



**UNIVERSITÀ
DI PARMA**

Consiglio del Personale Tecnico Amministrativo
Il Presidente

Parma, 23 luglio 2021

Al Magnifico Rettore

Al Direttore Generale

Al Coordinatore Presidio della Qualità

Al Coordinatore del Nucleo di Valutazione

OGGETTO: Osservazioni del Consiglio del Personale Tecnico Amministrativo in merito all'indagine sul benessere organizzativo 2020

Gentilissimi,

a seguito della presentazione e pubblicazione dei risultati dell'indagine di cui sopra, questo Consesso ha analizzato il documento relativo e i dati, ritenendoli di particolare importanza per la sua attività.

Si ritiene doveroso fornire a questa Amministrazione la risultanza di tale analisi, dopo un breve excursus di quanto avvenuto negli ultimi anni in Ateneo e con proposte che riteniamo possano essere migliorative del processo, nell'interesse di un incremento concreto del benessere organizzativo del personale tecnico amministrativo dell'Istituzione.

Nel 2021 è stata condotta dal nostro Ateneo l'indagine sul benessere organizzativo relativamente alla percezione di benessere da parte dei dipendenti nel corso del 2020.

Si tratta della sesta indagine che l'Ateneo di Parma rivolge al personale tecnico-amministrativo, in ottemperanza alla Direttiva della presidenza del Consiglio - Dipartimento della funzione pubblica - del 24 marzo 2004 recante "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni" (c.d. "direttiva benessere"). Il D.lgs.150/2009 attribuiva in seguito all'OIV il compito di effettuare tali indagini annuali sul personale dipendente al fine di rilevare il loro livello di benessere organizzativo. Nel nostro Ateneo le indagini, a partire dal 2013 e fino al 2015, sono state effettuate dal Nucleo di Valutazione, OIV dell'Ateneo. La Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT), istituita ai sensi dell'art. 13 del decreto, divenuta ANAC ex art. 5 L. n. 125/2013, con propria delibera del 29 maggio 2013 ha provveduto a fornire agli Organismi indipendenti di valutazione (OIV) i modelli per realizzare le indagini sul personale dipendente "volte a rilevare il livello di benessere organizzativo e il grado di condivisione del sistema di valutazione nonché la rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico da parte del personale".



Col DPR n. 105/2016, che abroga l'art. 14, comma 5, del D. Lgs. 150 del 2009, al Nucleo di Valutazione non compete più il compito di condurre indagini sul benessere organizzativo: l'Ateneo di Parma, tuttavia, ha voluto continuare a condurre le indagini sul benessere, affidandone il compito all'Area Dirigenziale Personale e Organizzazione.

Negli anni 2018, 2019 e 2020 l'indagine è stata condotta dalla U.O. Formazione e Benessere Organizzativo, in collaborazione con la U.O. Controllo di Gestione, con l'utilizzo dello stesso questionario fornito da CiVIT, opportunamente modificato o integrato per meglio rappresentare il nostro Ateneo.

Nel Questionario 2020 sono state recepite le indicazioni segnalate dal Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (CUG) di Ateneo in merito alla necessità di ampliare la categoria relativa alle discriminazioni, con l'aggiunta di ulteriori tre quesiti; è stata, inoltre, introdotta una nuova categoria di indagine riguardante il lavoro agile in fase di emergenza sanitaria da COVID-19. Anche la scheda anagrafica è stata ricalibrata e ridotta nel range di indagine rispetto agli anni precedenti, per garantire ulteriormente l'anonimato.

La scelta di aver mantenuto la stessa struttura del questionario consente di confrontare l'andamento, negli anni, degli ambiti analizzati:

- ✓ benessere organizzativo;
- ✓ grado di conoscenza del sistema di valutazione;
- ✓ valutazione del superiore gerarchico.

Dal punto di vista **tecnico procedurale** si rileva quanto segue.

Nelle indagini condotte a partire dal 2013 i diversi responsabili e coordinatori dell'indagine hanno analizzato in maniera differente i risultati, aspetto da tenere in considerazione per un confronto oggettivo.

