



## NUCLEO DI VALUTAZIONE

---

### PREMESSA

Per disposizione di legge, dal 2009, tutte le pubbliche amministrazioni devono realizzare indagini periodiche per rilevare lo stato di benessere dell'organizzazione, ovvero misurare la qualità della vita lavorativa dei singoli dipendenti, essendo questo il primo elemento che influenza l'efficacia, l'efficienza e, quindi, la produttività di una struttura pubblica.

Nel concreto, il Dipartimento della Funzione Pubblica ha emanato la *“direttiva del ministro della funzione pubblica sulle misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni”*.

Con questo documento veniva specificamente chiesto ai vari enti pubblici del territorio nazionale di prendere in considerazione possibili provvedimenti finalizzati a incentivare il benessere organizzativo dei propri dipendenti. Tale direttiva fornisce indicazioni specifiche, in quanto vengono indicate le variabili critiche e le fasi da seguire per l'attuazione di progetti finalizzati all'incremento del benessere organizzativo.

Per dare un aiuto concreto alle organizzazioni che intendono muoversi in questa direzione il Dipartimento della Funzione Pubblica ha realizzato il manuale operativo *“Benessere organizzativo”*, promuovendo inoltre il confronto con le Organizzazioni Sindacali.

Il manuale *“Benessere organizzativo”* è frutto di una lunga serie di indagini svolte su Pubbliche Amministrazioni italiane all'interno di un progetto noto come *Programma Cantieri*. Tale programma è stato creato dal Dipartimento della Funzione Pubblica per accelerare e dare concretezza ai processi di innovazione nelle Amministrazioni Pubbliche. Il progetto è stato svolto in collaborazione con l'Università *La Sapienza* di Roma.

Questo tema è stato studiato su più enti del territorio nazionale con il fine di creare strumenti di analisi e innovazione.

Il *Progetto Cantieri* nel corso dei suoi innumerevoli interventi su vari enti pubblici ha sviluppato una notevole conoscenza sul benessere organizzativo nell'ambito della pubblica amministrazione. Tali conoscenze sono state poi utilizzate per la creazione di un *“kit del benessere organizzativo”* suddiviso in strumenti sia d'informazione generale sul benessere, sia su strumenti operativi all'analisi.

Questo strumento, così composto, è stato messo a disposizione di tutti gli enti pubblici che vogliono intervenire sul benessere dei propri dipendenti.

Con il d.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 il benessere organizzativo ha assunto una dimensione più ampia, divenendo l'obiettivo di un più ampio obbligo posto in capo a tutti i datori di lavoro di valutare i rischi stress lavoro correlati.

Le disposizioni rilevanti del D. Lgs. n.81/2008 (c.d. T.U. in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro) a tale fine sono:

- **art. 2** “ 1. *Ai fini ed agli effetti delle disposizioni di cui al presente decreto legislativo si intende per: (...)o «salute»: stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità*”. Definizione già fornita in tali termini dalla OMS nel 1948.
- **art. 28:** “*La valutazione [dei rischi], anche nella scelta delle attrezzature di lavoro e delle sostanze o dei preparati chimici impiegati, nonché nella sistemazione dei luoghi di lavoro, deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004, e quelli riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 26 marzo 2001, n.151, nonché quelli connessi alle differenze di genere, all'età, alla provenienza da altri Paesi e quelli connessi alla specifica tipologia contrattuale attraverso cui viene resa la prestazione di lavoro*”.
- **Art. 25**, dove tra gli obblighi del medico competente figura quello di collaborazione con il datore di lavoro e il servizio di prevenzione alla attuazione delle misure di tutela della salute e della integrità psico-fisica dei lavoratori

Com'è noto, l'obbligo di valutare il rischio da stress lavoro-correlato è stato introdotto nel nostro ordinamento dall'art. 28 comma 1 del già richiamato d.lgs. 81/08 con un espresso richiamo all'Accordo-quadro europeo sullo stress lavoro-correlato stipulato a Bruxelles in data 8 ottobre 2004 tra UNICE/UEAPME, CEEP e CES - recepito nel nostro Paese dall'Accordo interconfederale del 9 giugno 2008 - fissando il termine dell'1 gennaio 2009 per concludere il processo di valutazione. Il comma 2 dell'art. 28 del d.lgs. 81/08, come successivamente modificato, ha stabilito che la valutazione dello stress lavoro-correlato è effettuata secondo le indicazioni della Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro.

La circolare con le indicazioni della Commissione Consultiva è stata pubblicata il 17 novembre 2010 e dal 31 Dicembre 2010 è diventata obbligo di legge, per tutti i datori di lavoro pubblici e privati, effettuare la valutazione dei rischi da stress lavoro-correlato. La circolare che recepisce le indicazioni della Commissione consultiva fornisce agli operatori le indicazioni metodologiche necessarie per raggiungere il livello “minimo” di adempimento dell'obbligo di valutare il rischio da Stress Lavoro-Correlato.

La CIVIT-ANAC ha definito 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”* , ai sensi dell’art. 14, comma 5, del decreto legislativo del 27 ottobre 2009, n. 150.

L’indagine, secondo quanto previsto dall’art. 14, comma 5, del decreto sopra citato, ha le seguenti finalità:

- conoscere le opinioni dei dipendenti su tutte le dimensioni che determinano la qualità della vita e delle relazioni nei luoghi di lavoro, nonché individuare le leve per la valorizzazione delle risorse umane;
- conoscere il grado di condivisione del sistema di misurazione e valutazione della performance;
- conoscere la percezione che il dipendente ha del modo di operare del proprio superiore gerarchico.

