

SINTESI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2020

L'indagine di customer satisfaction programmata durante il secondo semestre del 2020 - e rilevata nel corso del mese di dicembre - ha misurato il grado di soddisfazione degli utenti/clienti rispetto ai servizi erogati dall'IZSPB.

I risultati della rilevazione, basati sulle risposte pervenute da 127 questionari compilati, sono uno strumento utile a verificare i punti di forza e i punti di debolezza che caratterizzano l'organizzazione rispetto agli utenti esterni e sono altresì un punto di partenza da confrontare nel tempo con altre rilevazioni.

Lo strumento di rilevazione utilizzato è stato un questionario interattivo messo a disposizione dell'utenza sul sito dell'Istituto, nella sezione URP, e somministrato attraverso un'email a circa 800 utenti che usufruiscono o hanno usufruito dei servizi dell'Istituto.

L'indagine di Customer Satisfaction è rimasta aperta fino al 31/12/2020.

Successivamente sono stati visualizzati i dati raccolti, rielaborati e analizzati in questa relazione e pubblicati sul sito dell'Istituto.

Lo stesso questionario per il 2021, pubblicato ex novo sul sito nella sezione URP, consentirà invece di rilevare le variazioni della soddisfazione dell'utenza nel tempo. Tali rilevazioni, attuate in maniera sistematica e con continuità, saranno utili per valorizzare il punto di vista degli utenti, analizzandone le aspettative e le eventuali cause di insoddisfazione, per intervenire sulle criticità con attenzione crescente al fine di ottimizzare le risorse, aumentare la produttività, l'efficienza, l'efficacia e infine la qualità dei servizi erogati.

ANALISI DEI DATI RACCOLTI

L'indagine ha evidenziato, attraverso una serie di domande proposte nel questionario interattivo, il grado di soddisfazione dell'utenza relativamente ai servizi erogati.

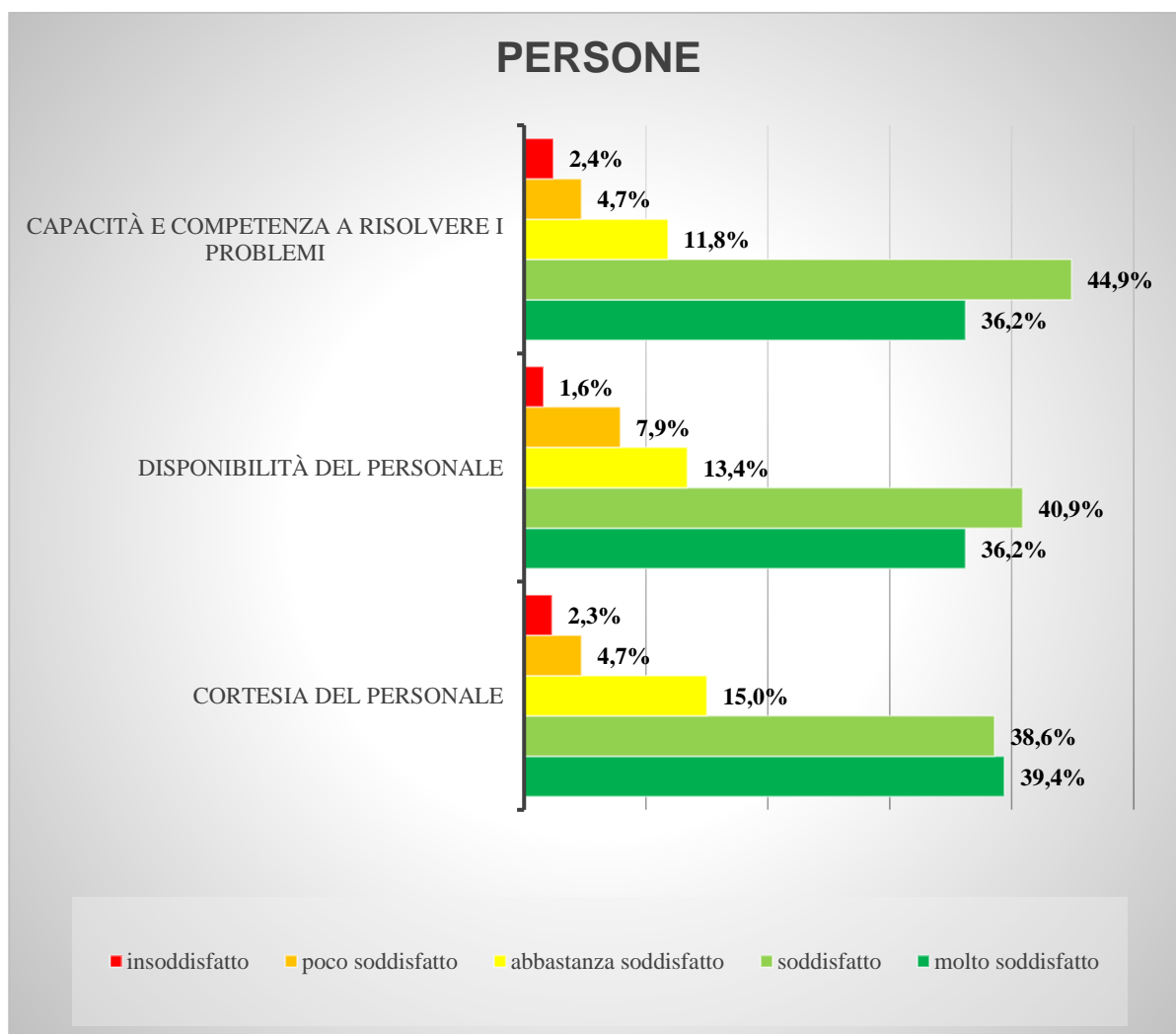
I dati sono espressi in percentuale su un numero assoluto di max 127 risposte.

