



**VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO  
TRA I LAVORATORI/TRICI DELL'UNIVERSITÀ DI TRENTO,  
PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO, 2023**

**DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI  
(D.Lgs. N. 81/08)**

**Il Datore di Lavoro ( Rettore)**

prof. Flavio Deflorian

**Il Medico Competente coordinatore**

dott. Fabio Malesani

**La Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione**

ing. Marzia Filippi

**Il Delegato alla Sicurezza**

prof. Riccardo Ceccato

Questo documento, se trasmesso in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente predisposto e conservato presso questa Amministrazione in conformità alle regole tecniche (artt. 3 bis e 71 D.Lgs. 82/05). La firma autografa è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del responsabile (art. 3 D. Lgs. 39/1993).

La sottoscrizione del presente documento da parte del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (D.Lgs. 81/08 art. 28 comma 2) è effettuata mediante firma del modulo di presa visione, che viene conservato con il documento stesso.

Rif. documento: VRS\_2023\_PTA

Elaborato da:

Dott.ssa Monica MOLINO (Università di Torino), con la collaborazione della Dott.ssa Alessandra SACCHI (Università di Torino)

Con la supervisione del Prorettore al benessere organizzativo e ai rapporti con il personale, Prof. Franco FRACCAROLI (Università di Trento)

## Sommario

1. IL PERCORSO METODOLOGICO .....	2
2. FASE PROPEDEUTICA .....	3
3. FASE DELLA VALUTAZIONE PRELIMINARE .....	4
3.1. Eventi sentinella .....	4
3.1.1. Metodologia.....	4
3.1.2. Risultati .....	6
3.2. Rilevazione e analisi degli indicatori di Contenuto e di Contesto del lavoro .....	9
3.2.1. Metodologia.....	9
3.2.2. Risultati .....	11
3.3. Conclusioni fase preliminare .....	13
4. FASE DELLA VALUTAZIONE APPROFONDITA .....	14
4.1. Focus group.....	14
4.1.1. Metodologia.....	14
4.1.2. Risultati .....	15
4.1.3. Sintesi.....	21
4.2. Questionario .....	22
4.2.1. Metodo .....	22
La procedura e lo strumento .....	22
I/le rispondenti.....	25
4.2.2 Risultati .....	26
Gruppo complessivo di partecipanti .....	26
Confronto con banca dati INAIL .....	28
Gruppo di rispondenti senza incarico di responsabilità .....	30
Gruppo di rispondenti con incarico di responsabilità .....	31
Confronti in base alle caratteristiche socio-anagrafiche e organizzative .....	32
Disagio psicologico.....	35
5. CONCLUSIONI.....	37
6. PIANO DI AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO E IL CONTENIMENTO DELLO STRESS LAVORO CORRELATO .....	40
6.1 Pianificazione degli interventi correttivi.....	43
APPENDICE I – Presentazione progetto per Gruppo di gestione, 22/02/2023.....	46
APPENDICE II. Lista di controllo - Indicatori di Contesto e Contenuto del lavoro .....	52
APPENDICE III. Lettera di invito alla compilazione del questionario .....	56
APPENDICE IV. Questionario Strumento Indicatore.....	57
APPENDICE V. Frequenze percentuali delle modalità di risposta per ciascun item del Questionario Strumento Indicatore.....	61

## 1. IL PERCORSO METODOLOGICO

L'attuale quadro normativo di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, costituito dal d.lgs. 81/2008 e s.m.i., ha specificamente individuato lo stress lavoro-correlato (SLC) come uno dei rischi oggetto di valutazione e di conseguente adeguata gestione, secondo i contenuti dell'Accordo Quadro europeo dell'8 ottobre 2004.

L'INAIL ha sviluppato una proposta metodologica per la valutazione e gestione del rischio SLC che riadatta e integra il modello Management standard approntato dall'Health and Safety Executive (HSE), proponendo un "percorso sistematico, frutto di esperienze di ricerca, che permetta al datore di lavoro (DL), attraverso il coinvolgimento attivo di tutte le figure della prevenzione presenti in azienda, di gestire il rischio SLC al pari di tutti gli altri rischi previsti dalla vigente normativa, in maniera integrata, nell'ottica della semplicità ma, al tempo stesso, del rigore metodologico anche attraverso l'utilizzo di strumenti validati" (p. 4<sup>1</sup>).

Tale metodologia è stata adottata per la valutazione del rischio SLC tra i/le lavoratori/trici dell'Università di Trento (UniTN), in continuità con quanto fatto nelle rilevazioni precedenti (in particolare 2011 e 2014).

Il percorso è composto da quattro fasi principali:

1. Fase propedeutica: si tratta di un momento di preparazione dell'organizzazione alle attività di valutazione e gestione del rischio.
2. Fase della valutazione preliminare: l'obiettivo della valutazione preliminare è quello di valutare alcuni indicatori organizzativi legati allo SLC, in particolare i cosiddetti Eventi Sentinella (indicatori organizzativi considerati possibili esiti di SLC) e gli Indicatori di Contenuto e di Contesto del lavoro definiti dalla Lista di controllo proposta da INAIL.
3. Fase della valutazione approfondita: tale fase è finalizzata alla rilevazione delle percezioni dei/le lavoratori/trici riguardo ad alcune dimensioni lavorative e organizzative che possono essere considerate potenziali fonti di stress.
4. Fase di pianificazione degli interventi: in seguito all'elaborazione dei dati e alla restituzione dei risultati è possibile identificare gli interventi e le azioni necessarie a correggere le eventuali criticità emerse e più in generale a promuovere benessere organizzativo.

Nei capitoli seguenti vengono presentate le principali azioni fatte in ciascuna fase e i relativi dati raccolti. Per un approfondimento sulla metodologia si rimanda al Manuale INAIL<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> INAIL (2017). *La Metodologia per la Valutazione e Gestione del Rischio Stress Lavoro-Correlato*. [https://www.INAIL.it/cs/internet/docs/alg-pubbl-la-metodologia-per-la-valutazione-e-gestione\\_6443112509962.pdf](https://www.INAIL.it/cs/internet/docs/alg-pubbl-la-metodologia-per-la-valutazione-e-gestione_6443112509962.pdf).

<sup>2</sup> Ibidem.

## 2. FASE PROPEDEUTICA

Preliminarmente all'inizio delle attività di rilevazione è stato costituito un Gruppo di gestione della valutazione composto dal Prorettore al benessere organizzativo e ai rapporti con il personale (Prof. Fraccaroli), dalla Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) di UniTN (Ing. Filippi), dal Coordinatore dei Medici Competenti (Dott. Malesani), dal Responsabile della Direzione Risorse Umane e Organizzazione (Dott. Depaoli) e da una rappresentante della stessa Direzione (Dott.ssa Baratto), dal Delegato alla Sicurezza (Prof. Ceccato) e da una consulente esterna (Dott.ssa Molino).

Il gruppo completo si è incontrato una prima volta in data 22 febbraio 2023. All'incontro hanno partecipato anche sei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e la Rappresentante della Consulta Dottorandi.

Durante l'incontro la Dott.ssa Molino ha presentato la metodologia di valutazione del rischio SLC (Appendice I) e il gruppo ha preso alcune decisioni riguardanti:

1. La definizione dei gruppi omogenei;
2. Il coinvolgimento del personale docente-ricercatore, degli/le assegnisti/e e dei/le dottorandi/e;
3. Le modalità di comunicazione dell'indagine con supporto degli RLS per la divulgazione del link al questionario;
4. Approvazione del piano di valutazione e gestione del rischio.

Come da indicazione INAIL, i gruppi omogenei sono stati identificati sulla base della mansione/partizione organizzativa, tenendo conto dell'esposizione a rischi dello stesso tipo. Per il Personale Tecnico-Amministrativo (PTA) sono stati definiti i seguenti gruppi omogenei:

1. Personale amministrativo uffici centrali
2. Personale amministrativo servizi di polo
3. Personale amministrativo strutture didattiche e di ricerca
4. Responsabili
5. Tecnici di laboratorio

Per quanto riguarda il personale di didattica e ricerca i gruppi considerati sono stati i seguenti:

1. Professori Ordinari e Associati
2. Ricercatori (TI, RTDB, RTDA)
3. Assegnisti
4. Dottorandi

I risultati relativi all'indagine sullo SLC per il personale di didattica e ricerca sono presentati in un report dedicato, mentre di seguito sono esposti i risultati relativi al PTA.

### 3. FASE DELLA VALUTAZIONE PRELIMINARE

In linea con le indicazioni della Commissione, l'obiettivo della valutazione preliminare è quello di valutare alcuni indicatori organizzativi di natura oggettiva e verificabili legati allo SLC (ad esempio, turnover, tassi di assenteismo, assenze per malattia, orario di lavoro, ecc.). La valutazione preliminare è articolata in due momenti principali: 1) analisi degli Eventi sentinella e 2) rilevazione e analisi degli indicatori di Contenuto e di Contesto del lavoro.

#### 3.1. Eventi sentinella

##### 3.1.1. Metodologia

L'obiettivo di questa fase è quello di valutare 10 indicatori organizzativi oggettivi che rappresentano alcuni dei segnali, all'interno di una organizzazione, potenzialmente riconducibili allo SLC. La raccolta di tali indicatori è avvenuta grazie al supporto della Divisione Sviluppo Risorse Umane e Organizzazione di UniTN. Gli indicatori considerati sono quelli indicati da INAIL e riportati nella Tabella 3.1.

**Tabella 3.1.** Eventi sentinella (10 indicatori organizzativi).

Indicatore	Metodo di calcolo/definizione
1. Infortuni	% indici infortunistici calcolata sul numero di infortuni sul lavoro rispetto al numero di lavoratori della struttura
2. Assenza per malattia	Numero dei giorni di assenza pro-capite per malattia rispetto al numero di lavoratori della struttura
3. Assenze dal lavoro	% assenze dal lavoro calcolata sul numero di ore lavorative perse rispetto al numero di ore lavorabili
4. Ferie non godute	% ferie non godute calcolata sul numero di giorni di ferie non godute rispetto al numero di giorni di ferie contrattualmente previsti e maturati
5. Rotazione del personale	% rotazione del personale calcolata sul numero di entrati + il numero di usciti rispetto al numero di lavoratori della struttura
6. Turnover	% trasferimenti richiesti dal personale calcolata sul numero di trasferimenti richiesti rispetto al numero di lavoratori della struttura
7. Procedimenti/sanzioni disciplinari	% procedimenti/sanzioni disciplinari calcolata sul numero di procedimenti rispetto al numero di lavoratori della struttura
8. Richieste visite mediche straordinarie al medico competente	% richieste visite mediche straordinarie calcolata sul numero di richieste rispetto al numero di lavoratori della struttura
9. Specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte dei lavoratori all'azienda o al medico competente	Questi due indicatori (9 e 10) non prevedono il calcolo di un indice di frequenza, né il raffronto con gli anni precedenti, ma si basano sulla semplice presenza o assenza di segnalazioni formalizzate di lamentele e istanze giudiziarie.
10. Istanze giudiziarie per licenziamento, demansionamento, molestie morali e/o sessuali	

La struttura organizzativa UniTN al 31/12/2022 consiste di 3 Centri interdipartimentali, 11 Dipartimenti/Facoltà, 1 Scuola e 8 Direzioni nei quali opera Personale Tecnico-Amministrativo. Ciascuna di queste strutture di primo livello si articola al suo interno in un numero variabile di Divisioni/Uffici (secondo livello). L'analisi degli indicatori oggettivi è stata svolta, dove possibile, al secondo livello, cioè al livello di singola Divisione o Ufficio. Tuttavia, soprattutto nel caso delle Direzioni, sono stati necessari degli accorpamenti, in quanto la struttura organizzativa ha subito delle modifiche e trasformazioni negli ultimi tre

anni e un confronto temporale di secondo livello non sarebbe più stato possibile. Inoltre, nel caso di due Direzioni (Direzione Servizi alla Ricerca e Valorizzazione e Direzione Servizi Digitali e Bibliotecari) e un Dipartimento (CIBIO) non è stato possibile il confronto con il triennio precedente in quanto nel 2020 la struttura non esisteva nella forma attuale; in questi casi il confronto è stato pertanto fatto con il biennio precedente (2021-2022). Le strutture di primo livello considerate e gli eventuali accorpamenti sono descritti in Tabella 3.3 (pag. 7).

La metodologia INAIL suggerisce di adottare un criterio temporale, che permette all'organizzazione di verificare l'andamento degli Eventi sentinella nel corso degli ultimi tre anni: diminuito, inalterato o aumentato. Pertanto, per ciascun indicatore, il valore dell'ultimo anno disponibile (2022) è stato confrontato con quello medio degli ultimi 3 anni (2020, 2021, 2022). A tale confronto è stato assegnato un punteggio secondo indicazioni della proposta metodologica INAIL di seguito riassunte.

Per gli indicatori da 1 a 8 sono stati assegnati i seguenti punti:

0	1	4
Andamento in diminuzione	Andamento inalterato	Andamento in aumento

Nel caso in cui entrambi i valori (valore 2022 vs valore triennio) erano pari a 0, è stato attribuito il punteggio di 0 al posto del punteggio di 1, in quanto la situazione inalterata indica in realtà una condizione non migliorabile.

Infine, gli indicatori 9 e 10 non prevedono il calcolo di un indice di frequenza, né il raffronto con gli anni precedenti. La modalità di risposta è di tipo dicotomico (SI/NO) e pertanto è stata seguita la seguente attribuzione dei punteggi:

0	4
Non ci sono state segnalazioni o istanze nell'ultimo anno	Ci sono state segnalazioni o istanze nell'ultimo anno

La somma dei punteggi ottenuti da tutti gli indicatori dell'Area Eventi sentinella rappresenta un numero a cui è stato assegnato un punteggio secondo lo schema estratto dal manuale INAIL e riportato nella Tabella 3.2.

**Tabella 3.2.** Fasce di rischio per il punteggio complessivo dell'Area Eventi sentinella.

I - Eventi sentinella							
		Fasce di rischio					
		Non rilevante		Medio		Alto	
		DA	A	DA	A	DA	A
Punteggio Indicatori Aziendali		0	10	11	20	21	40
Punteggio Area Eventi sentinella da assegnare	(.....)	0		6		16	

È necessario sottolineare, comunque, che la base empirica di tale sistema di punteggi fornito da INAIL e della conseguente differenziazione dei tre livelli di rischio è sconosciuta. Con ciò è necessario esercitare grande

cautela nell'interpretazione dei risultati.

### 3.1.2. Risultati

Sono state valutate 8 Direzioni (2 delle quali, Direzione generale e Direzione centrale acquisti, sono state accorpate in 1 macro-Direzione, per un totale nelle analisi di 7 Direzioni), 3 Centri interdipartimentali, 11 Dipartimenti/Facoltà e 1 Scuola, per un totale di 22 Strutture di primo livello. Alcune di queste sono state ulteriormente declinate nelle Divisioni o Uffici, per un totale di 65 strutture di secondo livello. In totale sono stati analizzati dati relativi a 744 lavoratori/trici per l'anno 2022.

La Tabella 3.3 riporta i punteggi ottenuti agli indicatori oggettivi dalle diverse strutture considerate (copia dei dati grezzi utilizzati per l'attribuzione dei punteggi è custodita dal Dipartimento di Psicologia dell'Università di Torino).

In primo luogo i risultati evidenziano che non sono presenti Strutture (di primo o secondo livello) con un punteggio totale superiore a 20, corrispondente al livello di rischio "alto". Tra le strutture di primo livello, ve ne sono 12 (su 22; 54,5%) che hanno presentato livello di rischio "medio"; di queste, 5 sono Direzioni o accorpamenti di Direzioni e 7 sono Strutture didattiche e di ricerca. Nessuna di queste supera il punteggio totale di 16 (ricordando che la fascia di rischio "medio" è compresa tra 11 e 20). Per quanto riguarda le Strutture di secondo livello, 24 (su 65; 36,9%) hanno presentato un livello di rischio "medio", anche in questo caso con un punteggio complessivo che non supera il valore di 16, fatta eccezione per la Struttura di tecnici di laboratorio del Dipartimento di Fisica che ha totalizzato 20, sulla soglia tra rischio "medio" e "alto".

Di conseguenza, il 45,5% delle Strutture di primo livello e il 63,1% delle Strutture di secondo livello hanno totalizzato un livello di rischio "non rilevante". La Tabella 3.3 riporta i punteggi assegnati agli indicatori oggettivi e il relativo livello di rischio per lo stress lavoro-correlato per le strutture di I livello. I risultati delle strutture di II livello non vengono riportati in questo report per rispetto della privacy in quanto in molte di queste sono presenti pochi lavoratori/trici o in alcuni casi una sola persona. Le analisi di dettaglio sono conservate dal Dipartimento di Psicologia dell'Università di Torino e dal Servizio di Prevenzione e Protezione di UniTN.

In alcuni casi, come ad esempio per il Dipartimento di Matematica o per la Direzione Didattica e Servizi agli Studenti, è stato registrato un livello "basso" o principalmente "basso" tra le Strutture di secondo livello che si è tradotto in un livello "medio" per la rispettiva Struttura di primo livello. Tuttavia, bisogna tenere conto che l'assegnazione dei punteggi è ancorata all'andamento degli indicatori nel tempo e se ad un certo indicatore diverse strutture della stessa Direzione fanno tutte registrare andamenti lievemente in diminuzione, mentre una sola struttura un andamento fortemente in aumento, il peso di quest'ultima nel determinare l'andamento complessivo della Direzione e quindi il punteggio assegnato alla stessa all'indicatore considerato, può essere decisivo, determinando un rischio complessivo più elevato di quanto l'analisi di dettaglio sembrerebbe suggerire.

L'indicatore che ha registrato il numero maggiore di situazioni di peggioramento è l'Assenza per malattia. A seguire Assenza dal lavoro e Rotazione del personale. Per quanto riguarda invece le Segnalazioni formalizzate di lamentele dei lavoratori all'azienda o al medico competente e le Istanze giudiziarie per licenziamento, demansionamento, molestie morali e/o sessuali, in nessuna struttura sono stati riportati casi. Inoltre, c'è un solo caso di provvedimenti/sanzioni disciplinari (nel Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale e Meccanica) e sono molto esigue anche le situazioni di infortunio sul lavoro (tre strutture di secondo livello in tutto collocate nella Direzione didattica e servizi agli studenti e nel Dipartimento di Fisica). Per quanto riguarda le richieste di visite straordinarie al medico competente, l'unico caso si è registrato nella Direzione Servizi Digitali e Bibliotecari.

**Tabella 3.3.** Punteggi assegnati per le strutture di I livello UniTN agli indicatori oggettivi e livello di rischio per lo stress lavoro-correlato.

STRUTTURE DIREZIONI	Teste al 31/12/22	Teste triennio	IND. 1	IND. 2	IND. 3	IND. 4	IND. 5	IND. 6	IND. 7	IND. 8	IND. 9	IND. 10	Somma	LIVELLO DI RISCHIO
			Indice infortunistico (%)	Assenza per malattia (n)	Assenze dal lavoro (%)	Ferie non godute (%)	Trasferimenti richiesti (%)	Rotazione del personale (%)	Procedimenti e sanzioni (%)	Richieste visite straordinarie (%)	Segnalazioni di lamentele (n.)	Istanze giudiziarie (n.)		
DIREZIONE GENERALE + DIREZIONE CENTRALE ACQUISTI <sup>a</sup>	129	388	0	4	4	0	4	4	0	0	0	0	16	6
DIREZIONE COMUNICAZIONE E RELAZIONI ESTERNE	51	154	0	4	4	0	0	4	0	0	0	0	12	6
DIREZIONE DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI	111	334	4	4	4	0	0	4	0	0	0	0	16	6
DIREZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE <sup>a</sup>	26	76	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
DIREZIONE RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE	45	138	0	4	4	4	0	4	0	0	0	0	16	6
DIR. SERVIZI ALLA RICERCA E VALORIZZAZIONE <sup>a,b</sup>	52	94	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	8	0
DIR. SERVIZI DIGITALI E BIBLIOTECARI <sup>b</sup>	102	203	0	4	0	0	0	4	0	4	0	0	12	6
<b>TOTALE STRUTTURE DIREZIONI</b>	<b>516</b>	<b>1387</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>6</b>
STRUTTURE DIDATTICHE E DI RICERCA	Teste al 31/12/22	Teste triennio	IND. 1	IND. 2	IND. 3	IND. 4	IND. 5	IND. 6	IND. 7	IND. 8	IND. 9	IND. 10	Somma	LIVELLO DI RISCHIO
			Indice infortunistico (%)	Assenza per malattia (n)	Assenze dal lavoro (%)	Ferie non godute (%)	Trasferimenti richiesti (%)	Rotazione del personale (%)	Procedimenti e sanzioni (%)	Richieste visite straordinarie (%)	Segnalazioni di lamentele (n.)	Istanze giudiziarie (n.)		
CENTRO AGRICOLTURA ALIMENTI AMBIENTE (C3A)	2	6	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
CENTRO INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE MEDICHE – CISMED <sup>b</sup>	4	6	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
CENTRO INTERDIPARTIMENTALE MENTE-CERVELLO (CIMEC)	22	66	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	8	0
DIPARTIMENTO CIBIO <sup>a</sup>	31	99	0	4	4	0	0	4	0	0	0	0	12	6
DIPARTIMENTO DI ECONOMIA E MANAGEMENT	9	23	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	8	0
DIPARTIMENTO DI FISICA	41	132	4	4	0	0	4	4	0	0	0	0	16	6
DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA CIVILE, AMBIENTALE E MECCANICA	33	93	0	4	4	0	0	4	4	0	0	0	16	6
DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA E SCIENZA DELL'INFORMAZIONE	16	48	0	4	0	0	4	0	0	0	0	0	8	0
<b>STRUTTURE DIDATTICHE E DI RICERCA</b>			<b>IND. 1</b>	<b>IND. 2</b>	<b>IND. 3</b>	<b>IND. 4</b>	<b>IND. 5</b>	<b>IND. 6</b>	<b>IND. 7</b>	<b>IND. 8</b>	<b>IND. 9</b>	<b>IND. 10</b>		

	Teste al 31/12/22	Teste triennio	Indice infortunisti co (%)	Assenza per malattia (n)	Assenze dal lavoro (%)	Ferie non godute (%)	Trasferime nti richiesti (%)	Rotazione del personale (%)	Procedime nti e sanzioni (%)	Richieste visite straordinar ie (%)	Segnalazio ni di lamentele (n.)	Istanze giudiziarie (n.)	Som ma	LIVELLO DI RISCHIO
DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA INDUSTRIALE	23	73	0	4	0	0	0	4	0	0	0	0	8	0
DIPARTIMENTO DI LETTERE E FILOSOFIA	11	35	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	0
DIPARTIMENTO DI MATEMATICA	6	18	0	4	4	4	0	0	0	0	0	0	12	6
DIPARTIMENTO DI PSICOLOGIA E SCIENZE COGNITIVE	8	24	0	4	4	4	0	1	0	0	0	0	13	6
DIPARTIMENTO DI SOCIOLOGIA E RICERCA SOCIALE	13	43	0	4	4	4	0	4	0	0	0	0	16	6
FACOLTÀ DI GIURISPRUDENZA	7	22	0	4	4	4	0	4	0	0	0	0	16	6
CENTRO DI STUDI INTERNAZIONALI	2	7	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	8	0
TOTALE STRUTTURE DIDATTICHE E DI RICERCA	228	695	4	4	0	0	0	4	4	0	0	0	16	6

Note. I punteggi relativi ai 10 indici hanno il seguente significato: 0 = Andamento in diminuzione; 1 = Andamento inalterato; 4 = Andamento in aumento.

