

Customer satisfaction

Report anno 2021

L'ARCA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



Il questionario

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativa all'anno 2021 è stata effettuata tramite un questionario costruito *ad hoc* per indagare quanto il personale si senta soddisfatto relativamente alle seguenti aree:

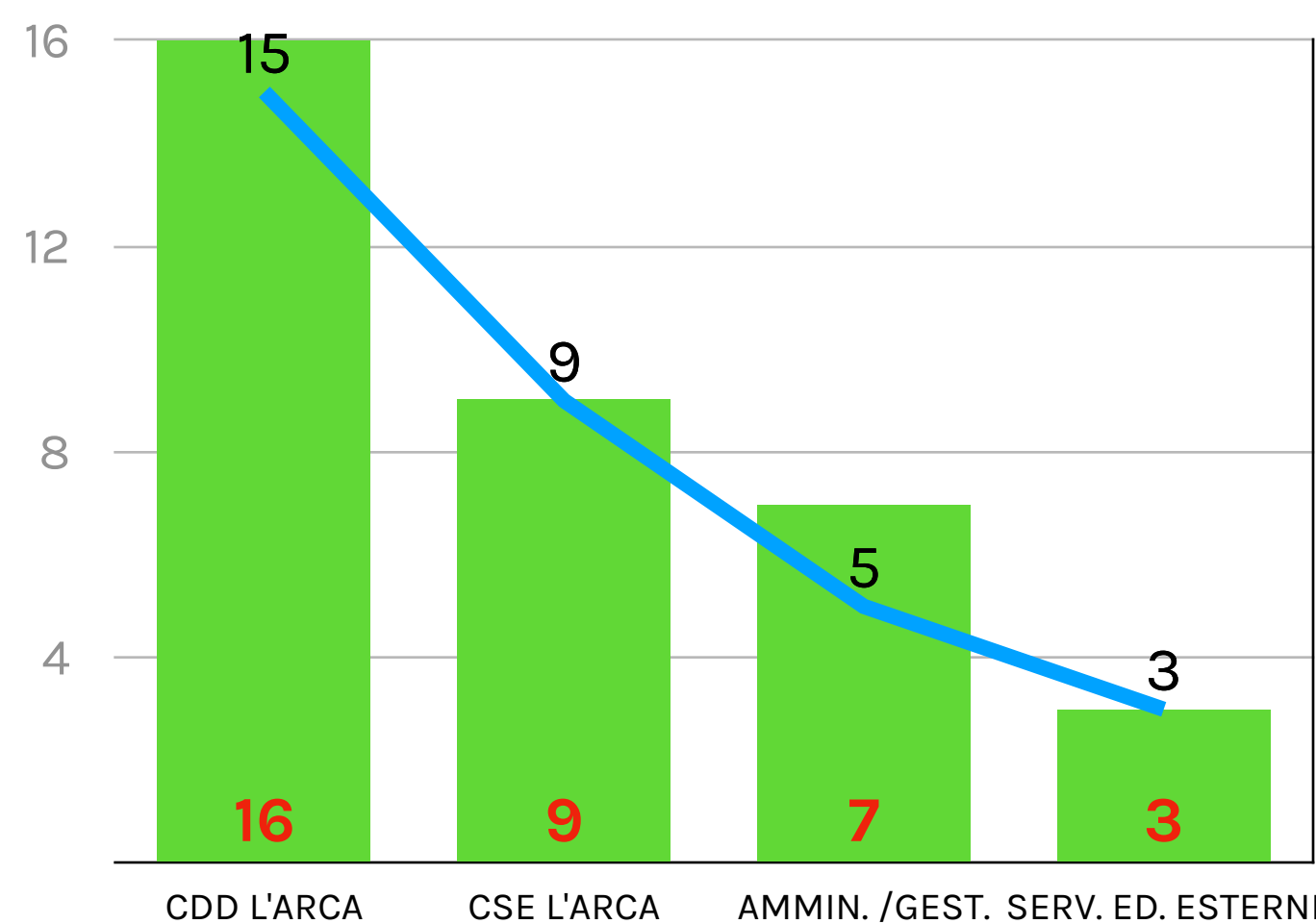
- Ambiente lavorativo;
- Comunicazione interna;
- Gruppo di lavoro;
- Coordinamento;
- Formazione e crescita professionale;
- Progettazione e sviluppo di nuove idee;
- Considerazioni generali ed osservazioni.



Il campione

2020

- Sono stati inviati **34** questionari, in numero pari a tutti i dipendenti dell'Ente.
- Hanno riconsegnato il questionario **29** operatori, totalizzando un **tasso di risposta all'indagine pari all'85%**.



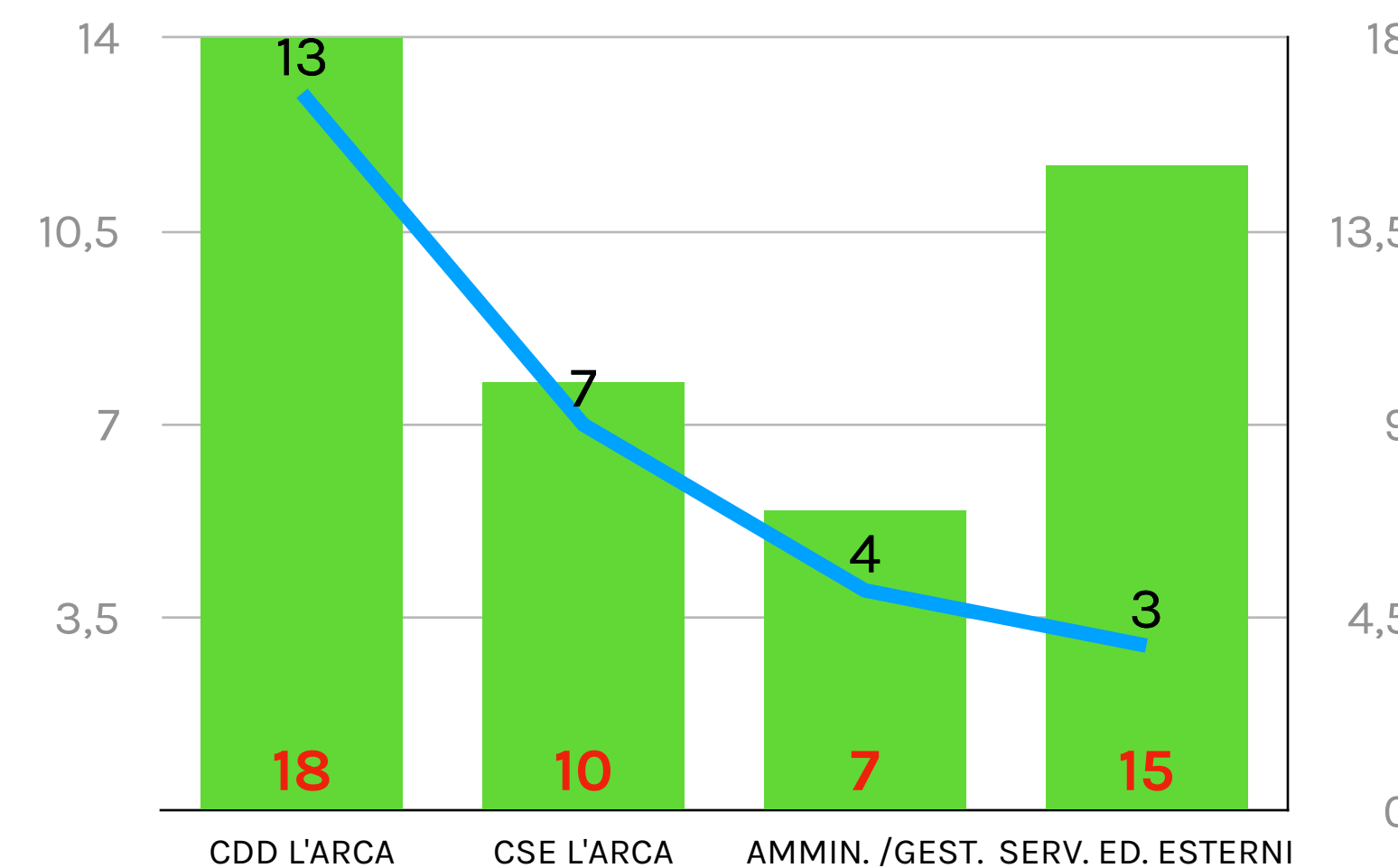
— Dipendenti partecipanti al sondaggio
■ Dipendenti per area

Di cui:

- 2 dipendenti che dichiarano di operare sia nel CDD L'Arca che nei Servizi educativi esterni;
- 1 dipendente che dichiara di operare sia nel CDD L'Arca che nel settore amministrativo/gestionale;
- 1 dipendente che dichiara di operare sia nel CDD L'Arca che nei Servizi educativi esterni.

2021

- Sono stati inviati **50** questionari, in numero pari a tutti i dipendenti dell'Ente.
- Hanno riconsegnato il questionario **28** operatori, totalizzando un **tasso di risposta all'indagine pari al 56%**.



— Dipendenti partecipanti al sondaggio
■ Dipendenti per area

Di cui:

- 1 dipendente che dichiara di operare sia nel CSE L'Arca che nei Servizi educativi esterni;
- 1 dipendente che non specifica il settore in cui è in forze.



Ambiente lavorativo

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativamente all'ambiente lavorativo è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

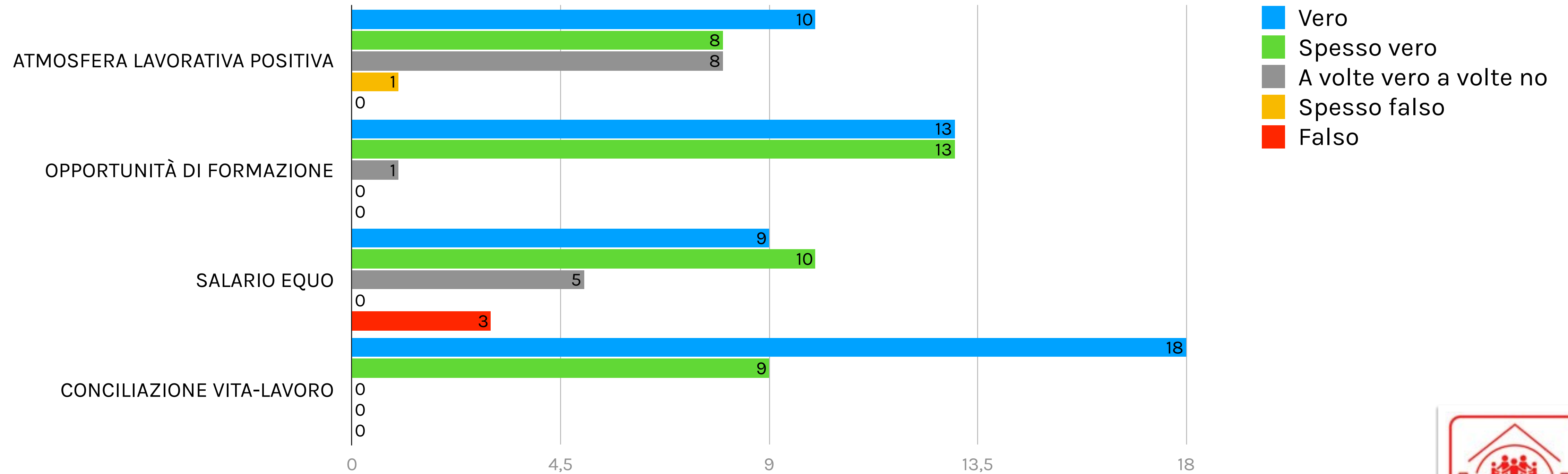
- Positività e distensione del clima lavorativo;
- Opportunità di sviluppo professionale e di formazione;
- Soddisfazione in merito allo stipendio percepito;
- Conciliazione lavoro-vita privata.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



