

***VALUTAZIONE
DELL'INDICE DI GRADIMENTO
DEGLI STAKEHOLDERS
(PORTATORI D'INTERESSE)***

15 settembre 2004- bozza: Francesca Ceres

SOMMARIO

1. INDICE DI GRADIMENTO GLOBALE DEGLI STAKEHOLDERS

1.1 Stakeholders esterni

1.2 Stakeholders interni

2. INDICE DI GRADIMENTO PARZIALE DEGLI STAKEHOLDERS ESTERNI

2.1 Servizi inviati inserimenti lavorativi: assistenti sociali, educatori, psicologi

2.2 Committente: funzionario del servizio cimiteriale di Moncalieri e funzionario aree verdi di Torino

3. INDICE DI GRADIMENTO PARZIALE DEGLI STAKEHOLDERS INTERNI

3.1 Inserimenti lavorativi

3.2 Responsabili cantieri (cimiteri, verde e arredo urbano)

3.3 Dipendenti

3.4 Soci-Consiglieri del Consiglio di Amministrazione

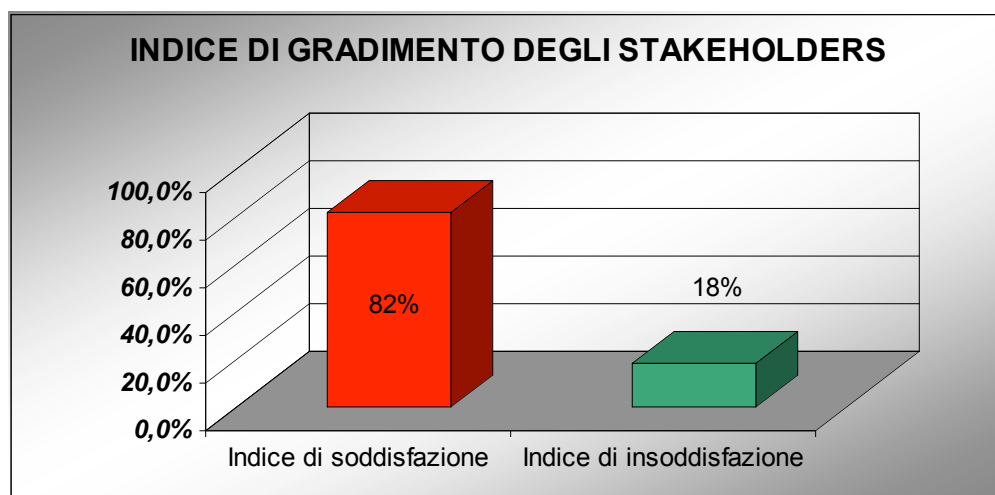
4. GRAFICI RIASSUNTIVI

1. INDICE DI GRADIMENTO GLOBALE DEGLI STAKEHOLDERS

Il numero totale di Stakeholders intervistati è 19, scelti a campione tra stakeholders interni e stakeholders esterni.

L'indice di soddisfazione è pari al 82%, mentre l'indice di insoddisfazione è pari al 18% (grafico 1).

GRAFICO 1



Di seguito verranno illustrati gli indici di gradimento suddivisi per categorie professionali.

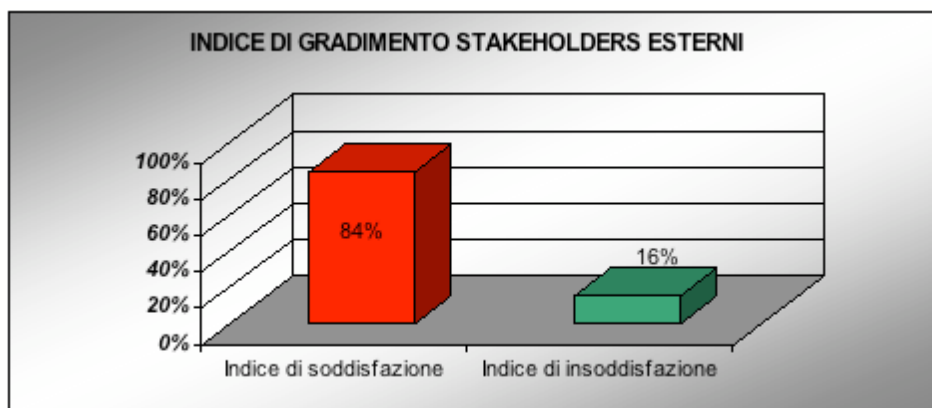
1.1 STAKEHOLDERS ESTERNI

Il questionario è stato proposto a 6 stakeholders esterni, quali:

- Servizi invianti inserimenti lavorativi: educatori, assistenti sociali, psicologi;
- Committente: funzionario del servizio cimiteriale di Moncalieri e funzionario aree verdi di Torino.

L'indice di soddisfazione è pari all'84%, mentre l'indice di insoddisfazione è pari al 16%.(grafico 2)

GRAFICO 2



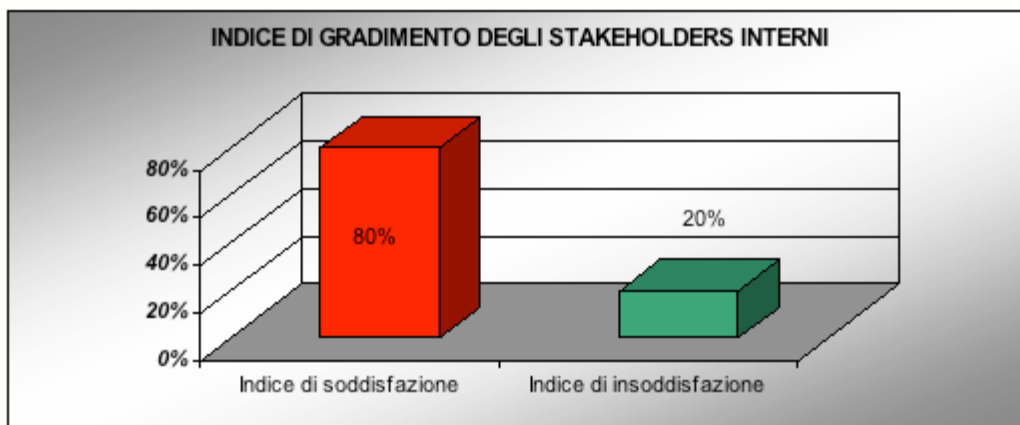
1.2 STAKEHOLDERS INTERNI

Il questionario è stato proposto a 13 stakeholders interni, suddivisi in base ai ruoli professionale, quali:

- inserimenti lavorativi;
- responsabili cantieri (cimiteri, verde e arredo urbano) ;
- dipendenti ;
- consiglieri del Consiglio di Amministrazione.

L'indice di soddisfazione è pari all'80%, mentre l'indice di insoddisfazione è pari al 20%%.(grafico 3)

