

Customer satisfaction

Report anno 2022

L'ARCA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



Il questionario

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativa all'anno 2022 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.



Nota introduttiva

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativa all'anno 2022 deve tenere conto di due importanti cambiamenti che hanno - per così dire - “spaccato” a metà il periodo di riferimento. In particolare ci si riferisce a:

- Elezione di un nuovo Consiglio di Amministrazione - da Giugno 2022
- Modifica dell'organigramma e dell'assetto organizzativo aziendale - da Settembre 2022

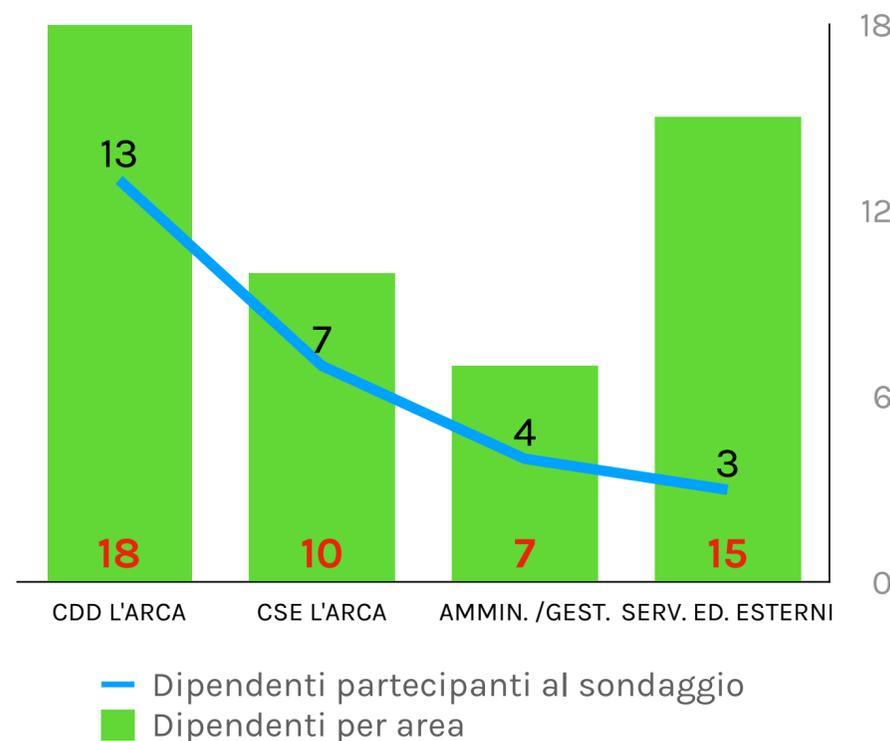
Si ritiene importante evidenziare questi avvenimenti, dal momento che gli intervistati all'interno delle *surveys* hanno precisato di quesito in quesito il campione o il periodo di riferimento.



Il campione

2021

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

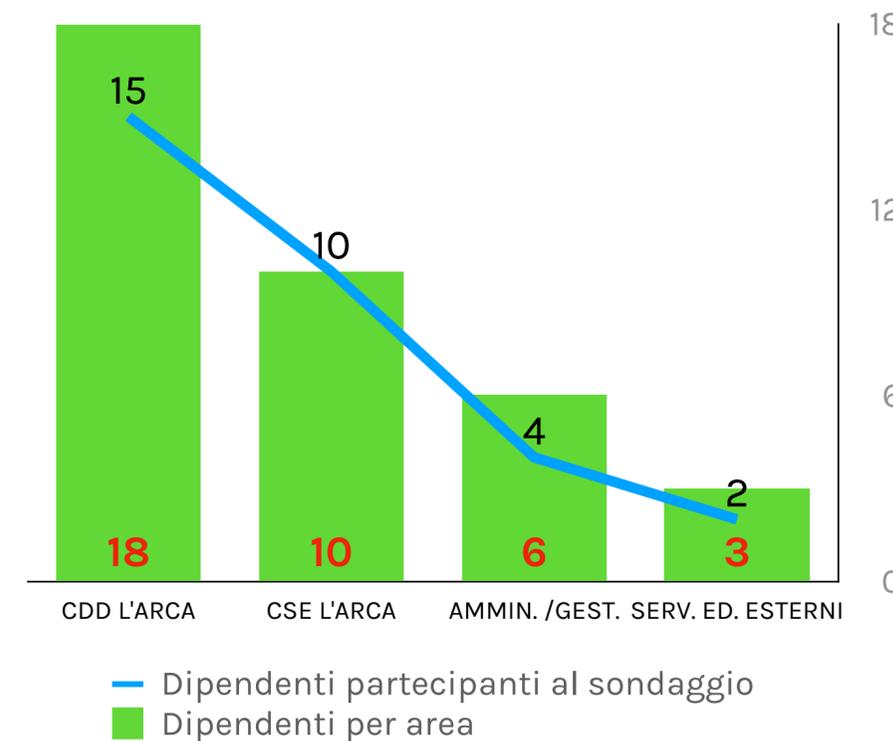


Di cui:

- 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.

2022

- Sono stati inviati **37** questionari, in numero pari a tutti i dipendenti dell'Ente.
- Hanno riconsegnato il questionario **32** operatori, totalizzando un **tasso di risposta all'indagine pari all'86,5%**.



Di cui:

- 1 dipendente non dichiara 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*:

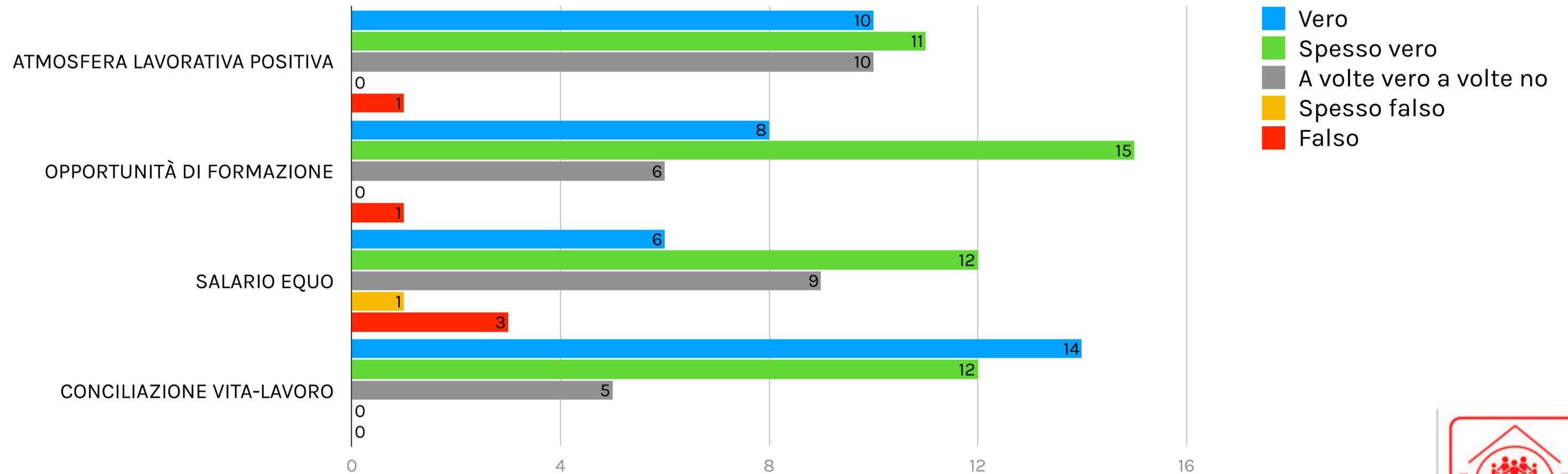
- Positività e distensione del clima lavorativo;
- Opportunità di sviluppo professionale e di formazione;
- Soddisfazione in merito allo stipendio percepito;
- Conciliazione lavoro-vita privata.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