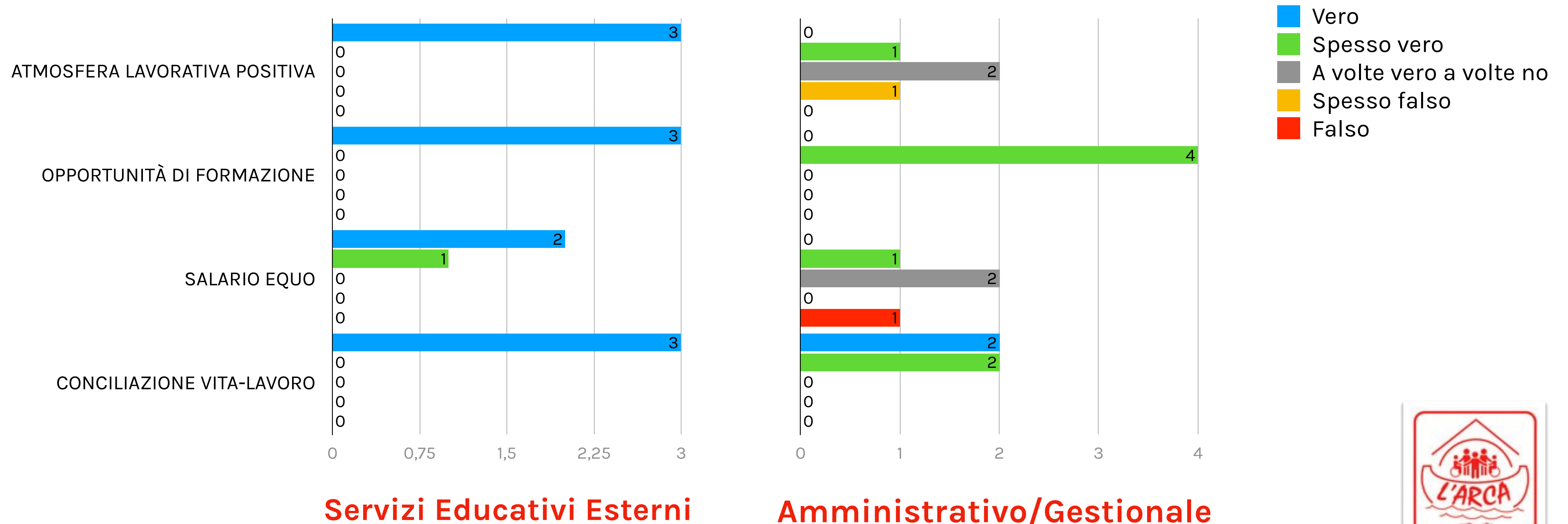
Ambiente lavorativo

Overview



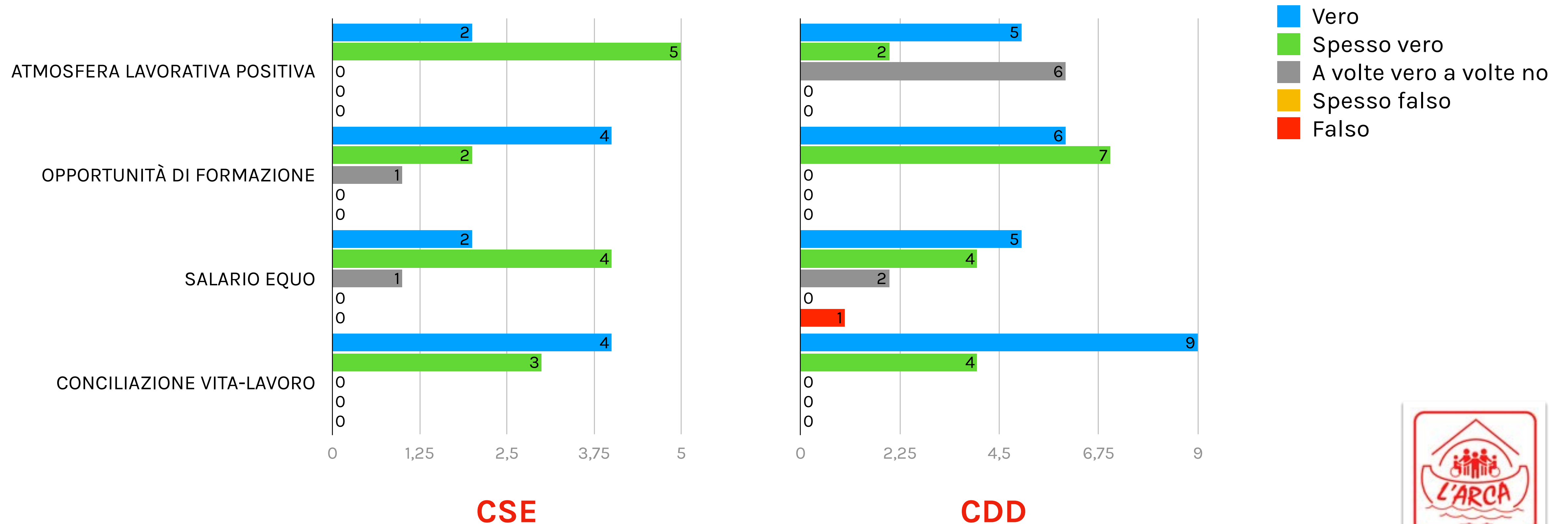
Ambiente lavorativo

Dettaglio I



Ambiente lavorativo

Dettaglio II



Ambiente lavorativo

• Mediamente e coerentemente con il 2020, le aree valutate più positivamente sono la conciliazione vita-lavoro e le opportunità di formazione professionale.



• Opinioni discordanti si riscontrano sull'ambiente lavorativo: 2/3 degli intervistati non sono completamente d'accordo nell'affermare che esiste un clima sereno e armonioso.



Sono presenti 3 valutazioni assolutamente negative in merito alla congruità del salario percepito, 2 in più rispetto al 2020.



Coordinamento

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativamente al coordinamento dell'ente è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

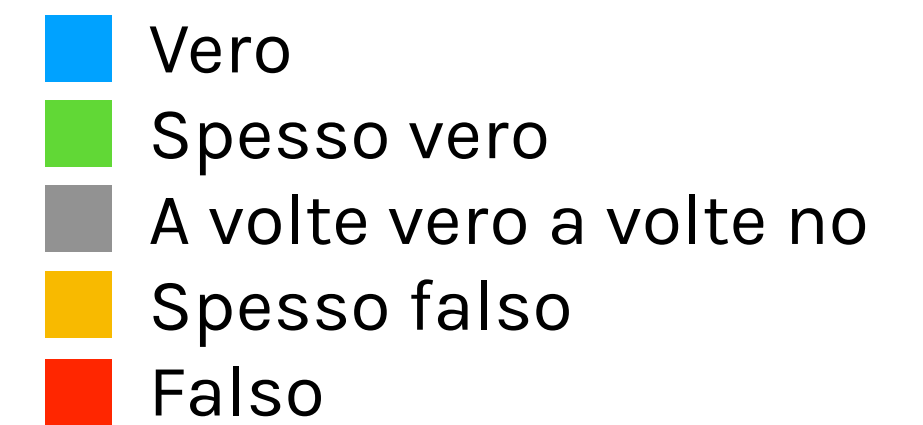
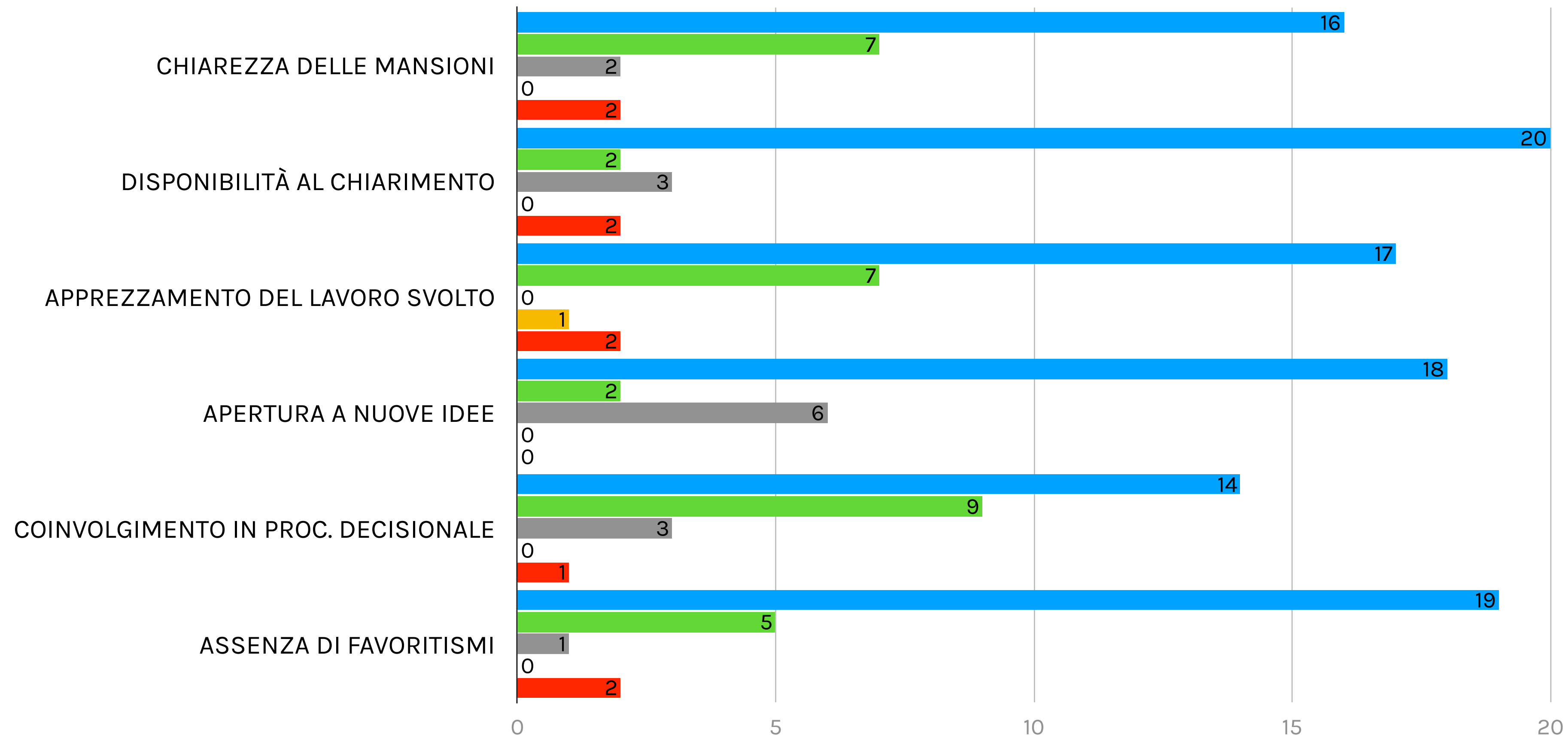
- Chiarezza delle aspettative dei responsabili sull'operato dei singoli dipendenti;
- Disponibilità dei responsabili all'ascolto e al chiarimento;
- Apprezzamento per il lavoro svolto;
- Apertura del CDA a nuove idee e progettualità;
- Coinvolgimento dei dipendenti nei processi decisionali aziendali;
- Favoritismi sul luogo di lavoro.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



Coordinamento

Overview



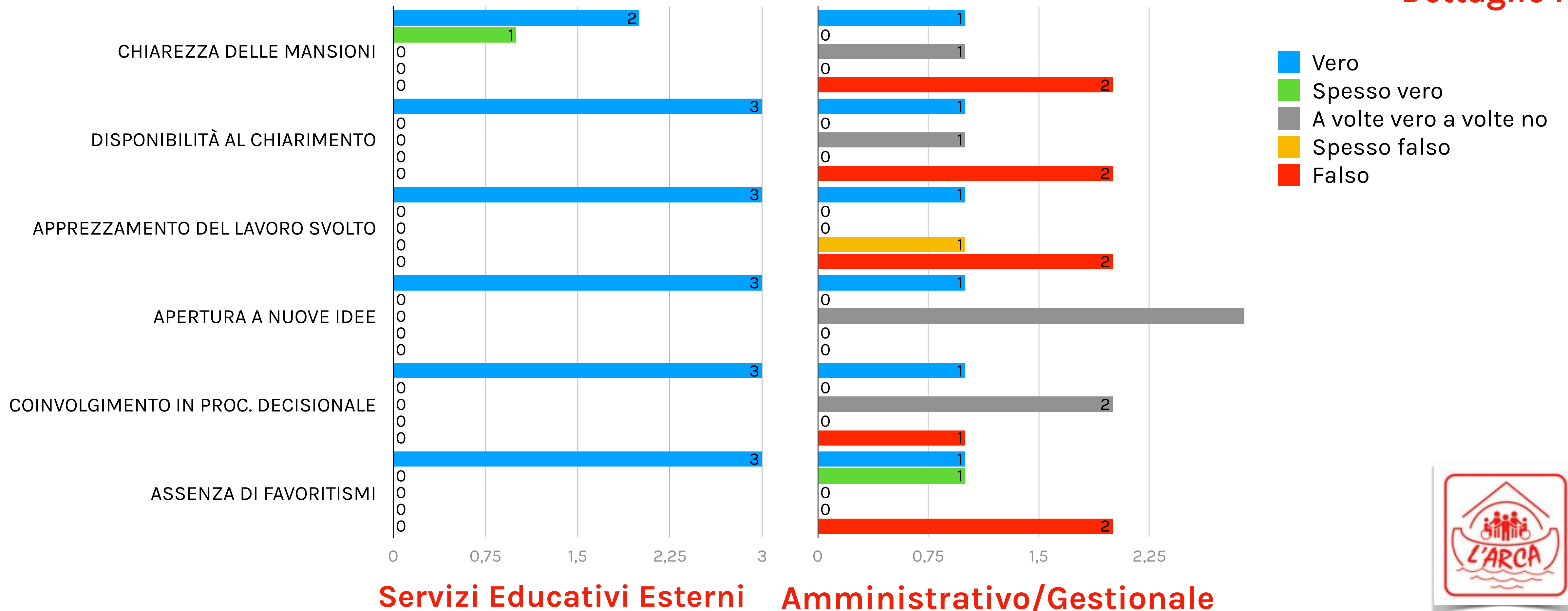
Osservazioni:

- Nel quesito 4, 1 questionario non fornisce risposta.



