

QUESTIONARIO SUL BENESSERE LAVORATIVO

Anno di indagine 2014

**A cura dei RLS
Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza
Università degli Studi di Bergamo**

Elaborazione conclusa a Giugno 2015

INDICE

1. PREMESSA

2. CRITERI GENERALI E MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO

3. ANALISI DELLE AREE DEL QUESTIONARIO E SETTORI DI INDAGINE

I AREA: BENESSERE ORGANIZZATIVO

Sezione A – Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato

Sezione B – Le discriminazioni

Sezione C – L'equità nella mia amministrazione

Sezione D – Carriera e sviluppo professionale

Sezione E – Il mio lavoro

Sezione F – I miei colleghi

Sezione G – Il contesto del mio lavoro

Sezione H – Il senso di appartenenza

Sezione I – L'immagine della mia amministrazione

Sezione J – Importanza degli ambiti di indagine

II AREA: GRADO DI CONDIVISIONE DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE

Sezione L – La mia organizzazione

Sezione M – Le mie performance

Sezione N – Il funzionamento del sistema

III AREA: VALUTAZIONE DEL SUPERIORE GERARCHICO

Sezione O – Il mio capo e la mia crescita

Sezione P – Il mio responsabile e l'equità

4. CONCLUSIONI

1. PREMESSA

Come rappresentanti per la sicurezza dei lavoratori a maggio dello scorso anno abbiamo deciso di sottoporre un questionario sul benessere lavorativo a ciascun dipendente tecnico amministrativo dell'Università, assunto a tempo determinato, indeterminato, interinale ed a ciascun lavoratore del Servizio di Portierato in appalto alla ditta esterna.

Lo scopo dell'indagine è di indagare lo stato di benessere e di salute sul lavoro e poter proporre migliorie.

Ci siamo avvalse di un modello di questionario elaborato dall'ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione) già utilizzato da altri atenei e finalizzato a realizzare indagini sul benessere organizzativo, sul grado di condivisione del sistema di valutazione e sulla valutazione del superiore gerarchico.

Abbiamo mantenuto le stesse domande presenti nel modello ed aggiunto una sezione dedicata all'indicazione dell'Ufficio di appartenenza.

Sono stati distribuiti n. 241 questionari e la risposta è stata di n. 178 dipendenti, pari al 74%.

Considerando che una percentuale di dipendenti pari al 29% non ha indicato la struttura di appartenenza, la distribuzione fra gli Uffici ha avuto l'esito riportato nella tabella seguente:

TABELLA 1

Struttura	Persone che hanno ricevuto il questionario	Persone che hanno compilato il questionario	Percentuale di compilazione nella struttura
<i>Il rispondente non ha indicato la struttura di appartenenza (*)</i>		52	
Centralino e uscieri	24	17	70,8%
Direzione e affari generali	4	0	0,0%
Diritto allo studio e servizi tecnici per la didattica	19	13	68,4%
Orientamento e programmi internazionali	20	15	75,0%
Presidio di Ingegneria	12	5	41,7%
Presidio di Lettere e Scienze umane	10	3	30,0%
Presidio di Lingue	7	5	71,4%
Presidio Economico-giuridico	11	1	9,1%
Rettorato	10	6	60,0%
Servizi Amministrativi Generali	29	14	48,3%
Servizi Bibliotecari di Ateneo	21	11	52,4%
Servizio Contabilità, Bilancio e Controllo	16	5	31,3%
Servizio Programmazione didattica e formazione post laurea	11	7	63,6%
Servizio Ricerca e Trasferimento tecnologico	13	3	23,1%
Servizio Studenti	34	21	61,8%
Totale	241	178	73,9%

(*) I 52 questionari senza indicazione della struttura di appartenenza corrispondono al 29,2% del totale di quelli raccolti

2. CRITERI GENERALI E MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO

In coerenza con le finalità dell'iniziativa, si è ritenuto che nella somministrazione del questionario si dovessero rispettare i seguenti criteri generali:

- assicurare una adeguata informazione sull'iniziativa, le sue finalità, le modalità di esecuzione;
- garantire la possibilità di partecipazione a tutti i dipendenti;
- garantire in modo assoluto l'anonimato delle risposte fornite, sia nel corso della rilevazione, sia nelle successive fasi di elaborazione dei dati.

Nel concreto, si è ricorso alla somministrazione del questionario tramite consegna brevi manu dello stesso a ciascun dipendente da parte degli RLS in modo da:

- garantire la possibilità di raggiungere tutti i dipendenti e allo stesso tempo di informare dell'iniziativa;
- facilitare le operazioni di raccolta, elaborazione e protezione dell'integrità dei dati;
- assicurare una modalità di raccolta dati che potesse garantire la protezione delle informazioni personali e l'anonimato delle risposte.

Nel questionario è stato richiesto di indicare il servizio di appartenenza. Il 29,2% non ha fornito tale indicazione e, nello specifico, delle 15 strutture intervistate solo 8 hanno indicato l'appartenenza al servizio con una percentuale superiore al 50% (percentuali evidenziate con colore giallo nella Tabella 1) mentre per le rimanenti 7 strutture non abbiamo un dato significativo per un'analisi accurata.

Una percentuale maggiore avrebbe fatto emergere eventuali criticità che avrebbero consentito di analizzare le condizioni del benessere organizzativo rispetto ai diversi servizi / dipartimenti.

3. ANALISI DELLE AREE DEL QUESTIONARIO E SETTORI DI INDAGINE

Il questionario è stato predisposto in modo che ad ogni domanda/affermazione corrisponda una risposta da 1 a 6 con il seguente significato:

Per nulla					Del tutto
1	2	3	4	5	6
MINIMO GRADO DI IMPORTANZA ATTRIBUITO					MASSIMO GRADO DI IMPORTANZA ATTRIBUITO
IN TOTALE DISACCORDO CON L'AFFERMAZIONE					IN TOTALE ACCORDO CON L'AFFERMAZIONE



Per la rappresentazione degli esiti del questionario ci siamo avvalse di due differenti tipologie grafiche dalle quali si può evincere:

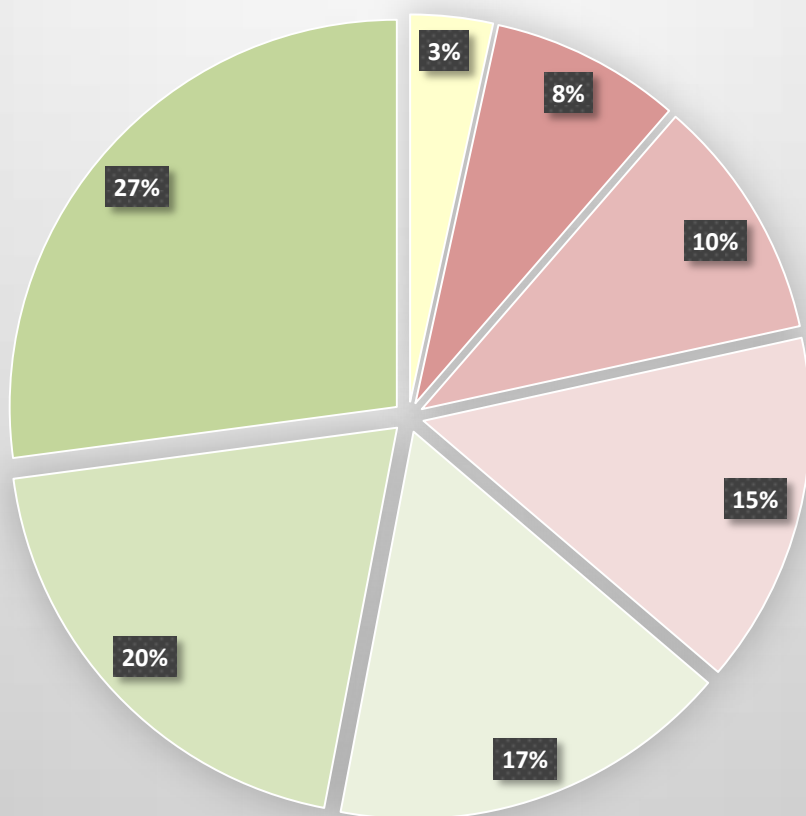
- Nel grafico a colonne l'intensità del colore azzurro indica la numerosità delle singole risposte: azzurro intenso indica la maggior concentrazione di risposte.
- Nel grafico "a spicchi" il colore verde identifica le risposte positive, in base all'intensità del colore il giudizio passa da moderatamente positivo (verde pallido) a molto positivo (verde intenso); il colore rosa identifica invece le risposte negative (rosa pallido per le risposte moderatamente negative e rosa intenso per le risposte molto negative); il colore giallo corrisponde ai mancati giudizi espressi; la grandezza degli spicchi è proporzionata alla percentuale dei giudizi espressi.

I AREA: BENESSERE ORGANIZZATIVO

Sezione A – Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato

		1	2	3	4	5	6
A.01	Il mio luogo di lavoro è sicuro (impianti elettrici, misure antincendio e di emergenza, ecc.)						
A.02	Ho ricevuto informazione e formazione appropriate sui rischi connessi alla mia attività lavorativa e sulle relative misure di prevenzione e protezione						
A.03	Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazi, postazioni di lavoro, luminosità, rumorosità, ecc.) sono soddisfacenti						
A.04	Ho subito atti di mobbing (demansionamento formale o di fatto, esclusione di autonomia decisionale, isolamento, estromissione dal flusso delle informazioni, ingiustificate disparità di trattamento, forme di controllo esasperato,...)						
A.05	Sono soggetto/a molestie sotto forma di parole o comportamenti idonei a ledere la mia dignità e a creare un clima negativo sul luogo di lavoro						
A.06	Ho la possibilità di prendere sufficienti pause						
A.07	Posso svolgere il mio lavoro con ritmi sostenibili						
A.08	Avverto situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano (insofferenza, disinteresse, sensazione di inutilità, assenza di iniziativa, nervosismo, senso di depressione, insonnia, mal di testa, mal di stomaco, dolori muscolari o articolari, difficoltà respiratorie,...)						

Sezione A – Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato



nessuna risposta

giudizi molto negativi

giudizi negativi

giudizi moderatamente negativi

giudizi moderatamente positivi

giudizi positivi

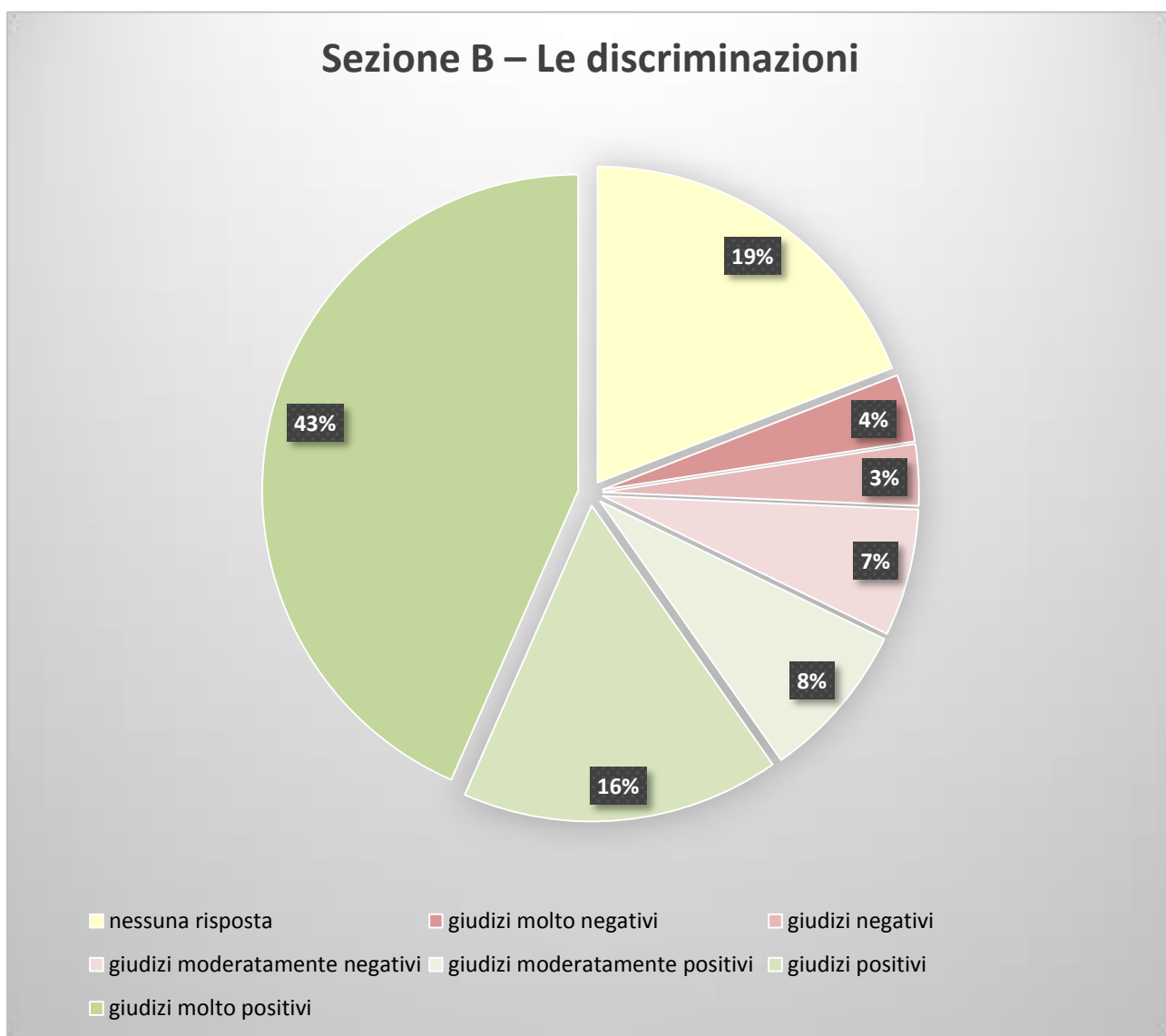
giudizi molto positivi

Dal grafico emerge che la media dei partecipanti ha espresso un parere positivo riguardo al benessere organizzativo.