GRAFICO 3



2. INDICE DI GRADIMENTO PARZIALE DEGLI STAKEHOLDERS ESTERNI

2.1 SERVIZI INVIANI INSERIMENTI LAVORATIVI: ASSISTENTI SOCIALI, EDUCATORI, PSICOLOGI

Numero interviste	4
Indice di soddisfazione	85%
Indice di insoddisfazione	15%

GRAFICO 4

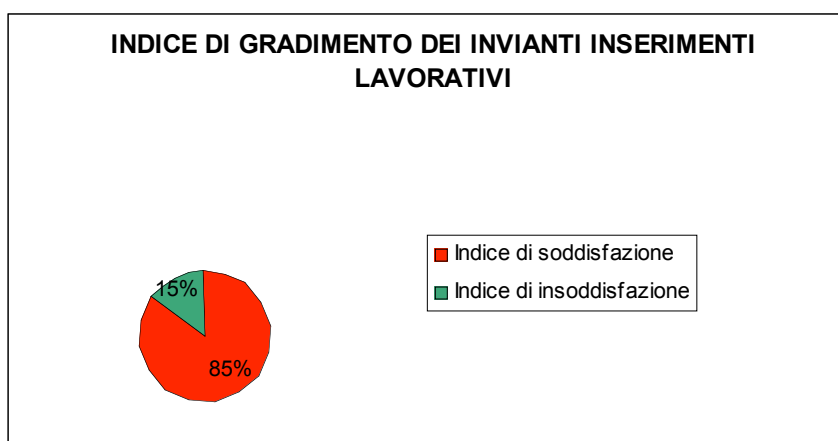


TABELLA 1

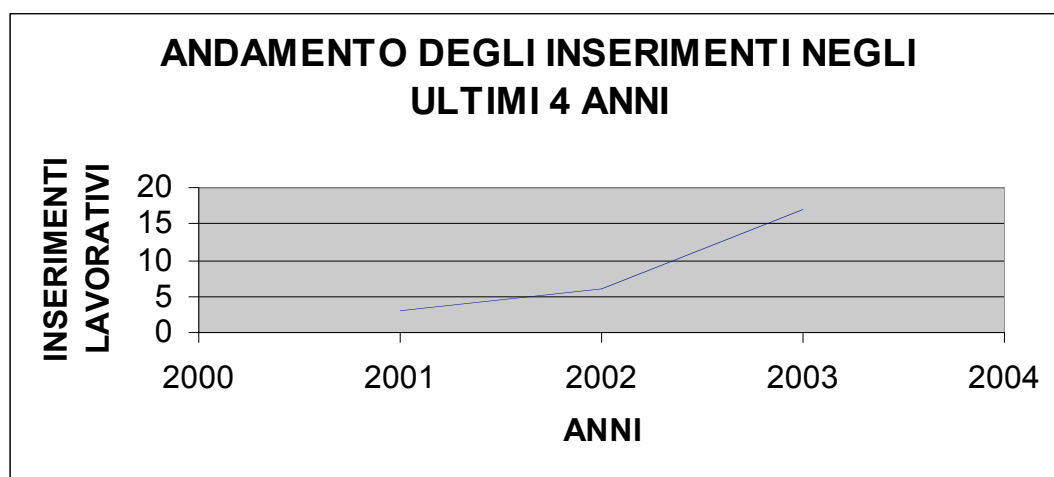
TIPI DI SODDISFAZIONE	TIPI DI INSODDISFAZIONI
Competenza professionale	Soglia di accesso per l'inserimento, troppo alta
Collaborazione con gli enti	Poche possibilità di inserimenti lavorativi

Modello formativo inserimenti lavorativi	Più chiarezza tra l'operatore degli inserimenti e l'inserimento
Cura delle persone	
Attenzione	
Disponibilità	
Pazienza	
Tolleranza	
Coerenza del progetto ponte	
Riconoscere i momenti critici per quanto riguarda gli inserimenti lavorativi	
Strumenti (schede di verifica) adottati per il monitoraggio degli inserimenti lavorativi	
Buon clima	

ANDAMENTO DEL NUMERO DEGLI INSERIMENTI LAVORATIVI DAL 2000-2003

Anno	Numero
2003	17
2002	6 (una ragazza)
2001	3

GRAFICO 5



Dal grafico 5 si può notare la forte crescita del numero degli inserimenti.