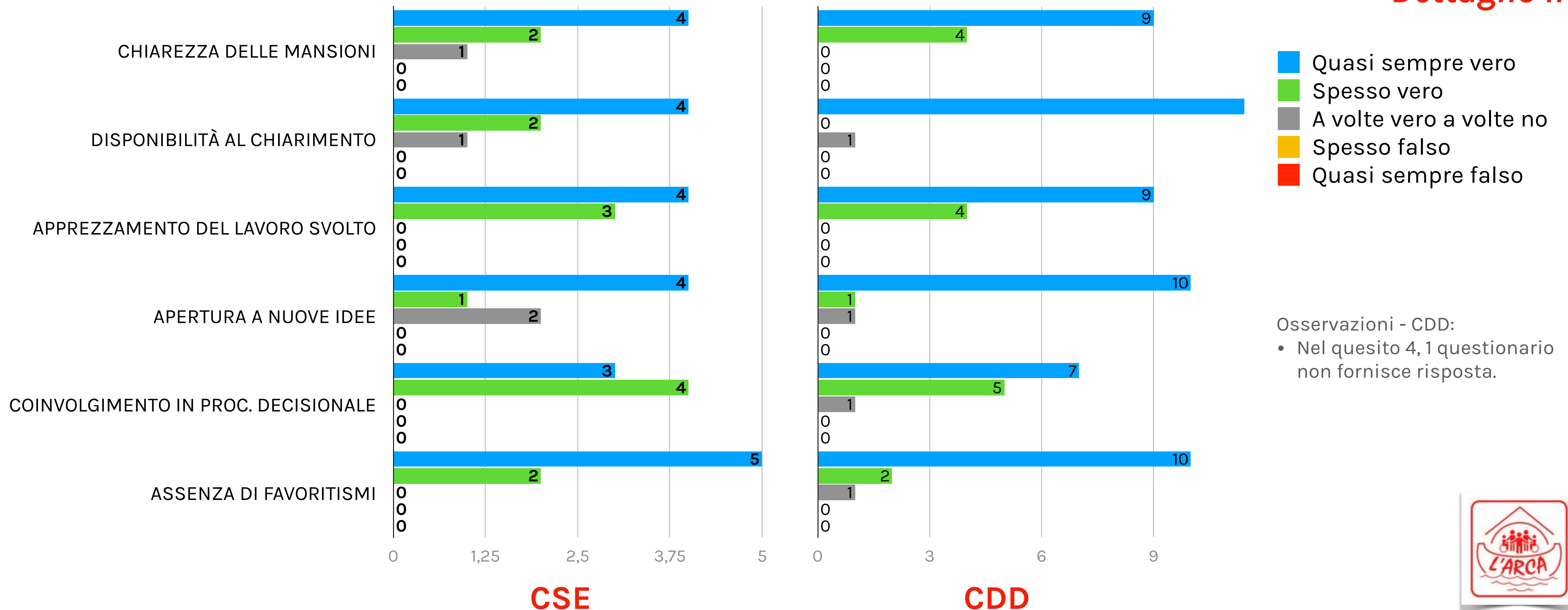
Coordinamento

Dettaglio I



Coordinamento

Dettaglio II



Coordinamento

Per quanto riguarda i servizi operativi, quasi tutti i quesiti hanno registrato una buona percentuale di risposte positive, in particolare quello relativo alla disponibilità al chiarimento.



Le risposte ai quesiti relativi la chiarezza delle mansioni affidate ai dipendenti e l'apertura a nuove idee evidenziano che si può proporre una comunicazione più chiara ed efficace in merito.



Diversi questionari del settore amministrativo/gestionale hanno evidenziato una certa sofferenza per le questioni relative al coordinamento, fornendo nella quasi totalità dei casi risposte assolutamente negative o non del tutto positive.



Gruppo di lavoro

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativo all'équipe di lavoro è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

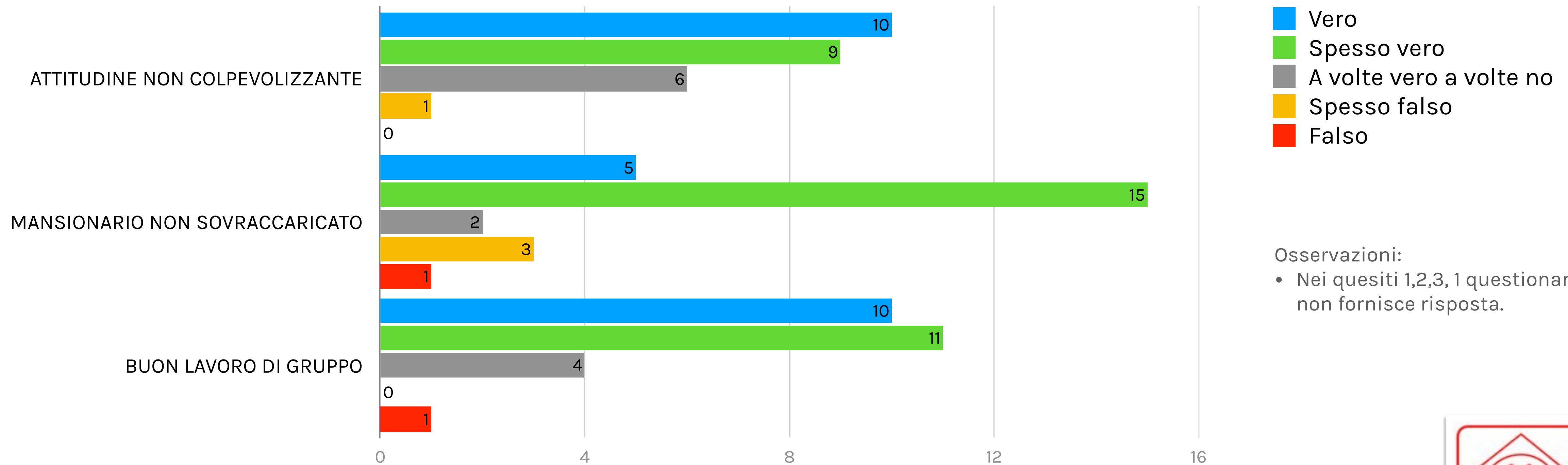
- Ambiente lavorativo costruttivo e non colpevolizzante;
- Congruità del numero di compiti e responsabilità all'interno del mansionario dei dipendenti;
- Lavoro di gruppo.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



Gruppo di lavoro

Overview



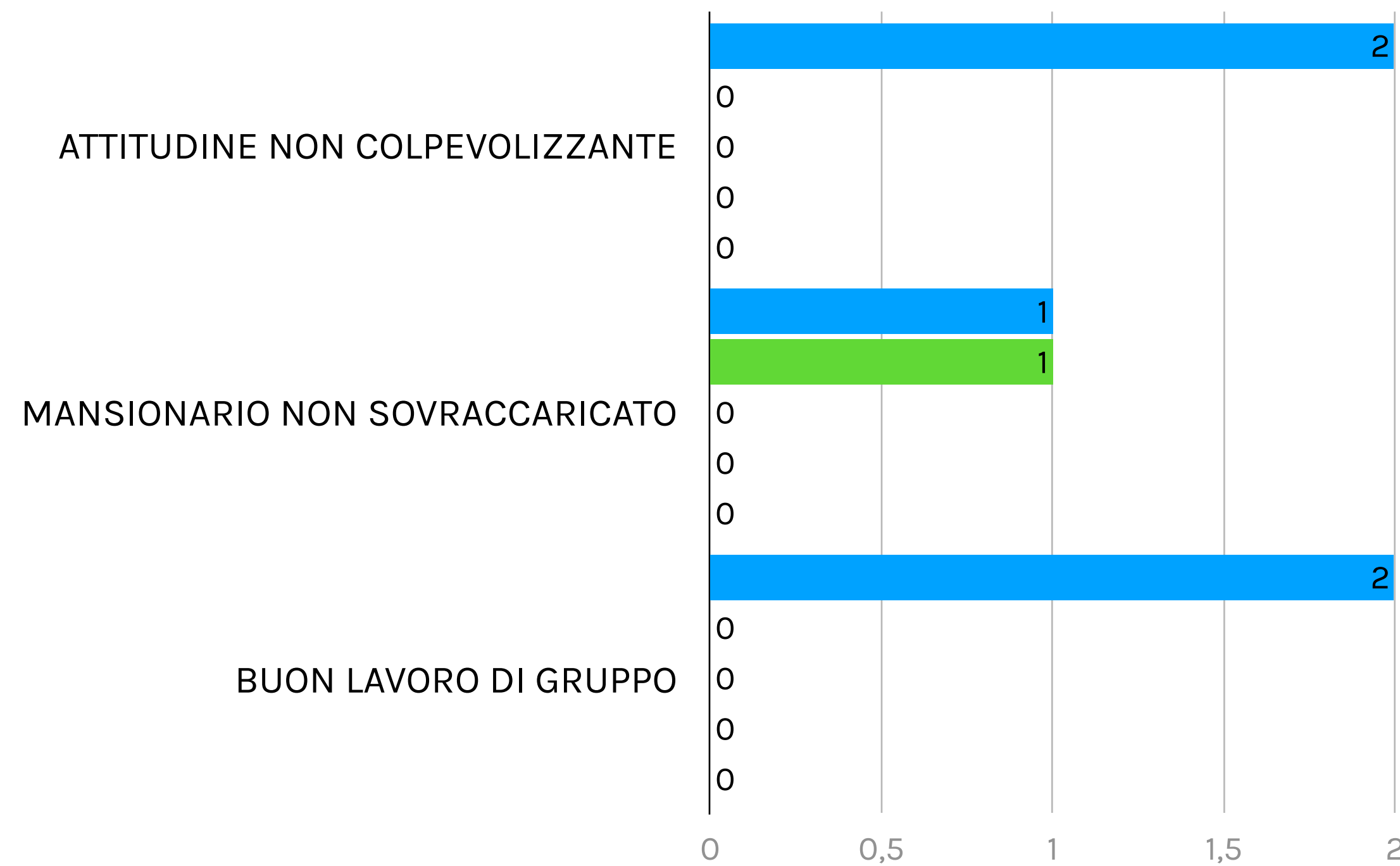
Osservazioni:

- Nei quesiti 1,2,3, 1 questionario non fornisce risposta.