L'utente, per la maggior parte delle domande, ha avuto la possibilità di riferire la propria opinione fra le seguenti possibili 5 risposte: *molto soddisfatto / soddisfatto / abbastanza soddisfatto / poco soddisfatto / insoddisfatto*; mentre per alcune domande ha avuto la possibilità di esprimersi scrivendo direttamente la risposta (modalità di contatto / laboratorio contattato / servizio richiesto / suggerimenti e proposte).

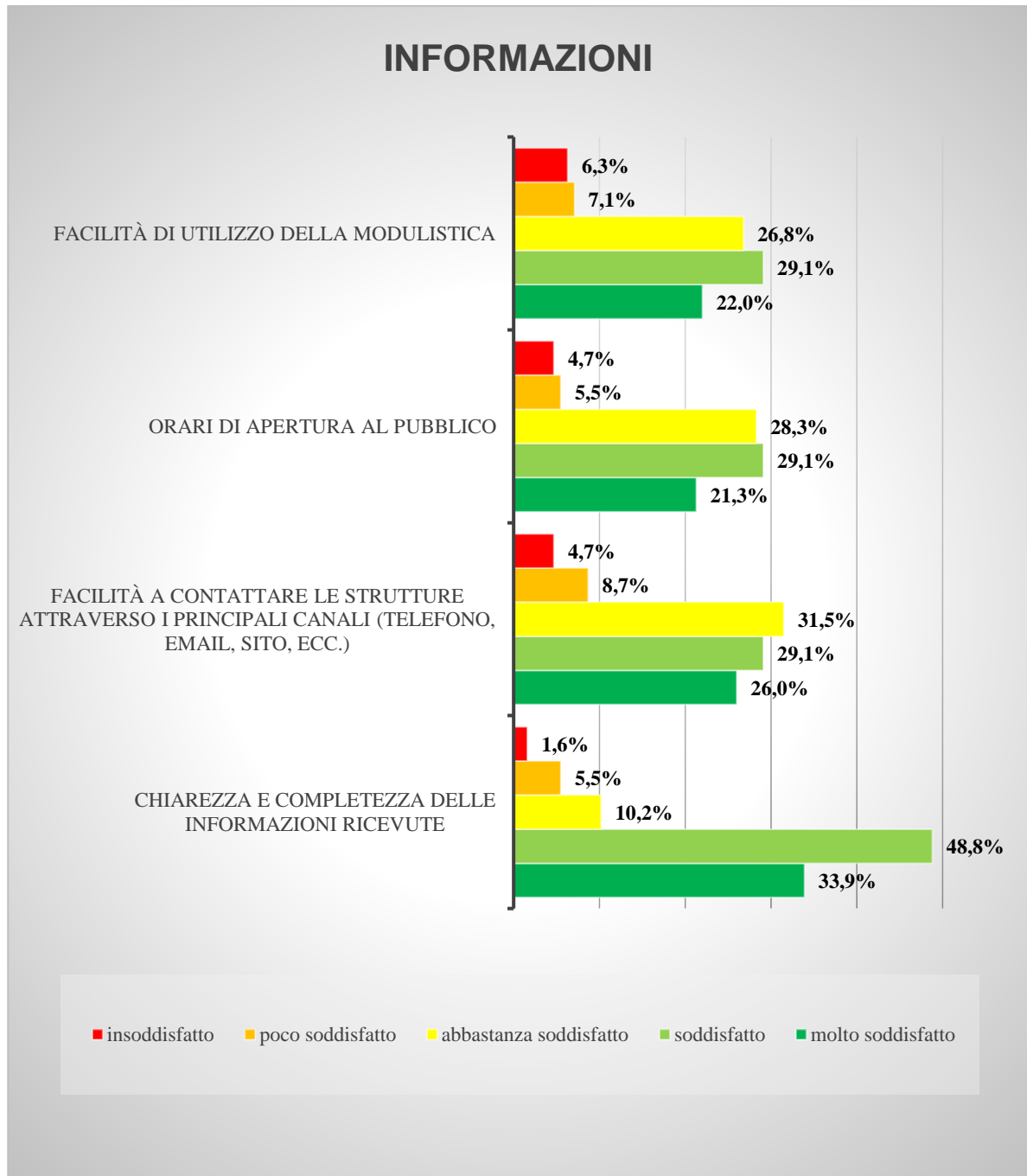
Da una rapida analisi delle risposte è immediatamente possibile rilevare che la maggioranza degli utenti ha espresso per diversi elementi un alto grado di soddisfazione: molto soddisfatto (fino a 39.4%) e soddisfatto (fino a 45.7%); mentre solo un'esigua percentuale ha manifestato insoddisfazione (da 0.8% a 6.3%)

Approfondendo l'analisi come si evince dai grafici più significativi sotto riportati si rileva che:

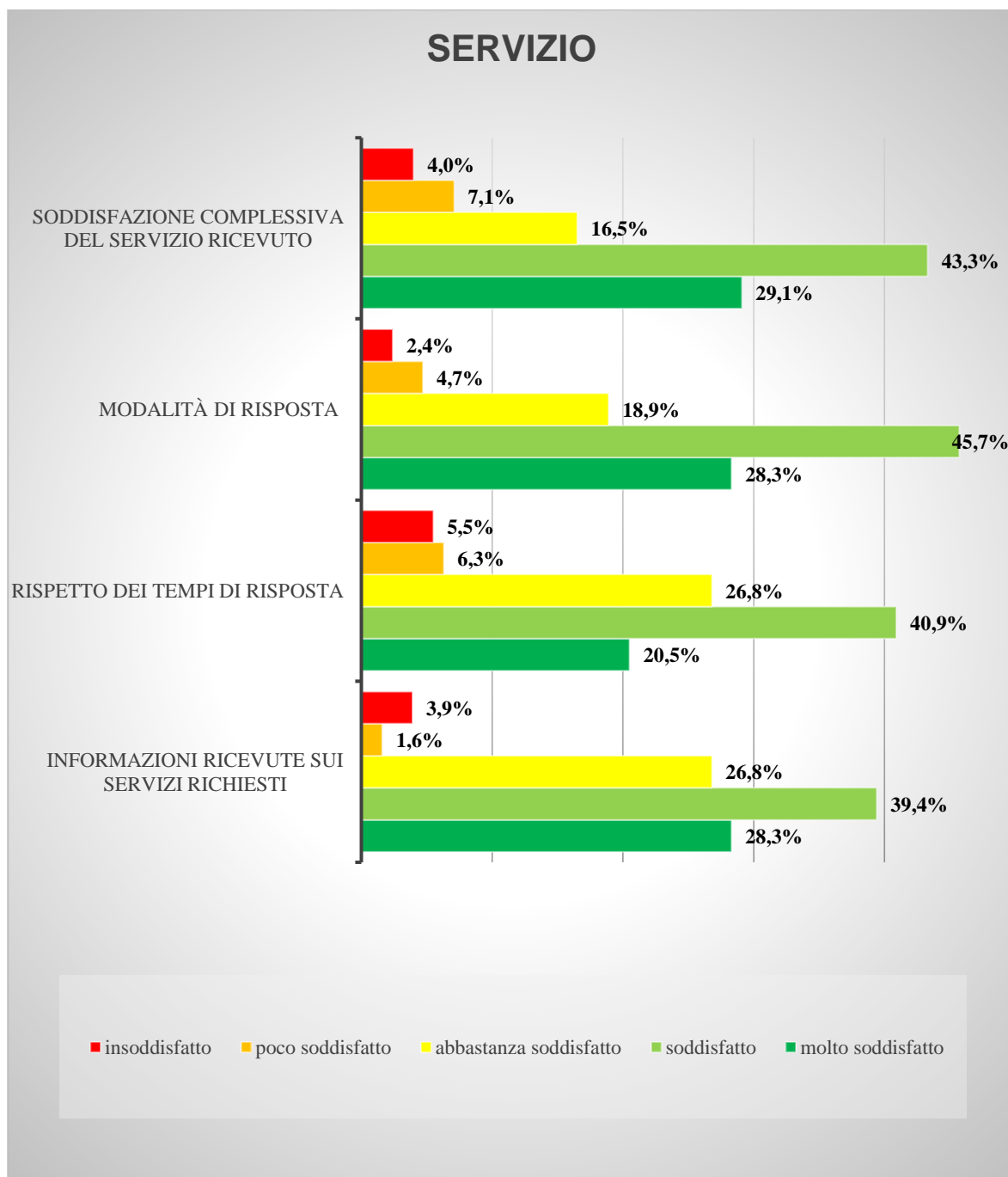
1. Le valutazioni effettuate sui comportamenti dei dipendenti (nel gruppo denominato "Persone") evidenzia una netta percentuale di utenti più che soddisfatti con un picco al 39.4% di persone "molto soddisfatte" della "cortesia del personale":



