



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PARMA

## **Relazione del Comitato Unico di Garanzia sui risultati dell'indagine sul benessere organizzativo rivolta al personale docente relativa al 2014**

### **Introduzione**

*Il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (CUG) dell'Università di Parma ha, fra i suoi obiettivi, quello di contribuire alla realizzazione di un ambiente di lavoro caratterizzato dal rispetto dei principi di pari opportunità e di benessere organizzativo, con le conseguenti ripercussioni positive in termini di performance organizzativa ed individuale.*

Il CUG, avendo preso visione della relazione del Nucleo di Valutazione circa i risultati dell'indagine sul benessere del personale docente, rileva il notevole senso di appartenenza all'Ateneo dimostrato dai docenti, insieme alla forte motivazione nella didattica nonostante la preoccupazione per le sorti della ricerca, e condivide le raccomandazioni contenute nel documento formulate a riguardo dei punti più critici. Ritene altresì di potere manifestare la propria posizione a riguardo di alcuni ambiti dell'indagine, rientranti tra i temi di competenza del CUG:

- A. Sicurezza e stress lavoro correlato**
- B. Le discriminazioni**
- D. Carriera e sviluppo professionale**
- F. I miei colleghi di Dipartimento**
- G. Il contesto di lavoro: Ateneo/Dipartimento**
- H. Il senso di appartenenza all'Ateneo**
- M. La valutazione del mio lavoro.**

#### **AMBITO A. Sicurezza e stress lavoro-correlato.**

La soddisfazione dei docenti è risultata in generale medio-alta. Tuttavia, a fronte di questa positività, le domande relative alla sicurezza degli spazi fisici (*“Il mio luogo di lavoro è sicuro”*) e a quanto le postazioni di lavoro siano soddisfacenti (*“Le caratteristiche del mio luogo di lavoro, quali spazi, postazioni di lavoro, luminosità, rumorosità sono soddisfacenti”*) mostrano valori molto più bassi e i pareri negativi riguardano soprattutto i ricercatori e i docenti più giovani.

Inoltre, gli item relativi al mobbing (*“Nell'ultimo anno ho subito atti di mobbing, come demansionamento formale o di fatto, esclusione di autonomia decisionale, isolamento, estromissione dal flusso delle informazioni, ingiustificate disparità di trattamento, forme di controllo esasperato, ...”*) e alle molestie (*“Nell'ultimo anno sono stato/a soggetto/a a molestie sotto forma di parole o comportamenti idonei a ledere la mia dignità e a creare un clima negativo sul luogo di lavoro”*), mostrano una percentuale di risposte negative che è rilevante (12-15% dei docenti sostiene che è presente nel proprio contesto di lavoro).

#### **AMBITO B. Le discriminazioni**

I quesiti sono tre e la valutazione complessiva è positiva. Infatti, l'analisi rileva una valutazione buona o più che sufficiente di tutti gli aspetti legati all'assenza di discriminazioni manifestando pertanto un elevato grado di benessere dei dipendenti in relazione a tale dimensione organizzativa. Sullo sfondo di una valutazione nel complesso positiva, il dato che emerge dimostra, però, che l'identità di genere è percepita come un limite dall'11% delle donne a fronte di un 2% per gli uomini.

#### **AMBITO D. Carriera e sviluppo professionale**

L'ambito di indagine *“Carriera e sviluppo professionale”* si colloca nella fascia di soddisfazione minima, esprimendo, specialmente attraverso la voce dei ricercatori a tempo indeterminato, una insufficiente soddisfazione riguardo alla possibilità di fare carriera in Dipartimento o in Ateneo secondo criteri dettati dal merito. In aggiunta, ricercatori e professori associati ritengono in modo molto netto di svolgere un lavoro non conforme alla propria qualifica.

#### **AMBITO F. I miei colleghi di Dipartimento**

Il punteggio medio è di 6,1 dunque nel complesso positivo. Tuttavia, si notano forti variazioni fra domanda e domanda. I valori più alti si registrano in corrispondenza delle domande che hanno a che fare con le caratteristiche individuali (disponibilità, stima e rispetto), mentre risultano insufficienti i livelli di soddisfazione osservati in relazione alle domande riferite alla collaborazione e al lavoro di squadra, in particolare fra i ricercatori.