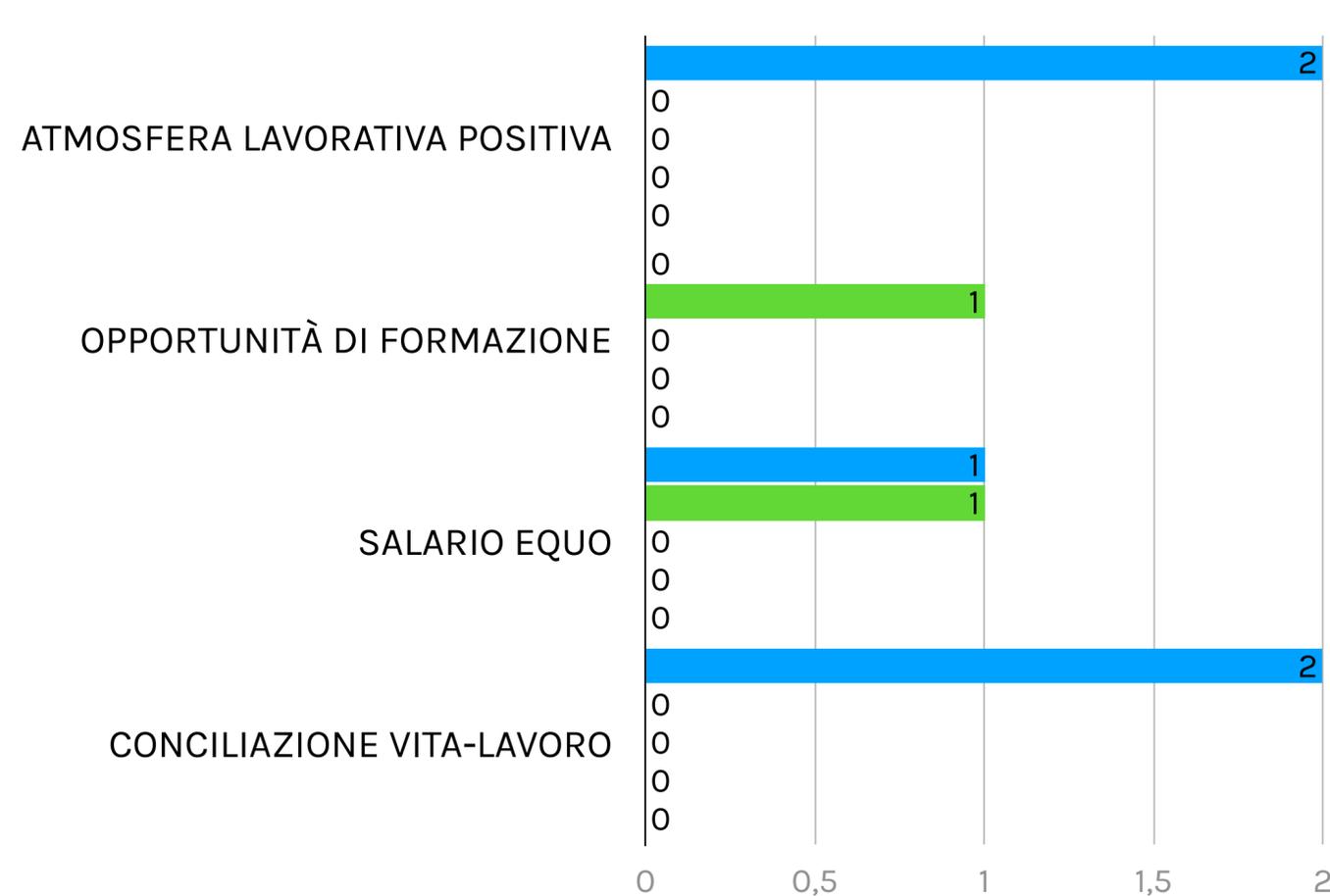
Ambiente lavorativo

Overview

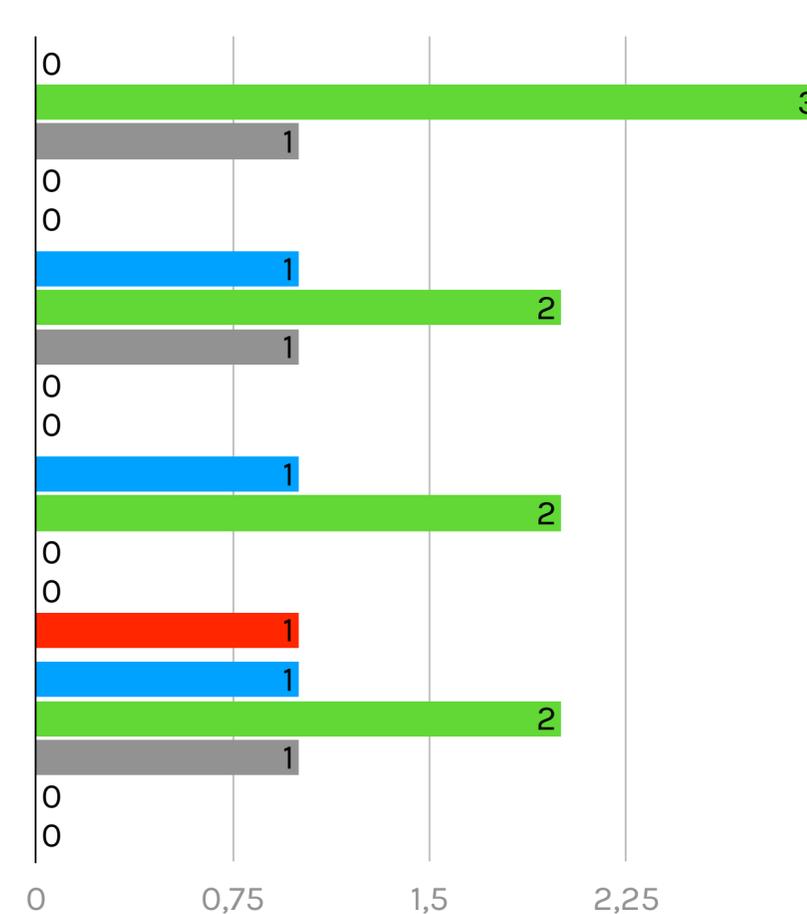


Ambiente lavorativo

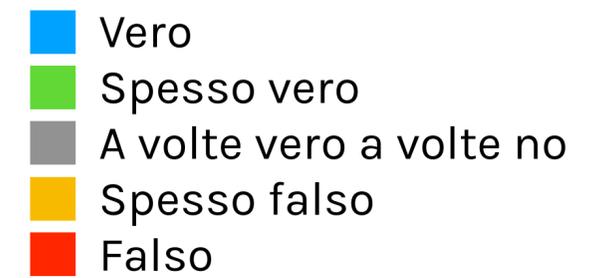
Dettaglio I



Servizi Educativi Esterni



Amministrativo/Gestionale

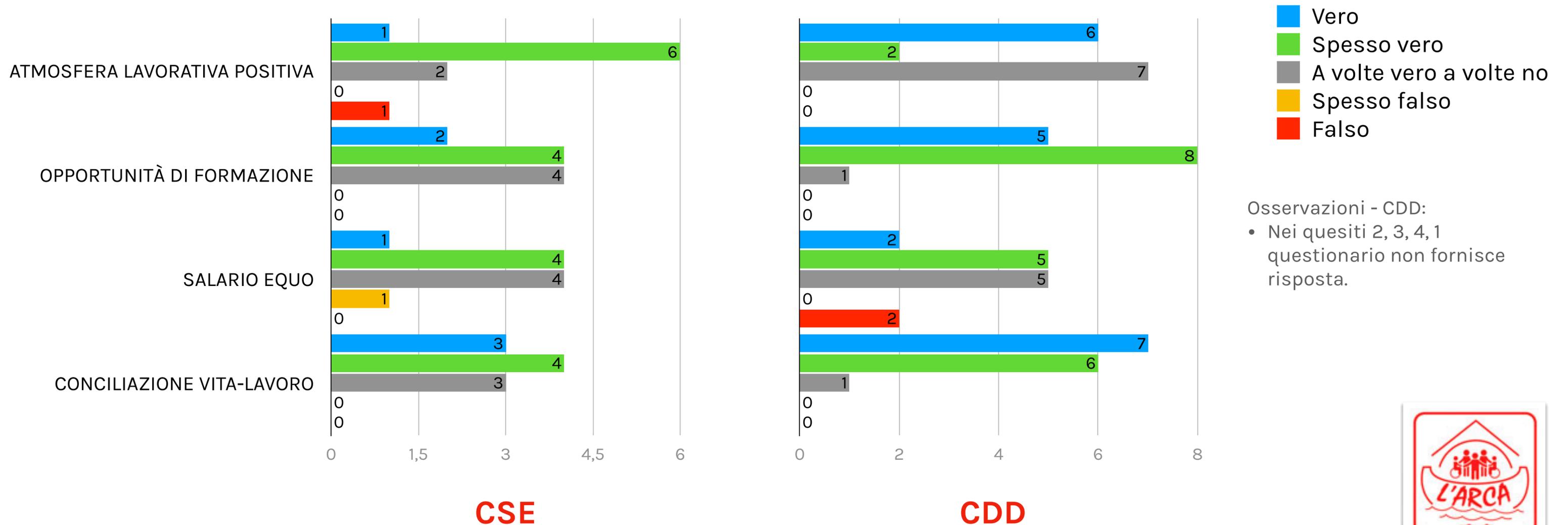


Osservazioni - Servizi Esterni:
• Nel quesito 2, 1 questionario non fornisce risposta.



Ambiente lavorativo

Dettaglio II



Ambiente lavorativo

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



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



Sono presenti 4 valutazioni
negative in merito alla
congruità del salario
percepito e 9 non del tutto
positive .



Coordinamento

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

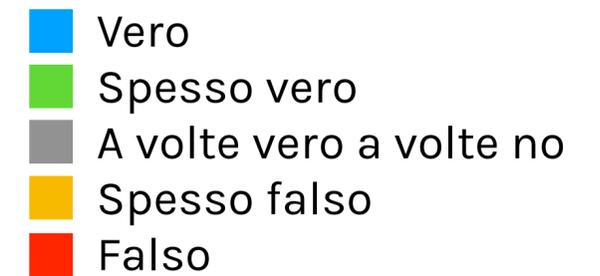
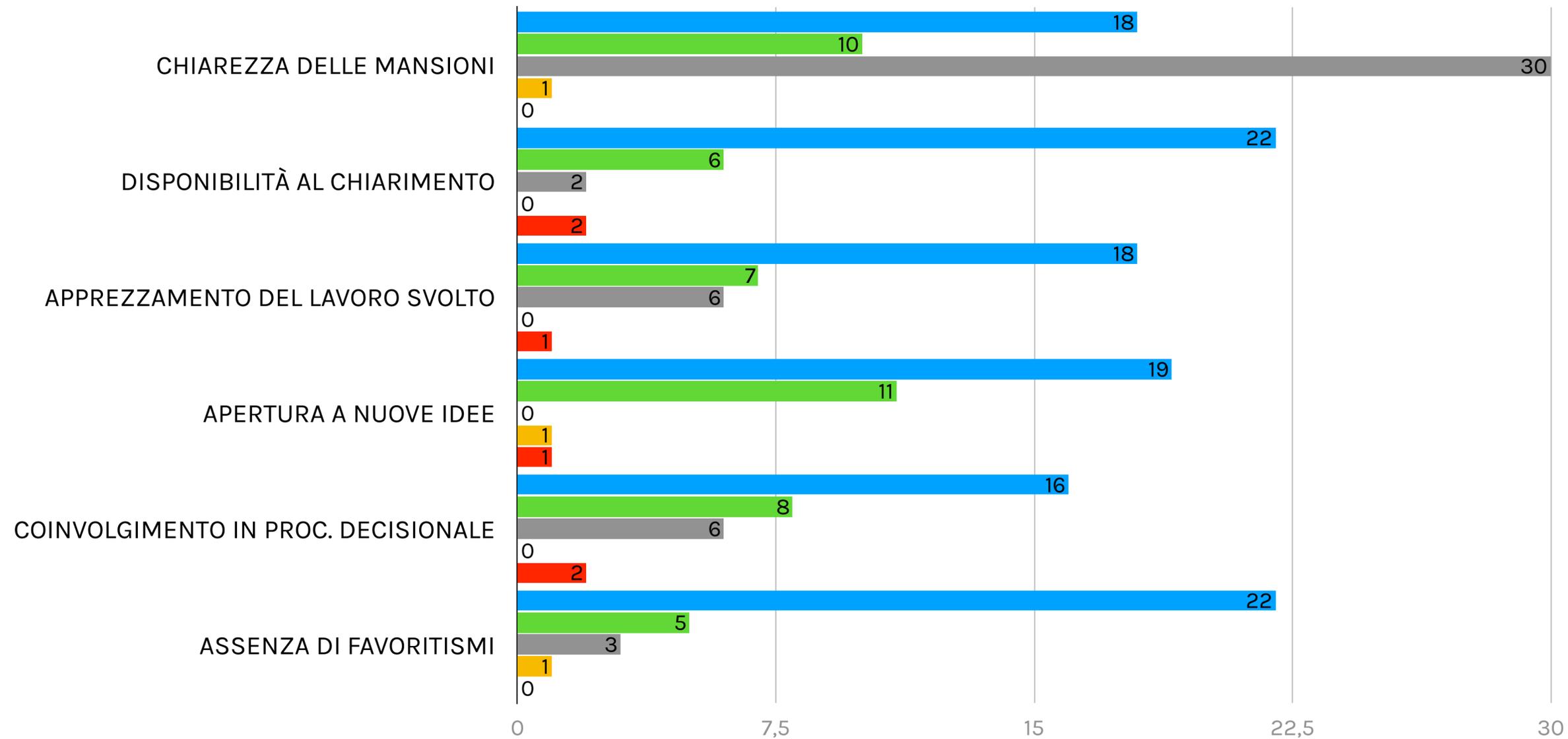
- Chiarezza delle aspettative dei responsabili sull'operato dei singoli dipendenti;
- Disponibilità dei responsabili all'ascolto e al chiarimento;
- Apprezzamento per il lavoro svolto;
- Apertura a nuove idee e progettualità;
- Coinvolgimento dei dipendenti nei processi decisionali aziendali;
- Favoritismi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

