

CUSTOMER SATISFACTION

REPORT ANNO 2025 | **STAFF**

CUSTOMER SATISFACTION

REPORT ANNO 2025 | **STAFF**

L'analisi dei *feedback* del 2025 evidenzia un andamento generalmente positivo per lo staff de L'Arca, sia nell'ambito educativo sia in quello gestionale. La scelta di adottare una lettura sintetica per singolo settore, supportata dall'uso di rappresentazioni grafiche, ha permesso di restituire in modo chiaro e immediato i principali trend, facilitando una visione d'insieme pur mantenendo la specificità dei diversi contesti operativi.

Si osserva, trasversalmente ai settori, un buon livello di partecipazione alle rilevazioni, con tassi di risposta spesso in crescita o stabili, a conferma di un crescente coinvolgimento del personale nei processi di ascolto organizzativo. I risultati complessivi si attestano prevalentemente su livelli positivi, con valutazioni generalmente comprese tra il "buono" e l'"ottimo" nelle diverse aree analizzate.

Dal punto di vista organizzativo e gestionale emergono elementi di forza diffusi, in particolare la qualità delle *équipes*, la collaborazione tra colleghi, la competenza professionale e la fiducia nei responsabili di settore. Anche le proposte formative e i momenti di *équipes* rappresentano strumenti consolidati e apprezzati, contribuendo al presidio della qualità del lavoro educativo e alla crescita professionale.

Accanto a questi aspetti positivi, si rilevano alcune criticità trasversali che rappresentano aree di attenzione per il futuro. Tra le principali emergono il *work-life balance*, percepito in diversi settori come gravoso, e il livello di stress, che si mantiene su valori medi o medio-alti in più ambiti, con alcune situazioni di aumento segnalato. Ulteriori elementi ricorrenti riguardano la necessità di rafforzare i processi di comunicazione interna e tra settori, migliorare il sistema di feedback sul lavoro svolto, e favorire un maggiore coinvolgimento del personale nelle scelte organizzative e formative.

Dal punto di vista gestionale, emerge inoltre l'esigenza di consolidare prassi condivise per la gestione delle criticità e di lavorare sul rafforzamento della fiducia nei livelli direzionali, dove in alcuni casi si registrano segnali di fragilità. Anche il rapporto tra carico di lavoro e risorse disponibili, così come la percezione di equità retributiva, rappresentano elementi da presidiare con attenzione.

In sintesi, il 2025 restituisce l'immagine di una cooperativa solida, con buone dinamiche interne e un capitale umano motivato e competente, ma che evidenzia alcune sfide trasversali legate al benessere organizzativo, alla comunicazione e alla governance dei processi, su cui sarà importante continuare a investire in modo mirato e coerente.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO

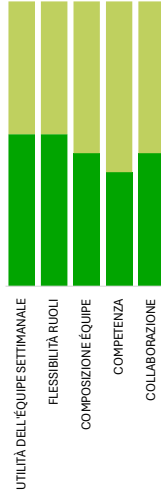
QUESTIONARI SOMMINISTRATI **18**

TASSO DI RISPOSTA AL QUESTIONARIO **83%**

VARIAZIONE RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE **0%**

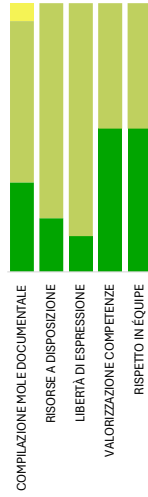
AMBIENTE E ÉQUIPE DI LAVORO

ORGANIZZAZIONE INTERNA



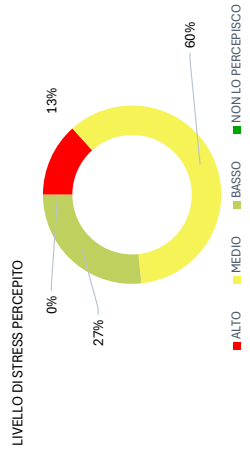
■ OTTIMO ■ BUONO ■ SCARSO ■ PESSIMO

PERCEZIONE PERSONALE



■ OTTIMO ■ BUONO ■ SCARSO ■ PESSIMO

STRESS CORRELATO E RELAZIONE VITA-LAVORO



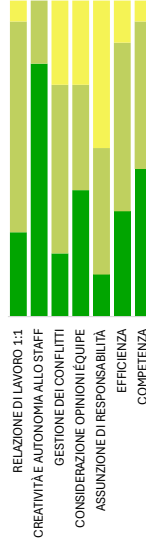
■ ALTO ■ MEDIO ■ BASSO ■ NON LO PERCEPISCO

