

## SINTESI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2023

L'indagine di Customer Satisfaction programmata durante l'ultimo quadrimestre del 2023 ha misurato il grado di soddisfazione degli utenti/clienti rispetto ai servizi erogati dall'IZSPB.

I risultati della rilevazione, basati sulle risposte pervenute da 99 questionari compilati on-line, 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 913 utenti che usufruiscono o hanno usufruito dei servizi dell'Istituto.

L'indagine di Customer Satisfaction è rimasta aperta fino al 31/12/2023.

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.

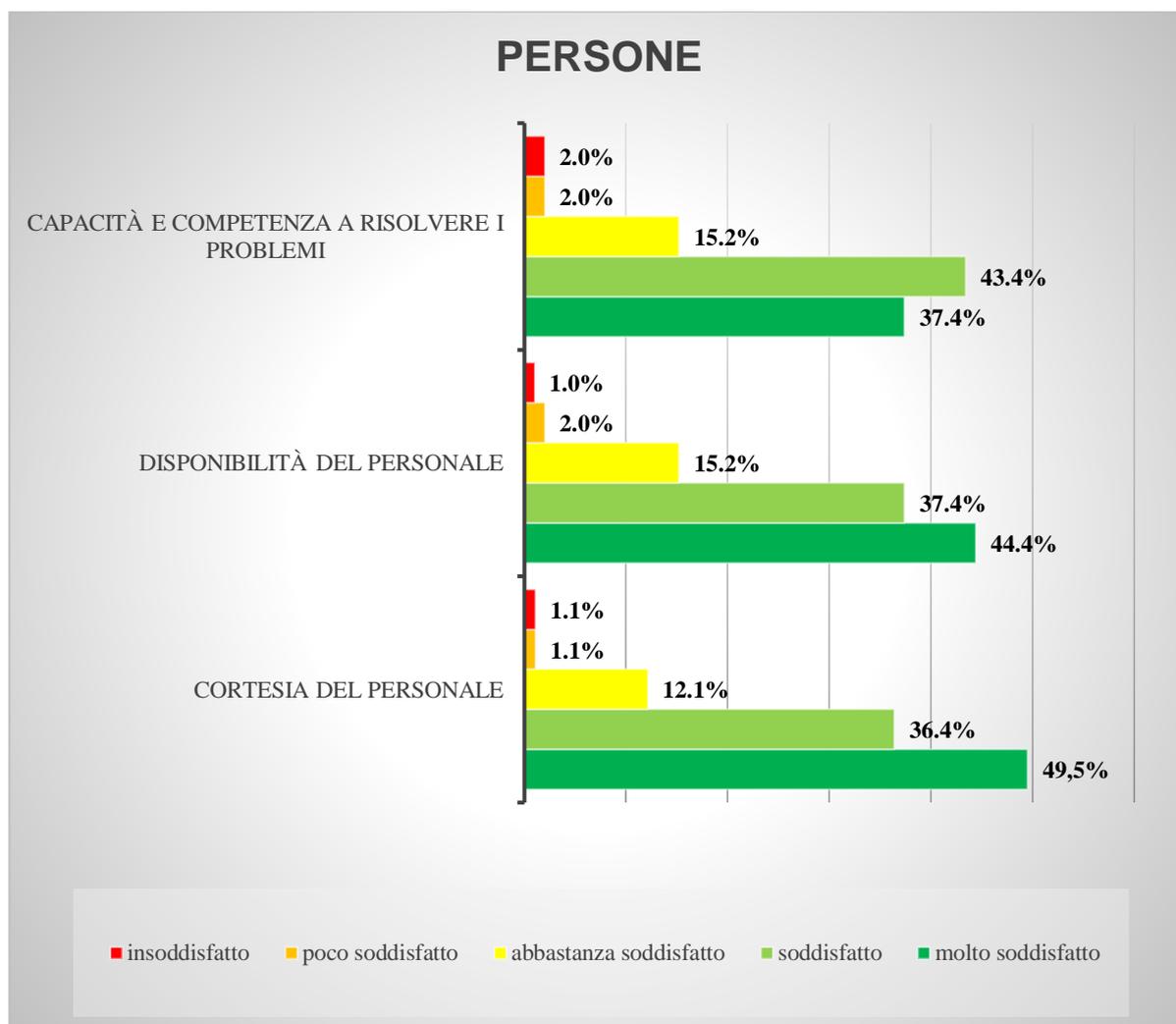
I dati sono espressi in percentuale su un numero assoluto di max 99 risposte.