<sup>a</sup> Nelle analisi gli uffici sono stati accorpati nella Struttura di I livello in quanto non c'era corrispondenza nella loro struttura tra il 2022 e i due anni precedenti.

<sup>b</sup> Il confronto è tra 2022 e il biennio (non triennio) precedente, in quanto nel 2020 la struttura non esisteva.

## 3.2. Rilevazione e analisi degli indicatori di Contenuto e di Contesto del lavoro

### 3.2.1. Metodologia

Per le Aree di Contenuto e Contesto del lavoro INAIL ha identificato 10 Dimensioni descrittive principali in raccordo con la classificazione teorica dei fattori di rischio SLC, accreditata a livello internazionale, offerta dall'Eu-Osha<sup>3</sup>. Nello specifico, sono stati valutati i seguenti indicatori di Contenuto e Contesto del lavoro.

#### *Contenuto del lavoro:*

- Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro (ad es. Inadeguato comfort acustico, microclima);
- Pianificazione dei compiti (ad es. Lavoro con frequenti interruzioni, adeguatezza delle risorse umane);
- Carico di lavoro/ritmo di lavoro (ad es. Autonomia nell'esecuzione dei compiti, variazioni imprevedibili nella quantità di lavoro);
- Orario di lavoro (ad es. Svolgimento abituale di lavoro straordinario, pause di lavoro chiaramente definite).

#### *Contesto del lavoro:*

- Funzione e cultura organizzativa (ad es. Diffusione organigramma aziendale, diffusione delle procedure aziendali ai lavoratori);
- Ruolo nell'ambito dell'organizzazione (ad es. Ruoli chiaramente definiti, sovrapposizione di ruoli differenti sulle stesse persone);
- Evoluzione della carriera (ad es. Sono definiti i criteri per l'avanzamento di carriera, esistono sistemi di valutazione dei dirigenti/capi in relazione alla corretta gestione del personale);
- Autonomia decisionale/controllo del lavoro (ad es. Il lavoro dipende da compiti precedentemente svolti da altri, i lavoratori hanno sufficiente autonomia per l'esecuzione dei compiti);
- Rapporti interpersonali (ad es. Possibilità di comunicare con i dirigenti di grado superiore da parte dei lavoratori, segnalazione di frequenti litigi);
- Interfaccia casa/lavoro – conciliazione vita/lavoro (ad es. Possibilità di orario flessibile, possibilità di effettuare la pausa pasto in luogo adeguato).

Tali indicatori sono stati indagati per mezzo dell'apposita checklist proposta da INAIL (Appendice II). Ciascun aspetto caratterizzante gli indicatori di contenuto e contesto presenta una modalità di risposta dicotomica di tipo Sì/No. Alla risposta viene assegnato un punteggio di 1 nel caso in cui essa indichi esposizione all'aspetto ritenuto stressante, viceversa il punteggio assegnato è 0.

Per ogni indicatore di Contenuto e Contesto vengono sommati i punteggi ottenuti ai diversi aspetti che lo caratterizzano, ottenendo così un punteggio totale. Successivamente si sommano i punteggi totali dei diversi indicatori fino ad ottenere un punteggio totale di area. Le Tabelle 3.4 e 3.5 presentano il livello di rischio associato a diversi *range* di punteggio sia a livello di singolo indicatore che a livello di area.

---

<sup>3</sup> Eu-Osha (2000). *Research on Work-related Stress*. Bilbao: European Agency for Safety and Health at Work.

**Tabella 3.4.** Livelli di rischio associati a diversi range di punteggio agli indicatori di Contenuto del lavoro.

AREA CONTENUTO DEL LAVORO						
INDICATORE	RISCHIO					
	Non rilevante		MEDIO		ALTO	
	DA	A	DA	A	DA	A
Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro	0	22	23	45	46	100
Pianificazione dei compiti	0	49	50	82	83	100
Carico di lavoro/ritmo di lavoro	0	32	33	55	56	100
Orario di lavoro	0	37	38	74	75	100
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>	0	23	24	43	44	100

**Tabella 3.5.** Livelli di rischio associati a diversi range di punteggio agli indicatori di Contesto del lavoro.

AREA CONTESTO DEL LAVORO						
INDICATORE	RISCHIO					
	Non rilevante		MEDIO		ALTO	
	DA	A	DA	A	DA	A
Funzione e cultura organizzativa	0	44	45	72	73	100
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	0	49	50	74	75	
Evoluzione della carriera	0	66	67	99	100	
Autonomia decisionale/controllo del lavoro	0	59	60	79	80	100
Rapporti interpersonali sul lavoro	0	66	67	99	100	
Interfaccia casa-lavoro*						
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>	0	37	38	53	54	100

\* Se il punteggio dell'indicatore Interfaccia casa lavoro è uguale a 0, inserire il valore -4. Se superiore a 0, inserire il valore 0.

È importante evidenziare che la base empirica di tale sistema di punteggi fornito da INAIL e della conseguente differenziazione dei tre livelli di rischio non è nota. Con ciò, anche in questo caso, è necessario esercitare grande cautela nell'interpretazione dei risultati.

Secondo le indicazioni della metodologia INAIL "la compilazione della Lista di controllo è a cura del Gruppo di gestione, previa consultazione dei lavoratori o di un campione rappresentativo di essi e/o dei loro RLS/RLST, relativamente ai fattori di Contenuto e Contesto" (p. 28<sup>4</sup>). Pertanto, per ciascun gruppo omogeneo, è stato realizzato un focus group composto da una rappresentanza casuale e il più possibile bilanciata per genere, anzianità e sede di appartenenza di lavoratori/trici.

Nello specifico, in prima battuta sono state contattate e invitate a partecipare al focus group un totale di 58 persone, cercando di arrivare a una composizione di circa 8 persone per ciascun gruppo omogeneo. C'è stato

<sup>4</sup> INAIL (2017). *La Metodologia per la Valutazione e Gestione del Rischio Stress Lavoro-Correlato*.

[https://www.INAIL.it/cs/internet/docs/alg-pubbl-la-metodologia-per-la-valutazione-e-gestione\\_6443112509962.pdf](https://www.INAIL.it/cs/internet/docs/alg-pubbl-la-metodologia-per-la-valutazione-e-gestione_6443112509962.pdf), consultato il 18/10/2023.

un primo contatto via mail, seguito da un sollecito via mail a coloro che non avevano risposto alla prima comunicazione e infine un contatto telefonico. La partecipazione era facoltativa e volontaria, pertanto, nonostante le conferme ricevute, non è stato possibile avere garanzie sull'effettiva presenza fino al giorno dell'attività. In totale si sono presentate ai focus group 26 persone, come descritto in Tabella 3.6. I focus group sono stati realizzati il 29, 30 e 31 marzo 2023 nei locali di una delle sedi dell'Università.

**Tabella 3.6.** Numerosità e composizione dei gruppi omogenei coinvolti.

GRUPPO OMOGENEO	N	M	F
Amministrazione Centrale	6	1	5
Didattica e ricerca	3	-	3
Servizi di Polo	9	3	6
Tecnici di Laboratorio	2	2	-
Responsabili	6	2	4

Ciascun partecipante al focus group ha compilato individualmente la scheda e successivamente attraverso il confronto e la discussione tra i presenti si è giunti alla compilazione di una scheda unica e complessiva per il gruppo omogeneo. Nel rispondere alle domande, alle persone è stato chiesto di pensare alla propria situazione lavorativa e di fare riferimento anche a quella di colleghi/e dello stesso gruppo di appartenenza.

In continuità con quanto fatto nel 2011, alcuni aspetti relativi agli indicatori di Contenuto e Contesto che presentano una natura oggettiva o comunque verificabile (ad es. "Presenza di un sistema di gestione della sicurezza aziendale") non sono stati proposti durante i focus group ma sono stati valutati, per ciascun gruppo omogeneo, dal Dirigente della Direzione Risorse Umane e Organizzazione e dalla RSPP, ognuno secondo le proprie attribuzioni e competenze<sup>5</sup>. La compilazione di tali aspetti è stata integrata a quella scaturita dai focus group sugli aspetti considerati maggiormente soggettivi per arrivare al punteggio complessivo.

Le checklist cartacee compilate durante i focus group e quelle compilate dal Dirigente della Direzione Risorse Umane e Organizzazione e dalla RSPP sono conservate dal Dipartimento di Psicologia dell'Università di Torino e dal Servizio di Prevenzione e Protezione di UniTN.

### 3.2.2. Risultati

La Tabella 3.7 riporta i punteggi totali relativi agli indicatori di Contenuto del lavoro nei cinque gruppi omogenei (il colore che appare nelle celle indica il livello di rischio associato secondo le indicazioni INAIL). L'orario di lavoro non presenta rischi nei cinque gruppi, così come il carico/ritmo di lavoro fatta eccezione per il gruppo di Responsabili che riporta invece su quest'ultimo fattore un rischio medio (in particolare per la necessità di prendere decisioni rapide). Ambiente e attrezzature di lavoro presentano un livello di rischio pari a 0 per i gruppi Amministrazione Centrale, Didattica e ricerca e Servizi di Polo, mentre Tecnici di laboratorio e Responsabili riportano un livello di rischio medio (in entrambi i casi riferito al possibile rischio chimico, biologico o legato a radiazioni che può riguardare alcuni Tecnici di Laboratorio o Responsabili di Tecnici di Laboratorio/Servizio delle strutture CIBIO, DF, DII, CIMEC, DICAM). Infine, la dimensione di Contenuto del lavoro maggiormente da attenzionare è quella relativa alla Pianificazione dei compiti, in quanto ha riportato un livello di rischio medio per tutti i gruppi fatta eccezione per Didattica e ricerca. Gli aspetti segnalati in quest'area sono le frequenti interruzioni, il dover svolgere più compiti contemporaneamente, la definizione non sempre chiara dei compiti e la non sempre adeguata presenza di personale in relazione al carico di lavoro.

<sup>5</sup> Si veda l'Appendice II per individuare quegli aspetti che sono stati considerati in questa prima parte. La scelta degli aspetti considerati oggettivi o verificabili era stata fatta nel 2011 ed è stata mantenuta nel 2023.

**Tabella 3.7.** Punteggi totali relativi agli indicatori di Contenuto del lavoro nei cinque gruppi omogenei.

AREA CONTENUTO DEL LAVORO					
INDICATORE	Amministra- zione Centrale	Didattica e ricerca	Servizi di Polo	Tecnici di Laboratorio	Responsabili
Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro	0,0	0,0	0,0	23,1	23,1
Pianificazione dei compiti	66,7	33,3	66,7	66,7	66,7
Carico di lavoro/ritmo di lavoro	22,2	0,0	11,1	22,2	33,3
Orario di lavoro	0,0	12,5	0,0	12,5	12,5
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>	<b>22,2</b>	<b>11,5</b>	<b>19,4</b>	<b>31,1</b>	<b>33,9</b>

La Tabella 3.8 riporta i punteggi totali relativi agli indicatori di Contesto del lavoro. In questo caso, tutte le dimensioni hanno riportato un basso o nullo livello di rischio in tutti e cinque i gruppi omogenei. Anche la dimensione Interfaccia lavoro-famiglia ha riportato un punteggio pari a 0 in tutti i gruppi. Se pur a fronte di punteggi complessivi non problematici, si evidenziano alcuni aspetti maggiormente segnalati: l'assenza di sistemi di verifica del raggiungimento degli obiettivi di sicurezza; ambiguità circa le diverse informazioni sul lavoro da svolgere che si ricevono dai/le responsabili; carenza di passaggio di informazioni sulle decisioni aziendali relative al gruppo di lavoro.

**Tabella 3.8.** Punteggi totali relativi agli indicatori di Contesto del lavoro nei cinque gruppi omogenei.

AREA CONTESTO DEL LAVORO					
INDICATORE	Amministra- zione Centrale	Didattica e ricerca	Servizi di Polo	Tecnici di Laboratorio	Responsabili
Funzione e cultura organizzativa	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	0,0	25,0	0,0	25,0	25,0
Evoluzione della carriera	33,3	33,3	33,3	33,3	33,3
Autonomia decisionale/controllo del lavoro	20,0	20,0	40,0	40,0	40,0
Rapporti interpersonali sul lavoro	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Interfaccia casa-lavoro*	-4,0	-4,0	-4,0	-4,0	-4,0
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>	<b>15,2</b>	<b>11,7</b>	<b>10,7</b>	<b>15,7</b>	<b>15,7</b>

\* Se il punteggio dell'indicatore Interfaccia casa lavoro è uguale a 0, inserire il valore -4. Se superiore a 0, inserire il valore 0.

### 3.3. Conclusioni fase preliminare

La Tabella 3.9 presenta il quadro complessivo del rischio SLC in UniTN considerando i punteggi degli Eventi Sentinella, degli indicatori di Contenuto del lavoro e di quelli di Contesto del lavoro. Sempre seguendo le indicazioni INAIL, è stato calcolato il punteggio finale che è pari a 43,4 e rientra in una fascia di rischio SLC non rilevante. Quindi, in conclusione, l'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro. Rispetto al 2011 non è possibile un confronto puntuale sul punteggio complessivo in quanto è stata modificata la modalità di calcolo per gli indicatori di Contenuto e Contesto del lavoro; tuttavia si conferma una situazione generale di rischio SLC non rilevante.

Tale analisi è stata fatta sull'intera organizzazione in quanto Eventi sentinella e indicatori di Contenuto e Contesto del lavoro hanno considerato gruppi organizzativi diversi. Tuttavia, le specificità ed eventuali criticità dei vari gruppi omogenei sono state presentate e descritte nei paragrafi precedenti e saranno riprese nelle conclusioni del report.

**Tabella 3.9.** Quadro complessivo del rischio SLC in UniTN.

		Fasce di rischio					
		Non rilevante		Medio		Alto	
		da	a	da	a	da	a
1. Punteggio Area eventi sentinella*	Punteggio	0		6		16	
2. Punteggio Area Contenuto**	Punteggio	0	23	24	43	44	100
3. Punteggio Area Contesto**	Punteggio	0	37	38	53	54	100
	<b>Punteggio finale</b>	0	58	59	90	91	216

\* È stato riportato il punteggio finale ottenuto dal totale delle Direzioni e dal totale delle Strutture di didattica e ricerca.

\*\* Il punteggio riportato è la media dei punteggi dei cinque gruppi omogenei.

## 4. FASE DELLA VALUTAZIONE APPROFONDITA

I risultati fin qui descritti delineano una situazione di non rilevante rischio SLC. In passato, ciò avrebbe significato la non necessità di proseguire ulteriormente l'indagine. Tuttavia, la Commissione per gli interpellati del Ministero del lavoro e delle politiche sociali ha chiarito che gli strumenti propri della fase approfondita possono essere sempre utilizzati, anche qualora l'esito della valutazione preliminare sia stato positivo, al fine di una migliore definizione e caratterizzazione del rischio in un'ottica di miglioramento continuo<sup>6</sup>. In tale direzione UniTN era già andata nelle precedenti valutazioni del rischio SLC e pertanto, anche nel 2023, si è deciso di proseguire con la rilevazione delle percezioni dei lavoratori e delle lavoratrici.

Sempre seguendo le indicazioni della metodologia INAIL, ciò è stato fatto attraverso due diverse tipologie di metodi e strumenti:

- Focus group attraverso i quali è stato coinvolto un ristretto numero di lavoratori/trici per ognuno dei cinque gruppi omogenei, al fine di: a) raccogliere le loro percezioni sui fattori di Contenuto e Contesto del lavoro (anche ai fini della compilazione della scheda come descritto nel paragrafo precedente); b) acquisire ulteriori informazioni finalizzate ad approfondire e arricchire l'interpretazione di risultati ottenuti dalle altre tecniche di indagine; e c) ottenere spunti, suggerimenti e proposte che potrebbero rivelarsi preziosi ai fini dell'individuazione e pianificazione degli interventi di miglioramento più opportuni.
- Questionario, somministrato anonimamente attraverso piattaforma online a tutta la popolazione aziendale al fine di dare la possibilità a tutti/e di esprimere le proprie percezioni sulle condizioni lavorative. Lo strumento utilizzato è stato il Questionario strumento indicatore proposto da INAIL e di seguito descritto.

### 4.1. Focus group

#### 4.1.1. Metodologia

La fase di valutazione approfondita dello SLC per l'Università di Trento ha coinvolto, attraverso una serie di focus group, un campione di lavoratori e lavoratrici per ciascun gruppo omogeneo. La composizione dei focus group è la stessa descritta nel paragrafo 3.2 di questa relazione (pag. 10).

Sono stati svolti, dunque, cinque focus group, durante i quali ai/lle partecipanti è stato chiesto di rispondere per iscritto ad alcune domande e, in seguito, di condividere con il gruppo riflessioni e considerazioni sui temi oggetto delle domande. Tale discussione è stata moderata dalle ricercatrici dell'Università di Torino che hanno cercato di far emergere e raccogliere tutti i punti di vista e le eventuali divergenze. Nello specifico, sono stati posti i tre seguenti temi di discussione:

1. Quali sono le due/tre maggiori fonti di stress nel suo lavoro?
2. Quali risorse organizzative/lavorative la aiutano a fronteggiare lo stress del suo lavoro?
3. Quali suggerimenti darebbe per migliorare il benessere dei lavoratori/trici nel suo contesto?

Al termine dei focus group, che hanno avuto durata variabile tra un'ora e mezza e tre ore, a seconda del numero di partecipanti, il materiale raccolto è stato analizzato e sintetizzato. Di seguito sono riportati i principali risultati emersi per ciascun gruppo omogeneo. Sebbene la fase preliminare abbia restituito un

---

<sup>6</sup> Si rimanda all'Interpello n. 5/2012 prot. 37/0021854/MA007.A001 della Commissione per gli Interpellati del Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

complessivo livello di rischio SLC non rilevante per il PTA di UniTN, nei gruppi sono state comunque individuate diverse fonti di stress, come è normale che sia in qualunque contesto di lavoro. L'utilità della fase approfondita è proprio quella di fare chiarezza su eventuali condizioni del lavoro o del contesto ritenute non pienamente soddisfacenti e potenzialmente fonte di fatica per i lavoratori/trici. Al contempo, come descritto di seguito, sono state individuate anche molte risorse lavorative e organizzative, che aiutano proprio a compensare le elevate richieste e ridurre il rischio stress.

È bene segnalare che, nonostante i/le partecipanti siano stati/e invitati/e a fare riferimento alla situazione che percepiscono nel proprio ambiente di lavoro, e non esclusivamente alla propria, le risposte non possono che essere influenzate dalla personale esperienza delle persone coinvolte, che rappresentano un numero molto ridotto rispetto alla totalità di dipendenti che rientrano nei cinque gruppi omogenei considerati. Pertanto, quanto riportato di seguito non rappresenta una descrizione generalizzabile alla totalità del personale ma deve essere inteso come contenuto a supporto della lettura e interpretazione degli aspetti più rilevanti evidenziati dall'analisi degli indicatori oggettivi e dalla somministrazione del questionario. Allo stesso modo, le proposte emerse dai focus group e riportate di seguito devono essere intese esclusivamente come suggerimenti, che meritano di essere presi in considerazione a fronte di un'attenta analisi di fattibilità.

#### 4.1.2. Risultati

##### a. Focus group Amministrazione Centrale

Partecipanti: 6, 1 uomo e 5 donne.

Durante il focus group dedicato al gruppo omogeneo del PTA impegnato nell'Amministrazione Centrale, sono emersi diversi temi che rappresentano, per i lavoratori e le lavoratrici, **fonti di stress lavoro-correlato** e che possono essere così sintetizzati.

- *Carico di lavoro.* Sono principalmente tre i temi legati ai carichi di lavoro. In primo luogo diversi/e partecipanti hanno identificato come una fonte di stress i grandi carichi di lavoro e i tempi spesso troppo ristretti per occuparsene adeguatamente. Questo fenomeno è causato talvolta dall'assegnazione di lavori urgenti che interferiscono con lo svolgimento delle attività già programmate, talvolta invece dalla mancanza di coordinamento con gli altri uffici che si occupano dello stesso processo e che devono contribuire al suo compimento. In secondo luogo è stato evidenziato, come fonte di stress, il disequilibrio presente nella ripartizione dei carichi di lavoro tra gli uffici e tra i/le dipendenti degli uffici stessi. Il carico di lavoro, inoltre, non sempre è proporzionato al livello di inquadramento. Infine, è stato citato, anche se più raramente, un andamento altalenante della quantità di lavoro, che può passare dall'essere eccessiva, al risultare giusta oppure, ancora, insufficiente.
- *Aggiornamento e formazione.* Il carico di lavoro, spesso molto impegnativo, non consente di dedicarsi adeguatamente all'aggiornamento tecnico, all'innovazione e agli approfondimenti. I corsi di formazione, inoltre, sono concessi solo se strettamente legati alla mansione svolta: questo non permette una crescita e una valorizzazione delle proprie risorse.
- *Organizzazione e comunicazione.* La scarsa comunicazione è stata indicata come una fonte di stress: gli obiettivi lavorativi spesso risultano poco chiari, così come il mansionario, che non spiega chiaramente di che cosa ci si debba occupare, conducendo lavoratori e lavoratrici alla necessità di chiedere spesso delucidazioni in merito. Inoltre, a livello organizzativo, uno dei problemi rilevati riguarda l'assenza di intercambiabilità tra colleghi/e dello stesso ufficio, con la conseguenza di ritrovarsi a smaltire grandi carichi di lavoro arretrato ogni volta che ci si assenta. Altri temi legati all'organizzazione del lavoro riguardano le numerose riunioni a distanza, anche tra uffici fisicamente vicini, il carico delle email e la gestione delle urgenze.
- *Valorizzazione e riconoscimento.* Un altro fattore di stress riguarda le opportunità di valorizzazione e

riconoscimento, ritenute non sufficienti sia in termini di inquadramento, sia in termini di progressione economica. Alcuni partecipanti hanno lamentato la mancanza di stimoli e gratificazioni e l'impressione di sentirsi bloccati nello stesso ruolo all'interno dell'organizzazione.