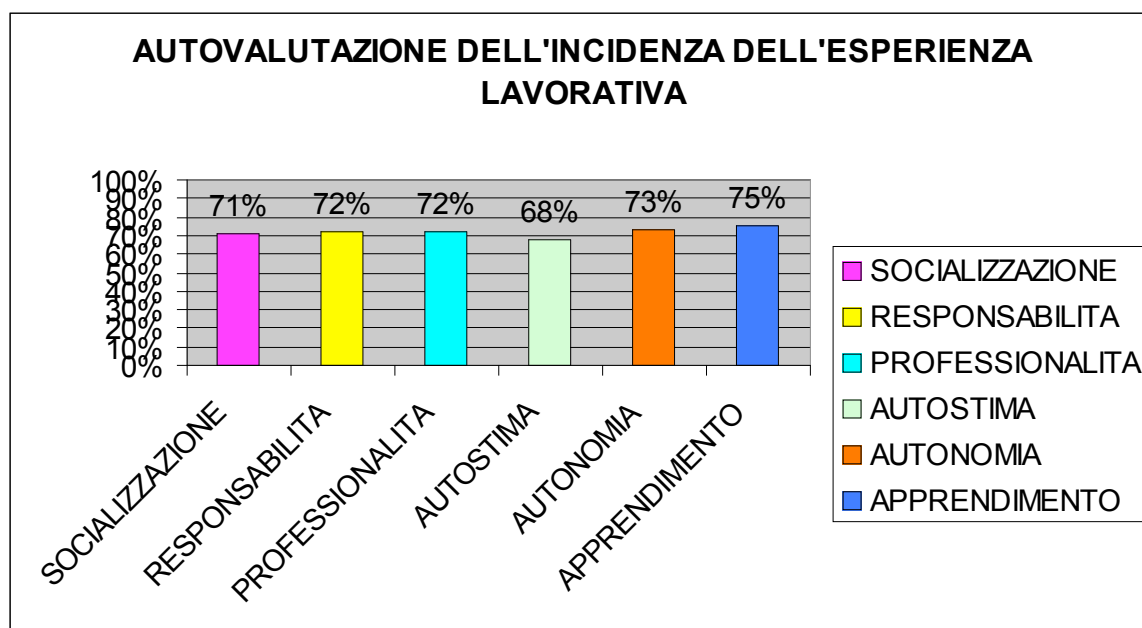
I REFERENTI SEI SERVIZI SOCIALI SONO VENUTI A CONOSCENZA DI AGRIDEA TRAMITE UNA RICERCA SUL TERRITORIO E TRAMITE COLLABORAZIONI STORICHE.

I SERVIZI SOCIALI NELL'INSERIMENTO DELLE PERSONE SVANTAGGIATE NON HANNO UN RITORNO ECONOMICO DIRETTO, MA UN RISPARMIO DI TEMPO E RISORSE.

AUTOVALUTAZIONE DELL'INCIDENZA DELL'ESPERIENZA LAVORATIVA SUI SEGUENTI ASPETTI PERSONALI:

SOCIALIZZAZIONE	71%
RESPONSABILITA'	72%
PROFESSIONALITA'	72%
AUTOSTIMA	68%
AUTONOMIA	73%
APPRENDIMENTO	75%

GRAFICO 6



2.2 COMMITTENTE: FUNZIONARIO DEL SERVIZIO CIMITERIALE DI MONCALIERI E FUNZIONARIO AREE VERDI TORINO

Numero interviste	2
Indice di soddisfazione	82.5%
Indice di insoddisfazione	17.5%

GRAFICO 7

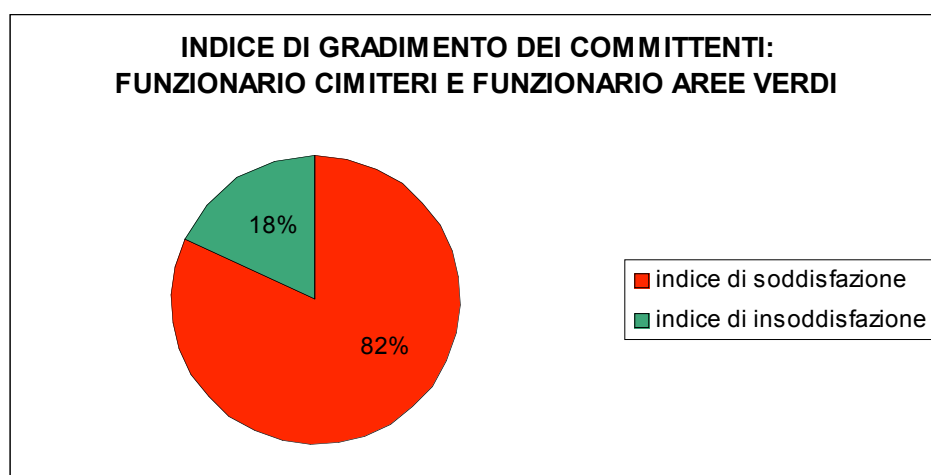


TABELLA 2

TIPI DI SODDISFAZIONE	TIPI DI INSODDISFAZIONE
Volontà di affrontare i problemi tecnici	Non sempre il materiale e il lavoro è idoneo
Spirito di collaborazione	Noleggio macchine per lavori tempestivi
Qualità del servizio	Non sempre la comunicazione è efficiente
Buoni rapporti con le pompe funebri	
Pulizie cimiteriali	
Livello professionale	
Disponibilità degli operatori	
Strumenti per il monitoraggio dei servizi	

