



**Cooperativa Sociale
AMORE & VITA**
P.le camerino 3/A- 60126 Ancona
Tel. e fax 071-43930

Analisi dei risultati

Customer Satisfaction operatori

MAGGIO 2024

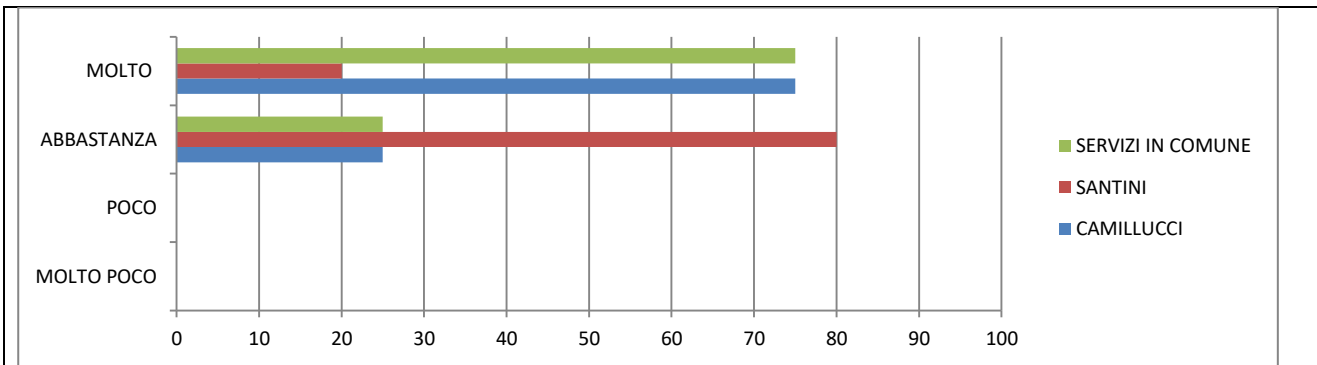
All'intervista hanno partecipato n° 11 dipendenti della Cooperativa Amore e Vita su 11 dipendenti.

Questi sono i risultati.

1. SI RITIENE SODDISFATTO DELL'ACCURATEZZA E VELOCITA' DELLE INFORMAZIONI CHE HA CIRCA I PIANI ASSISTENZIALI DI LAVORO E GLI ASPETTI ORGANIZZATIVI?																							
CAMILLUCCI <i>Tot. Dipendenti 3</i>	SANTINI <i>Tot. Dipendenti 5</i>	SERVIZI IN COMUNE <i>Tot. Dipendenti 3</i>	TOTALE DIPENDENTI <i>Tot. 11</i>																				
MOLTO N° 1 (25%) ABBASTANZA N° 2 (75%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 2 (40%) ABBASTANZA N° 3 (60%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 0 ABBASTANZA N° 3 (100%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 3 (30%) ABBASTANZA N° 8 (70%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0																				
<table border="1" style="display: none;"> <caption>Data for Q1 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Satisfaction Level</th> <th>SERVIZI IN COMUNE</th> <th>SANTINI</th> <th>CAMILLUCCI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MOLTO</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>ABBASTANZA</td> <td>8</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>POCO</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>MOLTO POCO</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>				Satisfaction Level	SERVIZI IN COMUNE	SANTINI	CAMILLUCCI	MOLTO	0	4	1	ABBASTANZA	8	3	2	POCO	0	0	0	MOLTO POCO	0	0	0
Satisfaction Level	SERVIZI IN COMUNE	SANTINI	CAMILLUCCI																				
MOLTO	0	4	1																				
ABBASTANZA	8	3	2																				
POCO	0	0	0																				
MOLTO POCO	0	0	0																				
2. E' A CONOSCENZA DELLE PROCEDURE OPERATIVE E RESPONSABILITA' PREVISTE PER IL SUO RUOLO PRESENTI NEL MANUALE DELLA QUALITA'?																							
CAMILLUCCI <i>Tot. Dipendenti 3</i>	SANTINI <i>Tot. Dipendenti 5</i>	SERVIZI IN COMUNE <i>Tot. Dipendenti 3</i>	TOTALE DIPENDENTI <i>Tot. 11</i>																				
MOLTO N° 2 (75%) ABBASTANZA N° 1 (25%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 1 (20%) ABBASTANZA N° 4 (80%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 2 (75%) ABBASTANZA N° 1 (25%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 5 (46%) ABBASTANZA N° 6 (54%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0																				

