



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Organismo Indipendente di Valutazione della Performance



Giornata del **Benessere Organizzativo**

PRIMA INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO DEL MIUR – ANNO 2014

L'esame dei risultati della prima Indagine sul benessere organizzativo del personale non dirigenziale del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, ha permesso di delinearne un profilo relativamente ai diversi aspetti ed argomenti presi in considerazione. Più precisamente, il questionario utilizzato e somministrato on-line tra la fine di aprile e i primi di maggio 2014, conteneva sei sezioni analizzate utilizzando venti domande, alcune delle quali sviluppate in numerosi item di risposta. Le sei sezioni erano:

- 1) **Condizioni di lavoro:** quesiti finalizzati alla valutazione del comfort, dei servizi di base, delle attività di supporto e della salute nell'ambiente di lavoro (cinque domande).
- 2) **Cultura e clima organizzativo:** quesiti finalizzati a valutare l'organizzazione del lavoro e l'eventuale presenza di condizioni di stress (due domande).
- 3) **Indicatori positivi e negativi del benessere organizzativo e del benessere psicofisico:** quesiti finalizzati a valutare la motivazione e l'eventuale presenza di situazioni demotivanti o discriminanti (cinque domande).
- 4) **Valorizzazione competenze:** quesiti finalizzati a valutare l'efficacia dell'azione formativa e della mobilità interna e la coerenza dell'attività svolta con studi, competenze, interessi e aspirazioni (sei domande).
- 5) **Apertura all'innovazione,** quesiti finalizzati alla valutazione delle caratteristiche di innovazione - apertura alle nuove tecnologie, alle altre amministrazioni, alla comprensione dei fenomeni, ecc. - (una domanda).
- 6) **Suggerimenti,** quesiti finalizzati alle proposte di miglioramento dell'ambiente e delle condizioni di lavoro (una domanda).

A conclusione dell'indagine i rispondenti sono risultati 1.416 su un potenziale di 5.101 unità pari al 27,8%. Negli Uffici Scolastici Regionali, considerati complessivamente, l'adesione è stata pari al 27,5%. La graduatoria, in ordine decrescente, per percentuale di adesione, è risultata la seguente:

Uffici	valori %
U.S.R Umbria	64,9%
U.S.R Veneto	44,5%
U.S.R Emilia Romagna	44,4%
U.S.R Calabria	41,9%
U.S.R Friuli V.G.	41,0%
U.S.R Marche	40,4%
U.S.R Toscana	32,1%
Amministrazione centrale	29,2%
U.S.R Liguria	28,4%
U.S.R Lazio	26,9%
U.S.R Piemonte	26,5%
U.S.R Sardegna	25,3%
U.S.R Lombardia	24,7%
U.S.R Puglia	23,9%
U.S.R Basilicata	19,2%
U.S.R Sicilia	16,6%
U.S.R Abruzzo	14,6%
U.S.R Campania	10,0%
U.S.R Molise	5,3%
TOTALE	27,8%

Non trattandosi di un campione probabilistico non è stato possibile estendere i risultati con un certo livello di fiducia alla popolazione. L'analisi qui effettuata si è limitata, pertanto, a delineare un profilo di coloro che lavorano nel MIUR, sulla base dei fenomeni più rilevanti emersi dalle risposte fornite al questionario che, peraltro, risultano in linea con analoghe rilevazioni effettuate in altri ministeri.

Condizioni di lavoro

Su questo ambito di indagine, la quasi totalità di coloro che hanno compilato il questionario ha espresso il proprio parere, sia in positivo che in negativo: le mancate risposte come le risposte "non so" sono state, infatti, pochissime.

