

SINTESI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2021

L'indagine di customer satisfaction programmata durante il secondo semestre del 2021 - 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 78 questionari compilati telematicamente e 169 compilati durante i corsi ECM organizzati dall'IZSPB, 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 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 31/12/2021.

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

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 247 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).

Sono stati messi a confronto i risultati dell'anno 2020 con quelli del 2021 che dimostrano miglioramento generale nella soddisfazione degli utenti.

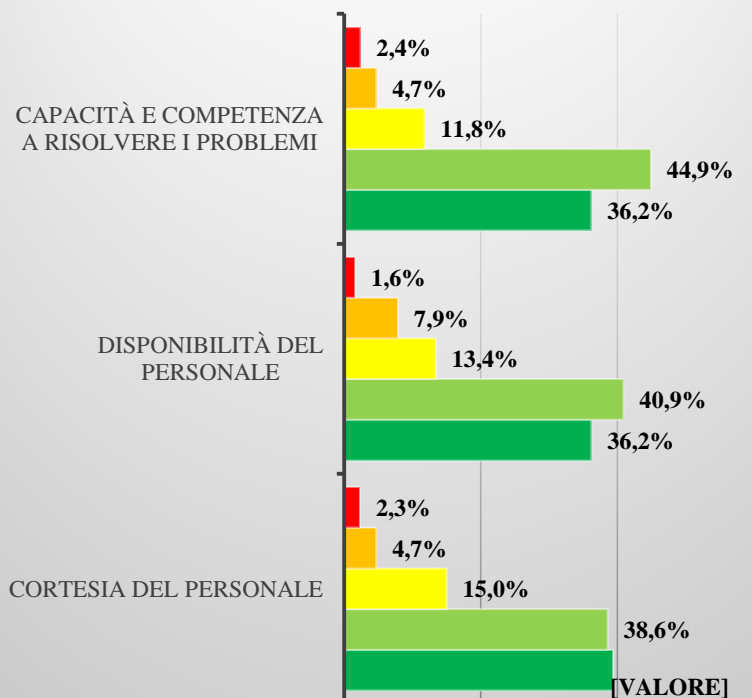
Da una rapida analisi delle risposte è immediatamente possibile rilevare che la maggioranza degli utenti ha espresso per diversi elementi un alto grado di soddisfazione: molto soddisfatto (fino a

55.4%) e soddisfatto (fino a 34.2%); mentre solo un'esigua percentuale ha manifestato insoddisfazione (da 0.8% a 1.2%)

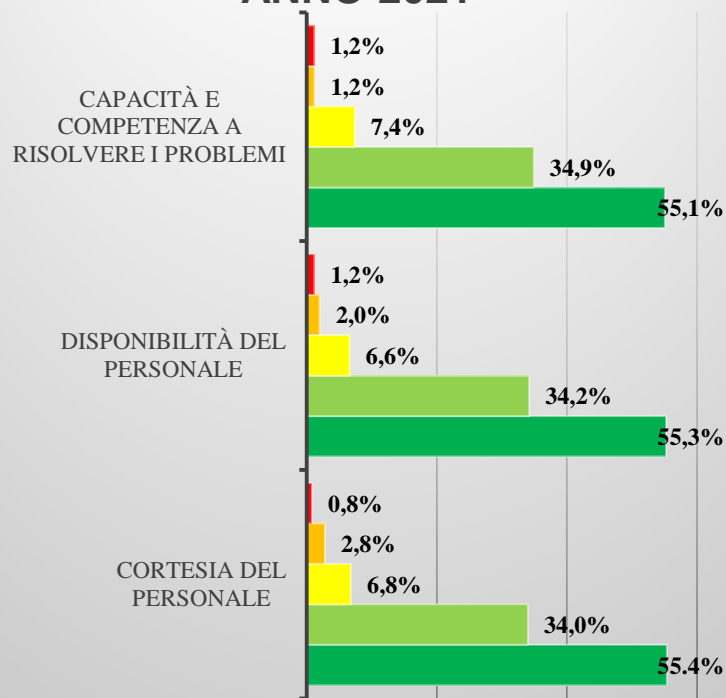
Approfondendo l'analisi come si evince dai grafici più significativi sotto riportati si rileva che:

