



REPORT SULLA SURVEY SUL CLIMA E BENESSERE INTERNO E ORGANIZZATIVO 2023

GenioNet, azienda di formazione titolare del marchio Genio in 21 Giorni®, è da tempo impegnata in uno sforzo per l'individuazione di tutte le aree di non conformità, in particolare sotto il profilo del clima interno e del benessere organizzativo, in un'ottica di costruttivo miglioramento, al fine di alzare gli standard di servizio e di migliorare la percezione dell'ambiente di lavoro da parte di tutti i collaboratori.

Le nostre policy aziendali prevedono che il tono di voce nei rapporti tra i colleghi debba essere sempre rispettoso della dignità altrui, del sesso, della razza, dell'orientamento sessuale e di ogni altra peculiarità propria degli individui. Non solo consideriamo inopportuno e da evitare ogni comportamento discriminatorio, ma riteniamo essenziale venga tassativamente evitata l'adozione di un linguaggio scurrile, intrinsecamente violento, maschilista, rozzo o comunque volgare, e invitiamo quindi – da sempre - tutti i nostri collaboratori a improntare le interlocuzioni sul posto di lavoro a genuina gentilezza, cordialità e collaborazione tra le persone.

Anche il Codice etico di un Istruttore di Genio in 21 Giorni ricorda che abbiamo *“piena coscienza dell'importanza di essere empatici, mai aggressivi, sempre educati”*, e che *“ci impegniamo a rappresentare un modello di competenza e professionalità mentre svolgiamo la nostra attività da istruttore o preparatore personale (...) non solo con i corsisti, ma anche con i colleghi”*.

Già nel corso dell'anno 2021 GenioNet aveva lanciato un'ampia survey interna per sondare il sentiment dei collaboratori in relazione alla qualità del rapporto con i propri coordinatori e in generale con i colleghi, così da raccogliere eventuali segnalazioni, che tuttavia non diede, all'epoca, risultati degni di attenzione.

Con questa nuova indagine l'azienda ha deciso di approfondire ulteriormente l'analisi, anche alla luce dei cambiamenti avvenuti in azienda negli ultimi anni e di alcune segnalazioni pervenute per comportamenti non adeguati agli standard aziendali.

Tutti i collaboratori sono stati invitati a rispondere alla survey, anche anonimamente, garantendo in tal modo la massima libertà di espressione, azzerando i possibili fattori confondenti attribuibili – potenzialmente – al rischio percepito di pressione gerarchica. Ogni risposta alla survey – compilabile una sola volta per ogni collaboratore - è stata in automatico notificata al Comitato etico indipendente che vigila sugli standard di servizio alla clientela e sulla gestione di eventuali reclami, garantendo così la massima trasparenza e l'assenza di qualunque manipolazione dei dati.

Dopo 2 settimane dalla chiusura della survey, l'azienda ha avviato un'attività di confronto e discussione interna dei risultati della stessa, stimolando l'emersione dall'anonimato (comunque del tutto facoltativa) di eventuali situazioni di non conformità, con l'intento di prendere in carico qualunque segnalazione degna di attenzione, fino a piena soddisfazione dei segnalanti.



A tre settimane dalla conclusione della survey, si sono già svolte, sotto la regia del team Human Resource di GenioNet, circa 180 ore di riunioni interne, con singoli collaboratori o gruppi di collaboratori, nel corso delle quali diversi casi di non conformità sono stati analizzati con spirito costruttivo: riteniamo vitale proseguire in queste attività di analisi e gestione delle segnalazioni, impegnativi, intensi ma molto importanti per la nostra crescita culturale come organizzazione.

Siamo felici di poter rendicontare pubblicamente, per iniziare, i risultati della survey Genio 2023, che riportiamo in sintesi qui di seguito.