CARICO DI LAVORO, RENDIMENTO, RETRIBUZIONE



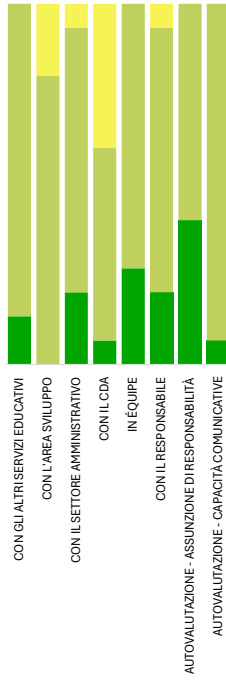
■ OTTIMO ■ BUONO ■ SCARSO ■ PESSIMO

COORDINAMENTO



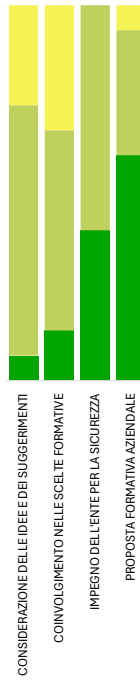
■ OTTIMO ■ BUONO ■ SCARSO ■ PESSIMO

COMUNICAZIONE



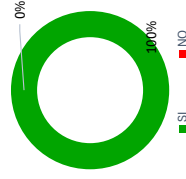
■ OTTIMO ■ BUONO ■ SCARSO ■ PESSIMO

PROSPETTIVE FUTURE



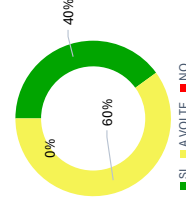
■ OTTIMO ■ BUONO ■ SCARSO ■ PESSIMO

PRASSI CONDIVISE PER GESTIONE CRITICITÀ



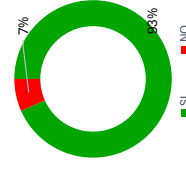
■ SI ■ NO

FEEDBACK SUL LAVORO



■ SI ■ A VOLTE ■ NO

FIDUCIA NEL RESPONSABILE



■ SI ■ NO

MACROAREE QUESTIONARI

- AMBIENTE E EQUIPE DI LAVORO
- COORDINAMENTO
- STRESS CORRELATO E RELAZIONE VITA-LAVORO
- COMUNICAZIONE
- PROSPETTIVE FUTURE
- SUGGERIMENTI E CRITICHE

SUGGERIMENTI E CRITICHE



OSSERVAZIONI
Empatia
Cura
Collaborazione

SUGGERIMENTI
Comunicazione
Coinvolgimento in progetti esterni

CRITICHE

In ordine di frequenza di menzione

INTERPRETAZIONE DEI DATI

Commento generale

Il settore presenta un tasso di risposta dell'83%, stabile rispetto all'anno precedente, a fronte di un incremento dei questionari somministrati (+6%). Il dato conferma una buona partecipazione del personale. I risultati complessivi si collocano su livelli positivi, con valutazioni comprese tra il buono e l'ottimo, pur in presenza di alcune aree di attenzione legate principalmente al benessere organizzativo e alla comunicazione.

Osservazioni positive

Emergono riscontri molto positivi rispetto al funzionamento dell'equipe settimanale, considerata un punto di riferimento significativo sul piano operativo sia relazionale. Sono inoltre apprezzate le proposte formative aziendali e, più in generale, le dinamiche interne all'equipe, descritte come caratterizzate da rispetto reciproco, valorizzazione delle competenze, collaborazione, creatività e autonomia.

Criticità

Le principali criticità riguardano il work-life balance, percepito come gravoso o molto gravoso da circa l'80% degli intervistati, e il livello di stress, che si attesta prevalentemente su valori medio-alti (60% medio, 13% alto). Anche in questo caso il dato sull'andamento dello stress risulta differenziato (4 segnalano un aumento, 3 una diminuzione, 8 una situazione invariata), con una specifica difficoltà evidenziata nel gestire il coinvolgimento emotivo legato alle esperienze delle famiglie degli utenti.