In linea di massima, il personale è soddisfatto dell'ambiente in cui lavora: gli spazi fisici, l'illuminazione, la silenziosità, la pulizia sono molto apprezzati così come apprezzati sono i servizi di base di cui si può usufruire (posta elettronica -compresa quella certificata-, siti Intranet ed Internet e l'Ufficio preposto alle relazioni col pubblico). Laddove presenti, non hanno ottenuto giudizi positivi, invece, la mensa/punto-ristoro e i servizi bancari. Tutti gli altri aspetti riconducibili alla logistica o ai servizi hanno ottenuto quote di giudizi positivi e negativi equivalenti.

Contraddittorie sono apparse, invece, le risposte riguardanti in generale l'operato dell'Amministrazione in fatto di salute sull'ambiente di lavoro. Infatti, se da un lato si dichiara apertamente che l'Amministrazione si preoccupa poco di questi aspetti, le singole risposte sui diversi item sono risultate prevalentemente negative solo su due punti, cioè su "polveri" e "attrezzature informatiche"; equivalenti o prevalentemente positive su tutti gli altri aspetti (Impianti elettrici, illuminazione, rumorosità, temperatura e divieto di fumo).

Cultura e clima organizzativo

Questo aspetto è stato indagato con un set considerevole di item.

Il quadro che è emerso rappresenta una situazione abbastanza problematica: il personale si sente poco coinvolto e supportato dall'Amministrazione e inadeguatamente aiutato dal proprio dirigente a svolgere il suo lavoro; non ritiene di avere obiettivi chiari e certi da perseguire, di disporre di risorse sufficienti a cui attingere, di avere a disposizione sufficienti opportunità di formazione e lamenta carenza di comunicazione con i colleghi e con gli altri uffici del Ministero.

A tutto ciò si aggiungono parametri di valutazione poco equi, poco trasparenti e scarsamente collegati alle effettive prestazioni effettuate. Tutto questo, ovviamente, si riflette negativamente sull'apprezzamento del personale rispetto al lavoro svolto dall'ufficio e sul grado di soddisfazione che lo coglie a fine giornata. A fronte di questa condizione, il dipendente MIUR si ritiene molto disponibile nei confronti dell'Amministrazione: ha dichiarato di essere assorbito completamente dal proprio lavoro e di essere sottoposto ad una grande fatica mentale ed emotiva dovuta al considerevole sovraccarico di lavoro. Le competenze possedute gli permettono, infatti, di dare un contributo rilevante all'ufficio, assumendosi dirette responsabilità sul lavoro, ma scontrandosi con la rigidità delle norme che ne hanno ostacolato l'attività. Intorno a sé nota limitate forme di prevaricazione tra colleghi e poca conflittualità tra il personale e i dirigenti, che, peraltro, sono spesso disponibili a venire incontro alle esigenze di flessibilità di orario del personale.

Indicatori del benessere organizzativo e del benessere psicofisico

Le risposte fornite ai diversi item sono apparse in alcuni casi contraddittorie, come se coloro che operano nel ministero vivessero una realtà conflittuale in cui sentimenti opposti o percezioni differenti si alternassero a seconda dei momenti e delle situazioni.

Questo si può riscontrare in particolar modo nelle risposte relative al comportamento e al modo d'essere della dirigenza (della quale si apprezzano le qualità umane, morali e professionali) e a quelle inerenti più in generale all'Amministrazione, verso la quale è emerso un senso di appartenenza e la voglia di impegnare per essa nuove energie. Parallelamente, però, si è registrata la sensazione di contare poco, di essere valutati non adeguatamente, la confusione sui ruoli e i compiti da svolgere, una certa insofferenza nel recarsi in ufficio, la voglia di cambiare lavoro perché ci si percepisce poco utili.

Molto positive le relazioni interpersonali sul posto di lavoro, nonostante la presenza di pettegolezzo e nervosismo.

Relativamente alle discriminazioni di genere quasi un rispondente su sette ha indicato la presenza di tale tipo di discriminazione.

Ben sette su dieci hanno detto di non conoscere il CUG (più della metà) o non ha dato risposta a questa domanda. La netta maggioranza, però, (tre su quattro) ha chiesto di essere informato della sua attività.