ESITO SURVEY GENIONET 2023

- 1) ha risposto alla survey il 72% dei dipendenti e collaboratori della nostra azienda;
- 2) il clima interno all'azienda in generale stato valutato come positivo o piuttosto positivo (ottimo, estremamente motivante, buono, piuttosto buono, etc) dal 95% circa dei rispondenti, e negativo (non buono, da migliorare significativamente, non accettabile, etc) dal 5% circa dei rispondenti;
- 3) la stessa domanda è stata rivolta con riguardo alla specifica sede di riferimento e allo specifico superiore gerarchico e il risultato in percentuale è stato valutato come positivo o piuttosto positivo (ottimo, estremamente motivante, buono, piuttosto buono, etc) dal 89% circa dei rispondenti, e negativo (non buono, da migliorare significativamente, non accettabile, etc) dal 11% circa dei rispondenti;
- 4) la stessa domanda è stata rivolta con riguardo ai rapporti con i colleghi, della propria o di altre sedi con le quali il rispondente fosse eventualmente in relazione, dando come risultato positivo (ottimo, buono piuttosto buono, etc) per il 97% circa dei rispondenti, e negativo (non buono, da migliorare significativamente, inaccettabile, etc) per il 3% circa dei rispondenti;
- 5) è stato chiesto se i collaboratori ricordassero di aver mai assistito nel passato più remoto (prima del 2018) a episodi caratterizzati da aggressività, scarso rispetto interpersonale, abuso di potere o simili, e il 64 % circa ha risposto NO, mentre il 36% circa ha risposto SI (in alcuni casi illustrando lo specifico episodio);
- 6) la stessa domanda è stata posta con riguardo al periodo 2018-2023 (dopo il 2018 l'azienda ha avviato un intenso percorso di change-management, per accompagnare la transizione dall' assetto allora corrente a un futuro assetto desiderato), e il 70 % circa ha risposto NO, mentre il 30% circa ha risposto SI;
- 7) tra coloro che hanno registrato comportamenti disfunzionali o comunque non ottimali nel passato remoto dell'azienda, il 43% circa ha dichiarato che tali comportamenti potrebbero accadere ancora oggi;
- 8) più specificatamente, il 13% dei rispondenti ha dichiarato di aver assistito negli ultimi anni ad episodi caratterizzati da violazione delle norme di rispetto sui temi



della diversità (verso le donne, verso persone con diverso orientamento sessuale, differente etnia, etc);

- 9) il 32% dei rispondenti ha dichiarato di percepire in azienda un clima tale da mettere in discussione la propria autostima;
- 10) il 6% dei rispondenti reputa inadeguate le possibilità di carriera, il 94% le reputa invece adeguate, e considera l'azienda in grado di premiare le capacità del singolo garantendo nel tempo soddisfazioni economiche e professionali;
- 11) Il 98% circa dei rispondenti valuta il percorso di cambiamento avviato dall'azienda a partire dal 2018 (partnership con i formatori/ricercatori del CNR, nomina di un coordinatore scientifico, pubblicazione di ricerche per validare l'efficacia del metodo, nomina del comitato etico, redazione del codice etico e dibattito sullo stesso da parte di tutti i collaboratori con proposta e accettazione di emendamenti migliorativi, pubblicazione del rapporto periodico sulla situazione del customer-care, apertura di canali per la segnalazione di non conformità da parte del pubblico, sondaggi a campione per l'individuazione di clientela eventualmente insoddisfatta e presa in carico delle problematiche segnalate, revisione dei materiali dei corsi, etc) sia utile e stia dando dei frutti, e richiede che venga ulteriormente implementato per stimolare un cambiamento ancora più incisivo, mentre il 2 % circa lo reputa insufficiente o inutile;
- 12) l'88% dei rispondenti ritiene che il percorso di cui sopra vada se possibile implementato ulteriormente, proseguito e rafforzato;
- 13) il 97% dei rispondenti ritiene che nel caso un collega commettesse un errore, o una violazione del codice etico aziendale, o assumesse un comportamento non conforme allo standard etico richiesto a un istruttore Genio, la soluzione ottimale in prima battuta non sarebbe il licenziamento bensì il dialogo (comprendere dove ha sbagliato e perché, e come impedire che l'errore si ripeta) e la formazione migliorativa ad hoc (il 76% ritiene che per i casi più gravi sia opportuno l'invio di una lettera di richiamo scritta, specificando che se il comportamento dovesse ripetersi la cosa non verrebbe più tollerata);
- 14) l'89% circa ritiene opportuna l'organizzazione di riunioni di gruppo per discutere dei casi di non conformità (eventualmente "anonimizzando" il caso) affinché gli errori possano stimolare la riflessione di tutti e migliorare gli standard del team;
- 15) i collaboratori che hanno ritenuto di volerlo fare, hanno aggiunto alle risposte una copiosa quantità di precisazioni, indicazioni e suggerimenti che torneranno molto utili ai vertici aziendali e al team Human Resource per migliorare il clima interno e il benessere organizzativo del gruppo.