Ulteriori elementi di criticità riguardano la comunicazione interna, percepita in modo disomogeneo (per alcuni punto di forza, per altri area di miglioramento), l'equità tra carico di lavoro e retribuzione, e la percezione di una limitata restituzione di feedback da parte del responsabile, con conseguenti riflessi anche sul livello di fiducia.

A livello più lieve, si segnalano margini di miglioramento nella valorizzazione delle opinioni all'interno dell'equipe, nell'efficienza operativa e nella capacità di assunzione di responsabilità in caso di errore.

Suggerimenti di miglioramento

Si evidenzia l'opportunità di attivare azioni mirate al miglioramento del benessere organizzativo, con particolare attenzione alla gestione del carico di lavoro e al supporto nella gestione dell'impatto emotivo del lavoro educativo e assistenziale.

Appare inoltre utile rafforzare i processi di comunicazione interna, rendendoli più chiari e condivisi, e strutturare momenti di feedback più sistematici da parte del responsabile, al fine di sostenere la motivazione e la percezione di riconoscimento.

Infine, si suggerisce di proseguire nel consolidamento delle buone pratiche già presenti nelle dinamiche di équipe, valorizzando ulteriormente e favorendo una sempre maggiore partecipazione e responsabilizzazione dei membri del gruppo, nonché di migliorare la comunicazione trasversale tra i diversi settori della cooperativa.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO

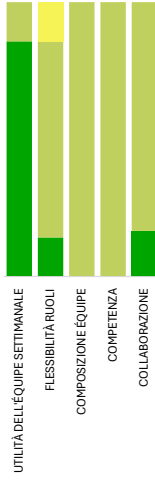
QUESTIONARI SOMMINISTRATI **11**

TASSO DI RISPOSTA AL QUESTIONARIO **64%**

VARIAZIONE RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE **14%**

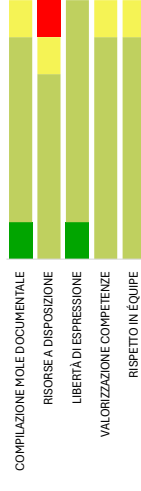
AMBIENTE E ÉQUIPE DI LAVORO

ORGANIZZAZIONE INTERNA



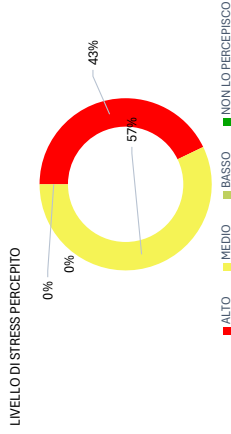
■ OTTIMO ■ BUONO ■ SCARSO ■ PESSIMO

PERCEZIONE PERSONALE



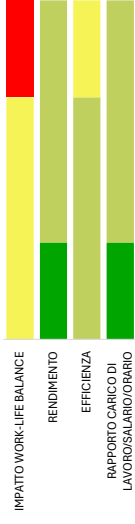
■ OTTIMO ■ BUONO ■ SCARSO ■ PESSIMO

STRESS CORRELATO E RELAZIONE VITA-LAVORO



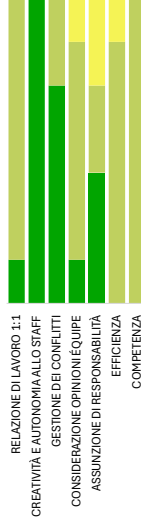
■ ALTO ■ MEDIO ■ BASSO ■ NON LO PERCEPISCO