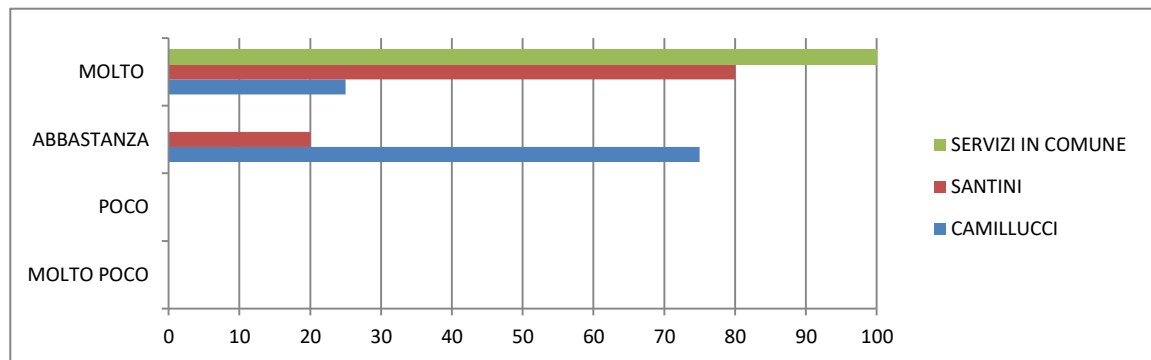


**Cooperativa Sociale
AMORE & VITA**
P.le camerino 3/A- 60126 Ancona
Tel. e fax 071-43930



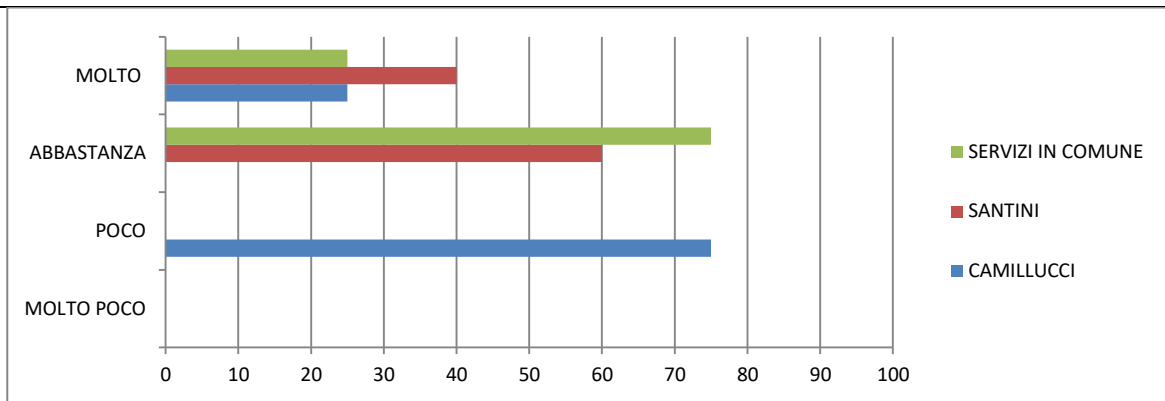
3. E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO CON I SUOI COLLABORATORI ALL'INTERNO DEL SUO REPARTO?

CAMILLUCCI Tot. Dipendenti 3	SANTINI Tot. Dipendenti 5	SERVIZI IN COMUNE Tot. Dipendenti 3	TOTALE DIPENDENTI Tot. 11
MOLTO N° 1 (25%) ABBASTANZA N° 2 (75%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 4 (80%) ABBASTANZA N° 1 (20%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 3 (100%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 8 (70%) ABBASTANZA N° 3 (30%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0