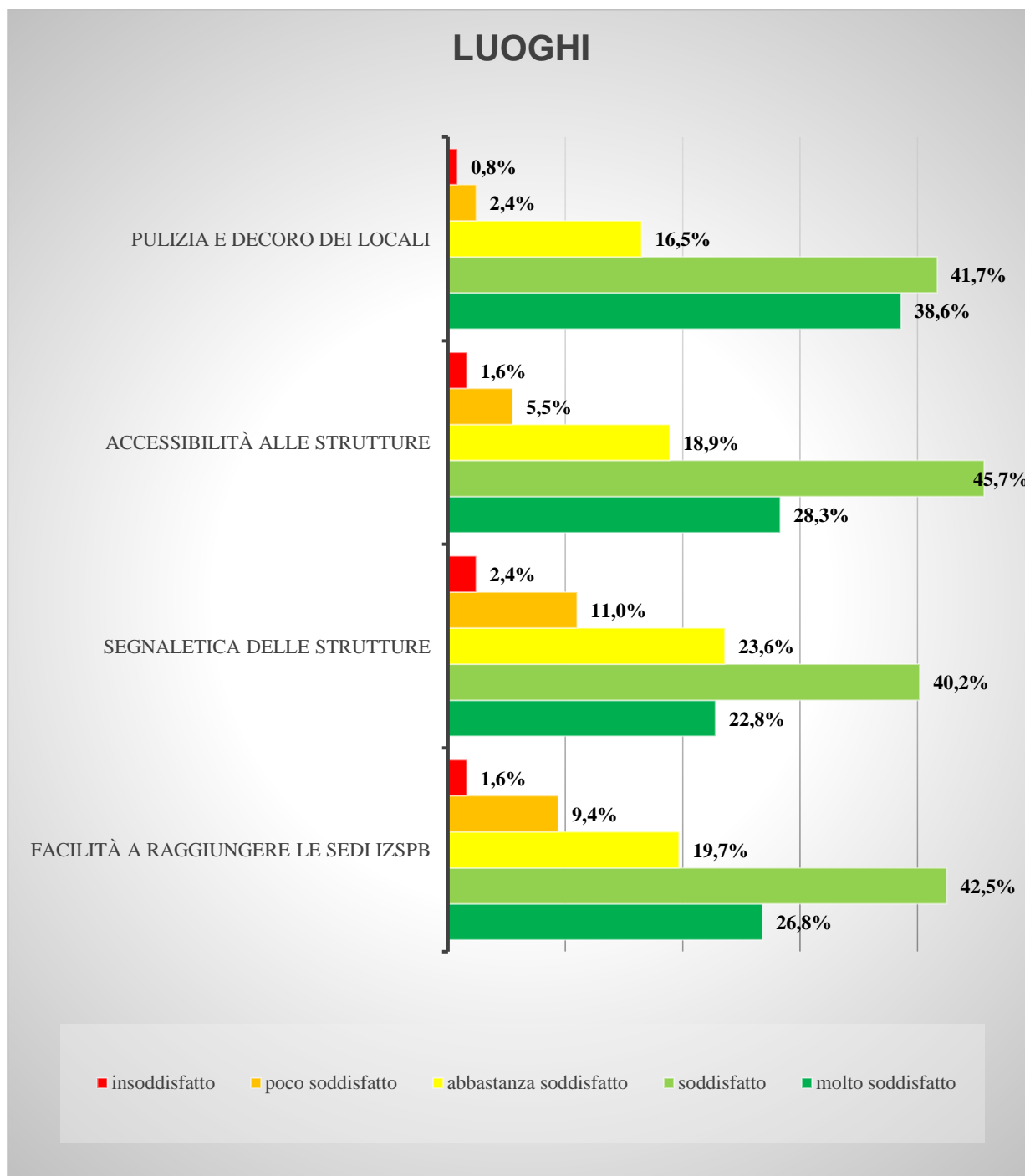
2. Le valutazioni ricevute dall'utente relative al gruppo "Informazioni" sono anch'esse molto positive, ma ci sono senz'altro margini di miglioramento se si considera una piccola percentuale di utenti non molto soddisfatti della modulistica (6.3% non soddisfatto e 7.1% poco soddisfatto) e un 8.7% di utenti poco soddisfatti della facilità a contattare le strutture dell'Ente:



3. Gli elementi valutati in relazione al gruppo “Servizio” sono molto soddisfacenti; in particolare la “soddisfazione complessiva del servizio ricevuto” è estremamente positiva con un 43.3% di utenti soddisfatti e un 29.1% di utenti molto soddisfatti. Poco soddisfatti gli utenti per il rispetto dei tempi di risposta ma solo per il 6.3%, mentre per lo stesso servizio il grado di soddisfazione raggiunge il 40.9%:



4. Del gruppo “Luoghi” (pulizia, accessibilità, ecc.) la zona verde (molto soddisfatto / soddisfatto) è anch’essa nettamente maggioritaria:



5. Per quanto riguarda le “Modalità” utilizzate per contattare l’Istituto o per ricercare informazioni sui servizi offerti l’utenza è stato rilevato quanto segue:

MODALITA' DI CONTATTO						
CONTATTI TELEFONICI	CONTATTI PER EMAIL	DI PERSONA	WEB	CELLULARE	CORRIERE	TUTTE
61	36	22	20	1	1	1

Come è evidente gli utenti preferiscono i contatti telefonici che andranno senz’altro potenziati.