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



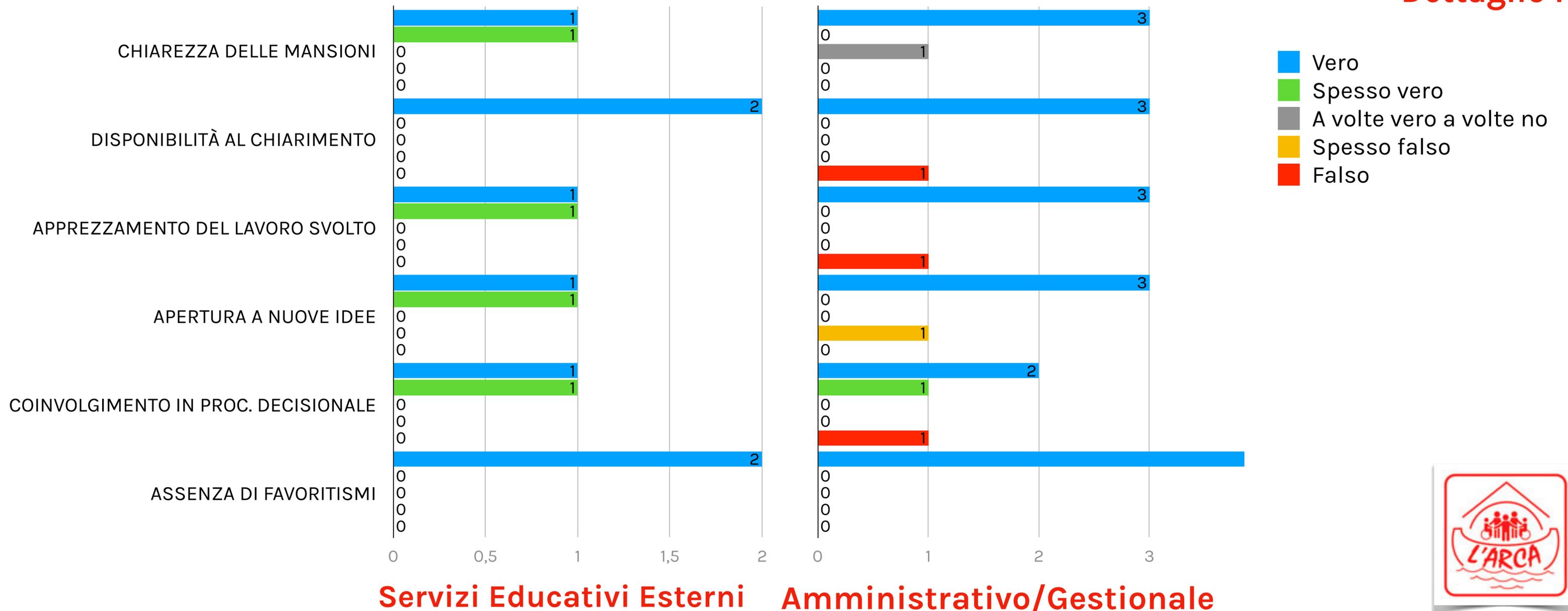
Coordinamento

Overview



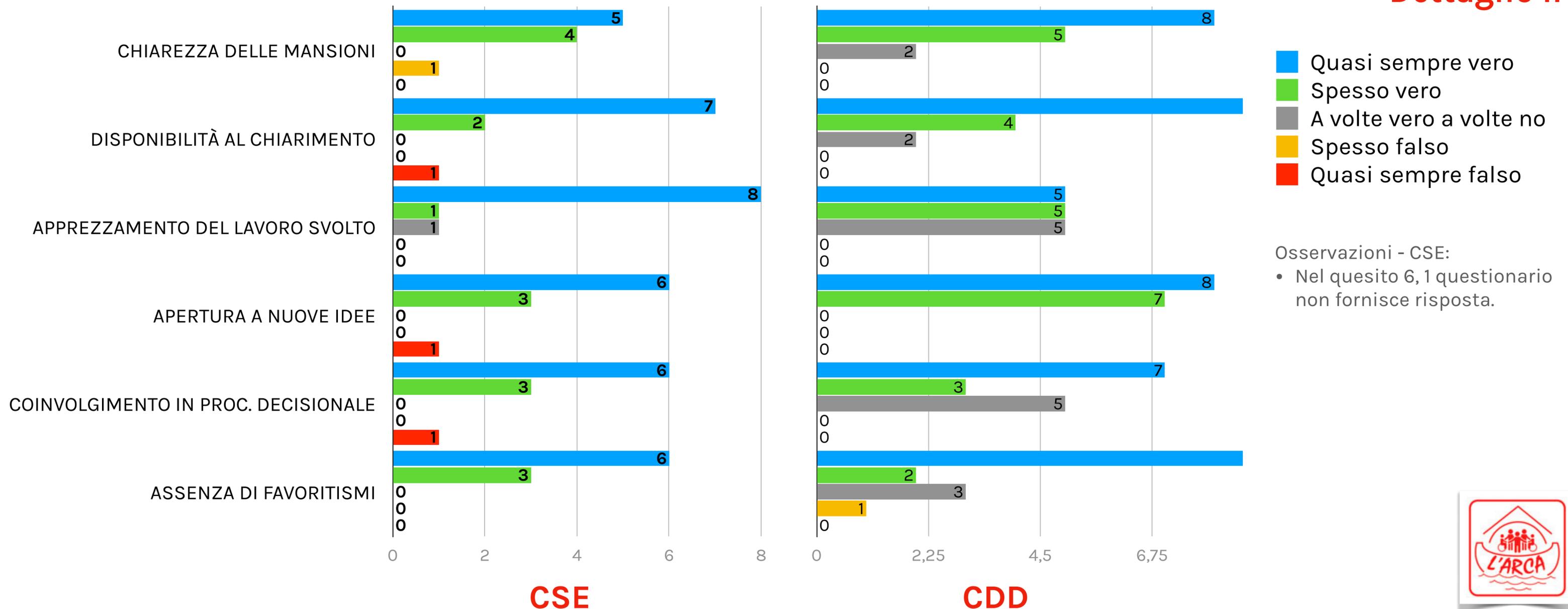
Coordinamento

Dettaglio I



Coordinamento

Dettaglio II



Coordinamento

Per quanto riguarda i servizi operativi, quasi tutti i quesiti hanno registrato una buona percentuale di risposte positive.



Le risposte ai quesiti relativi il coinvolgimento nei processi decisionali evidenziano che si può proporre una comunicazione più chiara ed efficace in merito.



Diversi questionari del CSE e del settore amministrativo/gestionale hanno evidenziato una certa sofferenza per le questioni relative al coordinamento, fornendo 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*:

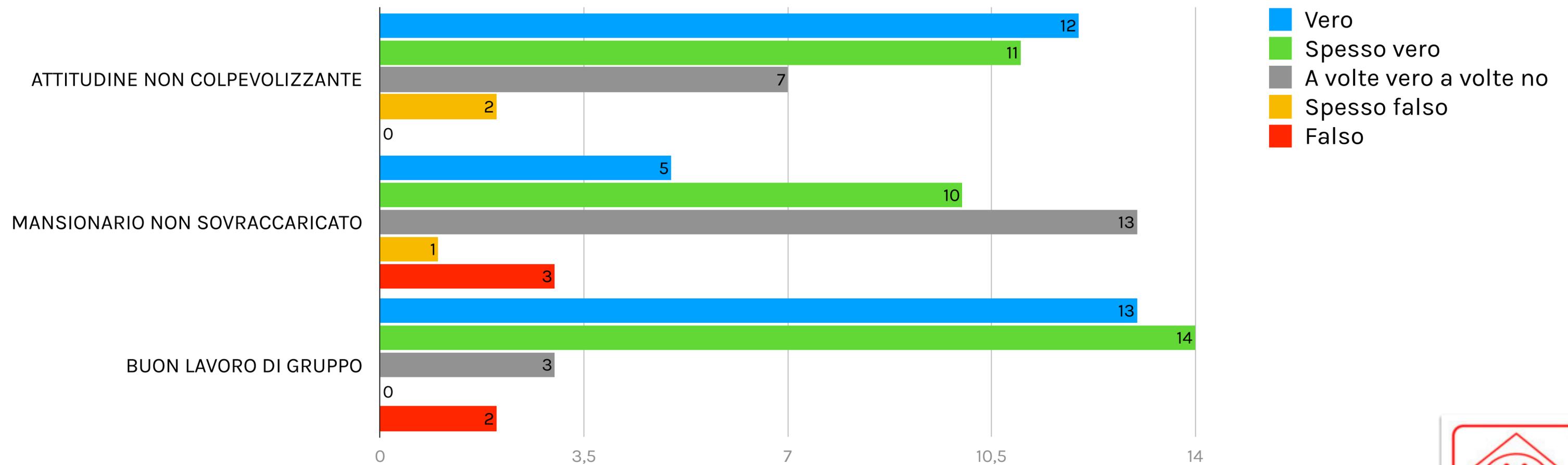
- Ambiente lavorativo costruttivo e non colpevolizzante;
- Congruità del numero di compiti e responsabilità all'interno del mansionario dei dipendenti;
- Lavoro di gruppo.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



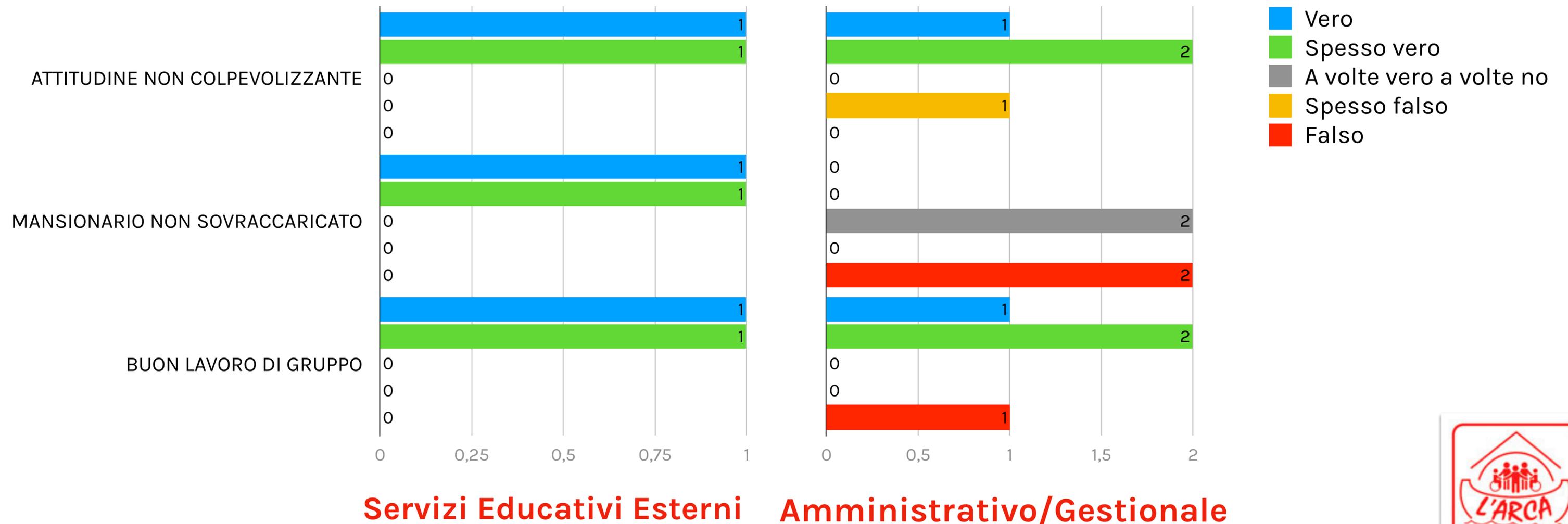
Gruppo di lavoro

Overview



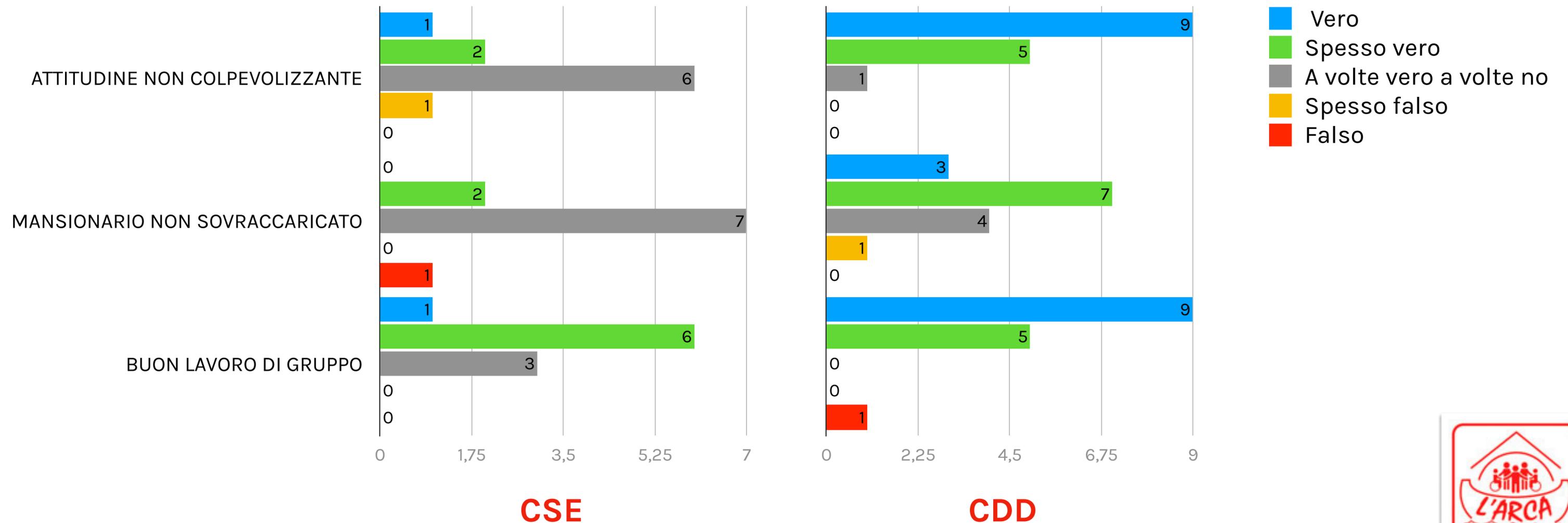
Gruppo di lavoro

Dettaglio I



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.