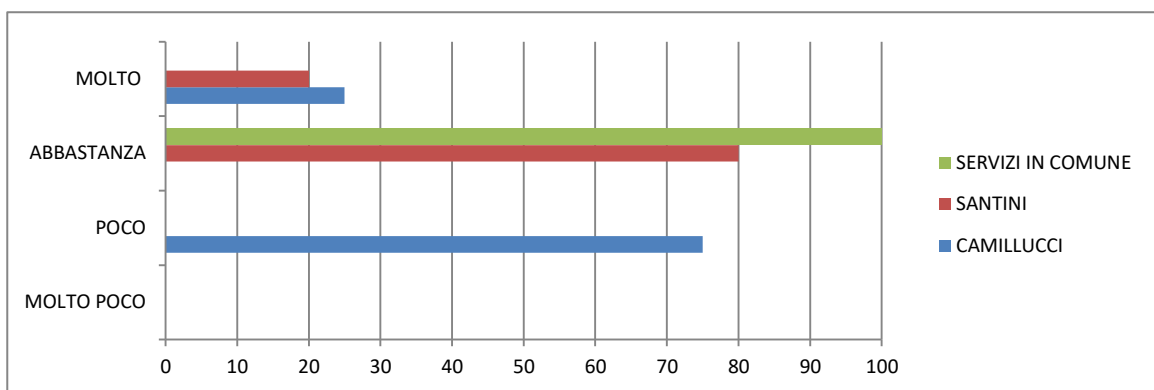
4. CONSIDERATO IL LAVORO CHE LA COINVOLGE, RIESCE COMUNQUE A TROVARE SPAZIO SODDISFACENTE PER LA CONDIVISIONE E IL CONFRONTO CON I SUOI COLLEGHI?

CAMILLUCCI Tot. Dipendenti 3	SANTINI Tot. Dipendenti 5	SERVIZI IN COMUNE Tot. Dipendenti 3	TOTALE DIPENDENTI Tot. 11
MOLTO N° 1 (25%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 2 (75%) MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 2 (40%) ABBASTANZA N° 3 (60%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 1 (25%) ABBASTANZA N° 2 (75%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 4 (36%) ABBASTANZA N° 5 (45%) POCO N° 2 (18%) MOLTO POCO N° 0



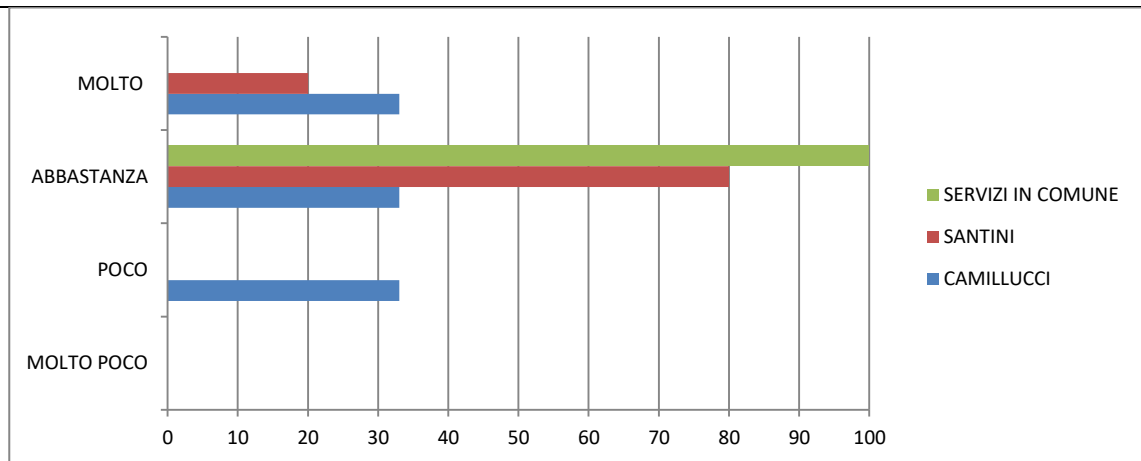
5. CONSIDERA SODDIFACENTE LO SPAZIO DEDICATO ALLA DISCUSSIONE/LAVORO IN EQUIPE?

CAMILLUCCI Tot. Dipendenti 3	SANTINI Tot. Dipendenti 5	SERVIZI IN COMUNE Tot. Dipendenti 3	TOTALE DIPENDENTI Tot. 11
MOLTO N° 1 (25%) ABBASTANZA N° 0 POCO N° 2 (75%) MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 1 (20%) ABBASTANZA 4 N° (80%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° (0%) ABBASTANZA N° 3 (100%) POCO N° 0 MOLTO POCO N°	MOLTO N° 2 (18%) ABBASTANZA N° 7 (63%) POCO N° 2 (18%) MOLTO POCO N° 0



6. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO ?