La scala di misurazione del questionario è stata mantenuta, negli anni, da 1 a 6 ad indicare, da parte del dipendente, il proprio livello di accordo (da "1-per nulla d'accordo" fino a "6-del tutto d'accordo"), oppure la frequenza di accadimento (da "1-mai" a "6-quotidianamente"). Tuttavia, nei primi tre anni, le risposte ritenute favorevoli sono quelle comprese nell'intervallo da 4 a 6 della scala di valori (che nell'elaborazione effettuata dal NdV corrispondono ai valori di 6, 8 e 10), mentre negli ultimi tre anni le risposte sono ritenute sufficienti se hanno valori di 3 e 4, al di sotto delle quali sono ritenute negative e al di sopra delle quali sono considerate favorevoli. Nelle ultime due rilevazioni inoltre è stata data anche la possibilità di esprimere la condizione "non so" (corrispondente ad un valore negativo di -1), oppure "non applicabile". Se nella rilevazione del 2019 alla condizione "non so" è stato attribuito, nell'impostazione del questionario, un punteggio negativo pari a -1 (valori presi in considerazione, in quanto si è ritenuto fondamentale che la mancata consapevolezza dei processi relativi al Benessere Organizzativo sia comunque un segnale da rilevare), nell'indagine del 2020 la condizione "non so" e "non applicabile" non è stata considerata nel computo delle medie dei voti espressi, le quali sono state calcolate sulla scala dei valori da 1 a 6.



Riteniamo non corretto, pertanto, quanto asserito nella relazione sulla performance 2020 (*si evidenzia, attraverso una scala di valori crescente da 1 a 6, un miglioramento dall'anno 2019 all'anno 2020 da 3,89 a 4,18*), dal momento che nel 2019 erano compresi i “non so” con valenza pari a -1, dei quali non si è invece tenuto conto nel 2020.

Per quanto attiene l'**adesione all'indagine** da parte del personale, questa si mantiene abbastanza costante nel tempo:

la più alta si è avuta nel 2013 con il 58.5% e la più bassa nel 2018 con il 49%; all'indagine del 2020 ha aderito il 54.6% del PTA.

Volendo riflettere su tale dato, si può ipotizzare che, pur avendo l'Ateneo costantemente assicurato i dipendenti circa l'anonimato del questionario, tuttavia il timore di essere identificati potrebbe essere rimasto; un altro motivo di scarsa adesione potrebbe essere ricercato nella poca fiducia riposta su queste iniziative, anche a seguito dei mancati interventi correttivi, preannunciati nelle lettere di invito al personale al momento dell'invio del questionario, ma difficilmente rintracciabili, in forma di feedback, nei documenti di programmazione annuale o triennale di Ateneo e di rendicontazione.

Dal confronto dei risultati dei questionari nel corso degli anni, si evince che gli **ambiti maggiormente critici** appaiono essere quelli relativi a equità nell'organizzazione (C), carriera e sviluppo professionale (D), performance organizzativa (L).

All'interno dell'ambito *benessere organizzativo* le categorie in cui il personale manifesta una maggiore percezione di benessere riguardano costantemente l'ambiente di lavoro (sia per quanto riguarda salute e sicurezza che per quanto riguarda il sentirsi a proprio agio), l'assenza di discriminazioni, il proprio lavoro, i rapporti coi colleghi, il senso di appartenenza all'Ateneo; nell'ambito *valutazione del superiore gerarchico* si mantengono positive e costanti le percezioni di equità di giudizio e comprensione dei bisogni, nonché la valorizzazione e la crescita professionale da parte del proprio superiore.

Ciò che viene percepito come malessere, nel corso degli anni, si ritrova nelle categorie equità nell'organizzazione (il rapporto poco equilibrato tra l'impegno richiesto e la retribuzione, il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e alla qualità del lavoro svolto), carriera e sviluppo professionale (scarsa chiarezza nel percorso di sviluppo professionale di ciascuno, poca meritocrazia, incapacità dell'organizzazione di consentire lo sviluppo di capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli), funzionamento del sistema (l'Ateneo non premia le persone capaci e che si impegnano).