L'aumento della frequenza delle risposte negative e non del tutto positive fa emergere una situazione abbastanza problematica per quanto riguarda 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*:

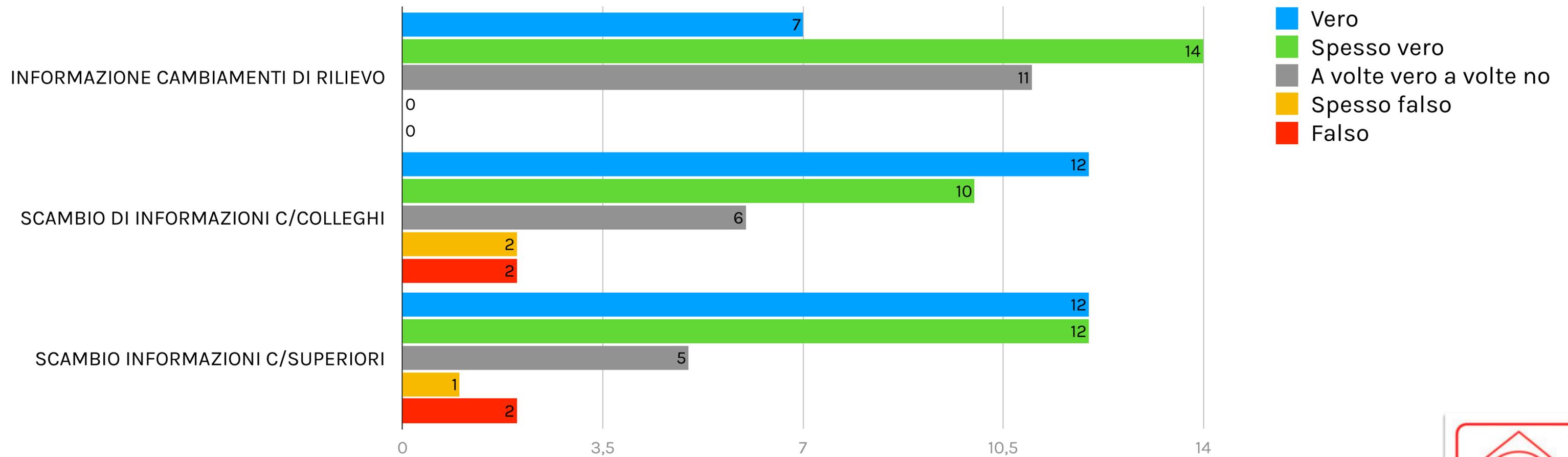
- Flusso di informazione sui cambiamenti aziendali di rilievo;
- Circolazione delle informazioni tra i colleghi;
- Circolazione delle informazioni tra dipendenti e amministratori.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