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 55.4.% di persone "molto soddisfatte" della "cortesìa del personale":

PERSONE ANNO 2020

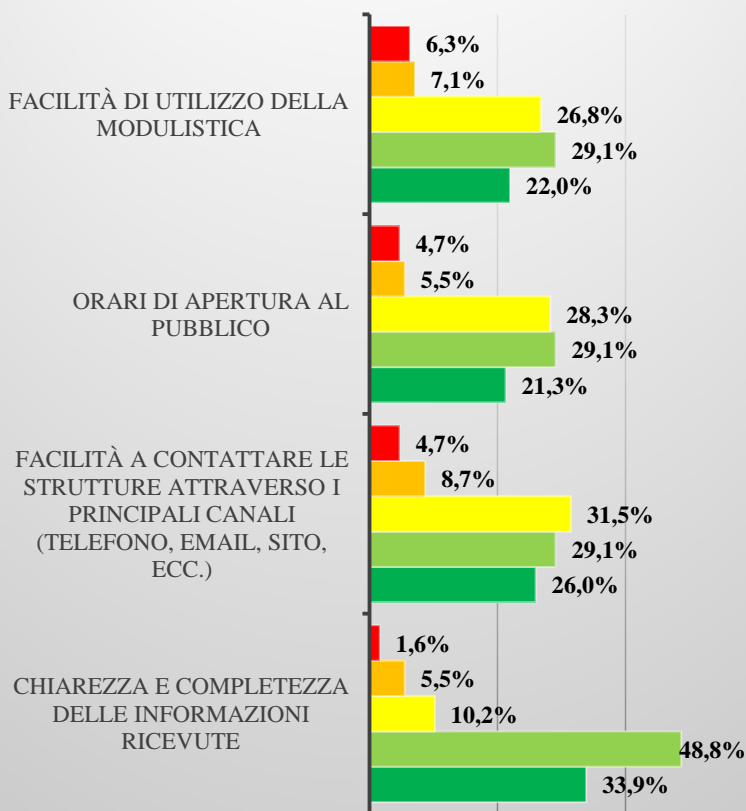


PERSONE ANNO 2021

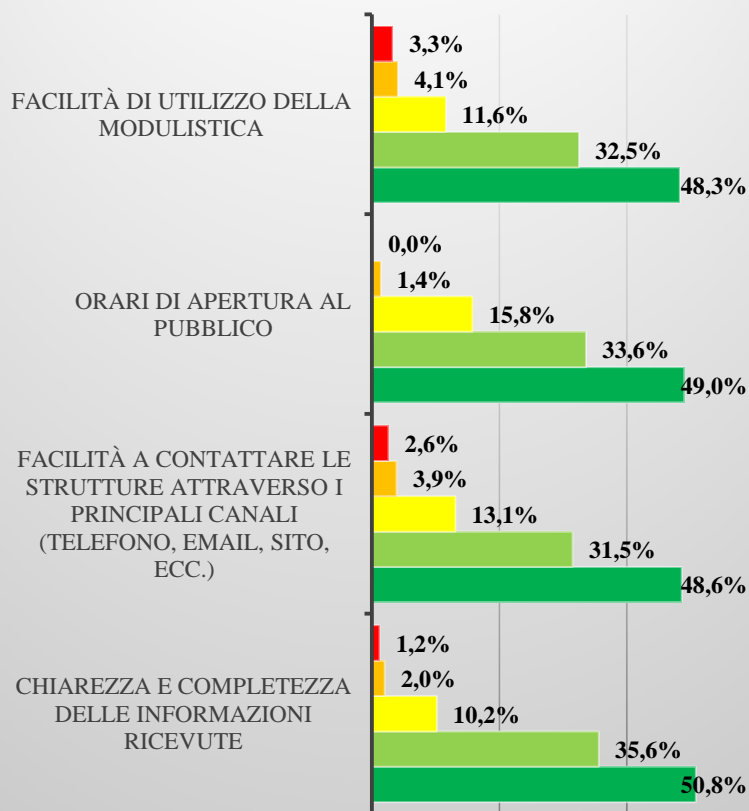


2. Le valutazioni ricevute dall'utente relative al gruppo "Informazioni" sono anch'esse molto positive, ma ci sono senz'altro margini di miglioramento se si considera una piccola percentuale di utenti non molto soddisfatti della modulistica (3.3% non soddisfatto e 4.1% poco soddisfatto) e un 2.6% di utenti insoddisfatti della facilità a contattare le strutture dell'Ente:

INFORMAZIONI ANNO 2020

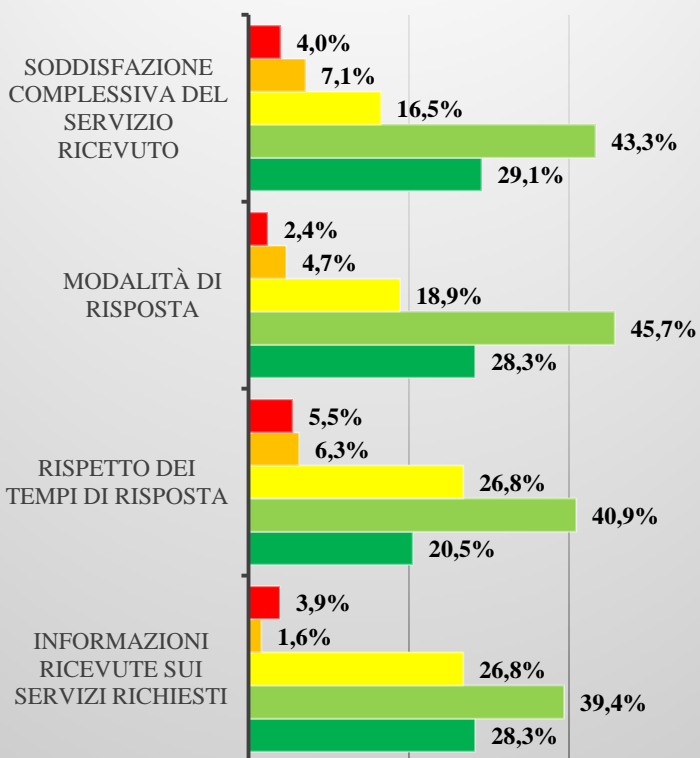


INFORMAZIONI ANNO 2021



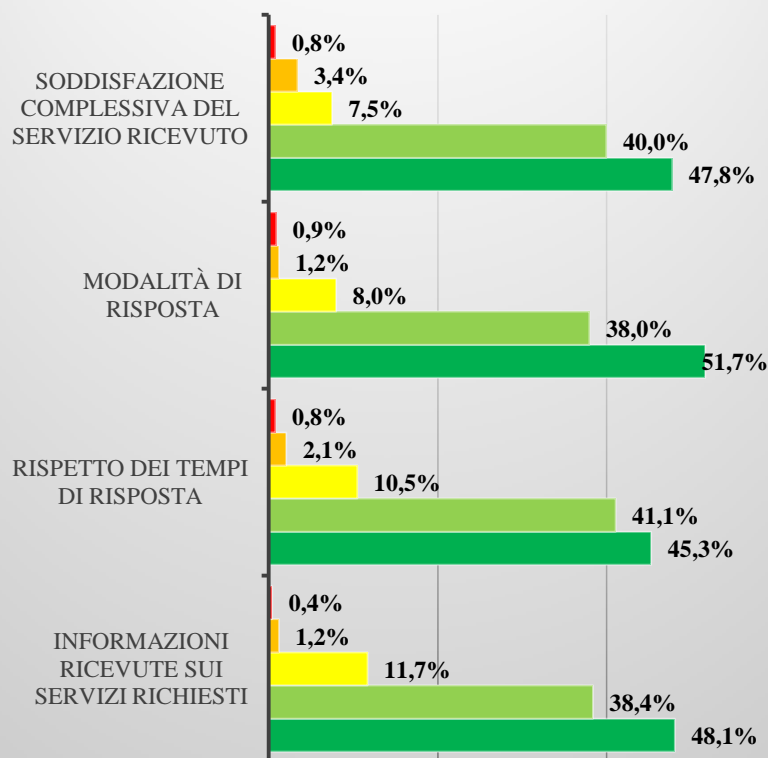
3. Gli elementi valutati in relazione al gruppo “Servizio” sono molto soddisfacenti; in particolare la “soddisfazione complessiva del servizio ricevuto” è estremamente positiva con un 47.8% di utenti soddisfatti e un 40% di utenti molto soddisfatti. Molto soddisfatti gli utenti per il rispetto dei tempi di risposta per il 45.3%.

