

PROCESSI PER LA RACCOLTA DI FEEDBACK DA PARTE DEI DIPENDENTI

Introduzione

La soddisfazione nel posto di lavoro rappresenta per Convergenze un elemento fondamentale da conseguire presso i propri dipendenti, considerato parte integrante della cultura aziendale. Per tale ragione, l'azienda si dota di strumenti e processi per la raccolta dei feedback da parte dei propri lavoratori, al fine di analizzarli e di identificare eventuali strategie di miglioramento.

Il coinvolgimento dei dipendenti, a tal proposito, rappresenta un elemento chiave che permette al management aziendale di avere accesso a una visione d'insieme sullo stato dell'azienda ed essere consapevoli dei punti che richiedono miglioramento. Mantenere un alto livello di soddisfazione tra i dipendenti, infatti, non rappresenta solo un obiettivo in sé, ma consente anche di ridurre il turnover aziendale e implementare strategie per attrarre nuovi talenti.

Metodologia per la raccolta di feedback

A livello metodologico, prima di iniziare un qualsiasi processo di raccolta feedback, Convergenze stabilisce di porsi degli obiettivi specifici, stabilendo indicatori per creare sondaggi e metodi di rilevazione il più possibile efficaci. Ogni dipendente ha una storia e un'esperienza diversa, per questo l'azienda si impegna a realizzare i sondaggi tenendo conto delle differenze all'interno dell'azienda ma anche tenendo a mente l'obiettivo della raccolta del feedback dei dipendenti che viene effettuata.

Inoltre, Convergenze è consapevole che la raccolta e l'analisi del feedback rappresentano solamente la fase iniziale del processo di miglioramento del livello di soddisfazione dei dipendenti. Infatti, le informazioni apprese grazie ai sondaggi devono essere messe in azione. Per tale ragione, l'azienda si impegna a condividere i risultati raccolti con i dipendenti, per creare una relazione di fiducia e dimostrare di dare valore alle opinioni raccolte. Infine, Convergenze si impegna a prendere in considerazione le segnalazioni più frequenti e i problemi più rilevanti fra quelli sollevati, al fine di cercare di risolverli e dare compimento al processo di raccolta feedback implementato.

Strumenti per la raccolta di feedback

Di seguito, si riportano alcuni strumenti utilizzati all'interno dell'azienda per eseguire indagini

Convergenze S.p.A. Società Benefit

Sede legale: via Magna Graecia, 136 - 84047 Capaccio Paestum (SA) Sede operativa: Convergenze Innovation Center, Via Seliano, 2 - 84047 Capaccio Paestum (SA) Contatti: numero verde 800 987 787 Fax +39 0828 1962100
info@convergenze.it www.convergenze.it

P.IVA/CFISCALE 04 3139 20 656 R.E.A. Capitale sociale € 1.498.941,80 i.v.

volte alla raccolta di feedback da parte dei dipendenti.

Innanzitutto, l'azienda realizza sondaggi anonimi, che consentono ai dipendenti di esprimere le proprie opinioni senza alcun timore. Per tale motivo, oltre ai sondaggi strutturati, l'azienda si dota anche di un'apposita cassetta delle lettere all'interno della quale i dipendenti sono liberi di inserire i propri sondaggi anonimi. Tali questionari possono essere sia somministrati annualmente, soprattutto per le indagini generali più corpose (per le quali è necessario lasciare ai dipendenti il tempo necessario a fornire le risposte), oppure essere suddivisi in tante piccole indagini somministrate a intervalli più brevi.

Un altro metodo che l'azienda utilizza per la raccolta dei feedback è quello dei cosiddetti feedback meeting, ossia nelle quali viene dato modo al personale di ascoltare e comunicare apertamente con il management aziendale, all'interno di incontri strutturati fondati su rispetto e comprensione reciproca. Inoltre, organizza anche riunioni individuali per dare la possibilità ai leader di comprendere il livello di soddisfazione dei dipendenti senza costringerli a esporsi in pubblico, consentendo allo stesso tempo ai responsabili di condividere i propri feedback con i dipendenti creando una cultura aziendale basata sul dialogo e sulla comunicazione.

Nel capitolo successivo, si riporta un modello di indagine utilizzato dall'azienda per la raccolta di feedback strutturati da parte dei propri lavoratori.

Survey per i dipendenti: principi

La indagine realizzate da Convergenze con i propri dipendenti sono volte a rilevare il grado di soddisfazione dei propri lavoratori. L'indagine è strutturata in modo da garantire il rispetto dei seguenti principi:

- Riservatezza dei dipendenti e delle loro opinioni
- Chiarezza del linguaggio e delle domande
- Misurazione delle risposte e valutazione trasparente degli impatti
- Rispetto ambientale attraverso l'adozione di strumenti online laddove possibile

Allo stesso tempo, il dipendente si impegna a garantire, nella compilazione dell'indagine, di attenersi ai più alti principi di onestà, sincerità e partecipazione.

