

PROGETTO “BENESSERE ORGANIZZATIVO” 2009

La Commissione Benessere Organizzativo dell'Università di Modena e Reggio Emilia

considerato

- quanto indicato dalla direttiva del Ministero della Pubblica Funzione del 24 marzo 2004, che prevede l'obbligo, per le pubbliche amministrazioni, di valutare e migliorare il benessere all'interno dell'organizzazione, attraverso la rilevazione delle opinioni dei dipendenti sulle dimensioni che determinano la qualità della vita e delle relazioni nei luoghi di lavoro e la conseguente realizzazione di opportune azioni di miglioramento;
- quanto indicato dal D.Lvo 9 aprile 2008, n.81 “Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”

con gli obiettivi di

- valutare il benessere all'interno dell'Ateneo, rilevando le opinioni dei lavoratori¹ (sia docenti che non docenti) sulle dimensioni che determinano la qualità della vita e delle relazioni nei luoghi di lavoro;
- realizzare opportune azioni di miglioramento e/o avviare conseguenti processi di cambiamento organizzativo

propone

agli OO.AA. il presente progetto di indagine in tema di benessere organizzativo per tutti i lavoratori dell'Ateneo.

1. Presentazione

Realizzare e mantenere il benessere fisico e psicologico delle persone, attraverso la costruzione di ambienti e relazioni di lavoro che contribuiscano al miglioramento della qualità della vita lavorativa e delle prestazioni, è necessario per lo sviluppo e l'efficienza dell'Amministrazione. Le condizioni emotive dell'ambiente in cui si lavora, una rinnovata attenzione ad aspetti non monetari del rapporto di lavoro, la sussistenza di un clima organizzativo che stimoli l'apprendimento, l'ergonomia e la sicurezza degli ambienti di lavoro costituiscono elementi di fondamentale importanza.

La rilevazione delle opinioni dei lavoratori sulle dimensioni che determinano la qualità della vita lavorativa, tra cui le caratteristiche fisiche e psicologiche dell'ambiente di lavoro, le caratteristiche del proprio lavoro e le caratteristiche dell'organizzazione, contribuisce alla responsabilizzazione della dirigenza nella gestione delle risorse umane, in particolare:

- valorizzare la motivazione e i rapporti con i collaboratori, accrescerne il senso di appartenenza e la soddisfazione;

¹ Intesi ai sensi dell'art. 2 del D. Lvo 81/2008, ovvero: «**lavoratore**» = *persona che, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, svolge un'attività lavorativa nell'ambito dell'organizzazione di un datore di lavoro pubblico o privato, con o senza retribuzione, anche al solo fine di apprendere un mestiere, un'arte o una professione, esclusi gli addetti ai servizi domestici e familiari.*

Al lavoratore così definito è equiparato: il socio lavoratore di cooperativa o di società, anche di fatto, che presta la sua attività per conto delle società e dell'ente stesso; l'associato in partecipazione di cui all'articolo 2549, e seguenti del codice civile; il soggetto beneficiario delle iniziative di tirocini formativi e di orientamento di cui all'articolo 18 della legge 24 giugno 1997, n. 196, e di cui a specifiche disposizioni delle leggi regionali promosse al fine di realizzare momenti di alternanza tra studio e lavoro o di agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro; l'allievo degli istituti di istruzione ed universitari e il partecipante ai corsi di formazione professionale nei quali si faccia uso di laboratori, attrezzature di lavoro in genere, agenti chimici, fisici e biologici, ivi comprese le apparecchiature fornite di videoterminali limitatamente ai periodi in cui l'allievo sia effettivamente applicato alla strumentazioni o ai laboratori in questione; il volontario, come definito dalla legge 1° agosto 1991, n. 266; i volontari del Corpo nazionale dei vigili del fuoco e della protezione civile; il volontario che effettua il servizio civile; il lavoratore di cui al decreto legislativo 1° dicembre 1997, n. 468, e successive modificazioni.

- migliorare la qualità dei servizi forniti;
- diffondere cultura di orientamento al risultato;
- migliorare la comunicazione interna;
- prevenire lo stress lavoro-correlato.

Il progetto si delinea come iniziativa complessa e (si auspica) periodica² finalizzata a sensibilizzare, indagare, valutare e programmare interventi correttivi (che rientrano nelle cosiddette *misure di prevenzione primaria e secondaria*, mirate a collettivi omogenei di persone) in materia di benessere organizzativo³.