SERVIZIO ANNO 2020



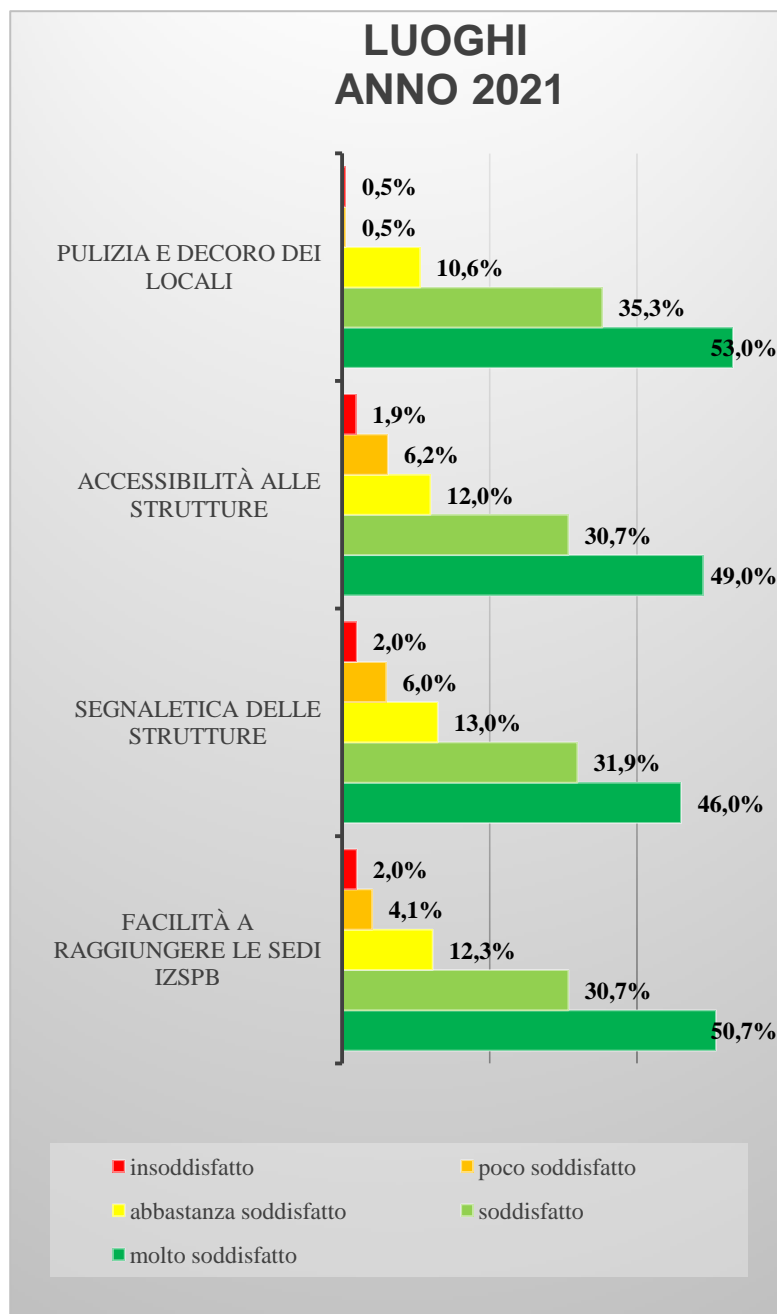
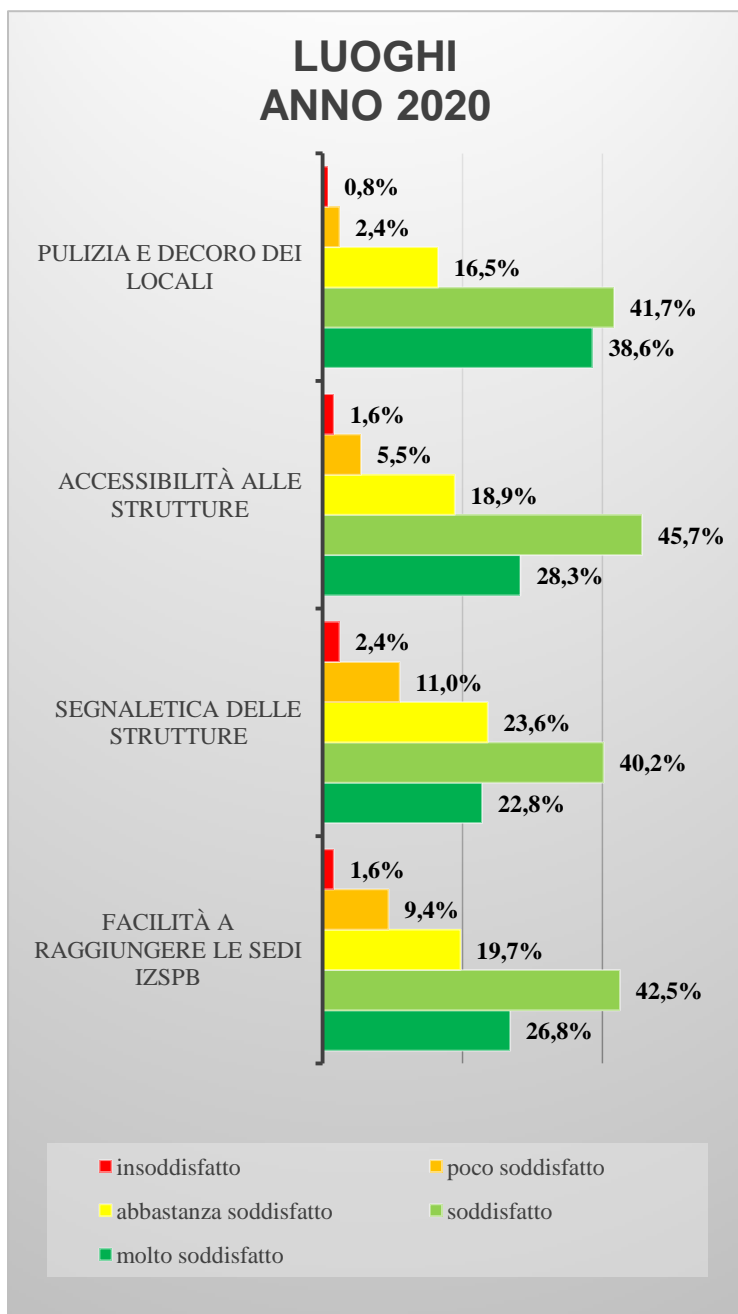
■ insoddisfatto ■ poco soddisfatto
■ abbastanza soddisfatto ■ soddisfatto
■ molto soddisfatto