#### **AMBITO G. Il contesto del lavoro Dipartimento/Ateneo**

Le domande sono 10 e riguardano gli aspetti legati alle regole di comportamento e la circolazione delle informazioni. Il punteggio medio di questa scala si colloca in posizione mediana ed esprime un livello di soddisfazione tendenzialmente medio-basso, in particolare tra i professori ordinari e tra i docenti che superano i 50 anni. I giudizi espressi dai ricercatori a tempo determinato, invece, sono generalmente più positivi. Vi è maggiore soddisfazione per la chiarezza delle regole e della comunicazione messe in atto all'interno del proprio dipartimento rispetto alla chiarezza delle regole e della comunicazione operate da parte degli organi centrali di Ateneo, denotando in tal modo la percezione di un'amministrazione centrale distaccata dalla vita reale che si svolge nei Dipartimenti. I giudizi più negativi in generale sono quelli emersi dalle domande che riguardano la formazione

ricevuta dall'Ateneo, valutata come abbastanza insufficiente (*"L'Ateneo investe sul personale Docente e Tecnico amministrativo anche attraverso un'adeguata attività di formazione"*), e quelli relativi alle azioni intraprese a favore della conciliazione dei tempi lavorativi e famigliari (*"L'Ateneo promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi lavoro e dei tempi di vita"*), valutate come abbastanza sfavorevoli.

#### **AMBITO H. Il senso di appartenenza all'Ateneo.**

Il valore medio è di 7,3, dunque nella fascia alta di positività. I docenti si sentono parte dell'Università e sono orgogliosi se l'Ateneo raggiunge un buon risultato. Tuttavia, i risultati del quesito H4 (*"I valori e i comportamenti praticati nel mio Ateneo sono coerenti con i miei valori personali"*) sono preoccupanti. Infatti, il livello di soddisfazione si colloca in una fascia inferiore a quella media (5,70) quando si chiede ai docenti di esprimere il proprio giudizio circa la corrispondenza tra i propri valori personali ed i valori e comportamenti praticati dall'Ateneo.

#### **AMBITO M: la valutazione del proprio lavoro**

I quesiti sono 4 e riguardano il grado di condivisione e soddisfazione espresso dai docenti su come e se il proprio lavoro è valutato. Il valore medio è piuttosto basso (5) ed, in particolare, incidono i punteggi bassi dei due quesiti inerenti l'informazione: M 03 (*"Sono correttamente informato dall'Ateneo sulla valutazione del mio lavoro"*) e M 04 (*"Sono correttamente informato su come migliorare i miei risultati per contribuire alla performance dell'Ateneo"*), riscontrati, rispettivamente, nei dipartimenti del gruppo 1 e del gruppo 4.

### **Riflessioni e Conclusioni**

Il personale docente che ha partecipato all'indagine ha attribuito la massima rilevanza all'ambito tematico **"Il mio lavoro, didattica e ricerca"**, dimostrando **tutta la passione per il proprio compito istituzionale: una risorsa di grande valore per il nostro Ateneo**. Le risorse umane, le capacità e le competenze sono il prezioso capitale che chiede di essere investito e di maturare una giusta progressione professionale. Il CUG, dunque, ritiene di fondamentale importanza per l'Ateneo una riflessione in relazione alle criticità segnalate, soprattutto per quegli aspetti ove sia possibile effettuare azioni migliorative.

Dentro all'item *mobbing* ci sono molti aspetti e bisognerebbe capire quelli più rilevanti all'interno dei contesti specifici (demansionamento o eccessivo controllo da parte del superiore o estromissione di informazioni, per esempio, sono comportamenti totalmente differenti). Sicuramente **sarebbe importante informare e rendere consapevoli i Direttori di ciò che accade nei Dipartimenti**, con l'obiettivo di capire anche quali sono le dinamiche organizzative che possono favorire questi comportamenti controproducenti.

**Riguardo la percezione della scarsa sicurezza del posto di lavoro e di spazi insoddisfacenti, andrebbe informato e coinvolto l'RSPP.**

L'indagine svolta comprendeva anche quesiti sulla valorizzazione del ruolo del lavoratore come persona e sugli aspetti della sfera emozionale, relativamente ad importanti temi quali, ad esempio, le discriminazioni riguardanti l'orientamento politico, religioso, sessuale, l'etnia e la disabilità.

Presso il nostro Ateneo le discriminazioni in ambito lavorativo dimostrano di non essere tali da porre a rischio effettivo il benessere organizzativo del personale docente, rientrando, per l'analisi condotta dal NdV, nella fascia di alta soddisfazione. Tuttavia, anche la minima espressione di disagio che il questionario ha palesato è degna di essere considerata in funzione della prevenzione e del contrasto delle discriminazioni più comuni.