2. Fasi della procedura di indagine complessiva

Come indicato alla sezione III del punto 4 della *Direttiva del Ministero della Pubblica Funzione del 24 marzo 2004*, il processo per la rilevazione e il miglioramento del benessere organizzativo deve essere articolato nelle seguenti fasi:

- a) individuazione dei ruoli nel processo di rilevazione e miglioramento del benessere;
- b) definizione della procedura di rilevazione e d'intervento;
- c) predisposizione degli strumenti di rilevazione;
- d) comunicazione dell'iniziativa;
- e) raccolta dei dati;
- f) elaborazione dei dati;
- g) restituzione dei risultati;
- h) definizione del piano di miglioramento;
- i) monitoraggio e verifica del piano di miglioramento.

Dettagli sulle singole fasi programmate dalla Commissione Benessere Organizzativo

a) Individuazione dei ruoli nel processo di rilevazione e miglioramento del benessere

La proposta del Rettore prevedeva l'istituzione di un gruppo di lavoro composto da rappresentanti del personale del CPTA (Cinzia Tedeschi –fino al 1 giugno 2009- e Lucio Prandini), dal Dirigente della Direzione Pianificazione, Valutazione e Formazione, dai Prof. Ricci e Fabbri, dal responsabile delle Relazioni Sindacali (Monica Adani) e dalla Prof.ssa Saladini del Comitato Pari Opportunità.

Il Consiglio di Amministrazione nella seduta del 30/04/2008 ha accolto la proposta.

b) Definizione della procedura di rilevazione e d'intervento

Gli **strumenti** del progetto sono rappresentati da:

- *indagine diretta* mediante somministrazione di un **questionario** sulle percezioni soggettive⁴;
- *indagine indiretta* tramite **analisi documentale** sui dati relativi ad assenteismo, turnover, richieste di mobilità, ecc. riferiti al solo personale tecnico amministrativo e desunti da fonti differenti dell'Ateneo (Risorse Umane) condotta in parallelo all'indagine diretta.

c) Predisposizione degli strumenti di rilevazione

² L'indagine potrebbe essere replicata periodicamente (plausibilmente ogni due anni) per consentire le verifiche sugli effetti degli interventi correttivi messi a punto.

³ Il termine "benessere organizzativo" potrebbe essere assimilato alla capacità di un'organizzazione di promuovere e mantenere il più alto grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori in ogni tipo di occupazione (Avallone).

⁴ I limiti dello strumento "questionario"

Le tecniche di ricerca quantitativa di cui si avvale il progetto presentano alcuni limiti tra cui:

- l'impossibilità di controllare che il rispondente, nel corso dell'autosomministrazione, abbia inteso le domande correttamente;
- il rischio che l'elevato numero di domande determini una perdita di motivazione o di attenzione, con conseguente perdita di attendibilità delle risposte, specie nelle ultime sezioni;
- la tendenza a collocare la risposta nella fascia mediana della scala di valutazione scelta (si sceglie una scala a numero pari per attenuare la tendenza citata).

Il questionario viene elaborato sulla base degli strumenti di rilevazione che costituiscono oggi i punti di riferimento in materia di benessere organizzativo⁵.

La scheda anagrafica garantirà inoltre una lettura di genere dei risultati, rafforzata da alcune domande dedicate alle pari opportunità distribuite lungo il questionario.

Nel rispetto dell'anonimato alle percezioni soggettive sarà associata una breve anagrafica professionale utile allo studio di aggregazioni di personale analiticamente significative [allegato 2].

Prima della somministrazione ai lavoratori è prevista la conduzione di uno studio pilota su un campione ristretto (si veda alla lettera d.3).

La tutela dell'**anonimato** degli intervistati è garantita dagli strumenti e dai metodi di elaborazione adottati con il supporto tecnico dei referenti informatici .

d) Comunicazione dell'iniziativa

Tale fase è articolata nelle seguenti sottofasi:

d.1) presentazione al Rettore e al Direttore Amministrativo;

d.2) presentazione al Senato, al Consiglio di Amministrazione, al CPTA, alla Conferenza dei Direttori di Dipartimento, alle Organizzazioni sindacali, all'associazione AMULA (Associazione Mutualistica Universitaria Lavoratori Atipici) e ad eventuali altri organi e associazioni interessati;

d.3) svolgimento di uno studio pilota mirato a testare il questionario scelto⁶ ed eventuale rettifica del questionario;

d.4) svolgimento di seminari aperti a tutto il personale interessato e dedicati alla riflessione sui temi del benessere organizzativo e su tutti gli aspetti che si collegano ad esso e alla presentazione del progetto e delle metodologie di realizzazione, sotto la conduzione degli esperti coinvolti Prof. Tommaso Fabbri (esperto di organizzazione) e Prof. Federico Ricci (esperto di psicologia del lavoro). La sede individuata per tali eventi è quella di Modena, con ripresa in diretta trasmessa tramite Internet.