- *Rapporto con i colleghi.* Anche i rapporti con i pari possono rappresentare una fonte di stress qualora i/le colleghi/e assumano atteggiamenti ostili o di superiorità. Tali comportamenti non sembrano tuttavia molto presenti.
- *Questioni di genere e maternità.* Infine, alcune partecipanti hanno segnalato un clima non sempre attento alla parità di genere. Ad esempio, sono stati raccontati episodi di lavoratrici che hanno vissuto cambiamenti lavorativi al rientro dalla maternità.

Per far fronte a queste potenziali fonti di stress, gli intervistati e le intervistate hanno individuato **risorse lavorative e organizzative** di supporto, di seguito descritte. In primo luogo, far parte di una grande organizzazione permette di sentirsi meno soli, di poter fare affidamento su una serie di strumenti di supporto e di distribuire le responsabilità tra più individui. Inoltre, le attività oggetto del lavoro sono ritenute interessanti e arricchenti e in genere c'è un adeguato livello di autonomia. Anche aspetti tangibili, come gli spazi di lavoro gradevoli e gli strumenti informatici, vengono percepiti come risorse.

I/le colleghi sono in genere considerati come una risorsa: l'ascolto, la comprensione, l'aiuto, il clima sereno all'interno degli uffici, lo spirito di gruppo, il confronto e la possibilità di conoscere nuove persone (ad es. attraverso l'onboarding) alleggeriscono le pressioni lavorative. Sempre all'interno dell'ambito delle relazioni interpersonali, anche il riconoscimento del proprio contributo e la stima di colleghi/e e responsabili possono rappresentare un solido sostegno.

Ultime, ma non meno importanti, le risorse lavorative per fronteggiare lo stress fornite dalle iniziative relative al benessere (come ad esempio il focus group cui stavano partecipando come occasione di confronto sui temi del benessere), alla formazione (sia tecnica, sia riguardante le competenze trasversali), alle questioni pratiche (in particolare, il parcheggio) e alla conciliazione (flessibilità dell'orario, smart working, permessi, part time, nido aziendale, sportello genitori, summer camp, borse di merito).

Infine, come **suggerimenti e proposte**, sono stati descritti alcuni elementi che, se implementati, potrebbero supportare il benessere dei lavoratori e delle lavoratrici. Per quanto riguarda l'elemento della comunicazione, è stata indicata la necessità di una maggiore condivisione di informazioni tra i diversi livelli organizzativi, soprattutto per quanto riguarda la suddivisione dei compiti, la chiarezza degli obiettivi assegnati, le mansioni e le responsabilità (anche nel caso della formazione per i/le neoassunti).

Per migliorare il coinvolgimento e l'identificazione con l'Ateneo, sono state proposte iniziative e incontri che permettano al personale TA di sentirsi parte dell'organizzazione e di identificarsi con la mission istituzionale, oltre a momenti conviviali, almeno annuali, trasversali, per avere la possibilità di conoscere e incontrare anche i livelli superiori dell'organizzazione. È stata anche suggerita l'introduzione di incontri programmati o focus group, su questioni tecniche e/o personali, al fine di confrontarsi con i/le colleghi/e della propria area o di altre. Secondo alcuni intervistati, inoltre, sarebbe importante introdurre un miglioramento della formazione, potenziando, ad esempio, la formazione interna. Per quanto riguarda la formazione sul teamwork, questa potrebbe essere fatta con i/le colleghi/e del proprio ufficio per renderla un utile strumento di teambuilding oltre che di sviluppo delle capacità.

A livello organizzativo, il gruppo ha proposto un adeguamento di personale negli uffici più in difficoltà con la gestione del carico di lavoro e una migliore pianificazione, basata anche sugli anni precedenti, che possa supportare la gestione delle scadenze e delle urgenze. Infine, per ciò che riguarda il riconoscimento, è stato richiesto un miglioramento nelle posizioni economiche dei lavoratori e delle lavoratrici e una maggiore possibilità di mobilità interna, mentre per quanto concerne le iniziative di conciliazione i suggerimenti

riguardano una maggiore disponibilità di posti presso il nido aziendale e un'anticipazione dell'inizio delle attività alle ore 8.00.

#### *b. Focus Group Didattica e Ricerca*

Partecipanti: 3 donne.

Le principali **fonti di stress lavoro-correlato** segnalate nel focus group di PTA della Didattica e Ricerca sono le seguenti.

- *Rapporto con il PDR.* Il fattore che è stato più largamente citato come fonte di stress è il rapporto con i/le docenti. Questa collaborazione rappresenta la particolarità del ruolo di questo gruppo omogeneo, che si trova a gestire l'incontro, stimolante ma al contempo impegnativo, tra aree e professioni diverse impiegate all'interno della stessa organizzazione. Le principali difficoltà sono legate soprattutto allo scontro tra visioni diverse dell'organizzazione, della burocrazia e delle priorità. Talvolta il personale docente presenta urgenze che interrompono il lavoro di routine e fissa scadenze con tempi molto ristretti, o ancora restituisce documenti necessari per mandare avanti le pratiche a ridosso del termine fissato. Questo può diventare ancora di più una fonte di stress in quei casi in cui il personale TA viene contattato dai/le docenti al di fuori dell'orario di lavoro.
- *Comunicazione.* La comunicazione è emersa come un elemento problematico, capace di causare stress lavoro-correlato. Un primo elemento riguarda la difficoltà nel reperire le informazioni che provengono dall'esterno, che spesso devono essere "rincorse". La comunicazione con i/le responsabili, inoltre, può talvolta configurarsi come problematica, ad esempio per quanto riguarda l'assegnazione dei compiti. In conclusione, anche la comunicazione tra uffici che si occupano delle stesse attività potrebbe essere migliorata in alcuni casi.

Tra le **risorse lavorative e organizzative**, in primo luogo viene citato il rapporto con i colleghi e le colleghe, con cui è possibile confrontarsi, sfogarsi e sostenersi a vicenda, insieme alla stima e alla fiducia nei propri responsabili. Un secondo elemento ampiamente riconosciuto come risorsa è costituito dagli strumenti di conciliazione tra lavoro e vita privata, tra cui sono stati citati lo smart working, la flessibilità dell'orario e il part time. È stata infine citata, tra le risorse, la possibilità e capacità di auto-organizzarsi dandosi scadenze quotidiane, affrontando un compito per volta e ritagliandosi degli spazi in cui lavorare con calma e concentrazione.

Presentiamo infine alcuni **suggerimenti e proposte**, emersi durante il focus group, orientati al miglioramento del benessere dei lavoratori e delle lavoratrici. Per quanto riguarda il rapporto con il personale docente, sarebbe necessario un maggiore rispetto delle scadenze fissate dalla direzione, per permettere al personale TA di lavorare con maggiore tranquillità e concentrazione. Sarebbe inoltre utile cercare di limitare il più possibile il coinvolgimento del personale DR nelle procedure prettamente burocratiche. Infine, è stato consigliato l'utilizzo di circolari o di altri sistemi di facilitazione della comunicazione.

#### *c. Focus Group Servizi di Polo*

Partecipanti: 9, 3 uomini e 6 donne.

Il gruppo dei Servizi di Polo ha individuato diverse **fonti di stress lavoro-correlato**.

- *Organizzazione e comunicazione.* In primo luogo, il gruppo ha segnalato la percezione di disorganizzazione legata soprattutto alla scarsa chiarezza di regole e procedure interne, oltre che alla presenza di "zone grigie" rispetto a "chi deve fare cosa". Talvolta la collaborazione con gli altri uffici e

con gli/le utenti è difficile, poiché non è facile reperire informazioni aggiornate che servono per lo svolgimento delle attività. In generale, sembra che la comunicazione tra uffici diversi, tra i poli e i dipartimenti e tra i vari responsabili sia carente, con ripercussioni sull'esecuzione del lavoro.

- *Carico di lavoro.* Il carico di lavoro è elevato e, secondo molti partecipanti, costituisce una fonte di stress, dal momento che non è commisurato alla quantità di personale presente. Le scadenze sono brevi, le procedure sono complesse, spesso ci si trova a gestire più processi contemporaneamente e il tempo per lavorare con calma e attenzione scarseggia. Se da un lato il carico di lavoro si intensifica inevitabilmente e prevedibilmente in determinati periodi (ad esempio, per alcuni, alla fine dell'anno), dall'altro lato una causa del suo aumento è costituita dalle urgenze, che per definizione sono invece imprevedibili. In particolare, queste urgenze possono essere costituite dall'uscita di bandi di finanziamento locali, nazionali e internazionali, oppure dalle numerose richieste dell'utenza.
- *Relazioni interpersonali.* All'interno di questa categoria, un primo elemento riguarda il rapporto con il personale DR. Alcuni docenti si lamentano della confusione delle procedure e dei report e vedono il lavoro del personale TA con poco rispetto, oppure addirittura in contrapposizione con le loro esigenze di ricerca. Secondo alcuni, a causa della posizione organizzativa e della professionalità del personale DR, non è possibile avere con loro un confronto e un dialogo alla pari. Anche le relazioni con i/le colleghi/e, quando il clima lavorativo è pesante, possono contribuire allo stress, così come la necessità di interfacciarsi con persone che utilizzano metodi di lavoro diversi tra loro. Infine, la mancanza di riferimento e supporto da parte dei/le responsabili e la mancanza di collaborazione efficace con enti esterni talvolta possono contribuire alla percezione di stress.
- *Ambiente di lavoro.* Gli ambienti spesso non sono adeguati: alcuni uffici sono stati descritti come bui, freddi e distanti dai poli universitari. Inoltre, la distanza tra l'abitazione e il lavoro è stata segnalata da alcune persone come un elemento stressante.
- *Strumenti di lavoro.* Una delle fonti di stress citate riguarda la mancanza di strumenti adeguati, in particolare strumenti informatici e gestionali.
- *Riconoscimento e valorizzazione.* Anche in questo gruppo, infine, è stato citato il tema del riconoscimento economico: gli stipendi sono bassi, le prospettive limitate e la progressione assente.

Dopo aver indagato le fonti di stress, è stato approfondito il tema delle **risorse lavorative e organizzative** utilizzate per farvi fronte. Il focus group ha prodotto numerosi spunti, riportati a seguire. Una delle risorse più citate, se non la più citata in assoluto, è rappresentata dalle relazioni con i/le colleghi/e e con i/le responsabili. Le situazioni di scambio con i/le colleghi/e, anche al di fuori della propria struttura, il confronto con i/le superiori e il clima positivo, di supporto, all'interno dell'ufficio contribuiscono a stemperare lo stress e alleggerire le pressioni. Anche il riconoscimento da parte degli/le utenti, quando presente, è apprezzato e di sostegno.

L'organizzazione e la natura stessa dell'attività lavorativa, per quanto stressanti sotto alcuni punti di vista, possono costituire una risorsa, soprattutto grazie alla grande autonomia concessa ai lavoratori e alle lavoratrici nell'organizzare il proprio lavoro. Altri elementi di supporto sono la pianificazione delle attività maggiori, quando possibile, le riunioni settimanali, qualora presenti, e, infine, la possibilità di tenersi aggiornati attraverso corsi di formazione.

La flessibilità dell'orario e lo smart working sono stati spesso citati come aspetti positivi del lavoro che supportano la conciliazione vita-lavoro, così come altri strumenti pensati per il supporto alle famiglie: il nido, la colonia estiva, le borse di studio per i figli, il part time e i 30 giorni di permesso concessi per la malattia dei bambini, il circolo ricreativo universitario.

Infine, sono stati chiesti **suggerimenti e proposte** per la promozione del benessere organizzativo. Una delle richieste più condivise è stata quella relativa allo scambio e alla comunicazione. Sono stati proposti momenti

programmati di confronto tra diverse istanze: all'interno dell'ufficio, tra personale DR e TA per confrontarsi sulle procedure al fine di migliorarle, con i/le propri responsabili per approfondire le criticità e, infine, con i/le dirigenti, anche da remoto. Inoltre, è stato proposto lo scambio di best practice tra uffici e strutture. La chiarezza della comunicazione è necessaria, secondo gli intervistati, anche per ciò che riguarda le procedure interne. Infatti, è stata richiesta la creazione di documenti scritti riguardanti le procedure da seguire, una maggiore reperibilità di circolari, delibere, ecc., e la revisione di procedimenti obsoleti o poco funzionali (ad esempio in merito alle procedure di acquisti). Altre proposte hanno riguardato il miglioramento degli ambienti di lavoro. È stata inoltre avanzata la richiesta di creare una struttura per i/le lavoratori/trici residenti a Rovereto per garantire la possibilità di lavorare in gruppo e a distanza. Un altro suggerimento è stato quello di migliorare le risorse strumentali, considerando che l'attività lavorativa viene svolta sempre più da remoto, e gli applicativi gestionali e informatici in generale.

Per quanto riguarda il problema del carico di lavoro, gli intervistati hanno suggerito di assumere nuovo personale, dove possibile, di riorganizzare gli uffici in modo da avere almeno due persone il cui lavoro sia intercambiabile, in caso di necessità, e di migliorare gli stipendi, percepiti come poco appetibili. Alcuni suggerimenti pratici hanno riguardato la quantificazione dei carichi di lavoro, magari attraverso la creazione di documenti condivisi che elenchino i compiti di ogni membro dell'ufficio, insieme a una stima del tempo di cui ogni compito necessita per essere svolto. Infine, molti suggerimenti hanno riguardato il tema del benessere: la rilevazione regolare delle fonti di stress e di benessere organizzativo, magari attraverso l'istituzione di una figura dedicata esclusivamente all'indagine di questi temi; la promozione di processi di mobilità interna tra gli uffici, che dovrebbero diventare la norma e non un'eccezione; la programmazione annuale di incontri con le risorse umane per parlare, vis à vis, delle condizioni di stress del personale.

#### *d. Focus Group Tecnici di laboratorio*

Partecipanti: 2 uomini.

Il focus group dedicato ai rappresentanti del personale TA impiegati come tecnici di laboratorio ha visto la partecipazione di soli due lavoratori, i quali hanno cercato di riportare considerazioni sulle **fonti di stress lavoro-correlato** maggiormente sentite dall'intera categoria.

- *Organizzazione e comunicazione.* I partecipanti hanno sottolineato la scarsa chiarezza delle procedure interne. Uno dei problemi riguarda, in particolare, la distinzione tra le attività trasversali, e quindi appannaggio dell'Amministrazione centrale, e quelle che, invece, sono prerogativa dei Dipartimenti; quando l'assegnazione non è chiara, le attività restano spesso incompiute.
- *Carico di lavoro.* Per gli intervistati, la necessità di fronteggiare più progetti contemporaneamente, spesso con tempistiche troppo strette, costituisce una fonte di stress. Queste situazioni spesso derivano dalle richieste del personale DR, che vengono presentate senza considerare il tempo e l'impegno necessario per esaudirle.
- *Ambiente di lavoro.* La distribuzione delle strutture su sedi distaccate e lontane dall'Amministrazione centrale ha un impatto sulla vita privata e familiare e comporta, spesso, la preferenza per le riunioni da remoto rispetto a quelle organizzate in presenza.

Pensando alle **risorse lavorative e organizzative**, per quanto riguarda l'organizzazione del lavoro, è di aiuto pianificare le attività, quando possibile, su un arco temporale di almeno sei mesi, chiarendo da principio gli obiettivi da perseguire. Un elemento di grande supporto è stato riconosciuto nello smart working, molto efficace nel migliorare il benessere e l'equilibrio lavorativo. Il lavoro a distanza permette, inoltre, di concentrarsi sulle proprie attività, senza lasciarsi distrarre dalle interruzioni e migliorando la qualità del lavoro. Infine, il supporto dei/le colleghi/e e il confronto con le altre strutture e con l'Amministrazione centrale costituiscono delle risorse per affrontare lo stress.

I **suggerimenti** per migliorare il benessere emersi dalla discussione spaziano su temi diversi: l'attenzione alla pianificazione (dei tempi necessari per le attività, delle risorse umane e del budget); la necessità di migliorare le procedure, che risultano, talvolta, desuete; la programmazione di incontri finalizzati alla conoscenza degli altri lavoratori e delle lavoratrici dell'Università, anche attraverso dei momenti formativi su procedure generiche; la creazione di spazi di lavoro che permettano di lavorare in presenza, ma più vicino alla propria abitazione; l'introduzione di una "biblioteca virtuale" che contenga buone pratiche, utili per il lavoro all'interno dell'Ateneo.

#### *e. Focus Group Responsabili*

Partecipanti: 6, 2 uomini e 4 donne.

Dal gruppo dei/le Responsabili sono state segnalate in particolare le seguenti **fonti di stress lavoro-correlato**.

- *Organizzazione e comunicazione.* Le carenze organizzative, secondo gli/le intervistati/e, sono spesso da attribuire a difficoltà di comunicazione. In primo luogo, le procedure che regolano i flussi lavorativi e il ruolo dei singoli uffici all'interno dei processi risultano poco chiari. I regolamenti per la gestione delle procedure, ad esempio quelle di acquisto, sono spesso contorti, se non del tutto assenti. La comunicazione, inoltre, è a volte carente anche tra colleghi/e e tra uffici che condividono procedure trasversali.
- *Carico di lavoro.* Secondo i/le partecipanti, gli uffici sono sottodimensionati rispetto alla mole di lavoro che viene loro assegnata e, nonostante diversi uffici programmino con largo anticipo le attività, la gestione delle urgenze e i tempi di consegna ridotti spesso penalizzano il rispetto delle pianificazioni.
- *Relazioni interpersonali.* In primo luogo, alcuni/e Responsabili hanno riportato le difficoltà incontrate nel relazionarsi con il proprio gruppo di lavoro. Da un lato, la gestione dello stress di collaboratori e collaboratrici può rivelarsi impegnativa; dall'altro lato, la necessità di motivare il gruppo, anche in assenza della certezza di un riconoscimento professionale, produce fatica e disagio. In alcuni casi, anche il rapporto con la governance può diventare una fonte di stress a causa di una relazione verticale e poco aperta al dialogo su temi chiave come il riconoscimento professionale, le prospettive di carriera, la salute e la sicurezza sul lavoro e la formazione. Questo può portare a percepire le decisioni riguardanti questi aspetti come un'imposizione.
- *Riconoscimento.* Il senso di frustrazione nei confronti dell'assenza di avanzamenti di carriera e di crescita economica è un sentimento largamente condiviso. Gli stipendi sono spesso ritenuti bassi e non proporzionati ai carichi di lavoro assegnati. Inoltre, la flessibilità oraria richiesta ad alcuni uffici non viene premiata.

Per fronteggiare le fonti di stress appena citate, gli/le intervistati/e hanno riferito di fare affidamento su alcune **risorse lavorative e organizzative**. Per molti/e, i collaboratori e le collaboratrici, così come i colleghi e le colleghe con ruoli simili al proprio, rappresentano una risorsa fondamentale per affrontare le pressioni lavorative. Il clima all'interno del gruppo di lavoro risulta un elemento utile a stemperare le difficoltà, soprattutto se è caratterizzato da ottimismo, ironia, spirito identitario, possibilità di confronto e relazioni interpersonali positive. Anche i momenti sociali extra-lavorativi condivisi con il gruppo di lavoro, come pause pranzo o cene, sono elementi apprezzati.

Alcuni elementi strutturali e organizzativi dell'Ateneo rappresentano una seconda classe di risorse utili a fronteggiare lo stress. In primo luogo troviamo l'attività lavorativa stessa, che viene apprezzata per la varietà dei compiti e degli interlocutori, oltre che per le caratteristiche di autonomia, creatività e innovazione che la contraddistinguono. Un supporto importante, inoltre, è rappresentato da alcuni aspetti organizzativi che riguardano, ad esempio, la possibilità di usufruire del lavoro straordinario per sopperire alle richieste urgenti e la possibilità (quanto meno dichiarata) di trasferimenti interni all'organizzazione.

Tra i servizi pro-conciliazione, gli/e intervistati/e hanno in particolare citato come utili risorse per contenere lo stress: lo smart working, che favorisce la concentrazione; la flessibilità dell'orario; i momenti di distacco dal lavoro, come festività, ferie e riposi; il nido aziendale; il cosiddetto "orario genitori". Infine, il riconoscimento del proprio lavoro da parte di utenti e colleghi/e e il raggiungimento di alcune soddisfazioni professionali ripagano delle fatiche fatte e sollevano il morale.

Per quanto riguarda le **proposte e i suggerimenti** per migliorare il benessere all'interno dell'Ateneo, il gruppo ha condiviso, in primo luogo, alcune riflessioni riguardanti la comunicazione, la chiarezza e l'appartenenza all'organizzazione. Uno dei suggerimenti principali è stato quello di migliorare la chiarezza nelle procedure e nelle responsabilità delle varie unità coinvolte nei processi. Inoltre, è stato auspicato un dialogo più aperto con la governance dell'organizzazione, che permetta di discutere degli obiettivi generali e delle scelte strategiche. È emerso infatti il desiderio di essere maggiormente coinvolti/e quando vengono prese decisioni riguardanti il proprio ufficio, così come la necessità di sentirsi parte di un team e di condividere la mission di Ateneo.

Altri consigli si sono focalizzati sulla gestione delle risorse umane e sul tema del benessere, con la richiesta di una supervisione più attenta e disponibile all'intervento concreto sulle singole situazioni, ad esempio in caso di prevaricazioni, inefficienze, tensioni tra pari, necessità di trasferimento e di conciliazione. Nell'ambito del carico di lavoro, una richiesta ricorrente ha riguardato la mappatura periodica dei carichi di lavoro e delle risorse umane disponibili in ciascun ufficio, in modo tale da poter adeguare il numero delle risorse alla mole di lavoro assegnata ai vari uffici. Come in altri gruppi, i partecipanti hanno menzionato la necessità di chiarire le prospettive di carriera e di migliorare stipendio e incentivi.

#### 4.1.3. Sintesi

Osservando nell'insieme i cinque gruppi coinvolti nei focus group, alcuni elementi sono emersi come ricorrenti e sono quindi sintetizzati di seguito.