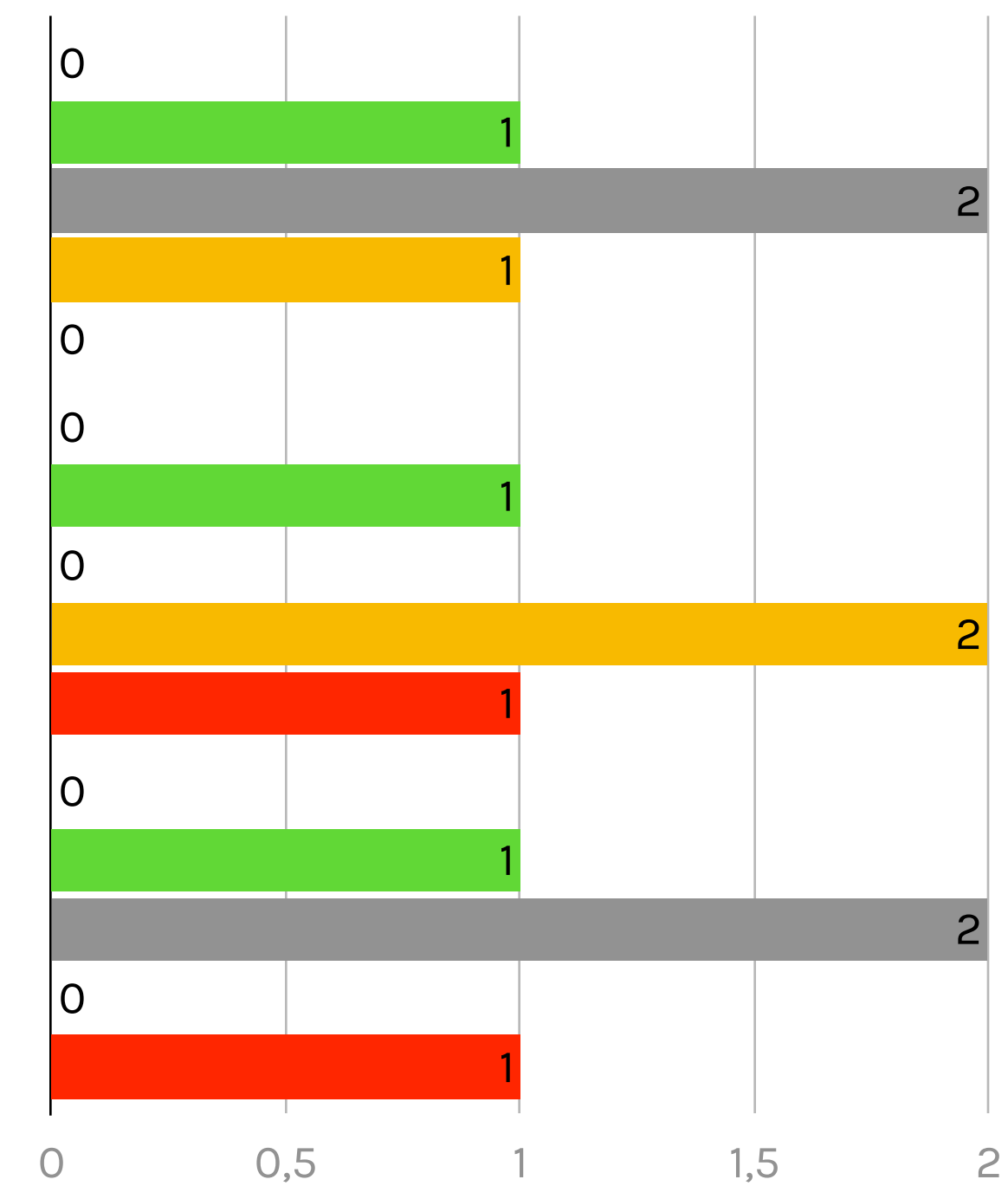


Gruppo di lavoro

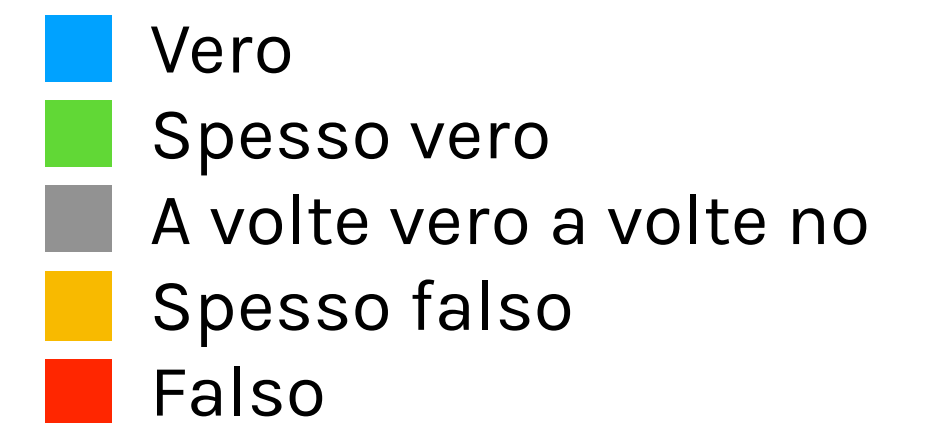
Dettaglio I



Servizi Educativi Esterni



Amministrativo/Gestionale

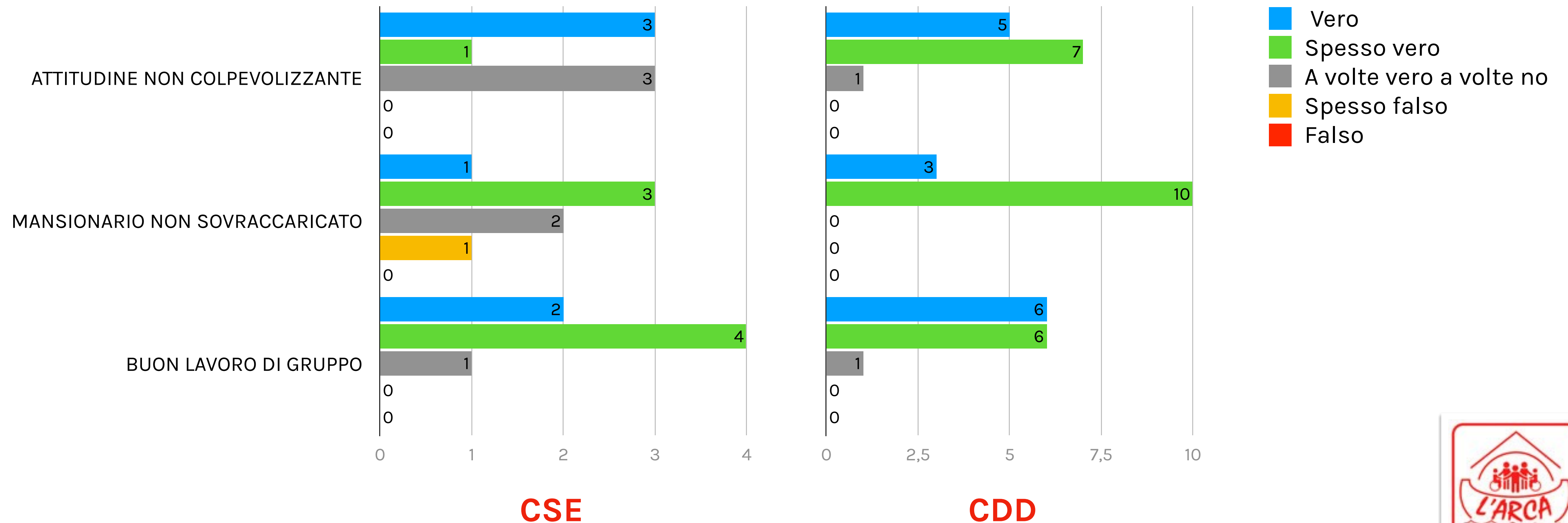


Osservazioni - S.E.E.:
• Nei quesiti 1,2,3, 1 questionario non fornisce risposta.




Gruppo di lavoro

Dettaglio II



Gruppo di lavoro



La qualità del lavoro di gruppo sembra essere un vero punto di forza che i dipendenti valutano in maggioranza positivamente.



La qualità dell'atmosfera di lavoro e, soprattutto, la condivisione di sbagli ed errori non sono sempre valutate in modo del tutto positivo. 6 intervistati hanno manifestato una percezione di sovraccarico rispetto alle mansioni svolte.



Il settore amministrativo/gestionale fa emergere una situazione abbastanza problematica per quanto riguarda la comunicazione e l'attitudine nei gruppi di lavoro e il sovraccarico delle mansioni.

Comunicazione interna

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativo alla comunicazione interna è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

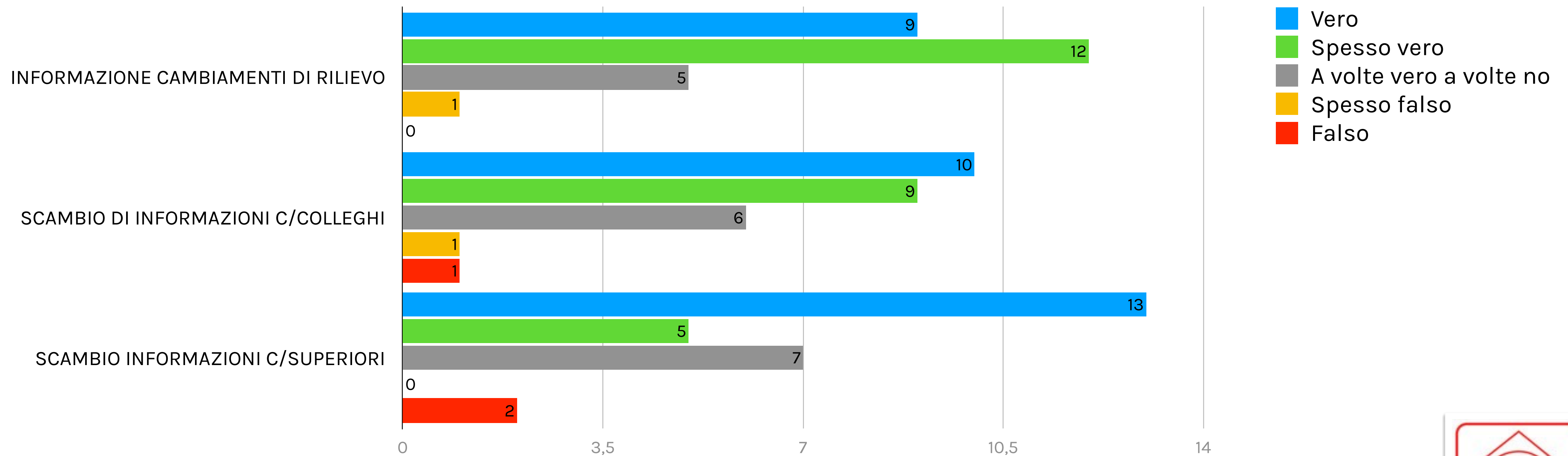
- Flusso di informazione sui cambiamenti aziendali di rilievo;
- Circolazione delle informazioni tra i colleghi;
- Circolazione delle informazioni tra dipendenti e amministratori.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



