



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELLA TUSCIA

Comitato Unico di Garanzia

Verbale n. 4/2015 del 15/12/2015

Il giorno 15 Dicembre 2015, alle ore 10.30, convocato con nota di prot. n. 14.833 del 10 dicembre 2015, presso il Rettorato dell'Università (Sala Altiero Spinelli- Via S. Maria in Gradi , 4 - Viterbo) si è riunito il Comitato Unico di Garanzia (CUG) per discutere il seguente O.d.G. :

- 1) Comunicazioni;
- 2) Analisi questionario "Benessere Organizzativo 2015";
- 3) Promozione iniziative culturali e formative: analisi proposte;
- 4) Predisposizione della RELAZIONE CUG 2015: messa a punto di eventuale questionario su *mobbing*, parità di genere;
- 5) Varie ed eventuali.

Sono presenti :

	Componente	Presente	Assente Giustificato	Assente
1	Prof.ssa Francesca Maria Petrocchi PRESIDENTE	X		
2	Prof. Paolo Procaccioli	X		
3	Dott.ssa Emilia Iandiorio	x		
4	Dott.ssa Mara Milioni	X		
5	Dott. Augusto Sassari	x		

Svolge le funzioni di segretario verbalizzante la sig.ra Silvia Pietrangeli, Responsabile dell'Ufficio Servizi Sociali.

 ① Comunicazioni;



a) La Presidente ricorda che il prof. Fabrizio Palitti, decaduto da membro del CUG dal 1° novembre u. s., non è stato ancora sostituito e che la pratica afferrirà al prossimo S. A. Si augura una sostituzione immediata.

2) Analisi questionario "Benessere Organizzativo 2015"

La Presidente ricorda che l'Ufficio Servizi Sociali, su sua richiesta, le ha inviato i risultati del questionario **Indagini sul personale dipendente 2015** (art. 14 c. 5 D.L.gs 150/2009), questionario che ha esaminato attentamente e del quale evidenzia quanto segue:

Analisi dati Prof.ssa PETROCCHI

Nella precedente riunione del CUG è stata deliberata una analisi ed una riflessione sui dati e risultati emergenti dal questionario sul "Benessere 2015", all'interno del quale sono previsti i seguenti ambiti di indagine:

- A: Sicurezza e salute sul luogo di lavoro
- B: Le discriminazioni
- C: L'equità nella mia amministrazione
- D: Carriera e sviluppo professionale
- E: Il mio lavoro
- F: I miei colleghi
- G: Il contesto del mio lavoro
- H: Il senso di appartenenza
- I: L'immagine della mia amministrazione
- 10-Importanza degli ambiti di indagine (da A ad I)
- 11- L: La mia organizzazione
- 12 - M: Le mie performance
- 13 - N: Il funzionamento del sistema
- 14 - O: Il mio capo e la mia crescita
- 15 - P: Il mio capo e l'equità

Alcuni di questi campi sono particolarmente rilevanti per quanto attiene la sfera di competenza del CUG. Alla lettura della Relazione già predisposta, il CUG ha integrato un'analisi delle effettive risposte ai quesiti/domande (n.122) onde ricavare una visione più precisa e articolata dei dati.

La Presidente rileva innanzi tutto che i dipendenti che hanno risposto al questionario sono stati **122** (un numero che - per ragioni certamente casuali - coincide con il numero delle domande presenti sul questionario): se riferiti ai dipendenti complessivi pari a **318** al momento della diffusione dell'indagine, risulta una percentuale di risposte del **38%**. Poche perché significa che circa due dipendenti su tre non hanno risposto al questionario. Trattandosi di uno strumento *conoscitivo* d'importanza si chiede se non sia il caso - per il 2016 - di prevedere una più puntuale, ampia e ripetuta diffusione fra il personale delle ragioni, funzioni e obiettivi di questo strumento di indagine; si chiede altresì se per caso la scarsa partecipazione all'indagine conoscitiva NON sia stata determinata da eventuali preoccupazioni circa la garanzia reale dell'anonimato dovuta ad alcune domande (sesso, età, anzianità di servizio) e dall'utilizzo della Piattaforma MOODLE per la diffusione e la compilazione del questionario. Occorre dunque comprendere se non esistano altre modalità pratiche per diffondere e compilare il questionario. I dati statistici riferiti al sesso sono certamente utili onde verificare la presenza di eventuali fenomeni di