SERVIZIO ANNO 2021



■ insoddisfatto ■ poco soddisfatto
■ abbastanza soddisfatto ■ soddisfatto
■ molto soddisfatto

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 2020						
CONTATTI TELEFONICI	CONTATTI PER EMAIL	DI PERSONA	WEB	CELLULARE	CORRIERE	TUTTE
61	36	22	20	1	1	1

MODALITA' DI CONTATTO 2021					
CONTATTI TELEFONICI	CONTATTI PER EMAIL	DI PERSONA	WEB	SITO WEB O TELEFONO	EMAIL O TELEFONO
75	32	30	9	30	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 2020							
FOGGIA	CAMPI SALENTINA LECCE	TORRE S. SUSANNA BRINDISI	TARANTO	PUTIGNANO BARI	MATERA	TITO POTENZA	TUTTI / VARI
94	18	13	12	16	8	5	6

LABORATORI / UFFICI CONTATTATI 2021							
FOGGIA	CAMPI SALENTINA LECCE	TORRE S. SUSANNA BRINDISI	TARANTO	PUTIGNANO BARI	MATERA	TITO POTENZA	TUTTI / VARI
54	27	4	4	19	21	7	51

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 non ha espresso alcun suggerimento.

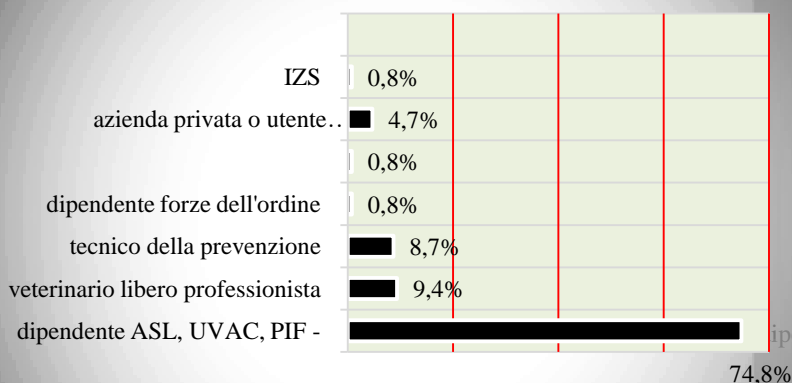
Alcuni, singolarmente, hanno suggerito proposte migliorative mentre altri hanno evidenziato problemi o vere e proprie critiche, come riepilogato di seguito:

- Consegna dei campioni senza obbligo di prenotazione
- Maggior coordinamento tra Regione e IZSPB
- Indicazione di orari stabiliti per consulti diretti senza disturbare durante l'attività lavorativa
- Aumentare gli incontri con gli operatori sanitari
- Velocizzare le comunicazioni dei rapporti di prova
- Estendere l'orario di ricevimento campioni
- Difficoltà nella comunicazione con il personale addetto
- Maggiore attenzione in fase di programmazione
- Stabilire un servizio costante di informazione e formazione , attraverso l'istituzione di una newsletter

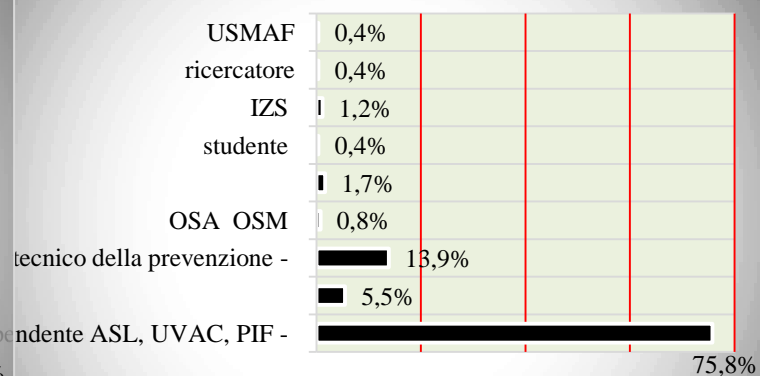
La sezione relativa ai **DATI INFORMATIVI SUL CLIENTE** evidenzia:

9. La *Tipologia del cliente* che si rivolge al nostro Istituto. Il 75.8% degli utenti (179 risposte) che più spesso utilizza i servizi offerti appartiene alle ASL, all'UVAC, PIF seguito, ma a distanza dai Veterinari libero-professionisti con il 5.5% (13 risposte).