CARICO DI LAVORO, RENDIMENTO, RETRIBUZIONE



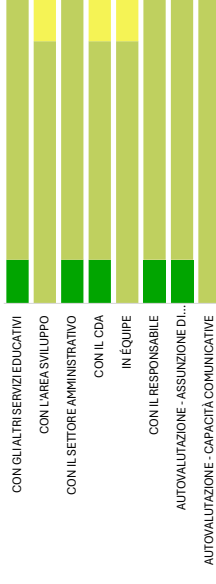
■ OTTIMO ■ BUONO ■ SCARSO ■ PESSIMO

COORDINAMENTO



■ OTTIMO ■ BUONO ■ SCARSO ■ PESSIMO

COMUNICAZIONE



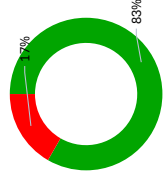
■ OTTIMO ■ BUONO ■ SCARSO ■ PESSIMO

PROSPETTIVE FUTURE



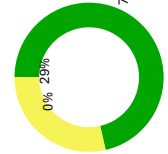
■ OTTIMO ■ BUONO ■ SCARSO ■ PESSIMO

PRASSI CONDIVISE PER GESTIONE CRITICITÀ



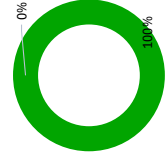
■ SI ■ NO

FEEDBACK SUL



■ SI ■ AVOLTE ■ NO

FIDUCIA NEL RESPONSABILE



■ SI ■ NO

MACROAREE QUESTIONARI

- AMBIENTE E EQUIPE DI LAVORO
- COORDINAMENTO
- STRESS CORRELATO E RELAZIONE VITA-LAVORO
- COMUNICAZIONE
- PROSPETTIVE FUTURE
- SUGGERIMENTI E CRITICHE

SUGGERIMENTI E CRITICHE



OSSERVAZIONI

Attenzione al dipendente
Soluzioni ottimali per tutti

SUGGERIMENTI

Comunicazione ai dipendenti

CRITICHE

In ordine di frequenza di menzione

INTERPRETAZIONE DEI DATI

Commento generale

Il settore registra un tasso di risposta del 64%, in aumento significativo rispetto all'anno precedente (+14%), accompagnato anche da un incremento dei questionari somministrati (+10%). Il dato evidenzia un miglioramento della partecipazione e dell'interesse del personale. I risultati complessivi si collocano su un livello mediamente buono; tuttavia emergono alcune criticità rilevanti, in particolare legate al carico lavorativo e al benessere organizzativo.

Osservazioni positive

Si rilevano valutazioni molto positive rispetto alla fiducia nel responsabile di settore, nonché un forte apprezzamento per la passione e l'impegno profuso nel lavoro quotidiano. Sono inoltre valorizzate le proposte formative aziendali e l'utilità percepita dell'équipe settimanale, considerata uno strumento importante di confronto e coordinamento.

Criticità

Le principali aree di criticità riguardano il work-life balance, percepito come eccessivamente gravoso da tutto il gruppo, e il livello di stress, che si attesta su valori medio-alti (57% medio, 43% alto). Il dato sull'andamento dello stress appare disomogeneo (diaforico), con segnalazioni sia di aumento (4 persone) sia di diminuzione (3 persone).

Emergono inoltre difficoltà legate alla stabilità e al funzionamento dell'équipe, descritta come frequentemente soggetta a cambiamenti e talvolta poco efficace nel confronto costruttivo. Ulteriori criticità riguardano la percezione di una carenza di prassi strutturate per la gestione delle criticità e la disponibilità di risorse.

Suggerimenti di miglioramento

A livello più lieve, si segnalano margini di miglioramento nella valorizzazione delle competenze individuali, nel rispetto delle opinioni all'interno dell'équipe, nell'efficienza operativa e nella capacità di assunzione di responsabilità in caso di errore. Si evidenzia la necessità di interventi mirati sul benessere organizzativo, con particolare attenzione alla gestione dei carichi di lavoro e alla prevenzione dello stress. Appare inoltre opportuno lavorare sulla stabilità e sulla qualità delle dinamiche di équipe, favorendo spazi e strumenti di confronto più strutturati e costruttivi.

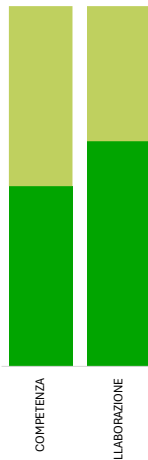
Si suggerisce anche di definire e condividere prassi più chiare per la gestione delle criticità e di valutare un potenziamento delle risorse disponibili. Infine, emerge l'opportunità di rafforzare la comunicazione interna, sia verso i dipendenti sia tra diversi settori della cooperativa, per migliorare il coordinamento e il senso di appartenenza organizzativa.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO

| | |
|---|-----|
| QUESTIONARI SOMMINISTRATI | 18 |
| TASSO DI RISPOSTA AL QUESTIONARIO | 67% |
| VARIAZIONE RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE | 18% |

