

L'ARCA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Customer satisfaction

REPORT ANNO 2024 | STAFF

Il questionario nel 2024



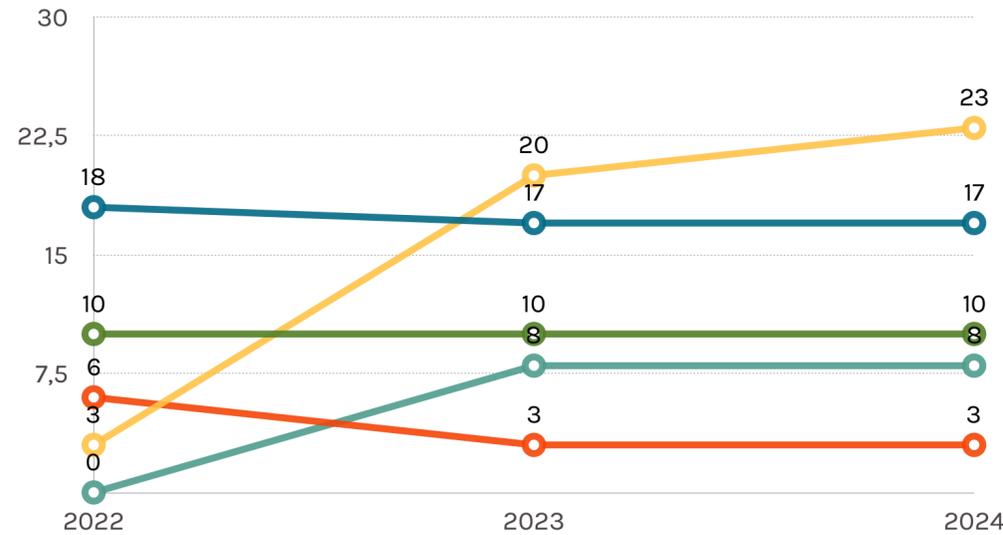
LE AREE DI INDAGINE

- Ambiente e équipe di lavoro
- Coordinamento
- Stress correlato e relazione vita-lavoro
- Comunicazione
- Prospettive future
- Suggerimenti e critiche



IL CAMPIONE DI RIFERIMENTO

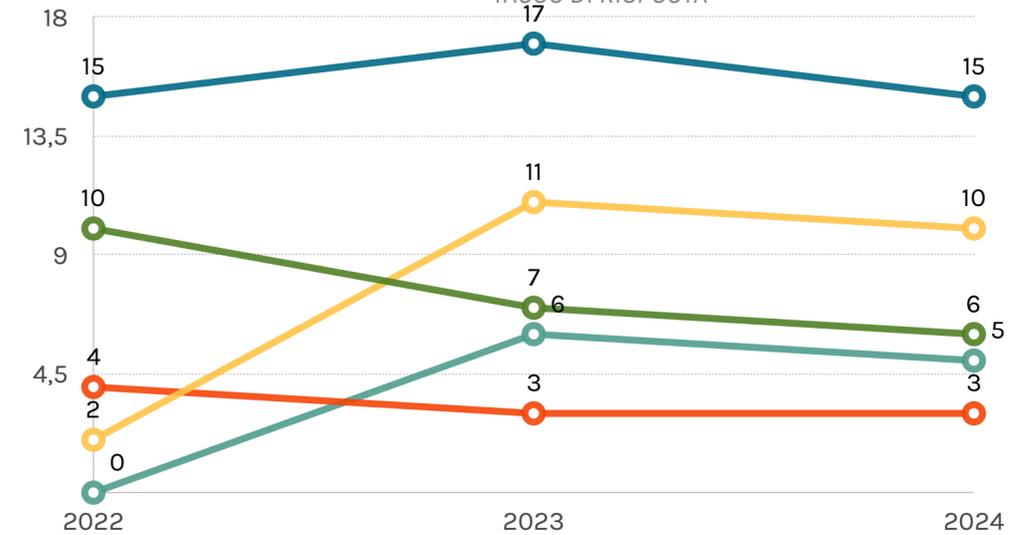
QUESTIONARI SOMMINISTRATI



Nota bene:

Nel 2024 è stato riproposto il questionario al Management Operativo, che ha compreso parzialmente l'équipe prima censita nel Settore Amministrativo/Gestionale.

TASSO DI RISPOSTA



● C.D.D. L'Arca
● C.S.E. L'Arca
● Servizi Esterni
● Amministrazione
● MGMT operativo

88%

60%

43%

100%

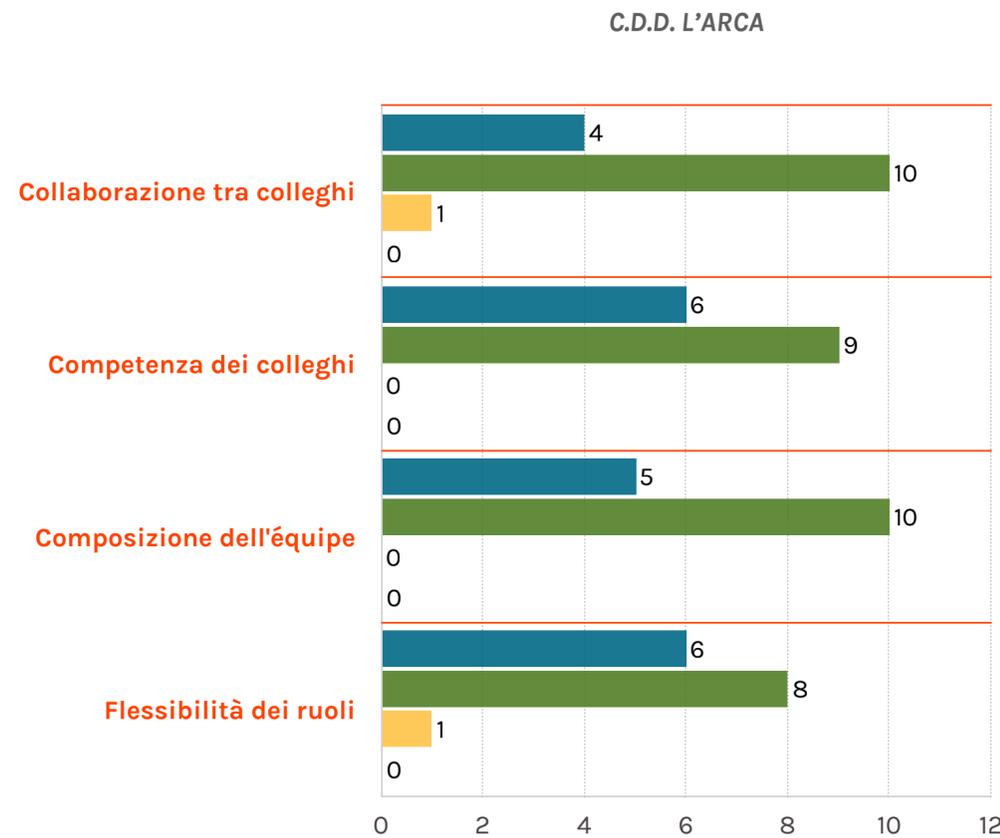
63%

Ambiente e équipe di lavoro



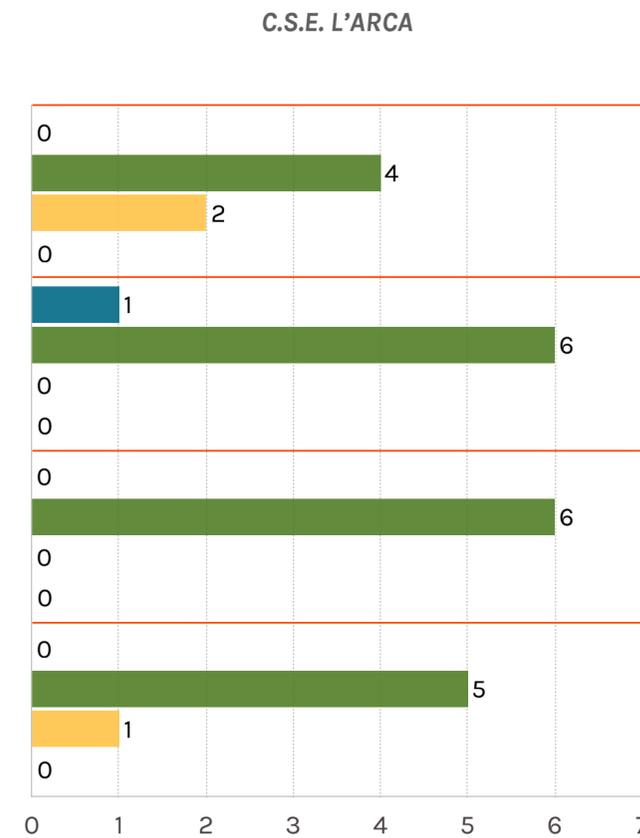
I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - PERSONALE SERVIZI EDUCATIVI E ORGANIZZAZIONE DELL'ÉQUIPE

Legenda:
 ■ Ottimo
 ■ Buono
 ■ Scarso
 ■ Pessimo



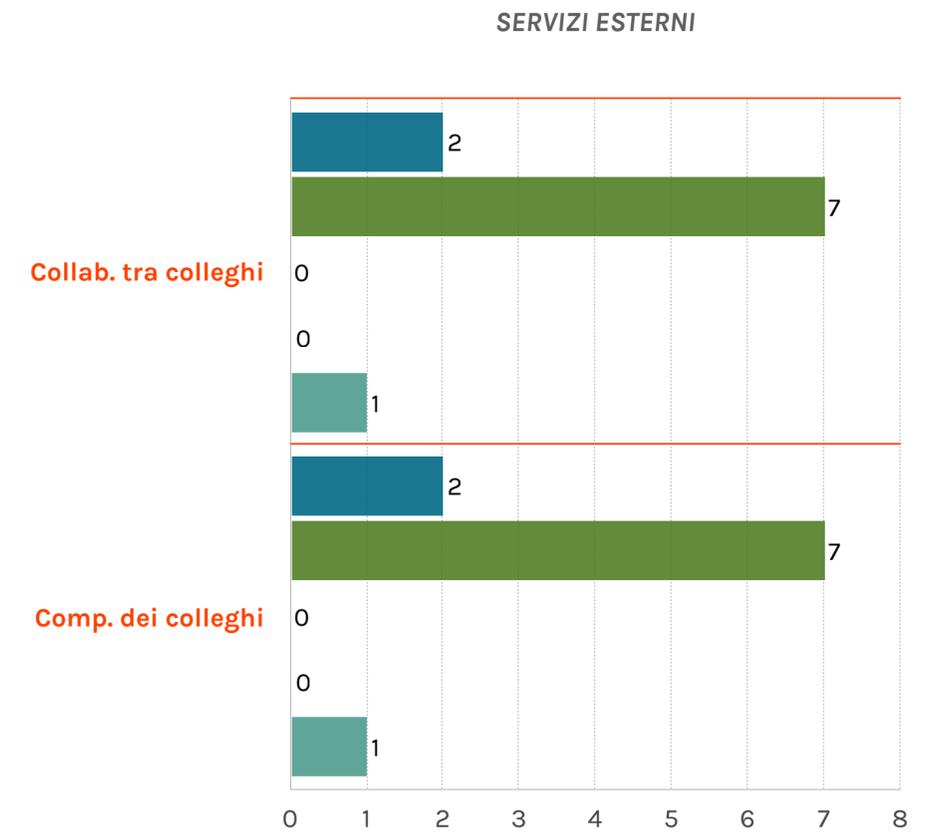
Osservazioni:

- Nell'équipe riabilitativa del C.D.D. L'Arca i ruoli non sono intercambiabili.



Osservazioni:

- Un questionario evidenzia poca collaborazione tra i colleghi e difficoltà di comunicazione all'interno dell'équipe;
- Un questionario lamenta una collaborazione poco funzionale e uno scarso rispetto delle decisioni prese dal gruppo di lavoro.



Specifiche:

- Nel questionario dei Servizi Esterni è introdotta anche l'opzione "Non valutabile", contrassegnata in celeste.

Ambiente e équipe di lavoro



I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - PERSONALE AMMINISTRATIVO E ORGANIZZAZIONE DELL'ÉQUIPE

Legenda:
 ■ Ottimo
 ■ Buono
 ■ Scarso
 ■ Pessimo



Ambiente e équipe di lavoro



I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - IL CLIMA DI LAVORO NELLE ÉQUIPE EDUCATIVE

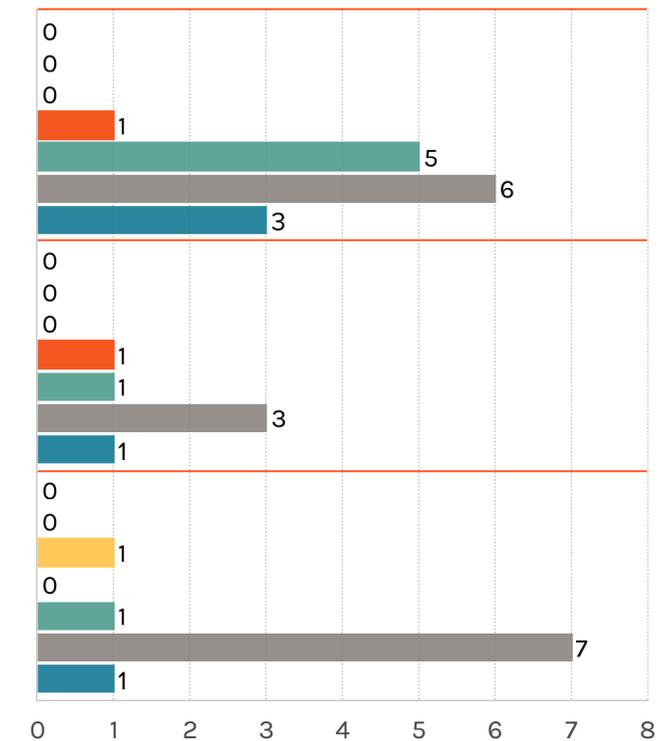
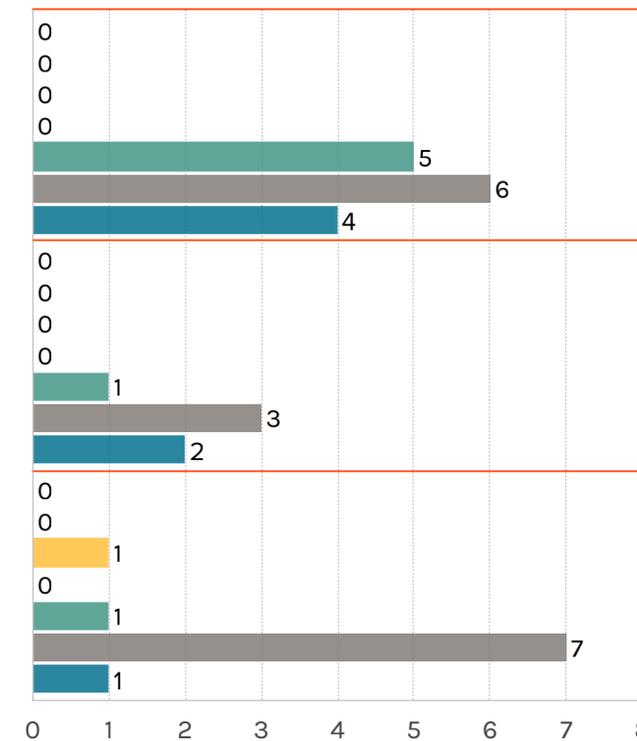
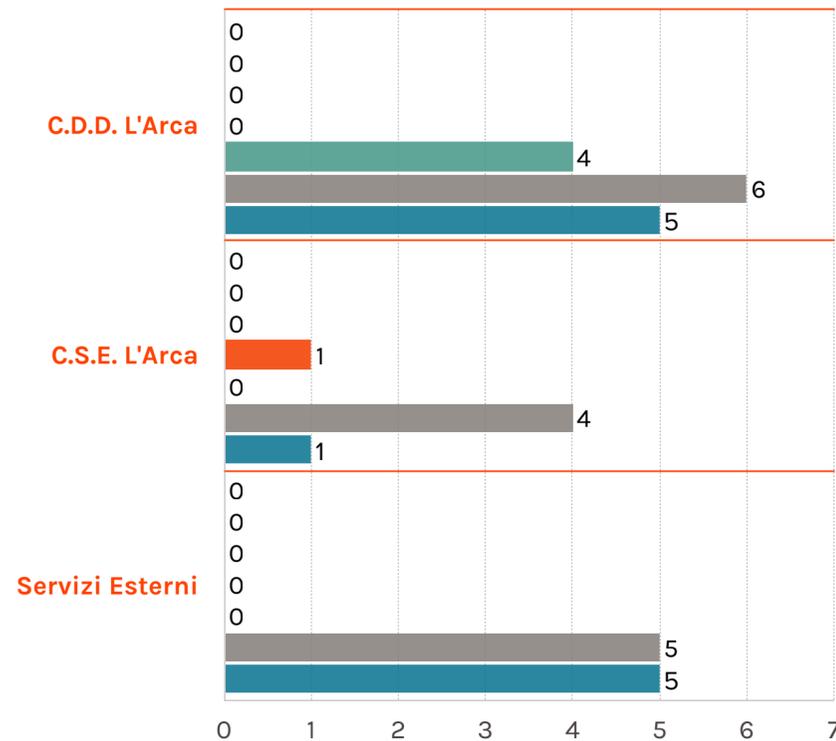
Quanto ti senti rispettato dai colleghi?