La Commissione nazionale nella seduta del 29 maggio 2013, in relazione ai modelli per la realizzazione di indagini sul personale dipendente volte a rilevare il livello di benessere organizzativo e il grado di condivisione del sistema nonché la rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico, ha precisato che:

1. il superiore gerarchico va individuato nel superiore che al singolo dipendente assegna gli obiettivi e successivamente ne valuta la performance individuale;
2. le amministrazioni, con riferimento alle domande con la polarità negativa (A.04, A.05, A.09, B.04,B.07, H.05), devono dare precise indicazioni in occasione della somministrazione dell’indagine sulla compilazione del questionario e ne devono tener conto successivamente in sede di analisi dei dati e della loro elaborazione;
3. ai sensi dell’art. 20, comma 3 del D. Lgs. 33/2013, le singole amministrazioni devono pubblicare i risultati dell’indagine sui propri siti istituzionali, oltre che trasmetterli alla CiVIT-ANAC.

## CONCLUSIONI

Il documento esaminato, rivisto ed adattato su base CiVIT-ANAC alla realtà organizzativa dell'Università di Firenze dal gruppo di lavoro sulla "customer satisfaction", ha il duplice obiettivo di rispondere ad obblighi di legge e di favorire, con opportuni accorgimenti nell'organizzazione dell'ambiente di lavoro, il "benessere organizzativo" inteso come lo stato di salute di un'organizzazione in riferimento alla qualità della vita, al grado di benessere fisico, psicologico e sociale della comunità lavorativa, finalizzato al miglioramento qualitativo e quantitativo dei propri risultati.

L'indagine sul benessere organizzativo, in particolare, mira alla rilevazione e all'analisi degli scostamenti dagli standard normativi, organizzativi e sociali dell'ente, nonché della percezione da parte dei dipendenti del rispetto di detti standard.

Esprimendo parere favorevole alle integrazioni operate dal Gruppo di lavoro al documento CiVIT-ANAC, risulta quindi assolutamente necessario che l'amministrazione prima di coinvolgere i lavoratori nell'indagine, al fine di rendersi credibile, si accerti di aver raggiunto almeno i livelli minimi di salute e sicurezza nell'ambiente di lavoro (impianti elettrici, misure antincendio e di emergenza, informazione/formazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti, ergonomia dei posti di lavoro, microclima, luminosità, rumorosità, ecc.) – A.01 e A.02 e A.03

Con riferimento al punto A.06, si chiede se è stato valutato l'eventuale rischio derivante dal fumo delle sigarette elettroniche, come previsto dall'Interpello n. 15/2013 del 24 ottobre 2013 (che si trasmette in allegato).

Infine, al punto A.07 si fa riferimento alla possibilità di usufruire di sufficienti pause; sarebbe opportuno un riferimento all'art. 175 del d.lgs. 81/08 sulle pause previste per i lavoratori che fanno uso di videoterminali, altrimenti si potrebbe ingenerare il convincimento di avere diritto a pause non previste dal CCNL di riferimento.

Alla Sezione G, sottolineerei le politiche di conciliazione, messe in atto dall'amministrazione, tra lavoro professionale e lavoro familiare, anche attraverso l'attivazione di forme flessibili di gestione dell'orario di lavoro, di tipo anche temporaneo.

Infine si ritiene di segnalare l'opportunità di definire **procedure interne e flussi comunicativi**.

Infatti le procedure interne hanno l'obiettivo di regolare i processi organizzativi, contrastare eventuali disfunzioni e, in genere, contribuire a migliorare il clima lavorativo, ma quando le stesse vengono "calate dall'alto", spesso si perde il senso delle finalità per cui vengono adottate e finiscono per divenire un ostacolo per i normali processi operativi.

I flussi comunicativi inoltre costituiscono l'ossatura invisibile di ogni organizzazione ed uno degli elementi fondamentali della sua efficienza.

Un efficace processo di cambiamento non può prescindere dal coinvolgimento di tutti i dipendenti, così da favorire una partecipazione attiva e consapevole durante tutte le diverse fasi dell'indagine.

A tale proposito, prima di procedere con l'invito alla compilazione del questionario rivolto a tutti i dipendenti, si ritiene fondamentale l'avvio di una forte campagna di comunicazione per informare il personale sulle azioni intraprese fino ad ora dall'Ateneo, a tutela e salvaguardia della salute dei lavoratori nell'ambiente di lavoro, inclusi gli aspetti riguardanti il benessere organizzativo.

Si ritiene inoltre necessario valutare se non sia opportuno richiedere ai dipendenti l'obbligo della compilazione di tale questionario, in virtù della sua particolare rilevanza legata agli aspetti organizzativi dell'amministrazione.

Infine, in merito alla sezione 4, relativa alla "Valutazione del superiore gerarchico", si propongono le seguenti modifiche:

- 1) togliere la parola "gerarchico" in tutti i punti della sezione in cui compare, per evitare che si generino ulteriori fraintendimenti nell'interpretazione dei concetti di superiorità e subordinazione tra i docenti;
- 2) inserire un ulteriore riferimento all'interno della nota di spiegazione del concetto di "superiore", integrandolo nella maniera seguente:

Per superiore o capo si intende il Responsabile dell'Ufficio di appartenenza (nel caso del personale tecnico-amministrativo), il Direttore del Dipartimento di appartenenza (nel caso di professori ordinari e associati), il/i professore/i di riferimento del/i Settori Scientifici disciplinari interessati (nel caso di ricercatori ed esperti linguistici).

Nella sezione relativa ai dati anagrafici, si suggerisce di inserire anche l'area di appartenenza del dipendente, in maniera tale che l'elaborazione dei risultati permetta l'identificazione delle "zone" di eventuale sofferenza o viceversa di benessere.

16 dicembre 2013