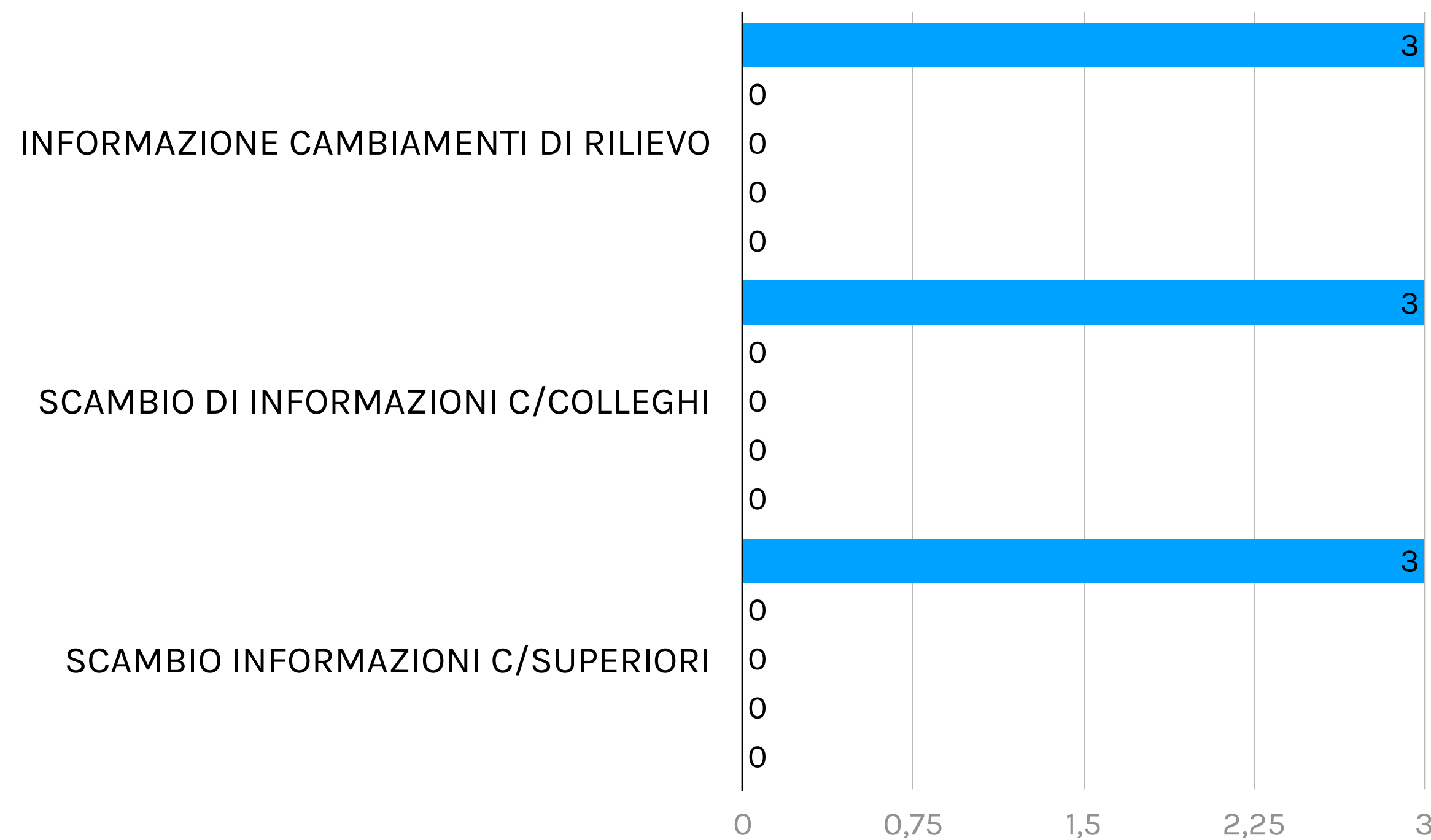
Comunicazione interna

Overview

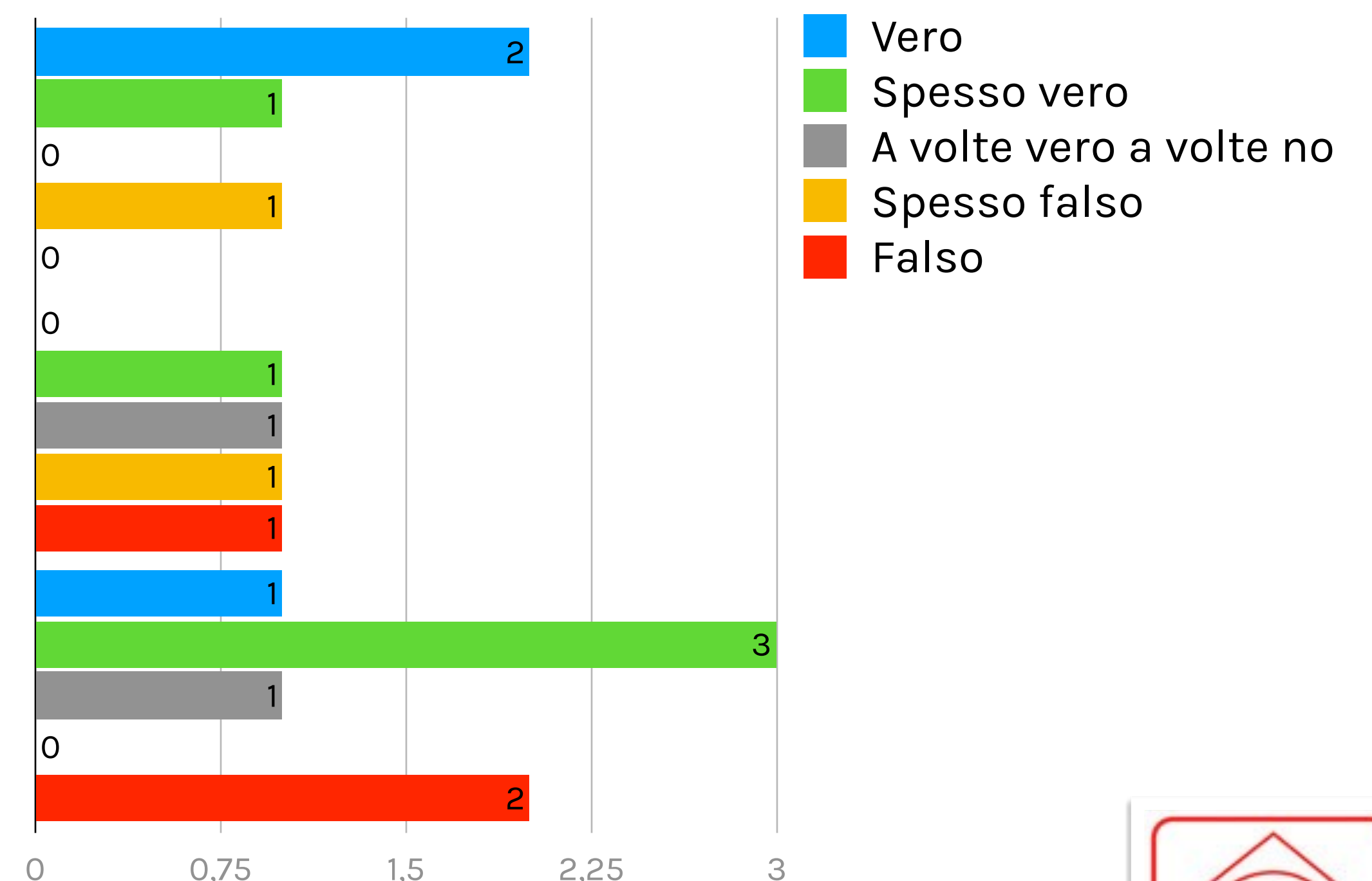


Comunicazione interna

Dettaglio I



Servizi Educativi Esterni

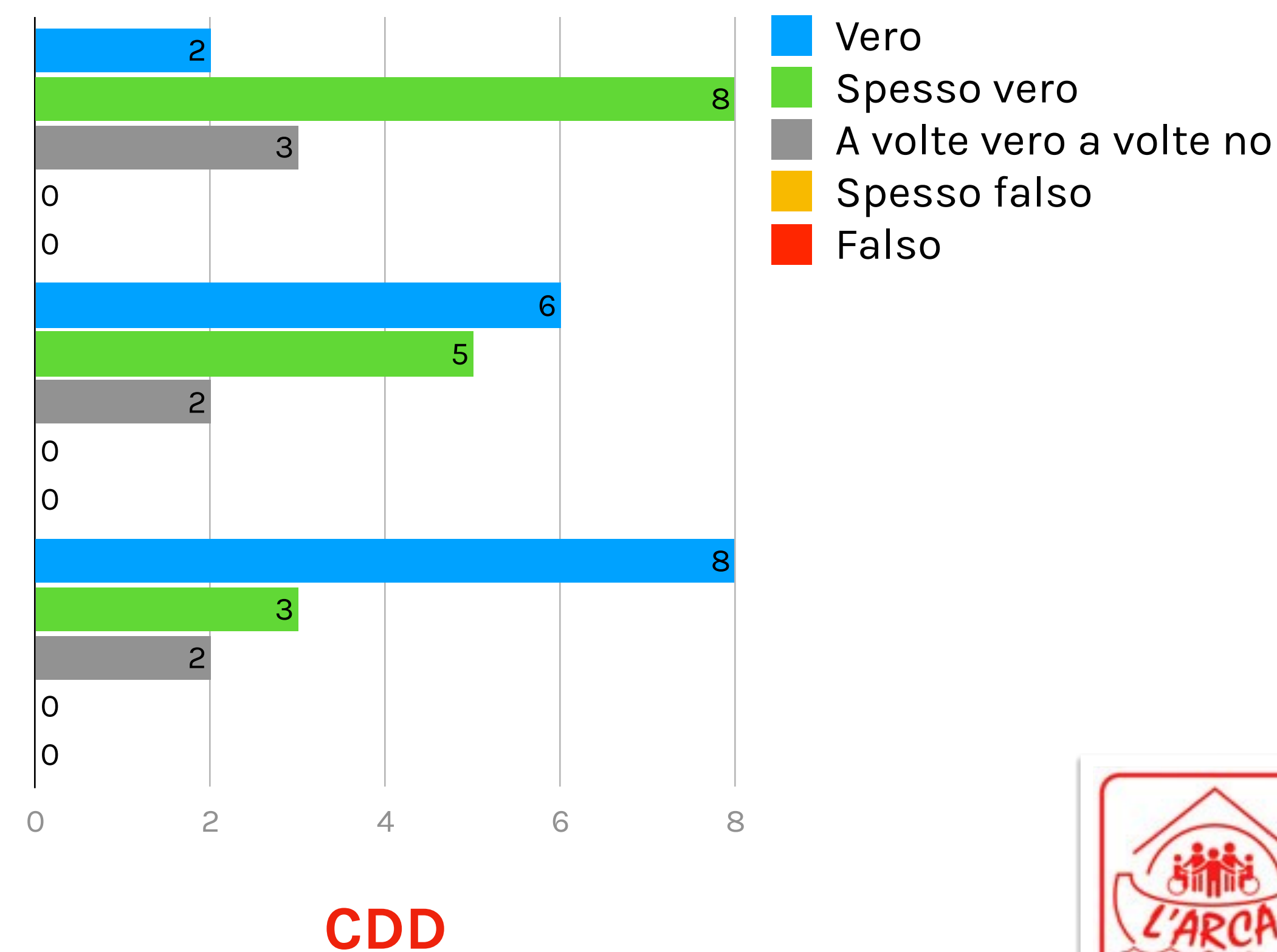
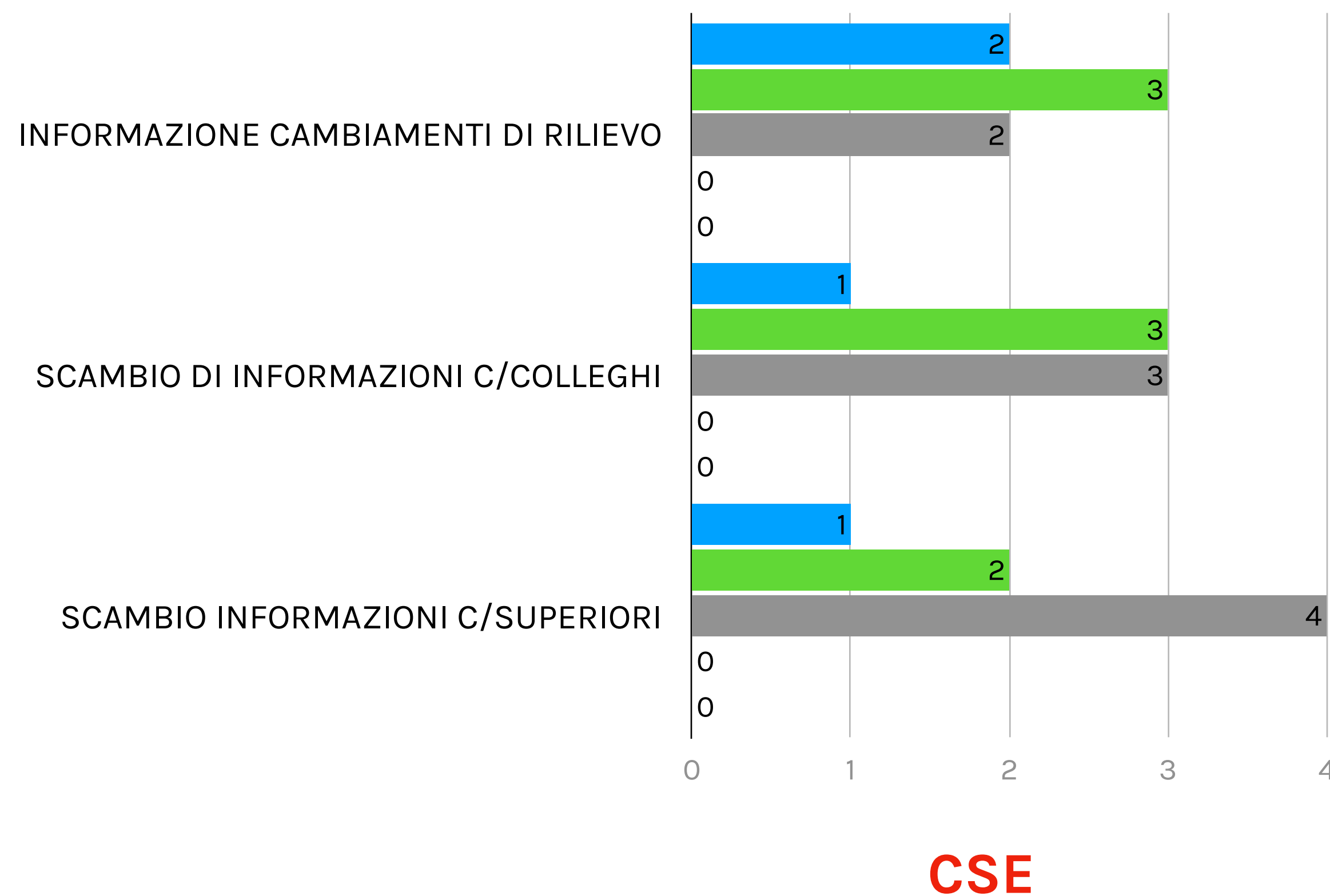


Amministrativo/Gestionale



Comunicazione interna

Dettaglio II



Comunicazione interna

· Nei settori operativi, l'area
· con più valutazioni
· globalmente positive è quella
· dello scambio comunicativo
· con il proprio responsabile di
· settore.



· Il comparto di
· comunicazione interna
· risulta essere migliorabile,
· in particolare la
· circolazione delle
· informazioni tra colleghi e
· la diffusione di notizie
· riguardanti i cambiamenti
· aziendali.



· 3 questionari dell'area
· amministrativa riportano
· valutazioni negative o
· assolutamente negative
· dello scambio di
· informazioni con colleghi e
· superiori del medesimo
· gruppo di lavoro.

Formazione e crescita professionale

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativa alla formazione e alle possibilità di crescita professionale è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

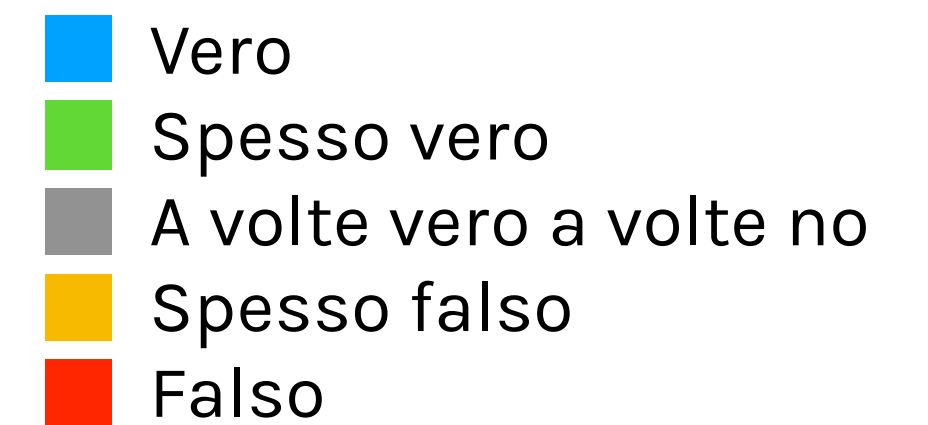
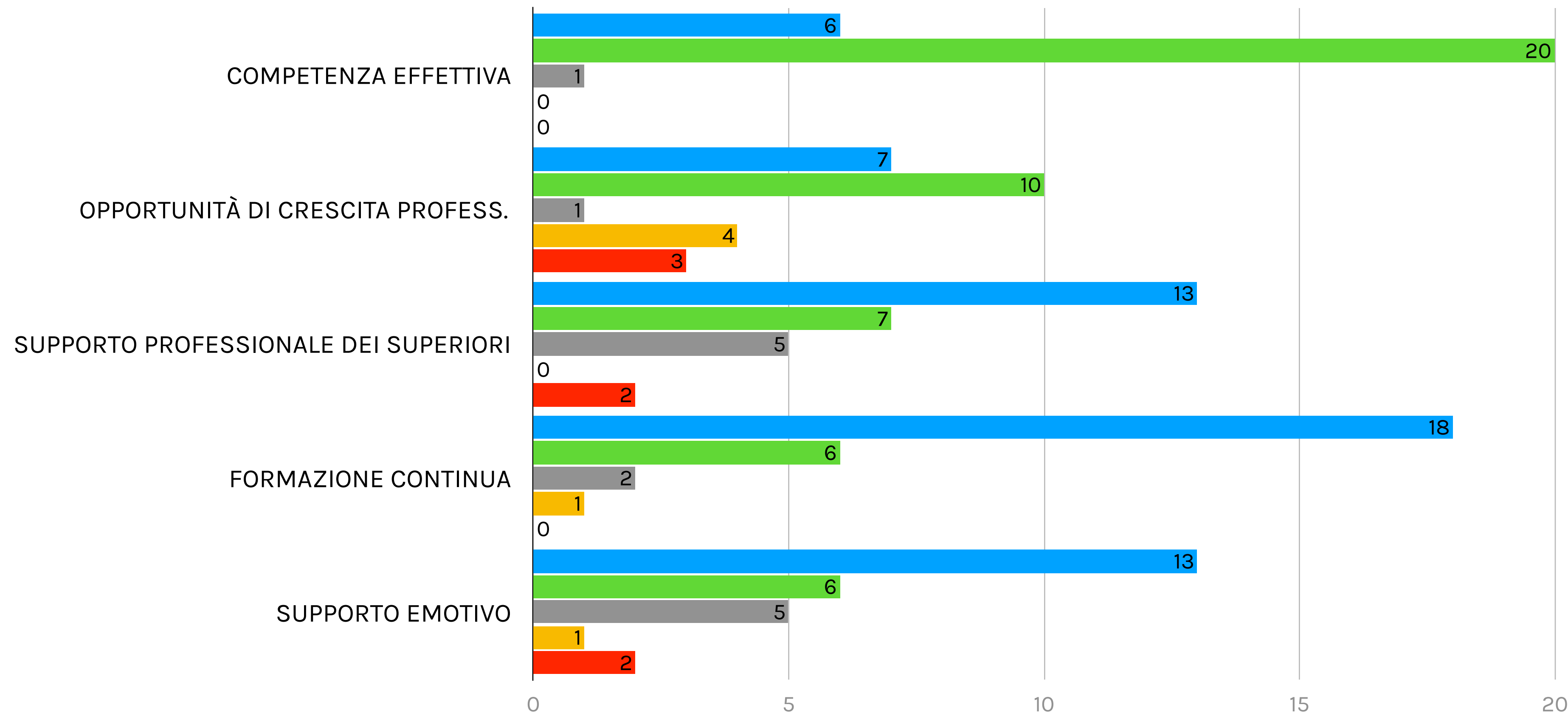
- Competenze effettive del personale;
- Supporto dei superiori in caso di lacune e opportunità di formazione;
- Supporto professionale dei responsabili di settore;
- Formazione continua;
- Supporto emotivo.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