Sezione 1: Anagrafica

In tale sezione, richiedere i dati anagrafici del dipendente e relativi al settore di appartenenza nell'azienda. Per garantire la massima sincerità nella compilazione, il nome, il cognome e altri dati che potrebbero ricondurre all'identità del dipendente dovrebbero essere forniti solo in modo volontario.

Convergenze S.p.A. Società Benefit

Sede legale: via Magna Graecia, 136 - 84047 Capaccio Paestum (SA) Sede operativa: Convergenze Innovation Center, Via Seliano, 2 - 84047 Capaccio Paestum (SA) Contatti: numero verde 800 987 787 Fax +39 0828 1962100 info@convergenze.it www.convergenze.it

P.IVA/CFISCALE 04 3139 20 656 R.E.A. Capitale sociale € 1.498.941,80 i.v.

Sezione 2: Inclusione e appartenenza

1. Con che frequenza ti è consentito prendere decisioni indipendenti sul luogo di lavoro? (1-5)
2. Quanto sono ripetitivi i compiti nel tuo lavoro? (1-5)
3. Quanta possibilità hai di essere creativo e innovativo sul posto di lavoro? (1-5)
4. Come consideri la fornitura di materiale di lavoro a tua disposizione? (1-5)
5. Quanto consideri eterogenea la forza lavoro nella tua azienda? (1-5)
6. Quanto è stressante il tuo lavoro? (1-5)
7. Quanto giudicheresti equo il tuo programma/carico di lavoro? (1-5)
8. Quanto giudicheresti collaborativo il tuo ambiente di lavoro? (1-5)
9. Quanto sono competenti i tuoi colleghi? (1-5)
10. Quanto sono cordiali i tuoi colleghi? (1-5)
11. Quanto ti sono di aiuto i tuoi colleghi? (1-5)
12. Lavori più o meno di 40 ore alla settimana? (1-5)
13. Quanto consiglieresti l'azienda a una persona in cerca di lavoro? (1-5)
14. Spazio libero per opinioni e commenti.

Sezione 3: Retribuzione

1. Consideri equa la tua retribuzione rispetto al mercato del lavoro in cui operi? (1-5)
2. Consideri equa la tua retribuzione rispetto ai tuoi colleghi? (1-5)
3. Consideri equa la tua retribuzione rispetto ai tuoi superiori? (1-5)
4. Quanto ti senti personalmente soddisfatto della tua retribuzione?
5. Spazio libero per opinioni e commenti.

Sezione 4: Welfare aziendale

1. Come giudichi le iniziative di welfare aziendale della tua azienda? (1-5)
2. Se avessi delle domande relative alle iniziative di welfare aziendale, quanto ti senti sicuro di sapere quale sia la persona giusta da contattare in azienda? (1-5)
3. Quanto è confortevole il tuo ambiente di lavoro? (1-5)
4. Quanto ti senti soddisfatto delle iniziative di welfare sanitario della tua azienda, se presenti? (1-5)
5. Quanto ti senti soddisfatto delle iniziative di previdenza complementare della tua azienda, se presenti? (1-5)
6. Quanto ti senti soddisfatto delle iniziative assicurative fornite dalla tua azienda, se presenti? (1-5)
7. Quanto ti senti soddisfatto delle iniziative relative a buoni pasto, buoni spesa e/o buoni carburante fornite dalla tua azienda, se presenti? (1-5)
8. Giudichi positivamente le policy dell'azienda rispetto alla malattia? (1-5)
9. Giudichi positivamente le policy dell'azienda rispetto alle ferie? (1-5)

Convergenze S.p.A. Società Benefit

Sede legale: via Magna Graecia, 136 - 84047 Capaccio Paestum (SA) Sede operativa: Convergenze Innovation Center, Via Seliano, 2 - 84047 Capaccio Paestum (SA) Contatti: numero verde 800 987 787 Fax +39 0828 1962100 info@convergenze.it www.convergenze.it

P.IVA/CFISCALE 04 3139 20 656 R.E.A. Capitale sociale € 1.498.941,80 i.v.

10. Quanto ti senti libero di esprimere eventuali pareri o opinioni su come migliorare l'azienda? (1-5)
11. Come giudichi gli strumenti forniti dall'azienda per la rilevazione di pareri, opinioni e feedback da parte dei dipendenti? (1-5)
12. Quanto ti senti felice all'interno dell'azienda? (1-5)
13. Quanto giudichi i tuoi colleghi felici all'interno dell'azienda? (1-5)
14. Spazio libero per opinioni e commenti.