6. I Laboratori / Uffici più contattati sono:

LABORATORI / UFFICI CONTATTATI							
FOGGIA	CAMPI SALENTINA LECCE	TORRE S. SUSANNA BRINDISI	TARANTO	PUTIGNANO BARI	MATERA	TITO POTENZA	TUTTI / VARI
94	18	13	12	16	8	5	6

7. SERVIZI RICHIESTI:

In questa sezione gli utenti hanno espresso la loro scelta relativamente al servizio richiesto. Nella maggior parte dei casi sono stati chiesti servizi analitici vari (chimici, microbiologici, sierologici, tossicologici, anatomo patologici), ma anche consulenze sui Piani (PNAA, PNR), servizi inerenti la sanità animale, corsi di formazione/aggiornamento professionali.

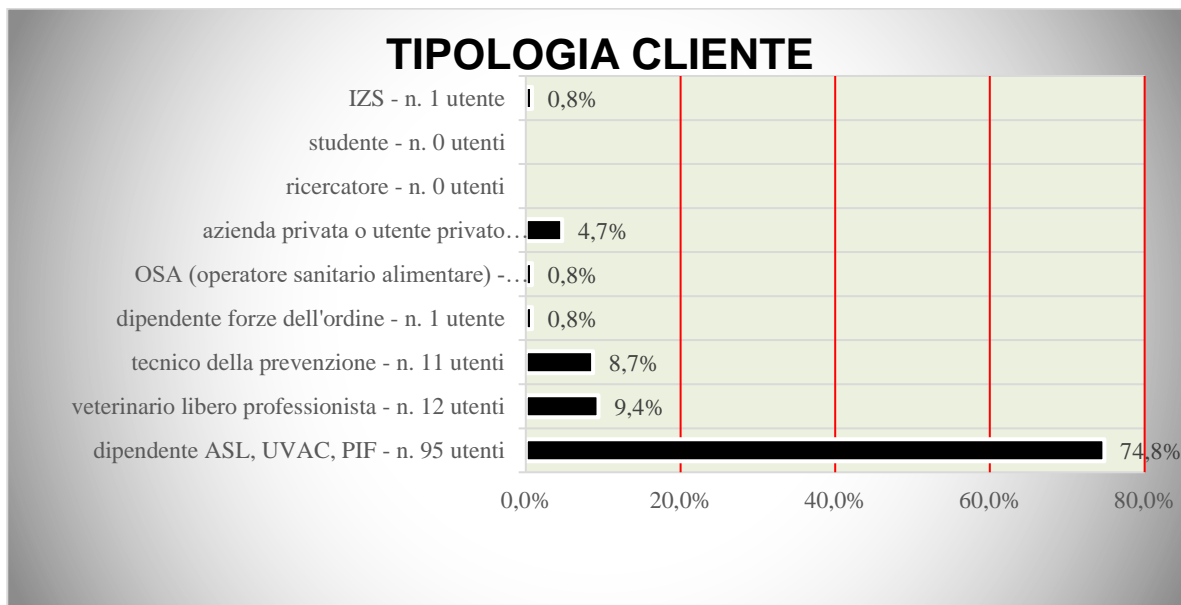
8. SUGGERIMENTI / OSSERVAZIONI PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO:

In questa sezione la gran parte degli utenti (69 su 127) non ha espresso alcun suggerimento. Alcuni, singolarmente, hanno suggerito proposte migliorative mentre altri hanno evidenziato problemi o vere e proprie critiche, come riepilogato di seguito:

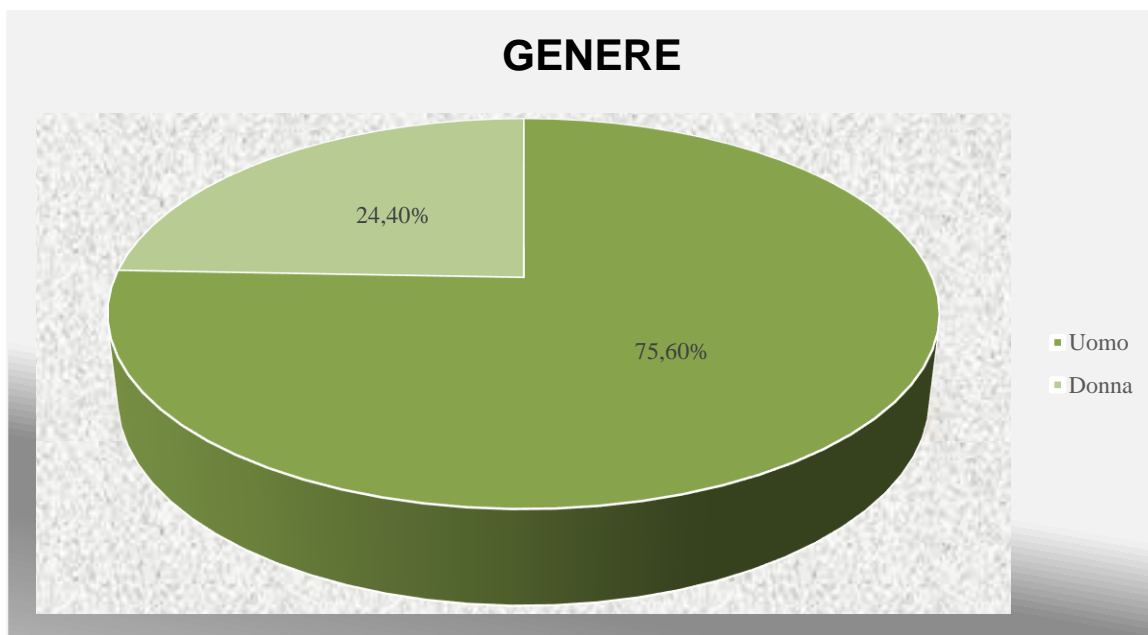
- Miglioramento dei tempi di risposta dei rapporti di prova dei campioni chimici / Ridurre i tempi di risposta
- Maggiore disponibilità / Migliorare il dialogo dare maggiore informazione e non porsi con arroganza o senso di superiorità / Maggiore comunicazione e condivisione delle informazioni – Meno burocrazia e meno problematiche inesistenti
- Maggiore presenza del personale responsabile, spesso ho avuto difficoltà a reperire i Veterinari
- Maggior competenza professionale / Maggiore confronto in merito alle normative di riferimento
- Aumentare gli accreditamenti
- Semplificazione modulistica - Semplificare l'apertura dei risultati dei referti possibilmente inviare in word
- Maggiore flessibilità nella gestione delle problematiche legate ai campionamenti
- Poco raggiungibile telefonicamente / contatti telefonici più rapidi ed efficienti / Facilitare i contatti telefonici
- Migliorare l'accettazione / Formare il personale con front office più adeguato
- Maggior coordinamento tra l'accettazione, il laboratorio, la refertazione, ecc. / Collaborazione
- Aumentare il servizio di accettazione pomeridiana
- Orari di ricevimento più lunghi
- Eliminare i periodi di chiusura estivi e invernali
- Ampliamento dei giorni di ricezione campioni – orari di ricezione più lunghi
- Fornire un corriere che ritira i campioni
- Compilazione on-line dei verbali di prelievo / Miglior utilizzo dei sistemi informativi / Migliorare Internet
- Prestare maggiore attenzione all'utilizzo della piattaforma STUD / Migliorare le procedure di registrazione STUD
- Mancanza di una newsletter, materiale informativo, pubblicazioni, linee guida
- Una mail chiara, unica ed accessibile per i servizi veterinari ASL
- Più interattivi con i veterinari
- Necessario potenziamento della sezione diagnostica
- Richiesta di Corsi di formazioni / anche aperti ad un maggior numero di partecipanti
- Maggiore attenzione a tutte le problematiche che si presentano
- (Latte, uova, ecc.) nella ricerca di germi trasmissibili per via alimentare ex d. lgs. N. 191 del 2006
- E' già molto quello che riescono a fare, bisognerebbe aumentare il personale / Aumento del personale / Sono soddisfatta / Bravi
- Cambiare tutto / Cambio gestione