Se dal 2019 al 2020 queste categorie hanno raggiunto il valore 3 (considerato sufficiente) occorre tenere presente che non sono stati considerati nel computo dei valori i “non so” e che, in ogni caso, è discutibile considerare sufficiente un valore di 3 su una scala da 1 a 6, tanto più che i compilatori del questionario non erano stati informati dell'attribuzione della sufficienza al valore di 3.

Un'altra criticità che permane nel tempo è rappresentata dalla scarsa chiarezza nell'informazione da parte dell'Ateneo, sia per quanto riguarda il coinvolgimento del personale in merito ai



cambiamenti nell'organizzazione del lavoro, sia per quanto riguarda i criteri per la pianificazione e la valutazione della performance. Appaiono carenti anche la tempistica prevista dal sistema di valutazione nonché la mancata verifica intermedia, nel corso dell'anno, nell'ambito della performance individuale.

Si ritiene sia necessaria una attenta riflessione oltre che sulla scarsa adesione del personale al questionario, anche sul **perdurare nel tempo delle medesime criticità**.

Se l'indagine risulta ben strutturata, condotta e relazionata dagli uffici preposti, non è evidente né comunicato il passaggio successivo di presa in carico delle criticità da parte degli Organi dell'Ateneo e il prevedere interventi correttivi mirati a sanare precise aree di malessere.

Anche nella relazione sulla performance 2020 si asserisce che *i risultati dell'indagine sul benessere organizzativo saranno utili ad evidenziare la percezione del Personale Tecnico Amministrativo rispetto alle tematiche legate al benessere organizzativo e a mettere in risalto i punti di forza e le zone di criticità, così che si possano individuare conseguentemente le azioni necessarie per migliorare la qualità della vita lavorativa.*

A seguito dell'analisi sopra riportata, si ritiene che il personale debba conoscere quali siano le azioni messe in atto, in un **processo di miglioramento continuo**, per migliorare la qualità della propria vita lavorativa per l'Istituzione a cui appartiene e sente di appartenere, a fronte dei risultati di indagini specificatamente finalizzate.

Di seguito riteniamo di dover avanzare qualche proposta finalizzata alla presa in carico di azioni migliorative:

Indagine sul benessere organizzativo

- ✓ l'adesione all'indagine dovrebbe essere stimolata anche dai Responsabili, sensibilizzando gli stessi prima dell'avvio della stessa.
- ✓ l'avvio dell'indagine dovrebbe avere un chiaro percorso di comunicazione anche esplicitando il valore che sarà attribuito al punteggio scelto dal dipendente, il valore del "non so" e del "non applicabile", in considerazione della scala di giudizio adottata (da 1 a 6), peraltro non propriamente idonea all'individuazione della sufficienza da parte del compilatore;
- ✓ alla richiesta di indicare ai compilatori l'area contrattuale e la sede di afferenza, motivata dalla necessità di conoscere dove risiedono le maggiori criticità, dovrebbe seguire la restituzione dei dati non solo in forma aggregata, come risulta dalla relazione finale. Se il dato è desumibile dall'indagine, allora le azioni correttive dovranno essere poste in atto in particolare presso le sedi e/o le categorie contrattuali maggiormente critiche. La valorizzazione di buone prassi e una chiara e trasparente comunicazione riteniamo possa contribuire a rinforzare il senso di fiducia nell'Istituzione da parte del personale;



Comunicazione

Ritenendo che occorra ovviare quanto prima alla ormai consolidata percezione di mancanza di comunicazione e informazione (in particolare per organizzazione e performance):

- ✓ si ritiene si debba intervenire anche richiedendo ai responsabili di essere più attenti a tali aspetti, attraverso riunioni con il personale, effettuando la valutazione intermedia ecc...);
- ✓ si ritiene necessario coinvolgere attraverso comunicazioni mirate anche gli organismi statutari che rappresentano tutto il personale tecnico – amministrativo, nei tavoli e nelle varie sedi;

A tal fine si fa presente che il Consiglio del Personale Tecnico Amministrativo ha aperto un canale di comunicazione con il personale che, anche oltre ai confronti personali e a mezzo mail, vede lo svolgimento di riunioni a cui è invitato tutto il personale. Tali momenti possono certamente configurarsi come canali per diffondere le buone prassi, accogliere criticità e individuare proposte migliorative, sviluppare il senso di appartenenza, anche nei confronti dei nuovi assunti, che, peraltro, hanno aderito a tali iniziative.