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** pari ad un valore del 49.5% e **soddisfatto** pari al 57.6%; mentre solo un'esigua percentuale ha manifestato insoddisfazione oscilla tra 1.0% e 4.0% per le voci prese in considerazione.

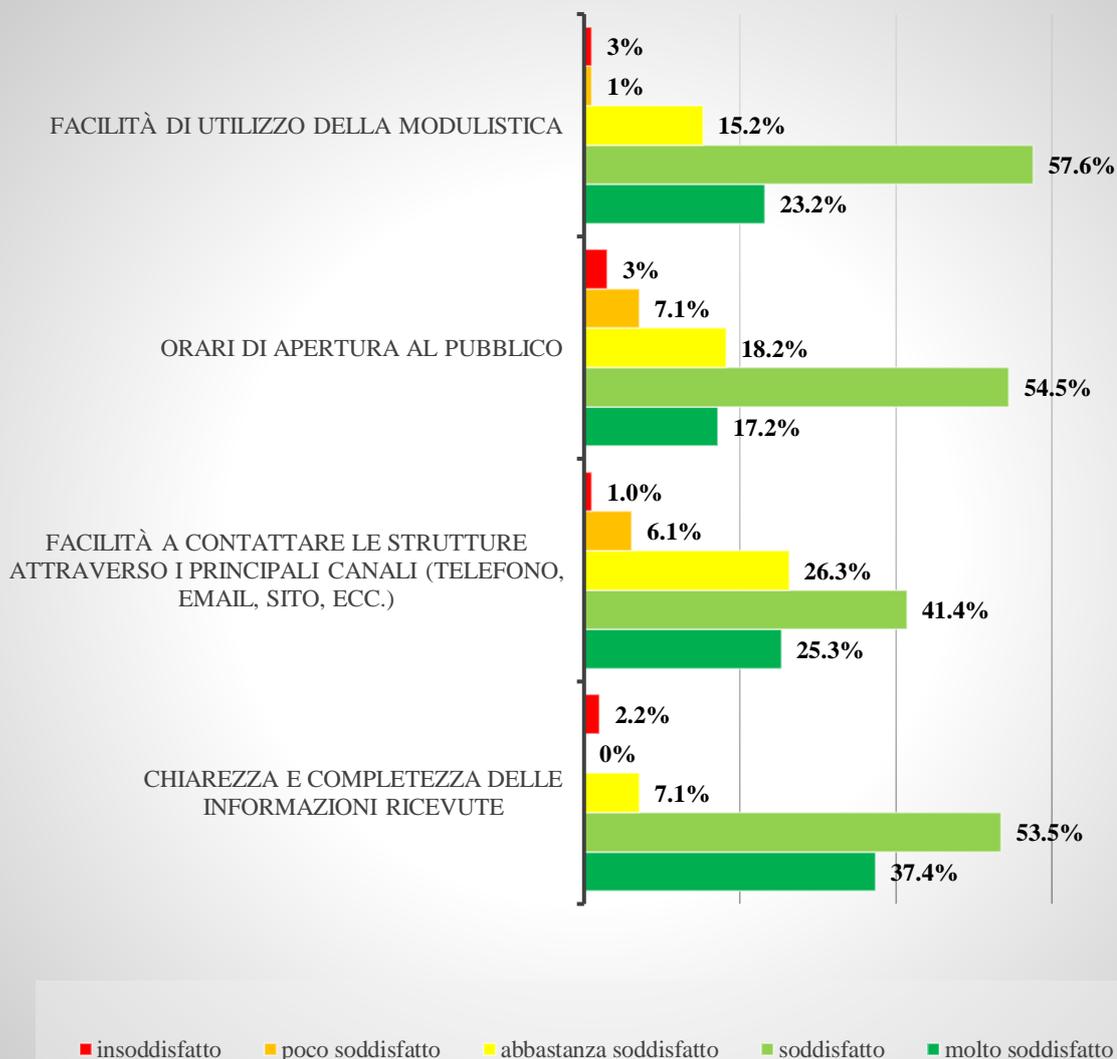
Approfondendo l'analisi come si evince dai grafici più significativi di seguito riportati si rileva che:

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 49.5% di persone molto soddisfatte per la voce "cortesìa del personale":

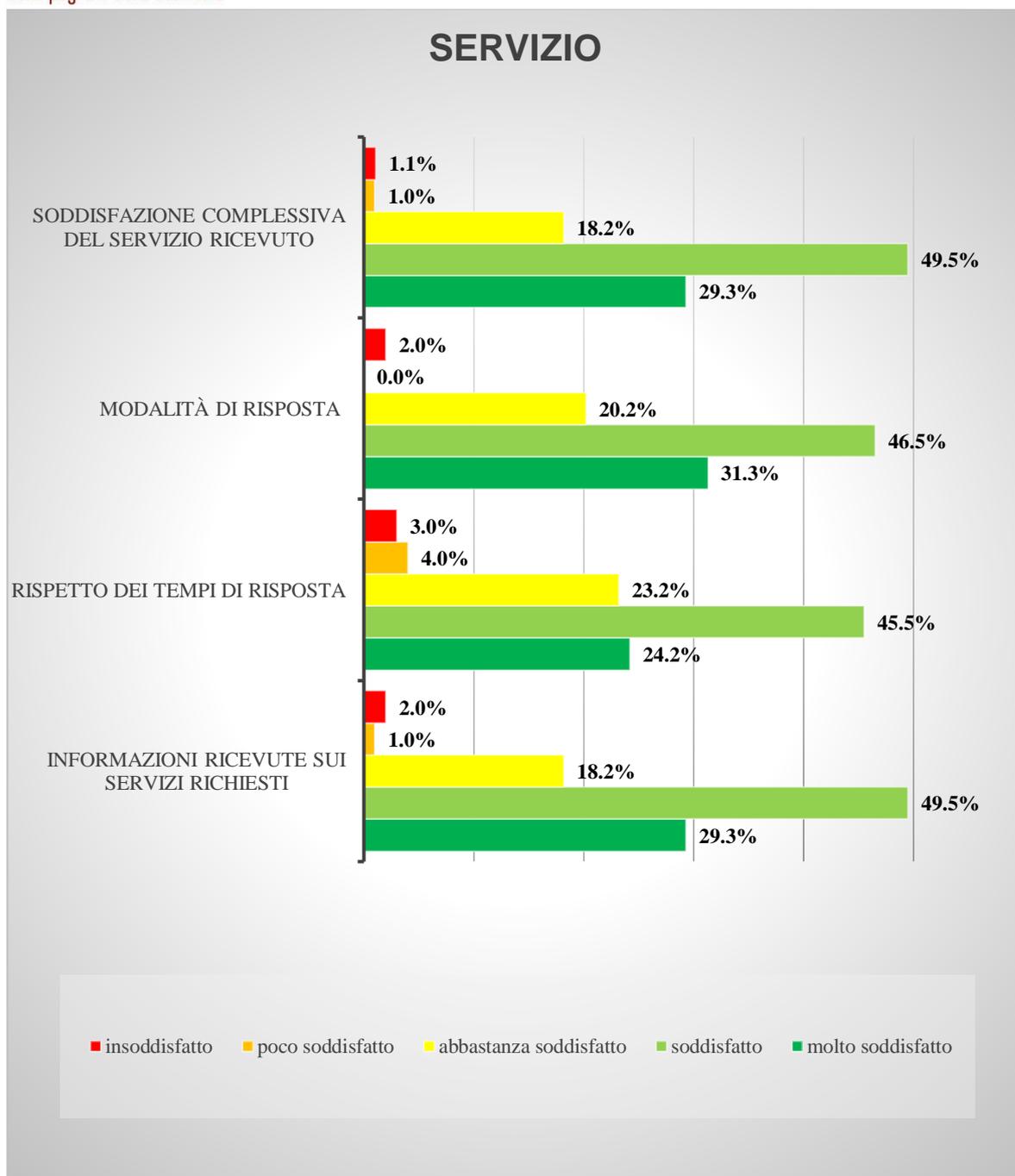


2. Le valutazioni ricevute dall'utente relative al gruppo "Informazioni" sono anch'esse molto positive, soprattutto al valore riferito alla voce "facilità di utilizzo della modulistica" che si raggiunge il grado di soddisfazione pari al 57.6%, seguono l'area "orari di apertura al pubblico" con 54.5% di soddisfazione e "chiarezza e competenze delle informazioni ricevute" con il 53.5% di soddisfazione. Solo una piccola parte di utenti non sono soddisfatti o poco soddisfatti (1% insoddisfatto e 0% poco soddisfatto) per queste voci:

## INFORMAZIONI

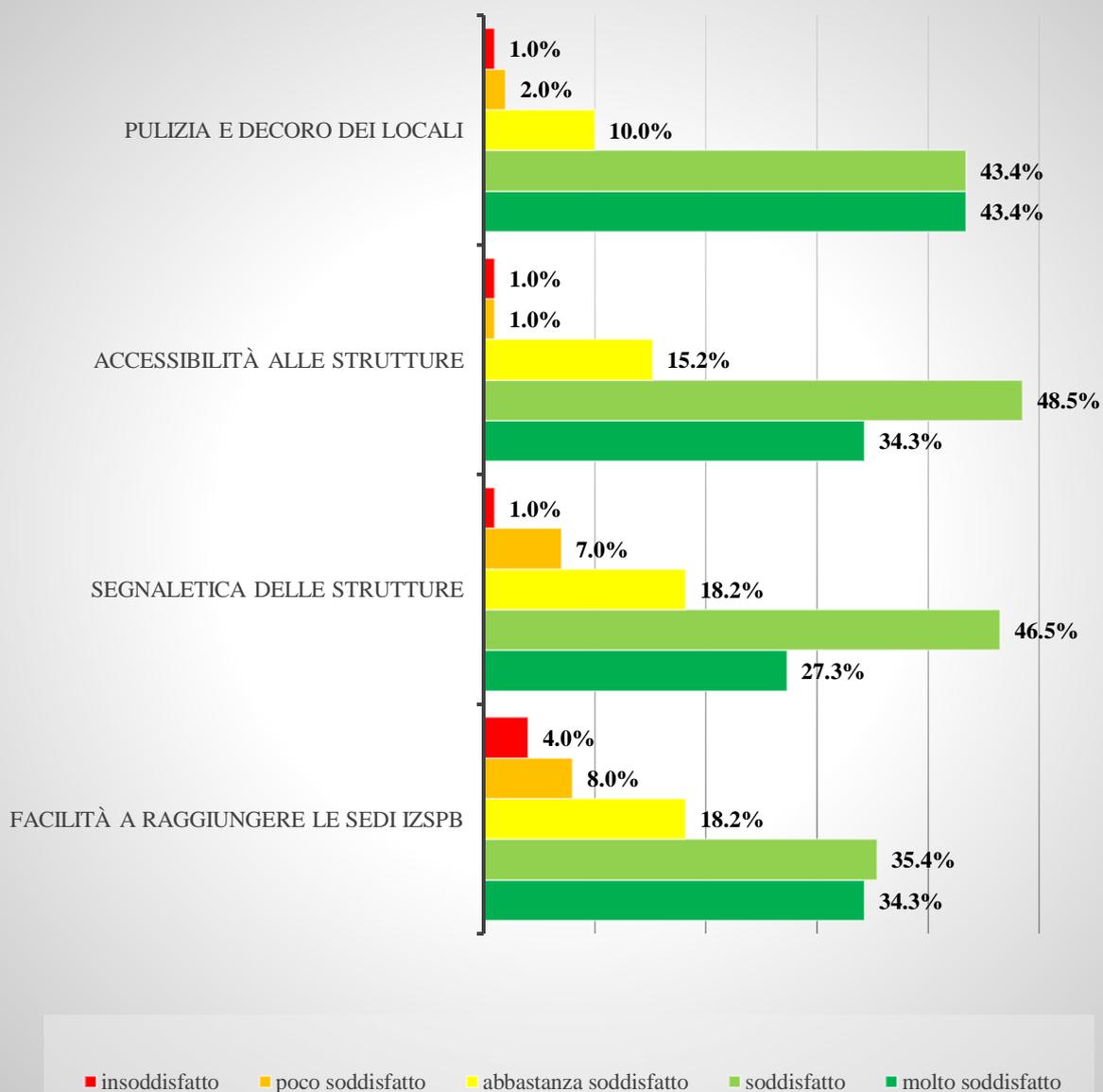


3. Gli elementi valutati in relazione al gruppo “**Servizio**” sono complessivamente molto soddisfacenti; in particolare la “*soddisfazione complessiva del servizio ricevuto*” e “*informazioni ricevute sui servizi richiesti*” è abbastanza positiva con un valore massimo del 49.5% come grado di soddisfazione, per le altre due voci abbiamo soddisfazione del 46.5% e del 45.5%.