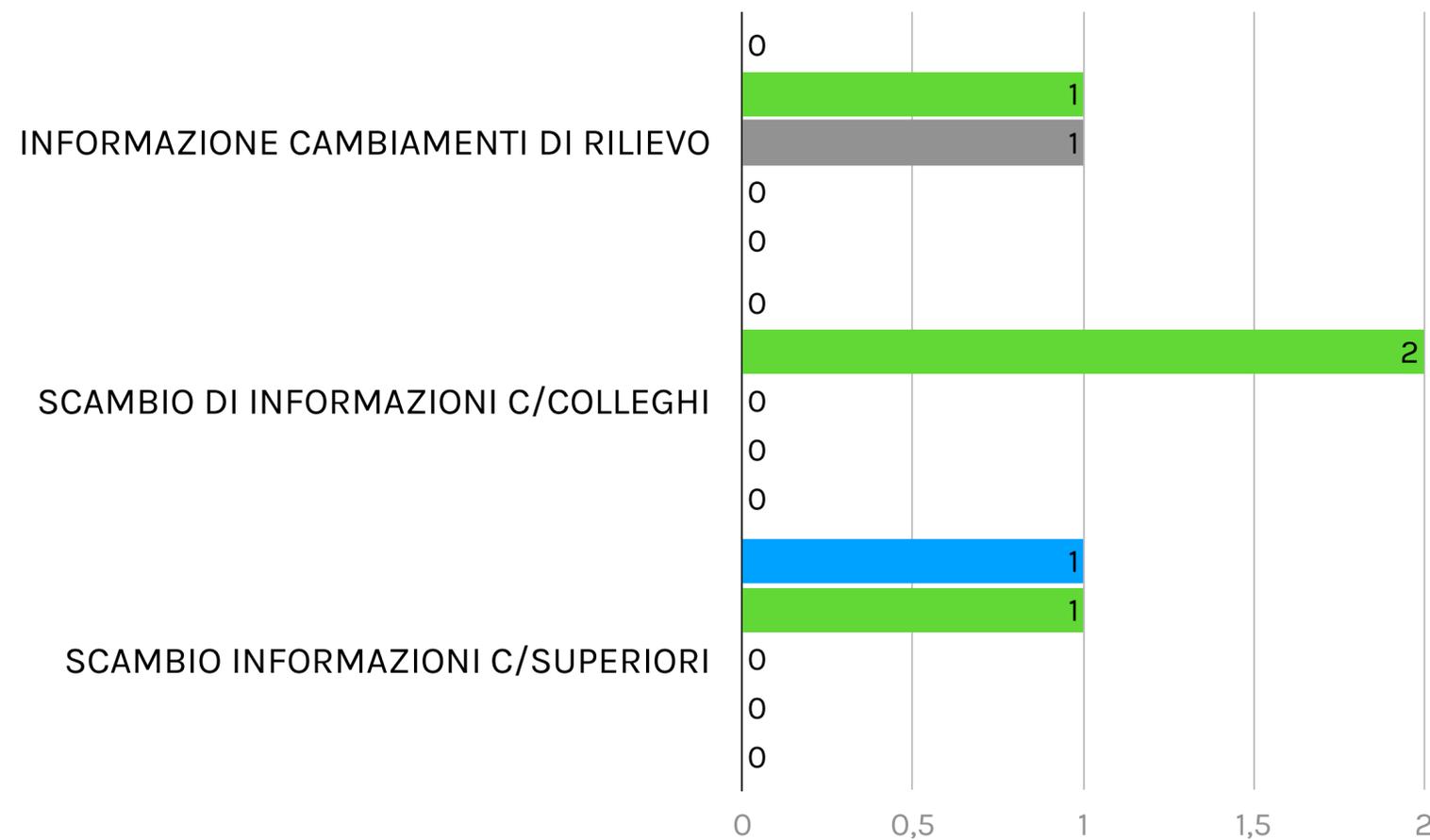
Comunicazione interna

Overview

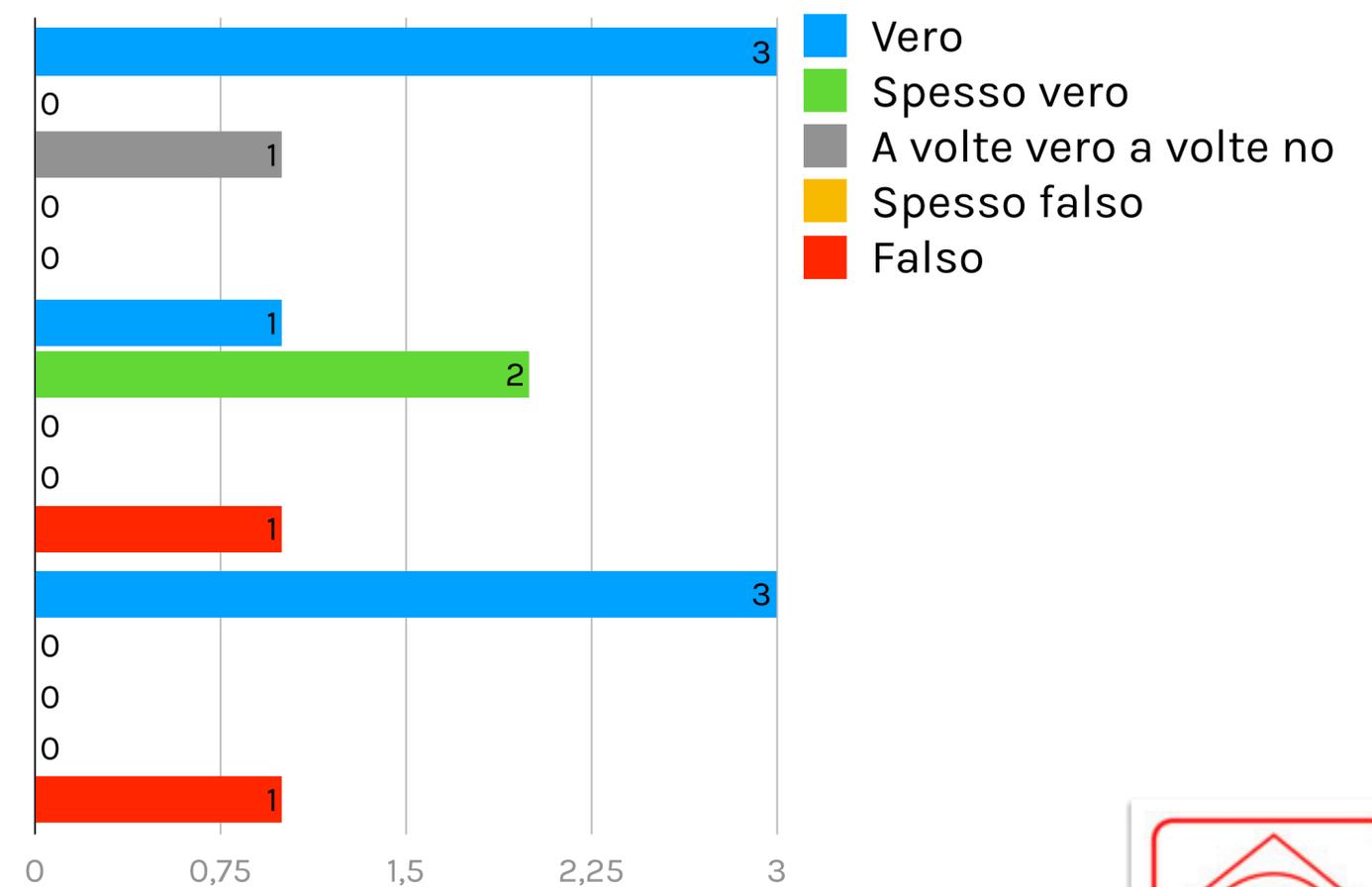


Comunicazione interna

Dettaglio I



Servizi Educativi Esterni

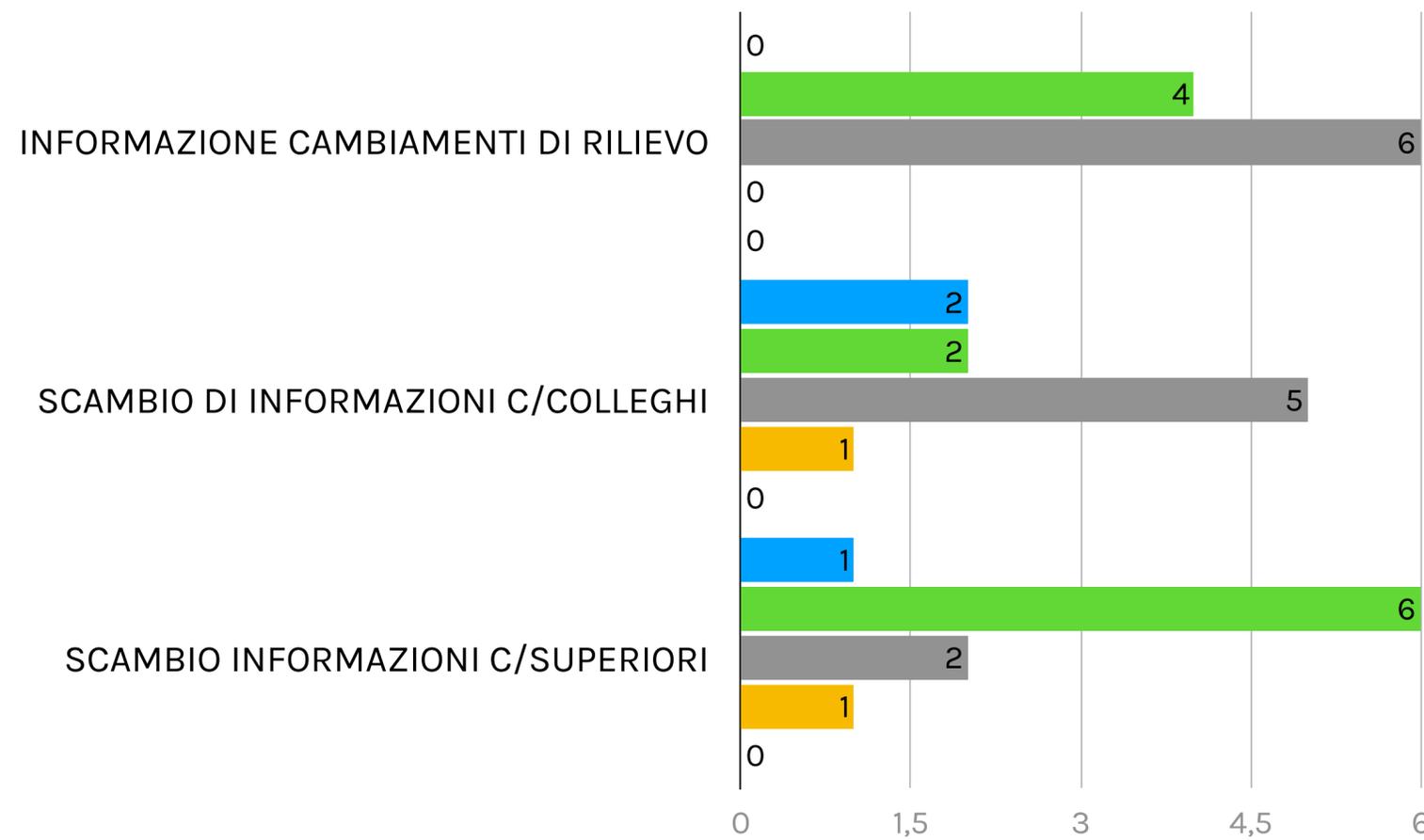


Amministrativo/Gestionale

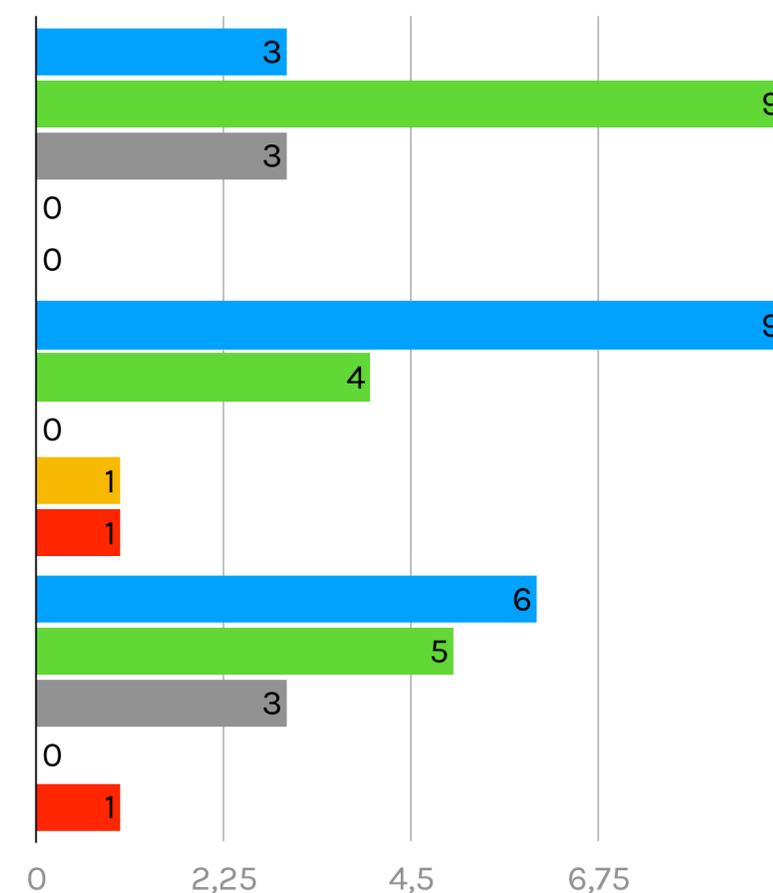


Comunicazione interna

Dettaglio II



CSE



CDD

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

Osservazioni - CDD:

- 2 compilatori dichiarano di riferirsi al nuovo C.D.A.;
- 1 compilatore dichiara di riferirsi al C.D.A. uscente nel 6/22.



Comunicazione interna



· L'area con più valutazioni
· globalmente positive è quella
· relativa all'informazione sui
· cambiamenti aziendali e
· strutturali.



· Il comparto di
· comunicazione interna
· risulta essere migliorabile,
· in particolare la
· circolazione delle
· informazioni tra colleghi.



Alcuni questionari del CDD
e 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*:

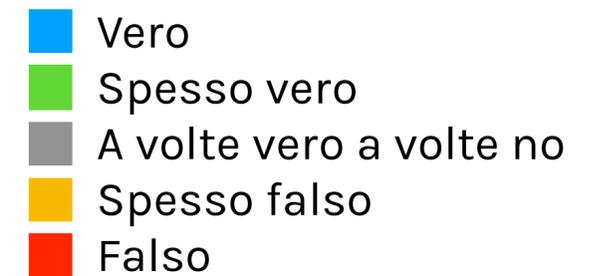
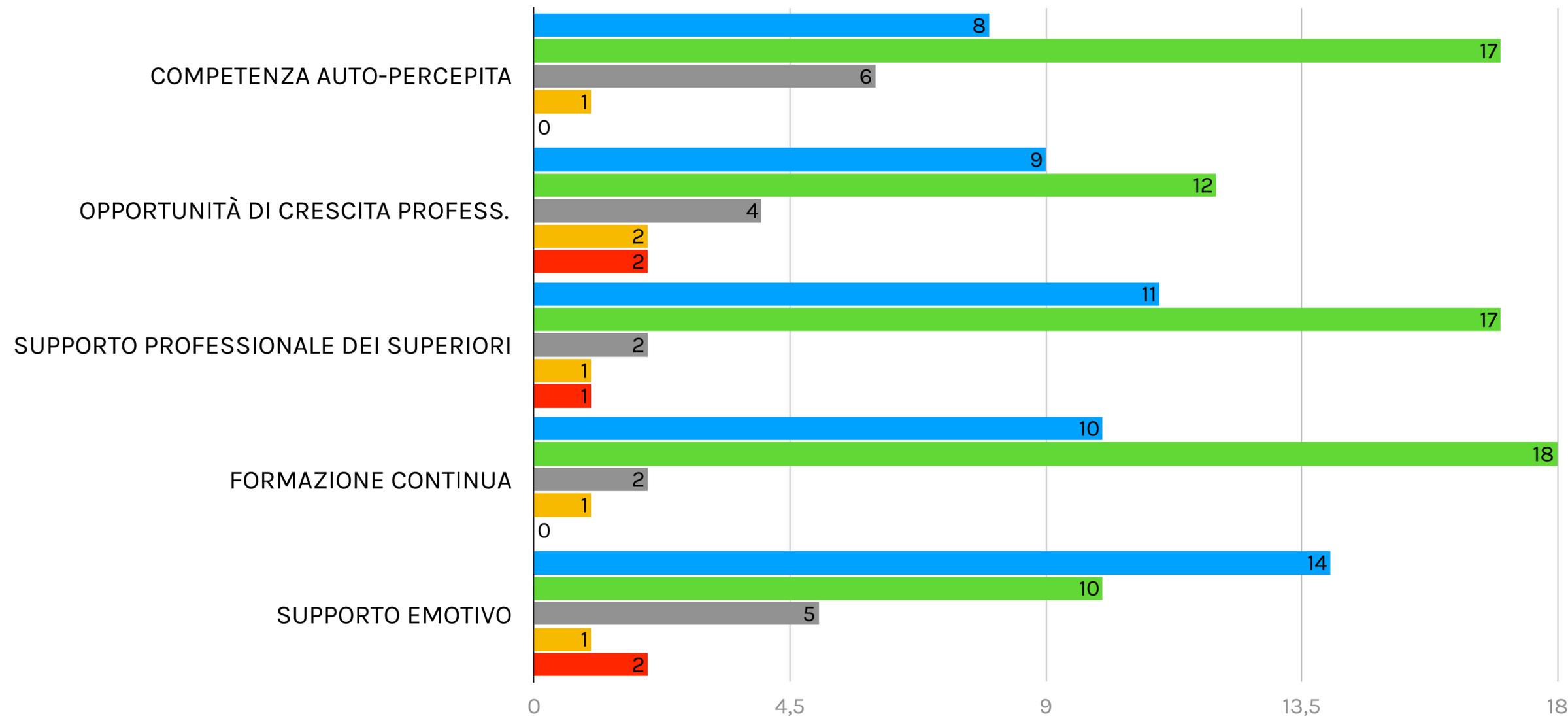
- Competenze effettive del personale;
- Supporto dei superiori in caso di lacune e opportunità di formazione;
- Supporto professionale dei responsabili di settore;
- Formazione continua;
- Supporto emotivo.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



Formazione e crescita professionale

Overview



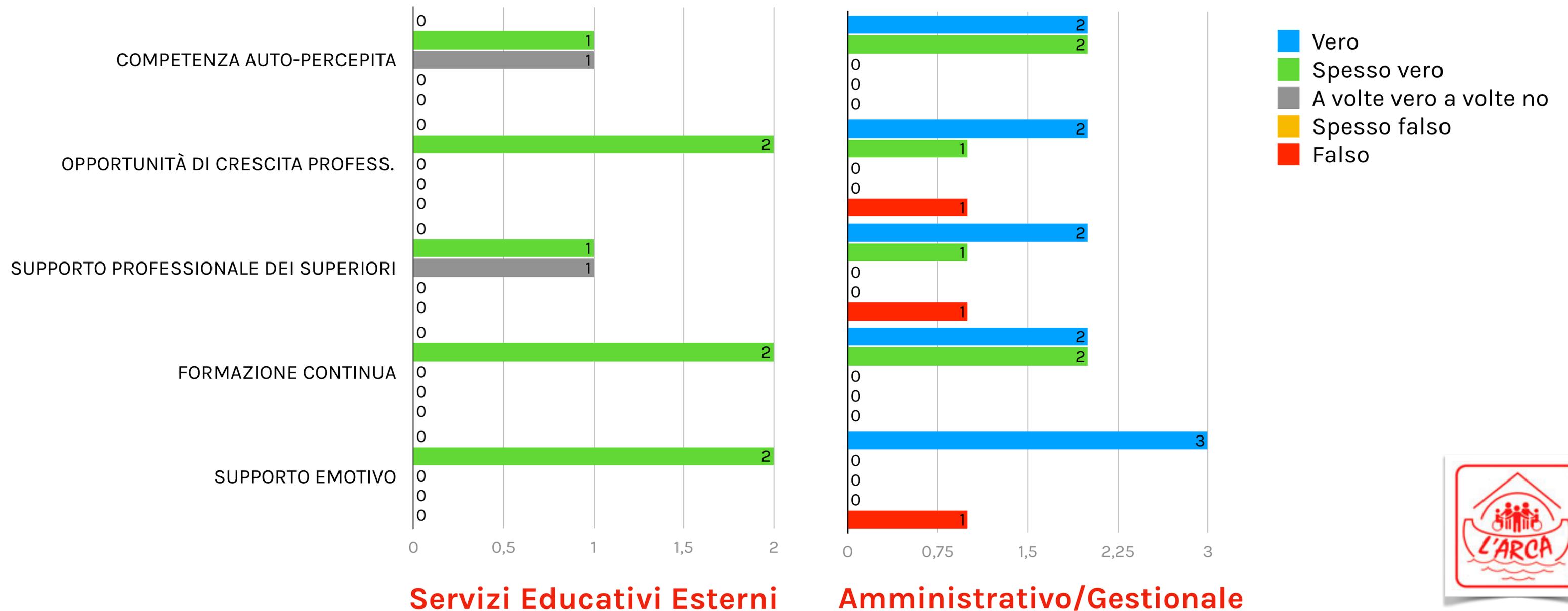
Osservazioni:

- Nel quesito 2, 2 questionari non forniscono risposta.