Tra le fonti di stress, sono stati maggiormente citati i seguenti aspetti:

- Il carico di lavoro, che emerge come problematico soprattutto rispetto alle urgenze, alla scarsa intercambiabilità del personale e alla stagionalità delle oscillazioni nel carico stesso.
- L'organizzazione e la comunicazione delle procedure interne sono risultate carenti per diversi gruppi: in particolare i protocolli sono poco chiari, le azioni poco condivise e di conseguenza è percepito come faticoso il lavoro trasversale.
- La comunicazione interna, tra uffici diversi, aree differenti, o ancora tra centro e periferia dell'organizzazione, così come tra livelli gerarchici distinti, spesso appare poco efficace.
- La valorizzazione e il riconoscimento del personale, sia attraverso la progressione economica, sia attraverso l'avanzamento di carriera, non risulta, per molti, commisurato all'impegno e al valore mostrato dai lavoratori e dalle lavoratrici, con un conseguente rischio di abbassamento della motivazione.
- Il rapporto con i/le colleghi/e, a qualunque livello, può costituire una fonte di stress se mal gestito.
- Infine, sono stati citati, anche se in misura minore, la necessità di maggiori occasioni formative e di un miglioramento dell'ambiente fisico e degli strumenti di lavoro.

Tra le risorse lavorative più citate e condivise in tutti e cinque i focus group considerati, emergono:

- Il rapporto con i/le colleghi/e e i/le responsabili, il quale, quando risulta positivo, costituisce occasione di supporto.
- L'autonomia lavorativa, che è da molti considerata una risorsa, così come la natura varia e interessante delle attività da svolgere.
- Le iniziative di flessibilità oraria e conciliazione vita-lavoro, che risultano essere un grande supporto

per riuscire a gestire efficacemente la propria vita extra-lavorativa e gli impegni familiari.

- Le attività di formazione e l'organizzazione di iniziative conviviali e ricreative.
- Infine, il riconoscimento del proprio lavoro da parte degli/le utenti, quando presente.

## 4.2. Questionario

### 4.2.1. Metodo

#### La procedura e lo strumento

La rilevazione delle percezioni soggettive del Personale Tecnico Amministrativo è stata condotta attraverso la somministrazione di un questionario anonimo online, inviato a tutta la popolazione di lavoratori e lavoratrici tramite una email che conteneva, oltre al link al sito dell'indagine, le finalità della ricerca e le istruzioni per la compilazione. Nel messaggio è stato enfatizzato l'anonimato dell'indagine e la partecipazione su base volontaria. La lettera di accompagnamento ed il questionario utilizzati sono riportati in Appendice III e Appendice IV. L'indagine è rimasta attiva per la compilazione dal 18 aprile al 10 maggio 2023. Durante tale periodo sono stati inviati via mail due promemoria per la compilazione.

Il questionario prevedeva tre sezioni:

1. *Questionario strumento indicatore* (versione italiana del Management standard indicator tool sviluppato dall'HSE<sup>7</sup>). Si tratta di uno strumento multidimensionale proposto dalla metodologia INAIL per la misurazione degli aspetti del Contenuto e del Contesto del lavoro ritenuti come potenziali fattori di stress lavoro-correlato.
2. *General Health Questionnaire* (GHQ-12<sup>8</sup>) per la valutazione delle reazioni potenzialmente associate a tali condizioni in termini di sintomi generali dello stress.
3. *Informazioni socio-anagrafiche e organizzative*, per la definizione di sotto-gruppi di lavoratori/trici distinti per genere, età, anzianità, ruolo interno (assunzione o meno di responsabilità) e struttura di appartenenza (Amministrazione centrale; Servizi di polo; Strutture didattiche e di ricerca).

Il **Questionario strumento indicatore** indaga le seguenti sette dimensioni, ritenute importanti antecedenti dello stress lavorativo:

---

<sup>7</sup> Rondinone, B.M., Persechino, B., Castaldi, T. et al. (2012). Work-related stress risk assessment in Italy: the validation study of Health Safety and Executive Indicator Tool. *Giornale Italiano di Medicina del Lavoro ed Ergonomia*, 34(4), 392-399.

Balducci, C., Romeo, L., Brondino, M., Lazzarini, G., Benedetti, F., Toderi, S., Fraccaroli, F., (...), Pasini, M. (2017). The validity of the short UK health and safety executive stress indicator tool for the assessment of the psychosocial work environment in Italy. *European Journal of Psychological Assessment*, 33 (3), 149-157.

<sup>8</sup> Piccinelli, M., Bisoffi, G., Bon, M. G., Cunico, L., & Tansella, M. (1993). Validity and test-retest reliability of the Italian version of the 12-item General Health Questionnaire in general practice: A comparison between three scoring methods. *Comprehensive Psychiatry*, 34(3), 198-205.

1. Domanda (ad es. “Devo lavorare molto intensamente”), che si riferisce sostanzialmente alla mole del lavoro da svolgere ed al ritmo che è necessario tenere nell’esecuzione del compito.
2. Controllo (ad es. “Ho libertà di scelta nel decidere come svolgere il mio lavoro”), relativo invece al grado di discrezionalità posseduta nell’organizzazione del proprio lavoro.
3. Supporto dei/lle responsabili (ad es. “Il mio diretto Responsabile mi incoraggia nel lavoro”), che si riferisce all’aiuto e al sostegno ricevuto dai/lle responsabili.
4. Supporto dei/lle pari (ad es. “Al lavoro i/le miei/mie colleghi/e mi dimostrano il rispetto che merito”), concernente l’aiuto e il sostegno ricevuto dai/lle colleghi/e.
5. Relazioni (ad es. “Ci sono attriti o conflitti fra i/le colleghi/e”), che esplora la qualità dei rapporti interpersonali sul lavoro.
6. Ruolo (ad es. “Ho chiaro cosa ci si aspetta da me al lavoro”), che valuta la chiarezza riguardo ai propri compiti e responsabilità.
7. Cambiamento (ad es. “Il personale viene sempre consultato in merito ai cambiamenti nel lavoro”), che si focalizza su come vengono gestiti e comunicati ai lavoratori/trici i cambiamenti organizzativi.

A queste sette dimensioni è stata aggiunta quella relativa al Conflitto lavoro-vita privata (ad es. “A causa dell’attività lavorativa, devo cambiare i piani della mia vita personale”), che indaga la percezione di interferenza tra il ruolo lavorativo e quelli personali/familiari.

Complessivamente sono state proposte 40 domande, su una scala di risposta Likert da 1 “Mai” a 5 “Sempre”. In fase di elaborazione dei dati le risposte alle domande relative alle dimensioni Domanda, Relazioni e Conflitto lavoro-vita sono state ricodificate in modo tale che ad un punteggio più elevato corrispondesse una situazione relativamente migliore. Pertanto per queste tre dimensioni nella presentazione dei risultati verranno utilizzate le seguenti etichette: Adeguatezza della domanda, Relazioni positive e Conciliazione lavoro-vita. Per tutte le dimensioni, quindi, l’interpretazione dei punteggi ottenuti si basa sulla valutazione dei valori medi emersi in termini assoluti (ossia rispetto alla scala di risposta adottata, variabile da 1 a 5, in cui 5 indica la situazione migliore, 1 la peggiore e 3 una situazione intermedia). A titolo di sintesi, la Tabella 4.1. presenta la struttura del questionario e per ogni scala restituisce il valore dell’Alpha di Cronbach calcolato sui dati raccolti. L’Alpha di Cronbach rappresenta l’indice di attendibilità e indica quanto gli item di una scala misurano uno stesso costrutto. In tutti i casi le misure presentano un buon indice di attendibilità interna (superiore alla soglia di 0,70).

**Tabella 4.1.** Struttura del Questionario strumento indicatore e Alpha di Cronbach delle dimensioni.

Dimensione	n. item	Significato	Alpha
Domanda	8	Comprende aspetti quali il carico lavorativo, l’organizzazione del lavoro e il contesto lavorativo	0,87
Controllo	6	Riguarda l’autonomia/controllo dei lavoratori/trici sulle modalità di svolgimento della propria attività lavorativa	0,84
Supporto del responsabile	5	Include l’incoraggiamento, il supporto e le risorse fornite dall’azienda e dai/lle responsabili	0,88
Supporto dei colleghi	4	Riguarda l’incoraggiamento, il supporto e le risorse fornite dai/lle colleghi/e	0,88
Relazioni	4	Include la promozione di un lavoro positivo per evitare i conflitti ed affrontare comportamenti inaccettabili	0,83
Ruolo	5	Verifica la consapevolezza del lavoratore/trice relativamente alla posizione che riveste nell’organizzazione e garantisce che non si verifichino conflitti	0,84

Cambiamento	3	Valuta in che misura i cambiamenti organizzativi, di qualsiasi entità, vengono gestiti e comunicati nel contesto aziendale	0,83
Conflitto lavoro-vita	5	Indaga la percezione di interferenze reciproche tra lavoro e resto della vita e la difficoltà a staccare dal lavoro	0,85

La prestazione ottimale su ciascuna dimensione corrisponde alla condizione ideale cui l'organizzazione dovrebbe tendere. Segue una breve descrizione, tratta dal manuale INAIL<sup>9</sup>, della condizione ideale per ciascuna dimensione indagata.

- Domanda: I lavoratori/trici sono in grado di soddisfare in orario lavorativo le richieste provenienti dal lavoro; l'attività è concepita secondo le competenze possedute e vengono fornite, a livello locale, risposte in tempi ragionevoli alle problematiche sollevate dai lavoratori/trici concernenti l'ambiente e l'organizzazione del lavoro.
- Controllo: I lavoratori/trici, ove possibile, possono controllare i ritmi del proprio lavoro e sono stimolati a sviluppare nuove competenze per eseguire nuovi lavori. Inoltre, la gestione delle pause è compatibile con le loro esigenze.
- Supporto (la condizione ideale è la stessa per le due dimensioni del Supporto dei/le responsabili e dei/le colleghe): L'azienda adotta procedure e politiche di sostegno ai lavoratori/trici. I lavoratori conoscono le modalità di accesso alle risorse necessarie per eseguire il proprio lavoro. Inoltre i lavoratori/trici ricevono riscontri costruttivi e puntuali sul proprio lavoro.
- Relazioni: L'azienda promuove comportamenti positivi e di correttezza. I lavoratori/trici possono condividere informazioni relative al proprio lavoro. Esistono dei sistemi per segnalare l'insorgenza di comportamenti inaccettabili.
- Ruolo: Le richieste rivolte ai lavoratori/trici sono compatibili con il ruolo organizzativo ricoperto. I lavoratori/trici hanno informazioni adeguate per comprendere il proprio ruolo e le proprie responsabilità.
- Cambiamento: Ai lavoratori/trici vengono fornite informazioni adeguate per la comprensione delle motivazioni dei cambiamenti proposti e dell'impatto che gli stessi potrebbero avere sull'attività svolta. I lavoratori/trici ricevono un supporto adeguato durante la fase di cambiamento.

Come già affermato, a queste sette è stata aggiunta la dimensione Conflitto lavoro-vita, per cui la condizione ottimale è rappresentata dalla possibilità per i lavoratori/trici di conciliare tempo, impegni e responsabilità lavorative con quelle personali e familiari e riuscire a staccare dal lavoro, materialmente e mentalmente, quando non si è in orario lavorativo.

Le reazioni da stress sono state indagate attraverso il **General Health Questionnaire** (GHQ-12<sup>10</sup>) che attraverso 12 item permette di rilevare la presenza di sintomi di disagio psicologico a carattere non psicotico e non cronico sperimentati nell'ultimo periodo. Tale strumento è ampiamente utilizzato per indagini di questo tipo in quanto presenta il notevole vantaggio di avere una soglia validata, oltre la quale è possibile ritenere lo stress riportato come rilevante. Le risposte agli item dello strumento sono state raccolte su una scala Likert da 1 a 4,

<sup>9</sup> Di Tecco, C., Ghelli, M., Iavicoli, S., Persechino, B., & Ronchetti, M. (2017). *La metodologia per la valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato*. INAIL.

<sup>10</sup> Piccinelli, M., Bisoffi, G., Bon, M. G., Cunico, L., & Tansella, M. (1993). Validity and test-retest reliability of the Italian version of the 12-item General Health Questionnaire in general practice: A comparison between three scoring methods. *Comprehensive Psychiatry*, 34(3), 198-205.

in cui 4 indica un'intensità maggiore del sintomo. Seguendo una procedura standardizzata, i quesiti sono stati dicotomizzati assegnando il punteggio 0 nel caso di risposta uguale a 1 o a 2 e il punteggio 1 nel caso di risposta uguale a 3 o a 4. In tale modo ogni quesito è stato ricodificato nei termini di assenza (valore 0) versus presenza (valore 1) del sintomo. Il punteggio totale può variare così da 0 a 12, in cui 12 indica la presenza di tutti i sintomi indagati. Per stimare il numero di persone che riportano sintomi di disagio psicologico, ci si riferisce alla presenza di almeno 4 sintomi di disagio come la perdita di sonno, la difficoltà di concentrazione, la perdita di stima in sé stessi, ecc.

Di seguito al GHQ è stato inserito inoltre il seguente item, volto ad esplorare direttamente la relazione tra i sintomi dello stress ed il lavoro: "Nel caso in cui lei sperimenti uno o più sintomi sopra descritti, in che misura li ritiene dovuti all'ambito lavorativo?". Per questo item è stata utilizzata una scala di risposta Likert da 1 "Per nulla" a 4 "Del tutto".

### I/le rispondenti

Complessivamente, i questionari raccolti e analizzati ai fini dell'indagine sullo stress lavoro-correlato sono **494, pari al 61,8% del totale PTA** dell'Università di Trento. Rispetto al totale delle compilazioni sono stati eliminati 74 questionari che hanno riportato risposte mancanti per più del 50% delle domande e non sono stati quindi presi in considerazione nelle analisi.

La Tabella 4.2. riporta la composizione dei/le rispondenti per alcune variabili socio-anagrafiche e organizzative e in rapporto alla distribuzione della popolazione. Si sottolinea che la sezione anagrafica del questionario era a compilazione facoltativa, in questa sezione vi sono dunque alcune mancate risposte. Al fondo della Tabella è riportato il calcolo dei *p*-value per il confronto tra la popolazione e il campione del 2023<sup>11</sup>.

Le fasce di età comprese tra 31 e 50 anni risultano sovra-rappresentate mentre quelle dai 51 anni in su sotto-rappresentate. Per quanto riguarda invece l'anzianità di servizio, la fascia di seniority inferiore ai 5 anni è sotto-rappresentata mentre quella 5-10 anni risulta sovra-rappresentata rispetto alla popolazione. Le altre variabili (genere, struttura di afferenza e ruolo di responsabilità) non hanno mostrato scostamenti significativi tra campione di rispondenti e popolazione.

**Tabella 4.2.** Distribuzione delle variabili socio-anagrafiche e organizzative considerate nel campione dell'indagine e nella popolazione UniTN.

Variabile	UniTrento	Campione	
<b>Genere rispondenti</b>	<b>799</b>	<b>420</b>	
Donne	65,08%	291	69,29%
Uomini	34,92%	129	30,71%
<b>Età rispondenti*</b>	<b>799</b>	<b>436</b>	
Fino a 30 anni	3,88%	19	4,36%
Da 31 a 40 anni	16,15%	98	22,48%

<sup>11</sup> Per le analisi si fa riferimento a: Agresti, A. (2007) *An Introduction to Categorical Data Analysis, 2nd ed.*, New York: John Wiley & Sons.

Da 41 a 50 anni	38,17%	190	43,58%
Da 51 a 60 anni	35,04%	111	25,46%
Oltre i 60 anni	6,76%	18	4,13%
<b>Anzianità di servizio**</b>	<b>799</b>	<b>433</b>	
Meno di 5 anni	35,92%	124	28,64%
Da 5 a 10 anni	8,64%	71	16,40%
Da 11 a 20 anni	21,65%	101	23,33%
Oltre i 20 anni	33,79%	137	31,64%
<b>Ruolo rispondenti</b>	<b>799</b>	<b>473</b>	
Titolari di responsabilità	19,27%	86	18,18%
Non titolari di responsabilità	80,73%	387	81,82%
<b>Struttura di afferenza</b>	<b>799</b>	<b>478</b>	
Amm.ne Centrale	47,30%	230	48,12%
Servizi di Polo	20,28%	106	22,18%
Strutt. didattiche e di ricerca	32,42%	142	29,71%

\*Età: X-squared = 30,29, df = 4, p-value < 0,001

\*\*Anzianità di servizio: X-squared = 37,70, df = 3, p-value < 0,001

## 4.2.2 Risultati

L'analisi delle risposte alle domande riconducibili alle otto dimensioni potenzialmente responsabili dello stress da lavoro è stata svolta sia sul gruppo complessivo di rispondenti sia separatamente nel gruppo dei/le responsabili e delle persone che non hanno ruoli di responsabilità. Sul gruppo complessivo sono stati fatti inoltre approfondimenti sulla base di alcune caratteristiche (genere, età, anzianità, incarico di responsabilità e tipologia di struttura di afferenza). In aggiunta, è stato esaminato il livello della sintomatologia da stress riportato e le correlazioni di questo con le dimensioni dello stress indagate, ciò al fine di evidenziare la concordanza tra le dimensioni di stress considerate e una comune manifestazione del fenomeno.

### Gruppo complessivo di partecipanti

I Grafici 4.1. e 4.2. riportano rispettivamente i punteggi medi ottenuti dalle otto dimensioni nel gruppo totale di rispondenti e le frequenze di risposta sulla scala da 1 a 5. In termini assoluti, tutte le medie si collocano al di sopra del punto centrale della scala (pari a 3). Tra quelle che mostrano più ampi margini di miglioramento rientrano le seguenti quattro.

Il Cambiamento presenta la media più bassa, pari a 3,16 e pertanto solo di poco al di sopra del valore centrale della scala ed è stata indicata come dimensione poco soddisfacente dal 27% dei/le rispondenti. Osservando i punteggi medi delle singole domande che compongono la dimensione (Appendice V) si evince che l'aspetto più problematico è relativo all'item "Il personale viene sempre consultato in merito ai cambiamenti nel lavoro" (media pari a 2,89). Di poco superiori i punteggi delle domande relative a quanto sono chiari gli effetti dei cambiamenti nella pratica (media pari a 3,22) e alle opportunità di chiedere spiegazioni in merito ai cambiamenti (media uguale a 3,36).

A seguire, tra le dimensioni con medie più basse, troviamo quella relativa all'Adeguatezza della Domanda (media pari a 3,40), ricordando che medie più basse di questa dimensione indicano una maggiore presenza di domande lavorative difficili da gestire. I/le rispondenti che hanno segnalato difficoltà su questa dimensione sono il 22%. L'item più problematico è "Devo lavorare molto intensamente" (media pari a 3,70; nel caso degli item le medie non sono state ricodificate in modo da agevolare la comprensione, quindi medie più alte indicano una maggiore percezione di quanto indicato nella domanda), seguiti da "Devo svolgere il mio lavoro molto velocemente" (media uguale a 3,29), a indicare la presenza di un elevato carico di lavoro. Si segnalano

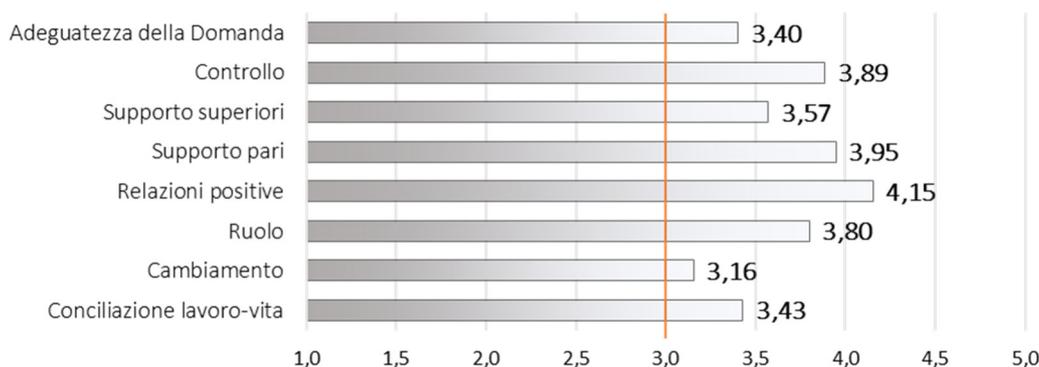
inoltre la percezione che le richieste provenienti da persone/uffici diversi sono difficili da combinare tra di loro (media uguale a 2,94) e la sensazione di dover trascurare alcuni compiti perché si ha troppo lavoro da fare (media pari a 2,92). Per contro è quasi assente la richiesta di lavorare oltre l'orario di lavoro (media uguale a 1,64) e le scadenze temporali, in genere, non sono considerate impossibili da rispettare (media uguale a 2,04).

La Conciliazione lavoro-vita è un'altra dimensione che presenta margini di miglioramento, con media pari a 3,43 (medie più basse indicano una maggiore percezione di conflitto tra domini di vita) e difficoltà segnalate dal 20% dei/le rispondenti. In particolare emerge la tendenza alla ruminazione, cioè a continuare a pensare a problemi di lavoro anche quando non si sta lavorando (media pari a 2,94; nuovamente, nel caso degli item le medie non sono state ricodificate in modo da agevolare la comprensione, quindi medie più alte indicano una maggiore percezione di quanto indicato nella domanda) e la percezione che la quantità di tempo dedicata al lavoro renda difficile soddisfare le responsabilità della vita privata (media pari a 2,67) e costringa a cambiare i piani personali (media uguale a 2,65).

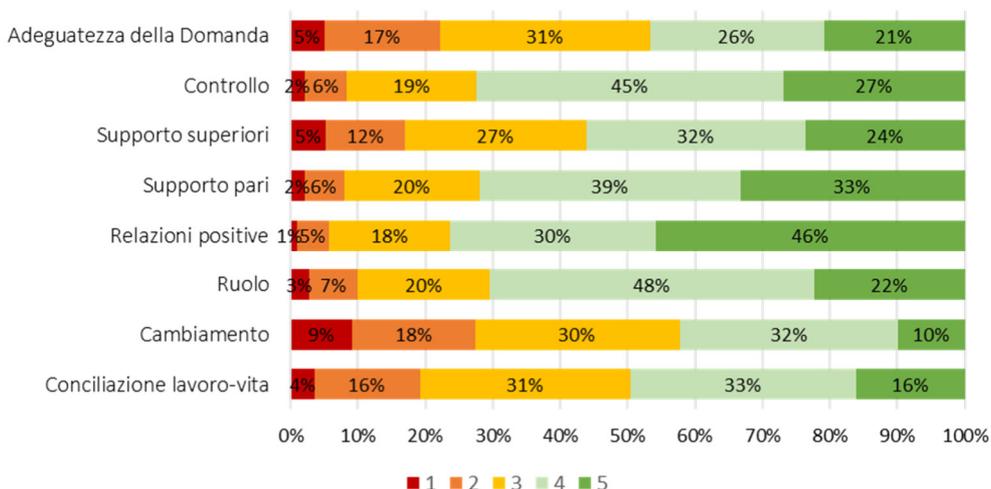
Infine, si segnala il Supporto dei superiori che riporta una media non particolarmente bassa (pari a 3,57) ma che richiama l'attenzione su un paio di aspetti specifici indagati nelle domande. In particolare, i/le rispondenti segnalano di sentirsi solo in parte supportati in lavori emotivamente impegnativi (media pari a 3,30) e di non ricevere sempre informazioni a supporto del lavoro da svolgere (media pari a 3,38). Più alte sono invece le medie relative agli item "Posso fare affidamento sul mio responsabile nel caso avessi problemi di lavoro" (media uguale a 3,92) e "Se qualcosa al lavoro mi ha disturbato/a o infastidito/a posso parlarne con il mio responsabile" (media uguale a 3,79).