- ✓ si auspica possa essere quanto prima attivata un'area intranet nel portale di Ateneo, ove il personale possa rinvenire ogni informazione utile al suo status, in modo chiaro, univoco e aggiornato;
- ✓ non si ritiene proficuo quanto avvenuto nel corso del 2020, in merito alla mancata comunicazione al personale dell'approvazione del Piano Strategico (seppur come aggiornamento in riferimento alla situazione emergenziale) e di approvazione del Sistema di Misurazione, peraltro con importanti innovazioni che meritavano, al contrario, un sintetico documento guida alle principali novità, come auspicato per molti documenti istituzionali. Situazione riconducibile ad un mancato coinvolgimento della componente tecnico amministrativa, tramite gli organismi che la rappresentano, è quanto avvenuto in sede di recente approvazione del Piano Strategico 2022-2024, per il quale, anche se non per competenza, riteniamo sarebbe stato opportuno un confronto in quanto la componente che rappresentiamo è oggetto in più punti della strategia di Ateneo, proprio in ragione del fatto che la Comunità Universitaria vede quali attori studenti, docenti e personale tecnico amministrativo;
- ✓ si ritiene opportuno sensibilizzare i responsabili sulla necessità di un reale coinvolgimento dei collaboratori, tramite riunioni singole e di struttura, non solo legate alle impellenti necessità, ma per condividere strategia, obiettivi e comportamenti, momenti che potrebbero essere oggetto della scheda di valutazione e che sono indubbiamente caratteristica di leadership.

Entrando nel merito dei particolari **ambiti critici** (equità, premialità, carriera e sviluppo professionale) evidenziati dall'indagine si propone quanto segue:



- ✓ presupposto necessario per la valorizzazione delle competenze e delle attitudini, per la mobilità trasparente del personale, per il conseguimento della crescita professionale e di una equa distribuzione delle risorse umane, a nostro parere, è una chiara fotografia della situazione da parte dell'amministrazione correlata dei carichi di lavoro e delle risorse e competenze necessarie;
- ✓ al fine di valorizzare la performance organizzativa e al contempo stimolare il merito e una rapportata premialità, si propone che la distribuzione di parte di essa, relativa alla performance organizzativa, possa essere attribuita sulla base della valutazione del Responsabile sul contributo dato da ognuno al raggiungimento degli obiettivi di struttura, potendo così incentivare e differenziare parte delle prestazioni all'interno delle strutture;
- ✓ occorre un avvio attento e trasparente delle progressioni verticali, individuando le figure che presentano il curriculum e l'esperienza adeguata, sempre nell'ambito di una individuazione a priori delle esigenze e dei necessari relativi ruoli;
- ✓ si ritiene necessaria la stesura di un Regolamento per la mobilità interna, affinché il personale si senta garantito anche relativamente alle sue esigenze di crescita professionale, con pari opportunità e con processi di mobilità da svolgersi in modo trasparente, secondo modalità definite e chiare;
- ✓ riteniamo opportuno un intervento dei vertici politici e gestionali nei confronti del personale, finalizzato alla comunicazione di un reale interesse allo sviluppo del benessere organizzativo, con la presentazione delle azioni che si intende mettere in atto, anche in riferimento al Sistema di misurazione e valutazione della performance.

Confidando in ulteriori momenti di confronto su tali temi, ringrazio per l'attenzione, a nome del Consiglio tutto, e saluto cordialmente.

Carla Sfamurri

Firmato digitalmente ai sensi D.Lgs. n. 2/2005