Formazione e crescita professionale

Overview



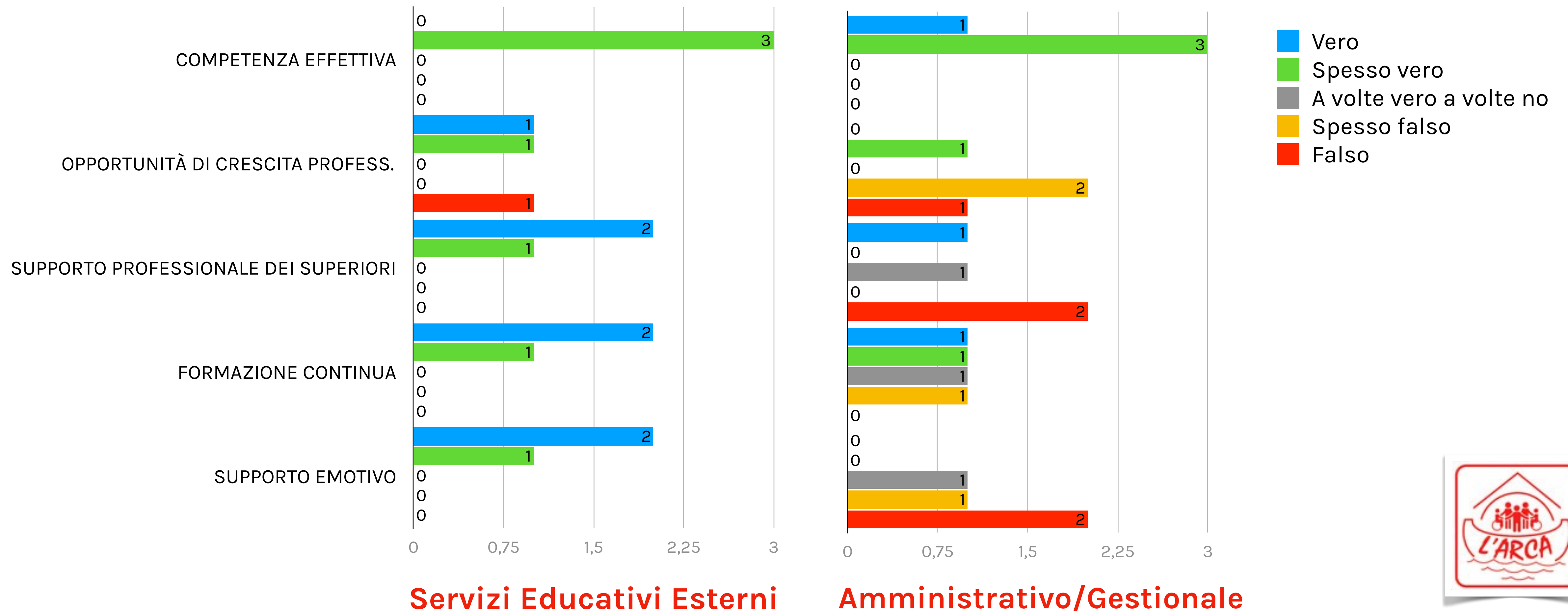
Osservazioni:

- Nel quesito 2, 2 questionari non forniscono risposta.



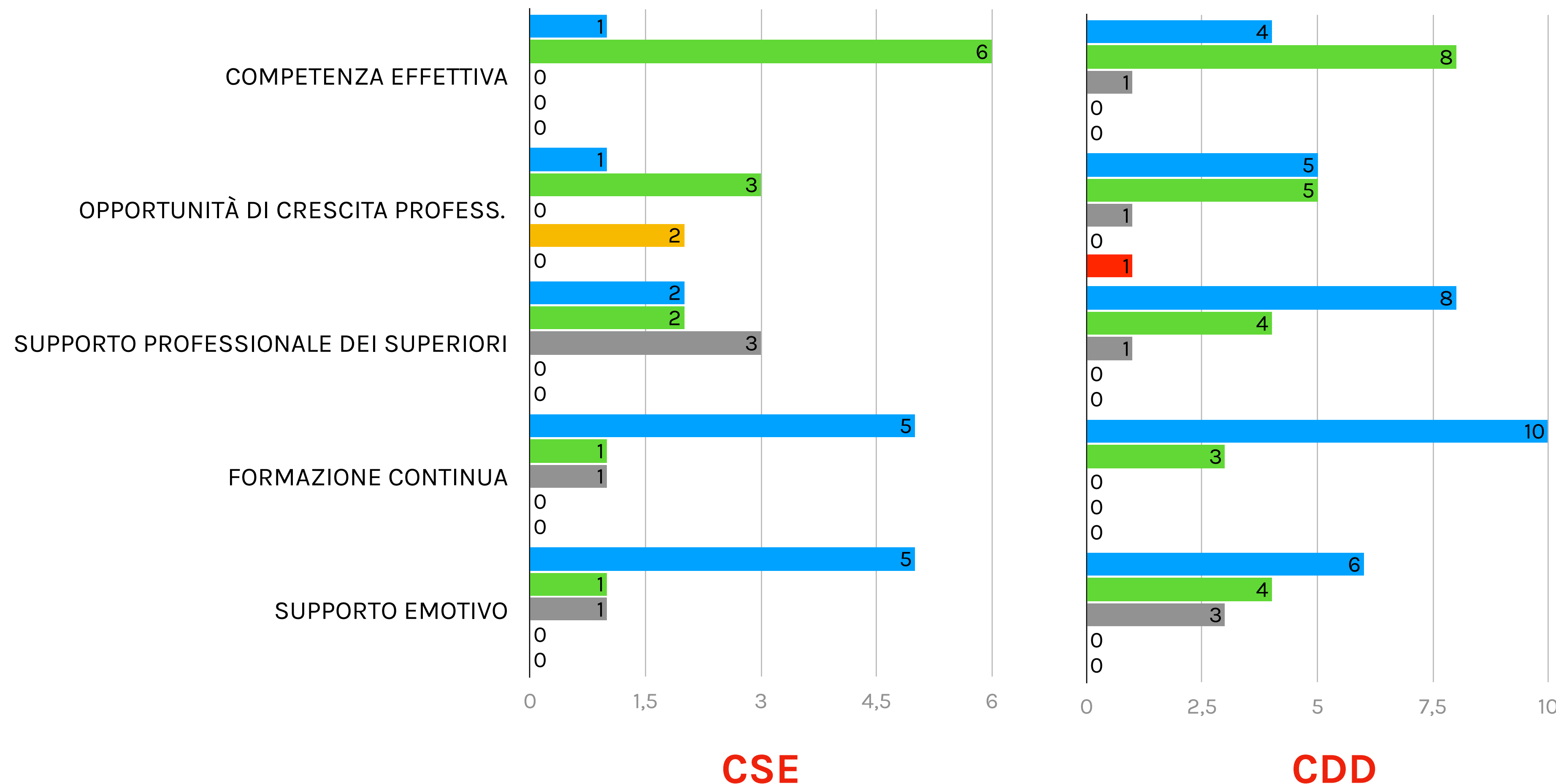
Formazione e crescita professionale

Dettaglio I



Formazione e crescita professionale

Dettaglio II



- Vero
- Spesso vero
- A volte vero a volte no
- Spesso falso
- Falso

Osservazioni CSE

- Nel quesito 2, 1 questionario non fornisce risposta.

Osservazioni CDD

- Nel quesito 2, 1 questionario non fornisce risposta.



Formazione e crescita professionale

La maggior parte dei dipendenti apprezza le formazioni proposte e denota un sensibile miglioramento delle proprie competenze effettive.



Nonostante le risposte incoraggianti, alcuni intervistati gradirebbero un maggior supporto emotivo e professionale da parte della *governance*.



Il supporto emotivo non è valutato positivamente da un numero in crescita di dipendenti (+3 rispetto al 2020).



Progettazione e sviluppo di nuove idee

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativa allo sviluppo di nuove idee e progettualità è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

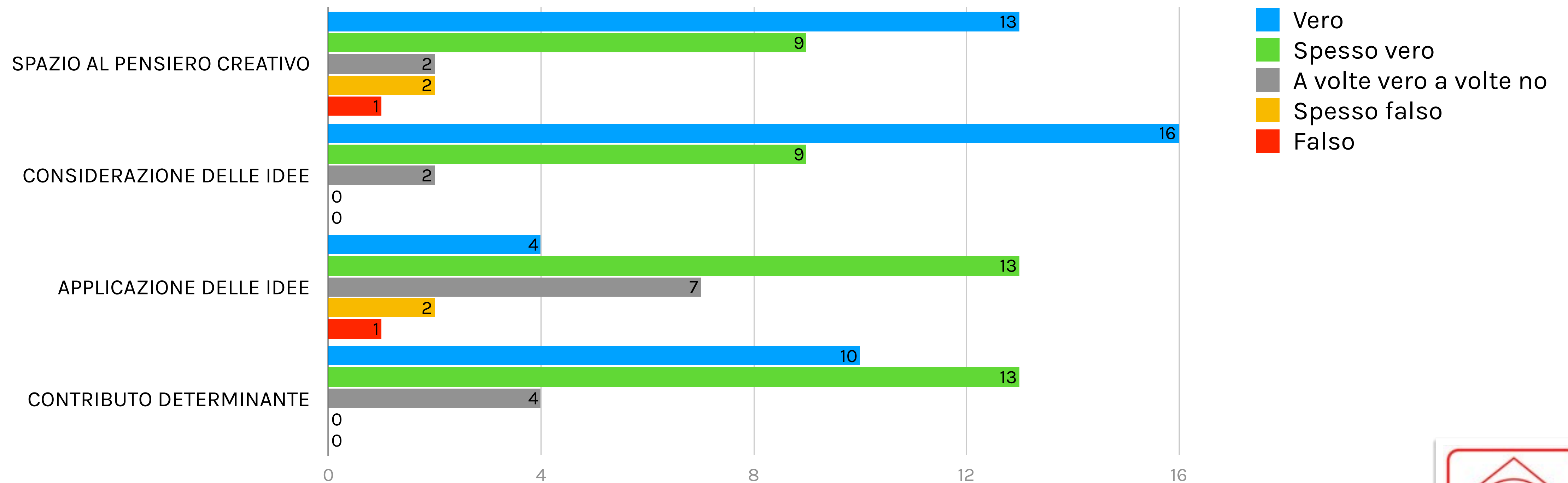
- **Creatività e ideazione di nuove idee progettuali;**
- **Considerazione delle proposte dei dipendenti;**
- **Applicazione dei nuovi progetti;**
- **Contributo dei dipendenti all'azienda.**