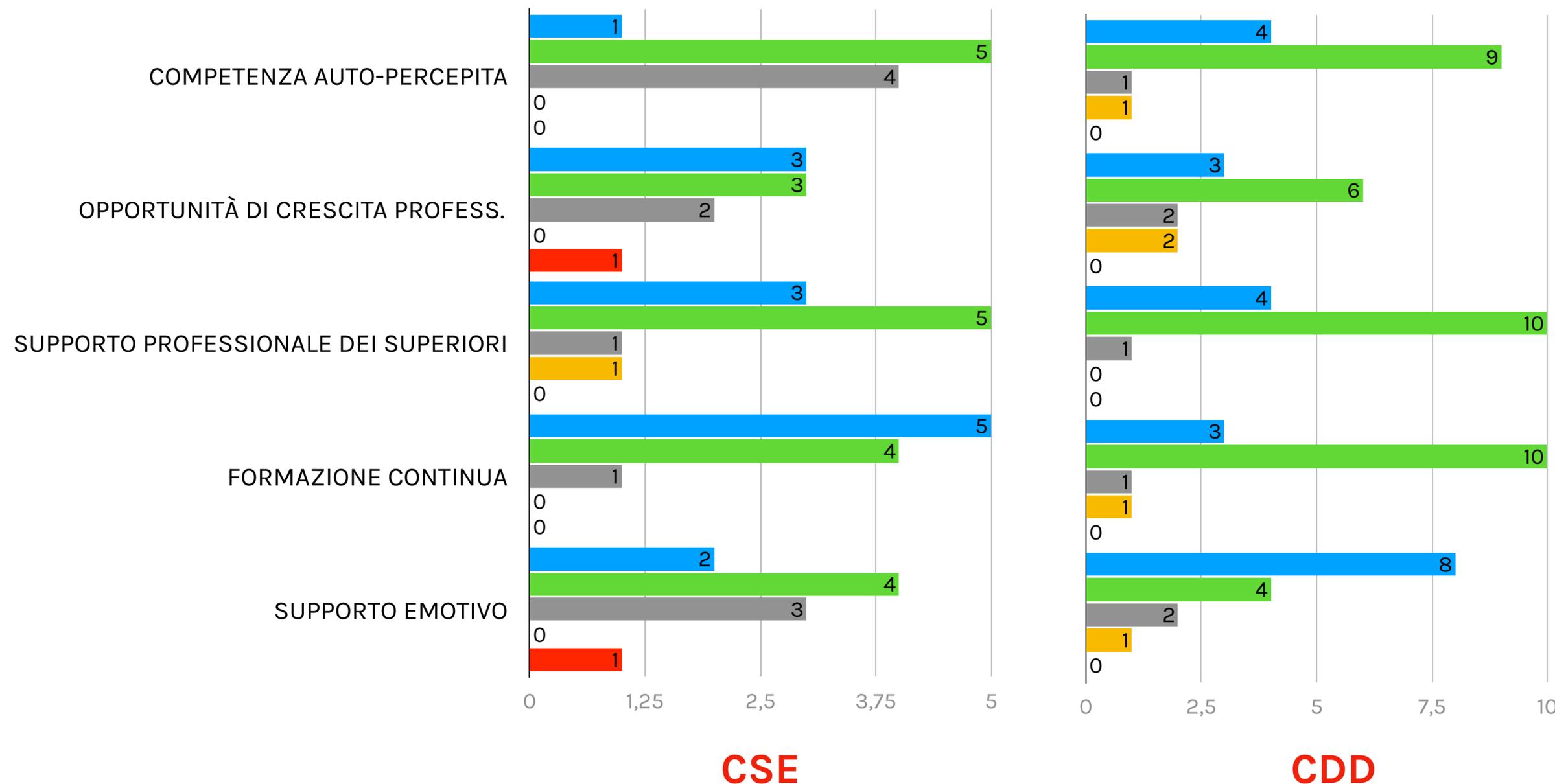
Formazione e crescita professionale

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, 2 questionari non forniscono 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 8 intervistati.



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*:

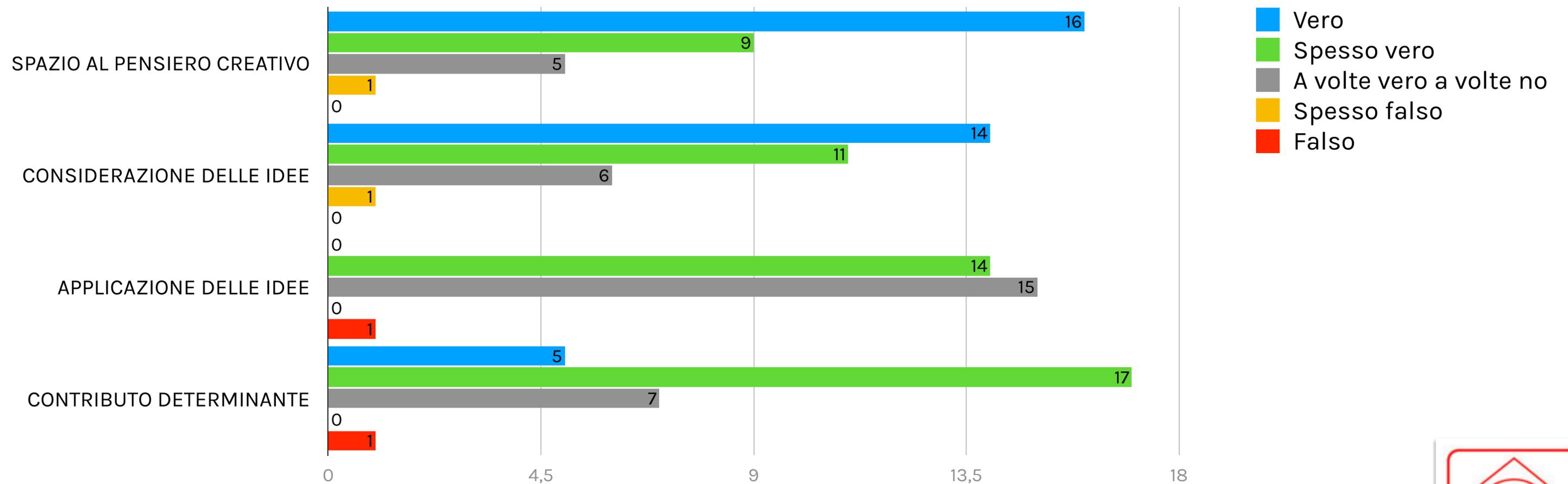
- **Creatività e ideazione di nuove idee progettuali;**
- **Considerazione delle proposte dei dipendenti;**
- **Applicazione dei nuovi progetti;**
- **Contributo dei dipendenti all'azienda.**

