per loro e per la collettività	4,6	4,8	-0,2
	La gente in generale pensa che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività	4,6	4,7	-0,1

4. Ulteriori indicatori

Informazioni aggiuntive possono essere ricavate dall'analisi di alcuni ambiti di ricerca basati su singoli item e non considerati dall'ANAC per la creazione dell'indice I/B (vedi successiva Tabella 4).

L. La mia organizzazione. Alcune domande del questionario facevano riferimento alla consapevolezza e conoscenza circa alcuni aspetti della vita organizzativa (risultati attesi, strategie, politiche di sviluppo). Le risposte a tali domande si posizionano in un'area intermedia (punteggi medi generalmente compresi tra 3 e 3,5). Tale risultato, solo parzialmente soddisfacente, ma comunque migliore rispetto al dato nazionale può essere messo in relazione con quanto rilevato in precedenza circa i processi comunicativi e la fluidità nella circolazione delle informazioni.

M. Le mie performance. Un altro aspetto indagato riguarda l'esecuzione della performance individuale con particolare riferimento ai feed-back ricevuti e alla correttezza percepita dei sistemi di valutazione applicati. In questo caso, i punteggi medi ottenuti si posizionano al di sopra della media scalare (3,5) o vicini ad essa su alcuni importanti aspetti. Come è noto, il tema dei criteri adottati per la valutazione è di estrema rilevanza organizzativa. La percezione di "giustizia procedurale" ha delle importanti ripercussioni sul piano motivazionale, mentre la percezione di "giustizia interpersonale" (essere trattato con rispetto e dignità) ha conseguenze rilevanti sul piano della qualità delle relazioni con i superiori. I risultati ottenuti sono superiori a quelli delle altre università.

N. Funzionamento del sistema. Un ulteriore approfondimento del funzionamento del sistema organizzativo è fornito da alcune domande relative a come vengono interpretati alcuni processi valutativi. In questo caso, anche in presenza di risultati moderatamente positivi e in linea con quanto rilevato a livello nazionale, vi sono segnali di criticità che possono essere riportati a quanto già sottolineato in precedenza circa l'equità e la capacità organizzativa di premiare il "merito". L'item "La mia amministrazione premia le persone capaci e che si impegnano" registra un punteggio medio tendenzialmente basso (2,5), anche se superiore a quello rilevato a livello nazionale.

O. – P. Capo, crescita ed equità. Una specifica sezione del questionario ha indagato i rapporti con il superiore gerarchico diretto in merito alle questioni di crescita professionale e di equità. I risultati ottenuti su tale ambito sono tendenzialmente positivi. Tuttavia si registra su tutti gli aspetti indagati un punteggio più basso tra il PTA di UniTrento rispetto a quanto rilevato a livello nazionale. Anche in questo caso si possono intravedere linee di intervento tese a migliorare la relazione tra superiore e collaboratori.

Tabella 4. **Ulteriori Ambiti** che non intervengono nella formazione dell'indice I/B: **confronto medie UniTrento vs Nazionale.**

Ambito	Item	Media UniTn	Media Naz	Δ
L. La mia organizzazione	Conosco le strategie della mia amministrazione	3,0	2,8	0,2
	Condivido gli obiettivi strategici della mia amministrazione	3,3	3,1	0,2
	Sono chiari i risultati ottenuti dalla mia amministrazione	3,1	2,9	0,2
	È chiaro il contributo del mio lavoro al raggiungimento degli obiettivi dell'amministrazione	3,3	3,3	0,0
M. Le mie performance	Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	3,4	3,4	0,0
	Sono chiari gli obiettivi e i risultati attesi dall'amministrazione con riguardo al mio lavoro	3,5	3,4	0,1
	Sono correttamente informato sulla valutazione del mio lavoro	3,6	3,3	0,3



Ambito	Item	Media UniTn	Media Naz	Δ
	Sono correttamente informato su come migliorare i miei risultati	3,2	3,0	0,2
	Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	3,4	3,4	0,0
N. Funz.to del sistema	Sono sufficientemente coinvolto nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal mio lavoro	3,3	3,4	-0,2
	Sono adeguatamente tutelato se non sono d'accordo con il mio valutatore sulla valutazione della mia performance	3,4	3,4	0,0
	I risultati della valutazione mi aiutano veramente a migliorare la mia performance	3,0	3,1	-0,1
	La mia amministrazione premia le persone capaci e che si impegnano	2,5	2,3	0,2
	Il sistema di misurazione e valutazione della performance è stato adeguatamente illustrato al personale	3,0	2,7	0,3
O. Capo e crescita	Mi aiuta a capire come posso raggiungere i miei obiettivi	3,4	3,7	-0,3
	Riesce a motivarmi a dare il massimo nel mio lavoro	3,3	3,7	-0,4
	È sensibile ai miei bisogni personali	4,2	4,4	-0,2
	Riconosce quando svolgo bene il mio lavoro	4,1	4,4	-0,3
	Mi ascolta ed è disponibile a prendere in considerazione le mie proposte	4,1	4,3	-0,2
P. Capo ed equità	Agisce con equità, in base alla mia percezione	3,8	4,0	-0,2
	Agisce con equità, secondo la percezione dei miei colleghi di lavoro	3,6	3,9	-0,3
	Gestisce efficacemente problemi, criticità e conflitti	3,6	3,9	-0,4
	Stimo il mio capo e lo considero una persona competente e di valore	4,2	4,5	-0,3