Una diffusa comunicazione preventiva tramite comunicati, pubblicata sul sito dell'Ateneo, e e-mail inviate a tutti i lavoratori preannunceranno con adeguato anticipo i seminari.

e) Raccolta dei dati

Il questionario sarà somministrato online, previo accesso di ciascun intervistato alla rete Intranet dell'Ateneo e identificazione con credenziali personali di Ateneo (le stesse utilizzate per l'accesso alla Posta Elettronica). Il periodo di raccolta dei dati sarà di un mese, con inizio presumibilmente nei primi giorni di ottobre.

La compilazione potrà avvenire una sola volta e in una sola sessione di lavoro.

f) Elaborazione dei dati

L'elaborazione dei dati evidenzierà le eventuali aree e/o aspetti dell'organizzazione e del lavoro che richiedono un intervento al fine di migliorare il benessere organizzativo.

g) Restituzione dei risultati

E' prevista la programmazione di momenti seminariali dedicati alla diffusione dei risultati, che affiancheranno la pubblicazione dei dati sui canali informativi ufficiali dell'Ateneo.

h) Definizione del piano di miglioramento

La Commissione promuoverà la diffusione dei risultati dell'indagine, la progettazione, la programmazione e la realizzazione degli interventi migliorativi necessari.

⁵ In particolare, il Questionario multidimensionale della salute organizzativa (Avallone e Paplomatas, 2002) messo a punto nell'ambito del Programma Cantieri del Dipartimento della Funzione Pubblica, e già ampiamente diffuso e utilizzato – in versione integrale o modificata - nelle pubbliche amministrazioni italiane.

⁶ Questa fase comporta la somministrazione del questionario elaborato a un campione di massimo 30 lavoratori scelti mediante una strategia di campionamento a "palla di neve". Alla luce delle risposte fornite ciascun item sarà analizzato e valutato ai fini dell'inserimento nel questionario finale.

Sulla base di analoghe esperienze di valutazione e intervento condotte presso altre pubbliche amministrazioni è possibile prevedere:

- l'attivazione di servizi/sportelli/strumenti (non estemporanei) di comunicazione e ascolto dei lavoratori dell'Ateneo in tema di benessere organizzativo⁷;
- la promozione dello sviluppo delle competenze del personale, con programmi di formazione mirati su tematiche specifiche legate alla salute, al disagio lavorativo, alla comunicazione, alla conoscenza di diritti e doveri sul luogo di lavoro;
- l'approfondimento delle aree/situazioni organizzative disagiate e/o degli aspetti problematici del lavoro e dell'organizzazione, attraverso l'analisi del lavoro ai fini di prevenzione e promozione del benessere organizzativo;
- Supplementi di indagine attraverso strumenti più puntuali.

i) Monitoraggio e verifica del piano di miglioramento

Il sistema di azioni correttive dovrà essere verificato periodicamente (anche attraverso rilevazioni che coinvolgano in modo diretto e continuo i lavoratori) per sviluppare concretamente percorsi efficaci di miglioramento del benessere organizzativo.

Effetti sulla qualità percepita dagli utenti

La Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 indica chiaramente che *“per migliorare le prestazioni e gli effetti delle politiche pubbliche, è importante offrire agli operatori la possibilità di lavorare in contesti organizzativi che favoriscono gli scambi, la trasparenza e la visibilità dei risultati del lavoro, in ambienti dove esiste un'adeguata attenzione agli spazi architettonici, ai rapporti tra le persone e allo sviluppo professionale.”*

Alla luce di questo è plausibile prevedere che la realizzazione di processi di miglioramento come quello progettato, accanto ai già avviati interventi sul piano gestionale e della semplificazione, siano in grado rafforzare la motivazione al lavoro e il senso di appartenenza all'istituzione, con conseguenti effetti positivi sulla qualità percepita dagli utenti e sullo sviluppo e l'efficienza dell'Ateneo.

⁷ A titolo di esempio è utile rilevare che alcune amministrazioni hanno creato veri e propri sportelli o uffici benessere (in alcuni casi con servizio di supporto psicologico); molto spesso inoltre il sito Internet dell'amministrazione è stato utilizzato come piattaforma per ospitare blog e appositi spazi (*forum*) di raccolta di commenti, riflessioni e considerazioni in materia e come strumento di comunicazione grazie a *newsletter* periodiche dedicate.