Le altre quattro dimensioni mostrano invece medie prossime al valore 4 e pertanto possono essere considerate non critiche. In particolare, c'è un buon livello di autonomia (media Controllo pari a 3,89, con risposte medio-alte per il 72% dei/le rispondenti) relativa soprattutto alla possibilità di decidere come svolgere il proprio lavoro, meno al cosa fare. Le relazioni tra colleghi/e sono caratterizzate da aiuto reciproco e rispetto (media Supporto pari uguale a 3,95; soddisfazione elevata per il 72% dei/le rispondenti) e non vengono segnalate molestie, prepotenze o vessazioni, solo in bassa misura qualche conflitto e tensione (media di Relazioni (positive) pari a 4,15). Infine, sono riconosciuti come complessivamente chiari obiettivi, compiti e responsabilità connessi al proprio ruolo (media complessiva della dimensione Ruolo pari a 3,80; risposte medio-alte per il 70% dei/le rispondenti). L'unica domanda che ha riportato una media più bassa, pari a 3,38, è "Capisco in che modo il mio lavoro si inserisce negli obiettivi generali dell'organizzazione".

**Grafico 4.1.** Medie delle otto dimensioni di stress indagate. Scala di risposta da 1 a 5; valori più alti indicano una situazione migliore relativa alla dimensione.



**Grafico 4.2.** Frequenza di risposta alle otto dimensioni di stress indagate. Scala di risposta da 1 a 5; valori più alti indicano una situazione migliore relativa alla dimensione.



### Confronto con banca dati INAIL

I dati raccolti tramite il Questionario strumento indicatore possono essere analizzati e interpretati anche in riferimento alle soglie di rischio indicate da INAIL (INAIL, 2017) che definiscono quattro possibili fasce di prestazione e conseguente rischio SLC, come descritto in Tabella 4.3. Tali soglie fanno riferimento ad un ampio e generale campione di lavoratori e lavoratrici definito da INAIL nel corso degli anni di utilizzo dello strumento. Tuttavia, non vengono fornite informazioni specifiche sulle caratteristiche di tale campione di riferimento, del quale si può intuire una elevata eterogeneità rispetto ai settori di riferimento (non è possibile ad esempio distinguere tra pubblico e privato), alle caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti, alle specifiche mansioni e ruoli (ad esempio include sia operai che impiegati). Inoltre, non è specificato l'arco temporale in cui i dati del campione di riferimento sono stati raccolti ma ci si può attendere un lasso piuttosto esteso, e quindi il confronto è anche con periodi in cui le condizioni occupazionali ed organizzative potevano essere significativamente diverse dalle attuali. Pertanto tali risultati devono essere letti con prudenza.

**Tabella 4.3.** Livelli di rischio per le sette dimensioni del Questionario strumento indicatore.

	<b>Ottimo livello di prestazione ed è necessario mantenerlo</b> Rappresenta chi si colloca ad un livello pari o superiore all'80° percentile (20% dei valori di riferimento più alti)
	<b>Buon livello di prestazione</b> Rappresenta chi si colloca ad un livello pari o superiore alla media (=> 50%) ma rimane al di sotto dell'80° percentile
	<b>Necessità di evidenti interventi correttivi</b> Rappresenta chi è al di sotto della media (< 50%) ma si colloca ad un livello ancora superiore al 20° percentile
	<b>Necessità di immediati interventi correttivi</b> Rappresenta chi è al di sotto del 20° percentile (20% dei valori di riferimento più bassi).

Il posizionamento dell'organizzazione sulle quattro fasce di rischio si ottiene inserendo i dati raccolti sulla piattaforma web che INAIL mette a disposizione<sup>12</sup>. Una volta eseguita questa operazione si ottiene un report in cui sono indicati i valori medi di ciascun item e di ciascuna dimensione e la fascia in cui questi si collocano.

È utile sottolineare, ai fini dell'interpretazione dei risultati, che i punteggi relativi ai percentili corrispondenti al passaggio da una fascia di posizionamento all'altra sono peculiari per ciascuna dimensione e riflettono il modo in cui i punteggi normativi INAIL si distribuiscono per ciascuna dimensione. In altre parole il punteggio corrispondente, ad esempio, al 50° percentile per la dimensione Controllo può essere diverso da quello corrispondente allo stesso percentile per le altre dimensioni.

La Tabella 4.4 riporta la situazione del campione complessivo di rispondenti PTA di UniTN rispetto al posizionamento INAIL.

**Tabella 4.4.** Medie delle sette dimensioni di stress e posizionamento rispetto alle fasce di rischio INAIL; campione complessivo.

Dimensione	M 2023 N=494	M 2014 N=441	Legenda	
Adeguatezza della Domanda	3,40	3,28		Ottimo livello di prestazione
Controllo	3,89	3,73		Buon livello di prestazione
Supporto superiori	3,57	3,44		Necessità correttivi
Supporto pari	3,95	3,72		Necessità correttivi immediati
Relazioni positive	4,15	3,85		
Ruolo	3,80	3,85		
Cambiamento	3,16	2,87		

Come mostrato in Tabella 4.4, tre dimensioni su sette non necessitano di interventi correttivi, nello specifico le dimensioni Controllo, Supporto dei pari e Relazioni. Per quanto riguarda le quattro dimensioni rimanenti, quella che presenta la situazione più critica è il Ruolo che, così come nel 2014, rispetto ai dati generali INAIL si posiziona nella fascia di rischio alta e necessita di azioni correttive immediate. La dimensione fa riferimento alla percezione dei/llle lavoratori/rici riguardo al proprio ruolo all'interno dell'organizzazione e sebbene il valore

<sup>12</sup> <https://www.INAIL.it/sol-stresslavorocorrelato/home>

assoluto in UniTN sia maggiore di altri e prossimo al livello 4 della scala, il livello conseguito in altri campioni che costituiscono la banca dati INAIL è ancora più elevato. Pertanto, è utile aggiungere tale dimensione tra quelle più prioritarie in termini di gestione del rischio SLC.

Sono state inoltre evidenziate tre dimensioni nella fascia di rischio gialla, e quindi rispetto alle quali si suggeriscono correttivi non immediati. Tali dimensioni, nello specifico Domanda, Supporto dei/le superiori e Cambiamento, sono anche quelle con punteggi assoluti più bassi e quindi già considerate tra quelle maggiormente da attenzionare.

Rispetto all'ultima rilevazione, risalente al 2014, anche il confronto con la banca dati INAIL conferma un generale miglioramento, con il passaggio della dimensione Controllo al livello ottimale di prestazione e il passaggio delle dimensioni Supporto pari e Relazioni a un buon livello di prestazione. Le dimensioni Domanda, Supporto superiori e Cambiamento, pur presentando una media assoluta maggiore rispetto al 2014 rimangono nella terza fascia, relativa alla necessità di correttivi non immediati. Infine, nonostante la dimensione Ruolo abbia una media assoluta abbastanza elevata, continua a ricadere nella fascia più critica. Ciò accade perché i valori normativi INAIL tendono ad addensarsi nella parte alta della scala, e in assenza di informazioni più specifiche sul campione di riferimento non è possibile approfondire l'interpretazione di tale risultato.

### Gruppo di rispondenti senza incarico di responsabilità

La Tabella 4.5 riporta, per ciascuna dimensione, le medie relative al gruppo di rispondenti senza incarico di responsabilità (N = 387). Anche in questo caso, la qualità delle Relazioni e il Supporto tra pari sono le dimensioni che presentano medie più alte, vicine o superiori al valore 4. Anche la possibilità di esercitare Controllo e autonomia sul proprio lavoro registra un discreto livello di soddisfazione (media pari a 3,86). Per contro, il Cambiamento risulta essere la dimensione con i margini più ampi di miglioramento, con una media pari a 3,12, al di poco superiore al valore centrale della scala.

La Tabella 4.5 riporta inoltre il confronto con le precedenti edizioni di valutazione del rischio SLC in cui era stato utilizzato lo stesso strumento di rilevazione, realizzate nello specifico nel 2011 e nel 2014 (fatta eccezione per la dimensione Conciliazione lavoro-vita che non era stata indagata). Come si può osservare, su tutte le dimensioni si è registrato nel 2023 un leggero miglioramento rispetto alle due edizioni precedenti. L'unica eccezione è rappresentata dalla dimensione Ruolo che riporta nel 2023 una media più bassa.

I colori indicano il posizionamento delle sette dimensioni rispetto al campione di riferimento INAIL. Il quadro complessivo è abbastanza in linea con quello rilevato sul campione generale, con tre dimensioni (Controllo, Supporto pari e Relazioni) nella fascia che indica buoni livelli di prestazione, tre dimensioni (Domanda, Supporto responsabili e Cambiamento) che necessitano di azioni correttive e una, il Ruolo, che necessita invece di correttivi immediati.

**Tabella 4.5** Medie delle otto dimensioni di stress indagate nel gruppo di rispondenti senza incarico di responsabilità. Scala di risposta da 1 a 5; valori più alti indicano una situazione migliore relativa alla dimensione.

Dimensione	2023 (N=387)	2014 (N=240)	2011 (N=275)	Legenda	
Adeguatezza della Domanda	3,46	3,36	3,42		Ottimo livello di prestazione
Controllo	3,86	3,69	3,76		Buon livello di prestazione
Supporto superiori	3,57	3,47	3,53		Necessità correttivi
Supporto pari	3,95	3,75	3,80		Necessità correttivi immediati
Relazioni positive	4,17	3,92	4,00		
Ruolo	3,74	3,83	3,92		
Cambiamento	3,12	2,78	3,00		
Conciliazione lavoro-vita	3,51	-	-		

### Gruppo di rispondenti con incarico di responsabilità

La Tabella 4.6. riporta per ciascuna dimensione le medie relative al gruppo di rispondenti con incarico di responsabilità (N = 86). Nel caso dei/le responsabili, la qualità delle Relazioni, la chiarezza del Ruolo, il Controllo sul lavoro e il Supporto tra pari sono le dimensioni con media più alta, tutte al di sopra del valore 4. Gli aspetti più critici sono la Conciliazione lavoro vita (media pari a 3,13), e l’Adeguatezza del carico di lavoro (media pari a 3,21). A seguire anche il Cambiamento presenta una media con margini di miglioramento (media pari a 3,44).

Per quanto concerne il confronto con i dati del 2014 e del 2011, anche nel caso del gruppo di Responsabili si può osservare un generale miglioramento su tutte le dimensioni, fatta eccezione per la chiarezza del Ruolo che presenta nel 2023 una media abbastanza elevata, superiore a quella del 2014 ma leggermente diminuita rispetto al 2011.

Il posizionamento delle sette dimensioni rispetto al campione di riferimento INAIL registra una situazione migliore, con la dimensione Controllo che presenta un ottimo livello di prestazione, le dimensioni Supporto superiori, Supporto pari e Relazioni che si collocano su un buon livello di prestazione e infine le rimanenti due dimensioni, Domanda e Ruolo, che necessitano di azioni correttive non immediate (pur presentando tra loro quasi un punto di scarto nella media assoluta).

**Tabella 4.6.** Medie delle otto dimensioni di stress indagate nel gruppo di rispondenti con incarico di responsabilità. Scala di risposta da 1 a 5; valori più alti indicano una situazione migliore relativa alla dimensione.

Dimensione	2023 (N=86)	2014 (N=77)	2011 (N=105)	Legenda	
Adeguatezza della Domanda	3,21	3,09	3,09		Ottimo livello di prestazione
Controllo	4,05	4,03	3,96		Buon livello di prestazione
Supporto superiori	3,70	3,61	3,52		Necessità correttivi
Supporto pari	4,03	3,74	3,65		Necessità correttivi immediati
Relazioni positive	4,13	3,81	4,01		
Ruolo	4,12	4,07	4,15		
Cambiamento	3,44	3,20	3,26		
Conciliazione lavoro-vita	3,13	-	-		

### Confronti in base alle caratteristiche socio-anagrafiche e organizzative

Nelle tabelle seguenti sono riportati i risultati disaggregati per genere, età, anzianità, struttura di appartenenza e ruolo.

La Tabella 4.7 riporta per ciascuna dimensione le medie calcolate sui gruppi uomini e donne. I valori si equivalgono abbastanza e l'analisi del t-test per il confronto delle medie conferma che nessuna dimensione presenta differenze statisticamente significative tra uomini e donne.

**Tabella 4.7.** Medie delle otto dimensioni di stress indagate distinte sulla base del genere. Scala di risposta da 1 a 5; valori più alti indicano una situazione migliore relativa alla dimensione.

Dimensione	Genere	
	Uomini N=129	Donne N=291
Adeguatezza della Domanda	3,47	3,42
Controllo	3,91	3,92
Supporto superiori	3,63	3,66
Supporto pari	3,93	4,05
Relazioni positive	4,23	4,16
Ruolo	3,82	3,85
Cambiamento	3,22	3,22
Conciliazione lavoro-vita	3,46	3,45

La Tabella 4.8 riporta per ciascuna dimensione le medie calcolate sui gruppi distinti per le cinque fasce di età. L'analisi ANOVA per il confronto delle medie ha segnalato alcune differenze statisticamente significative. In particolare, chi ha età compresa tra 31 e 40 anni vive come meno problematico il carico di lavoro, mentre le persone over 60 anni percepiscono con minore soddisfazione il supporto sia dei/le responsabili sia dei/le pari.

**Tabella 4.8.** Medie delle otto dimensioni di stress indagate distinte sulla base dell'età. Scala di risposta da 1 a 5; valori più alti indicano una situazione migliore relativa alla dimensione.

Dimensione	Età				
	Fino a 30 N=19	31-40 N=98	41-50 N=190	51-60 N=111	Oltre i 60 N=18
Adeguatezza della Domanda <sup>a</sup>	3,61	3,66 <sup>a*</sup>	3,35 <sup>a</sup>	3,36 <sup>a</sup>	3,28 <sup>a</sup>
Controllo	3,82	3,88	3,96	3,94	3,55
Supporto superiori <sup>b</sup>	3,87 <sup>b</sup>	3,74 <sup>b</sup>	3,60 <sup>b</sup>	3,59 <sup>b</sup>	3,11 <sup>b*</sup>
Supporto pari <sup>c</sup>	4,16 <sup>c</sup>	4,12 <sup>c</sup>	3,94 <sup>c</sup>	4,04 <sup>c</sup>	3,51 <sup>c*</sup>
Relazioni positive	4,47	4,19	4,14	4,16	4,15
Ruolo	3,82	3,73	3,84	3,94	3,65
Cambiamento	3,42	3,27	3,10	3,27	2,87
Conciliazione lavoro-vita	3,46	3,56	3,41	3,49	3,37

<sup>a</sup> L'analisi post-hoc sulle medie stimate per la dimensione Adeguatezza della Domanda ha mostrato una media significativamente più alta per i/le partecipanti con età 31-40 anni rispetto ai/le colleghi/e con età maggiore [F (4, 431) = 4,99;  $p < 0,001$ ].

<sup>b</sup> L'analisi post-hoc sulle medie stimate per la dimensione Supporto dei superiori ha mostrato una media

significativamente più bassa per i/le partecipanti con età maggiore di 60 anni rispetto ai/lle colleghi/e under 60 anni [F (4, 431) = 2,46;  $p = 0,045$ ].

<sup>c</sup> L'analisi post-hoc sulle medie stimate per la dimensione Supporto dei pari ha mostrato una media significativamente più bassa per i/le partecipanti con età maggiore di 60 anni rispetto ai/lle colleghi/e under 60 anni [F (4, 430) = 2,79;  $p = 0,026$ ].

Le medie distinte per fasce di anzianità sono riportate nella Tabella 4.9. Anche in questo caso l'analisi ANOVA ha segnalato alcune differenze statisticamente significative che riguardano soprattutto i/le rispondenti con anzianità inferiore ai 5 anni. Per questo gruppo sono infatti emerse medie più alte per quanto riguarda le dimensioni Adeguatezza della Domanda (con percezione quindi di un carico di lavoro più sostenibile per loro), Supporto superiori, Supporto pari, Relazioni positive e Cambiamento. Per contro, chi ha un'anzianità compresa tra 11 e 20 anni segnala medie più basse, e quindi minore soddisfazione, sulle dimensioni Ruolo e Conciliazione lavoro-vita.

**Tabella 4.9.** Medie delle otto dimensioni di stress indagate distinte sulla base dell'anzianità. Scala di risposta da 1 a 5; valori più alti indicano una situazione migliore relativa alla dimensione.

Dimensione	Anzianità			
	Meno di 5 N=124	5-10 N=71	11-20 N=101	Più di 20 N=137
Adeguatezza della Domanda <sup>a</sup>	3,70 <sup>a*</sup>	3,44 <sup>a</sup>	3,28 <sup>a</sup>	3,27 <sup>a</sup>
Controllo	3,91	4,04	3,88	3,87
Supporto superiori <sup>b</sup>	3,91 <sup>b*</sup>	3,63 <sup>b</sup>	3,43 <sup>b</sup>	3,50 <sup>b</sup>
Supporto pari <sup>c</sup>	4,17 <sup>c*</sup>	4,08	3,81 <sup>c</sup>	3,91 <sup>c</sup>
Relazioni positive <sup>d</sup>	4,35 <sup>d*</sup>	4,25	3,97 <sup>d</sup>	4,13 <sup>d</sup>
Ruolo <sup>e</sup>	3,86 <sup>e</sup>	3,81	3,65 <sup>e*</sup>	3,92 <sup>e</sup>
Cambiamento <sup>f</sup>	3,47 <sup>f*</sup>	3,13 <sup>f</sup>	2,88 <sup>f</sup>	3,19 <sup>f</sup>
Conciliazione lavoro-vita <sup>g</sup>	3,59 <sup>g</sup>	3,50 <sup>g</sup>	3,26 <sup>g*</sup>	3,46 <sup>g</sup>

<sup>a</sup> L'analisi post-hoc sulle medie stimate per la dimensione Adeguatezza della Domanda ha mostrato una media significativamente più alta per i/le partecipanti con anzianità inferiore a 5 anni rispetto ai/lle colleghi/e con anzianità superiore [F (4, 429) = 12,72;  $p < 0,001$ ].

<sup>b</sup> L'analisi post-hoc sulle medie stimate per la dimensione Supporto dei superiori ha mostrato una media significativamente più alta per i/le partecipanti con anzianità inferiore a 5 anni rispetto ai/lle colleghi/e con anzianità superiore [F (4, 429) = 7,43;  $p < 0,001$ ].

<sup>c</sup> L'analisi post-hoc sulle medie stimate per la dimensione Supporto dei pari ha mostrato una media significativamente più alta per i/le partecipanti con anzianità inferiore a 5 anni rispetto ai/lle colleghi/e con anzianità superiore a 10 anni [F (4, 428) = 4,40;  $p = 0,005$ ].

<sup>d</sup> L'analisi post-hoc sulle medie stimate per la dimensione Relazioni positive ha mostrato una media significativamente più alta per i/le partecipanti con anzianità inferiore a 5 anni rispetto ai/lle colleghi/e con anzianità superiore a 10 anni [F (4, 429) = 6,35;  $p < 0,001$ ].

<sup>e</sup> L'analisi post-hoc sulle medie stimate per la dimensione Ruolo ha mostrato una media significativamente più bassa per i/le partecipanti con anzianità compresa tra 11 e 20 anni rispetto a quelli con meno di 5 anni di anzianità e quelli con più di 20 anni [F (4, 429) = 3,01;  $p < 0,030$ ].

<sup>f</sup> L'analisi post-hoc sulle medie stimate per la dimensione Cambiamento ha mostrato una media significativamente più alta per i/le partecipanti con anzianità inferiore a 5 anni rispetto ai/lle colleghi/e con anzianità superiore [F (4, 428) = 7,76;  $p < 0,001$ ].

<sup>8</sup> L'analisi post-hoc sulle medie stimate per la dimensione Conciliazione lavoro-vita ha mostrato una media significativamente più bassa per i/le partecipanti con anzianità compresa tra 11 e 20 anni rispetto ai/lle colleghi/e con anzianità differente [ $F(4, 428) = 3,86; p = 0,010$ ].

Per quanto riguarda le strutture di afferenza, come mostrato in Tabella 4.10, l'unica dimensione su cui è stata registrata una differenza statisticamente significativa è la Conciliazione lavoro-vita, percepita come più critica da chi lavora nelle Strutture didattiche e di ricerca.

**Tabella 4.10.** Medie delle otto dimensioni di stress indagate distinte sulla base della struttura di afferenza. Scala di risposta da 1 a 5; valori più alti indicano una situazione migliore relativa alla dimensione.

Dimensione	Struttura		
	Amministra- zione centrale N=230	Servizi di Polo N=106	Didattica e ricerca N=142
Adeguatezza della Domanda	3,43	3,34	3,46
Controllo	3,91	3,94	3,86
Supporto superiori	3,65	3,61	3,47
Supporto pari	3,98	4,05	3,86
Relazioni positive	4,16	4,15	4,18
Ruolo	3,79	3,84	3,80
Cambiamento	3,20	3,13	3,14
Conciliazione lavoro-vita <sup>a</sup>	3,50 <sup>a</sup>	3,54 <sup>a</sup>	3,29 <sup>a*</sup>

<sup>a</sup> L'analisi post-hoc sulle medie stimate per la dimensione Conciliazione lavoro-vita ha mostrato una media significativamente più bassa per i/le partecipanti che lavorano in Strutture didattiche e di ricerca rispetto agli altri due gruppi [ $F(4, 475) = 4,53; p < 0,011$ ].

Infine, nella Tabella 4.11 sono presentate le medie delle otto dimensioni distinte per gruppi di rispondenti senza e con ruoli di responsabilità. Il confronto tra medie evidenzia che chi ha ruoli di responsabilità percepisce un carico di lavoro (dimensione Domanda) significativamente più alto, allo stesso tempo tale gruppo riporta medie più elevate anche per le dimensioni Controllo, Ruolo e Cambiamento.