Quanto senti valorizzate, supportate e comprese le tue competenze dai colleghi?

Quanto ti senti libero di esprimere i tuoi stati d'animo e le tue valutazioni tra colleghi?

Legenda:

- 0 - Per nulla
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 - Moltissimo

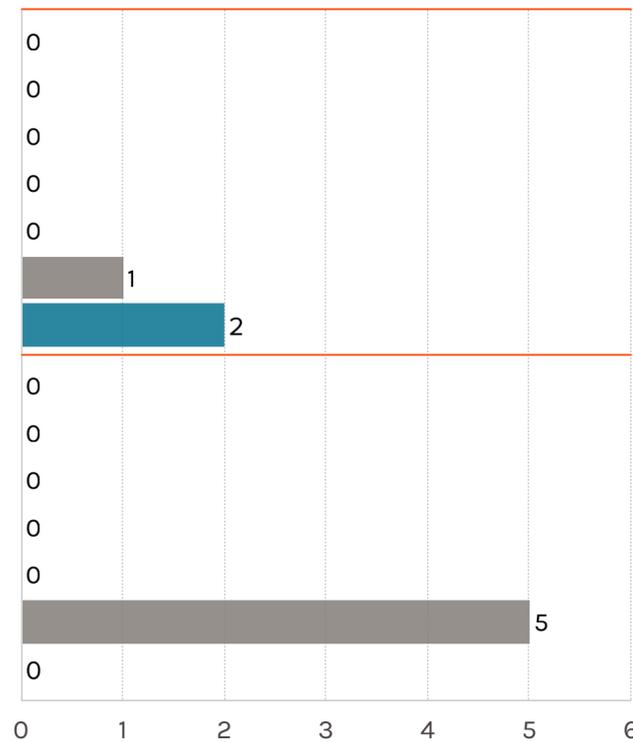


Ambiente e équipe di lavoro

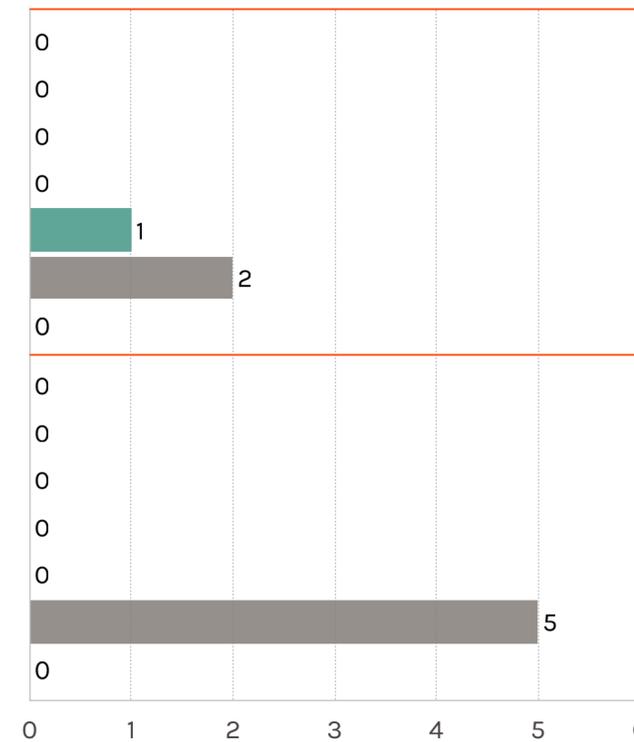


I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - IL CLIMA DI LAVORO NELLE ÉQUIPE AMMINISTRATIVA E GESTIONALE

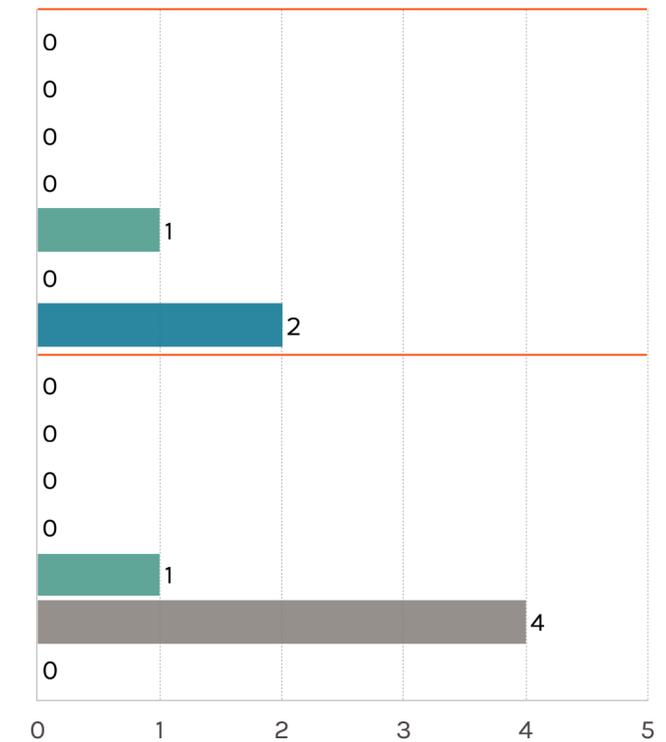
Quanto ti senti rispettato dai colleghi?



Quanto senti valorizzate, supportate e comprese le tue competenze dai colleghi?



Quanto ti senti libero di esprimere i tuoi stati d'animo e le tue valutazioni tra colleghi?



Legenda:

- 0 - Per nulla
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 - Moltissimo

Personale amministrativo

Management operativo

Ambiente e équipe di lavoro



I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - IL CLIMA DI LAVORO NEL TAVOLO RESPONSABILI

Quanto ti senti rispettato dai colleghi?

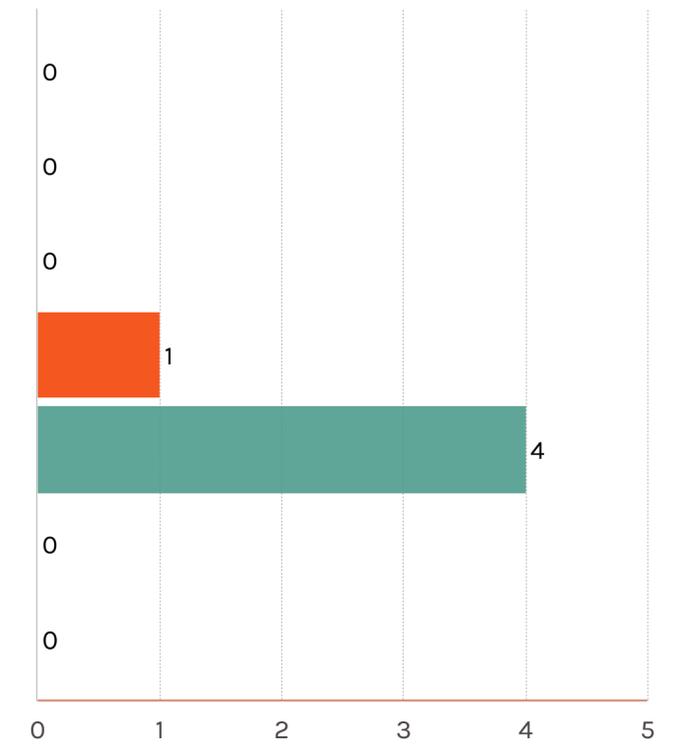
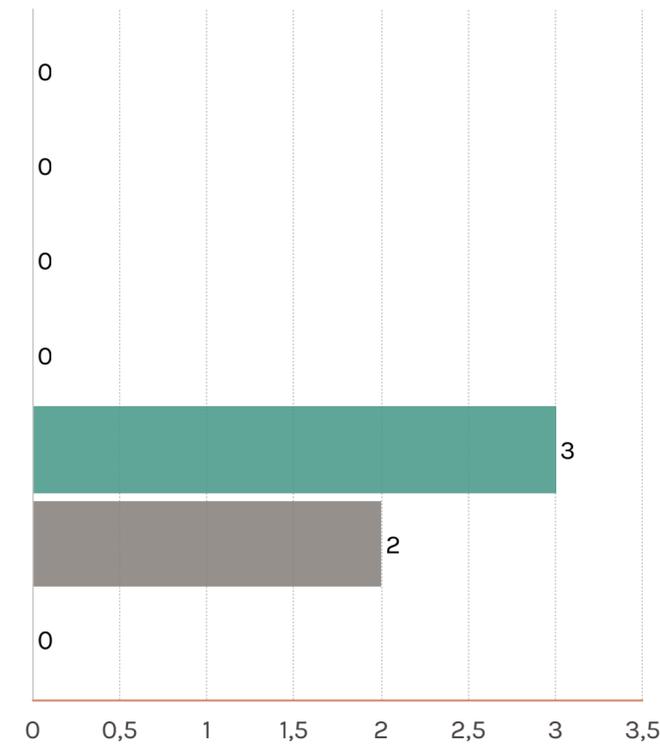
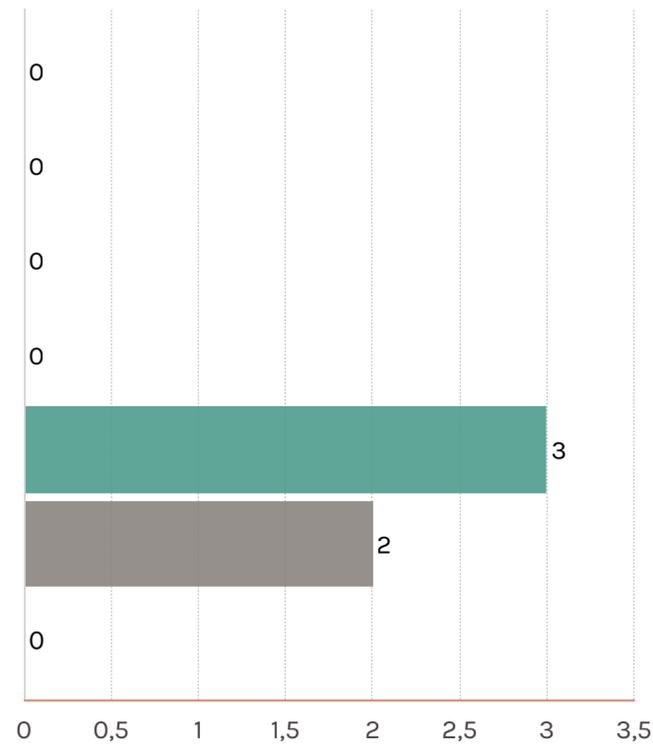
Quanto senti valorizzate, supportate e comprese le tue competenze dai colleghi?

Quanto ti senti libero di esprimere i tuoi stati d'animo e le tue valutazioni tra colleghi?

Legenda:

- 0 - Per nulla
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 - Moltissimo

Management operativo



Ambiente e équipe di lavoro



IL CLIMA DI LAVORO NELLE ÉQUIPE EDUCATIVE: I PUNTI DI FORZA

C.D.D. L'ARCA

- Unità, condivisione, collaborazione
- Sincerità e libertà di espressione
- Flessibilità
- Creatività e varietà delle attività proposte
- Ascolto e rispetto reciproco, empatia

C.S.E. L'ARCA

- Resilienza
- Collaborazione
- Organizzazione

SERVIZI ESTERNI

- Condivisione e collaborazione
- Buono scambio di informazioni
- Ascolto
- Velocità nella risoluzione dei problemi
- Buon coordinamento



IL CLIMA DI LAVORO NELLE ÉQUIPE EDUCATIVE: LE CRITICITÀ

C.D.D. L'ARCA

- Petulanza e mormorio
- Falsità, poca chiarezza
- Pressapochismo
- Poca condivisione
- Difficoltà nel mantenimento degli interventi educativi

C.S.E. L'ARCA

- Scarsa trasparenza
- Comunicazione di scarso livello
- Disunità nel gruppo di lavoro
- Disomogeneità delle strategie comunicative
- Poco ascolto tra colleghi
- Svogliatezza

SERVIZI ESTERNI

- Scarsità di momenti di équipe
- Poco tempo a disposizione

Ambiente e équipe di lavoro



IL CLIMA DI LAVORO NELLE ÉQUIPE AMMINISTRATIVA E GESTIONALE: I PUNTI DI FORZA

AREA AMMINISTRATIVA

- Competenza del personale
- Motivazione
- Ascolto
- Collaborazione
- Rispetto reciproco

MANAGEMENT OPERATIVO - TAVOLO RESPONSABILI

- Competenza professionale dei colleghi
- Centralità dell'utente
- Informazione

MANAGEMENT OPERATIVO - ÉQUIPE DI LAVORO

- Collaborazione
- Supporto tra colleghi e eterogeneità delle personalità
- Competenza
- Professionalità
- Creatività e potenzialità
- Spirito di adattamento



IL CLIMA DI LAVORO NELLE ÉQUIPE AMMINISTRATIVA E GESTIONALE: LE CRITICITÀ

MANAGEMENT OPERATIVO - TAVOLO RESPONSABILI

- Mancato lavoro di squadra
- Poca collaborazione
- Difficoltà di comunicazione e di accettazione delle opinioni altrui
- Mancanza di fiducia nei colleghi
- Complessità delle dinamiche interne
- Mancanza di tempo

MANAGEMENT OPERATIVO - ÉQUIPE DI LAVORO

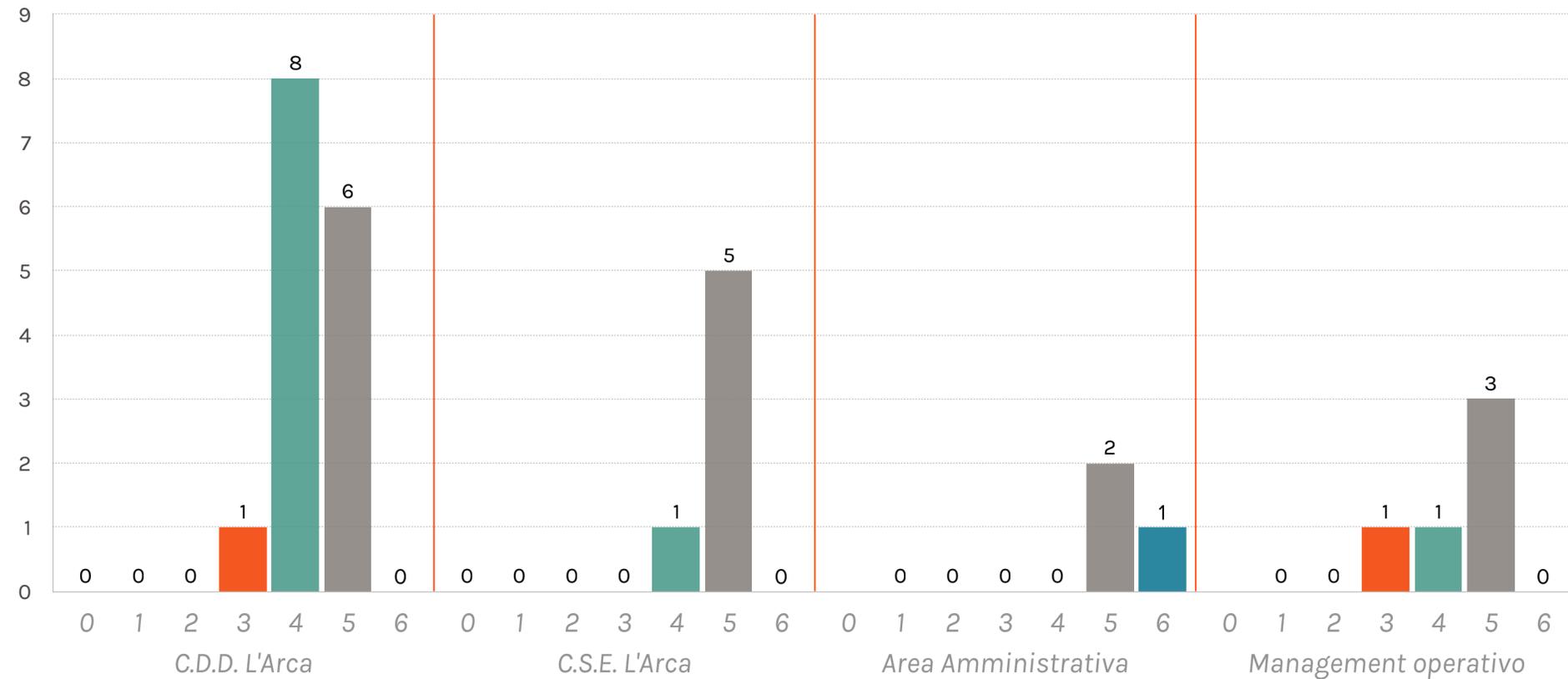
- Scarsa motivazione personale
- Mancanza di obiettività nella valutazione del lavoro
- Difficoltà nella costruzione di un gruppo squadra

Ambiente e équipe di lavoro



I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - LE RISORSE A DISPOSIZIONE DELLE ÉQUIPE

Da 0 a 6, come valuti il rapporto tra il tuo impegno e le risorse umane e strumentali a disposizione per la programmazione delle attività?