Ad oggi le iniziative del CUG, in coordinazione con l'operato della Consigliera di Fiducia, costituiscono un primo strumento utile a verificare e monitorare le situazioni potenzialmente a rischio in materia di diritti civili e civiltà. Poiché il benessere in ambito lavorativo deve garantire un ambiente al riparo dall'esclusione sociale o da altre forme di trattamenti discriminatori e degradanti, **il CUG ritiene di poter operare in modo sinergico con gli Organi di Governo dell'Ateneo nello stigmatizzare le situazioni discriminatorie e sostenere una campagna di informazione interna.** Infine, per un'analisi più approfondita, sarebbe opportuno includere nella prossima indagine il quesito *"La mia posizione accademica costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro"*.

I quesiti sulla *Carriera e lo sviluppo professionale*, insieme a quelli dell'ambito *La valutazione del mio lavoro*, hanno dato i risultati più deludenti. Il basso livello di soddisfazione espresso mette in risalto un sentimento comune di rassegnazione nei confronti delle opportunità di crescita professionale legate al merito e alle competenze. Ciò riflette, probabilmente, anche uno stato di malessere dovuto alla situazione generale dei docenti universitari nel nostro paese. Obiettivi, risultati attesi e valutazione del lavoro dei docenti universitari sono aspetti che hanno visto in tempi brevi notevoli variazioni dei parametri applicati, diversi a seconda del momento e dell'ambito: concorso, assegnazione quote premiali ecc., da parte del Ministero e degli organi di valutazione. Questo, oltre a creare un senso di disorientamento a livello individuale, rende anche difficoltosa e complessa l'adozione di un'adeguata strategia da parte degli organi competenti dell'Ateneo. Il CUG non può che continuare a vigilare in favore del tema delle pari opportunità ed a mobilitarsi affinché le politiche centrali e periferiche si muovano unanimi nell'ottica di favorire il miglior utilizzo della professionalità acquisita.

**Per lavorare bene, è necessario sentirsi parte di una squadra.** E' compito del Direttore di Dipartimento e/o del Responsabile di Unità favorire un clima di benessere organizzativo che permetta di interagire positivamente con i colleghi. Egli deve saper rendere chiari gli obiettivi del progetto ed i ruoli che ognuno ricopre all'interno del gruppo e deve essere in grado di costruire le relazioni, gestire le tensioni, essere una guida. L'indagine ha rilevato insufficienti livelli di soddisfazione per la collaborazione e per il lavoro di squadra. Nell'ambito del Piano Azioni Positive 2016-2019, il CUG ha indicato la necessità di percorsi di formazione per Dirigenti, Direttori di Dipartimenti e Direttori/Presidenti di Centri. **Si potrebbero programmare corsi di formazione, rivolti ai Direttori**, sulla gestione delle risorse umane, mirato a potenziare quelle competenze necessarie a migliorare il lavoro del proprio gruppo.

Il contesto di lavoro nei Dipartimenti ed in tutte le sedi di Ateneo, coinvolge numerosi ambiti quali la comunicazione, la conciliazione, le regole di comportamento e la formazione. **L'indagine rivela la necessità di migliorare la comunicazione fra le diverse sedi di Ateneo ed i Dipartimenti.** Ad esempio, il grande numero di mail che arrivano quotidianamente dalla Sede Centrale, non sempre sono di interesse per tutti (pensiamo ad es. a quelle relative a bandi specifici), rischia di non essere letta; in questo senso sarebbe auspicabile un più attento lavoro nella costruzione delle mailing list.

La formazione continua, considerata da molti docenti insufficiente, è volta a migliorare il livello di qualificazione e di sviluppo professionale dei dipendenti, assicurando all'Ateneo la capacità

competitiva e, dunque, l'adattabilità ai cambiamenti tecnologici ed organizzativi. Non è tanto un problema di customer satisfaction (come indicato nella relazione del NdV) ma di ROI (ovvero di return on investment) che rappresenta la ricaduta economica e di efficienza della formazione sull'attività lavorativa della persona cui è stata erogata. In base ai risultati dell'indagine, **occorre comprendere quali sono le reali necessità formative del personale e tradurle in azioni di formazione efficace.**

Vanno comprese, inoltre, quali sono le cause delle difficoltà legate alla conciliazione tra lavoro e vita privata (orari, carichi, ...) per potere poi intervenire con successo. Forse è necessario considerare che quanto fatto sino ad ora rispetto alla conciliazione ha avuto maggiore impatto sul personale tecnico-amministrativo piuttosto che a quello docente (ad es. il telelavoro). La politica della nuova Governance dell'Ateneo, in generale più attenta alla promozione di politiche di conciliazione vita privata/lavoro, ha recepito una delle proposte del CUG e la realizzazione del Servizio Educativo per l'infanzia dell'Ateneo di Parma è stata inserita nel Programma Triennale delle Opere Pubbliche 2016/2018. In tale direzione, si ritiene che i risultati dell'indagine costituiscano una buona base conoscitiva ed un incentivo per l'attuazione di ulteriori azioni in merito. Queste potrebbero interessare anche il coinvolgimento diretto del CUG negli aspetti formativi, tramite l'organizzazione di brevi corsi o seminari riguardanti gli ambiti di sua competenza.