L'8% un parere molto negativo, il 10% negativo, il 15% moderatamente negativo.

Sezione B –Le discriminazioni

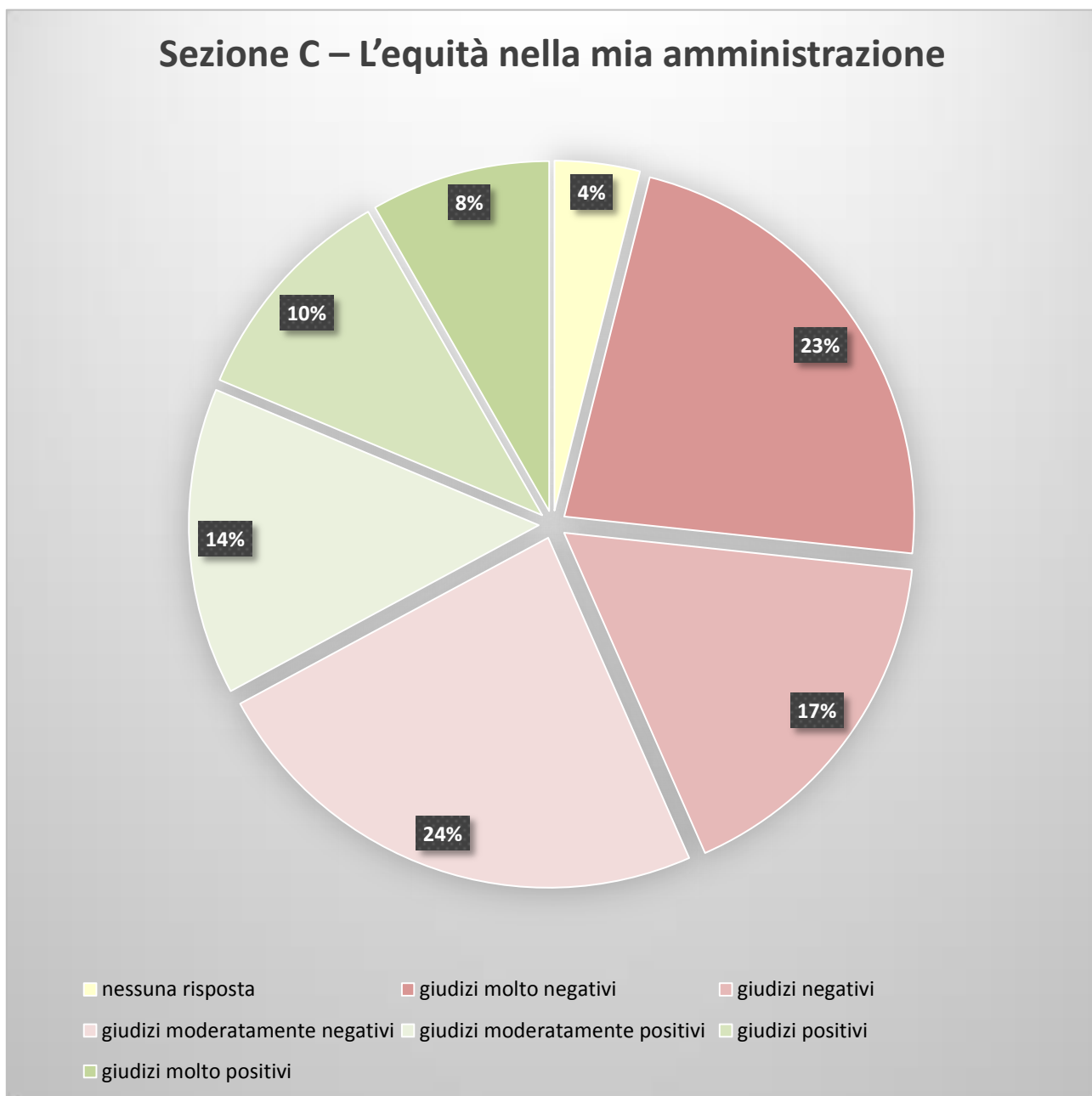
		1	2	3	4	5	6
B.01	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia appartenenza sindacale						
B.02	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione al mio orientamento politico						
B.03	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia religione						
B.04	La mia identità di genere costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro						
B.05	La mia età costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro						
B.06	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione al mio orientamento sessuale						
B.07	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia disabilità (se applicabile)						



Dal grafico emerge che il 67% ha dato un parere da moderatamente positivo a molto positivo, il 19% non ha fornito alcuna risposta e il 14% ha valutato negativamente l'aspetto riguardante le discriminazioni.

Sezione C – L'equità nella mia amministrazione

		1	2	3	4	5	6
C.01	Ritengo che vi sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro						
C.02	Ritengo che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità						
C.03	Giudico equilibrato il rapporto tra l'impegno richiesto e la mia retribuzione						
C.04	Le decisioni che riguardano il lavoro sono prese dal mio responsabile in modo imparziale						



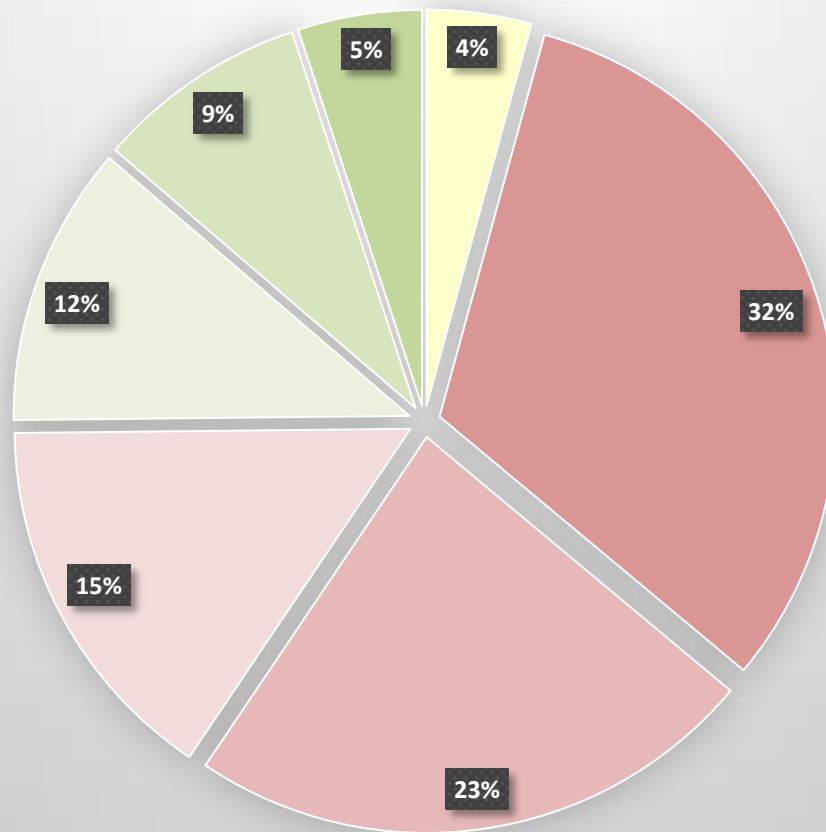
Il 64 % delle risposte mostra una valutazione negativa dell'equità nella propria amministrazione, in particolare il 23% esprime un giudizio molto negativo.

Il 32% esprime parere positivo. Il 4% si è astenuto.

Sezione D – Carriera e sviluppo professionale

		1	2	3	4	5	6
D.01	Nel mio ente il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro	■	■	■	■	■	■
D.02	Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nel mio ente siano legate al merito	■	■	■	■	■	■
D.03	Il mio ente dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli	■	■	■	■	■	■
D.04	Il ruolo da me attualmente svolto è adeguato al mio profilo professionale	■	■	■	■	■	■
D.05	Sono soddisfatto del mio percorso professionale all'interno dell'ente	■	■	■	■	■	■

Sezione D – Carriera e sviluppo professionale



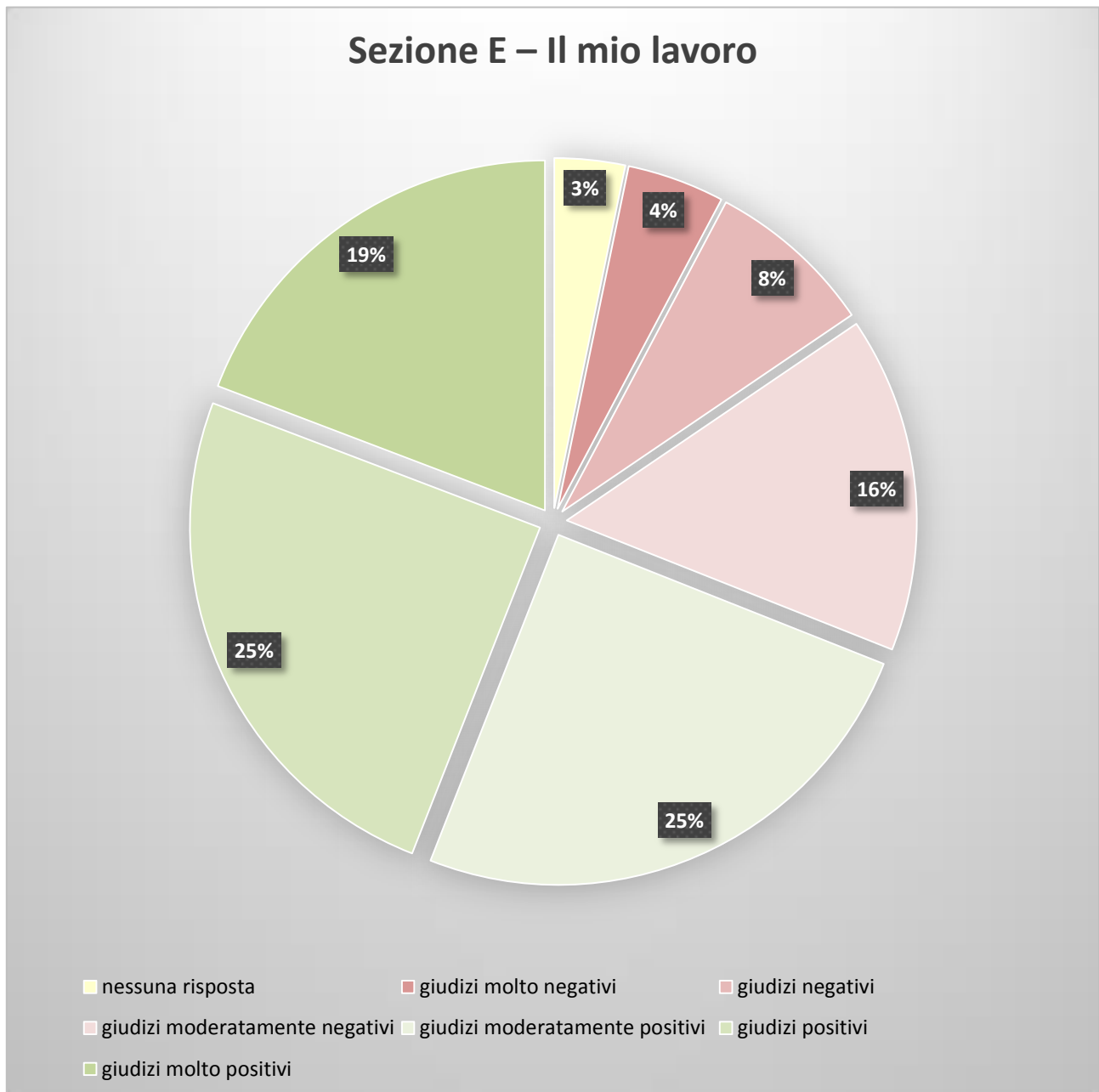
■ nessuna risposta ■ giudizi molto negativi ■ giudizi negativi
 ■ giudizi moderatamente negativi ■ giudizi moderatamente positivi ■ giudizi positivi
 ■ giudizi molto positivi

Il 70% del personale intervistato ha valutato negativamente la possibilità di carriera e sviluppo professionale.