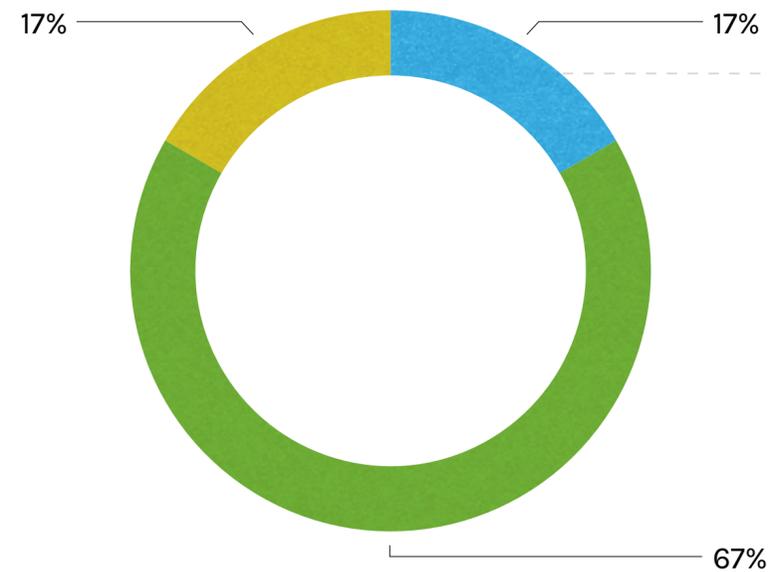
Ambiente e équipe di lavoro



I QUESITI E LE RISPOSTE - LA GESTIONE DELLE CRITICITÀ NEL MANAGEMENT OPERATIVO

Ci sono, nel Management operativo e nel tavolo partecipato, prassi condivise per la gestione delle criticità?

- Legenda:
- Sì
 - No
 - Altro



OSSERVAZIONI

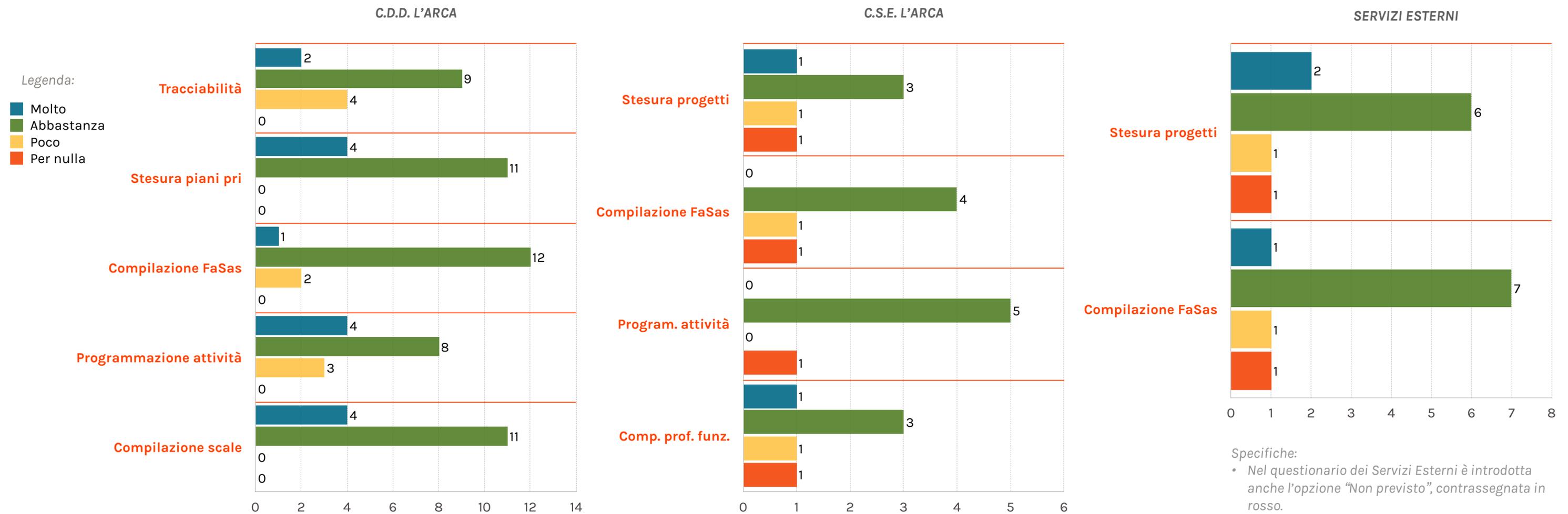
ALTRO:

- “Aspetto da migliorare, soprattutto in merito all’agire collaborando senza colpevolizzare ma facendo squadra”

Ambiente e équipe di lavoro



I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - L'AGGIORNAMENTO DEI DOCUMENTI NELLE ÉQUIPE EDUCATIVE



CRITICITÀ

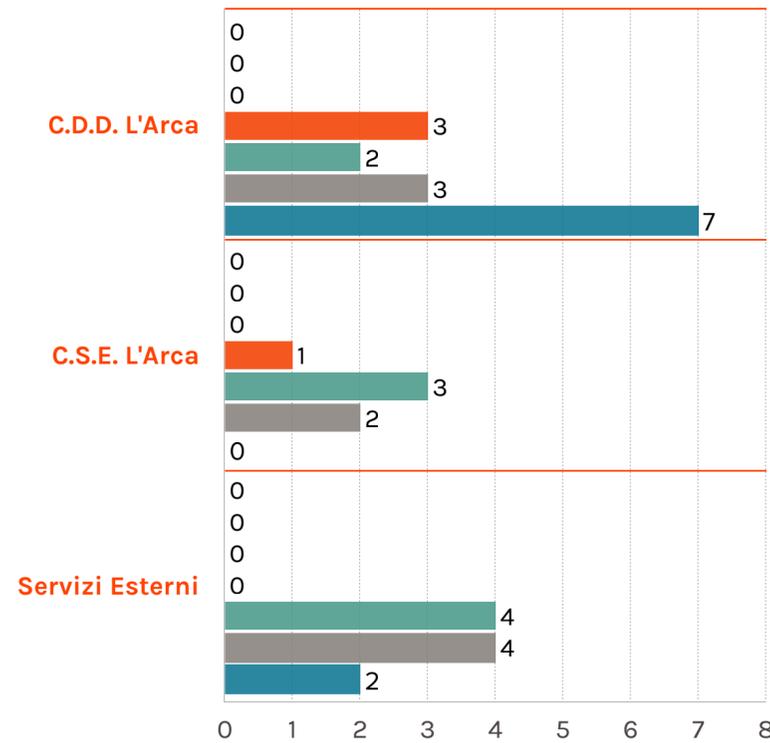
- Mancanza di tempo (C.D.D. L'Arca, C.S.E. L'Arca)
- Imprevedibilità della giornata a causa di escalation di comportamenti problema dell'utenza comporta il ritardo nella compilazione dei documenti e quindi la rimozione di alcuni fatti rilevanti (C.D.D. L'Arca)
- Documenti non adatti ai profili dell'utenza (C.S.E. L'Arca)

Coordinamento

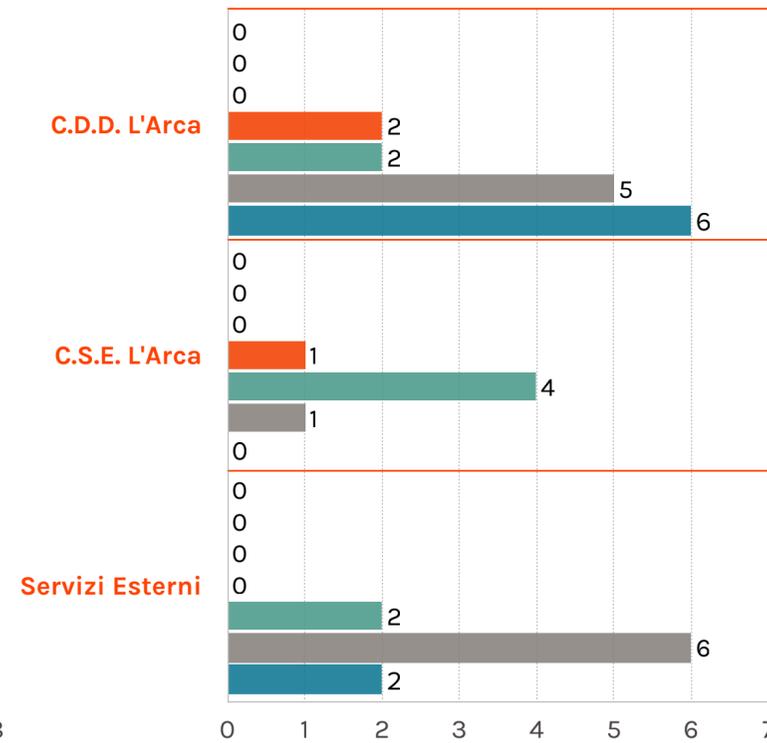


I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - LA VALUTAZIONE DEI COORDINATORI RESPONSABILI NEI S.E.

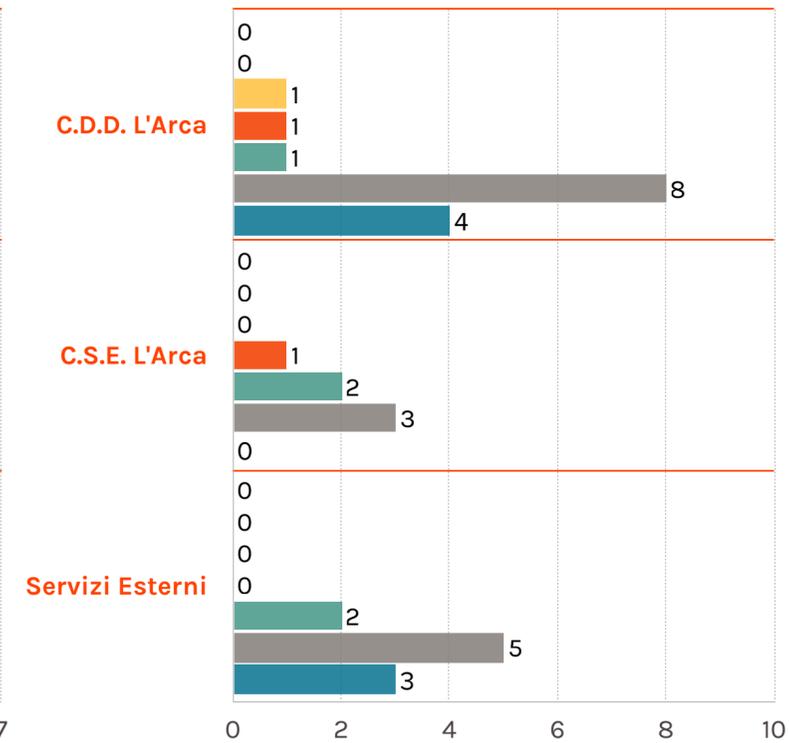
Quanto giudichi competente il tuo Coordinatore Responsabile?



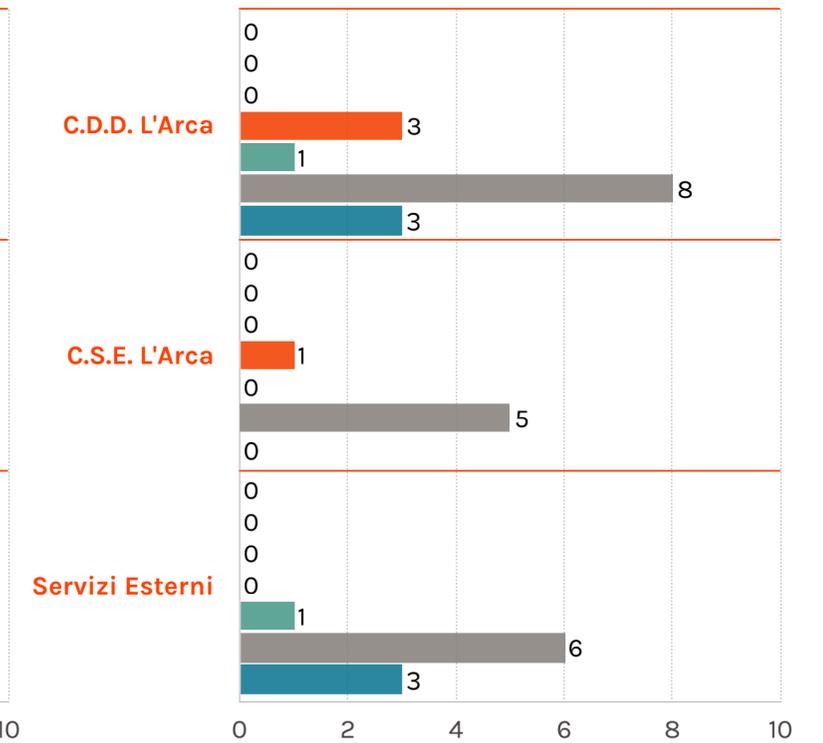
Quanto giudichi efficiente il tuo Coordinatore Responsabile?



Le priorità del tuo Coordinatore Responsabile corrispondono agli obiettivi del servizio e della mission cooperativa?



Come giudichi la relazione di lavoro tra te e il tuo Coordinatore Responsabile?



Legenda:

- 0 - Per nulla
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 - Moltissimo

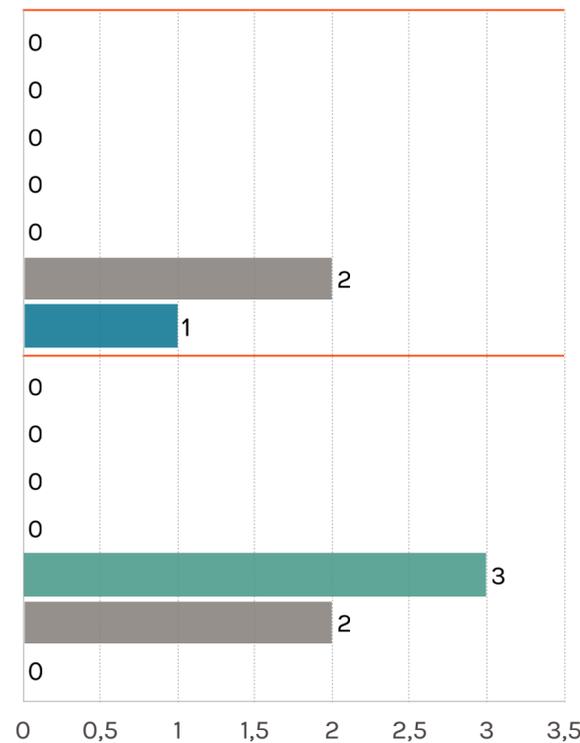
Coordinamento



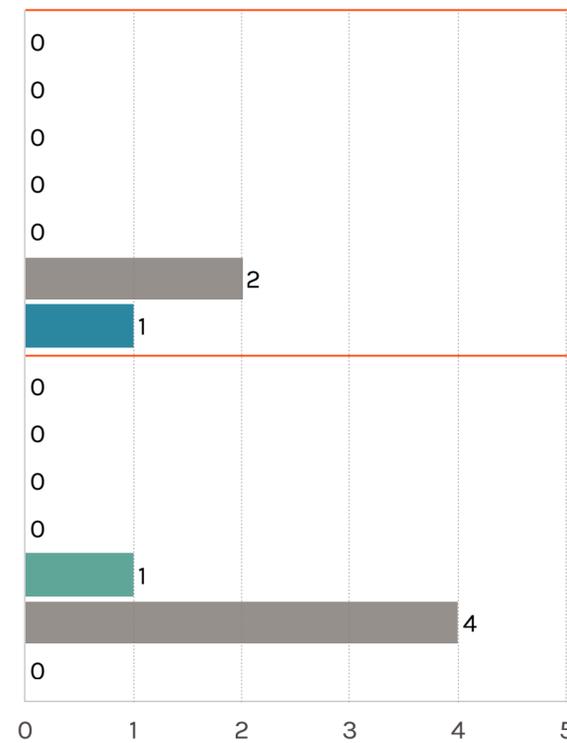
I QUESITI LE RISPOSTE - LA VALUTAZIONE DEI RESPONSABILI NELLE ÉQUIPE AMMINISTRATIVA E GESTIONALE

Nota bene: al Management Operativo è stato chiesto di riferirsi al Consiglio di Amministrazione

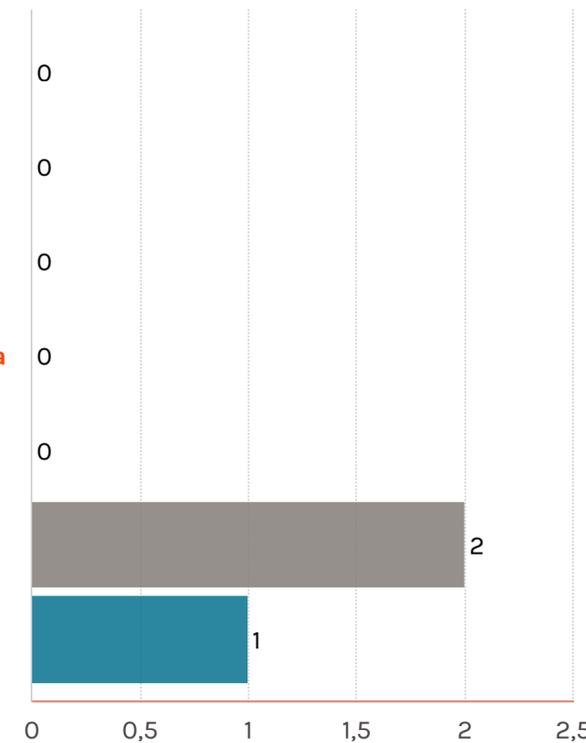
Quanto giudichi competente il tuo Responsabile?