Sezione 5: Supervisor

1. Quanto ti senti soddisfatto del tuo responsabile/supervisore? (1-5)
2. Quanto positivamente giudichi la relazione di lavoro con il tuo responsabile/supervisore? (1-5)
3. Quanto è facile ottenere aiuto dal tuo responsabile/supervisore? (1-5)
4. Quanto è disponibile il tuo responsabile/supervisore? (1-5)
5. Quanto spesso il tuo responsabile/supervisore ti dà dei consigli durante il lavoro? (1-5)
6. Quanto migliorano le tue performance grazie ai consigli del tuo responsabile/supervisore? (1-5)
7. Quanto sono efficaci i momenti di formazione, anche informale, che ricevi dal tuo responsabile/supervisore? (1-5)
8. Quanto spesso il tuo responsabile/supervisore ringrazia o fa sentire ricompensati i lavoratori che hanno agito bene? (1-5)
9. Quanto giudichi intenso il livello dei rimproveri fatti dal tuo responsabile/supervisore ai lavoratori che hanno agito male? (1-5)
10. Quanto giudichi equo il livello dei rimproveri fatti dal tuo responsabile/supervisore ai lavoratori che hanno agito male? (1-5)
11. Quanto giudichi ragionevoli le scelte aziendali del tuo responsabile/supervisore? (1-5)
12. Quanto giudichi il tuo responsabile/supervisore attento all'ascolto nel prendere le decisioni? (1-5)
13. Spazio libero per opinioni e commenti.

Sezione 6: Crescita professionale

1. Quanto ti senti soddisfatto degli investimenti dell'azienda nel tuo percorso di educazione e formazione professionale? (1-5)
2. Quanto ritieni di potere mettere in pratica i tuoi talenti e le tue capacità nel lavoro? (1-5)
3. Quanto pensi che l'azienda tenga al tuo sviluppo professionale? (1-5)

Convergenze S.p.A. Società Benefit

Sede legale: via Magna Graecia, 136 - 84047 Capaccio Paestum (SA) Sede operativa: Convergenze Innovation Center, Via Seliano, 2 - 84047 Capaccio Paestum (SA) Contatti: numero verde 800 987 787 Fax +39 0828 1962100 info@convergenze.it www.convergenze.it

P.IVA/CFISCALE 04 3139 20 656 R.E.A. Capitale sociale € 1.498.941,80 i.v.

4. Quanto sei soddisfatto delle opportunità/avanzamenti di carriera all'interno dell'azienda? (1-5)
5. Spazio libero per opinioni e commenti.

Sezione 7: Ambiente di lavoro

1. Quanto ritieni impegnata l'azienda sul tema dell'inclusione e della diversità? (1-5)
2. Quanto ritieni che il tuo lavoro quotidiano impatti sugli obiettivi strategici dell'azienda? (1-5)
3. Quanto ti ritieni soddisfatto della cultura aziendale? (1-5)
4. Quanto ritieni stabile l'azienda finanziariamente? (1-5)
5. Quanto sei soddisfatto dell'impegno ambientale dell'azienda? (1-5)
6. Quanto sei soddisfatto dell'impegno sociale dell'azienda? (1-5)
7. Quanto sei soddisfatto della tua sicurezza sul luogo di lavoro? (1-5)
8. Quanto ritieni meritocratica l'azienda? (1-5)
9. Quanto ritieni che il genere di una persona influisca sui percorsi di carriera all'interno dell'azienda? (1-5)
10. Quanto ritieni che il genere di una persona influisca sulle assunzioni all'interno dell'azienda? (1-5)
11. Quanto ritieni che l'etnia di una persona influisca sui percorsi di carriera all'interno dell'azienda? (1-5)
12. Quanto ritieni che l'etnia di una persona influisca sulle assunzioni all'interno dell'azienda? (1-5)
13. Quanto ritieni che le donne abbiano le stesse opportunità degli uomini all'interno dell'azienda? (1-5)
14. Quanto ritieni che l'azienda sia attenta nel promuovere politiche a supporto della famiglia? (1-5)
15. Spazio libero per opinioni e commenti.

Convergenze S.p.A. Società Benefit

Sede legale: via Magna Graecia, 136 - 84047 Capaccio Paestum (SA) Sede operativa: Convergenze Innovation Center, Via Seliano, 2 - 84047 Capaccio Paestum (SA) Contatti: numero verde 800 987 787 Fax +39 0828 1962100 info@convergenze.it www.convergenze.it

P.IVA/CFISCALE 04 3139 20 656 R.E.A. Capitale sociale € 1.498.941,80 i.v.