AMBIENTE E ÉQUIPE DI LAVORO

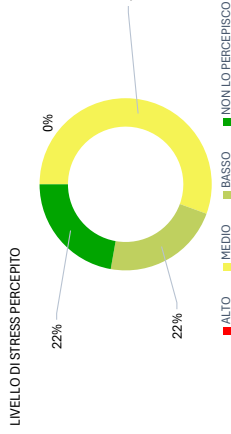
ORGANIZZAZIONE INTERNA



PERCEZIONE PERSONALE



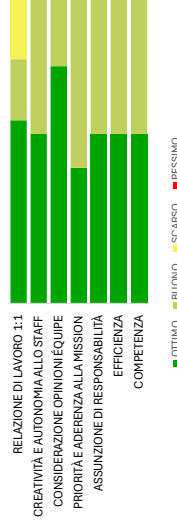
STRESS CORRELATO E RELAZIONE VITA-LAVORO



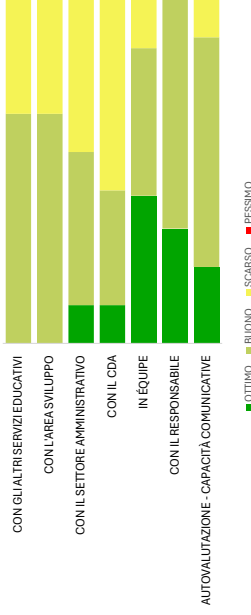
CARICO DI LAVORO, RENDIMENTO, RETRIBUZIONE



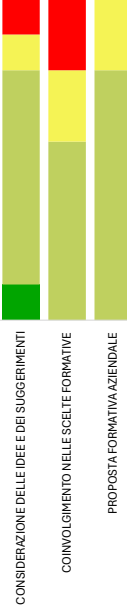
COORDINAMENTO



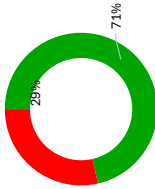
COMUNICAZIONE



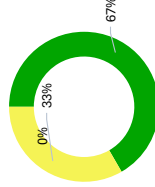
PROSPETTIVE FUTURE



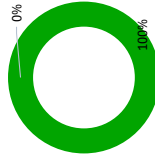
PRASSI CONDIZIVE PER GESTIONE CRITICITA



FEEDBACK SUL LAVORO



FIDUCIA NEL RESPONSABILE



MACROAREE QUESTIONARI

| Macroarea | Suggerimenti | Critiche |
|--|--------------|----------|
| AMBIENTE E ÉQUIPE DI LAVORO | 0 | 0 |
| COORDINAMENTO | 3 | 0 |
| STRESS CORRELATO E RELAZIONE VITA-LAVORO | 3 | 0 |
| PROSPETTIVE FUTURE | 0 | 0 |
| SUGGERIMENTI E CRITICHE | 3 | 0 |

SUGGERIMENTI E CRITICHE



OSSESSAZIONI

Cura degli utenti
Attenzione ai dipendenti

SUGGERIMENTI

Comunicazione

In ordine di frequenza di menzione

INTERPRETAZIONE DEI DATI

Commento generale

Il settore registra un tasso di risposta del 67%, in significativo aumento rispetto all'anno precedente (+18%), nonostante una diminuzione dei questionari somministrati (-10%). Il dato evidenzia un buon livello di partecipazione e attenzione da parte del personale. I risultati complessivi si

collocano su un livello mediamente positivo, pur con alcune criticità diffuse soprattutto agli aspetti organizzativi e relazionali.

Osservazioni positive

Emergono valutazioni molto positive rispetto alla fiducia nel responsabile di settore. Sono inoltre apprezzate la competenza e la collaborazione all'interno dell'équipe, così come l'empatia dei colleghi e dello staff, elementi che contribuiscono a sostenere la qualità del lavoro educativo anche in contesti operativi complessi e frammentati.

Criticità

Le principali criticità riguardano, seppur in forma lieve, il livello di stress percepito. Si segnalano inoltre difficoltà legate alla struttura stessa del servizio: l'équipe dispone di poche occasioni di incontro e confronto, con una conseguente percezione, da parte di alcuni, di assenza di prassi condivise nella gestione delle criticità.

Un ulteriore elemento di attenzione riguarda la comunicazione, ritenuta limitata soprattutto nei rapporti con le altre aree aziendali, ad eccezione del rapporto diretto con il proprio responsabile. Si evidenziano inoltre criticità in merito al coinvolgimento nelle scelte formative e alla scarsità di feedback sul proprio operato.