ALLEGATO 1 – ANAGRAFICA PROFESSIONALE UTILIZZATA PER L'ELABORAZIONE NELL'INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO

STRUTTURA DI APPARTENENZA

Amministrazione centrale

Struttura aggregata 1

comprende

- Staff di Direzione
- Attività grafiche

Direzione Servizi agli studenti

Direzione Legale, Affari Istituzionali e Generali

Direzione Pianificazione, valutazione e formazione

Struttura aggregata 2

comprende

- Direzione Ricerca e Relazioni internazionali
- Direzione Economico Finanziaria
- Direzione rapporti con il SSN

Direzione Tecnica

Risorse Umane

Struttura aggregata 3

comprende

- Macro Aggregazione Dipartimenti Scienze Biomediche e Sanità Pubblica
- Relazioni Sindacali
- Servizio Prevenzione e Protezione
- Servizio di Radioprotezione
- Servizi Informatici, Rete, Fonia e Sistemi
- Calcolo scientifico

Centri

Centro E-Learning di Ateneo

Struttura aggregata 4

comprende

- Centro Interdipartimentale Grandi Strumenti
- Centro Servizi Stabulario Interdipartimentale

Centro Linguistico di Ateneo

Sistema Bibliotecario di Ateneo

Dipartimenti

[Per la compilazione/assegnazione automatica: la scelta è riservata al personale amministrativo, tecnico e dell'area socio-sanitaria in servizio presso i Dipartimenti]

Dipartimenti del comparto del Policlinico e di Baggiovara

comprendono

- Dipartimento Anatomia e Istologia
- Dipartimento integr. Patologie dell'Apparato Locomotore
- Dipartimento integr. Servizi Diagnostici e per Immagine
- Dipartimento integr. Emergenza Urgenza
- Dipartimento integr. Materno infantile
- Dipartimento di Laboratori, Anatomia Patologica e Medicina legale
- Dipartimento integr. Medicine e Specialità mediche
- Dipartimento integr. Oncologia e Ematologia
- Dipartimento integr. Chirurgia generale e specialità chirurgiche
- Dipartimento Chirurgie specialistiche Testa – Collo
- Dipartimento di Medicina, Endocrinologia, Metabolismo e Geriatria
- Dipartimento Neuroscienze

Dipartimenti del comparto di Via Campi

comprendono

- Dipartimento Biologia Animale
- Dipartimento Chimica
- Dipartimento Fisica
- Dipartimento Matematica Pura ed Applicata
- Dipartimento Scienze Biomediche
- Dipartimento Scienze Farmaceutiche
- Dipartimento Scienze di Sanità Pubblica

Dipartimenti del comparto del Centro storico

comprendono

- Dipartimento Economia Aziendale
- Dipartimento Economia Politica
- Dipartimento Museo di Paleobiologia e dell'Orto Botanico
- Dipartimento Scienze Giuridiche
- Dipartimento Scienze della Terra
- Dipartimento di Studi Linguistici sulla Testualità e la Traduzione
- Dipartimento Scienze del Linguaggio e della Cultura

Dipartimenti del comparto di Via Vignolese

comprendono

- Dipartimento Ingegneria dei Materiali e dell'Ambiente

- Dipartimento Ingegneria dell'Informazione
- Dipartimento Ingegneria Meccanica e Civile

Dipartimenti del comparto di Reggio Emilia comprendono

- Dipartimento Scienze Agrarie e degli Alimenti
- Dipartimento Scienze e Metodi dell'Ingegneria
- Dipartimento Scienze Sociali, Cognitive e Quantitative

Facoltà

[Per la compilazione/assegnazione automatica: il personale docente con incarichi anche presso Dipartimenti sarà indicato SOLO come afferente alla Facoltà]

Facoltà del Comparto di Via Campi + Via Vignolese comprendono

- Facoltà di Bioscienze e Biotecnologie
- Facoltà di Farmacia
- Facoltà di Ingegneria sede di Modena
- Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali

Facoltà del Comparto di Reggio Emilia comprendono

- Facoltà di Agraria
- Facoltà di Ingegneria sede di Reggio Emilia
- Facoltà di Scienze della Comunicazione e dell'Economia
- Facoltà di Scienze della Formazione

Facoltà del Comparto del Centro Storico comprendono

- Facoltà di Economia Marco Biagi
- Facoltà di Giurisprudenza
- Facoltà di Lettere e Filosofia

Facoltà del Comparto Policlinico + Baggiovara comprendono

- Facoltà di Medicina e Chirurgia