Solo il 26% ha espresso parere positivo.

Sezione E – Il mio lavoro

		1	2	3	4	5	6
E.01	So quello che ci si aspetta dal mio lavoro						
E.02	Ho le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro						
E.03	Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro						
E.04	Ho un adeguato livello di autonomia nello svolgimento del mio lavoro						
E.05	Il mio lavoro mi dà un senso di realizzazione personale						

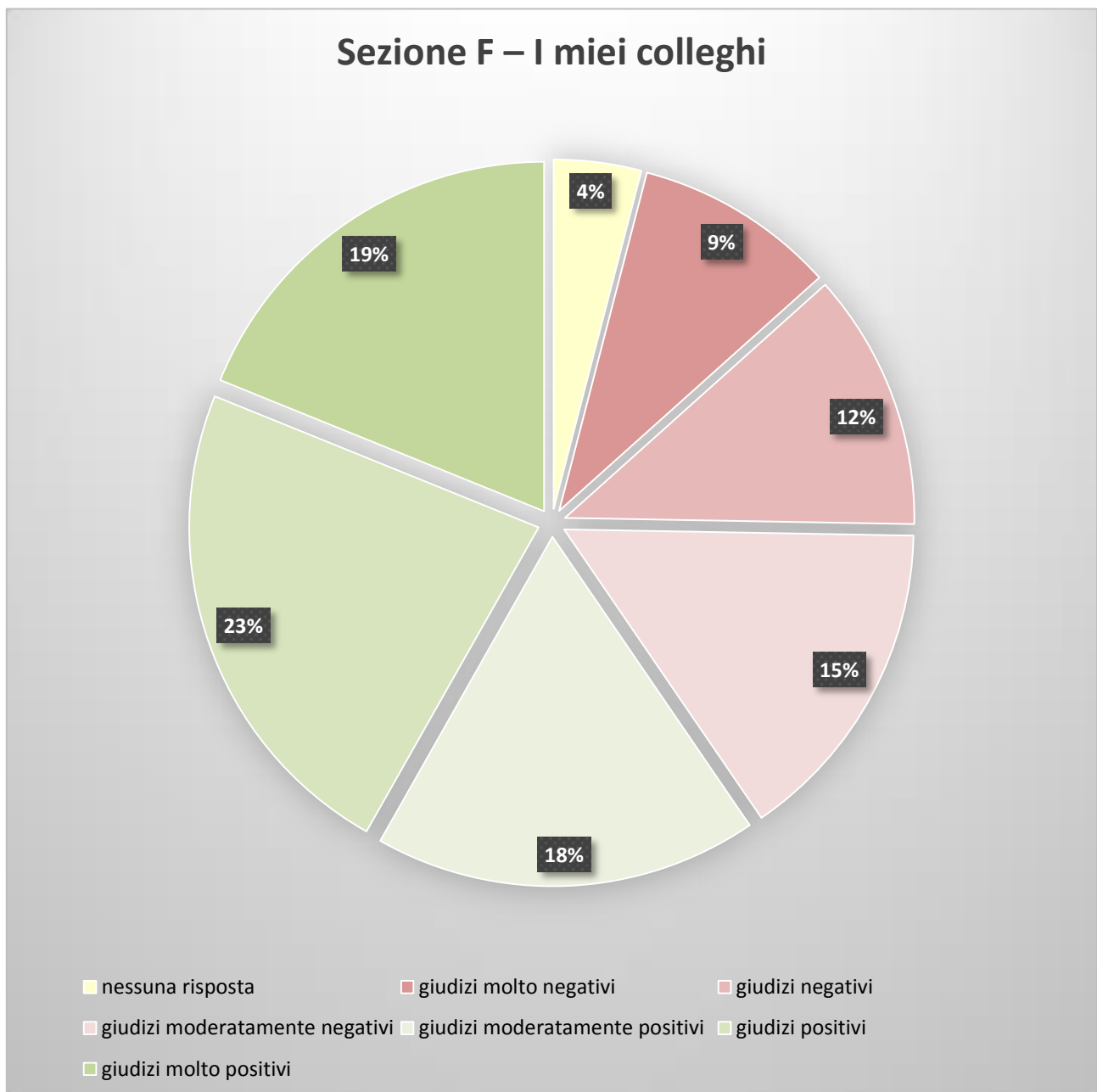


In questa sezione emerge che il 69 % degli intervistati sa come gestire il proprio lavoro, ha le competenze e gli strumenti necessari per svolgerlo e un buon livello di autonomia.

Il 28 % pensa il contrario, mentre il 3% si astiene.

Sezione F – I miei colleghi

		1	2	3	4	5	6
F.01	Mi sento parte di una squadra						
F.02	Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti						
F.03	Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi						
F.04	Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti						
F.05	L'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare						

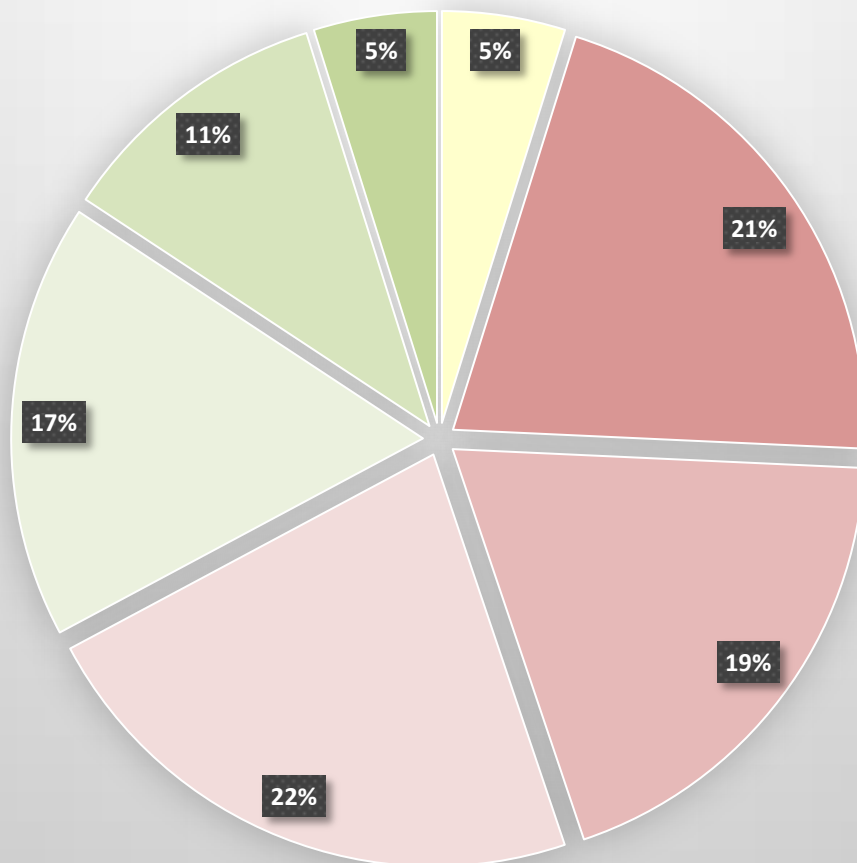


Il 60 % ha valutato positivamente il rapporto con i colleghi, il 36% l'ha valutato negativamente ed il 4% non si è espresso.

Sezione G – Il contesto del mio lavoro

		1	2	3	4	5	6
G.01	La mia organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione						
G.02	Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro						
G.03	I compiti e ruoli organizzativi sono ben definiti						
G.04	La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata						
G.05	La mia organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi lavoro e dei tempi di vita						

Sezione G – Il contesto del mio lavoro

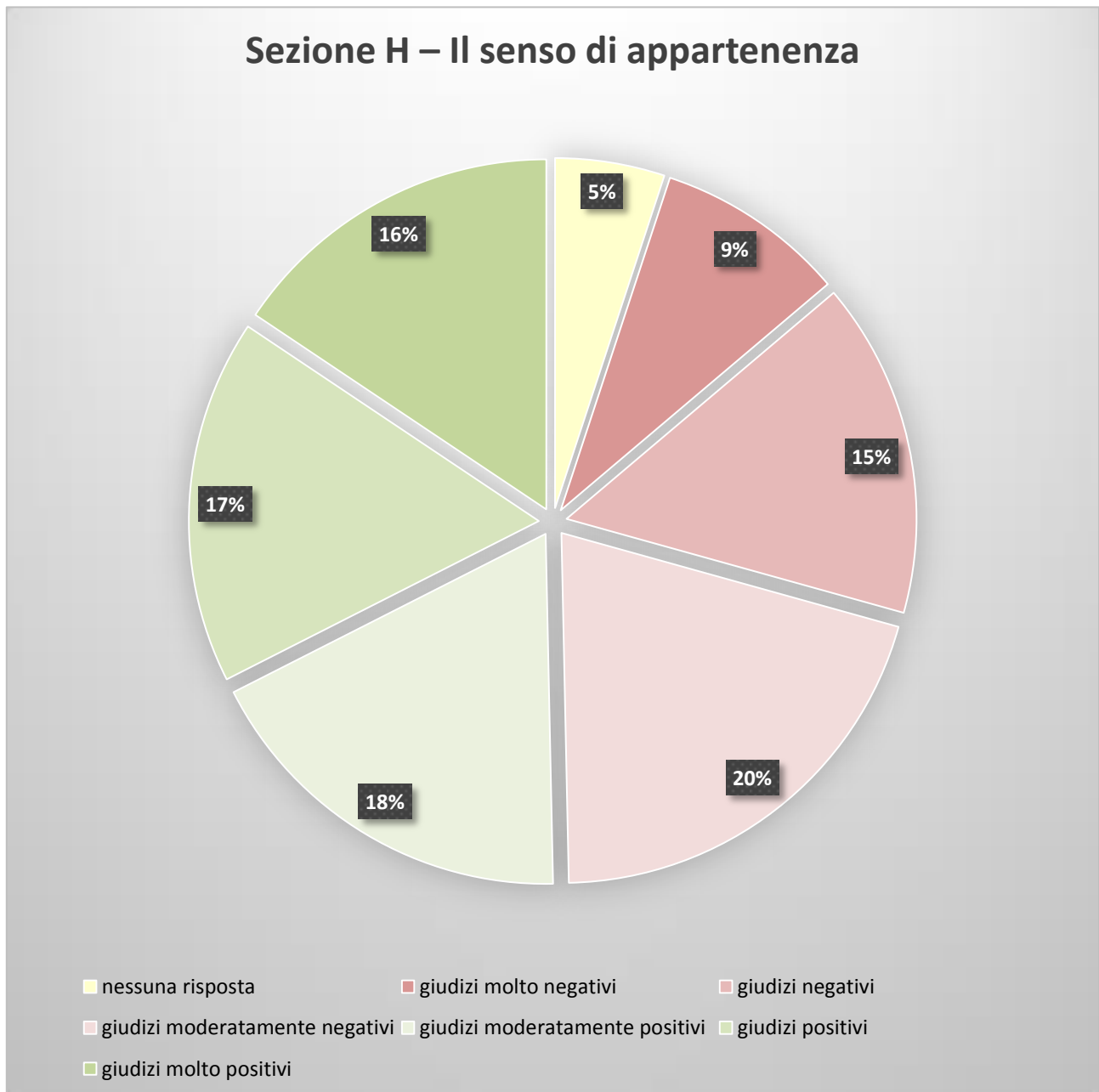


■ nessuna risposta ■ giudizi molto negativi ■ giudizi negativi
■ giudizi moderatamente negativi ■ giudizi moderatamente positivi ■ giudizi positivi
■ giudizi molto positivi

Il 62% giudica negativamente il proprio contesto lavorativo, solo il 33% esprime giudizio positivo e il 5% non esprime alcun parere.