La sezione relativa ai **DATI INFORMATIVI SUL CLIENTE** evidenzia:

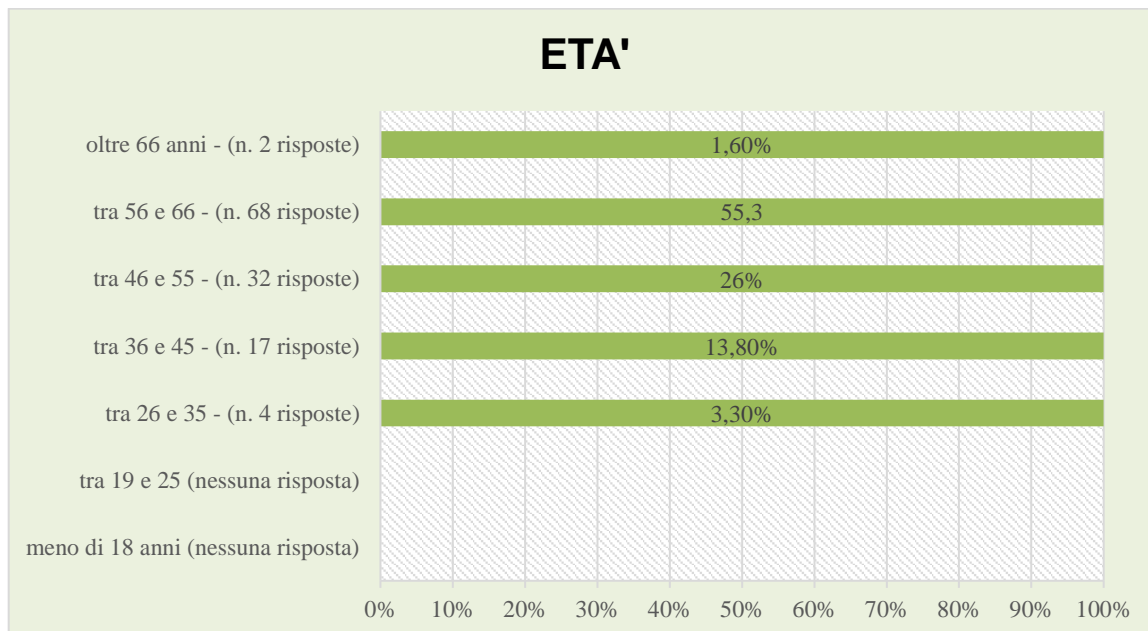
9. La *Tipologia del cliente* che si rivolge al nostro Istituto. Il 74.8% degli utenti (95 risposte) che più spesso utilizza i servizi offerti appartiene alle ASL, all'UVAC, PIF seguito, ma a distanza dai Veterinari libero-professionisti con il 9.4% (12 risposte).



10. Il *Genere*, dato significativo con 123 risposte di cui la maggioranza 75.6% (n. 93 risposte) composto da uomini.



11. L' *Età degli utenti* (123 risposte) che si interfacciano con l'istituto è evidenziabile in questo grafico:



12. La *Frequenza*. Il questionario si chiude con la domanda “Con quale frequenza si rivolge all'IZSPB?”.

Sono state registrate 126 risposte che hanno messo in evidenza che il 38,9% (n. 49 risposte su 126) si rivolge all'Ente più volte al mese e il 28,6% di utenti (n. 36 risposte) si rivolge all'Ente anche più volte a settimana.