4. Del gruppo “**Luoghi**” la voce “*accessibilità alle strutture*” segnala il valore più alto 48.5% di soddisfazione, seguito da “*segnaletica delle strutture*” valore 46.5% e “*pulizia e decoro dei locali*” con valore di 43.4% di soddisfazione. Anche in questo caso per la voce luoghi abbiamo un buon grado di soddisfazione per le singole voci richieste.

## LUOGHI



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 | TUTTE |
| 32                    | 22                 | 16         | 12  | 5     |

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

6. I Laboratori / Uffici più contattati sono:

| LABORATORI / UFFICI CONTATTI |                       |                           |         |                |        |              |
|------------------------------|-----------------------|---------------------------|---------|----------------|--------|--------------|
| FOGGIA                       | CAMPI SALENTINA LECCE | TORRE S. SUSANNA BRINDISI | TARANTO | PUTIGNANO BARI | MATERA | TITO POTENZA |
| 53                           | 10                    | 8                         | 3       | 18             | 5      | 6            |

## 7. SERVIZI RICHIESTI:

In questa sezione gli utenti hanno espresso la loro scelta relativamente al servizio richiesto. Sono stati chiesti, principalmente, vari servizi analitici (chimici, microbiologici, sierologici, tossicologici, necroscopie), ma anche consulenze sui Piani (PNAA, PNR), servizi inerenti la sanità animale, consulenza varia su campionamento: accettazione, prenotazione, piani di campionamento, chiarimenti sul n. di aliquote per esami particolari, verifica di referti, ed infine corsi di formazione/aggiornamento professionali.

## 8. SUGGERIMENTI / OSSERVAZIONI PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO:

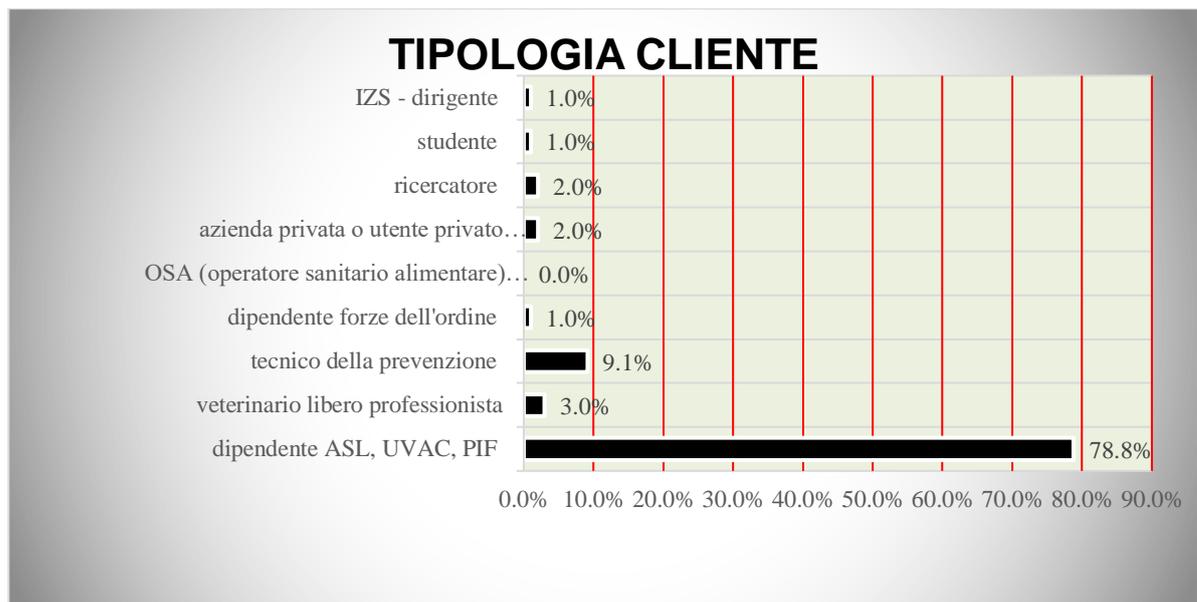
In questa sezione la gran parte degli utenti (39 su 99) non ha espresso alcun suggerimento. Alcuni, singolarmente, hanno suggerito proposte migliorative mentre altri hanno evidenziato problemi o vere e proprie critiche, come riepilogato di seguito:

- aumentare gli orari di accettazione
- potenziare i sistemi di contatto telefonico ed informatico
- nessun suggerimento/ nessuna osservazione/ è già un buon servizio/nessuna/n.n./per ora nessuna/nessuno/nessuna osservazione/ perfetto così/ tutto bene /va bene così /sono soddisfatto/nulla, sono soddisfatto del servizio che offrite/nulla/sono già al massimo/nessuno (totale 16)
- più personale in accettazione
- maggiore flessibilità giornate ed orari accettazione campioni
- poter parlare più facilmente con i laboratori e dirigenti
- punti di ricezione campioni più vicini all'area metropolitana
- accelerare i tempi di risposta degli esami
- la costante presenza in accettazione del sig. Firenze Dino altamente competente
- possibile accorciare i tempi per le risposte
- estendere le domande/risposte sul sito nella sezione FAQ
- maggiore rapidità nella conferma analisi
- tenere aperto anche il venerdì pomeriggio
- l'orario di telefono troppo tardi dopo le 9:00
- **rispetto**
- aumentare fascia oraria apertura
- velocizzare trovare laboratorio/ufficio interessato
- non chiudere sezioni di vitale importanza per le esigenze del territorio
- corriere ritiro campioni
- autista che raccoglie campioni
- risposte di diagnosi ed indirizzi terapeutici non solo alle autorità competenti ma anche ai veterinari liberi professionisti
- maggiore velocità di risposta
- maggiore confronto legislativo
- collaborazione e cortesia nella fase di accettazione dei campioni presso la sede di Putignano
- aumentare il personale-giorni e tempi di ricezione campioni
- comunicazione verbale
- valutare aperture pomeridiane
- esperienza
- più disponibilità
- incrementare orari di accettazione ore pomeridiane
- rispondere prontamente alle telefonate. Molte volte si chiama durante l'esecuzione del campionamento e si necessita maggiore celerità nelle risposte
- maggiore celerità nelle risposte
- aumentare il personale
- maggiore rintracciabilità delle informazioni

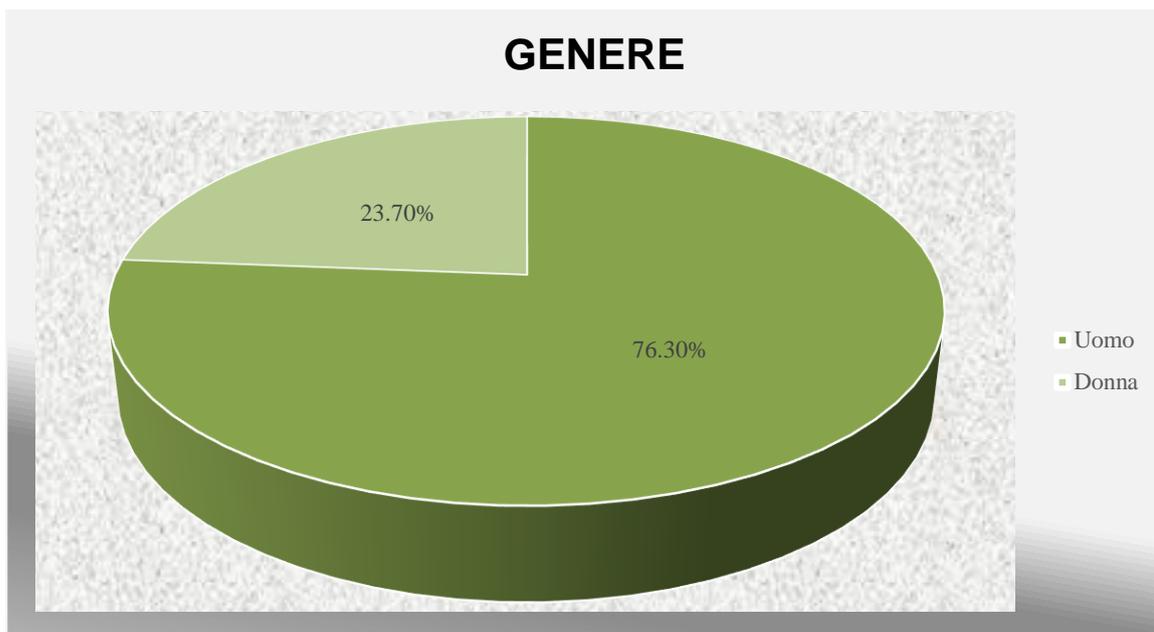
- più addetti al telefono
- aumentare fascia oraria apertura utile per la consegna campioni
- celerità
- ampliare il numero dei partecipanti ai corsi
- maggiore disponibilità all'ascolto della richiesta utenza
- migliorare le procedure previste per la consegna e gli esami dei campioni dei MBV
- maggiore rapidità dei referti
- migliorare il sito web
- il risultato trasmesso e-mail non sempre arriva in tempi brevi per cui si ricorre al sito online
- servizio di prelievo
- apertura festivi e prefestivi (sabato)