Sezione H – Il senso di appartenenza

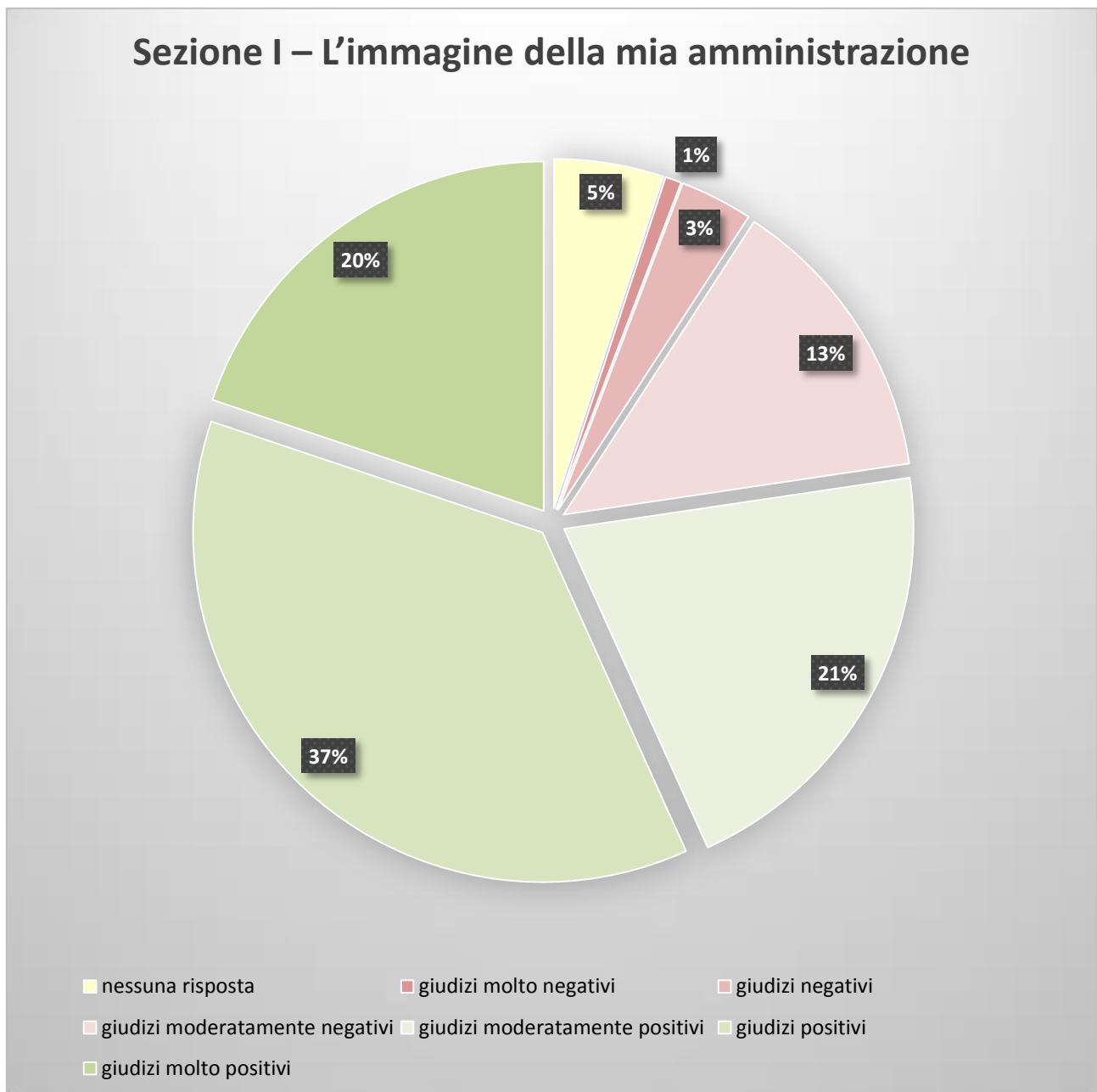
		1	2	3	4	5	6
H.01	Sono orgoglioso quando dico a qualcuno che lavoro nel mio ente						
H.02	Sono orgoglioso quando il mio ente raggiunge un buon risultato						
H.03	Mi dispiace se qualcuno parla male del mio ente						
H.04	I valori e i comportamenti praticati nel mio ente sono coerenti con i miei valori personali						
H.05	Se potessi, comunque cambierei ente						



Il 51% dei lavoratori che hanno risposto al questionario esprime senso di appartenenza all'Università, il 44% si esprime negativamente e il 5% si astiene.

Sezione I – L'immagine della mia amministrazione

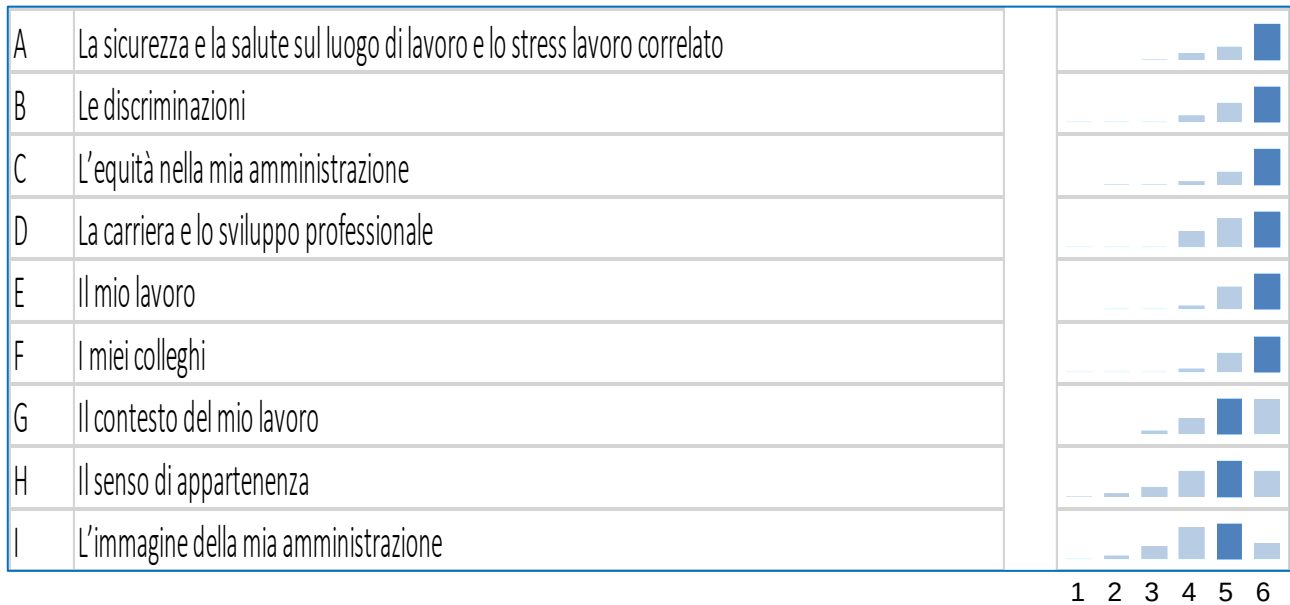
		1	2	3	4	5	6
I.01	La mia famiglia e le persone a me vicine pensano che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività						
I.02	Gli utenti pensano che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per loro e per la collettività						
I.03	La gente in generale pensa che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività						



La maggioranza del personale intervistato (78%) ritiene che l'Università di Bergamo abbia un'immagine positiva nei confronti della collettività.

Il 17% pensa il contrario.

Sezione J – Importanza degli ambiti di indagine

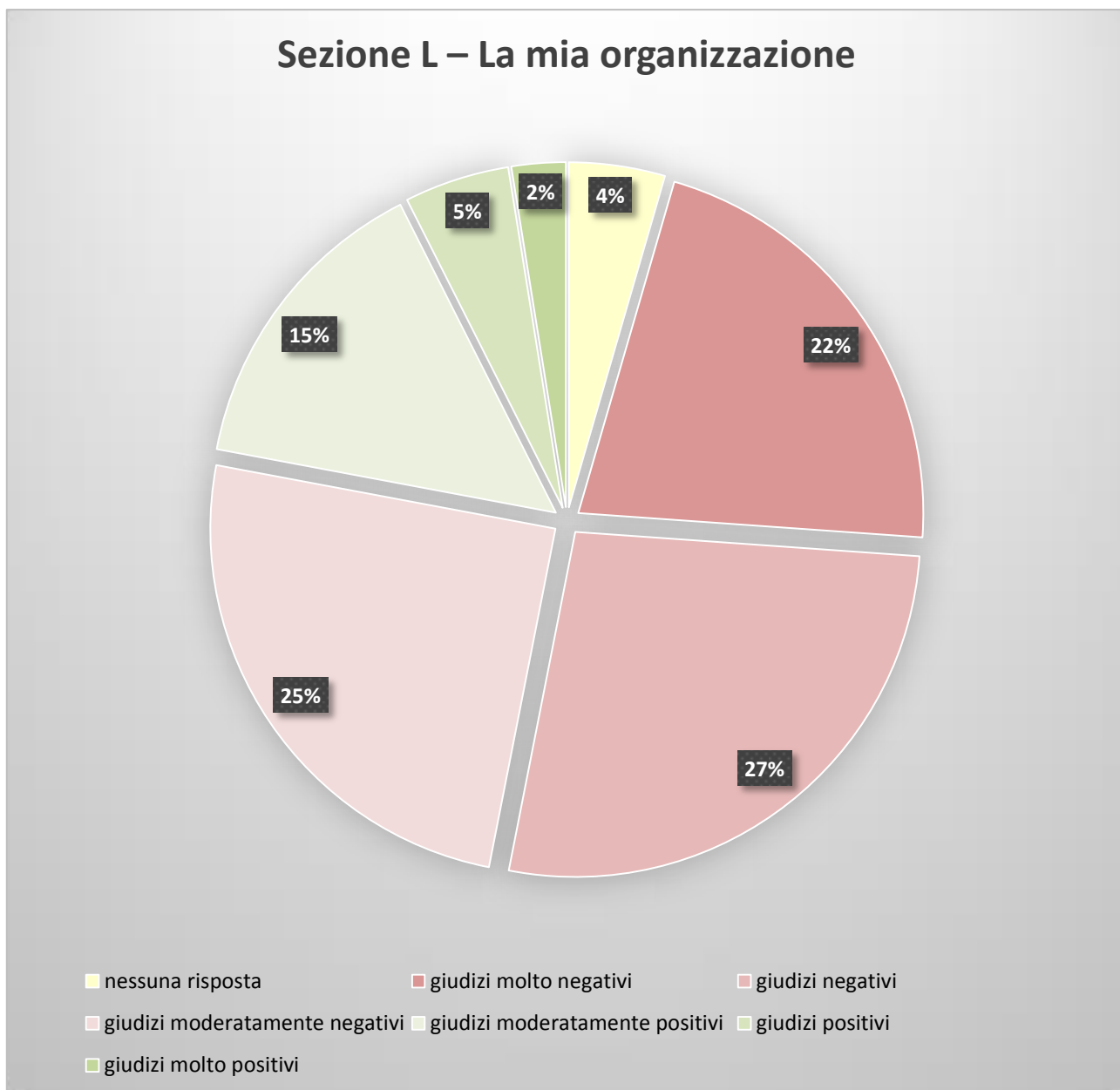


Emerge che per gli ambiti di indagine da A a F si è manifestata l'importanza massima – valore 6, per gli ambiti da G a I l'importanza maggiormente espressa ha avuto valore 5.