**Tabella 4.11** Medie delle otto dimensioni di stress indagate distinte sulla base dell'aver o meno un ruolo di responsabilità. Scala di risposta da 1 a 5; valori più alti indicano una situazione migliore relativa alla dimensione.

Dimensione	Responsabilità	
	No N = 387	Sì N = 86
Adeguatezza della Domanda <sup>a</sup>	3,46	3,21
Controllo <sup>b</sup>	3,86	4,05
Supporto superiori	3,57	3,70
Supporto pari	3,95	4,03
Relazioni positive	4,17	4,13
Ruolo <sup>c</sup>	3,74	4,12
Cambiamento <sup>d</sup>	3,12	3,44

Conciliazione lavoro-vita <sup>e</sup>	3,51	3,13
--	------	------

<sup>a</sup> L'analisi t-test sulla dimensione Adeguatezza della Domanda ha mostrato una media significativamente più alta per i/le partecipanti senza ruolo di responsabilità [t (471) = 3,18;  $p = 0,002$ ].

<sup>b</sup> L'analisi t-test sulla dimensione Controllo ha mostrato una media significativamente più alta per i/le partecipanti con ruolo di responsabilità [t (158) = -2,72;  $p = 0,007$ ]. d

<sup>c</sup> L'analisi t-test sulla dimensione Ruolo ha mostrato una media significativamente più alta per i/le partecipanti con ruolo di responsabilità [t (471) = 4,48;  $p < 0,001$ ].

<sup>d</sup> L'analisi t-test sulla dimensione Cambiamento ha mostrato una media significativamente più alta per i/le partecipanti con ruolo di responsabilità [t (142) = 3,20;  $p = 0,002$ ].

<sup>e</sup> L'analisi t-test sulla dimensione Conciliazione lavoro-vita ha mostrato una media significativamente più alta per i/le partecipanti senza ruolo di responsabilità [t (470) = 4,26;  $p < 0,001$ ].

## Disagio psicologico

Per stimare il numero di persone che riportano sintomi di disagio psicologico, ci si riferisce alla presenza di almeno 4 sintomi di disagio come la perdita di sonno, la difficoltà di concentrazione, la perdita di stima in sé stessi, ecc. A partire dal gruppo di rispondenti preso in considerazione per la valutazione del rischio da stress-lavoro correlato, risulta che la percentuale di partecipanti a rischio (punteggio GHQ uguale o maggiore a 4) è pari a 33,3%. Tra coloro che presentano disagio, il 67,7% lo attribuisce alla sfera lavorativa. Di conseguenza, la percentuale di rispondenti, rispetto all'intero campione, che sperimenta disagio e lo attribuisce al lavoro è pari al 22,5%.

Disaggregando il dato tra persone con e senza ruoli di responsabilità si ritrovano valori molto simili di persone con disagio, mentre diminuisce la percentuale di persone che lo attribuiscono al lavoro nel caso dei/le responsabili. I risultati relativi al disagio psicologico nel campione complessivo e nei due gruppi distinti per ruolo di responsabilità sono riassunti in Tabella 4.12. La Tabella riporta inoltre il confronto con i dati del 2011 e del 2014, dai quali si evince che, considerando il campione complessivo, la percentuale di persone con sintomi da stress è diminuita di circa 3 punti rispetto al 2014, così come la percentuale di persone che imputano tale disagio al lavoro (scesa di circa 4,5 punti percentuali). Complessivamente, la percentuale di persone con disagio psicologico attribuito alla sfera lavorativa è diminuita di circa 3,5 punti percentuali dal 2014 al 2023.

**Tabella 4.12.** Valori percentuali relativi al disagio psicologico misurato attraverso il GHQ.

	A.	B.	A x B
	% persone con disagio	% persone che imputano il disagio al lavoro	% totale disagio dovuto a sfera lavorativa
<b>Campione totale</b> (N = 494)	<b>33,3%</b> (36,1% nel 2014)	<b>67,7%</b> (72,4% nel 2014)	<b>22,5%</b> (26,1% nel 2014)
Senza ruoli di responsabilità (N = 387)	32,8% (30,1% nel 2011; 32,5% nel 2014)	70,1% (60,5% nel 2011; 72,0% nel 2014)	23,0% (18,2% nel 2011; 23,4% nel 2014)
Con ruoli di responsabilità (N = 86)	32,6% (24,3% nel 2011; 35,3% nel 2014)	57,1% (56,0% nel 2011; 87,5% nel 2014)	18,6% (13,6% nel 2011; 30,9% nel 2014)

L'unica differenza significativa nei livelli di disagio riguarda l'anzianità, con una maggiore presenza di disagio associato al lavoro tra chi ha anzianità superiore a 10 anni rispetto a chi lavora in UniTN da meno di 5 anni [ $F(3, 429) = 4,85; p = ,002$ ]. La Tabella 4.13 riporta la distribuzione per le quattro fasce di anzianità.

**Tabella 4.13.** Valori percentuali relativi al disagio psicologico misurato attraverso il GHQ suddivisi in base alle fasce di anzianità.

	A. % persone con disagio	B. % persone che imputano il disagio al lavoro	A x B % totale disagio dovuto a sfera lavorativa
Meno di 5 anni	23,4%	44,8%	10,5%
5-10 anni	32,4%	52,2%	16,9%
11-20 anni	39,6%	70,0%	27,7%
Più di 20 anni	32,1%	81,8%	26,3%

Infine, la Tabella 4.14. presenta i risultati della regressione lineare calcolata per osservare la relazione tra le dimensioni antecedenti dello stress indagate e la presenza di sintomi di disagio. Le variabili che mostrano un'associazione significativa con il disagio sono Relazioni, Ruolo, Cambiamento e Conciliazione lavoro-vita, ciò significa che in situazioni in cui ci sono relazioni interpersonali positive, una chiara definizione del ruolo, comprensione dei cambiamenti e la percezione di riuscire a conciliare lavoro e vita privata riducendo le interferenze reciproche le persone tenderanno a sperimentare meno sintomi di disagio psicologico.

**Tabella 4.14.** Regressione lineare, con i sintomi di disagio come variabile dipendente e le dimensioni di stress indagate come variabili indipendenti.

	Var dipendente: sintomi di disagio		
	Beta	T	Sign.
Costante		16,160	<0,001
Adeguatezza della Domanda	-0,05	-0,99	0,323
Controllo	-0,06	-1,19	0,236
Supporto superiori	0,08	1,27	0,221
Supporto pari	-0,01	-0,02	0,981
<b>Relazioni positive</b>	<b>-0,15</b>	<b>-3,02</b>	<b>0,003</b>
<b>Ruolo</b>	<b>-0,26</b>	<b>-4,83</b>	<b>&lt;0,001</b>
<b>Cambiamento</b>	<b>-0,13</b>	<b>-2,09</b>	<b>0,037</b>
<b>Conciliazione lavoro-vita<sup>a</sup></b>	<b>-0,23</b>	<b>-4,73</b>	<b>&lt;0,001</b>
<b>R<sup>2</sup> = 0,32</b>			

## 5. CONCLUSIONI

L'indagine di valutazione del rischio da SLC è stata condotta nel 2023 seguendo tutte le tappe e relativi metodi e strumenti proposti da INAIL. Le conclusioni che se ne traggono tengono quindi conto di informazioni e dati di diversa natura e provenienti da diverse fonti organizzative.

Per quanto concerne i dati di natura oggettiva e misurabile, qui definiti Eventi sentinella, l'analisi è stata condotta sulle strutture di primo e secondo livello, cioè sulle Direzioni, Dipartimenti, Scuole e Centri interdipartimentali e per ciascuna di queste strutture sui singoli uffici o le singole divisioni che la compongono. I dati analizzati provengono dalle banche dati gestionali e fanno riferimento a informazioni quantitative e oggettivamente misurabili, quali ad esempio il numero di infortuni o di assenze per malattie (per un totale di 10 dimensioni), raccolti negli ultimi tre anni. Ne consegue che tutta la popolazione è stata considerata in questa fase dell'indagine. L'analisi dei dati e l'interpretazione dei risultati in termini di livello di rischio stress (alto, medio o non rilevante) sono state condotte seguendo le indicazioni della metodologia INAIL.

Come evidenziato nella sezione 3.1 di questo report, e nello specifico nella Tabella 3.3, nessuna struttura di primo o secondo livello ha presentato un livello di rischio alto. Al contrario, la maggior parte delle strutture di secondo livello (il 63,6%) e quasi la metà delle strutture di primo livello (47,8%) hanno presentato un livello di rischio non rilevante. Per quanto riguarda le rimanenti strutture con livello di rischio medio, che si posizionano trasversalmente sia tra le Direzioni che tra le strutture di Didattica e di Ricerca, i principali aspetti da segnalare riguardano l'assenza per malattia, l'assenza dal lavoro e la rotazione del personale. Tale situazione, per quanto non presenti complessivamente livelli preoccupanti, suggerisce un approfondimento sulle cause di assenza, che dovrebbe tenere conto anche degli effetti che può aver avuto il periodo pandemico sui trend di assenza per malattia.

La seconda fase ha previsto la compilazione delle check list sugli indicatori di Contenuto e Contesto del lavoro. Anche in questo caso, sia per gli strumenti che per le modalità di analisi e interpretazione dei risultati, è stata seguita la metodologia INAIL. Per ciascuno dei cinque gruppi omogenei (Amministrazione centrale, Didattica e ricerca, Servizi di polo, Tecnici di laboratorio e Responsabili), la lista di controllo è stata compilata in sede di focus group, tramite confronto e discussione all'interno di un ristretto nucleo di persone appartenenti allo specifico gruppo omogeneo individuate casualmente dalla Direzione Risorse Umane e Organizzazione. Anche in questo caso, la somma delle risposte ha permesso di collocare ciascuna delle 10 dimensioni considerate all'interno di tre fasce di rischio: non rilevante, medio e alto.

Rispetto al Contenuto del lavoro, è stato registrato un livello di rischio medio su alcune dimensioni. La prioritaria riguarda la Pianificazione dei compiti, indicata con rischio medio in tutti i gruppi omogenei escluso Didattica e ricerca. Le criticità principali riguardano le frequenti interruzioni, il dover svolgere più compiti contemporaneamente, la definizione non sempre chiara dei compiti e la non sempre adeguata presenza di personale in relazione al carico di lavoro. Per i gruppi Tecnici di laboratorio e Responsabili è emerso un livello di rischio medio anche sulla dimensione Ambiente e attrezzature di lavoro, legato soprattutto al possibile rischio chimico o biologico presente in alcune strutture laboratoriali come contenuto stesso del lavoro. In questi casi, è importante tenere alta l'attenzione rispetto al corretto utilizzo dei DPI e alla corretta applicazione delle procedure di sicurezza. Il Carico/ritmo di lavoro è rientrato nella fascia di rischio medio solo nel caso del gruppo Responsabili, in particolare per la richiesta costante di prendere decisioni rapidamente. Infine, l'Orario di lavoro non rappresenta un fattore di rischio, per nessuno dei cinque gruppi.

Per quanto riguarda il Contesto del lavoro, tutte le dimensioni hanno presentato un punteggio complessivo corrispondente a un livello di rischio non rilevante. Nonostante ciò, si segnalano alcuni punti che sono emersi trasversalmente: l'assenza di sistemi di verifica del raggiungimento degli obiettivi di sicurezza; ambiguità circa le diverse informazioni sul lavoro da svolgere che si ricevono dai/le responsabili; carenza di passaggio di informazioni sulle decisioni aziendali relative al gruppo di lavoro. In merito al primo punto, andrebbe innanzitutto verificato se, per la natura del contesto organizzativo e del lavoro, può essere adeguato e utile

introdurre obiettivi legati alla sicurezza. I due punti successivi anticipano invece criticità relative alla chiarezza di ruolo e alla comunicazione segnalate anche in altre fasi dell'indagine (nello specifico durante la discussione qualitativa nei focus group e nei risultati del questionario), e che verranno quindi riprese più in dettaglio di seguito.

Complessivamente, sintetizzando i punteggi registrati sia sugli Eventi sentinella, sia sulle aree di Contenuto e Contesto del lavoro, l'organizzazione registra un punteggio finale pari a 43,3, corrispondente alla fascia di rischio più bassa rispetto alle soglie INAIL, e quindi considerata non rilevante. Pur non essendo strettamente necessario, data la situazione complessivamente positiva evidenziata dagli indicatori di natura oggettiva, si è comunque deciso di proseguire l'indagine con la fase di valutazione approfondita, raccogliendo le percezioni dei/le lavoratori/rici sia in sede di focus group sia attraverso la somministrazione di un questionario a tutta la popolazione.

I focus group, uno per ciascuno dei cinque gruppi omogenei, oltre alla compilazione della check list su Contesto e Contenuto del lavoro, hanno anche permesso di approfondire le opinioni e percezioni delle persone coinvolte su tre tematiche specifiche: 1) le fonti di stress riconosciute nel proprio lavoro, 2) le risorse organizzative e lavorative utili per fronteggiare tali fonti di stress e 3) eventuali proposte di miglioramento. In maniera più o meno trasversale, dai cinque gruppi sono state citate le seguenti principali fonti di stress: il carico di lavoro, l'organizzazione del lavoro, il funzionamento delle procedure interne, la comunicazione interna, la valorizzazione e il riconoscimento del personale, e il rapporto con i/le colleghi/e quando problematico e non adeguatamente gestito. Come principali risorse sono invece stati riconosciuti: il rapporto con i/le colleghi/e e i/le responsabili quando supportivo, le iniziative di flessibilità oraria e conciliazione vita-lavoro, l'autonomia organizzativa, la formazione, e il riconoscimento del proprio lavoro da parte degli/le utenti.

Tali aspetti hanno trovato sostanziale conferma nei risultati del questionario, che è stato compilato da circa il 62% della popolazione di Personale Tecnico Amministrativo (494 persone). Anche in questo caso, come strumento è stato utilizzato quello indicato dalla metodologia INAIL, al fine di avere la possibilità sia di confronto con le rilevazioni precedenti in UniTN (2011 e 2014), sia con il campione di riferimento definito da INAIL. In aggiunta alle sette dimensioni proposte da INAIL è stata inserita anche una scala per la misurazione della dimensione Conflitto lavoro-vita, per la quale non è stato possibile effettuare confronti.

In termini di valori medi assoluti, calcolati sulla scala da 1 a 5, le dimensioni che hanno riportato le medie più alte, comprese tra 3,80 e 4,15, sono state Ruolo, Controllo, Supporto pari e Relazioni, tutte con almeno il 70% dei/le rispondenti che hanno indicato i valori più alti della scala (4 e 5) rispondendo alle relative domande. Medie più basse, comprese tra 3,16 e 3,57, sono state invece registrate per Cambiamento, Domanda, Conciliazione lavoro-vita e Supporto dei responsabili. Osservando il confronto con il campione normativo INAIL tali risultati vengono confermati quasi del tutto. Controllo, Supporto pari e Relazioni si confermano dimensioni con livelli di prestazione buoni o persino ottimi nel caso del Controllo. Per contro, le dimensioni Cambiamento, Domanda e Supporto dei responsabili sono emerse nella fascia di rischio SLC secondo la quale sono necessari correttivi non immediati. L'unico dato discordante riguarda il Ruolo che, nonostante la media assoluta abbastanza alta, in base ai percentili indicati da INAIL ricade nella fascia di rischio più bassa, associata alla necessità di correttivi immediati. Per quanto di difficile interpretazione, tale risultato focalizza l'attenzione su una dimensione abbastanza citata come aspetto critico anche in sede di focus group e che merita quindi di essere monitorata e approfondita.

Il confronto tra gruppi ha evidenziato differenze significative soprattutto in riferimento all'età e anzianità. In particolare, i/le lavoratori/trici over 60 hanno riportato i livelli più bassi di soddisfazione in merito alla percezione di supporto da parte sia dei/le responsabili che dei/le pari. Inoltre, chi ha più di 40 anni percepisce come meno adeguato il carico di lavoro. Per quanto riguarda l'anzianità, chi lavora in UniTN da meno di 5 anni

si dimostra più soddisfatto su tutte le dimensioni, eccetto quella relativa al Controllo, come è normale aspettarsi in un gruppo di neo/assunti/e. La chiarezza del ruolo, inoltre, è significativamente più bassa nella fascia di anzianità 11-20 anni. Osservando i gruppi distinti sulla base della struttura di appartenenza è interessante notare che non ci sono differenze significative, se non quella relativa al Conflitto lavoro-vita, maggiormente sentito tra chi lavora in Strutture didattiche e di ricerca. Inoltre, il gruppo dei/le responsabili ha una percezione più critica del carico di lavoro, ma risulta significativamente più soddisfatto dei livelli di controllo e autonomia, della chiarezza del ruolo e della gestione del cambiamento rispetto a chi non ha responsabilità.

I risultati hanno infine mostrato un calo, rispetto al 2014, nella percentuale di persone con sintomi da stress e nella percentuale di persone che imputano tale disagio al lavoro.

In conclusione l'Università di Trento non presenta, complessivamente, un rilevante rischio da SLC. Tuttavia, soprattutto attraverso la raccolta di percezioni soggettive di lavoratori e lavoratrici, l'indagine ha permesso di evidenziare alcuni aspetti sui quali sarebbe utile aprire una discussione al fine di individuare azioni di miglioramento mirate, per ridurre sempre di più il rischio da SLC e promuovere il benessere organizzativo.

Tali aspetti possono essere così sintetizzati:

- Il carico di lavoro, soprattutto per i/le responsabili ma anche per le persone senza incarichi di responsabilità, soprattutto in determinate strutture dell'organizzazione in cui i/le partecipanti percepiscono uno sbilanciamento tra richieste lavorative e personale dedicato.
- L'organizzazione e comunicazione interna, che determinano situazioni di poca chiarezza sulle procedure, sulla definizione dei ruoli e delle responsabilità e sulla collaborazione tra diverse aree organizzative. In merito a questo punto sembra rilevante anche il contributo dei/le responsabili, che non sempre riescono a far pervenire in maniera efficace le informazioni a supporto delle attività da svolgere e far comprendere come il lavoro di ciascuno si inserisce negli obiettivi generali dell'organizzazione.
- La gestione del cambiamento, in particolare per una percezione di scarso coinvolgimento rispetto alle decisioni lavorative e organizzative e scarsa possibilità di chiedere chiarimenti. In merito a questo punto, sono state introdotte di recente alcune iniziative che potrebbero aumentare il livello di coinvolgimento percepito (ad esempio la revisione dello Statuto che estende la partecipazione della componente non-docente alla vita e alle decisioni universitarie).
- Le limitate opportunità di riconoscimento e valorizzazione, sulle quali è difficile garantire interventi, ma che potrebbero essere tenute in considerazione nella scelta di mobilità interna o ampliamento di responsabilità di ruolo.
- La percezione di difficoltà a conciliare lavoro e vita privata, anche se le iniziative pro-conciliazione offerte dall'organizzazione sono state riconosciute tra le principali risorse. In questo ambito sembra quindi importante investire sul mantenimento e l'intensificazione dove possibile dei supporti già esistenti.

In generale, diversi lavoratori/trici hanno dichiarato di apprezzare l'attenzione che UniTN ha per il benessere dei/le propri/e dipendenti, in particolare attraverso la creazione di momenti di riflessione e confronto che potrebbero essere mantenuti e ripetuti periodicamente al fine di dare spazio ad un sempre maggiore numero di persone.

## 6. PIANO DI AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO E IL CONTENIMENTO DELLO STRESS LAVORO CORRELATO

Sulla base dei risultati presentati in precedenza e di altre rilevazioni regolarmente effettuate sul benessere organizzativo del PTA in Ateneo, si intendono presidiare le seguenti aree di intervento.

### 1. Consolidare il percorso di socializzazione organizzativa attraverso follow up partecipanti onboarding

Tra le iniziative formative con maggiore partecipazione nel corso del 2023, si segnala l'intervento "Benvenuti a bordo! Incontri per navigare in Unitrento" (84 partecipazioni per un totale di 320 ore fruite), dedicato ai/alle neoassunti/e per favorire l'inserimento lavorativo e per agevolare la loro socializzazione organizzativa. Il percorso formativo ha raccolto un notevole consenso (valutazione della didattica pari a 4,57 su una scala da 0 a 5), che suggerisce la necessità, emersa anche dalle schede di valutazione, di provvedere a nuove iniziative formative successive che possano affiancare il percorso lavorativo e la crescita professionale.

Ad integrazione degli indici di gradimento quantitativi, nel corso del 2024 verranno attivati dei percorsi di approfondimento qualitativo, attraverso la somministrazione di appositi questionari, al fine di individuare forme di miglioramento del percorso di accompagnamento lavorativo continuo. L'obiettivo è quello di seguire longitudinalmente il personale coinvolto, col fine di individuare eventuali interventi organizzativi/ruoli di supporto presso le varie strutture di appartenenza.

### 2. Focus group formazione

Il livello di gradimento delle iniziative formative erogate dall'Ufficio Formazione, rilevato attraverso questionari di soddisfazione, è pari a 4,12 su una scala di 0-5. Anche in questo caso, si ritiene utile avviare dei percorsi di approfondimento qualitativo, attraverso dei focus group, al fine di individuare forme di miglioramento dell'offerta formativa e di definizione più precisa del fabbisogno formativo.

Inoltre, si segnala che il sistema informativo gestionale dedicato alla formazione è in fase di migrazione sul sistema UGOV di CINECA. La prima fase del progetto prevede il go live a gennaio 2024. Il nuovo sistema consentirà delle forme di interazione e consuntivazione del proprio c.v. formativo via web da parte degli/le interessati/e e dei/le responsabili più puntuale e completo.

### 3. Riforma lavoro agile

Una novità di rilievo del CCNL 2019-2021 in via di sottoscrizione definitiva è l'introduzione e la regolamentazione del lavoro agile. Durante le trattative, infatti, sono state riviste le disposizioni relative al personale amministrativo delle università, compiendo un passo importante per il miglioramento delle condizioni di lavoro. Sarà quindi necessario rivedere l'attuale istituto dello smart working, disciplinato da accordi interni, al fine di renderlo conforme a quanto previsto dal nuovo CCNL in termini di lavoro a distanza (lavoro agile e lavoro da remoto).

### 4. Sviluppo di carriera

L'Ateneo ha provveduto ad effettuare nel corso degli ultimi 5 anni n. 48 PEV.

Il nuovo CCNL valorizza ulteriormente il sistema della carriera interna, recuperando il riconoscimento di un metodo di crescita professionale all'interno dell'ente di appartenenza, coerente con il sistema di classificazione. In luogo delle vecchie categorie (B, C e D), vengono introdotte quattro aree corrispondenti ad altrettanti livelli di conoscenze e competenze.