**È un fatto molto positivo che i docenti si sentano parte dell'Università.** L'appartenenza non è tanto un fatto amministrativo ("sono dipendente dell'Ateneo....") ma un fattore emotivo e psicologico. Non si può imporre a nessuno di "appartenere"! Si possono, invece, creare le premesse affinché ciascuno possa sentirsi un membro apprezzato e rilevante della comunità e sviluppare il senso di appartenenza all'istituzione. Il risultato positivo dell'indagine in tale direzione indica che tutte le azioni e proposte avanzate dall'amministrazione per il futuro sviluppo dell'Ateneo saranno condivise e, quando necessario, realizzate anche con l'aiuto del corpo docente.

Tuttavia, ricordiamo che al quesito "*I valori e i comportamenti praticati nel mio Ateneo sono coerenti con i miei valori personali*", il livello di positività si è collocato alquanto al di sotto della media. Se per "valori" si intendono i criteri di valutazione in base ai quali approviamo o disapproviamo una certa azione, questo risultato indica che **anche se viene percepito uno spiccato senso di appartenenza, non si condividono la visione, i criteri e gli ideali cui l'Ateneo aspira.** Tale mancanza di condivisione potrebbe derivare dalla carenza di informazione, trasparenza e dialogo con i docenti. Ad esempio, il Direttore non comunica in modo sufficientemente chiaro ed approfondito al suo Consiglio le discussioni avvenute in Senato Accademico o, ancora, vi è una mancata comunicazione da parte delle rappresentanze negli organi di governo (rappresentanti di fascia in CdA, SA) con la propria base. **Sarebbe, così, importante incentivare il miglioramento quantitativo e qualitativo della comunicazione fra la Direzione centrale di Ateneo ed i colleghi docenti.**

Inoltre, sarebbe possibile migliorare la trasparenza delle informazioni e, per fare questo, sarebbe necessaria un'opera di sensibilizzazione, principalmente nei confronti dei professori, in particolare ordinari, che in quanto membri dei vari organi decisionali hanno accesso preferenziale alle fonti di informazione e sono maggiormente coinvolti nell'adozione delle strategie.

Rispetto alle rilevazioni future, infine, il CUG sottolinea l'importanza di **verificare le proprietà psicometriche delle scale di misura impiegate**, con particolare attenzione per quelle costruite ad hoc e non già precedentemente validate, aspetto che non è considerato nel report, nonché di utilizzare anche indici di correlazione e statistiche inferenziali che vadano al di là di quelle meramente

descrittive, in modo da verificare le relazioni fra le variabili che vengono studiate, passaggio necessario per potere meglio individuare quali sono gli interventi correttivi più adeguati. Per esempio, rispetto alle molestie verbali, bisognerebbe capire quali sono le caratteristiche del contesto dove queste vengono riportate con maggiore frequenza e verificare se laddove sono più frequenti le molestie (variabile dipendente A) sono anche meno chiare anche le regole (variabile indipendente B) e c'è minore equità (variabile indipendente C). In caso di associazione significativa tra A e B e/o tra A e C, si otterrebbero preziose indicazioni operative per intervenire efficacemente.

Il CUG si augura che l'indagine svolta non rimanga un mero strumento descrittivo dello *status quo* ma, al contrario, rappresenti un primo strumento conoscitivo per tutte le persone che operano all'interno dell'Ateneo, da coloro che rivestono incarichi di massima responsabilità sino ai responsabili dei singoli uffici, che funga da incentivo per il miglioramento del benessere organizzativo, dei rapporti interpersonali e del clima complessivo dell'ambiente di lavoro, nel pieno rispetto delle reciproche professionalità e dei ruoli operativi ricoperti da ciascuno.

Parma, 7 giugno 2016

La presidente del CUG

Lucia Silvotti



Le componenti del gruppo di lavoro  
"Benessere organizzativo"

Elena Ferrari  
Paola Goffrini  
Laura Kramer  
Francesca Martuzzi  
Chiara Panari