II AREA: GRADO DI CONDIVISIONE DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE

Sezione L – La mia organizzazione

		1	2	3	4	5	6
L.01	Conosco le strategie della mia amministrazione	■	■	■	■	■	■
L.02	Condivido gli obiettivi strategici della mia amministrazione	■	■	■	■	■	■
L.03	Sono chiari i risultati ottenuti dalla mia amministrazione	■	■	■	■	■	■
L.04	È chiaro il contributo del mio lavoro al raggiungimento degli obiettivi dell'amministrazione	■	■	■	■	■	■

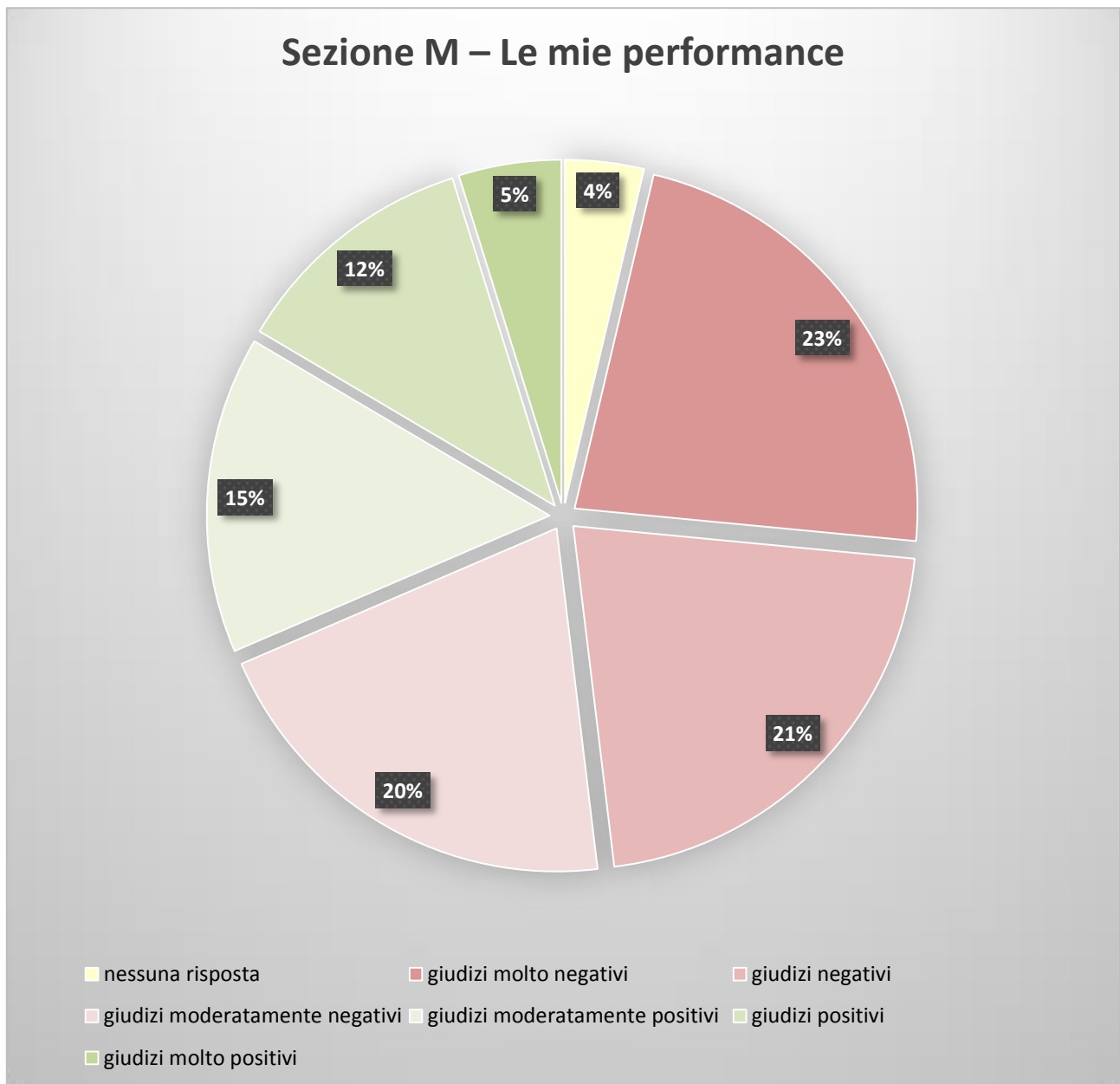


Emerge che il 74% del personale intervistato non conosce l'organizzazione dell'Università: strategie, obiettivi e risultati, pertanto, non è consapevole del proprio contributo lavorativo al fine del raggiungimento degli obiettivi generali.

Il 22% ha espresso un parere positivo sull'argomento valutato.

Sezione M – Le mie performance

		1	2	3	4	5	6
M.01	Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro						
M.02	Condivido il sistema di valutazione						
M.03	Sono chiari gli obiettivi e i risultati attesi dall'amministrazione con riguardo al mio lavoro						
M.04	Sono correttamente informato sulla valutazione del mio lavoro						
M.05	Sono correttamente informato su come migliorare i miei risultati						



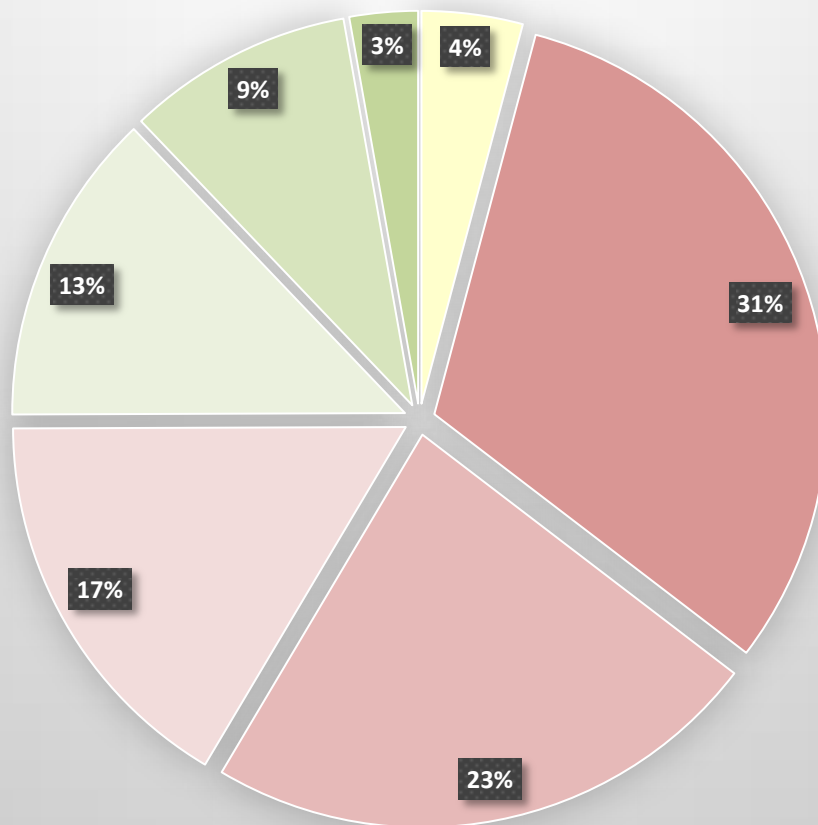
Il 64% ha giudicato negativamente le modalità di valutazione del proprio lavoro, il 23% ha espresso giudizio molto negativo.

Il 17% esprime giudizio positivo/molto positivo.

Sezione N –Il funzionamento del sistema

		1	2	3	4	5	6
N.01	Sono sufficientemente coinvolto nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal mio lavoro	■	■	■	■	■	■
N.02	Sono adeguatamente tutelato se non sono d'accordo con il mio valutatore sulla valutazione della mia performance	■	■	■	■	■	■
N.03	I risultati della valutazione mi aiutano veramente a migliorare la mia performance	■	■	■	■	■	■
N.04	La mia amministrazione premia le persone capaci e che si impegnano	■	■	■	■	■	■
N.05	Il sistema di misurazione e valutazione della performance è stato adeguatamente illustrato al personale	■	■	■	■	■	■

Sezione N – Il funzionamento del sistema



■ nessuna risposta
 ■ giudizi molto negativi
 ■ giudizi negativi
■ giudizi moderatamente negativi
 ■ giudizi moderatamente positivi
 ■ giudizi positivi
■ giudizi molto positivi

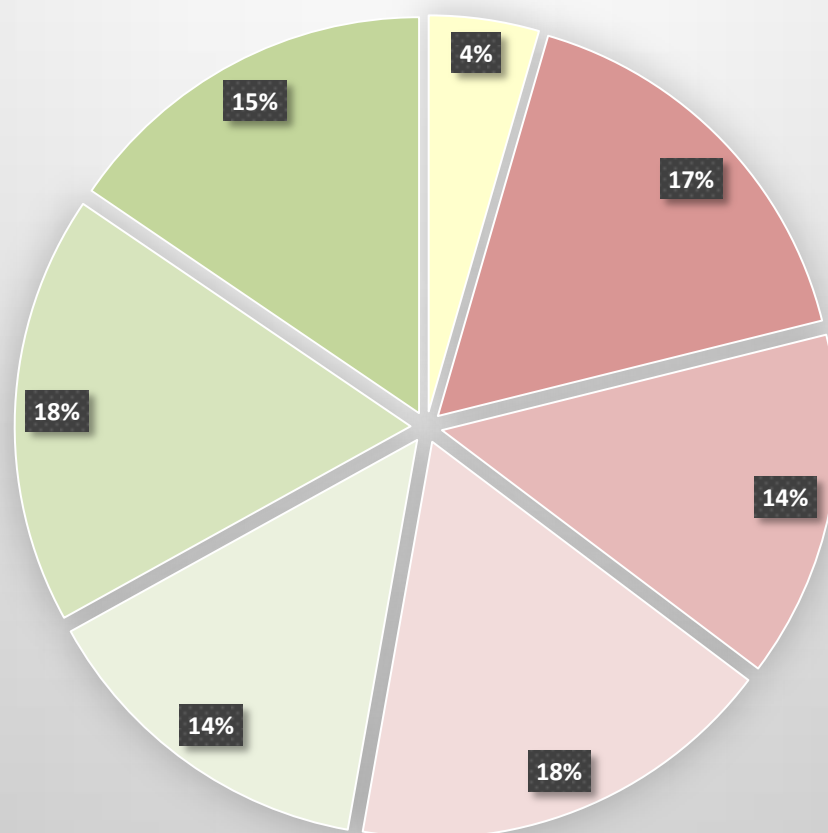
Il personale esprime per il 71% un giudizio negativo rispetto al sistema di valutazione.

Il 25% ritiene di essere sufficientemente coinvolto nella definizione degli obiettivi del proprio lavoro e pensa di essere correttamente valutato e premiato. Il 4% non ha risposto.