CAMILLUCCI Tot. Dipendenti 3	SANTINI Tot. Dipendenti 4	SERVIZI IN COMUNE Tot. Dipendenti 3	TOTALE DIPENDENTI Tot. 11
MOLTO N° 1 (33%) ABBASTANZA N° 1 (33%) POCO N° 1 (33%) MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 2 (20%) ABBASTANZA N° 3 (80%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 0 ABBASTANZA N° 3 (100%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 3 (27%) ABBASTANZA N° 7 (63%) POCO N° 1 (9%) MOLTO POCO N° 0



7. LE E' CHIARO QUALI SIANO I RESPONSABILI DEL SUO LAVORO A CUI RIVOLGERSI IN CASO DI PROBLEMATICHE O CHIARIMENTI?

CAMILLUCCI Tot. Dipendenti 3	SANTINI Tot. Dipendenti 5	SERVIZI IN COMUNE Tot. Dipendenti 3	TOTALE DIPENDENTI Tot. 11
SI N° 3 (% 100) NO N° 0	SI N° 5 (% 100) NO N° 0	SI N° 3 (% 100) NO N° 0	SI N° 11 (100%) NO N° 0

Chiarezza sui responsabili



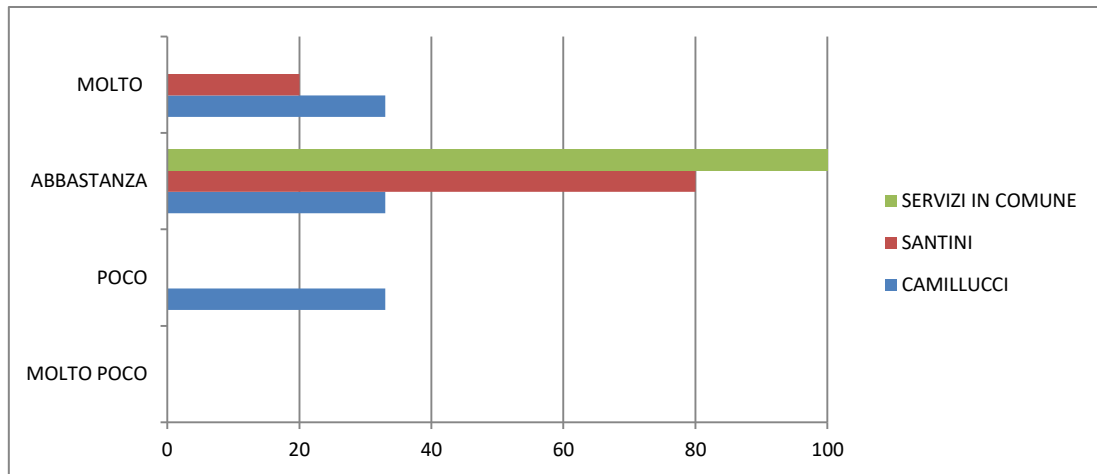
8. E' SODDISFATTO DEL CLIMA RELAZIONALE PRESENTE COMPLESSIVAMENTE TRA I DIPENDENTI DELLA COOPERATIVA?

CAMILLUCCI Tot. Dipendenti 3	SANTINI Tot. Dipendenti 5	SERVIZI IN COMUNE Tot. Dipendenti 3	TOTALE DIPENDENTI Tot. 11



**Cooperativa Sociale
AMORE & VITA**
P.le camerino 3/A- 60126 Ancona
Tel. e fax 071-43930

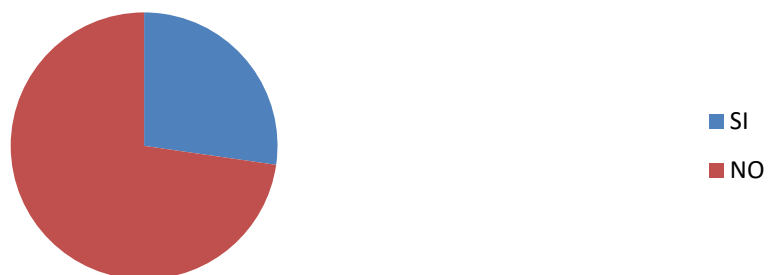
MOLTO N° 1 (33%) ABBASTANZA N° 1 (33%) POCO N° 1 (33%) MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 1 (20%) ABBASTANZA N° 4 (80%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 0 ABBASTANZA N° 3(100%) POCO N° 0 MOLTO POCO N° 0	MOLTO N° 2 (18%) ABBASTANZA N° 8 (73%) POCO N° 1 (9%) MOLTO POCO N° 0
---	---	---	--