1/24

discriminazione di genere: ma la formula della domanda andrebbe "aggiornata" in quanto impedisce l'eventuale emersione di fenomeni discriminatori verso dipendenti omosessuali. Anche i dati legati all'età, all'anzianità sono utili ma non particolarmente.

Quanto ai RISULTATI, la Presidente nota quanto segue:

Occorre considerare che in una scala 1-6 la media è 3,5 ed il 6 come sufficienza (in relazione alla scala canonica 0-10) corrisponde a 3,6.

I risultati complessivi per gli ambiti A-P sono riportati qui di seguito (copiati dal documento originale)

AMBITO	MEDIA	DS	cv
A: Sicurezza e salute sul luogo di lavoro	4,52	0,86	0,19
B: Le discriminazioni	5,01	0,96	0,19
C: L'equità nella mia amministrazione	3,54	1,26	0,36
D: Carriera e sviluppo professionale	3,37	1,24	0,37
E: Il mio lavoro	4,63	0,97	0,21
F: I miei colleghi	4,56	1,19	0,26
G: Il contesto del mio lavoro	3,82	1,29	0,34
H: Il senso di appartenenza	4,79	0,97	0,2
I: L'immagine della mia amministrazione	5,09	1,1	0,22
L: La mia organizzazione	3,45	1,42	0,41
M: Le mie performance	3,46	1,50	0,43
N: Il funzionamento del sistema	3,20	1,43	0,45
O: Il mio capo e la mia crescita	4,57	1,44	0,32
P: Il mio capo e l'equità	4,63	1,35	0,29

28



Esiste però nel Questionario un altro ambito che non trova tuttavia specifica elaborazione come tutti gli altri 10-*Importanza degli ambiti di indagine (da A ad I)*

Risultano insufficienti i seguenti ambiti:

AMBITO	MEDIA	DS	cv
C: L'equità nella mia amministrazione	3,54	1,26	0,36
D: Carriera e sviluppo professionale	3,37	1,24	0,37
L: La mia organizzazione	3,45	1,42	0,41
M: Le mie performance	3,46	1,50	0,43
N: Il funzionamento del sistema	3,20	1,43	0,45

Attraverso le risposte del *Rapporto del Questionario* conosciamo le risposte alle singole domande: in particolare per l'ambito C le domande al di sotto della media (3,5) risultano:

AMBITO	MEDIA	DS	cv
C: L'equità nella mia amministrazione	3,54	1,26	0,36
C.01 Ritengo che vi sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro: 3.4			
C.04 Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto: 3.0			

Per l'ambito D le domande al di sotto della media (3,5) risultano

AMBITO	MEDIA	DS	cv
D: Carriera e sviluppo professionale	3,37	1,24	0,37

Le domande con valori inferiori alla sufficienza sono:

- D.01 Nel mio ente il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro : 2.8
- D.02 Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nel mio ente siano legate al merito: 2.5
- D.03 Il mio ente dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli :3.3

La Presidente rileva che :

La domanda C.01 è collegabile con la D.02: equità e merito sono le caratteristiche che ricomprendono le due domande.

La risposta D.02 è dunque sintomatica, con un valore di solo 2,5: c'è un evidente disagio manifesto dato che si valuta che le possibilità reali di fare carriera nell'Ateneo NON sono legate al merito, con un valore ben al di sotto della media (3,5).



del disagio manifestato dal personale TA in alcuni ambiti e in alcune risposte per meglio comprendere le cause di tale disagio e cercare di porvi rimedio, se del caso, per quanto di competenza e nelle possibilità effettive del CUG.