Valorizzazione competenze

Tra le attività che l'Amministrazione dovrebbe svolgere per la valorizzazione delle competenze nessuna è emersa con particolare evidenza, più o meno tutte sono state indicate come utili. L'unica attività leggermente meno apprezzata è stata la formazione a distanza.

Se molto pochi sono i cambiamenti di ufficio, a seguito dei quali non tutti hanno migliorato la propria situazione lavorativa, abbastanza elevate (un terzo) sono state le quote di coloro che ambirebbero trasferirsi in altro ufficio. La maggioranza, però, ha ritenuto che le competenze e le conoscenze maturate sono coerenti con il lavoro svolto così come con gli studi svolti e i titoli conseguiti. Significative, anche se minoritarie, le quote di coloro che non vedono connessione tra il lavoro svolto e gli interessi e le aspirazioni personali.

Apertura all'innovazione

Sul fronte dell'innovazione anche se si ritiene l'Amministrazione attenta ad accogliere le richieste degli utenti, comunque, non si è messi nelle condizioni di operare in modo efficiente a causa di ambienti non "performanti" e di strumentazione spesso obsoleta.

Soprattutto, si è valutata l'Amministrazione un po' chiusa su se stessa, poco incline a percorrere nuove strade, a sviluppare nuove forme di organizzazione del lavoro e ad introdurre le nuove professionalità.

Le dimensioni di analisi: alcune considerazioni

Uffici centrali-Uffici periferici: rispetto alle condizioni di lavoro vi è stata maggiore soddisfazione al centro per quel che riguarda comfort e servizi di base, meno per le attività di supporto.

Nella sezione "cultura e clima organizzativo" le differenze riscontrate sono derivate probabilmente proprio dalla tipologia di lavoro che viene svolto: fatica fisica, sovraccarico di lavoro e stress emotivo prevalgono in periferia, fatica mentale e monotonia al centro dove, peraltro, il personale è poco messo al corrente dei cambiamenti gestionali e organizzativi. Il personale degli uffici centrali generalmente ha espresso meno soddisfazione verso la propria amministrazione, si sente meno realizzato rispetto al proprio lavoro, ha meno fiducia nelle capacità della dirigenza, ha percepito, meno che in periferia, che il lavoro dell'amministrazione è apprezzato all'esterno, ha avuto la sensazione di contare poco e di essere poco coinvolto. Il CUG è conosciuto molto più al centro che in periferia.

Per il rafforzamento delle competenze la formazione è stata più apprezzata al centro.

Sul fronte dell'innovazione l'Amministrazione è stata meno attenta ad accogliere le richieste degli utenti al centro, dove però si sono maggiormente introdotte nuove professionalità e si sono stabiliti di più rapporti di collaborazione con altre amministrazioni.

Genere: non si sono evidenziate generalizzate differenze nelle risposte analizzate tenendo conto del genere. Solo su alcuni item se ne sono notate di significative. In particolare le donne sono risultate maggiormente insofferenti nel recarsi in ufficio, hanno notato una presenza più accentuata di pettegolezzo e situazioni di aggressività e nervosismo nel loro ambiente di lavoro. Infine, la formazione interna viene ritenuta meno efficace delle altre tipologie di formazione.

Età: i dati disaggregati per classe di età sono molto numerosi e complessi da analizzare. Emergono comunque alcune differenze specie se il confronto viene fatto tra i più giovani e i più anziani. Per le fasce più avanti con l'età i valori tendono ad essere più elevati in relazione alla fatica fisica, al sovraccarico emotivo, alla monotonia, in generale appaiono meno motivazioni, più sfiducia, minor esigenza di formazione e di innovazione. Tutto ciò trova ulteriore riscontro nelle indicazioni sulle cose più urgenti da migliorare nell'ufficio.