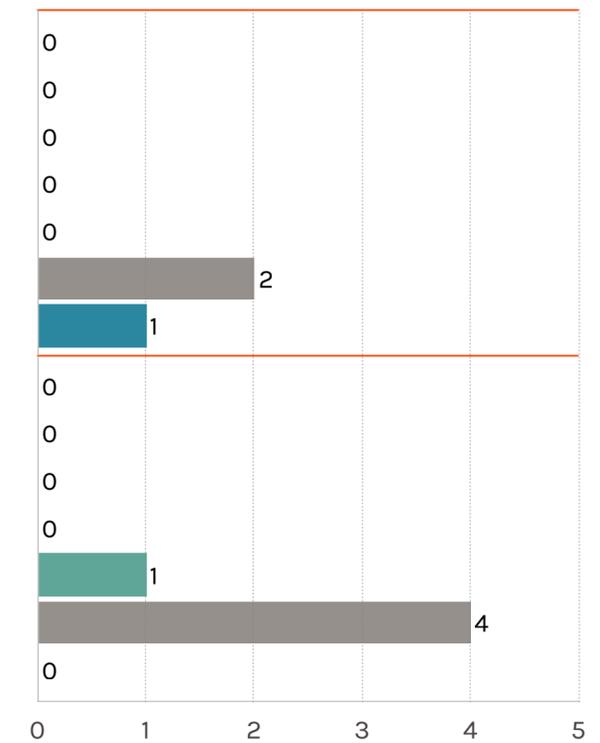
Quanto giudichi efficiente il tuo Responsabile?



Le priorità del tuo Responsabile corrispondono agli obiettivi e alle scadenze del settore



Come giudichi la relazione di lavoro tra te e il tuo diretto superiore?



Legenda:

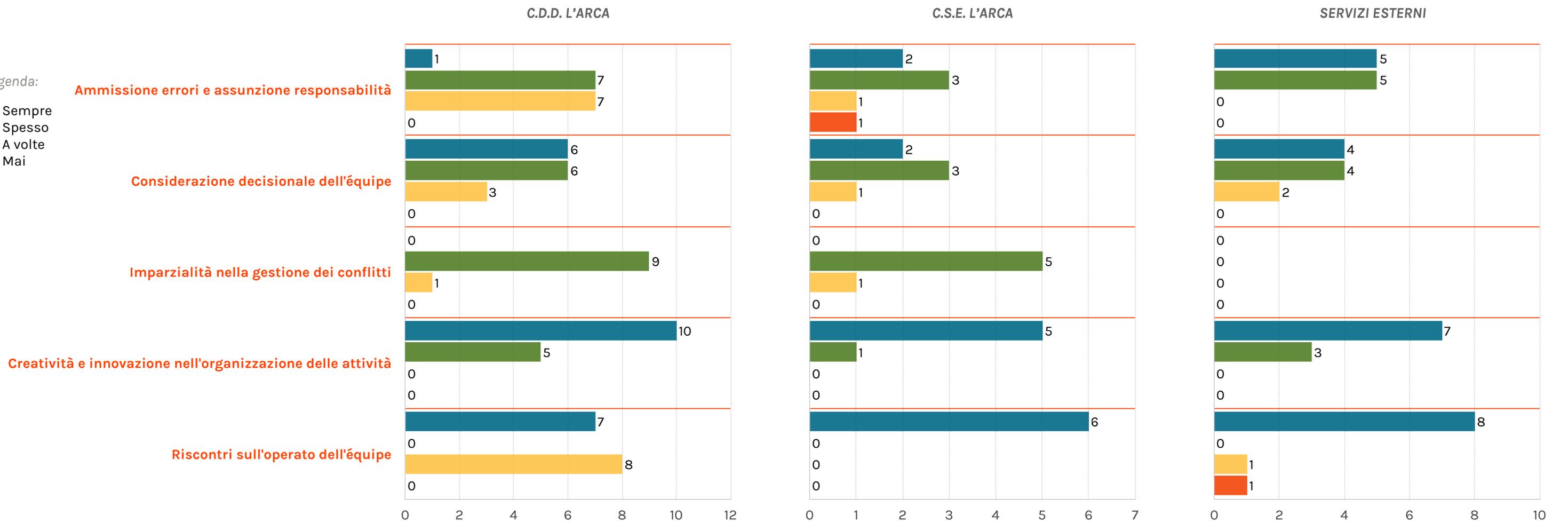
- 0 - Per nulla
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 - Moltissimo

Coordinamento



I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - LA VALUTAZIONE DEI COORDINATORI RESPONSABILI NEI S.E.

Legenda:
 Sempre
 Spesso
 A volte
 Mai



OSSERVAZIONI

- Ottima apertura da parte del Coordinatore Responsabile all'inserimento di nuove attività (C.D.D. L'Arca)
- Mancanza di intervento esterno nella gestione delle attività (Servizi Esterni)
- Organizzazione autonoma delle attività, spesso al domicilio (Servizi Esterni)

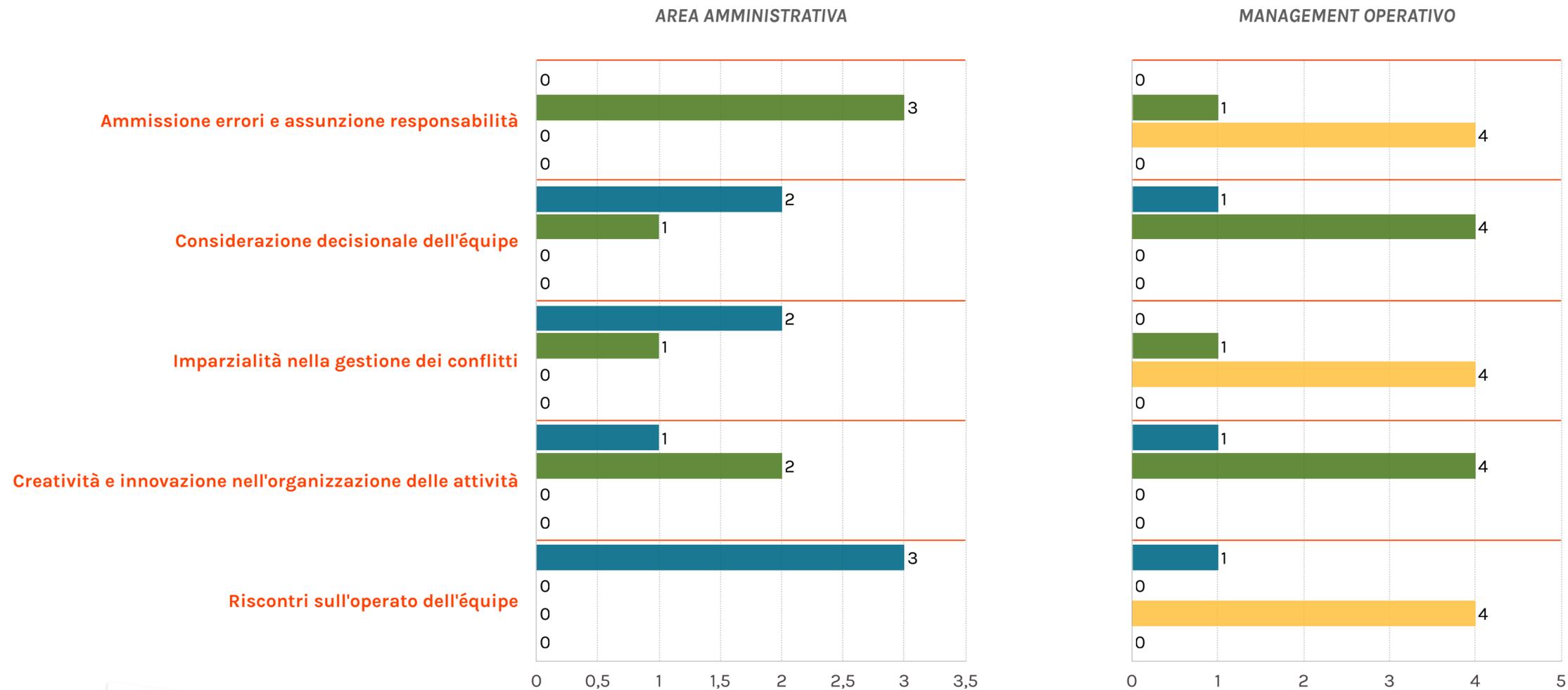
Coordinamento



I QUESITI E LE RISPOSTE - LA VALUTAZIONE DEI RESPONSABILI NELL'AREA AMMINISTRATIVA E GESTIONALE

Nota bene: al Management Operativo è stato chiesto di riferirsi al Consiglio di Amministrazione

Legenda:
 Sempre
 Spesso
 A volte
 Mai



OSSERVAZIONI

- Ampia autonomia
- Stima nei confronti dei colleghi e della loro professionalità
- Disponibilità all'ascolto

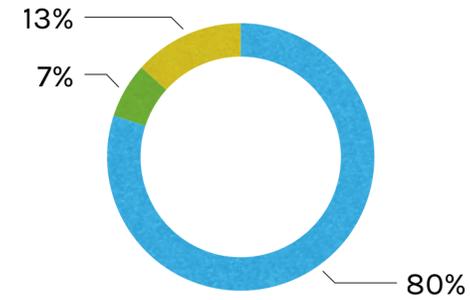
Coordinamento



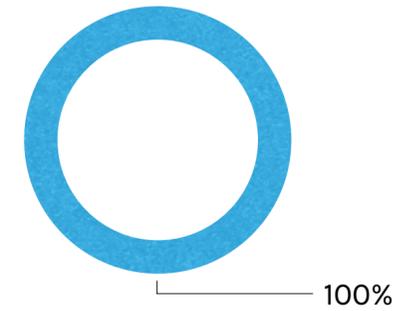
I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - LA VALUTAZIONE DEI COORDINATORI RESPONSABILI NEI S.E.

Legenda:
● Sì
● No
● Altro

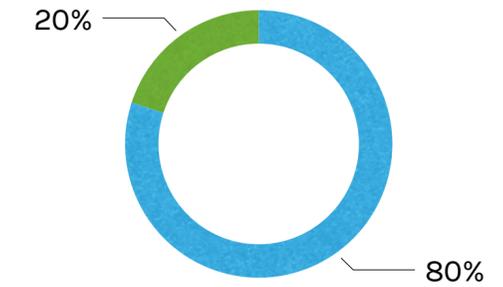
C.D.D. L'ARCA



C.S.E. L'ARCA



SERVIZI ESTERNI

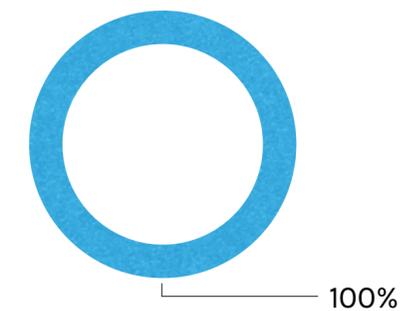
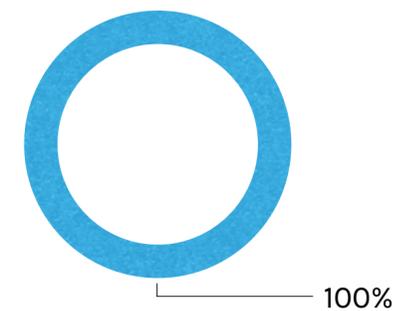
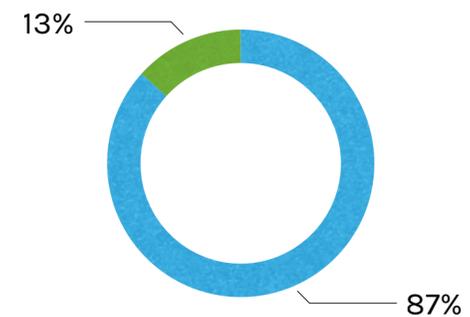


Ci sono, nel tuo servizio di riferimento, prassi condivise per la gestione delle criticità?

ALTRO:

- Esistono teorie di gestione delle criticità, ma difficilmente vengono messe in atto da tutti gli operatori in egual modo;
- Si è risolto un problema di comunicazione prendendo spunto da una formazione interna.

Hai fiducia nell'operato del tuo Coordinatore Responsabile?



Coordinamento



I QUESITI LE RISPOSTE - LA VALUTAZIONE DEI RESPONSABILI NELLE ÉQUIPE AMMINISTRATIVA E GESTIONALE

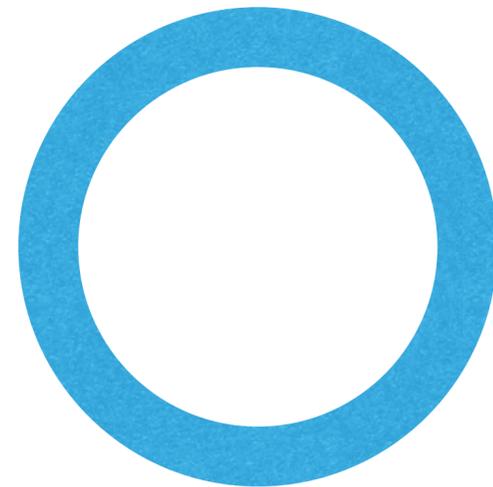
Nota bene: al Management Operativo è stato chiesto di riferirsi al Consiglio di Amministrazione

Legenda:

- Sì
- No
- Altro

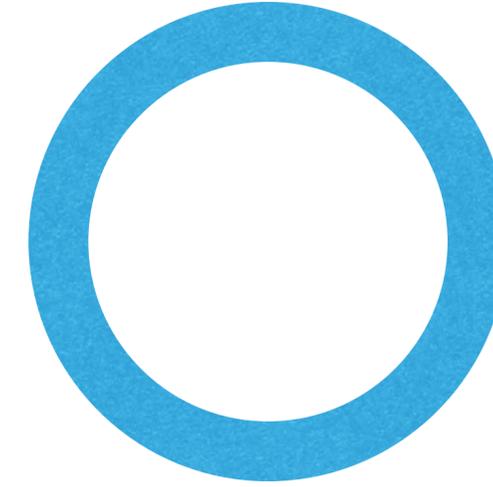
Hai fiducia nell'operato del tuo Responsabile?