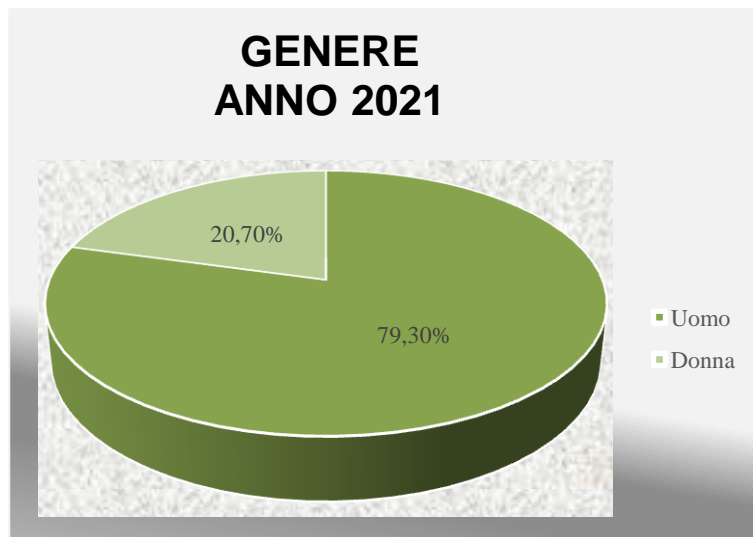
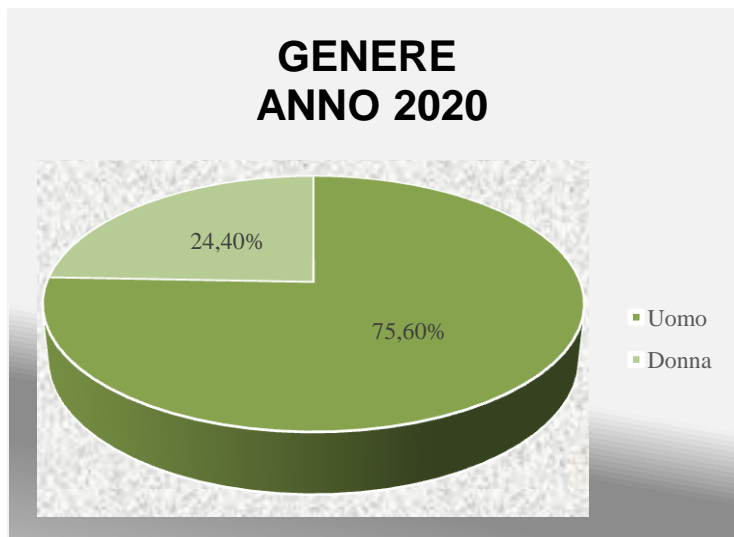
TIPOLOGIA CLIENTE ANNO 2020