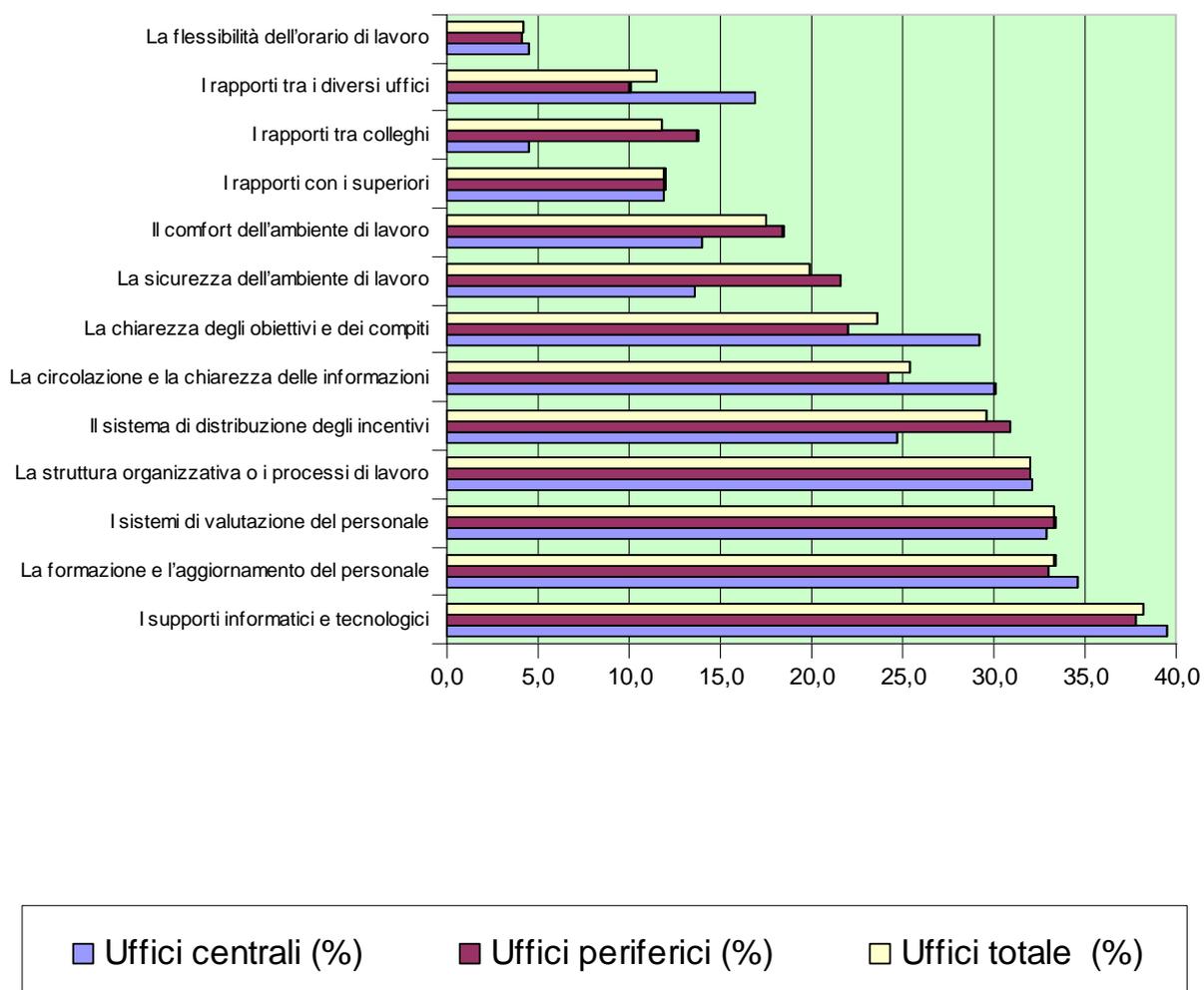
Titolo di studio: rispetto a tale dimensione non si sono riscontrate grandi differenze nelle risposte fornite. Si è notato, al crescere del titolo di studio posseduto, un certo aumento del senso critico, un maggior apprezzamento per la formazione e una maggiore disponibilità a muoversi all'interno dell'Amministrazione.