A livello più lieve, si segnalano osservazioni sul rapporto tra carico di lavoro e retribuzione percepita, nonché sulla gestione della mole documentale, ritenuta talvolta onerosa.

Suggerimenti di miglioramento

Si evidenzia l'opportunità di rafforzare le occasioni di incontro e confronto tra i membri dell'équipe, anche attraverso modalità organizzative flessibili che tengano conto della natura diffusa del servizio. Risulta inoltre utile definire e condividere prassi operative più chiare per la gestione delle criticità.

Particolare attenzione dovrebbe essere dedicata al miglioramento della comunicazione interna, sia all'interno del settore sia tra i diversi ambiti della cooperativa, al fine di favorire maggiore integrazione e senso di appartenenza.

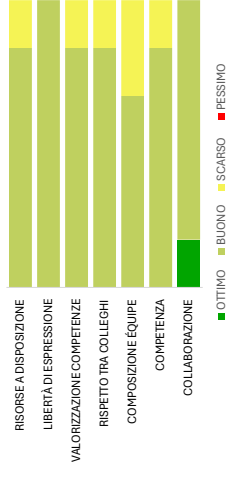
Si suggerisce infine di incrementare i momenti di feedback sul lavoro svolto e di promuovere un maggiore coinvolgimento del personale nelle scelte formative, oltre a valutare possibili semplificazioni dei processi documentali.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO

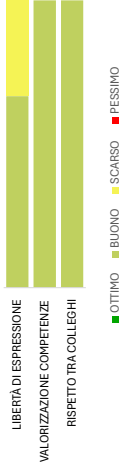
| | |
|---|-----|
| QUESTIONARI SOMMINISTRATI | 8 |
| TASSO DI RISPOSTA AL QUESTIONARIO | 75% |
| VARIAZIONE RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE | 17% |

AMBIENTE E EQUIPE DI LAVORO

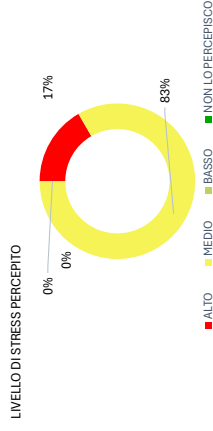
TEAM DI LAVORO - SETTORE DI COMPETENZA



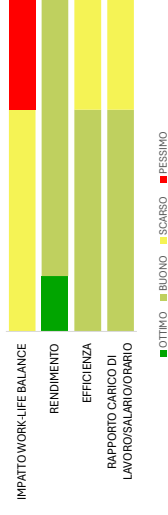
PERCEZIONE PERSONALE



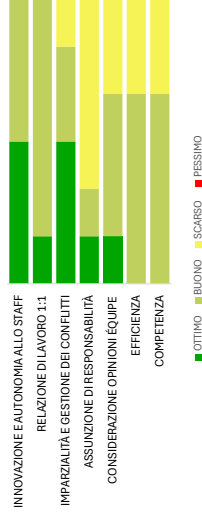
STRESS CORRELATO E RELAZIONE VITA-LAVORO



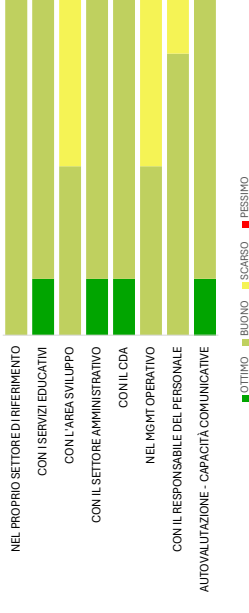
CARICO DI LAVORO, RENDIMENTO, RETRIBUZIONE



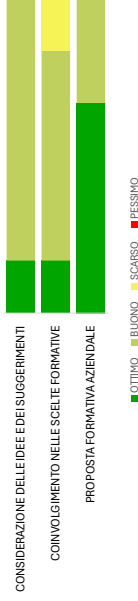
COORDINAMENTO (Cda e RESPONSABILE DEL PERSONALE)