Chiede ad esempio se non si possa ritenere utile quale strumento che consenta di valorizzare al meglio tutti i compiti e i servizi tecnico-amministrativi di Ateneo svolti dal personale, la messa in campo di un **questionario di valutazione compilato** da tutti gli utenti: studenti, docenti e personale TA esterno al Servizio oggetto del questionario.

I docenti, ad esempio, sono soggetti da anni alle valutazioni/ questionari studenteschi di soddisfazione della didattica intesi come strumenti insieme valutativi e migliorativi: perché non si fa analogamente per i servizi TA di Ateneo? Dal servizio del Personale dell'Amministrazione centrale a quello di Dipartimento, alle Segreterie studenti ecc.. Sarebbero particolarmente utili e certamente farebbero emergere dati più che positivi e incoraggianti: potrebbero ritornare anche utili anche per una eventuale valutazione della percezione fra gli utenti dei servizi resi dal Personale.

3) Promozione iniziative culturali e formative: analisi proposte

La professoressa Petrocchi informa di alcune iniziative che intende proporre e realizzare nel prossimo imminente anno.

▲ Giornata formativa sul *mobbing/stalking*

Nella precedente seduta, la presidente Prof.ssa Francesca Petrocchi aveva accennato ad organizzare un incontro formativo/informativo, con esperti del settore, sul fenomeno del *mobbing* e dello *stalking*, aperto alla partecipazione degli studenti.

L'incontro ha il suo motivo di essere se si inserirà nell'ambito della prevenzione di questi fenomeni, con lo scopo di sensibilizzare i partecipanti alla conoscenza dello sviluppo e dell'evolversi di tali problematiche ed offrire la possibilità di illustrare strategie di difesa per la prevenzione di eventuali problemi di tipo psicologico. A tal proposito la professoressa informa che si impegnerà a verificare la disponibilità di esperti del settore ed anche autori di recenti pubblicazioni scientifiche sul fenomeno.

La professoressa Petrocchi informa di aver preso contatti con Daniela Bizzarri, Consigliera di parità presso il Comune di Viterbo con la quale, si auspica, possa nascere un fruttuoso legame di collaborazione. La prima iniziativa che la prof.ssa vorrebbe proporre alla Consigliera, è un approfondimento del tema sulla violenza domestica, purtroppo sempre di grande attualità. Il lavoro potrebbe confluire in una giornata formativa da tenersi presso l'Ateneo e che vedrebbe coinvolto tanto il personale t. a. quanto il personale docente e gli studenti.



- ▲ Iniziativa per il personale che svolge attività di *front office* dell'Ateneo (Segreterie studenti, Biblioteche, Servizi di accoglienza etc. etc.)

La professoressa Petrocchi riferisce di aver inoltrato richiesta di collaborazione al prof. Biggio, *counselor* di questo Ateneo, per l'eventuale organizzazione di un corso/seminario diretto al Personale che opera nel *front office- front line*.

Il Prof. Biggio le ha inviato il seguente progetto che illustra, obiettivi, contenuti e metodologie didattiche:

**IPOTESI PER UN CORSO DI COMUNICAZIONE PERSONALE FRONT LINE
ISTITUZIONALE E UNIVERSITARIO**

PRIMA SESSIONE (4-6 H)

INTRODUZIONE:

Obiettivi. Contenuti e Metodologia Didattica

1- LA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON I CLIENTI INTERNI/ ESTERNI

La qualità nelle moderne aziende di servizi

Aspettative organizzative e strutture di front line

Il molo delle risorse di front line per il sostegno degli obiettivi istituzionali

Il front line fisico ed il front end telefonico

L'importanza del personale di front line

Le competenze e gli standard necessari per i diversi ruoli: coordinatori, supervisori, addetti