9. RITIENE NECESSARI DEI CORSI DI AGGIORNAMENTO?

CAMILLUCCI Tot. Dipendenti 3	SANTINI Tot. Dipendenti 5	SERVIZI IN COMUNE Tot. Dipendenti 3	TOTALE DIPENDENTI Tot. 11
SI 0 (75%) NO 3 (100%)	SI n° 0 NO 5 (100%)	SI 3 (100%) NO 0 (0%)	SI 3 (27%) NO 8 (72%)

Corsi Aggiornamento



10. SE HA RISPOSTO SI, QUALI ARGOMENTI VORREBBE TRATTARE?

CAMILLUCCI Tot. Dipendenti 3	SANTINI Tot. Dipendenti 5	SERVIZI IN COMUNE Tot. Dipendenti 3	TOTALE DIPENDENTI Tot. 11



**Cooperativa Sociale
AMORE & VITA**
P.le camerino 3/A- 60126 Ancona
Tel. e fax 071-43930

		Vari Diversi Aggiornamenti vari	
11. IN QUESTO SPAZIO PUO' INDICARE LE SUE OSSERVAZIONI, CONSIDERAZIONI O SUGGERIMENTI, SE PRESENTI.			
CAMILLUCCI <i>Tot. Dipendenti 3</i>	SANTINI <i>Tot. Dipendenti 5</i>	SERVIZI IN COMUNE <i>Tot. Dipendenti 3</i>	TOTALE DIPENDENTI <i>Tot. 11</i>
Una riunione con tutti i dipendenti almeno una volta al mese			

SCALA DI MASLACH BURNOUT INVENTORY – ANALISI RISULTATI

	STANCHEZZA EMOZIONALE	DEPERSONALIZZAZIONE	REALIZZAZIONE PERSONALE SUL LAVORO
CAMILLUCCI	5	0	37 moderata realizzazione
	19 moderato	9	28 basa realizzazione
	22 moderato	5	25 basa realizzazione
SANTINI	7	0	28 basa realizzazione
	3	0	37 moderata realizzazione
	9	3	41 alta realizzazione
	5	0	43 alta realizzazione
	5	0	43 alta realizzazione
SERVIZI IN COMUNE	41 alto	21 alto	17 basa realizzazione
	49 alto	0	28 basa realizzazione
	43 alto	3	23 basa realizzazione

Conclusioni finali

Dall'analisi effettuata emerge che tutti i dipendenti sono molto o abbastanza soddisfatti dell'accuratezza e velocità delle informazioni, sono a conoscenza dei piani di lavoro previsti per la loro mansione, sono abbastanza o molto soddisfatti dell'organizzazione del lavoro e sono soddisfatti delle relazioni con il personale presente all'interno del proprio reparto.

Rispetto ai questionari precedenti risulta essere presente un miglior clima aziendale.

Per quanto riguarda la scala Maslach Burnout Inventory si osserva che una parte del personale, quasi la metà presenta una stanchezza emotiva moderata o alta, indipendentemente dalla mansione che svolge.



**Cooperativa Sociale
AMORE & VITA
P.le camerino 3/A- 60126 Ancona
Tel. e fax 071-43930**

Inoltre la maggior parte dei dipendenti ha dei punteggi bassi sulla realizzazione personale sul lavoro.

Azioni di Miglioramento

Si cercherà di incrementare le riunioni tra i dipendenti.

Per quanto riguarda la scala Maslach, le azioni preventive che verranno effettuate sono:

divulgazione di materiale utile per riconoscere i segnali e linee guida per favorire una riduzione dello stress

11/6/2024

Firma di chi ha elaborato i dati

Anna Maria Scarpino