Sezione O – Il mio capo e la mia crescita

		1	2	3	4	5	6
O.01	Mi aiuta a capire come posso raggiungere i miei obiettivi	■	■	■	■	■	■
O.02	Riesce a motivarmi a dare il massimo nel mio lavoro	■	■	■	■	■	■
O.03	È sensibile ai miei bisogni personali	■	■	■	■	■	■
O.04	Riconosce quando svolgo bene il mio lavoro	■	■	■	■	■	■
O.05	Mi ascolta ed è disponibile a prendere in considerazione le mie proposte	■	■	■	■	■	■

Sezione O – Il mio responsabile e la mia crescita



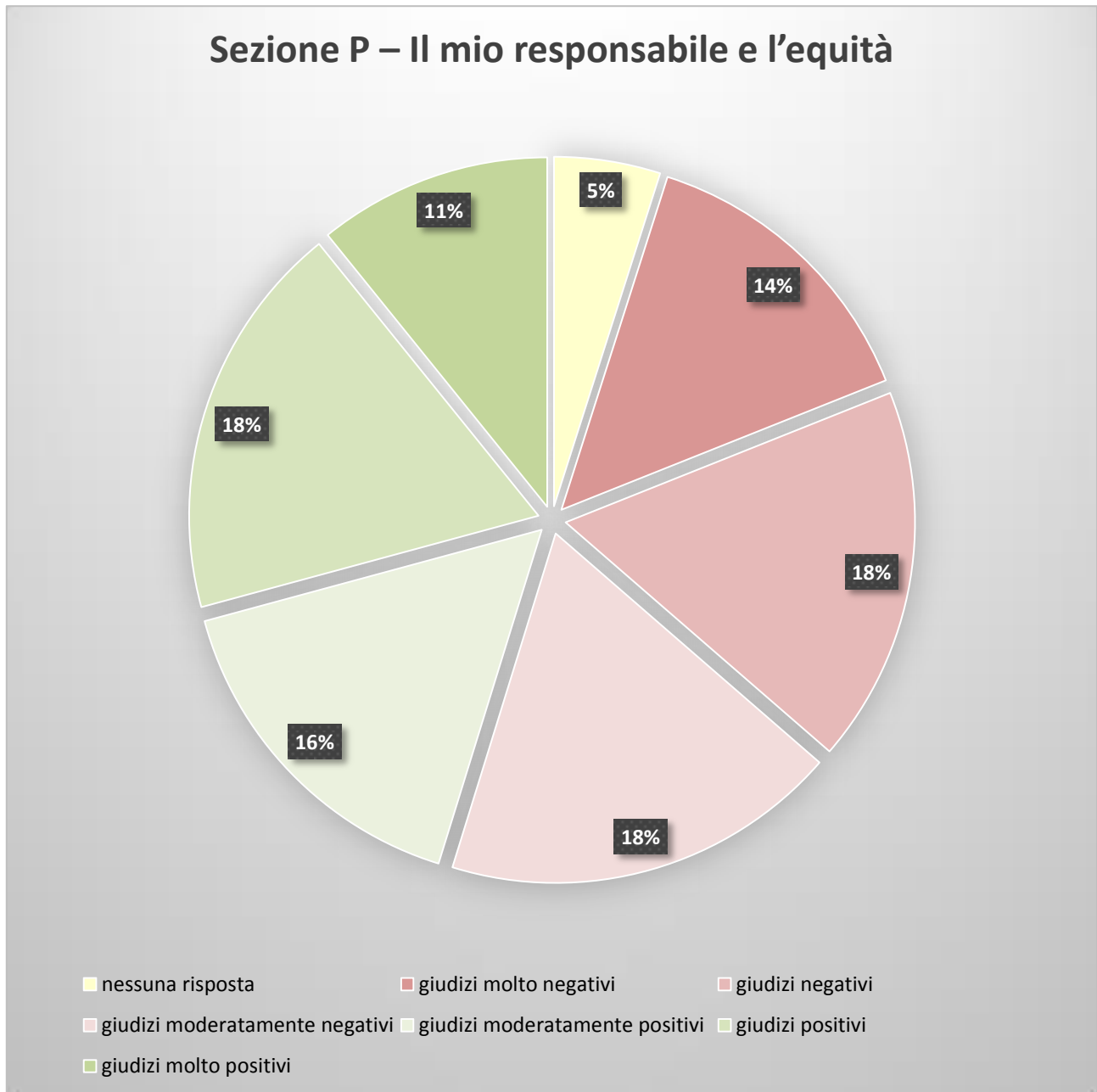
■ nessuna risposta
 ■ giudizi molto negativi
 ■ giudizi negativi
■ giudizi moderatamente negativi
 ■ giudizi moderatamente positivi
 ■ giudizi positivi
■ giudizi molto positivi

La valutazione del proprio capo è per il 47% positiva e per il 49% negativa.

Considerato che il 29% del personale non ha indicato l'Ufficio di appartenenza non è stato possibile fornire un quadro complessivo della situazione relativa al rapporto con i responsabili delle strutture.

Sezione P – Il mio responsabile e l'equità

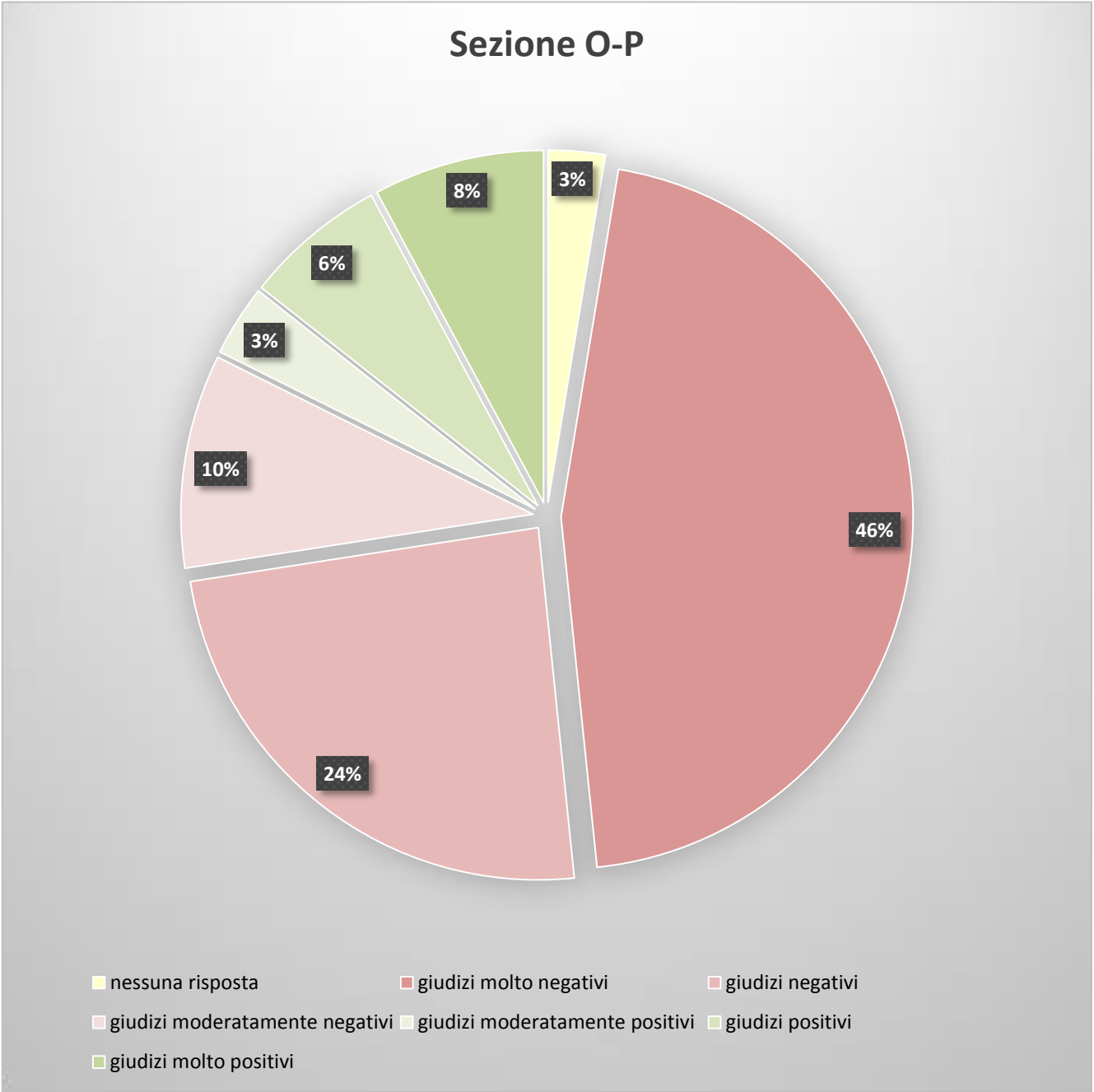
		1	2	3	4	5	6
P.01	Agisce con equità, in base alla mia percezione						
P.02	Agisce con equità, secondo la percezione dei miei colleghi di lavoro						
P.03	Gestisce efficacemente problemi, criticità e conflitti						
P.04	Stimo il mio capo e lo considero una persona competente e di valore						



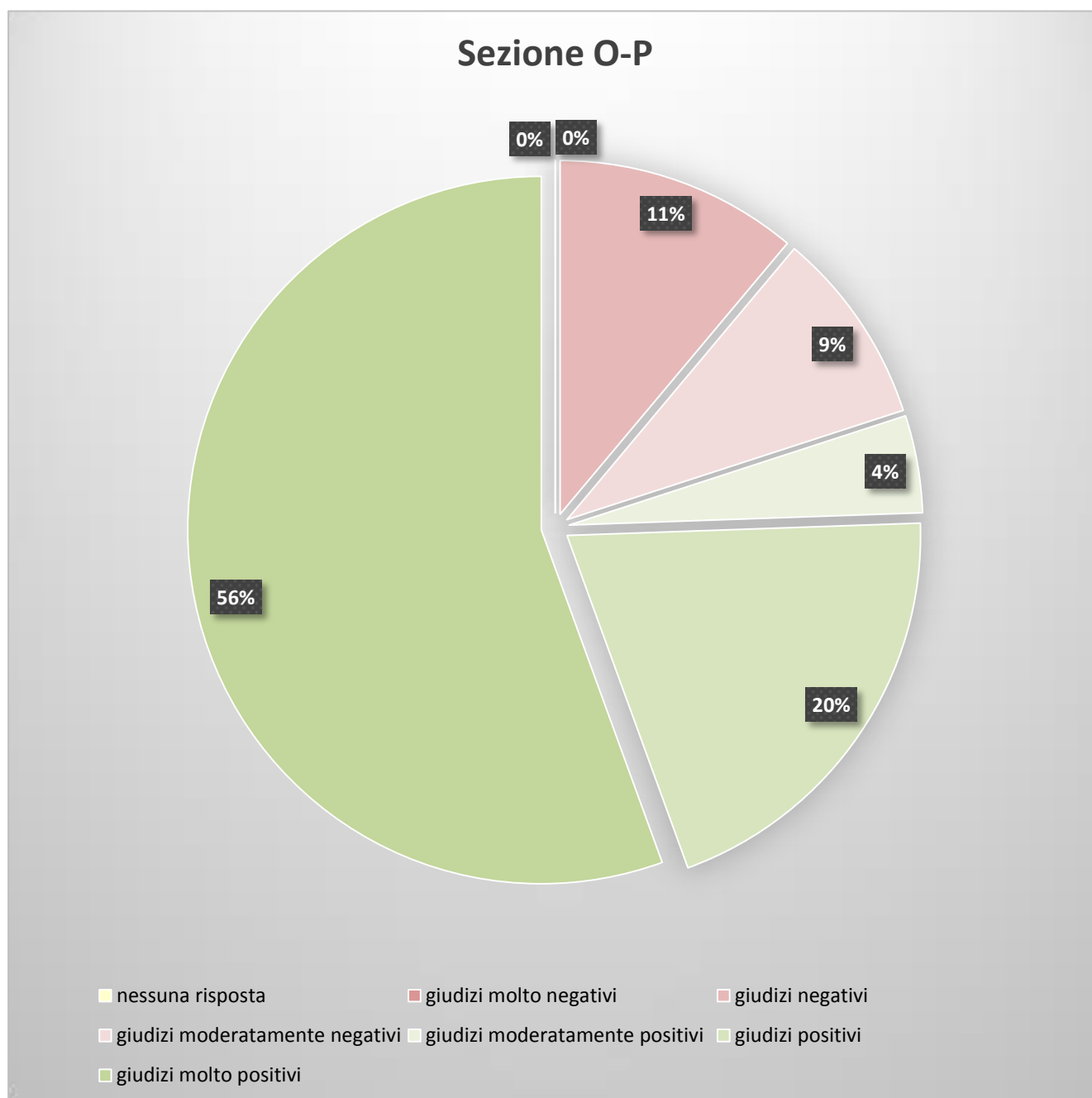
L'esito di questa sezione è simile a quello della precedente: il 45% ha espresso parere positivo, mentre il 50% si è espresso negativamente.