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



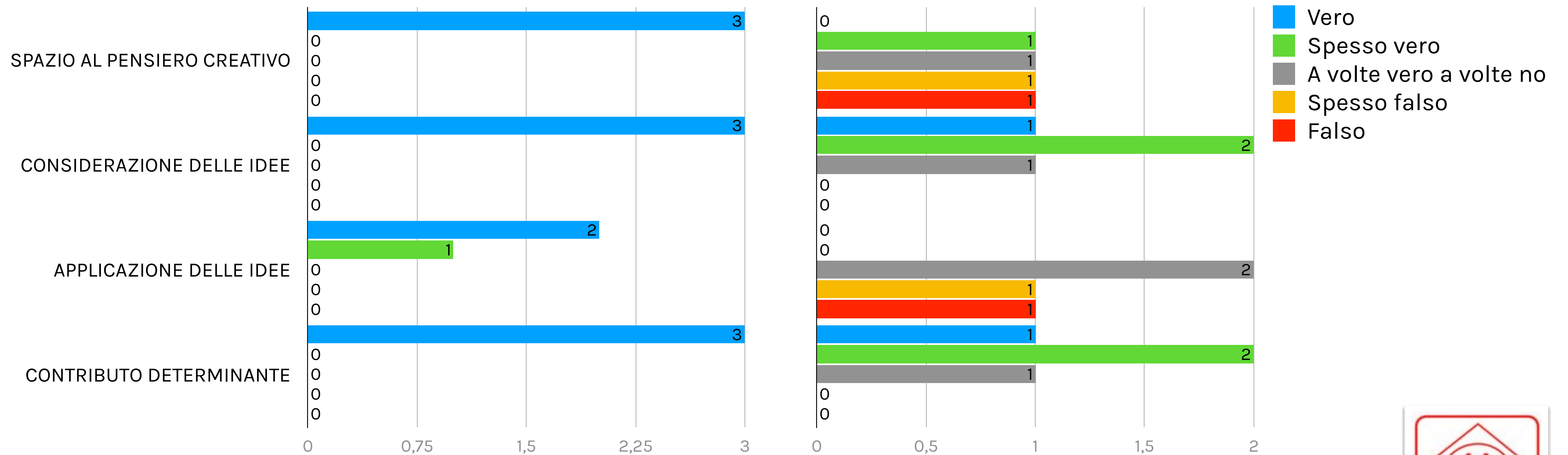
Progettazione e sviluppo di nuove idee

Overview



Progettazione e sviluppo di nuove idee

Dettaglio I



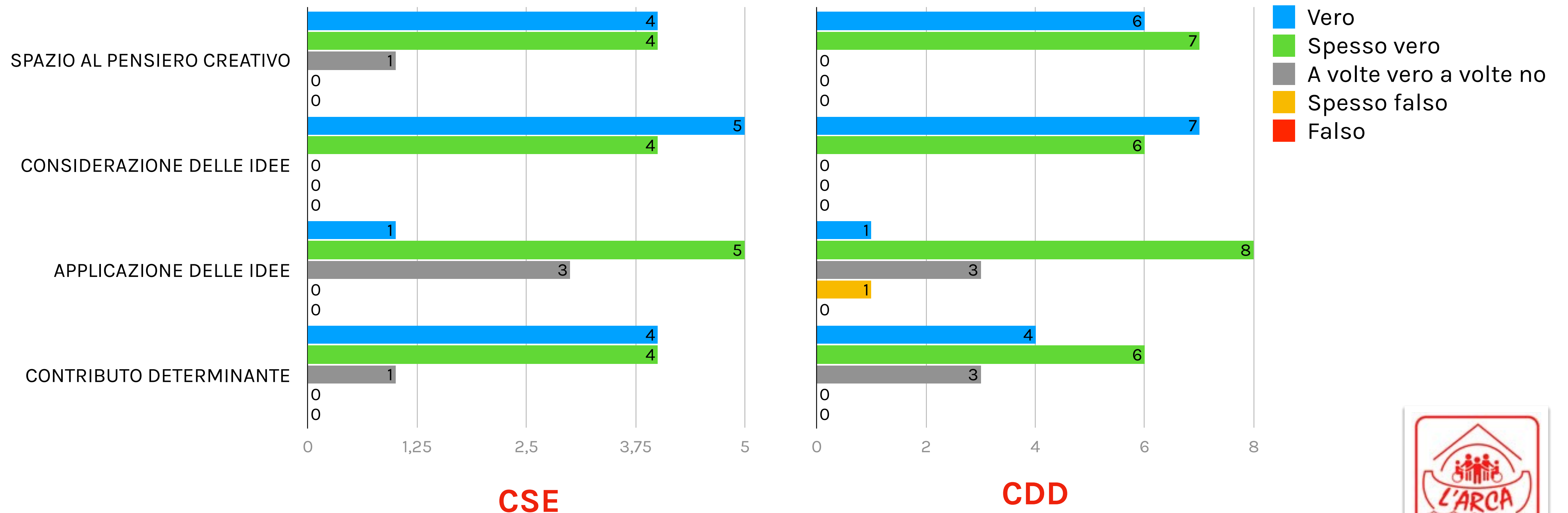
Servizi Educativi Esterni

Amministrativo/Gestionale



Progettazione e sviluppo di nuove idee

Dettaglio II



Progettazione e sviluppo di nuove idee

· I dipendenti valutano in
· maniera positiva il
· sempre maggiore
· spazio dedicato
· all'ascolto delle loro
· idee.



· In controtendenza e
· involuzione rispetto al
· 2020, dal questionario
· emerge la necessità di
· un maggiore spazio al
· pensiero progettuale in
· chiave creativa.



Le tempistiche di
attuazione dei nuovi
progetti e, in generale, dei
cambiamenti continuano
ad essere percepite come
molto migliorabili.



Considerazioni generali

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativa all'andamento generale dell'ente e alla percezione dei dipendenti della quotidianità lavorativa è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti topic:

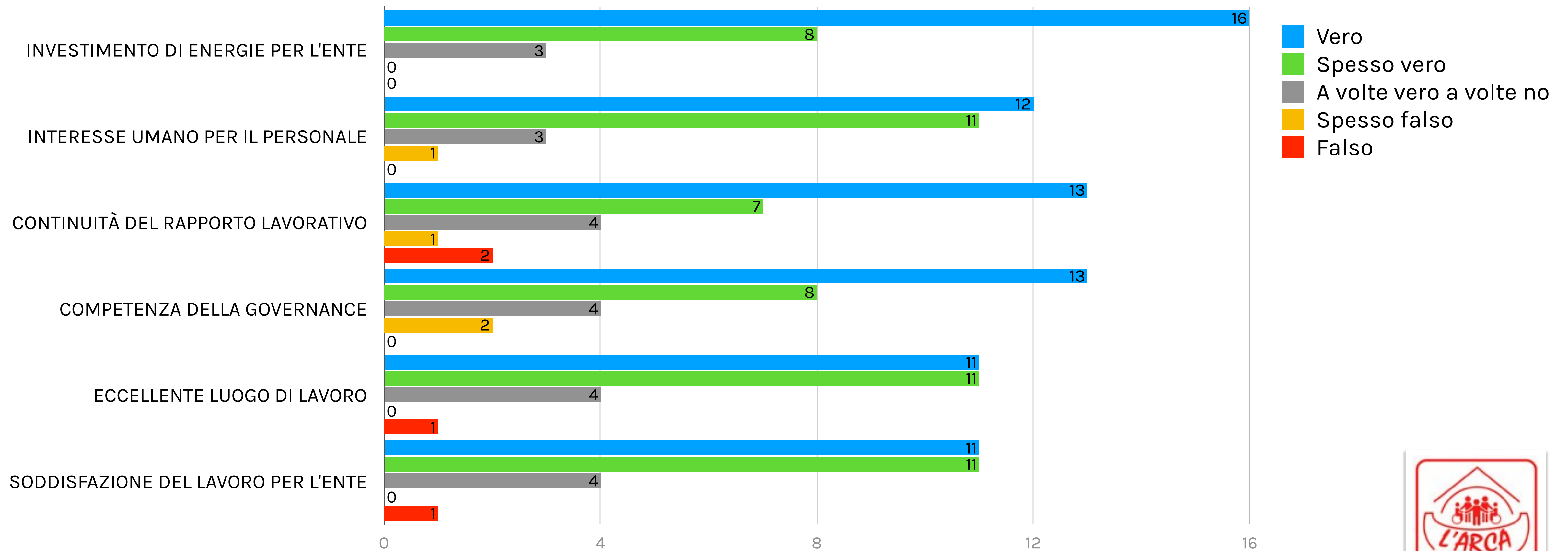
- “Consigliaresti ad altri professionisti di candidarsi per lavorare qui?”;
- “Investi volentieri le tue energie per l'impresa?”;
- “I responsabili mostrano interesse per me come lavoratore e essere umano?”;
- “Ti vedresti lavorare a lungo qui?”;
- Competenza professionale del CDA;
- Valutazione del luogo di lavoro.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