Il contratto aggiorna inoltre le progressioni tra le aree, valorizzando le esperienze e le professionalità maturate.

Nel corso del 2024, l'Ateneo sarà quindi chiamato a dar seguito a tali meccanismi di valorizzazione delle professionalità interne, compatibilmente con il quadro economico e con quanto previsto dalla nuova programmazione triennale del personale, anche al fine di agevolare i percorsi di carriera superando i vincoli relativi al titolo di studio.

## **5. Formazione per personale**

Il personale di età compresa tra 41 e 50 anni risulta essere quello più insoddisfatto per “equità”, “contesto del lavoro” e nel “rapporto con il superiore” (indagini ANAC 2023).

Risulta quindi opportuno attivare nel corso dei prossimi anni delle iniziative formative mirate a valorizzare i punti di forza delle diverse generazioni presenti all'interno dell'Ateneo, creando un equilibrio tra le diverse competenze. La diversità generazionale, se gestita correttamente, può valorizzare i lavoratori e influire positivamente sulla qualità del lavoro.

## **6. Revisione portale di Ateneo**

In particolare, l'Ateneo intende monitorare e aggiornare la procedura di valutazione, provvedendo contestualmente a potenziare il servizio di accesso alle informazioni tramite la rete Intranet di Ateneo, al fine di favorire e rendere più efficace il flusso comunicativo e informativo con il personale e contribuire ad innalzare la conoscenza del sistema di valutazione.

La struttura della pagina del Portale in myunitn, dedicata alla gestione e sviluppo del PTA (<https://intranet.unitn.it/infoservizi/gestione-e-sviluppo-pta>), andrà quindi rivista, al fine di favorire la fruizione delle informazioni e agevolare la comprensione dei nuovi istituti contrattuali. Tale sezione conterrà la documentazione di carattere generale relativa al sistema di misurazione e valutazione, nonché le informazioni relative al sistema premiale e sarà lo spazio per dare visibilità alle “FAQ”, che dovrebbero diventare uno strumento facilmente raggiungibile e consultabile da parte di tutto il personale.

Risulta infine opportuno prevedere un flusso comunicativo più strutturato in occasione di riorganizzazioni e nuove attribuzioni di incarichi, individuando dei format di risposta alle più frequenti tipologie di richieste.

## **7. Riconoscimento professionalità interne**

Il nuovo CCI disciplina il consolidamento di un sistema incentivante legato a criteri di merito, l'adozione di un ulteriore sistema di adeguamento retributivo permanente rispetto a quello previsto dal precedente CCI 2019-2021, nonché la conferma degli istituti di flessibilità già presenti, nell'ottica di una sempre crescente valorizzazione del merito e delle competenze individuali.

Rispetto al precedente Contratto, inoltre, è stato meglio articolato l'istituto della “Particolare Professionalità”, riservato al personale non titolare di posizione organizzativa/funzione specialistica e finalizzato ad aumentare la qualità, l'efficacia e l'efficienza dei servizi, nonché riconoscere le professionalità individuali presenti nelle varie strutture.

In quest'ottica, il potenziamento di tale istituto va nella direzione di favorire l'acquisizione e lo sviluppo di nuove competenze da parte del PTA, innalzare la percezione di equità e la richiesta di differenziazione nella distribuzione dei premi.



## **8. Condivisione obiettivi strategici**

L'attuale livello di soddisfazione rispetto alla condivisione delle informazioni all'interno dell'organizzazione e alla partecipazione agli obiettivi strategici potrà trovare uno spunto di miglioramento attraverso l'istituzione della Consulta del PTA e CEL prevista dal nuovo Statuto.

La Consulta avrà infatti compiti consultivi in merito alle politiche di gestione e sviluppo del personale tecnico amministrativo e del personale collaboratore ed esperto linguistico. Potrà inoltre formulare proposte in merito al miglioramento delle procedure amministrative, all'innovazione organizzativa degli uffici e delle strutture tecniche e dei servizi, alla formazione e all'aggiornamento del personale. La regolamentazione del funzionamento di tale Organo sarà effettuata nel corso del 2024-2025.

## **9. Incontri all'interno delle strutture**

Al fine di diffondere trasparenza e percezione di equità, il nuovo CCCI ha previsto che ogni responsabile possa individuare singoli collaboratori/trici cui attribuire l'incentivo legato alla "Particolare Professionalità", garantendo adeguata e trasparente informazione al personale afferente e dandone successiva comunicazione alla Direzione Risorse umane e Organizzazione.

In questa direzione, si vogliono rendere più strutturati i momenti di confronto e condivisione all'interno delle strutture non solo con riguardo ai particolari istituti di incentivazione ma più in genere in merito agli obiettivi e ai risultati complessivamente conseguiti dalle singole strutture.

## **10. Attività di monitoraggio sui processi di valutazione**

Attivare periodiche rilevazioni anonime su come è percepito il processo di valutazione, su quanto è stato considerato equo, chiaro, ben proceduralizzato e gestito con buone relazioni interpersonali e fornendo utili feed-back migliorativi. I dati raccolti mediante brevi schede di monitoraggio consentiranno di individuare eventuali criticità.

## 6.1 Pianificazione degli interventi correttivi

Intervento	Descrizione	Responsabile dell'attuazione	Data di attuazione prevista
<b>Consolidamento dei percorsi di socializzazione organizzativa</b>	Consolidare il percorso di socializzazione organizzativa coinvolgendo i/le partecipanti in percorsi di approfondimento qualitativo, attraverso la somministrazione di appositi questionari, al fine di individuare forme di miglioramento del percorso di accompagnamento lavorativo continuo. L'obiettivo è quello di seguire longitudinalmente il personale coinvolto, col fine di individuare eventuali interventi organizzativi/ruoli di supporto presso le varie strutture di afferenza.	DRUO	Giugno 2024
<b>Focus group formazione</b>	Avviare dei percorsi di approfondimento qualitativo, attraverso dei focus group, al fine di individuare forme di miglioramento dell'offerta formativa e di definizione più precisa del fabbisogno formativo.  Il sistema informativo gestionale dedicato alla formazione è in fase di migrazione sul sistema UGOV di CINECA. Il nuovo sistema consentirà delle forme di interazione e consuntivazione del proprio c.v. formativo via web da parte degli/le interessati/e e dei/le responsabili più puntuale e completo.	DRUO	31 dicembre 2024
			Luglio 2024
<b>Riforma lavoro agile</b>	Rivedere l'attuale istituto dello smart working, disciplinato da accordi interni, al fine di renderlo conforme a quanto previsto dal nuovo CCNL in termini di lavoro a distanza (lavoro agile e lavoro da remoto).	DRUO	31 dicembre 2024 Compatibilmente con le tempistiche di approvazione del CCNL e della contrattazione integrativa
<b>Sviluppo di carriera</b>	Dar seguito ai meccanismi di valorizzazione delle professionalità interne, in linea con il nuovo CCNL e compatibilmente con il quadro economico e con quanto previsto dalla nuova programmazione triennale del personale, anche al fine di agevolare i percorsi di carriera superando i vincoli relativi al titolo di studio.	DRUO	Nel corso del triennio 2024 -2026 compatibilmente con quanto previsto dal CCNL e dalla contrattazione integrativa

<b>Formazione per personale</b>	<p>Attivare iniziative formative mirate a valorizzare i punti di forza delle diverse generazioni presenti all'interno dell'Ateneo, creando un equilibrio tra le diverse competenze. La diversità generazionale, se gestita correttamente, può valorizzare i lavoratori e influire positivamente sulla qualità del lavoro.</p>	DRUO	2024-2025
<b>Revisione portale di Ateneo</b>	<p>Rivedere la struttura della pagina del Portale in myunitn, dedicata alla gestione e sviluppo del PTA (<a href="https://intranet.unitn.it/infoservizi/gestione-e-sviluppo-pta">https://intranet.unitn.it/infoservizi/gestione-e-sviluppo-pta</a>), al fine di favorire la fruizione delle informazioni e agevolare la comprensione dei nuovi istituti contrattuali. Tale sezione conterrà la documentazione di carattere generale relativa al sistema di misurazione e valutazione, nonché le informazioni relative al sistema premiale e sarà lo spazio per dare visibilità alle "FAQ", che dovrebbero diventare uno strumento facilmente raggiungibile e consultabile da parte di tutto il personale.</p> <p>Risulta infine opportuno prevedere un flusso comunicativo più strutturato in occasione di riorganizzazioni e nuove attribuzioni di incarichi, individuando dei format di risposta alle più frequenti tipologie di richieste.</p>	DRUO	Nel corso del 2024
<b>Riconoscimento professionalità interne</b>	<p>Il nuovo CCI disciplina il consolidamento di un sistema incentivante legato a criteri di merito, l'adozione di un ulteriore sistema di adeguamento retributivo permanente rispetto a quello previsto dal precedente CCI 2019-2021, nonché la conferma degli istituti di flessibilità già presenti, nell'ottica di una sempre crescente valorizzazione del merito e delle competenze individuali.</p> <p>Rispetto al precedente Contratto, inoltre, è stato meglio articolato l'istituto della "Particolare Professionalità", riservato al personale non titolare di posizione organizzativa/funzione specialistica e finalizzato ad aumentare la qualità, l'efficacia e l'efficienza dei servizi, nonché riconoscere le professionalità individuali presenti nelle varie strutture.</p> <p>In quest'ottica, il potenziamento di tale istituto va nella direzione di favorire l'acquisizione e lo sviluppo di nuove competenze da parte del PTA, innalzare la percezione di equità e la richiesta di differenziazione nella distribuzione dei premi.</p>	DRUO	Monitoraggio nel corso del 2024 sul triennio di validità del CCI

<b>Condivisione obiettivi strategici</b>	<p>Istituire la Consulta del PTA e CEL prevista dal nuovo Statuto. La Consulta avrà compiti consultivi in merito alle politiche di gestione e sviluppo del personale tecnico amministrativo e del personale collaboratore ed esperto linguistico. Potrà inoltre formulare proposte in merito al miglioramento delle procedure amministrative, all'innovazione organizzativa degli uffici e delle strutture tecniche e dei servizi, alla formazione e all'aggiornamento del personale. La regolamentazione del funzionamento di tale Organo sarà effettuata nel corso del 2024-2025.</p>	<p>Organi di governo DRUO Organi Collegiali</p>	<p>2024-2025 compatibilmente con le tempistiche di revisione regolamentare</p>
<b>Incontri all'interno delle strutture</b>	<p>Al fine di diffondere trasparenza e percezione di equità, il nuovo CCI ha previsto che ogni responsabile possa individuare singoli collaboratori/trici cui attribuire l'incentivo legato alla "Particolare Professionalità", garantendo adeguata e trasparente informazione al personale afferente e dandone successiva comunicazione alla Direzione Risorse umane e Organizzazione.</p> <p>In questa direzione, si vogliono rendere più strutturati i momenti di confronto e condivisione all'interno delle strutture non solo con riguardo ai particolari istituti di incentivazione ma più in genere in merito agli obiettivi e ai risultati complessivamente conseguiti dalle singole strutture.</p>	<p>Tutte le Direzioni</p>	<p>2024</p>
<b>Attività di monitoraggio sui processi di valutazione</b>	<p>Attivare periodiche rilevazioni anonime su come è percepito il processo di valutazione, su quanto è stato considerato equo, chiaro, ben proceduralizzato e gestito con buone relazioni interpersonali e fornendo utili feed-back migliorativi. I dati raccolti mediante brevi schede di monitoraggio consentiranno di individuare eventuali criticità.</p>	<p>DRUO</p>	<p>30 settembre 2024 Compatibilmente con tempi di somministrazione questionario ANAC</p>

## APPENDICI

### APPENDICE I – Presentazione progetto per Gruppo di gestione, 22/02/2023



UNIVERSITÀ  
DI TRENTO

**VALUTAZIONE DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO  
E DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO**

*UNIVERSITÀ DI TRENTO - 2023*

A cura di Monica Molino  
Dipartimento di Psicologia, Università degli Studi di Torino  
monica.molino@unito.it



**PREMESSA**

L'Università di Trento realizza annualmente un'**indagine sul benessere organizzativo** che coinvolge tutto il Personale Tecnico Amministrativo (PTA), in ottemperanza al D.Lgs. 150/2009 . Negli ultimi 3 anni la ricerca ha tenuto conto anche dei cambiamenti nelle modalità di lavoro imposte dalla pandemia.

Le ultime **indagini sullo stress lavoro-correlato** (SLC) risalgono invece al 2014 e 2019. Si è pertanto deciso per il 2023 di implementare un'indagine più ampia, seguendo le direttive del D.Lgs. 81/08, al fine di perseguire i seguenti obiettivi:

1. Indagine sul benessere organizzativo del PTA per garantire lo storico e il confronto con gli anni precedenti.
2. Indagine sullo stress lavoro-correlato di:
  - a) Personale Tecnico Amministrativo (PTA);
  - b) Personale Docente e Ricercatore (PDR);
  - c) Assegnisti e dottorandi.

### BENESSERE ORGANIZZATIVO PTA: METODO E STRUMENTI

In continuità con gli anni passati, l'indagine sul benessere organizzativo prevede la somministrazione di un questionario online a tutto il PTA contenente i seguenti strumenti:

- **Questionario ANAC:** strumento proposto dall'Autorità Nazionale Anticorruzione. Vengono misurate 7 dimensioni di benessere organizzativo.
- **General Health Questionnaire (GHQ):** strumento di 13 item che misura il disagio psicologico e permette di avere una stima del numero di persone che riportano la presenza di sintomi di disagio.



### BENESSERE ORGANIZZATIVO PTA: METODO E STRUMENTI

#### Dimensioni questionario ANAC:

1. L'equità nella mia amministrazione
2. Il contesto del mio lavoro
3. L'organizzazione
4. La performance
5. Il funzionamento del sistema di valutazione
6. Il superiore gerarchico/crescita
7. Il superiore gerarchico/equità

### STRESS LAVORO-CORRELATO: FASI, METODO E STRUMENTI

L'indagine sullo SLC viene realizzata seguendo la **Metodologia per la valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato** proposta da INAIL.

Le **fasi** indicate sono le seguenti:

1. Fase propedeutica
2. Valutazione preliminare
3. Valutazione approfondita
4. Pianificazione degli interventi

LA METODOLOGIA PER LA VALUTAZIONE  
E GESTIONE DEL RISCHIO STRESS  
LAVORO-CORRELATO

INAIL Manuale ad uso delle aziende  
in attuazione del d.lgs. 81/2008 e s.m.i.



## STRESS LAVORO-CORRELATO: FASI, METODO E STRUMENTI

### 1. FASE PROPEDEUTICA

Si tratta di un momento di preparazione dell'organizzazione alle attività di valutazione e gestione del rischio.

La fase propedeutica si articola in quattro momenti principali:

1. Costituzione del Gruppo di gestione della valutazione.
2. Sviluppo e stesura del piano di attività di valutazione e gestione del rischio.
3. Conferma dei Gruppi omogenei di lavoratori.
4. Sviluppo di una strategia comunicativa e di coinvolgimento del personale.

## STRESS LAVORO-CORRELATO: FASI, METODO E STRUMENTI

### 1.a Gruppi omogenei

Come da indicazioni INAIL, i gruppi omogenei possono essere individuati sulla base della mansione/partizione organizzativa, tenendo conto dell'esposizione a rischi dello stesso tipo.

Si propongono i seguenti gruppi omogenei:

1. Personale amministrativo uffici centrali
2. Personale amministrativo servizi di polo
3. Personale amministrativo strutture didattiche e di ricerca
4. Responsabili
5. Tecnici di laboratorio
6. Personale docente
7. Personale ricercatore
8. Assegnisti/dottorandi

## STRESS LAVORO-CORRELATO: FASI, METODO E STRUMENTI

### 2. VALUTAZIONE PRELIMINARE

L'obiettivo della valutazione preliminare è quello di valutare alcuni indicatori organizzativi legati allo SLC in riferimento a ciascun Gruppo omogeneo.

1. Analisi degli **Eventi sentinella**: raccolta ed analisi degli indicatori organizzativi considerati possibili esiti di SLC. Vengono considerati 10 indicatori tra cui, ad esempio, infortuni e assenze per malattia.
2. Rilevazione e analisi degli **indicatori di Contenuto e di Contesto del lavoro**: vengono considerate 4 dimensioni per il contenuto (ad esempio ambiente di lavoro e attrezzature, carico di lavoro) e 6 dimensioni per il contesto (ad esempio rapporti interpersonali, evoluzione della carriera).

Tali rilevazioni vengono fatte seguendo la Lista di controllo INAIL.

NB: Per i gruppi Personale docente, Personale ricercatore e Assegnisti/dottorandi non verranno usati tali strumenti, in quanto in larga misura non applicabili alla tipologia di lavoro. Questi temi verranno approfonditi nei focus group e nel questionario.

## STRESS LAVORO-CORRELATO: FASI, METODO E STRUMENTI

### 2.a Eventi sentinella

La raccolta degli eventi sentinella deve riferirsi ai singoli gruppi omogenei.

Prende in considerazione l'andamento degli indicatori nel corso degli **ultimi tre anni** (2020, 2021, 2022; l'ultimo anno viene confrontato con la media degli ultimi tre anni).

La raccolta dei dati prevede il coinvolgimento dell'**ufficio del personale**.

È utile indicare le fonti e i documenti a supporto delle valutazioni fornite.

## STRESS LAVORO-CORRELATO: FASI, METODO E STRUMENTI

### 2.b Indicatori di Contenuto e Contesto del lavoro

La raccolta degli indicatori deve riferirsi ai singoli gruppi omogenei.

Considerato che gli indicatori presenti nella lista di controllo possono essere distinti in oggettivi e soggettivi, si propone di valutarli distintamente come segue:

- Il **Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)** e il **Dirigente della Direzione Risorse Umane e Organizzazione** valutano gli indicatori di natura oggettiva o verificabili (ad es. «Esposizione a rumore superiore al secondo livello d'azione», «Diffusione organigramma aziendale»), ognuno secondo le proprie attribuzioni e competenze.
- In sede di **focus group** i lavoratori coinvolti per ciascun gruppo omogeneo valutano gli altri indicatori.

## STRESS LAVORO-CORRELATO: FASI, METODO E STRUMENTI

### 3. VALUTAZIONE APPROFONDATA

La fase di valutazione approfondita è finalizzata alla rilevazione delle percezioni dei lavoratori riguardo agli aspetti di Contenuto e di Contesto del lavoro.

L'utilizzo di strumenti e modalità di valutazione differenti, tra cui anche una puntuale analisi della percezione dei lavoratori, costituisce un elemento chiave nell'identificazione del rischio stesso.

In questa fase ci si avvarrà di:

1. Focus group per ciascun gruppo omogeneo di lavoratori (totale 8).
2. Somministrazione di un questionario a tutta la popolazione.

Al termine delle fasi 2 e 3 sarà possibile calcolare i punteggi di rischio secondo le indicazioni della metodologia INAIL e il supporto della piattaforma online. I risultati andranno interpretati con cautela considerando la non totale trasparenza sui dati usati dalla piattaforma INAIL per i confronti.

### STRESS LAVORO-CORRELATO: FASI, METODO E STRUMENTI

#### 3.a Questionario INAIL per il PTA

Per il PTA verrà utilizzato il questionario Strumento indicatore INAIL (versione italiana del *Management standard indicator tool* sviluppato dall'HSE) che include 7 dimensioni organizzative con l'aggiunta del conflitto lavoro-vita.

1. Domanda
2. Controllo
3. Supporto del management
4. Supporto dei colleghi
5. Relazioni
6. Ruolo
7. Cambiamento
8. Equilibrio di vita

### STRESS LAVORO-CORRELATO: FASI, METODO E STRUMENTI

#### 3.b Questionario adattato per il PDR e assegnisti/dottorandi

Per PDR e assegnisti/dottorandi verrà utilizzata una versione adattata dello stesso strumento (in italiano e in inglese), in continuità con l'indagine del 2015/2016. Il questionario indaga le seguenti dimensioni.

1. Domanda
2. Controllo (*solo dottorandi/assegnisti*)
3. Supporto da parte dei superiori (*solo dottorandi/assegnisti*)
4. Supporto dei pari
5. Relazioni
6. Ruolo
7. Cambiamento
8. Prospettive di carriera (*solo dottorandi/assegnisti*)
9. Equilibrio di vita
10. Disagio psicologico (GHQ)

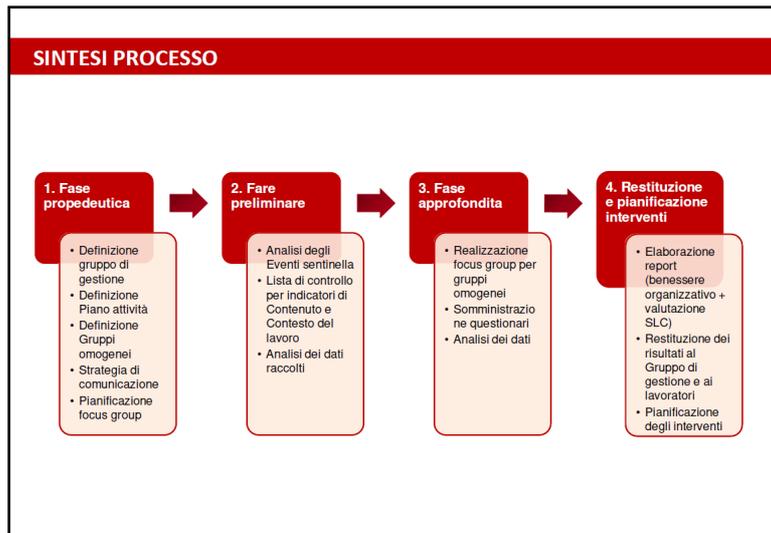
### STRESS LAVORO-CORRELATO: FASI, METODO E STRUMENTI

#### 4. RESTITUZIONE E PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI

Una volta conclusa la parte di valutazione, sarà possibile preparare la **reportistica** con i risultati dell'indagine e la documentazione da inserire nel documento di Valutazione dei Rischi.

A partire dai risultati sarà inoltre possibile l'**identificazione degli interventi e delle azioni** necessarie a correggere le criticità emerse e più in generale a promuovere benessere organizzativo, anche sulla base del confronto e della discussione all'interno del Gruppo di gestione. Gli interventi potranno essere principalmente di tipo: organizzativo, tecnico, procedurale, comunicativo, formativo.

Infine, saranno predisposte le modalità di **restituzione dei risultati** ai lavoratori.