Per le sezioni O e P sono state analizzate le risposte fornite dai dipendenti appartenenti alle seguenti 8 strutture di cui in premessa: [clicca qui](#)

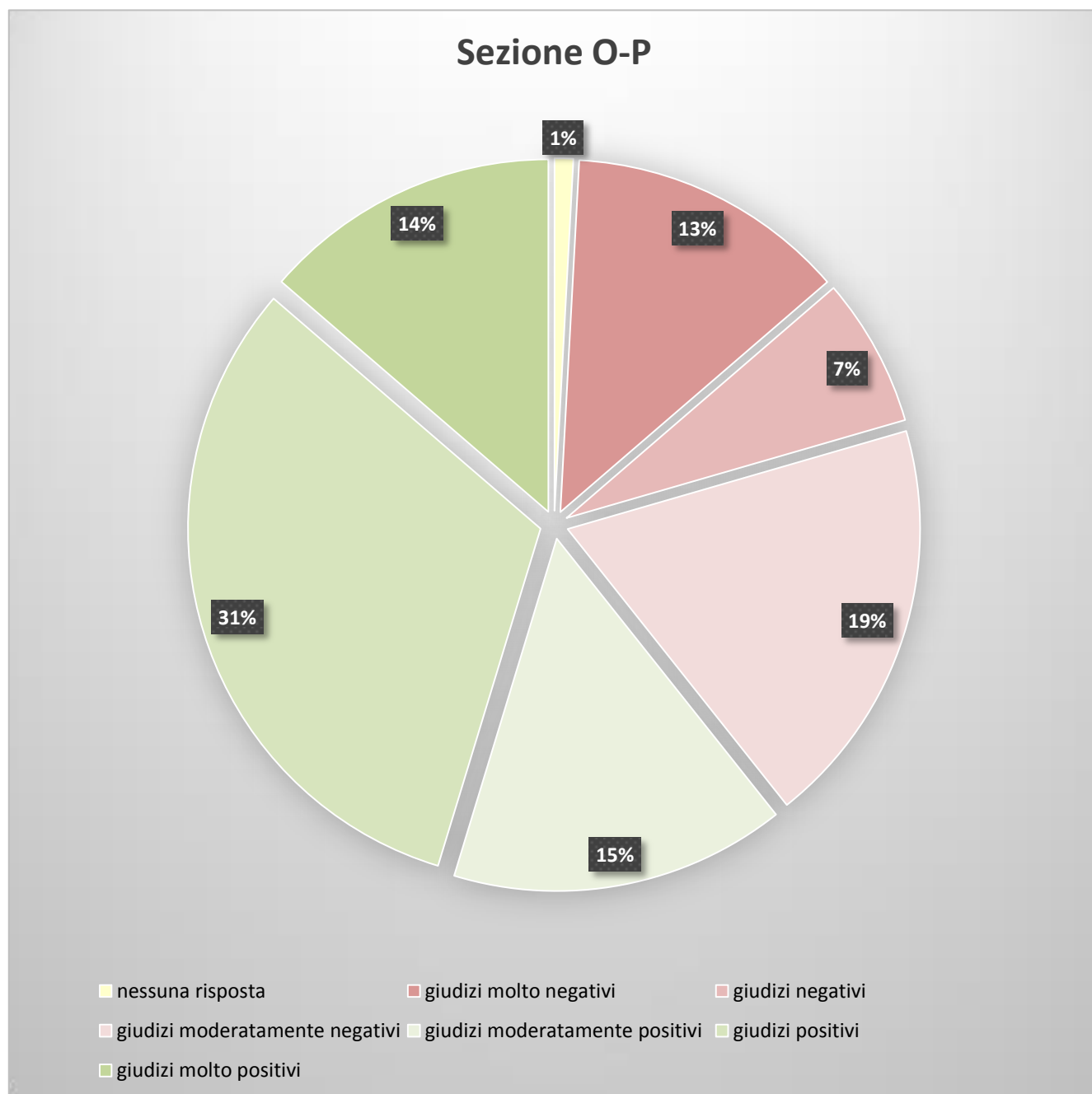
Struttura	Persone che hanno ricevuto il questionario	Persone che hanno compilato il questionario	Percentuale di compilazione nella struttura
Centralino e uscieri	24	17	70,8%



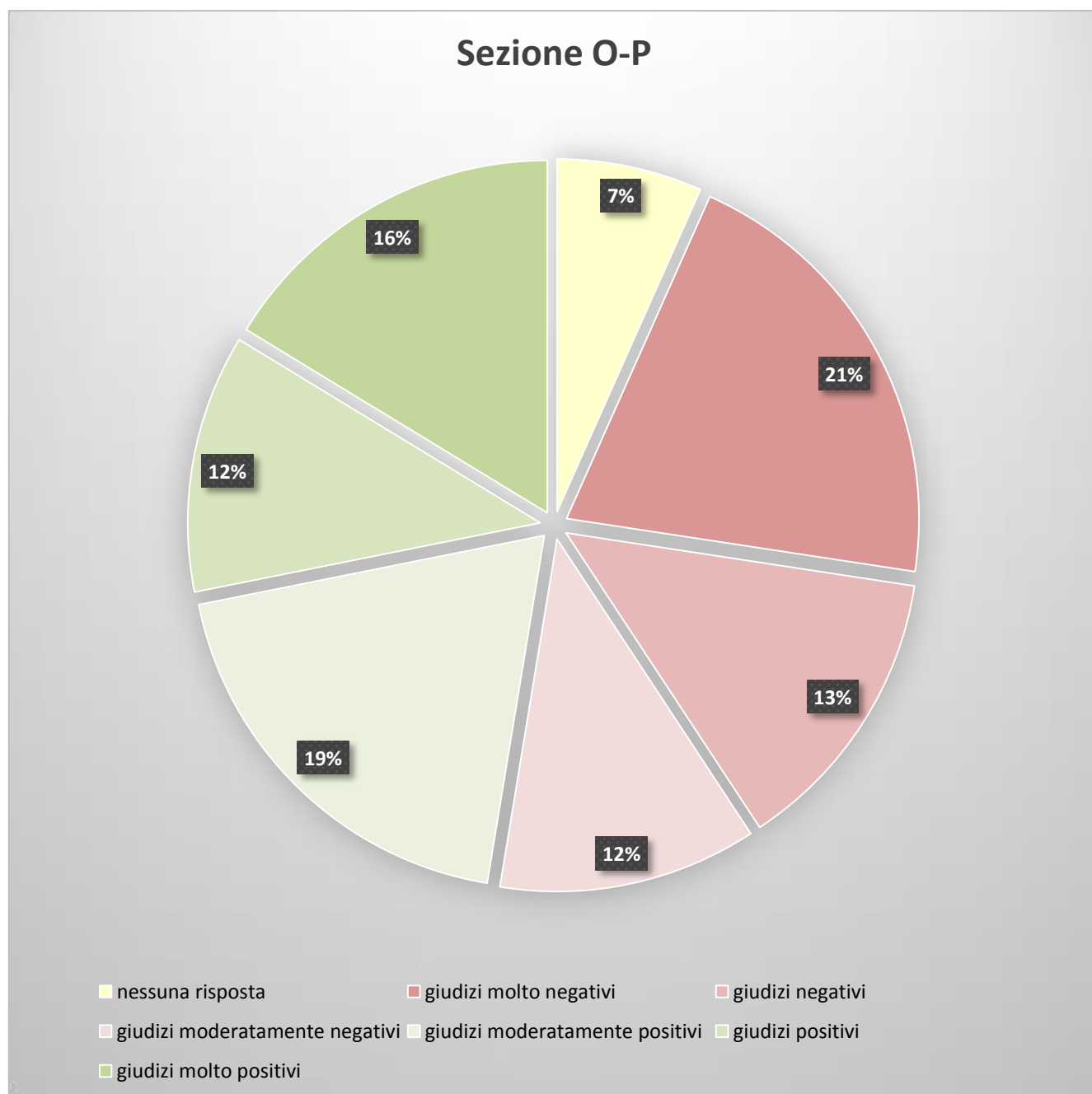
Struttura	Persone che hanno ricevuto il questionario	Persone che hanno compilato il questionario	Percentuale di compilazione nella struttura
Presidio di Lingue	7	5	71,4%



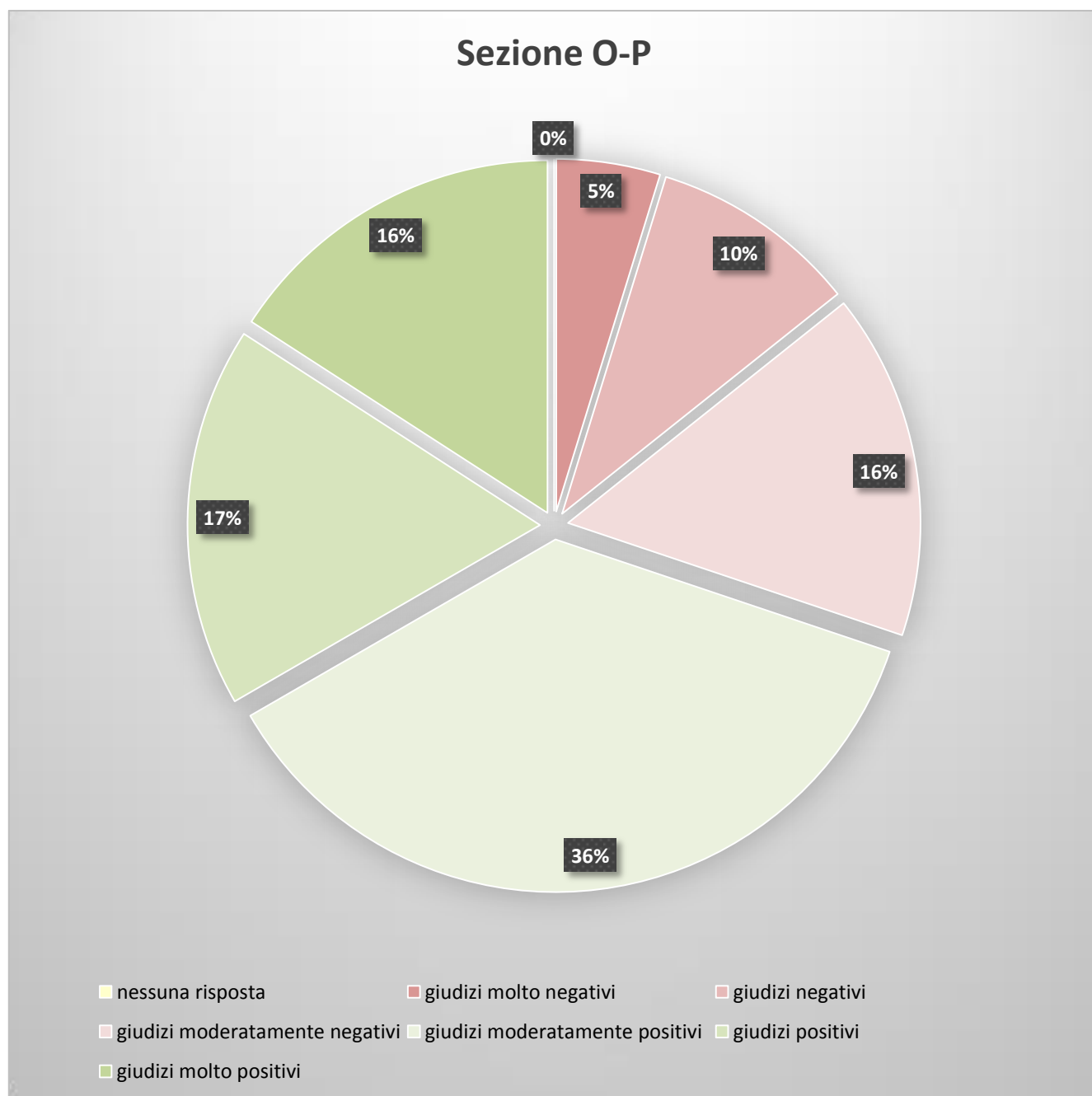
Struttura	Persone che hanno ricevuto il questionario	Persone che hanno compilato il questionario	Percentuale di compilazione nella struttura
Diritto allo studio e servizi tecnici per la didattica	19	13	68,4%



