



TRENITALIA SpA
INDAGINE DI
PEOPLE SATISFACTION
2002/2003

Report conclusivo

Maggio 2003

Indice

1. <u>Premessa</u>	2
2. <u>I risultati dell'indagine sul personale</u>	4
2.1. Il divario tra aspettative e soddisfazione	4
2.1.1. Il confronto per valori medi e per struttura d'appartenenza	4
2.1.2. Il confronto per struttura d'appartenenza e per area d'indagine	10
2.1.3. Il confronto per item	19
2.2. Il temi di maggiore criticità dell'analisi	31
2.3. La percezione del top management	37
3. <u>I risultati dell'indagine sui dirigenti</u>	40
3.1. Il divario tra aspettative e soddisfazione	40
3.1.1. Il confronto per area d'indagine	40
3.1.2. Il confronto per item	43
3.2. Il temi di maggiore criticità dell'analisi	52
4. <u>Il confronto con i risultati di indagini precedenti</u>	56
<u>Appendice metodologica</u>	61
Il piano di campionamento	61
Modalità di rilevazione	66
Questionario per il personale	77
Questionario per i dirigenti	99