AREA AMMINISTRATIVA



100%

MANAGEMENT OPERATIVO



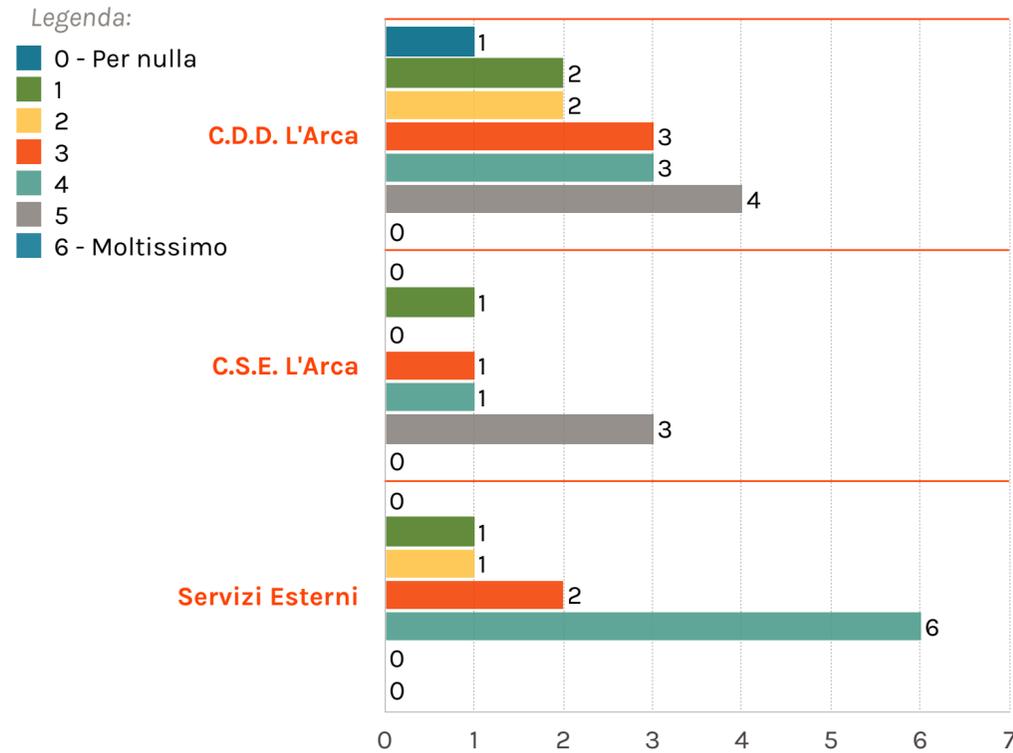
100%

Stress correlato e relazione vita-lavoro

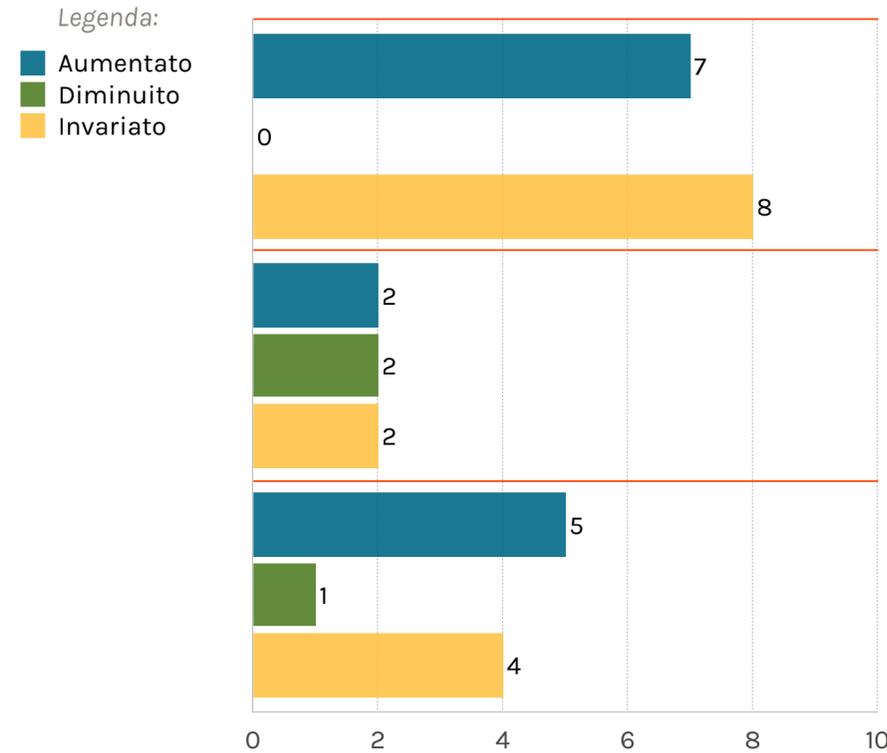


I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - LO STRESS E IL WORK/LIFE BALANCE NELLE ÉQUIPE EDUCATIVE

Quale livello di stress percepisci attualmente?



È aumentato o diminuito nell'ultimo anno?



MOTIVAZIONI

C.D.D. L'ARCA

- Comunicazione con i colleghi difficoltosa
- Affidamento sistematico di utenti gravi
- Difficoltà nella gestione della complessità comportamentale dell'utenza

C.S.E. L'ARCA

- Gestione difficoltosa del rapporto con i colleghi
- Scarsa collaborazione
- Situazione migliorata rispetto all'ultimo anno

SERVIZI ESTERNI

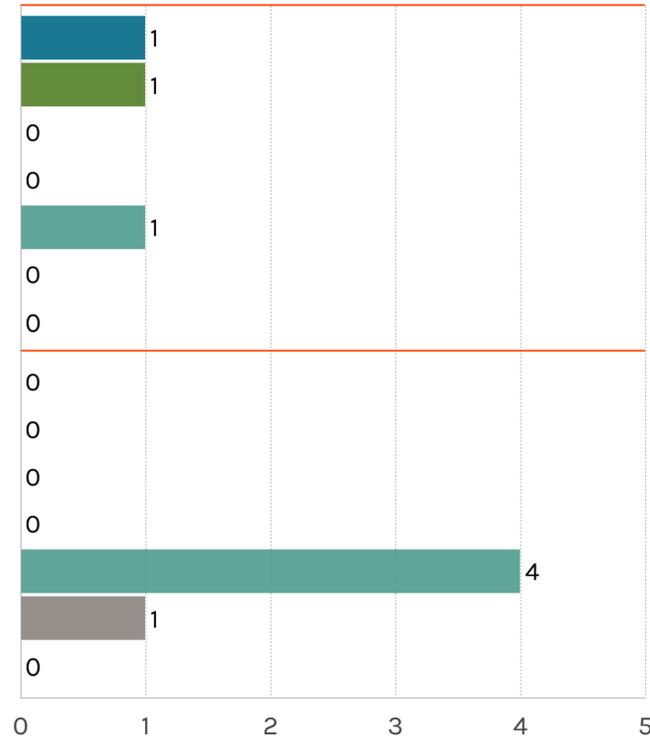
- Cambio orario lavorativo
- Motivazioni personali
- Aumento del carico lavorativo anche extra Cooperativa
- Poco stress percepito perché il lavoro piace

Stress correlato e relazione vita-lavoro

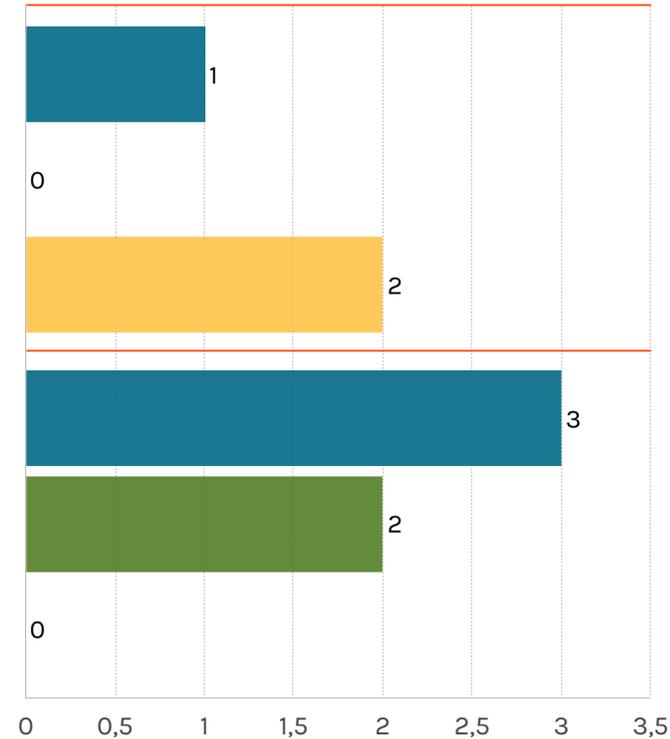


I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - LO STRESS E IL WORK/LIFE BALANCE ÉQUIPE AMMINISTRATIVA E GESTIONALE

Quale livello di stress percepisci attualmente?



È aumentato o diminuito nell'ultimo anno?



MOTIVAZIONI

AREA AMMINISTRATIVA

- Inalterato il modo di affrontare il lavoro e le problematiche ad esso correlate

MANAGEMENT OPERATIVO

- Migliore distribuzione delle responsabilità
- Migliore gestione della mole di lavoro

Stress correlato e relazione vita-lavoro

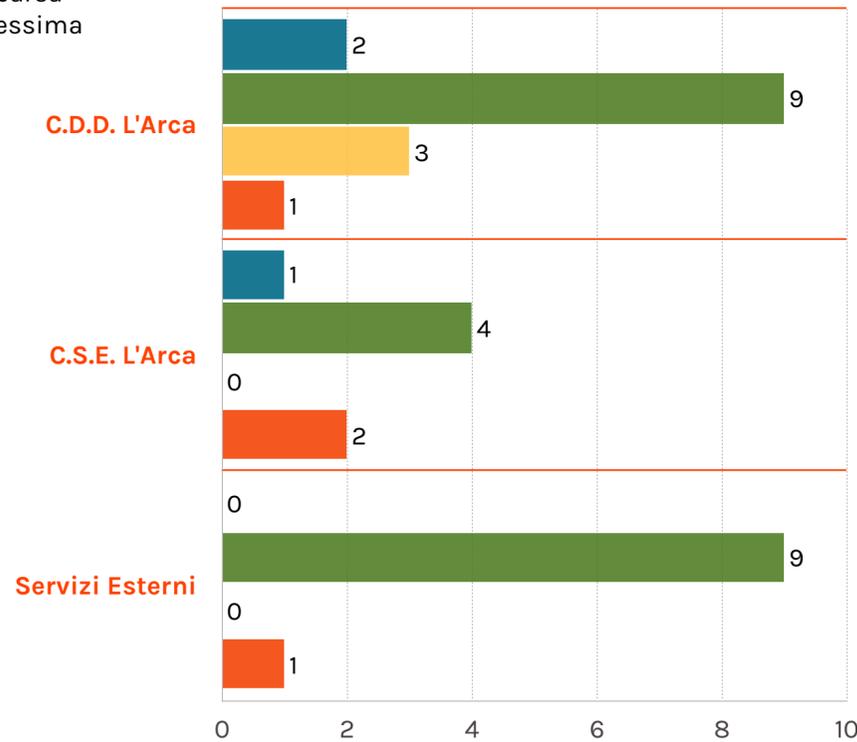


I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - LO STRESS E IL WORK/LIFE BALANCE NELLE ÉQUIPE EDUCATIVE

Legenda:

- Ottima
- Buona
- Scarsa
- Pessima

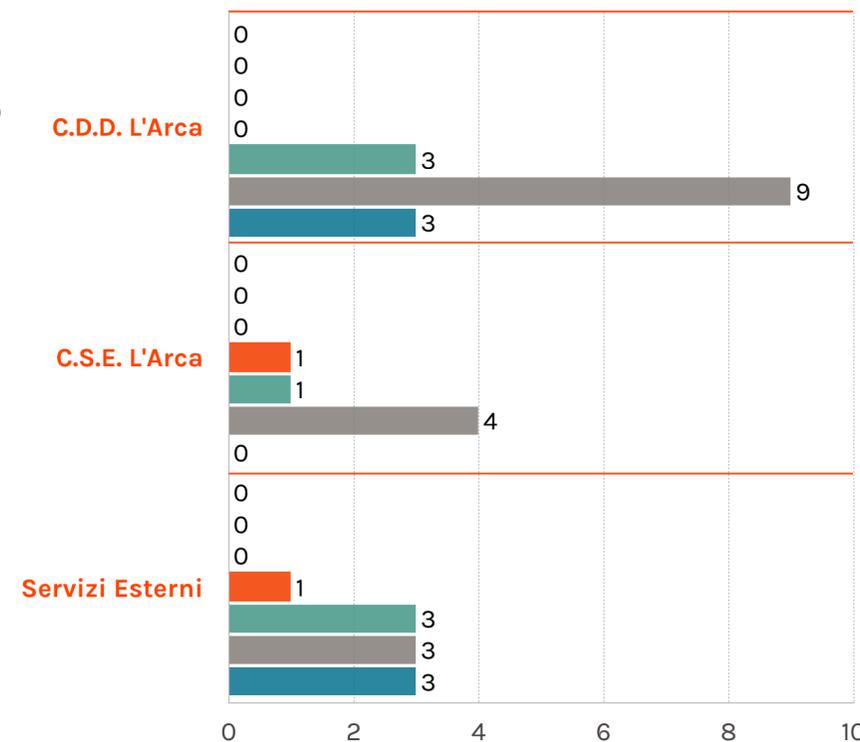
Equità del carico di lavoro rispetto allo stipendio percepito e alle ore a disposizione



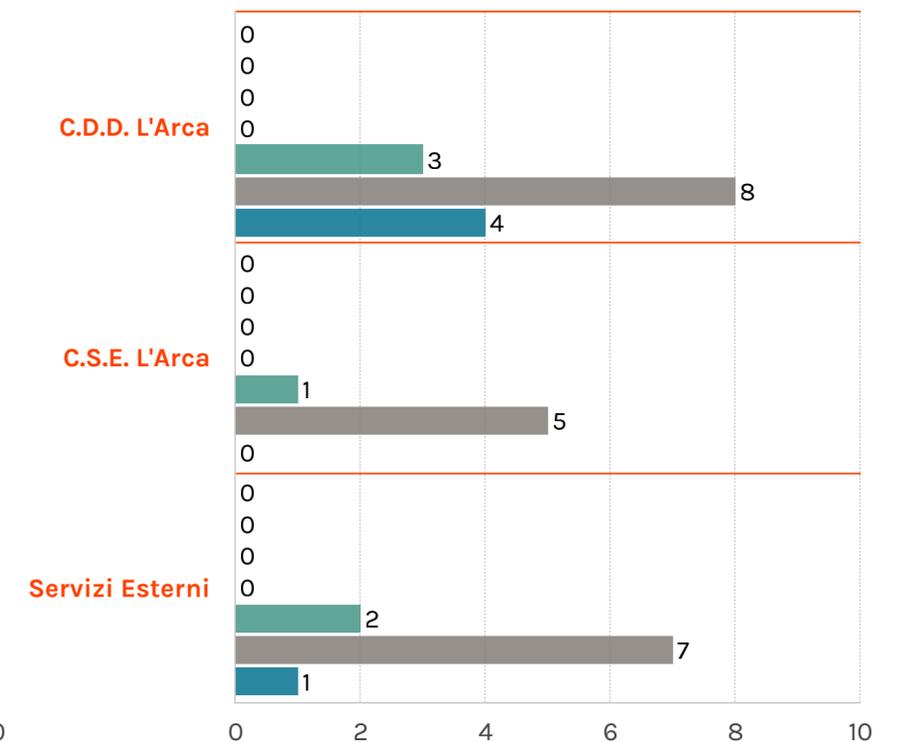
Legenda:

- 0 - Mai/ Pessimo
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 - Sempre/Ottimo

Quanto spesso riesci a portare a termine nel tuo orario di lavoro i compiti che ti vengono affidati?



Come valuteresti il tuo rendimento nella giornata lavorativa?