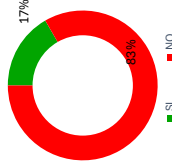
COMUNICAZIONE



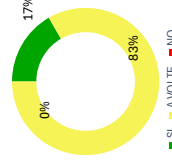
PROSPETTIVE FUTURE



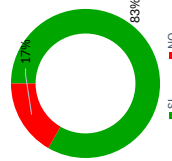
PRASSI CONDIVISE PER GESTIONE CRITICITÀ



FEEDBACK SULL LAVORO



FIDUCIA NEL CDA



MACROAREE QUESTIONARI

- AMBIENTE E EQUIPE DI LAVORO
- COORDINAMENTO
- STRESS CORRELATO E RELAZIONE VITA-LAVORO
- COMUNICAZIONE
- PROSPETTIVE FUTURE
- SUGGERIMENTI E CRITICHE

SUGGERIMENTI E CRITICHE



OSSERVAZIONI
Cura degli utenti
Attenzione al dipendente

SUGGERIMENTI
Nuova modalità di confronto per il tavolo

CRITICHE

In ordine di frequenza di menzione

INTERPRETAZIONE DEI DATI

Commento generale

Il settore registra un tasso di risposta del 75%, in aumento significativo rispetto all'anno precedente (+17 punti percentuali), segnale di una maggiore partecipazione e attenzione da parte dei responsabili. I risultati complessivi si collocano su un livello generalmente positivo, con una presenza di valutazioni "buono", pur in presenza di alcune criticità strutturali rilevanti.

Osservazioni positive

Si evidenziano apprezzamenti significativi per la creatività e la capacità di collaborazione all'interno dell'équipe. Positivi anche i riscontri rispetto alla proposta formativa aziendale, considerata adeguata e coerente con le esigenze, e alla qualità del lavoro di gruppo, descritto come disponibile al confronto e orientato alla cooperazione.

Criticità

Le principali criticità riguardano l'assenza di prassi condivise per la gestione delle criticità, elemento percepito come unlimite trasversale. Risulta inoltre particolarmente rilevante il tema del work-life balance, giudicato più o meno problematico da tutti gli intervistati, insieme a un livello di stress che si attesta prevalentemente su valori medio-alti (83% medio, 17% alto).

Si rilevano ulteriori criticità legate alla comunicazione interna, alla libertà di espressione, alla composizione dell'équipe, nonché all'efficienza operativa e al rapporto tra carico di lavoro e retribuzione percepita.

Emerge, infine, in modo rilevante la mancanza di feedback sul lavoro svolto, segnalata dall'83% del campione, indicando una criticità nei processi di valutazione e restituzione.

Suggerimenti di miglioramento

Si evidenzia la necessità di sviluppare prassi condivise e formalizzate per la gestione delle criticità, al fine di garantirne maggiore uniformità e chiarezza nei processi decisionali.

Particolare attenzione dovrebbe essere posta al miglioramento della comunicazione interna, considerata una priorità diffusa sia tra i diversi settori della cooperativa sia, in modo specifico, con l'area sviluppo, il management operativo stesso e il responsabile del personale.

Appare inoltre fondamentale strutturare momenti sistematici di feedback da parte dei livelli superiori, così da sostenere il riconoscimento professionale e migliorare la qualità della gestione.

Infine, si suggerisce di avviare interventi mirati sul benessere organizzativo, con particolare attenzione al work-life balance e alla gestione del carico di lavoro, anche in relazione alla percezione di equità retributiva.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO

| | |
|---|------|
| QUESTIONARI SOMMINISTRATI | 3 |
| TASSO DI RISPOSTA AL QUESTIONARIO | 100% |
| VARIAZIONE RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE | 0% |