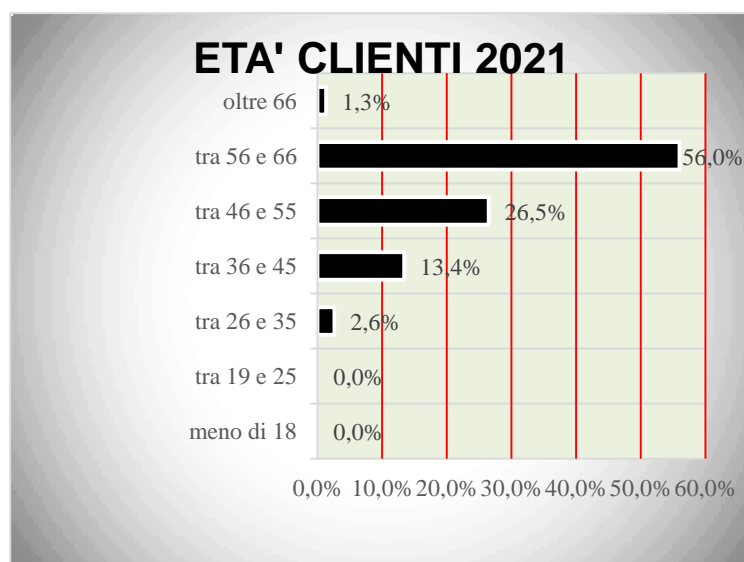
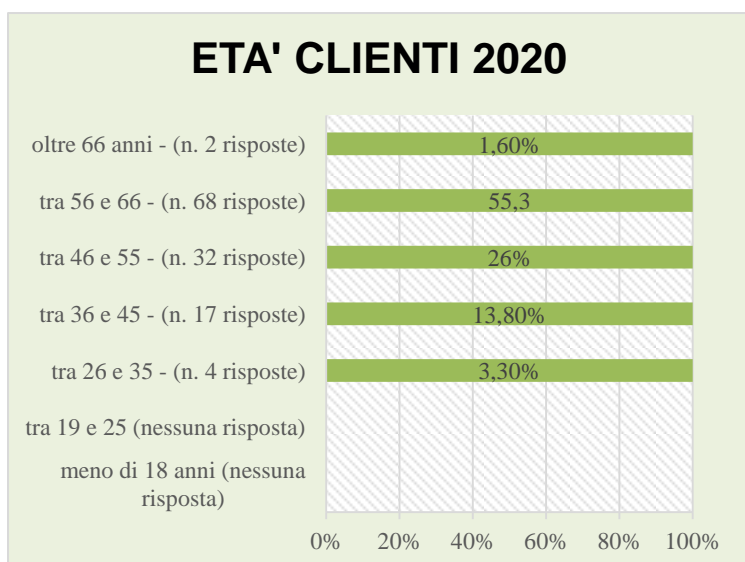
TIPOLOGIA CLIENTE ANNO 2021



10. Il *Genere*, dato significativo con 243 risposte di cui la maggioranza 79.3% (n. 188 risposte) composto da uomini.



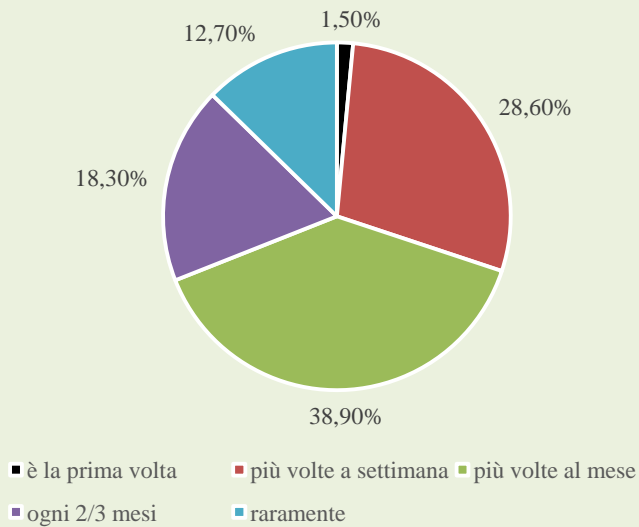
11. L' *Età degli utenti* (230 risposte) che si interfacciano con l'istituto è evidenziabile in questo grafico:



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

Sono state registrate 239 risposte che hanno messo in evidenza che il 44.3% (n. 106 risposte su 239) si rivolge all’Ente più volte al mese e il 25.1% di utenti (n. 60 risposte) si rivolge all’Ente anche più volte a settimana.

FREQUENZA 2020



FREQUENZA 2021