Stress correlato e relazione vita-lavoro

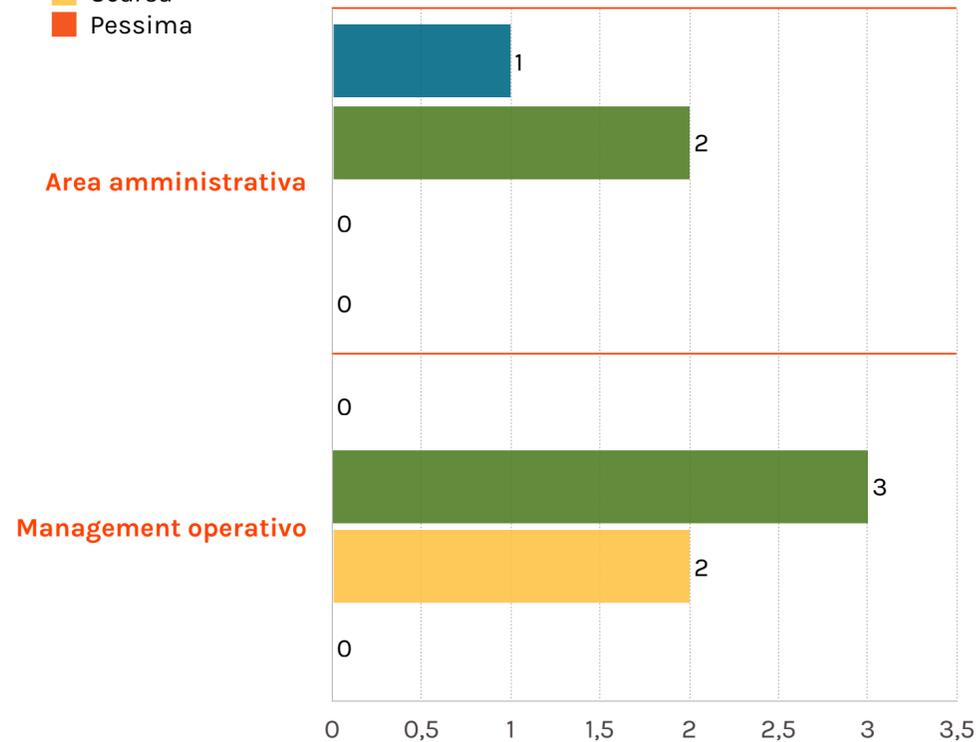


I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - LO STRESS E IL WORK/LIFE BALANCE ÉQUIPE AMMINISTRATIVA E GESTIONALE

Legenda:

- Ottima
- Buona
- Scarsa
- Pessima

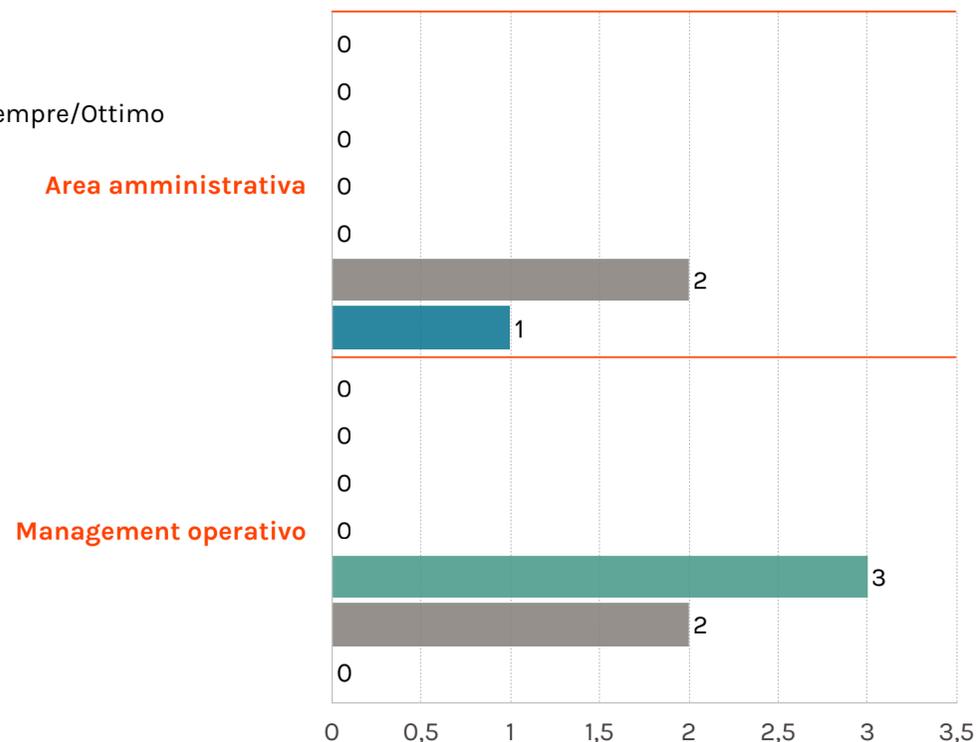
Equità del carico di lavoro rispetto allo stipendio percepito e alle ore a disposizione



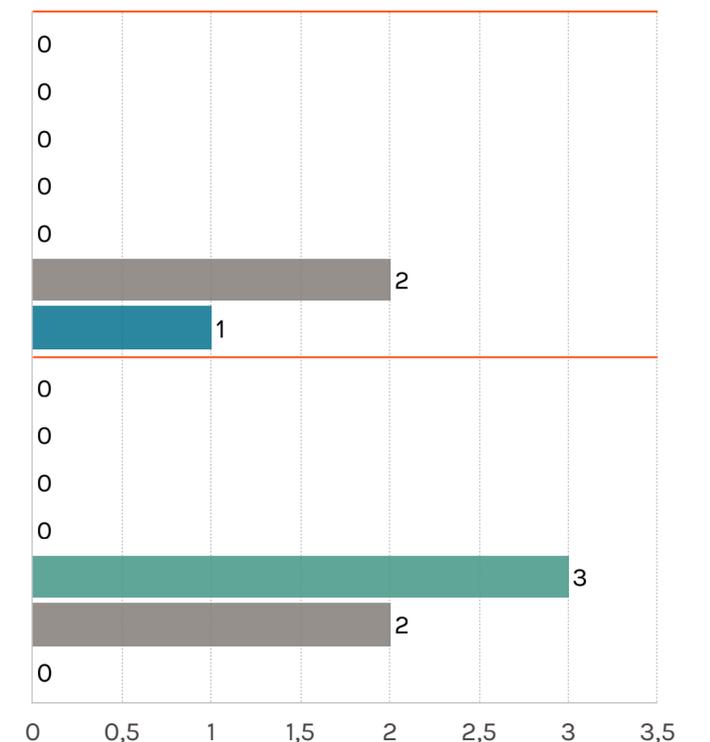
Legenda:

- 0 - Mai/Pessimo
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 - Sempre/Ottimo

Quanto spesso riesci a portare a termine nel tuo orario di lavoro i compiti che ti vengono affidati?



Come valuteresti il tuo rendimento nella giornata lavorativa?



Stress correlato e relazione vita-lavoro

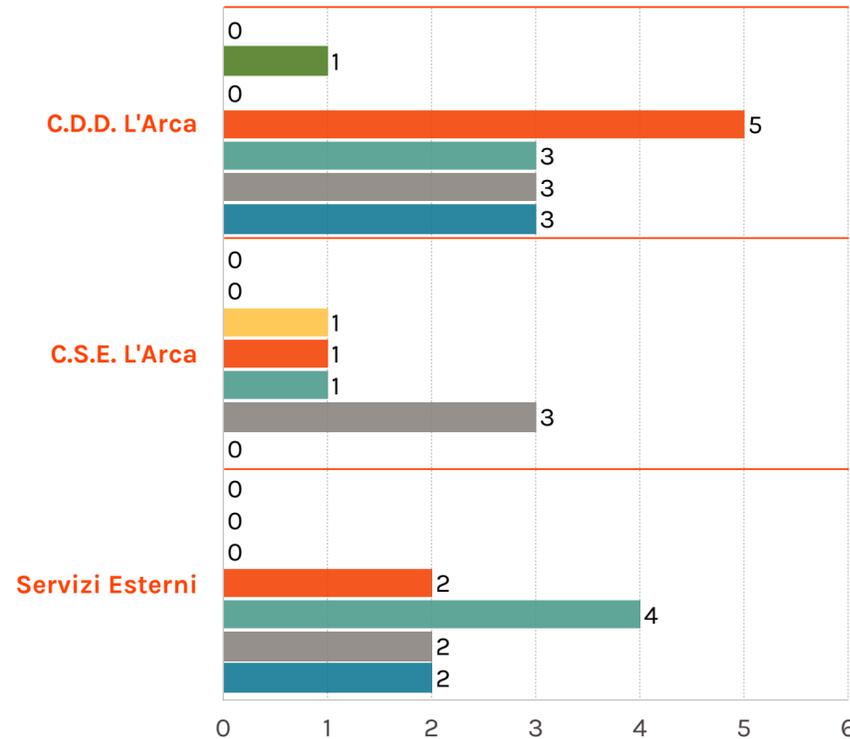


I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - LO STRESS E IL WORK/LIFE BALANCE NELLE ÉQUIPE EDUCATIVE

Quanto percepisci l'impatto del tuo lavoro sulla tua vita privata?

Legenda:

- 0 - Per nulla
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 - Moltissimo



MOTIVAZIONI

C.D.D. L'ARCA

- La gestione delle criticità comportamentali e la pazienza in servizio minano l'umore nella sfera privata.
- Lo stipendio non è premiante o motivante.

SERVIZI ESTERNI

- Preparazione domiciliare degli interventi educativi
- Apporto umano nell'interpretazione professionale



SUGGERIMENTI

C.D.D. L'ARCA

- Introdurre nelle misure di welfare aziendale un sostegno psicologico ai dipendenti e un accesso calmierato a prestazioni fisioterapiche a supporto del lavoro di movimentazione carichi
- Divisione più equa delle ore dedicate alla stesura dei registri
- Maggiore disponibilità all'ascolto

Osservazioni:

- La domanda a risposta libera non è stata considerata dai compilatori dei questionari del servizio C.S.E. L'Arca.

Stress correlato e relazione vita-lavoro



I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - LO STRESS E IL WORK/LIFE BALANCE ÉQUIPE AMMINISTRATIVA E GESTIONALE

Quanto percepisci l'impatto del tuo lavoro sulla tua vita privata?

Legenda:

- 0 - Per nulla
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 - Moltissimo



MOTIVAZIONI

AREA AMMINISTRATIVA

- I problemi di lavoro restano al lavoro

MANAGEMENT OPERATIVO

- Difficoltà nello "staccare" dal lavoro



SUGGERIMENTI

MANAGEMENT OPERATIVO

- Lavorare con fretta solo se strettamente necessario

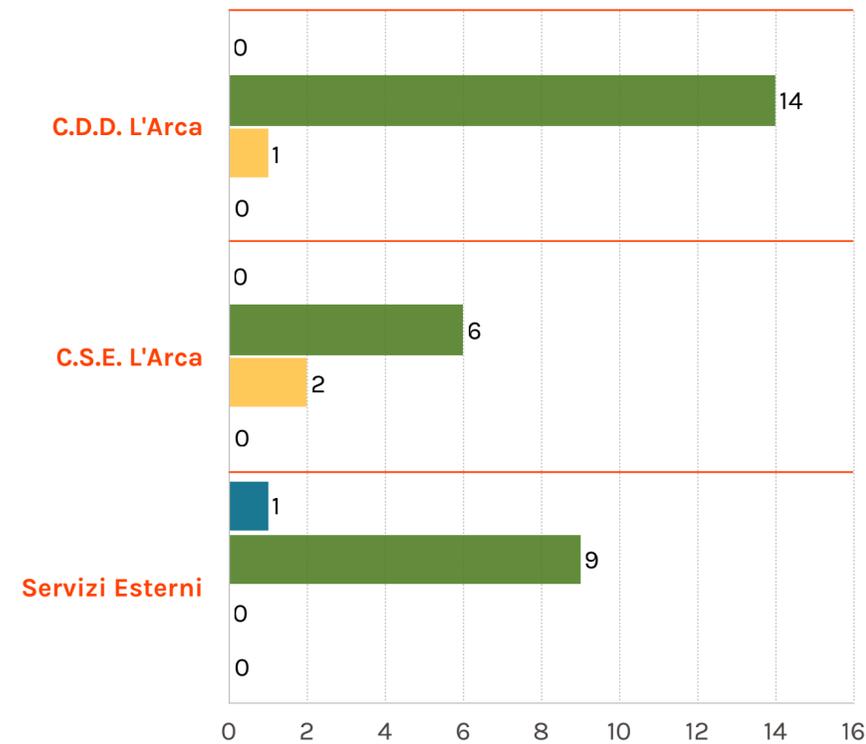
Comunicazione



I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - LA COMUNICAZIONE NELLE ÉQUIPE EDUCATIVE

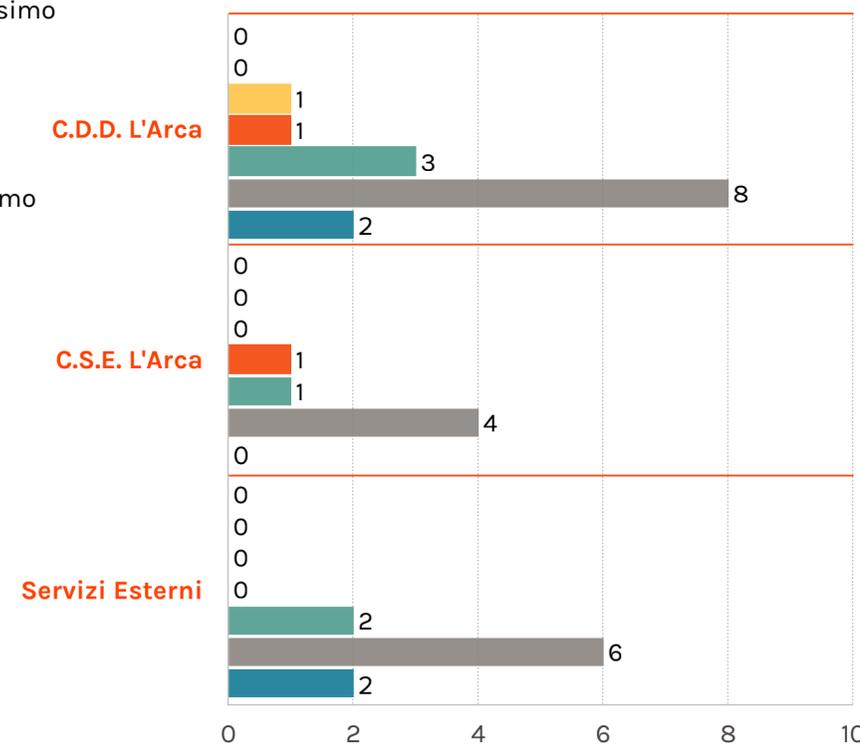
Come valuti la tua capacità di comunicazione?

- Legenda:
- Ottima
 - Buona
 - Scarsa
 - Pessima

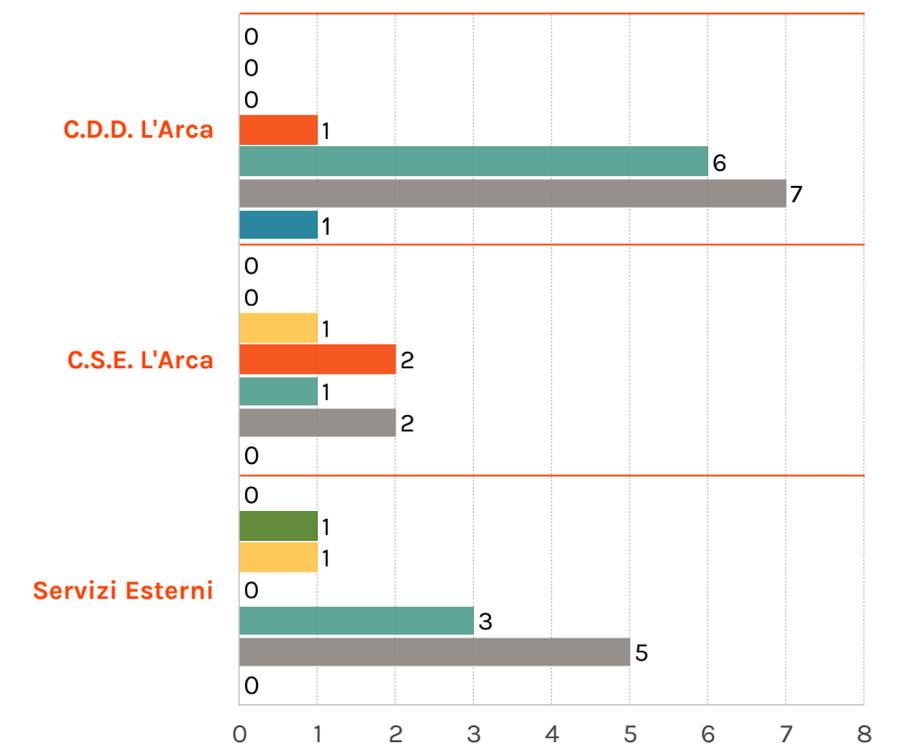


Come valuti lo scambio di informazioni con il tuo Coordinatore Responsabile?

- Legenda:
- 0 - Pessimo
 - 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6 - Ottimo



Come valuti lo scambio di informazioni all'interno della tua équipe?