3. INDICE DI GRADIMENTO PARZIALE DEGLI STAKEHOLDERS INTERNI

3.1 INSERIMENTI LAVORATIVI

Numero interviste	3
Indice di soddisfazione	90%
Indice di insoddisfazione	10%

GRAFICO 9

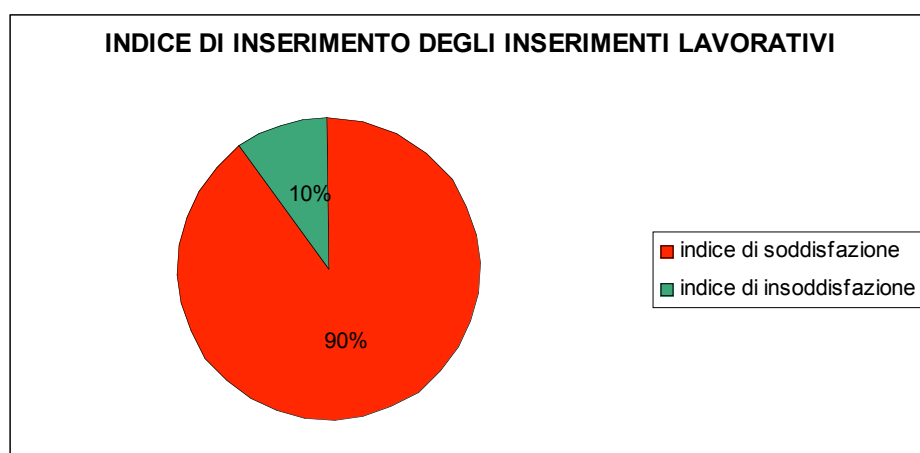


TABELLA 4

TIPI DI SODDISFAZIONI	TIPI DI INSODDISFAZIONI
------------------------------	--------------------------------

Organizzazione del lavoro	Stipendio
Aiuta le persone svantaggiate	Più chiarezza nella comunicazione da parte degli operatori
Formazione lavorativa	Lavorare il sabato
Clima lavorativo	
Soluzione ai problemi	
Possibilità di lavoro	
Mansioni assegnate	
Assicura le migliori condizioni di lavoro	
Garantisce la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro	