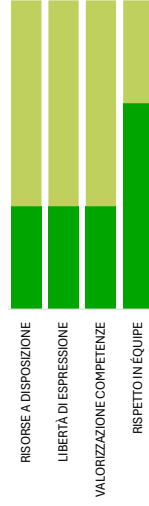
AMBIENTE E ÉQUIPE DI LAVORO

ORGANIZZAZIONE INTERNA



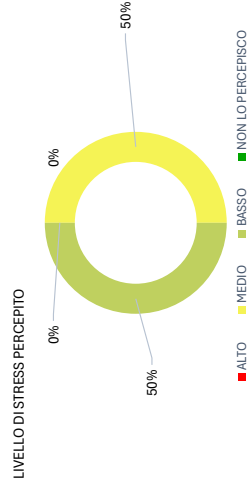
■ OTTIMO ■ BUONO ■ SCARSO ■ PESSIMO

PERCEZIONE PERSONALE



■ OTTIMO ■ BUONO ■ SCARSO ■ PESSIMO

STRESS CORRELATO E RELAZIONE VITA-LAVORO



■ ALTO ■ MEDIO ■ BASSO ■ NON LO PERCEPISCO

CARICO DI LAVORO, RENDIMENTO, RETRIBUZIONE



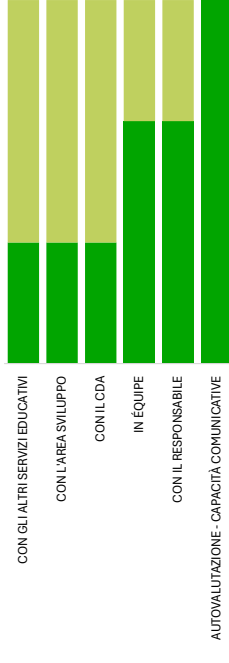
■ OTTIMO ■ BUONO ■ SCARSO ■ PESSIMO

COORDINAMENTO



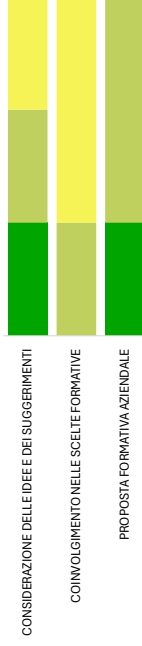
■ OTTIMO ■ BUONO ■ SCARSO ■ PESSIMO

COMUNICAZIONE



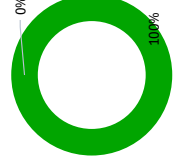
■ OTTIMO ■ BUONO ■ SCARSO ■ PESSIMO

PROSPETTIVE FUTURE



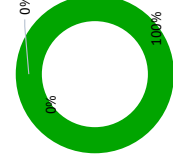
■ OTTIMO ■ BUONO ■ SCARSO ■ PESSIMO

PRASSI CONDIVISE PER GESTIONE CRITICITÀ



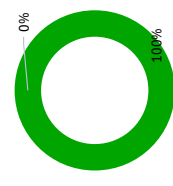
■ SI ■ NO

FEEDBACK SUL LAVORO



■ SI ■ A VOLTE ■ NO

FIDUCIA NEL RESPONSABILE



■ SI ■ NO

MACROAREE QUESTIONARI

- AMBIENTE E ÉQUIPE DI LAVORO
- COORDINAMENTO
- STRESS CORRELATO E RELAZIONE VITA-LAVORO
- COMUNICAZIONE
- PROSPETTIVE FUTURE
- SUGGERIMENTI E CRITICHE

SUGGERIMENTI E CRITICHE



OSSERVAZIONI
Cura degli utenti

SUGGERIMENTI
Migliorie sulla strumentazione di lavoro

CRITICHE

In ordine di frequenza di menzione

INTERPRETAZIONE DEI DATI

Commento generale

Il settore registra un tasso di risposta del 100%, in linea con l'anno precedente, elemento che conferma un buon livello di partecipazione e coinvolgimento del personale. I risultati complessivi si attestano su livelli positivi, pur evidenziando una percezione diffusa di carico lavorativo e stress su livelli medio-alti; in un caso si segnala un incremento rispetto all'anno precedente.

Osservazioni positive

Emergono valutazioni molto favorevoli rispetto alla figura del responsabile di settore, in particolare per quanto riguarda la fiducia, la capacità di gestione delle criticità e la precisione operativa. Positivi anche i riscontri relativi alla composizione e alla competenza dell'équipe, così come alla gestione del calendario delle scadenze e al livello di collaborazione interna.

Criticità

Le principali aree di attenzione riguardano il work-life balance, percepito come migliorabile, e il livello di coinvolgimento del personale nei processi decisionali, in particolare rispetto alla valorizzazione di idee e suggerimenti e alla partecipazione nelle scelte formative.

Suggerimenti di miglioramento

Si evidenzia l'opportunità di intervenire su due ambiti principali: da un lato il potenziamento della strumentazione di lavoro, al fine di rendere più efficienti i processi operativi e ridurre il carico percepito; dall'altro il rafforzamento della comunicazione e dell'integrazione con gli altri settori della