Rapporto tra qualità del servizio e capacità di gestire le relazioni *Customer Satisfaction* o

Soddisfazione Del Cliente

2- LA GESTIONE DEI CLIENTI INTERNI ED ESTERNI

Comunicazione ed immagine aziendale. Qualità del servizio e qualità personale. Struttura e processo della comunicazione

Tipi e modalità di comunicazione

Stili e tecniche di comunicazione

Efficacia ed efficienza della comunicazione Il ruolo dei filtri proiettivi

Il ruolo dell'ascolto attivo

In comunicazione assertiva

ESERCITAZIONE ANALISI E DISCUSSIONE

SECONDA SESSIONE (4-6H)

3- Particolarità della comunicazione telefonica

Un'impostazione del rapporto con l'interlocutore. La conduzione del colloquio telefonico. Criticità e modalità di superamento.

I comportamenti da evitare.

Alcuni standard di presentazione.



ESERCITAZIONE ANALISI E DISCUSSIONE

4- LA GESTIONE DI RECLAMI E DISSERVIZI

Il ruolo del singolo e quello della organizzazione

La gestione pro attiva

Gli approcci collaborativi

Problem solving & Decision Making

La gestione delle obiezioni e delle conflittualità

Alcune modalità efficaci

ESERCITAZIONE

ANALISI E DISCUSSIONE CONCLUSIONI

PIANO DI AZIONE

Lo schema progettuale risulta interessante e dunque si conviene di trasmetterlo all'Amministrazione centrale onde meglio concordare tempi e modalità di realizzazione del Corso.

Per ciò che riguarda il benessere psicologico degli studenti, del personale tecnico amministrativo, dei docenti ecc, un'altra proposta del Comitato è quella di coinvolgere nelle riunioni e nelle iniziative del CUG il Prof. Saverio Senni, Delegato del Rettore per la disabilità, il prof. Gianluca Biggio che già svolge attività di *counseling* per gli studenti ed il Difensore degli studenti, per individuare percorsi sinergici.

Per ciò che riguarda invece l'argomento pari opportunità, lotta alle discriminazioni ecc, la presidente del Comitato ha evidenziato la necessità di stabilire un contatto con la consigliera di parità della Provincia, la dott.ssa Maria Antonietta Russo, al fine di condividere obiettivi ed esperienze. Per quanto riguarda le politiche di conciliazione, nonché il benessere dei lavoratori e nello specifico per ciò che concerne l'interfaccia casa/lavoro/famiglia, si è proposto di poter attivare dei percorsi specifici per quei lavoratori che si trovano in estrema difficoltà nella cura dei bambini, nella cura e nel sostegno dei propri familiari ecc. soprattutto in particolari momenti della vita. Si potrebbero anche attivare forme di Telelavoro, qualora il contratto collettivo lo prevedesse; diversamente si potrebbero individuare altre soluzioni innovative e creative.

4) Predisposizione della RELAZIONE CUG 2015: messa a punto di eventuale questionario su *mobbing*, parità di genere.

La Presidente ricorda che, secondo il Regolamento, *"il C.U.G. redige, entro il 30 marzo di ogni anno, una dettagliata relazione riferita all'anno precedente, sulla situazione del personale riguardante l'attuazione dei principi di parità, pari opportunità, benessere organizzativo e di contrasto alle discriminazioni e alle violenze morali e psicologiche nei luoghi di lavoro"*. Pertanto informa che, entro quella data, sarà approntata la relazione di cui sopra.

5) Varie ed eventuali

Non essendoci altri argomenti da discutere, la seduta ha termine alle ore 12.30.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELLA TUSCIA

Comitato Unico di Garanzia

Letto, approvato e sottoscritto seduta stante

Il Segretario

Sig.ra Silvia Pietrangeli

Il Presidente

Prof.ssa Maria Francesca Petrocchi