## APPENDICE II. Lista di controllo - Indicatori di Contesto e Contenuto del lavoro

NOTA: Gli item evidenziati in grigio sono stati sottoposti al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) ed al Dirigente della struttura Risorse Umane e Organizzazione, dato che si riferiscono ad aspetti generalmente “oggettivi” o verificabili rispetto ai quali essi possedevano le informazioni utili. I rimanenti item sono stati sottoposti ai lavoratori/trici dei cinque gruppi omogenei (come descritto al punto 3.2 di questa relazione). In corrispondenza delle colonne denominate “Sì” e “NO” è evidenziato il punteggio assegnato a ciascuna delle due modalità di risposta.

### AREA CONTESTO DEL LAVORO

	FUNZIONE E CULTURA	Sì	NO
1	Diffusione organigramma aziendale	0	1
2	Presenza di procedure aziendali	0	1
3	Diffusione delle procedure aziendali ai lavoratori	0	1
4	Diffusione degli obiettivi aziendali ai lavoratori	0	1
5	Sistema di gestione della sicurezza aziendale. Certificazioni SA8000 e BS OHSAS 18001:2007	0	1
6	Presenza di un sistema di comunicazione aziendale (bacheca, internet, busta paga, volantini....)	0	1
7	Effettuazione riunioni/incontri tra dirigenti e lavoratori	0	1
8	Presenza di un piano formativo per la crescita professionale dei lavoratori	0	1
9	Presenza di momenti di comunicazione dell'azienda a tutto il personale	0	1
10	Presenza di codice etico e di comportamento	0	1
11	Presenza di sistemi per il recepimento e la gestione dei casi di disagio lavorativo	0	1

	RUOLO NELL'ORGANIZZAZIONE	Sì	NO
1	I lavoratori conoscono la linea gerarchica aziendale	0	1
2	I ruoli sono chiaramente definiti	0	1
3	Vi è una sovrapposizione di ruoli differenti sulle stesse persone (ad es. capo turno/preposto/responsabile qualità)	1	0
4	Accade di frequente che i dirigenti/preposti forniscano informazioni contrastanti circa il lavoro da svolgere	1	0

	EVOLUZIONE DELLA CARRIERA	Sì	NO
1	Sono definiti i criteri per l'avanzamento di carriera	0	1

2	Esistono sistemi premianti in relazione alla corretta gestione del personale da parte dei dirigenti/capi	0	1
3	Esistono sistemi premianti in relazione al raggiungimento degli obiettivi di sicurezza	0	1

AUTONOMIA E CONTROLLO		SÌ	NO
1	Il lavoro dipende da compiti precedentemente svolti da altri	1	0
2	I lavoratori hanno sufficiente autonomia per l'esecuzione dei compiti	0	1
3	I lavoratori hanno a disposizione le informazioni sulle decisioni aziendali relative al gruppo di lavoro	0	1
4	Sono predisposti strumenti di partecipazione decisionale dei lavoratori alle scelte aziendali	0	1
5	Sono presenti rigidi protocolli di supervisione sul lavoro svolto	1	0

RAPPORTI INTERPERSONALI		SÌ	NO
1	Possibilità di comunicare con i dirigenti di grado superiore da parte dei lavoratori	0	1
2	Vengono gestiti eventuali comportamenti prevaricatori o illeciti da parte dei superiori e dei colleghi	0	1
3	Vi è la segnalazione frequente di conflitti / litigi	1	0

INTERFACCIA CASA/LAVORO		SÌ	NO
1	Possibilità di effettuare la pausa pasto in luogo adeguato - mensa aziendale	0	1
2	Possibilità di orario flessibile	0	1
3	Possibilità di raggiungere il posto di lavoro con mezzi pubblici/ navetta dell'impresa	0	1
4	Possibilità di svolgere lavoro part-time verticale/orizzontale	0	1

## AREA CONTENUTO DEL LAVORO

AMBIENTI ED ATTREZZATURE DI LAVORO		SÌ	NO
1	Esposizione a rumore elevato (sup. al secondo livello d'azione)	1	0
2	Inadeguato confort acustico	1	0
3	Rischio cancerogeno/chimico non irrilevante	1	0
4	Microclima adeguato	0	1
5	Adeguato illuminamento con particolare riguardo alle attività ad elevato impegno visivo (VDT, lavori fini, ecc.)		1



6	Rischio movimentazione manuale dei carichi	1	0
7	Disponibilità adeguati e confortevoli DPI (dispositivi protezione individuale) – <u>se non previsti, segnare SI'</u>	0	1
8	Lavoro a rischio di aggressione fisica/lavoro solitario	1	0
9	Segnaletica di sicurezza chiara, immediata e pertinente ai rischi	0	1
10	Esposizione a vibrazione superiore al limite d'azione	1	0
11	Adeguatezza manutenzione macchine ed attrezzature	0	1
12	Esposizione a radiazioni ionizzanti	1	0
13	Esposizione a rischio biologico	1	0

PIANIFICAZIONE DEI COMPITI		SÌ	NO
1	Il lavoro subisce frequenti interruzioni	1	0
2	Adeguatezza delle risorse strumentali necessarie allo svolgimento dei compiti	0	1
3	E' presente un lavoro caratterizzato da alta monotonia	1	0
4	Lo svolgimento della mansione richiede di eseguire più compiti contemporaneamente	1	0
5	Chiara definizione dei compiti	0	1
6	Adeguatezza delle risorse umane necessarie allo svolgimento dei compiti	0	1

CARICO DI LAVORO/RITMO DI LAVORO		SÌ	NO
1	I lavoratori hanno autonomia nell'esecuzione dei compiti	0	1
2	Ci sono variazioni imprevedibili della quantità di lavoro	1	0
3	Vi è assenza di compiti per lunghi periodi nel turno lavorativo	1	0
4	E' presente un lavoro caratterizzato da alta ripetitività	1	0
5	Il ritmo lavorativo per l'esecuzione del compito, è prefissato	1	0
6r	Il lavoratore può agire sul ritmo della macchina – se non appropriato, segnare SI'	0	1
7	I lavoratori devono prendere decisioni rapide	1	0
8	Lavoro con utilizzo di macchine ed attrezzature ad alto rischio	1	0
9	Lavoro con elevata responsabilità per terzi, impianti e produzione	1	0

ORARIO DI LAVORO		SÌ	NO
1	E' presente regolarmente un orario lavorativo superiore alle 8 ore	1	0
2	Viene abitualmente svolto lavoro straordinario	1	0



3	E' presente orario di lavoro rigido (non flessibile)?	1	0
4	La programmazione dell'orario varia frequentemente	1	0
5	Le pause di lavoro sono chiaramente definite	0	1
6r	E' presente il lavoro a turni	1	0
7	E' abituale il lavoro a turni notturni	1	0
8	E' presente il turno notturno fisso o a rotazione	1	0



### APPENDICE III. Lettera di invito alla compilazione del questionario

Gentile collaboratore e collaboratrice,

come ogni anno l'Università di Trento sta realizzando l'indagine sul benessere organizzativo, a cui quest'anno si aggiunge anche la valutazione dello stress lavoro-correlato. La ricerca è gestita da un gruppo di ricerca dell'Università di Torino.

Le chiediamo pertanto di partecipare compilando un questionario, garantendole il totale anonimato e che le informazioni raccolte saranno trattate esclusivamente in forma aggregata.

La compilazione richiederà al massimo 15 minuti e potrà essere completata entro il 2<sup>13</sup> maggio 2023.

Per accedere al questionario può cliccare su questo link:

{SURVEY\_URL}

Grazie per il suo contributo all'indagine.

Cordiali saluti,

il Prorettore al benessere organizzativo e ai rapporti con il personale

Prof. Franco Fraccaroli

---

<sup>13</sup> Successivamente è stato deciso di prorogare la scadenza al 10 maggio 2023.

## APPENDICE IV. Questionario Strumento Indicatore

Gentile collaboratore e collaboratrice

la ringrazio per aver scelto di partecipare a questa indagine sul benessere organizzativo e sullo stress lavoro-correlato.

La somministrazione del questionario da parte delle Pubbliche Amministrazioni è un obbligo che l'Autorità Nazionale Anti Corruzione (ANAC) ha introdotto ormai da qualche anno. Inoltre, periodicamente le organizzazioni sono tenute a realizzare un'indagine sul rischio da stress lavoro-correlato e in UniTN si è deciso di farlo coinvolgendo tutte e tutti i lavoratori.

Nel rispondere a tutte le domande seguenti, la preghiamo di fare riferimento alla sua esperienza di lavoro negli ultimi sei mesi.

Rispondere alle domande dovrebbe richiedere poco più di 15 minuti. Il questionario è finalizzato a:

- rilevare le opinioni dei/delle dipendenti rispetto all'organizzazione e all'ambiente di lavoro;
- identificare, di conseguenza, possibili azioni per il miglioramento delle condizioni generali della vita organizzativa.

La rilevazione sarà aperta fino al 02/05/2023<sup>14</sup>.

Le indagini sul personale rappresentano un'importante opportunità per acquisire utili informazioni e contribuire al miglioramento delle politiche del personale della nostra Amministrazione. Le suggerisco, quindi, di rispondere alle domande in modo completo, con la massima franchezza e attenzione.

Le ricordo che la raccolta e la gestione dei dati del presente questionario è gestita esclusivamente dal Dipartimento di Psicologia dell'Università di Torino, che è stato incaricato di svolgere la presente indagine per finalità istituzionali e di ricerca.

La modalità di compilazione del questionario è anonima. Il gruppo di ricerca garantisce l'anonimato dei partecipanti nonché l'utilizzo e la comunicazione dei dati soltanto in forma aggregata tale da impedire l'individuazione del singolo partecipante.

Cordiali saluti,

il Prorettore al benessere organizzativo e ai rapporti con il personale

Prof. Franco Fraccaroli

### La mia salute

	Le domande che seguono fanno riferimento a come Lei si è sentito nelle ultime settimane. <i>0 – più del solito; 1 – come al solito; 2 – meno del solito; 3 – molto meno del solito</i>
GHQ1	È stato/a in grado di concentrarsi sulle cose che faceva?
GHQ2	Si è sentito/a utile?
GHQ3	Si è sentito/a capace di prendere delle decisioni?
GHQ4	È stato/a in grado di svolgere volentieri le sue attività quotidiane?
GHQ5	È stato/a in grado di affrontare i suoi problemi?

<sup>14</sup> Successivamente è stato deciso di prorogare la scadenza al 10 maggio 2023.

GHQ6	Si è sentito/a, tutto sommato, abbastanza contento/a? <i>0 – no; 1 – non più del solito; 2 – un po' più del solito; 3 – molto più del solito</i>
GHQ7	Ha perso molto sonno per delle preoccupazioni?
GHQ8	Si è sentito/a continuamente sotto stress (tensione)?
GHQ9	Ha avuto l'impressione di non essere in grado di superare le difficoltà?
GHQ10	Si è sentito/a infelice o depresso/a?
GHQ11	Ha perso fiducia in sé stesso/a?
GHQ12	Ha pensato di essere una persona senza valore?
GHQ13	<b>Nel caso in cui lei sperimenti alcuni sintomi o segnali di disagio tra i 12 appena elencati, in che misura li ritiene dovuti all'ambito lavorativo?</b> <i>0 – per nulla; 1 – in parte; 2 – molto; 3 – del tutto</i>

## Il questionario strumento indicatore INAIL

Per favore legga con attenzione le seguenti affermazioni relative al Suo lavoro negli ultimi sei mesi, ed indichi quanto frequentemente le ha vissute utilizzando la scala sotto riportata.

*1 – mai; 2 – raramente; 3 – qualche volta; 4 – spesso; 5 – sempre*

1	Ho chiaro cosa ci si aspetta da me al lavoro
2	Posso decidere quando fare una pausa
3	Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da varie persone/uffici sono difficili da combinare fra loro
4	So come svolgere il mio lavoro
5	Sono soggetto/a a molestie personali sotto forma di parole o comportamenti scortesi
6	Ho scadenze irraggiungibili
7	Se il lavoro diventa difficile, posso contare sull'aiuto dei/le miei/e colleghi/e
8	Ricevo informazioni di supporto che mi aiutano nel lavoro che svolgo
9	Devo lavorare molto intensamente
10	Ho voce in capitolo nel decidere la velocità con la quale svolgere il mio lavoro
11	Ho chiari i miei compiti e le mie responsabilità
12	Devo trascurare alcuni compiti perché ho troppo da fare
13	Mi sono chiari gli obiettivi e i traguardi del mio ufficio
14	Ci sono attriti o conflitti fra i/le colleghi/e
15	Ho libertà di scelta nel decidere come svolgere il mio lavoro
16	NON ho la possibilità di prendere sufficienti pause
17	Capisco in che modo il mio lavoro si inserisce negli obiettivi generali dell'organizzazione
18	Ricevo pressioni per lavorare oltre l'orario
19	Ho libertà di scelta nel decidere cosa fare al lavoro
20	Devo svolgere il mio lavoro molto velocemente
21	Al lavoro sono soggetto/a a prepotenze e vessazioni
22	Ho scadenze temporali impossibili da rispettare



23	Posso fare affidamento sul mio capo nel caso avessi problemi di lavoro
24	I/le colleghi/e mi danno l'aiuto e il supporto di cui ho bisogno
25	Ho voce in capitolo su come svolgere il mio lavoro
26	Ho sufficienti opportunità di chiedere spiegazioni ai dirigenti/responsabili sui cambiamenti relativi al lavoro
27	Al lavoro i/le miei/e colleghi/e mi dimostrano il rispetto che merito
28	Il personale viene sempre consultato in merito ai cambiamenti nel lavoro
29	Se qualcosa al lavoro mi ha disturbato/a o infastidito/a posso parlarne con il mio capo
30	Il mio orario di lavoro può essere flessibile
31	I/le colleghi/e sono disponibili ad ascoltare i miei problemi di lavoro
32	Quando ci sono dei cambiamenti al lavoro, mi è chiaro che effetto avranno in pratica
33	Sono supportato/a in lavori emotivamente impegnativi
34	Le relazioni sul luogo di lavoro sono tese
35	Il mio capo mi incoraggia nel lavoro
36	La quantità di tempo occupata dal mio lavoro, rende difficile soddisfare le responsabilità della mia vita personale
37	A causa dell'attività lavorativa, devo cambiare i piani della mia vita personale
38	Gli impegni della mia vita personale interferiscono con la mia capacità di svolgere compiti lavorativi
39	È difficile per me staccarmi dal lavoro
40	Penso a problemi lavorativi anche quando non sto lavorando

## Dati anagrafici

Sono:

1. donna
2. uomo
3. non rispondo

La mia età:

1. fino a 30 anni
2. dai 31 ai 40 anni
3. dai 41 ai 50 anni
4. dai 51 ai 60 anni
5. oltre i 60 anni
6. non rispondo

La mia anzianità di servizio:

1. meno di 5 anni
2. da 5 a 10 anni
3. da 11 a 20 anni
4. oltre i 20 anni
5. non rispondo

Tipologia di struttura di appartenenza:



1. amministrazione centrale
2. servizi di polo
3. strutture didattiche e di ricerca (es. dipartimenti, centri)

**Lei ricopre un incarico formale di responsabilità organizzativa?**

1. sì
2. no

#### **CODICE QUESTIONARIO**

Questo codice servirà per collegare le risposte da lei fornite a questa indagine valutativa con quelle eventualmente già fornite nelle indagini degli anni scorsi e con quelle che fornirà alle successive valutazioni, mantenendo il suo anonimato.

Scrivere la/le proprie risposta/e qui:

A) \_\_\_\_\_

B) \_\_\_\_\_

C) \_\_\_\_\_

Inserisca in A) le prime due lettere del cognome di sua madre. Ad esempio se il cognome di sua madre è ROSSI inserisca RO.

Inserisca in B) le prime due lettere del nome di suo padre.

Inserisca in C) il numero di fratelli e sorelle che ha in tutto. Se è figlio unico inserisca 00.

**Il questionario finisce qui, la ringraziamo per la collaborazione.**

## APPENDICE V. Frequenze percentuali delle modalità di risposta per ciascun item del Questionario Strumento Indicatore.

Scala di risposta: 1 – mai; 2 – raramente; 3 – qualche volta; 4 – spesso; 5 – sempre.

NB: nelle seguenti tabelle le dimensioni Domanda, Relazioni e Conflitto lavoro-vita non sono state ricodificate, quindi medie più alte e percentuali più alte sui valori superiori della scala di risposta indicano una situazione peggiore.

Item	N (totale risposte)	Risposte %					Media	
		1	2	3	4	5		
Domanda	3. Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da varie persone/uffici sono difficili da combinare fra loro	494	4,7	23,1	49,8	19,0	3,4	2,94
	6. Ho scadenze irraggiungibili	493	24,7	38,8	28,6	6,5	1,4	2,21
	9. Devo lavorare molto intensamente	493	0,8	5,3	33,1	44,8	16,0	3,70
	12. Devo trascurare alcuni compiti perché ho troppo da fare	494	5,5	26,1	44,1	19,6	4,7	2,92
	16. Non ho la possibilità di prendere sufficienti pause	493	37,3	35,7	15,9	8,3	2,8	2,04
	18. Ricevo pressioni per lavorare oltre l'orario	492	58,1	25,6	11,2	4,3	0,8	1,64
	20. Devo svolgere il mio lavoro molto velocemente	490	2,9	13,0	46,1	28,0	10,0	3,29
22. Ho scadenze temporali impossibili da rispettare	491	32,8	39,1	20,4	6,9	0,8	2,04	

Item	N (totale risposte)	Risposte %					Media	
		1	2	3	4	5		
Controllo	2. Posso decidere quando fare una pausa	491	1,2	1,0	8,6	35,6	53,6	4,39
	10. Ho voce in capitolo nel decidere la velocità con la quale svolgere il mio lavoro	493	3,0	11,4	26,8	45,8	13,0	3,54
	15. Ho libertà di scelta nel decidere come svolgere il mio lavoro	492	1,6	4,9	15,2	54,7	23,6	3,94
	19. Ho libertà di scelta nel decidere cosa fare al lavoro	487	2,9	11,5	28,1	43,7	13,8	3,54
	25. Ho voce in capitolo su come svolgere il mio lavoro	489	2,5	5,1	21,1	49,6	21,7	3,83
	30. Il mio orario di lavoro può essere flessibile	489	1,8	2,8	16,2	43,4	35,8	4,08

	Item	N (totale risposte)	Risposte %					Media
			1	2	3	4	5	
Supporto responsabili	8. Ricevo informazioni di supporto che mi aiutano nel lavoro che svolgo	491	3,1	14,1	35,3	37,1	10,4	3,38
	23. Posso fare affidamento sul mio capo nel caso avessi problemi di lavoro	489	4,7	8,4	16,3	30,9	39,7	3,92
	29. Se qualcosa al lavoro mi ha disturbato/a o infastidito/a posso parlarne con il mio capo	487	4,9	8,6	21,6	32,0	32,9	3,79
	33. Sono supportato/a in lavori emotivamente impegnativi	483	7,0	14,9	32,3	32,5	13,3	3,30
	35. Il mio capo mi incoraggia nel lavoro	487	6,8	12,5	28,7	30,0	22,0	3,48

	Item	N (totale risposte)	Risposte %					Media
			1	2	3	4	5	
Supporto pari	7. Se il lavoro diventa difficile, posso contare sull'aiuto dei/le miei/e colleghi/e	491	2,6	6,5	23,4	34,4	33,1	3,89
	24. I/le colleghi/e mi danno l'aiuto e il supporto di cui ho bisogno	489	2,5	7,4	21,4	38,8	29,9	3,86
	27. Al lavoro i/le miei/e colleghi/e mi dimostrano il rispetto che merito	485	1,0	2,9	11,5	44,2	40,4	4,20
	31. I/le colleghi/e sono disponibili ad ascoltare i miei problemi di lavoro	487	2,1	6,7	24,0	37,2	30,0	3,86

	Item	N (totale risposte)	Risposte %					Media
			1	2	3	4	5	
Relazioni	5. Sono soggetto/a a molestie personali sotto forma di parole o comportamenti scortesi	492	64,4	21,7	10,8	2,9	0,2	1,53
	14. Ci sono attriti o conflitti fra i/le colleghi/e	491	22,8	41,1	27,9	6,6	1,6	2,23
	21. Al lavoro sono soggetto/a a prepotenze e vessazioni	490	72,7	15,9	7,8	3,2	0,4	1,43
	34. Le relazioni sul luogo di lavoro sono tese	489	23,5	43,1	25,3	6,3	1,8	2,20

	Item	N (totale risposte)	Risposte %					Media
			1	2	3	4	5	
Ruolo	1. Ho chiaro cosa ci si aspetta da me al lavoro	494	2,8	5,5	19,8	50,6	21,3	3,82
	4. So come svolgere il mio lavoro	490	0,2	1,0	7,8	58,8	32,2	4,22
	11. Ho chiari i miei compiti e le mie responsabilità	492	1,0	6,1	16,5	50,6	25,8	3,94
	13. Mi sono chiari gli obiettivi e i traguardi del mio ufficio	492	4,5	10,0	22,1	43,5	19,9	3,64
	17. Capisco in che modo il mio lavoro si inserisce negli obiettivi generali dell'organizzazione	493	5,5	13,4	31,2	37,9	12,0	3,38

	Item	N (totale risposte)	Risposte %					Media
			1	2	3	4	5	
Cambiamento	26. Ho sufficienti opportunità di chiedere spiegazioni ai/lle Dirigenti/Responsabili sui cambiamenti relativi al lavoro	486	8,0	15,2	25,8	35,2	15,8	3,36
	28. Il personale viene sempre consultato in merito ai cambiamenti nel lavoro	484	13,0	24,8	30,2	24,4	7,6	2,89
	32. Quando ci sono dei cambiamenti al lavoro, mi è chiaro che effetto avranno in pratica	487	6,6	14,6	35,0	37,8	6,0	3,22

	Item	N (totale risposte)	Risposte %					Media
			1	2	3	4	5	
Conflitto lavoro-vita privata	La quantità di tempo occupata dal mio lavoro, rende difficile soddisfare le responsabilità della mia vita personale	488	12,3	32,2	35,8	15,8	3,9	2,67
	A causa dell'attività lavorativa, devo cambiare i piani della mia vita personale	489	11,7	33,3	35,4	17,4	2,2	2,65
	Gli impegni della mia vita personale, interferiscono con la mia capacità di svolgere compiti lavorativi	490	34,5	46,1	16,2	2,2	1,0	1,89
	È difficile per me staccarmi dal lavoro	489	14,1	27,6	36,0	17,8	4,5	2,71
	Penso a problemi lavorativi anche quando non sto lavorando	490	8,0	27,7	33,1	25,1	6,1	2,94