3.2 RESPONSABILI CANTIERI (CIMITERI, VERDE E ARREDO URBANO)

Numero interviste	3
Indice di soddisfazione	91%
Indice di insoddisfazione	9%

GRAFICO 10

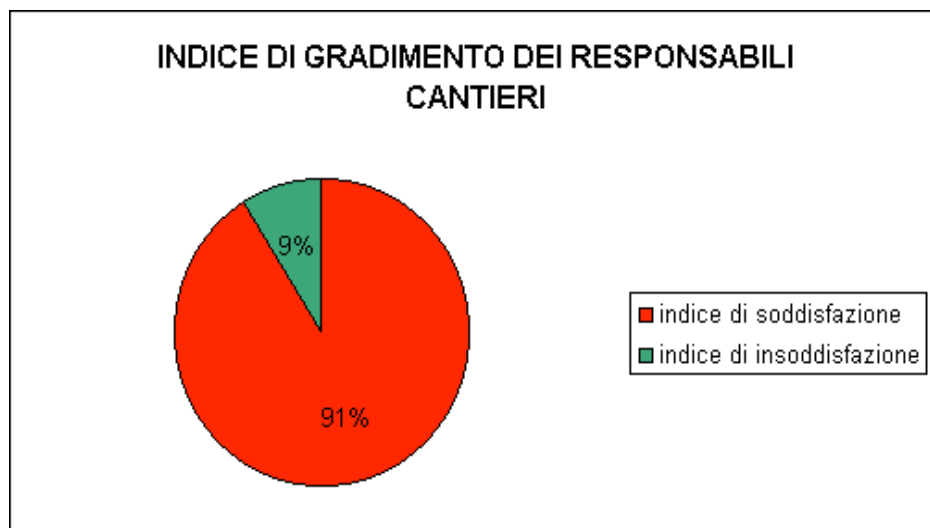


TABELLA 5

TIPI DI SODDISFAZIONE	TIPI DI INSODDISFAZIONE
Mansione assegnata	Stipendio basso

Clima lavorativo	Maggior disponibilità di macchinari per ridurre lo sforzo fisico
Organizzazione del lavoro	
Natura sociale della cooperativa	
Rapporto coi colleghi	
Collaborazione tra i vari settori	
Riunioni operatori	
Approccio ai problemi	
Assicura le migliori condizioni di lavoro	
Garantisce la sicurezza salute e sui luoghi di lavoro	

3.3 DIPENDENTI

Numero interviste	2
Indice di soddisfazione	95%
Indice di insoddisfazione	5%

GRAFICO 11

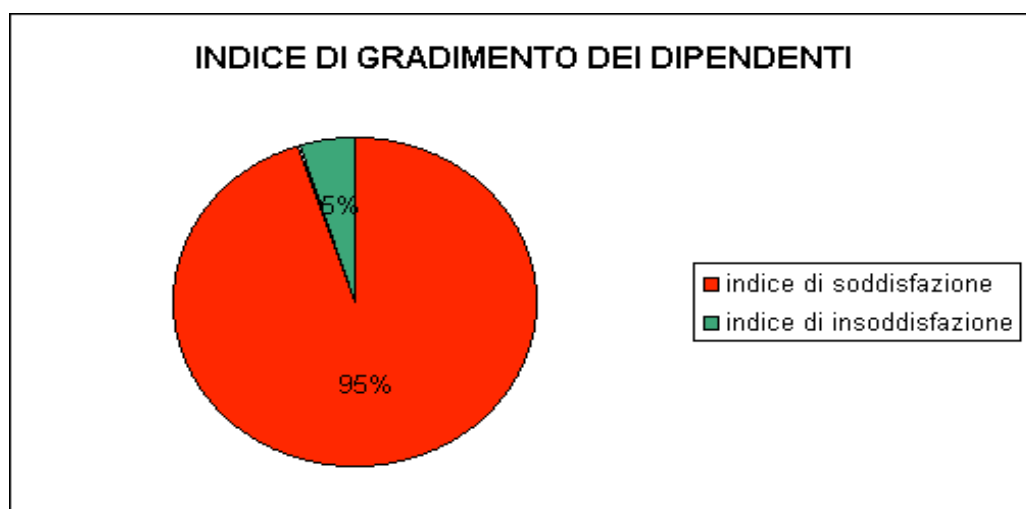


TABELLA 6

TIPI DI SODDISFAZIONE	TIPI DI INSODDISFAZIONE
Lavoro di gruppo	Stipendio basso
Apprendere sempre nuove esperienze	

lavorative	
Attenzione alle persone	
Natura sociale della cooperativa	
Rapporto coi colleghi	
Collaborazione tra i vari settori	
Clima lavorativo	
Socializzazione	
Assicura le migliori condizioni di lavoro	
Garantisce la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro	

