

OGGETTO: questionario rivolto ai dipendenti per la rilevazione del livello di qualità e soddisfazione percepite. Anno 2013.

Con la presente si allega il prospetto riassuntivo dei risultati del questionario di cui all'oggetto, predisposto in esecuzione degli obblighi imposti dalla norma UNI EN ISO 9001:2008.

Dal 2009 la frequenza di presentazione dei quesiti ai dipendenti è passata da annuale a biennale, per la scarsa partecipazione ai sondaggio nel corso degli anni precedenti.

La decisione ha riscosso il consenso del personale, tanto che già nel corso del 2009 la partecipazione è stata pari al 75%, con nessun questionario in bianco tra quelli presentati. Il dato è leggermente cresciuto nel 2011, con una percentuale di partecipazione pari al 79% e nessun questionario consegnato in bianco, confermato nel 2013.

Anche per l'anno 2013 sono state riproposte le stesse domande formulate negli ultimi 2 questionari, per poter confrontare le risposte e valutare eventuali variazioni del clima aziendale, predisponendo, se del caso, strategie di intervento.

Per una più rapida lettura dei dati si ritiene opportuno evidenziare alcune sintetiche valutazioni desumibili dai risultati registrati:

- la partecipazione al questionario con 15 questionari compilati (21 nel 2004, 15 nel 2005, 4 nel 2006, 7 nel 2007, 15 nel 2009, 15 nel 2011); si rileva ulteriormente che la totalità di dipendenti a cui è stato inviato il questionario è pari a 19, come nel corso del 2011, mentre nel corso degli anni precedenti è stato pari a 20 e prima ancora a 23;
- una percentuale positiva di soddisfazione sulle domande complessivamente considerate pari all' 78,90% (64,56% nel 2004, 69,56% nel 2005, 84,37% nel 2006, 86,47% nel 2007, 88,00% nel 2009 e 88% nel 2011);
- una percentuale positiva di soddisfazione sulle domande relative alla comunicazione interna pari all'82,97% (66,30% nel 2004, 64,00% nel 2005, 88,23% nel 2006, 80% nel 2007, 90% nel 2009 e 90,66% nel 2011);
- una percentuale positiva di soddisfazione sulle domande relative alle risorse umane pari all' 81,81% (48,03% nel 2004, 55,44% nel 2005, 89,47% nel 2006, 89,80% nel 2007 e 90,00% nel 2009 e 91,42% nel 2011);
- una percentuale positiva di soddisfazione sulle domande relative alle infrastrutture pari all' 95,00% (78,57% nel 2004, 95,55% nel 2005, 83,33% nel 2006, 100% nel 2007 e 92,50% nel 2009 e 90,00% nel 2011);
- una percentuale positiva di soddisfazione sulle domande relative all'ambiente di lavoro pari al 85,00% (68,33% nel 2004, 76,24% nel 2005, 77,27% nel 2006 e 82,86% nel 2007, 94% nel 2009 e 85% nel 2011).

I dati raccolti sono estremamente positivi, in termini di partecipazione e risultati, dando conferma della bontà delle azioni intraprese in questi ultimi anni per migliorare alcune criticità espresse in passato dai dipendenti. Sicuramente hanno contribuito al raggiungimento del positivo clima aziendale le risposte date dai vertici aziendali alle richieste che sono state avanzate nel corso

degli anni. In proposito si ricorda: il confronto periodico con il personale su tematiche di interesse generale, l'introduzione della prassi di incontri periodici con i capi uffici per il confronto e l'informazione delle attività e strategie aziendali, il rasserenamento delle relazioni sindacali, la politica incentivante sviluppata negli ultimi anni, gli interventi di ammodernamento degli uffici e degli spazi di front-office, il costante rinnovamento delle attrezzature informatiche, gli interventi manutentivi alla sede per migliorare il confort ambientale. Su questo ultimo punto si evidenzia come l'Azienda abbia sempre dato risposte a situazioni di disagio manifestate dai dipendenti. Si ricorda in proposito l'intervento manutentivo di realizzazione del cappotto di coibentazione delle pareti esterne agli uffici, a seguito di richieste manifestate dai dipendenti nel sondaggio 2007 e di ampliamento degli spazi di lavoro, che hanno richiesto significativi lavori, anche di muratura, realizzati nel 2013 a seguito di alcune osservazioni relative all'ambiente di lavoro, ritenuto troppo ristretto, in cui operano gli addetti dell'Ufficio Inquilinato.

Di seguito si riportano dei prospetti grafici che sintetizzano le considerazioni ora esposte.

Belluno 23.09.2013

Distinti saluti.

IL DIRETTORE
comm. per.ind. Carlo Cavalet