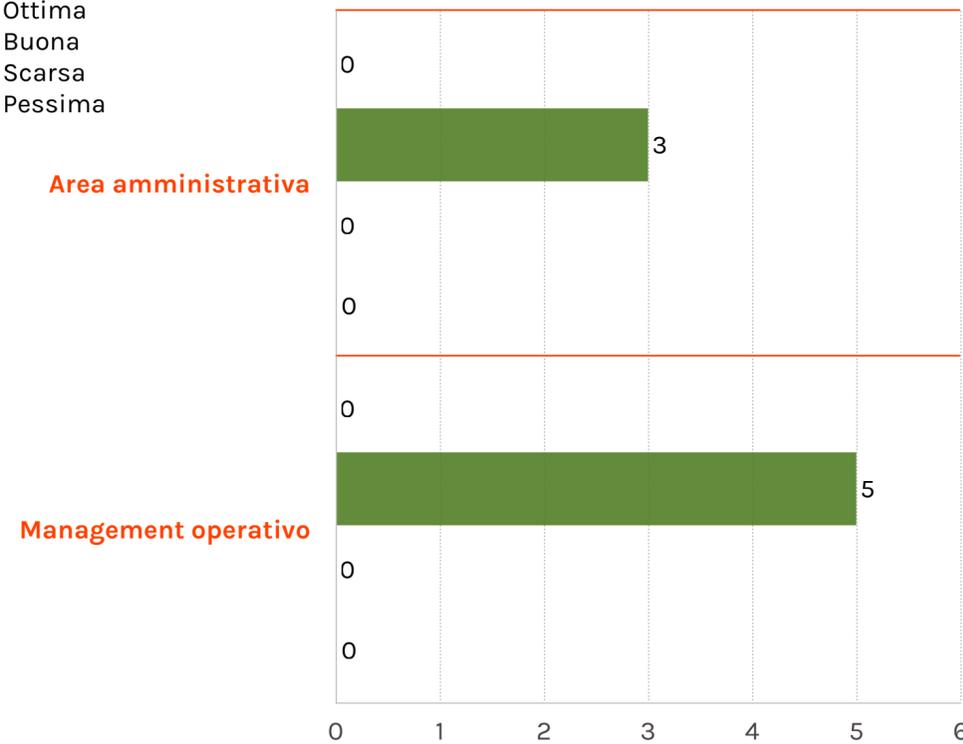
Comunicazione



I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - LA COMUNICAZIONE NELLE ÉQUIPE AMMINISTRATIVA E GESTIONALE

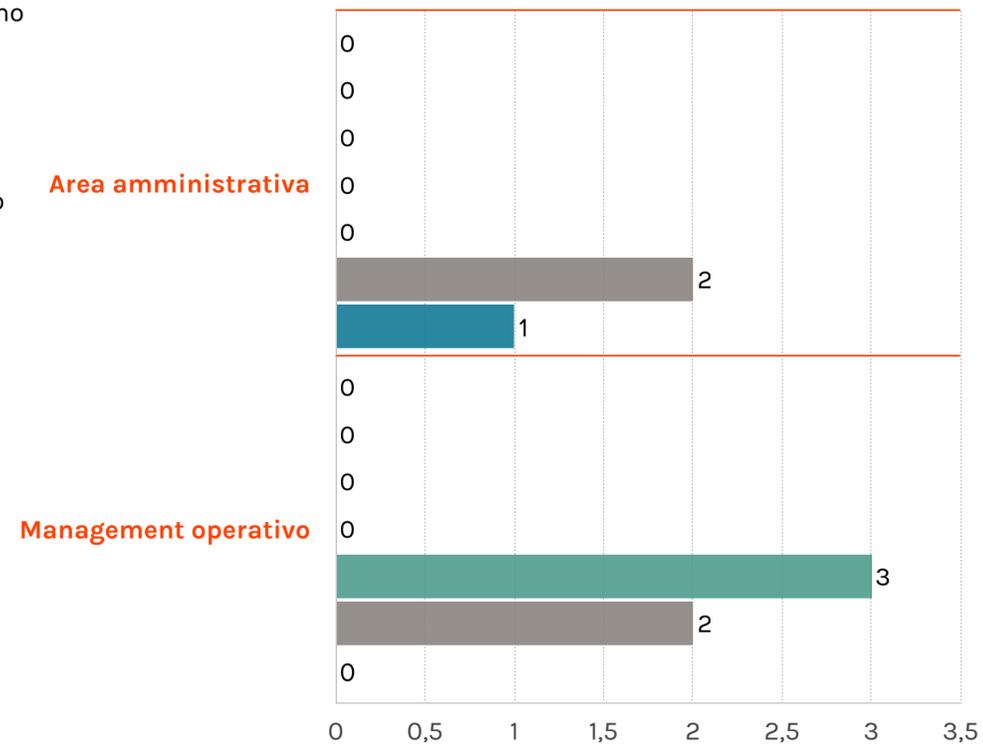
Legenda:
 ■ Ottima
 ■ Buona
 ■ Scarsa
 ■ Pessima

Come valuti la tua capacità di comunicazione?



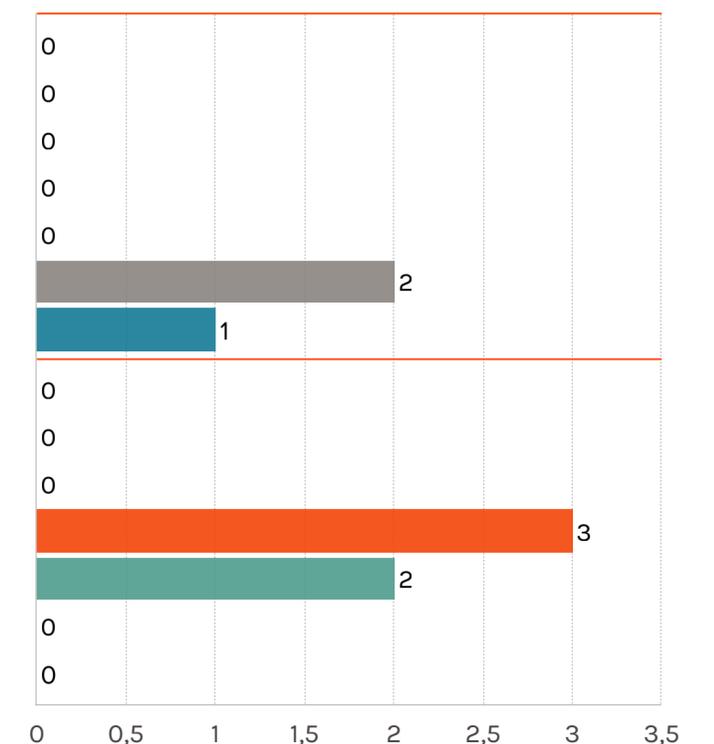
Legenda:
 ■ 0 - Pessimo
 ■ 1
 ■ 2
 ■ 3
 ■ 4
 ■ 5
 ■ 6 - Ottimo

Come valuti lo scambio di informazioni con il Responsabile del Personale?



Come valuti lo scambio di informazioni all'interno della tua équipe?

Nota bene: al Management Operativo è stato chiesto di riferirsi al Tavolo Responsabili



Comunicazione



I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - LA COMUNICAZIONE IN COOPERATIVA PER I SERVIZI EDUCATIVI

Legenda:
 ■ Ottima
 ■ Buona
 ■ Scarsa
 ■ Pessima



SUGGERIMENTI

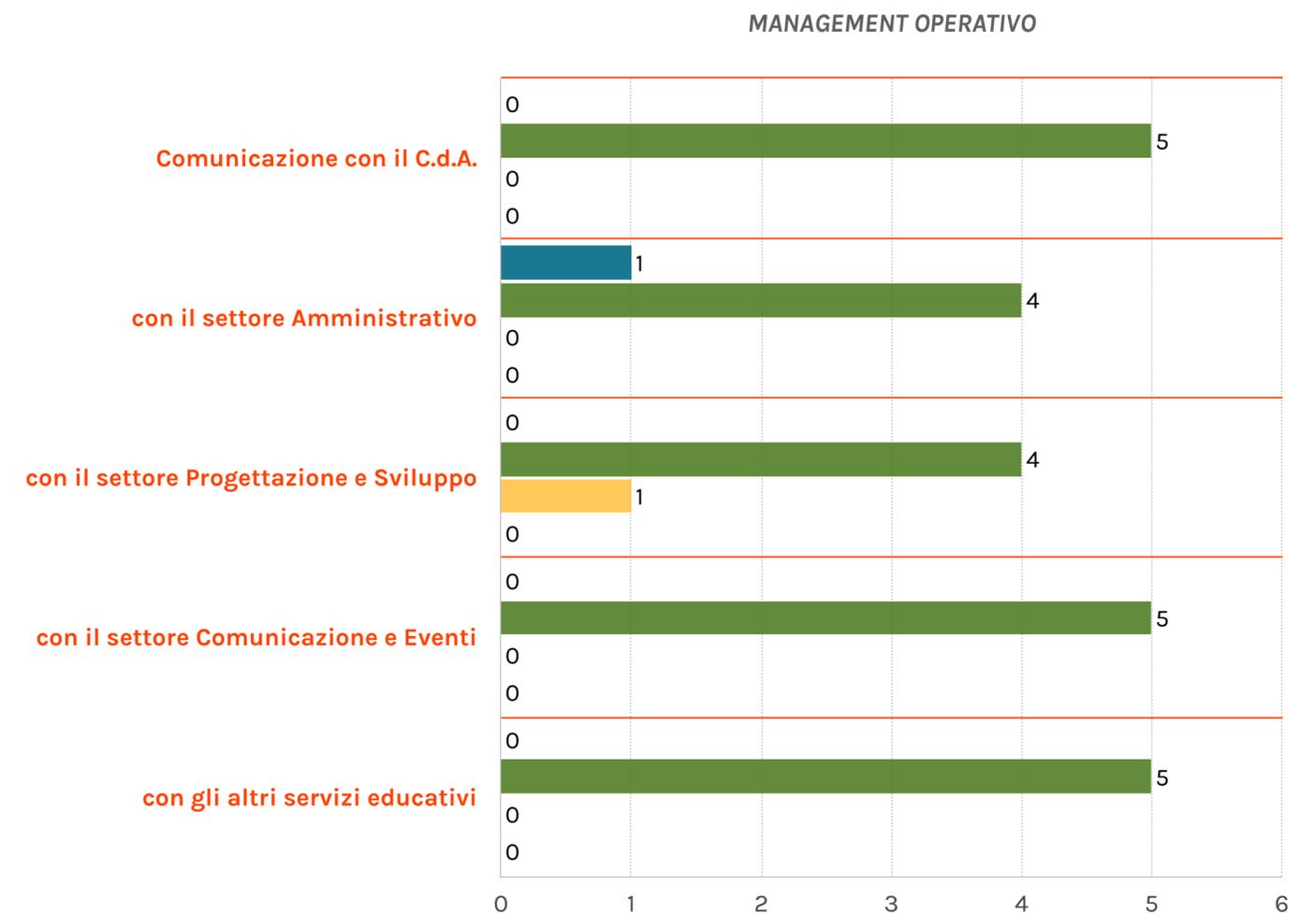
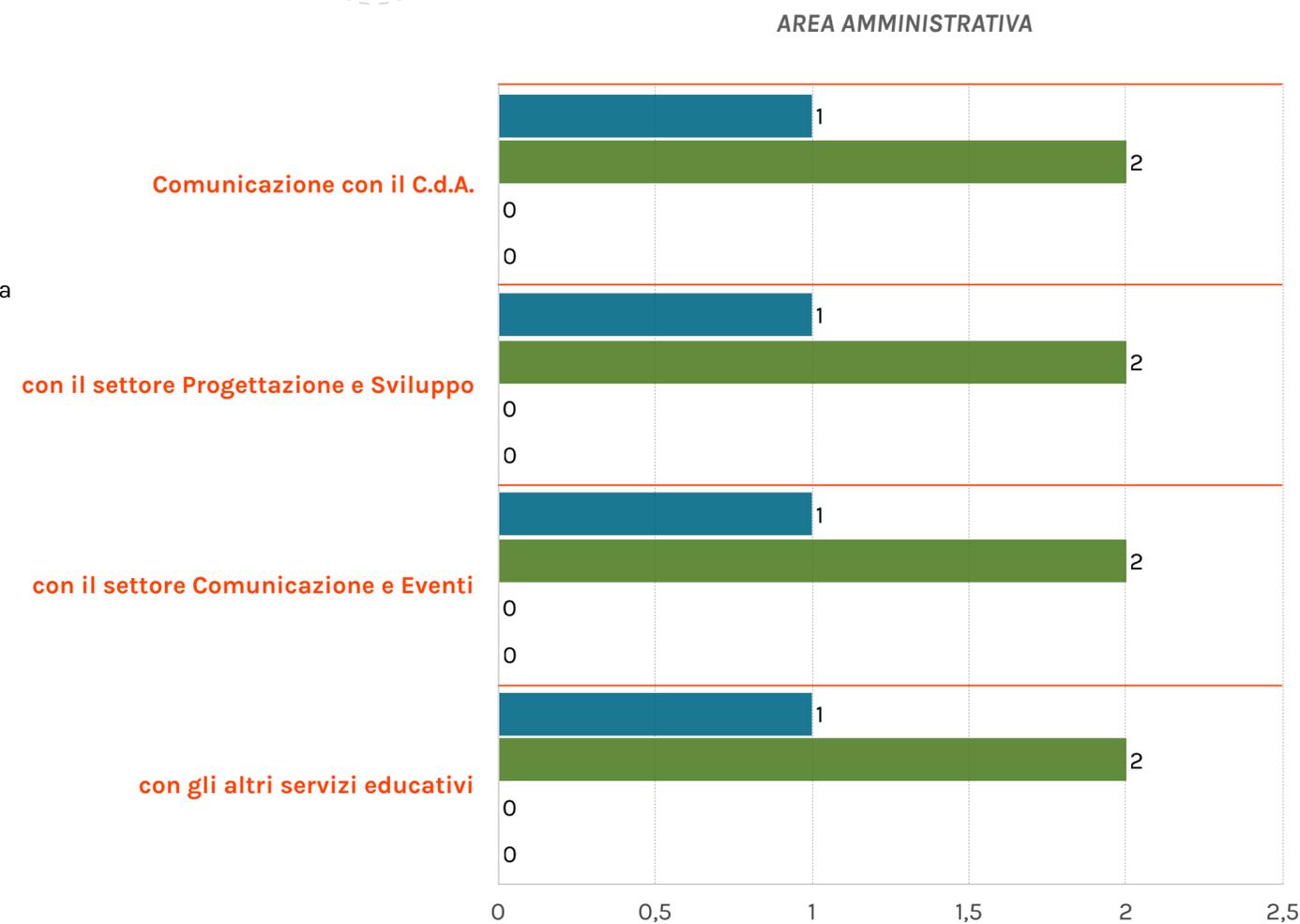
- Creare meccaniche di comunicazione periodiche strutturate (C.D.D. L'Arca) anche da parte del Settore Comunicazione (Servizi Esterni)
- Stabilire un patto comunicativo per il corretto passaggio di informazioni (C.D.D. L'Arca)
- Garantire il passaggio in sede durante l'orario lavorativo (Servizi Esterni)

Comunicazione



I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - LA COMUNICAZIONE IN COOPERATIVA PER L'AREA AMMINISTRATIVA E GESTIONALE

Legenda:
 ■ Ottima
 ■ Buona
 ■ Scarsa
 ■ Pessima



SUGGERIMENTI

- Comunicazione né scarsa né buona: è opportuno mantenere attivo il flusso di informazione per evitare perdite di tempo (Area amministrativa)
- Assumere un atteggiamento più comprensivo e aperto all'ascolto e meno giudicante (MGMT operativo)

Prospettive future

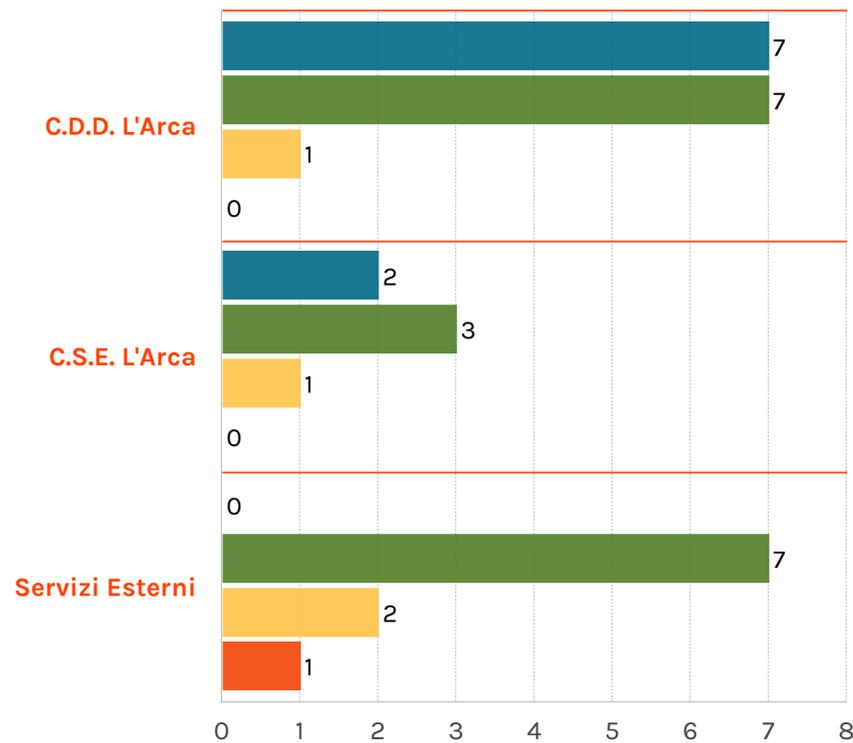


I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - LA FORMAZIONE PER I SERVIZI EDUCATIVI