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

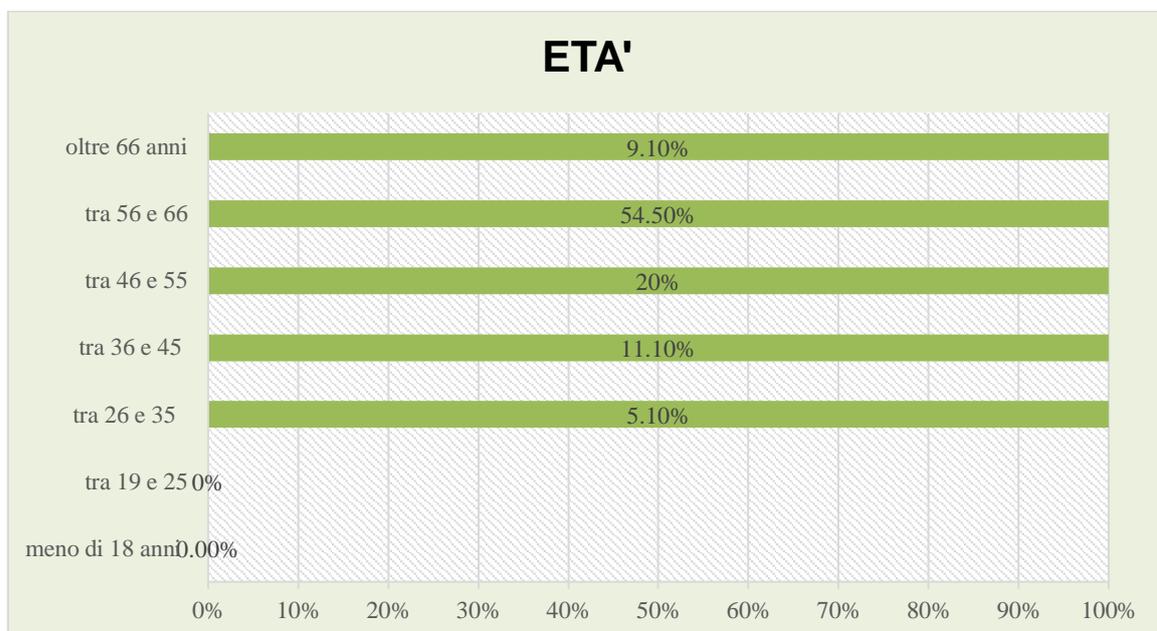
9. La *Tipologia del cliente* che si rivolge al nostro Istituto. Il 78.8% degli utenti che più spesso utilizza i servizi offerti appartiene alle ASL, all'UVAC, PIF, seguito, ma a distanza dai tecnici della prevenzione con il 9.1%.



10. Il *Genere*, dato significativo con 99 risposte di cui la maggioranza 76.30% composto da uomini e il 23.70% da donne.



11. L' *Età degli utenti* (99 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 95 risposte che hanno messo in evidenza che il 48.50% si rivolge all'Ente più volte al mese e il 24.20% di utenti si rivolge all'Ente anche più volte a settimana.