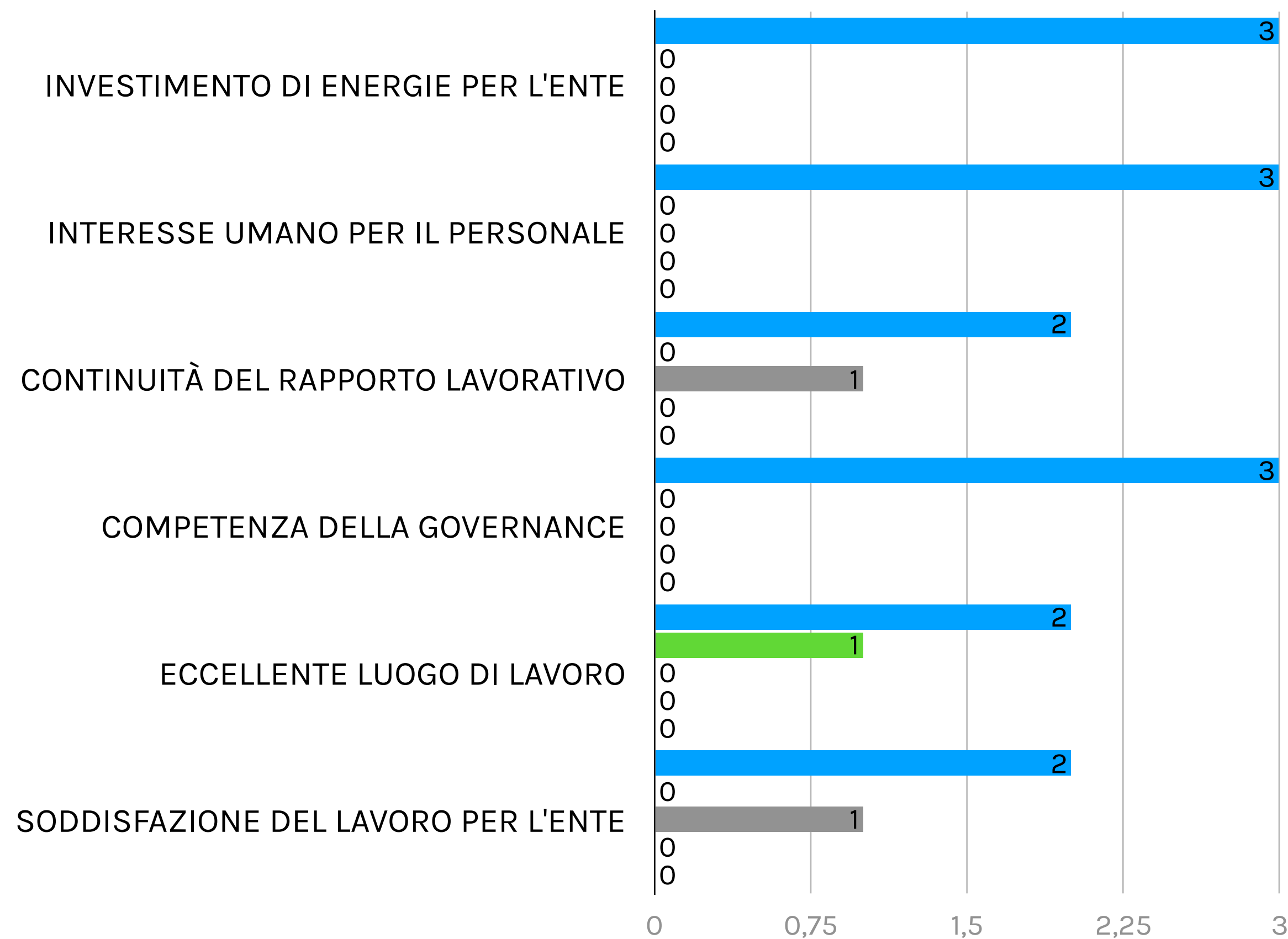
Considerazioni generali

Overview

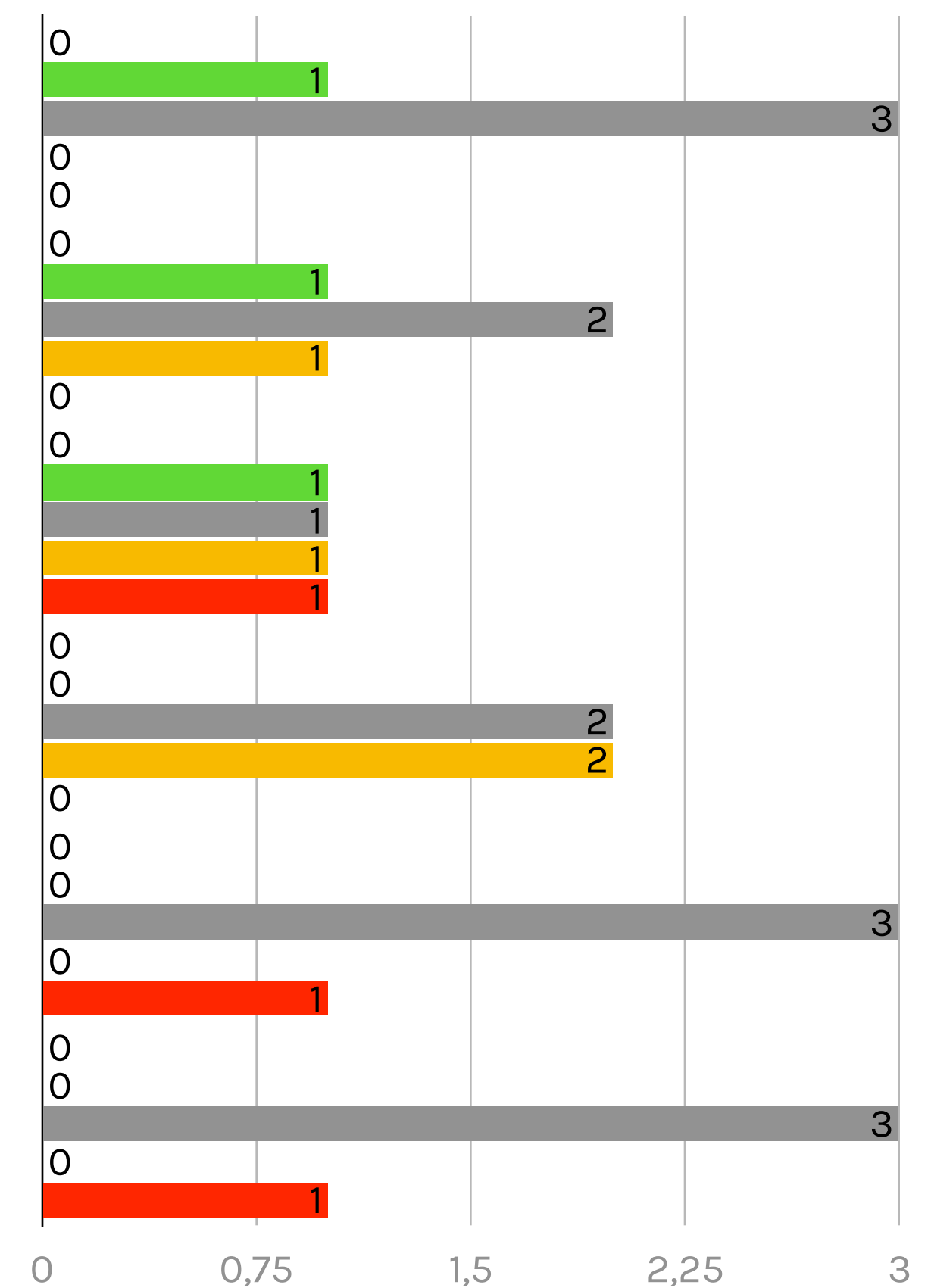


Considerazioni generali

Dettaglio I



Servizi Educativi Esterni



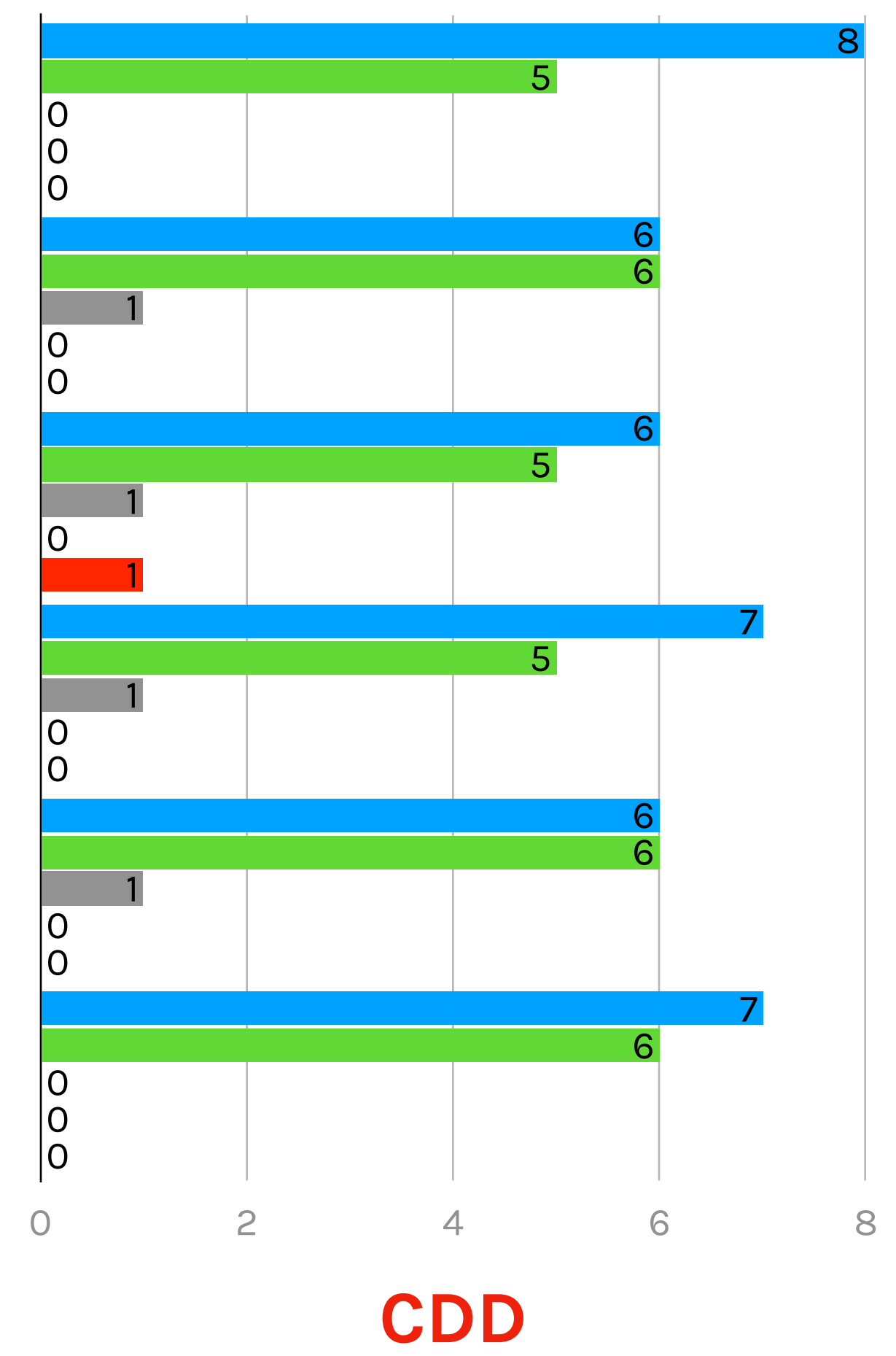
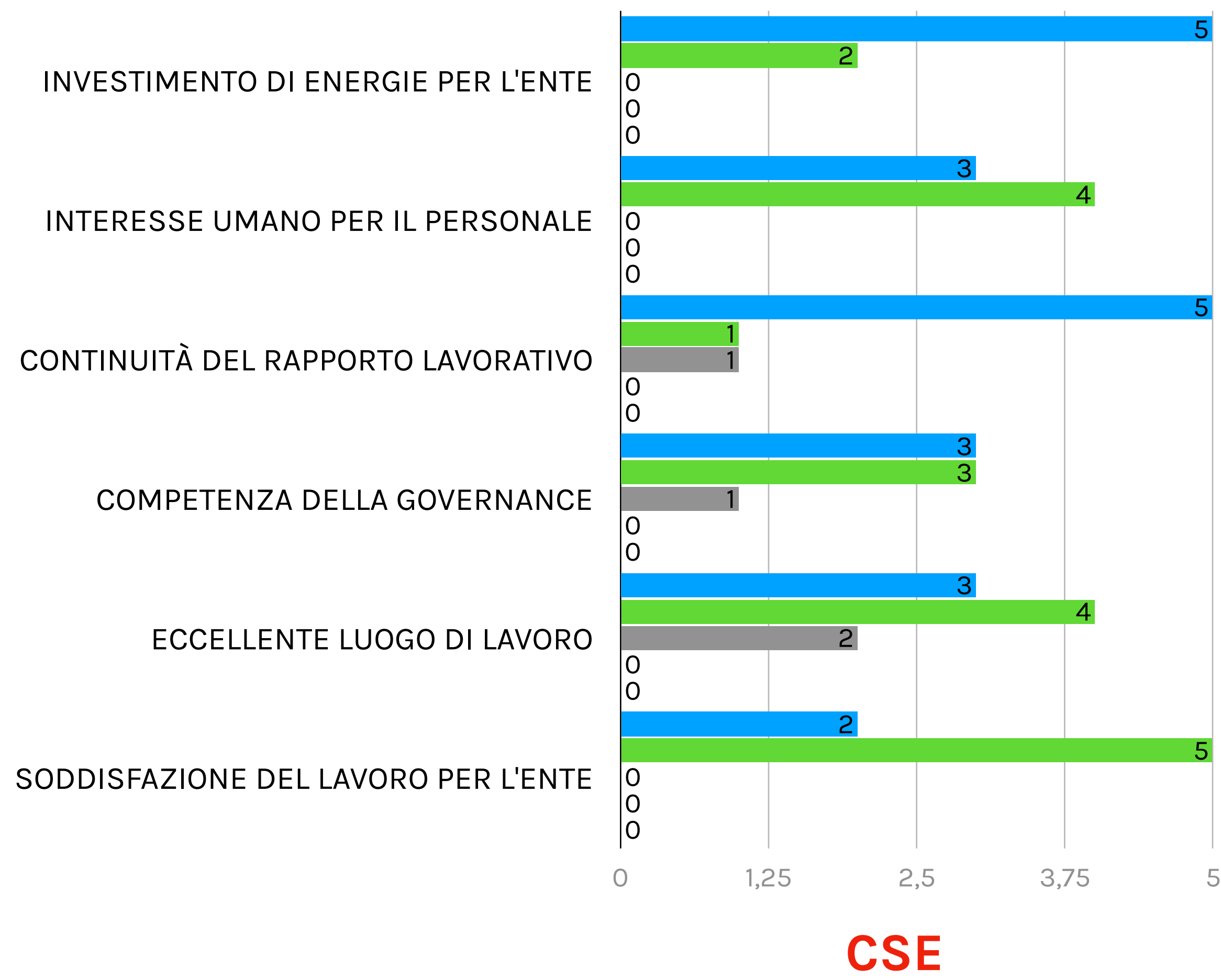
Amministrativo/Gestionale

- Verbo
- Spesso vero
- A volte vero a volte no
- Spesso falso
- Falso



Considerazioni generali

Dettaglio II



- Vero
- Spesso vero
- A volte vero a volte no
- Spesso falso
- Falso



Considerazioni generali

·
·
· Nei settori operativi, la
· quasi totalità dei
· dipendenti si reca sul
· posto di lavoro con
· entusiasmo ed afferma
· di investire volentieri le
· proprie energie per
· l'ente.



·
·
· Nei settori operativi
· compaiono, benché in
· rarissimi casi, valutazioni
· non del tutto positive
· dell'ambiente lavorativo,
· delle competenze della
· *governance* e dell'interesse
· mostrato ai dipendenti
· come persone.



·
·
· Il settore amministrativo/
· gestionale non considera
· del tutto la cooperativa un
· buon luogo di lavoro e si
· dimostra scettico sulle
· capacità di governo dei
· dirigenti sull'interesse
· umano per il personale.

Commenti e suggerimenti

In calce al questionario di *Customer satisfaction*, è stata data la possibilità agli intervistati di esprimere la propria opinione in maniera diffusa ed argomentata. L'indagine è stata effettuata tramite un questionario a risposta aperta, le cui domande sono:


- “C'è qualcosa di speciale in questa azienda che ne fa un eccellente ambiente di lavoro? Se corrisponde al vero, per favore, fai almeno un esempio concreto”;
- “Se potessi cambiare qualcosa di questa azienda per renderla un ambiente di lavoro migliore, che cosa cambieresti? Per favore, fai almeno un esempio concreto”.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



Commenti e suggerimenti

I Pro...

- 
- Tutela del lavoratore (4)
 - Attenzione agli utenti (3)
 - Luogo accogliente e inclusivo (3)
 - Rapporto educatori - utenti (2)
 - Partecipazione alle novità aziendali (2)
 - Qualità dei corsi di formazione (2)
 - Passione e competenze degli educatori (2)

- Ambiente di crescita personale e professionale (1)
- Potenziale evolutivo della cooperativa (1)
- Comunicazione (1)
- Gentilezza dei colleghi (1)
- Attenzione ai problemi personali (1)



Commenti e suggerimenti

... e i Contro

- Maggiore professionalità (1)
- Evoluzione professionale dei dipendenti con anzianità (1)
- Confronto con i supervisor (1)
- Scambio con educatori di altri C.D.D. (1)
- Ottimizzazione del turno pasti (1)
- Consulenza per gestione fatiche emotive (1)
- Maggior coinvolgimento dei soci (1)
- Possibilità di carriera/ricambio generazionale (1)

- Valorizzazione delle competenze del personale (4)
- Aderenza ai principi di cooperazione, condivisione e compartecipazione (4)
- Miglior comunicazione tra colleghi e responsabili (1)
- Scambio comunicativo tra i servizi (1)
- Minor personalizzazione del lavoro (1)
- Meritocrazia (1)