Suggerimenti

L'ultima parte del questionario ha richiesto in modo più diretto quali siano le priorità che l'Amministrazione debba affrontare per migliorare le condizioni di lavoro (erano possibile tre risposte). Le percentuali più elevate si sono riscontrate sui seguenti aspetti:

- risorse informatiche che consentano di svolgere il proprio lavoro con modalità e tempi congrui agli impegni richiesti;
- la formazione e l'aggiornamento, anch'essi necessari per migliorare la qualità del contributo di ciascuno all'Amministrazione;
- la riorganizzazione delle strutture e dei processi lavorativi;
- i sistemi di valutazione del personale e i conseguenti criteri di distribuzione degli incentivi.

Quali sono le cose più urgenti da migliorare nel suo ufficio? (max tre risposte)



Osservazioni

A chiusura del questionario è stato lasciato un apposito spazio in cui annotare osservazioni in merito alle problematiche oggetto dell'indagine.

Questo spazio è stato utilizzato in 197 questionari sui 1.416 compilati, pari al 13,9% (15,6% dagli uffici centrali e 13,4% da quelli periferici).

Generalmente, e ancor di più visto l'anonimato della compilazione, coloro che tendono ad esplicitare il loro pensiero sono spinti da motivazioni forti, specie se vivono un rapporto conflittuale con l'Amministrazione o con i propri colleghi.

Molte delle affermazioni, hanno, infatti, approfondito e spiegato le criticità già segnalate nelle risposte date al questionario e, in alcuni casi, i toni sono divenuti maggiormente critici. I contenuti di tali osservazioni non sono, però, mai risultati offensivi o ingiuriosi, come invece accaduto in altre amministrazioni.

Numerosi rispondenti hanno espresso apprezzamento per l'iniziativa soprattutto per il fatto che, finalmente, fosse stata richiesta l'opinione ai diretti e principali attori della P.A. L'auspicio comune è stato che il questionario potesse andare ad incidere effettivamente sulle scelte future dell'Amministrazione, orientandole sulla scia dei risultati emersi. Pochi rispondenti, per lo più appartenenti agli uffici periferici, ne hanno invece messo in dubbio l'efficacia, esprimendo sfiducia sull'utilizzo effettivo dei risultati dell'indagine e avanzando dubbi sull'effettivo anonimato della compilazione.

Nello specifico, per quanto attiene alla logistica, negli uffici centrali si è lamentato poco rispetto delle regole (per es. il rispetto del divieto di fumare), mentre negli uffici periferici sono giunte lamentele per lo stato delle sedi di lavoro, considerate inadeguate se non fatiscenti. Diffuse le critiche verso la dirigenza da diversi punti di vista: il personale si sente poco curato e poco valorizzato, lasciato solo a fronteggiare enormi carichi di lavoro senza riconoscimenti economici e morali. Prevale stanchezza e insoddisfazione, a scapito del clima lavorativo. Il personale vuole crescere professionalmente attraverso la formazione di cui, però, lamenta la poca trasparenza nelle procedure di scelta dei partecipanti.

Il personale MIUR, in particolar modo quello periferico, ritiene oramai imprescindibile da parte dell'Amministrazione l'acquisizione e lo sviluppo di una mentalità nuova, un'apertura al cambiamento che includa la sperimentazione di nuove forme di organizzazione del lavoro (telelavoro), nuove professionalità e maggiori forme di collaborazione con le altre Amministrazioni. Sempre dagli uffici periferici proviene la richiesta insistente di turn-over: il personale, stanco e demotivato, sente la necessità di fare largo ai giovani ritenuti maggiormente capaci di stare al passo con le nuove tecnologie e di infondere nuove motivazioni ad una Amministrazione ormai "appassita".

Roma, 9.7.2014