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



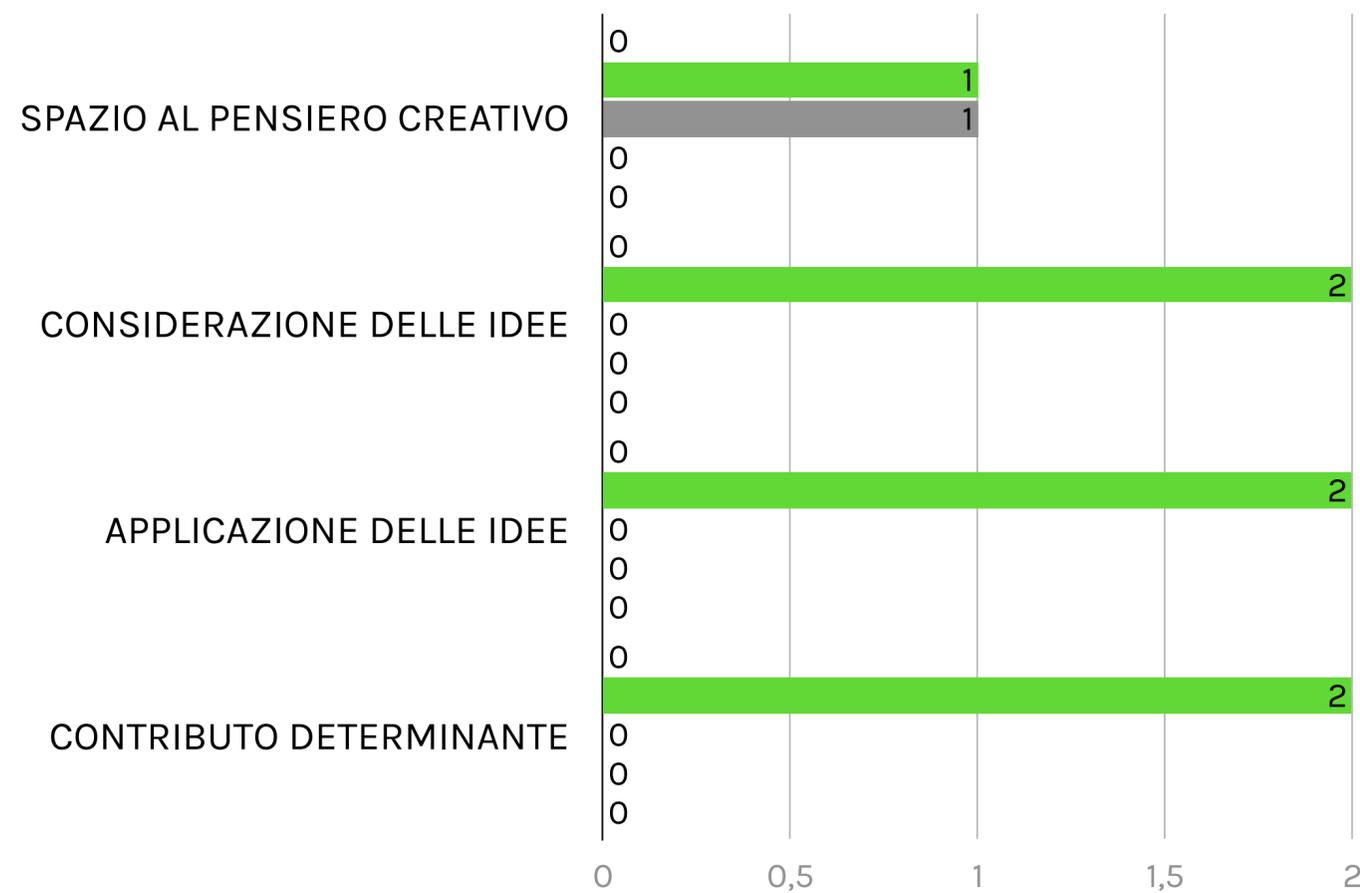
Progettazione e sviluppo di nuove idee

Overview

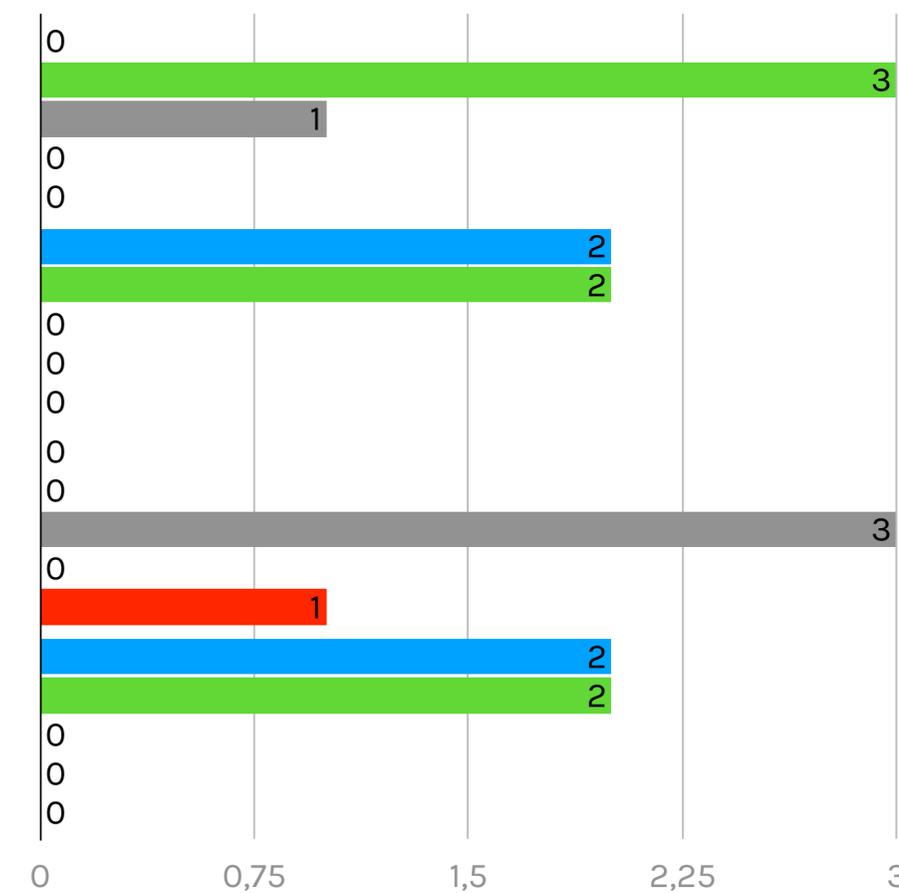


Progettazione e sviluppo di nuove idee

Dettaglio I



Servizi Educativi Esterni

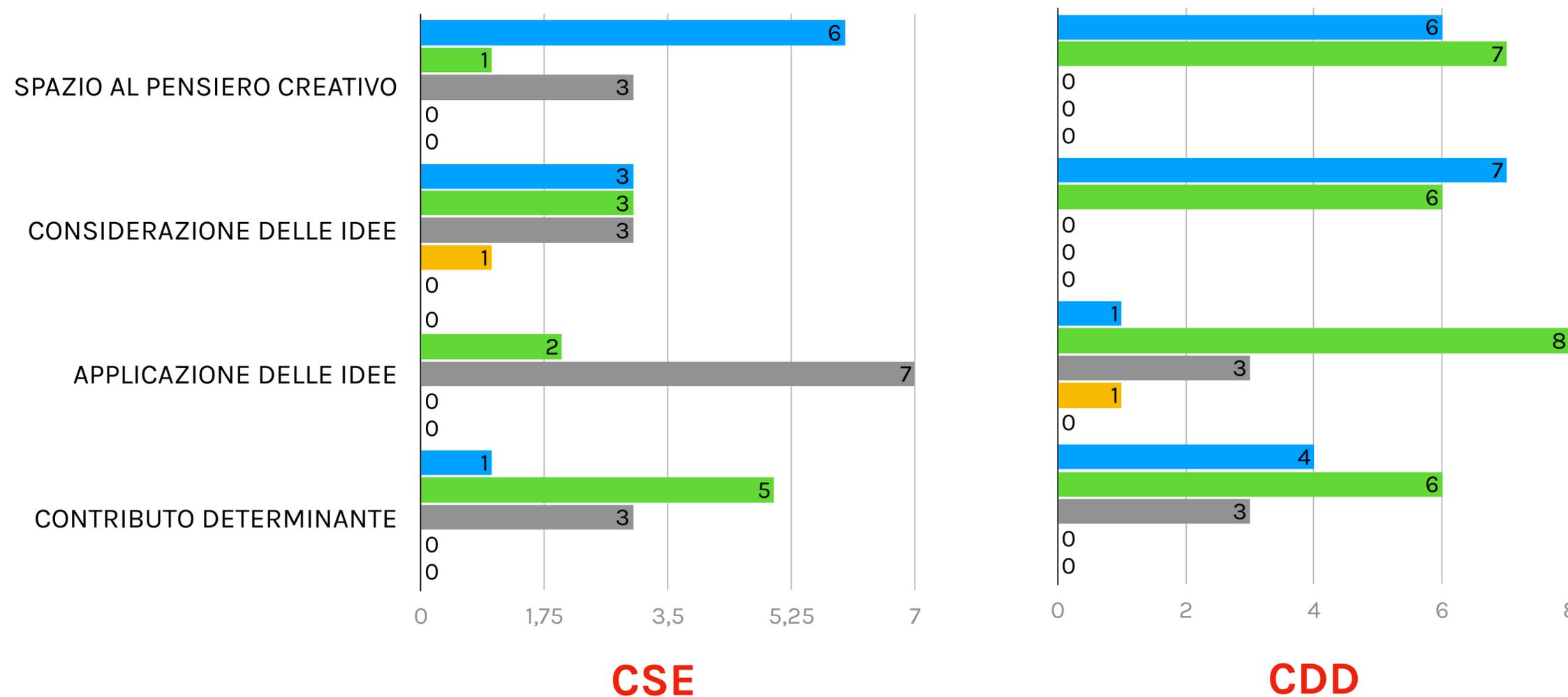


Amministrativo/Gestionale



Progettazione e sviluppo di nuove idee

Dettaglio II



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

Osservazioni CSE

- Nel quesito 3, 1 questionario non fornisce risposta.

Osservazioni CDD

- Nei quesiti 3, 4, 1 questionario non fornisce risposta.



Progettazione e sviluppo di nuove idee

• I dipendenti valutano in
• maniera globalmente
• positiva lo spazio
• dedicato all'ascolto
• delle loro idee.



• In controtendenza e
• involuzione rispetto al
• 2021, dal questionario
• emerge la necessità di
• una maggiore
• concretezza
• nell'applicazione delle
• idee creative.



• Il quesito relativo
• all'importanza del proprio
• contributo al
• funzionamento aziendale
• registra un importante
• calo di consensi.



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:

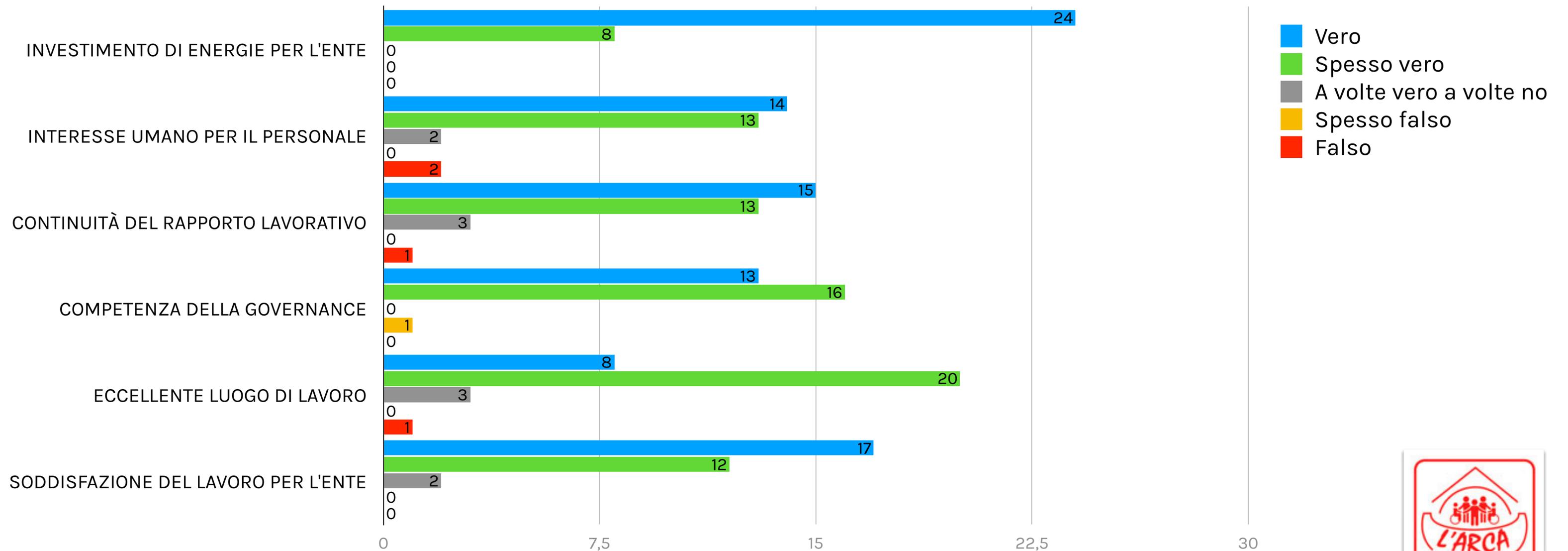
- “Consigliaresti ad altri professionisti di candidarsi per lavorare qui?”;
- “Investi volentieri le tue energie per l'impresa?”;
- “I responsabili mostrano interesse per me come lavoratore e essere umano?”;
- “Ti vedresti lavorare a lungo qui?”;
- Competenza professionale del CDA;
- Valutazione del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