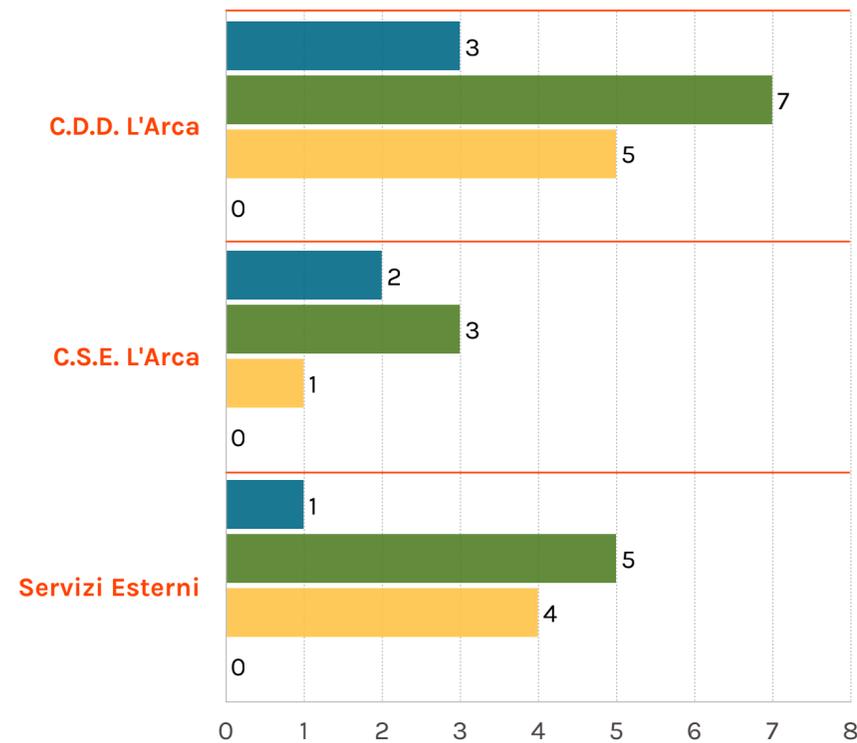
Legenda:

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

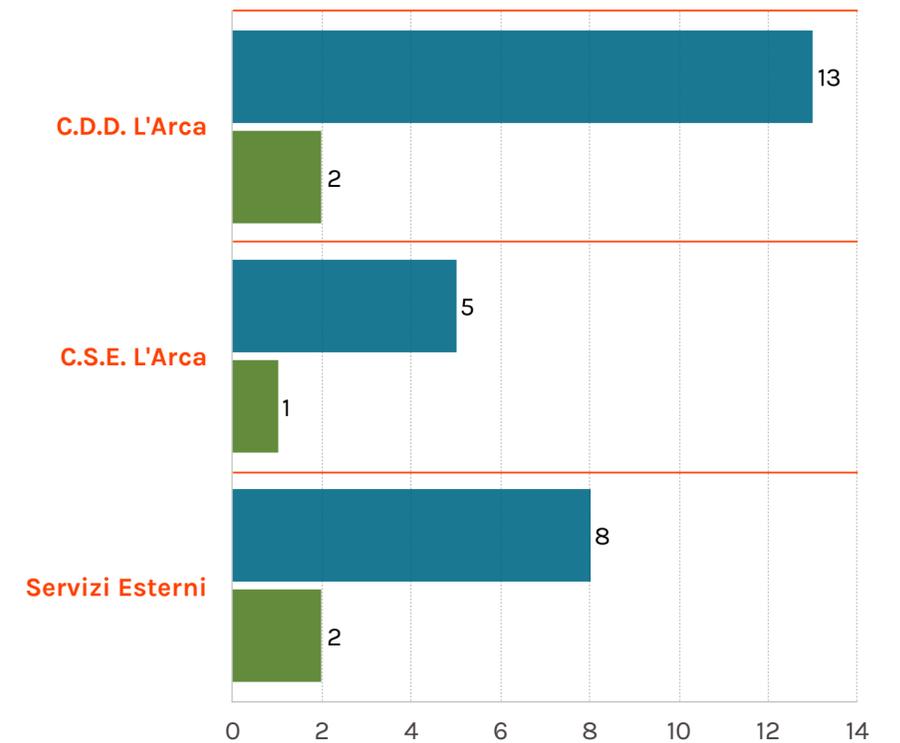
Ritieni adeguato l'investimento della Cooperativa per la formazione del personale?



Ti senti coinvolto nella scelta delle proposte formative?



Prenderesti in considerazione di investire su te stesso (proseguendo o specializzando il tuo percorso di studi) al fine di permettere alla Cooperativa di migliorare o offrire nuovi servizi?



■ Sì ■ No

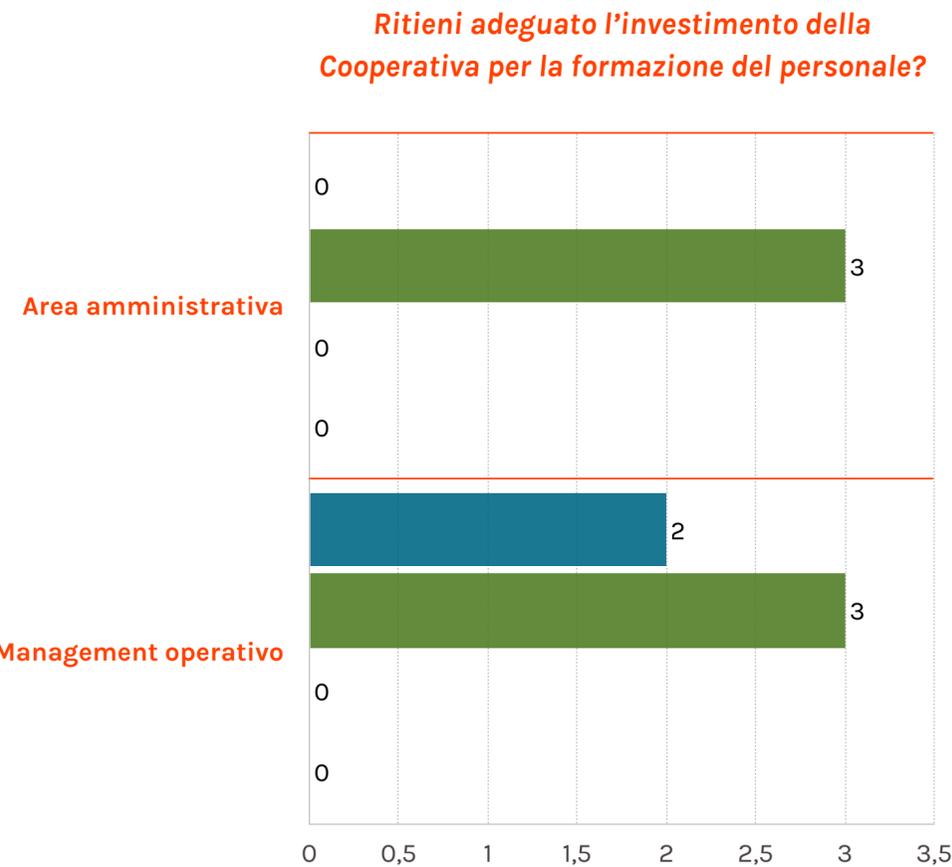
Prospettive future



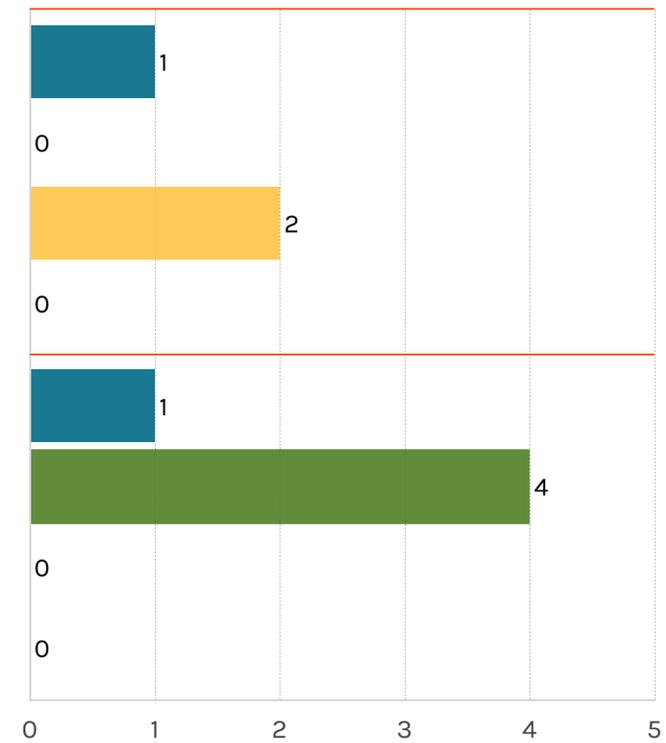
I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - LA FORMAZIONE PER L'AREA AMMINISTRATIVA E IL MGMT OPERATIVO

Legenda:

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla



Ti senti coinvolto nella scelta delle proposte formative?



Tutti gli operatori del Management Operativo dichiarano che prenderebbero in considerazione di investire su se stessi (proseguendo o specializzando il tuo percorso di studi) al fine di permettere alla Cooperativa di migliorare o offrire nuovi servizi.

Prospettive future

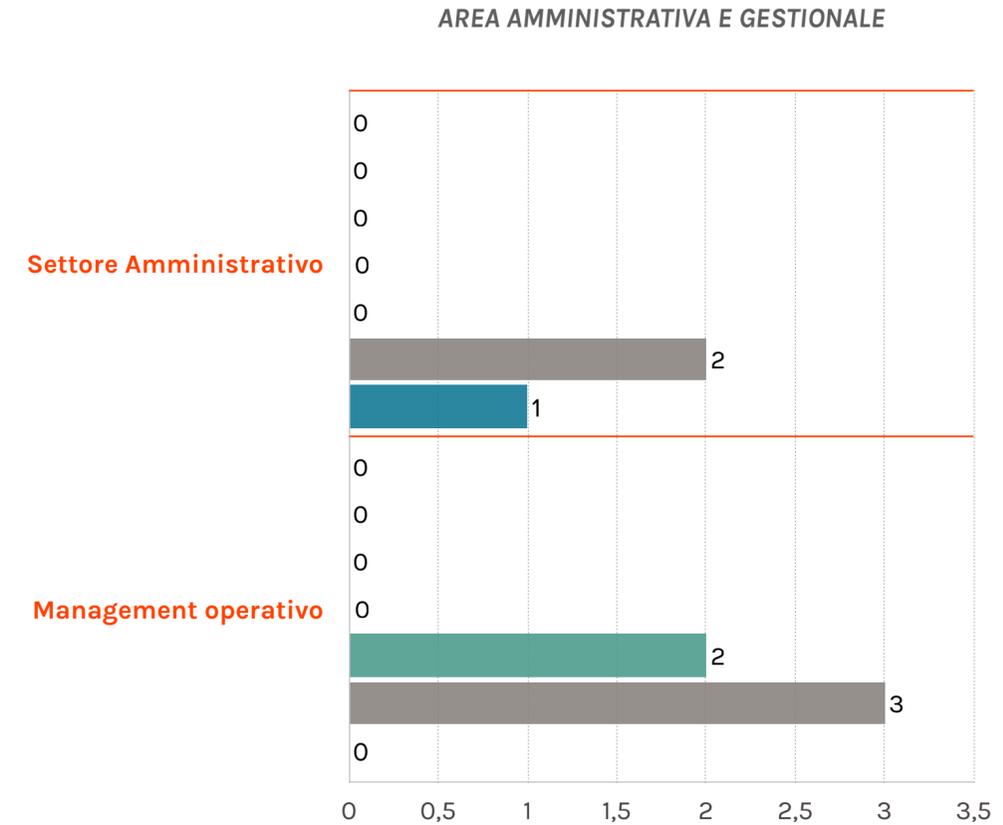
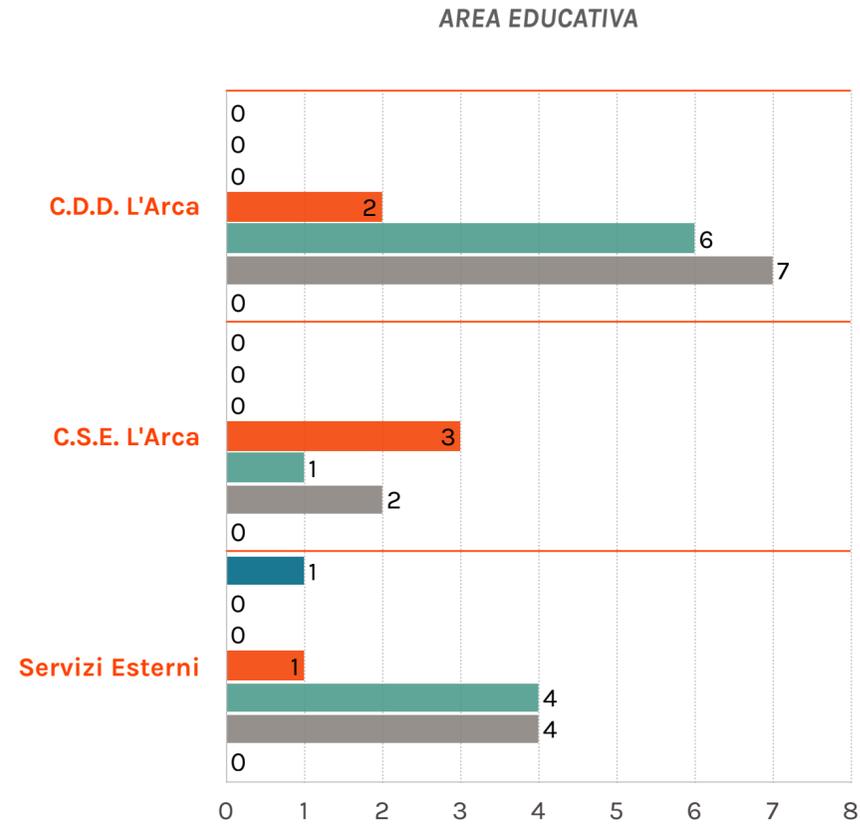


I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE - L'ESPERIENZA AL LAVORO

Ritieni che le tue idee vengano prese in considerazione?

Legenda:

- 0 - Per nulla
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 - Moltissimo



Suggerimenti e critiche



AREA EDUCATIVA: I PUNTI DI FORZA DE L'ARCA

C.D.D. L'ARCA

- Buon orario settimanale
- Ottima proliferazione e circolazione di idee
- Dedizione dei colleghi
- Apertura mentale verso nuove iniziative e progetti
- Spirito di collaborazione

C.S.E. L'ARCA

- Ambiente lavorativo sereno
- Supporto tra colleghi

SERVIZI ESTERNI

- Competenze dei colleghi
- Buon clima di lavoro
- Relazione lavorativa con il Coordinatore Responsabile



AREA EDUCATIVA: LE CRITICITÀ DE L'ARCA

C.D.D. L'ARCA

- Competenza e preparazione di alcuni quadri aziendali
- Mancanza di esperienze aggregative per i colleghi
- Scarsa fiducia degli uffici nei dipendenti dei servizi
- Preferenze
- Spazi e struttura
- Possibilità di lavorare in altri servizi oltre al proprio

C.S.E. L'ARCA

- Gestione della giornata con i colleghi
- Apertura spazi esterni
- Preferenze
- Cura nell'uso del materiale

SERVIZI ESTERNI

- Gestione del personale
- Concezione del lavoro
- Chiarezza sui progetti futuri della cooperativa
- Maggior continuità con i progetti

Suggerimenti e critiche



AREA AMMINISTRATIVA E GESTIONALE: I PUNTI DI FORZA DE L'ARCA

AREA AMMINISTRATIVA

- Ambiente lavorativo sereno
- Supporto e ascolto da parte dei colleghi
- Ascolto del CdA ai bisogni del personale

MANAGEMENT OPERATIVO

- Supporto e ascolto da parte dei colleghi
- Disponibilità
- Centralità dell'utenza
- Propensione creativa allo sviluppo aziendale



AREA AMMINISTRATIVA E GESTIONALE : LE CRITICITÀ DE L'ARCA

MANAGEMENT OPERATIVO

- Struttura non adeguata
- Scarsa collaborazione e fiducia reciproca
- Ambiente poco sereno