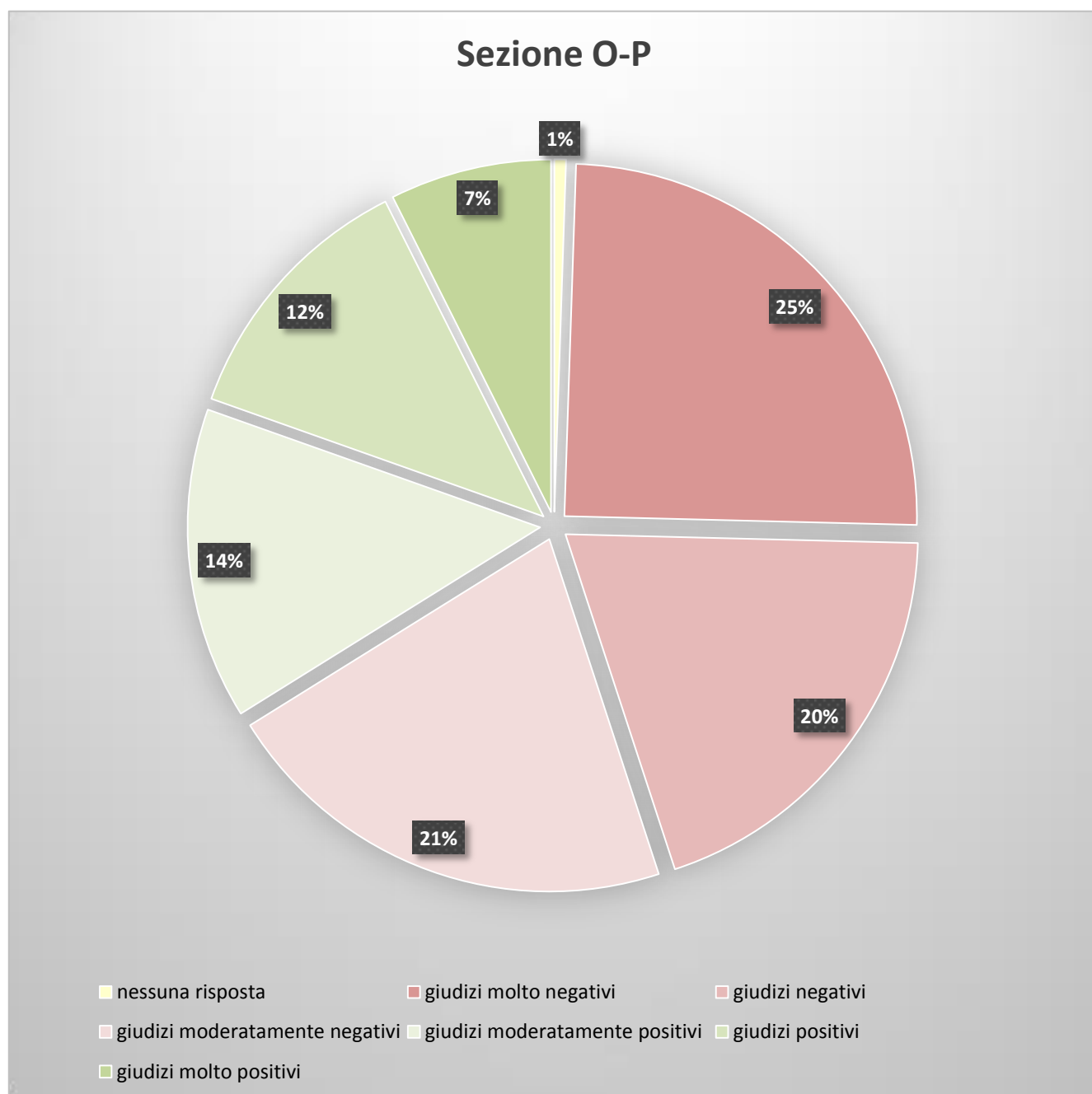
Struttura	Persone che hanno ricevuto il questionario	Persone che hanno compilato il questionario	Percentuale di compilazione nella struttura
Orientamento e programmi internazionali	20	15	75,0%



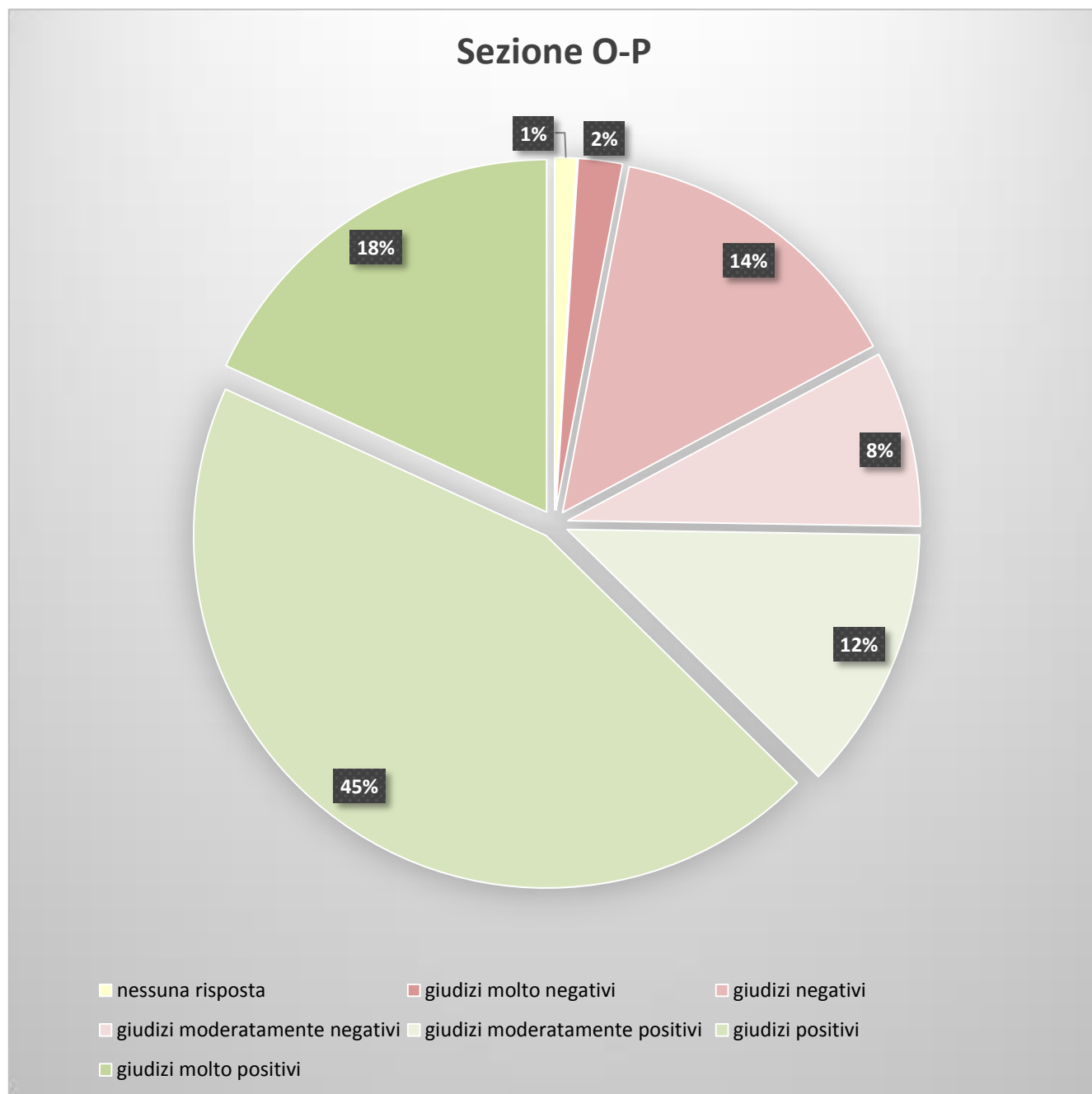
Struttura	Persone che hanno ricevuto il questionario	Persone che hanno compilato il questionario	Percentuale di compilazione nella struttura
Servizio Programmazione didattica e formazione post laurea	11	7	63,6%



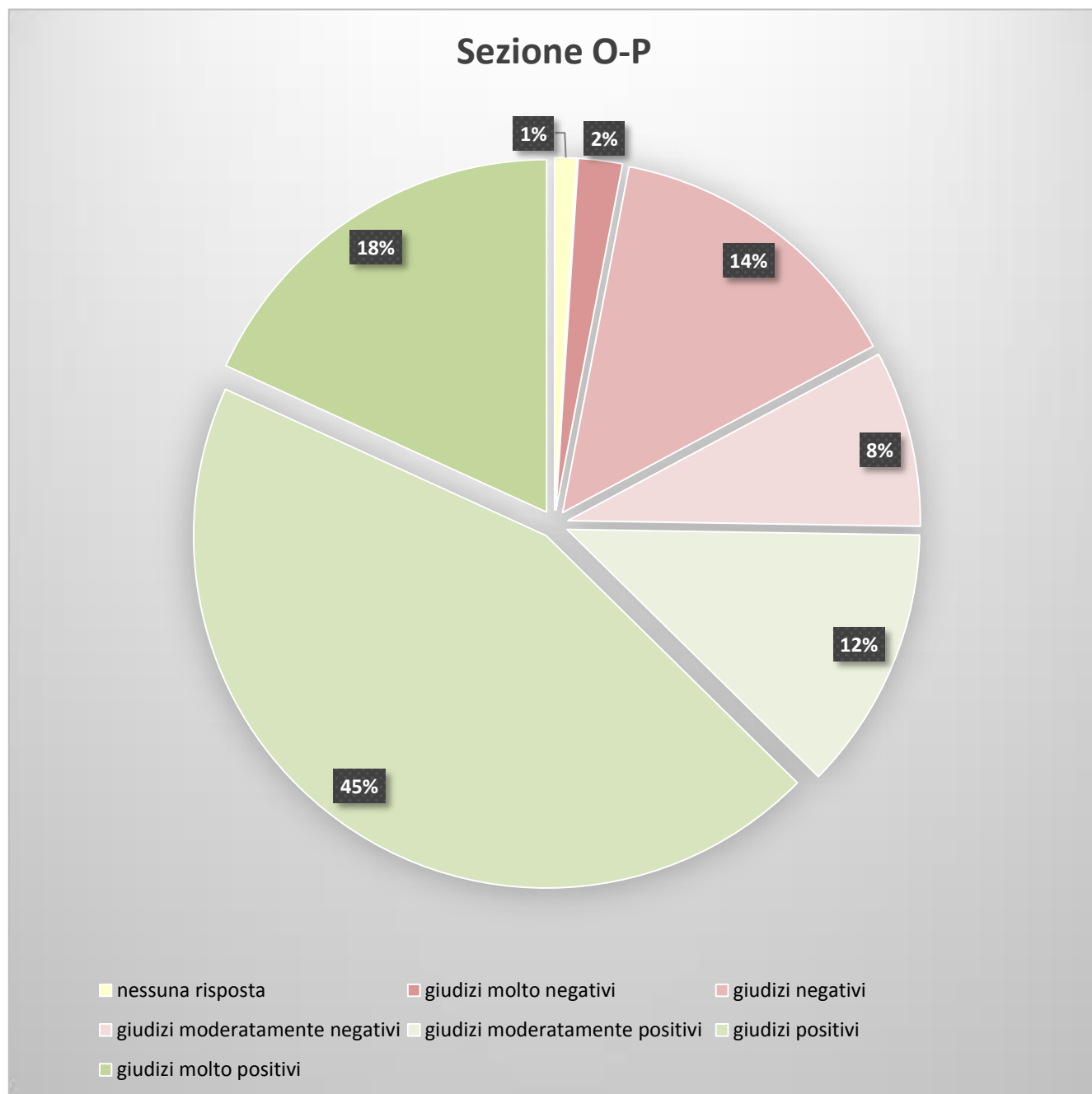
Struttura	Persone che hanno ricevuto il questionario	Persone che hanno compilato il questionario	Percentuale di compilazione nella struttura
Servizio Studenti	34	21	61,8%



Struttura	Persone che hanno ricevuto il questionario	Persone che hanno compilato il questionario	Percentuale di compilazione nella struttura
Rettorato	10	6	60,0%



Struttura	Persone che hanno ricevuto il questionario	Persone che hanno compilato il questionario	Percentuale di compilazione nella struttura
Servizi Bibliotecari di Ateneo	21	11	52,4%



4. CONCLUSIONI

Dai questionari raccolti emerge che gli ambiti di indagine sono stati ritenuti di massima importanza.

Sono stati espressi pareri positivi in merito alle seguenti tematiche:

- Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato
- Le discriminazioni
- Il mio lavoro
- I miei colleghi
- L'immagine della mia amministrazione

Giudizi negativi sono emersi sulle seguenti tematiche:

- L'equità nella mia amministrazione
- Carriera e sviluppo professionale
- Il funzionamento del sistema
- La mia organizzazione
- Le mie performance
- Il contesto del mio lavoro

Un giudizio intermedio è stato espresso nelle seguenti aree di indagine:

- Il senso di appartenenza
- Il mio capo e la mia crescita
- Il mio responsabile e l'equità

Ringraziamo tutti coloro che hanno compilato il questionario consentendo la realizzazione di questo elaborato e auspichiamo che possa costituire uno strumento utile per il benessere lavorativo.