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



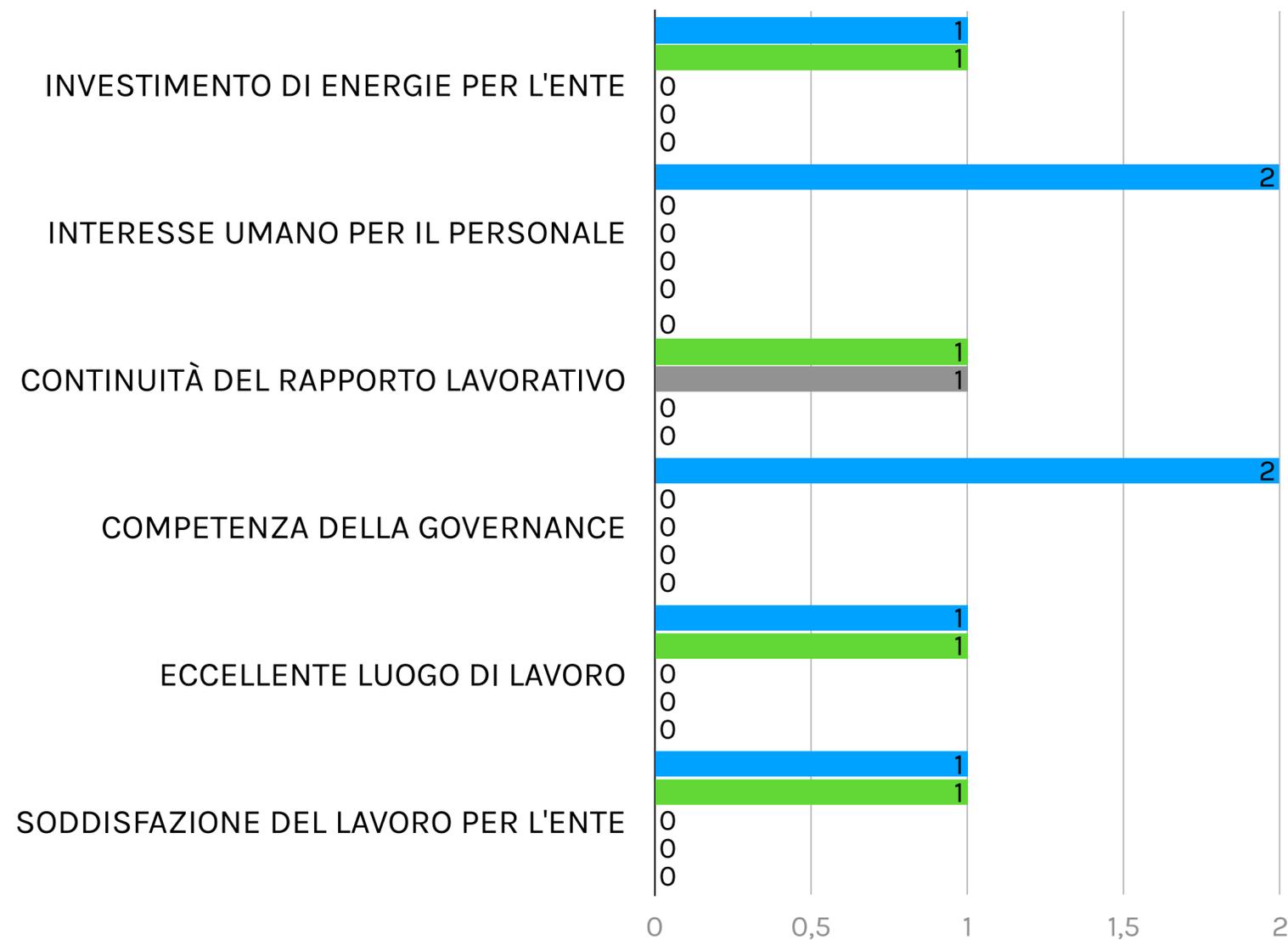
Considerazioni generali

Overview

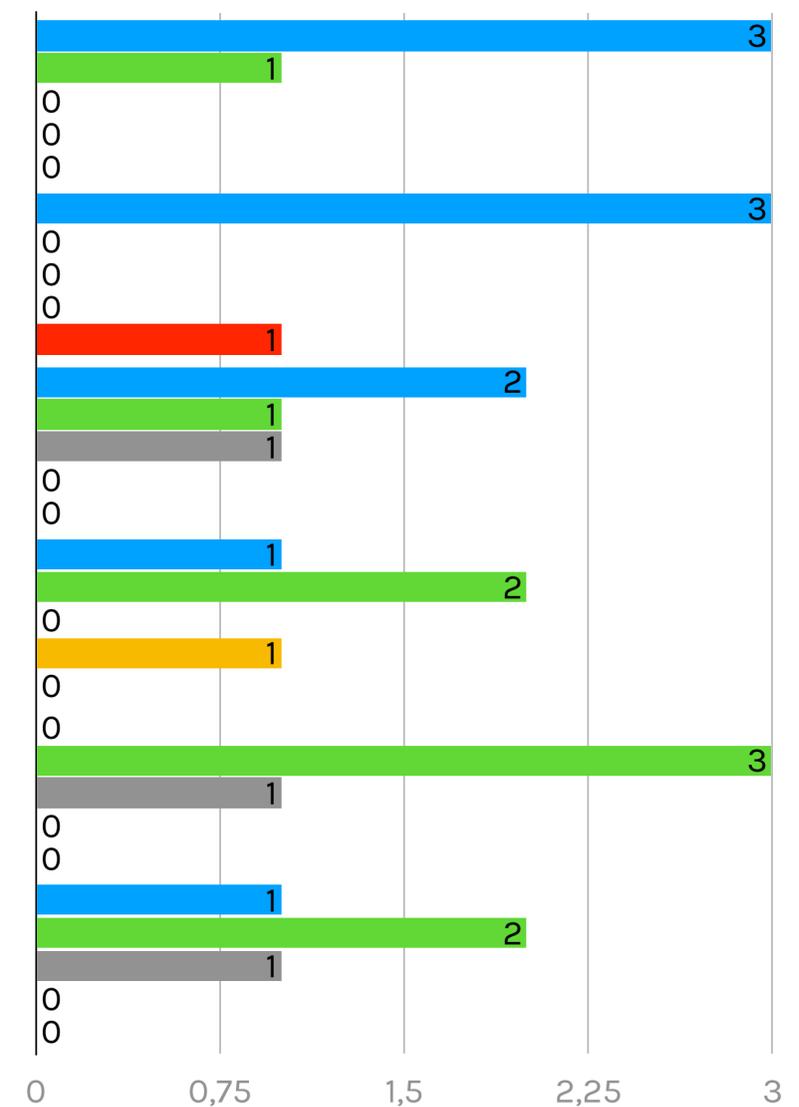


Considerazioni generali

Dettaglio I



Servizi Educativi Esterni



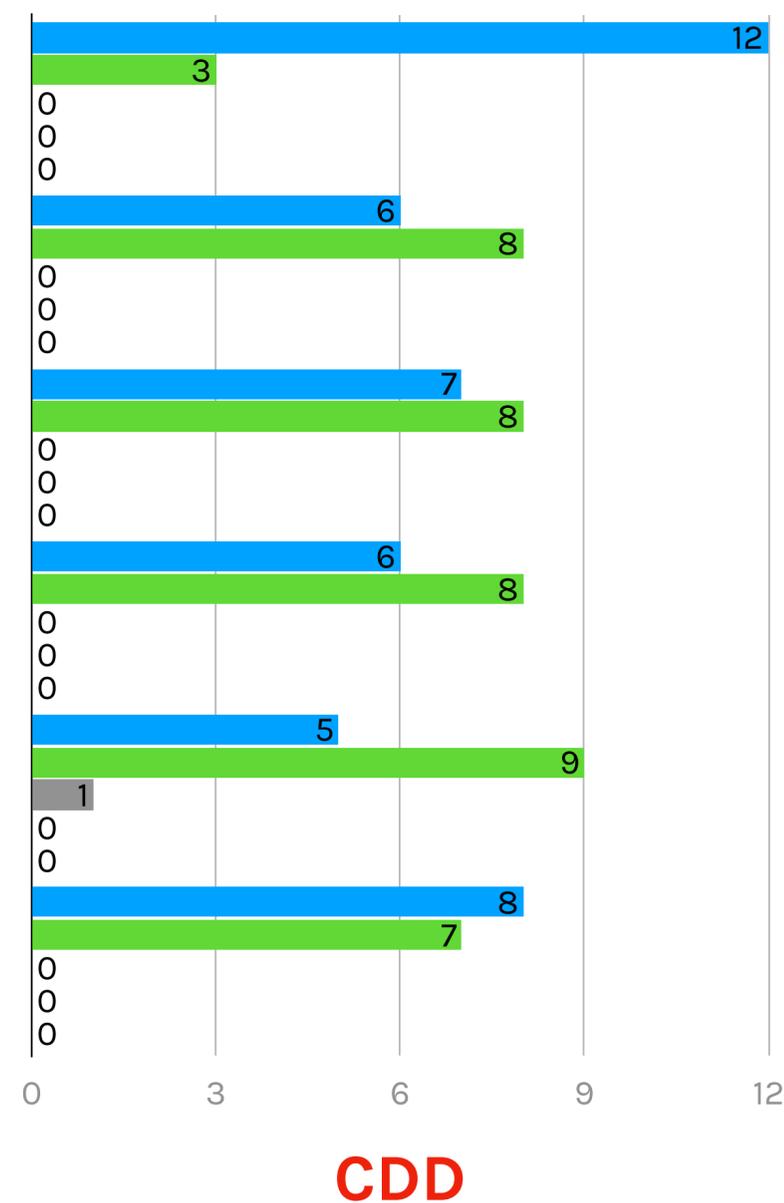
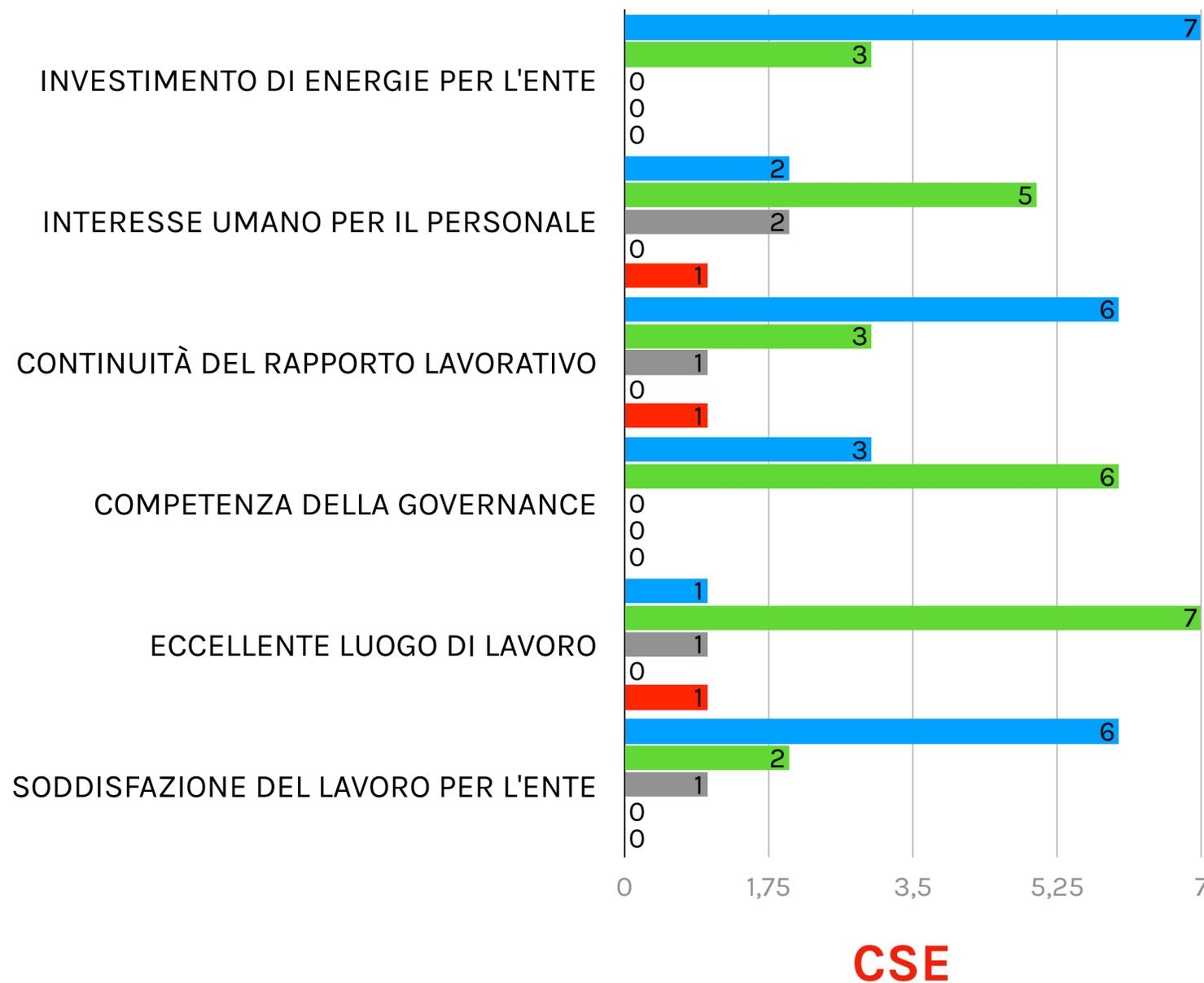
Amministrativo/Gestionale

- Vero
- 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

Osservazioni CSE

- Nel quesito 4, 1 questionario non fornisce risposta;
- Nel quesito 6, 1 questionario non fornisce risposta.

Osservazioni CDD

- Nel quesito 2, 1 questionario non fornisce risposta;
- Nel quesito 4, 1 questionario non fornisce risposta.



Considerazioni generali

• La quasi totalità dei dipendenti si reca sul posto di lavoro con entusiasmo ed afferma di investire volentieri le proprie energie per l'ente, migliorando sensibilmente il sentimento rispetto ai questionari degli anni precedenti.



• Permangono, benché in rarissimi casi, valutazioni non del tutto positive dell'ambiente lavorativo, della continuità lavorativa e dell'interesse mostrato ai dipendenti come persone.



• Sporadici questionari non considerano del tutto la cooperativa un buon luogo di lavoro e si dimostrano scettici sull'interesse umano per il personale. Gli intervistati affermano che le risposte negative sono riferite all'assetto governativo uscente.

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...

- 
- Collaborazione tra colleghi (7)
 - Attenzione agli utenti (5)
 - Tutela dei dipendenti (3)
 - Competenza dello staff educativo (3)
 - Armonia del clima lavorativo (3)
 - Attuale assetto amministrativo e manageriale (2)

- Condivisione degli obiettivi (1)
- Creatività dello staff (1)
- Orario diurno e settimanale (1)
- Disponibilità dei responsabili (1)
- Possibilità di crescita professionale (1)
- Dinamismo della cooperativa (1)
- Lavoro educatori-utenti (1)
- Gentilezza dei colleghi (1)
- Staff giovane e preparato (1)
- Accoglienza dei neo-assunti (1)



Commenti e suggerimenti

... e i Contro

- Uso poco rispettoso dei materiali (1)
- Scarsità di figure maschili (1)
- Carenza di corsi di formazione specifica (1)
- Valorizzazione della competenza specifica e accademica dei dipendenti (1)
- Scarsa interazione tra personale di diversi servizi (1)
- Acquisto di un sollevatore mobile (1)
- Lavoro in équipe più concreto (1)

- Miglior comunicazione tra colleghi e responsabili (4)
- C.D.A. e management uscente (3)
- Struttura e disposizione spazi (3)
- Possibilità di équipe per gli operatori impegnati nei servizi esterni (2)
- Maggior coinvolgimento dei soci e dei dipendenti con una NL (2)