3.4 SOCI-CONSIGLIERI

Numero interviste	5
Indice di soddisfazione	77%
Indice di insoddisfazione	23%

GRAFICO 12

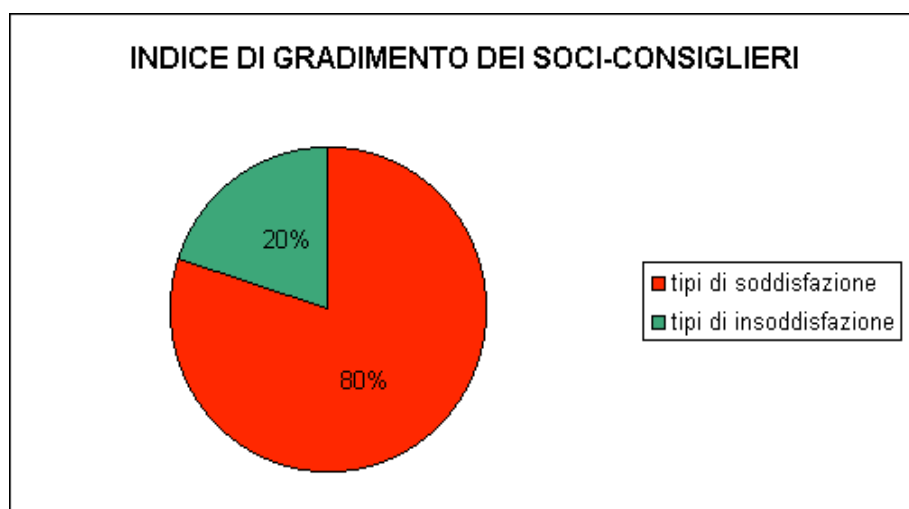


TABELLA 7

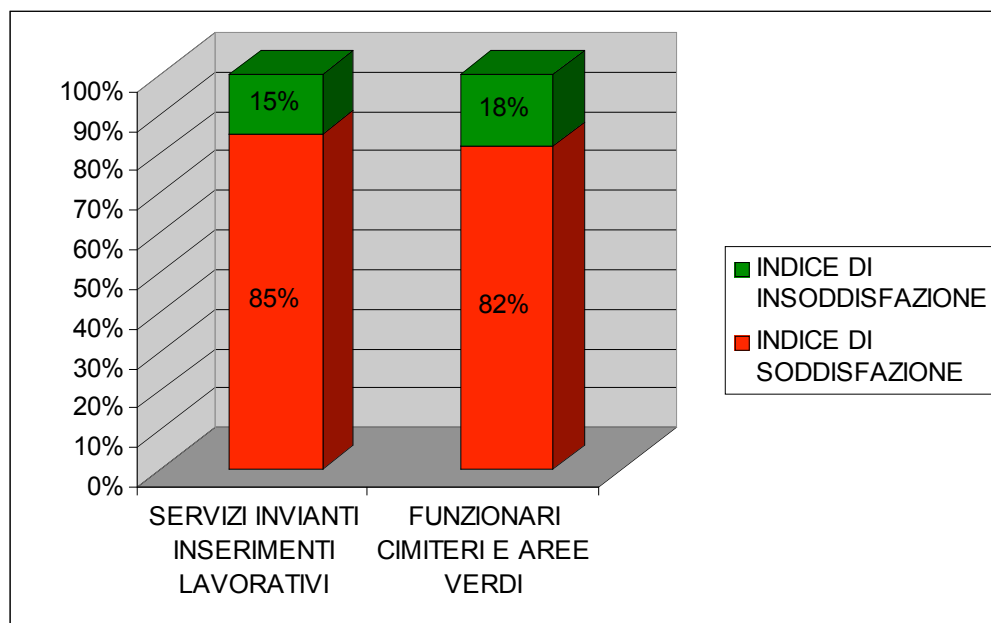
TIPI DI SODDISFAZIONE	TIPI DI INSODDISFAZIONE
------------------------------	--------------------------------

Formazione lavorativa	Troppe responsabilità lavorative
Clima lavorativo	Stipendio basso
Mansione assegnata	Poca pubblicità
Organizzazione del lavoro	Procedure del sistema qualità
Missione di Agridea	Aspetti burocratici
Autonomia lavorativa	Lamentele degli stakeholders esterni
Professionalità	Ruolo istituzionale
Rapporto coi colleghi	Sede della cooperativa
Rapporto coi stakeholders esterni	Bilancio quando è passivo
Assicura le migliori condizioni di lavoro	
Garantisce la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro	

4. GRAFICI RIASSUNTIVI

STAKEHOLDERS ESTERNI

GRAFICO 13



STAKEHOLDERS INTERNI

GRAFICO 14

