Analisi di Customer Satisfaction 2010 e di rilevazione dei fabbisogni formativi ed informativi 2011

Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Regioni Lazio e Toscana

Ufficio di Staff Formazione, Comunicazione e Documentazione

A cura di Enrica Sarrecchia. Verificato ed approvato da Antonella Bozzano.

Premessa

Questo lavoro si inserisce nel quadro della programmazione delle attività formative dell'Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Regioni Lazio e Toscana (IZSLT) e si pone l'obiettivo di raccogliere e far emergere il grado di soddisfazione del personale dipendente a tempo determinato ed indeterminato e del personale a contratto facente parte dell'Istituto verso alcuni servizi gestiti dall'Ufficio di staff Formazione, Comunicazione e Documentazione (FOD) nell'anno 2010, si vogliono inoltre rilevare le esigenze formative ed informative per l'anno 2011.
L'attività principale di cui è oggetto tale relazione è incentrata sull'analisi dei dati statistici e qualitativi emersi dal questionario distribuito direttamente al personale delle diverse strutture dell'Ente e riportato al termine di questo documento.

Obiettivi e strumenti dell'analisi dei fabbisogni

L'indagine è stata svolta all'interno dell' IZSLT tramite la somministrazione del questionario Custmer Sactisfaction (CS) e rilevazione dei fabbisogni formativi ed informativi al personale della sede di Roma e delle sezioni periferiche del Lazio (Latina, Rieti e Viterbo) e della Toscana (Arezzo, Firenze, Grosseto, Pisa e Siena), effettuata nel periodo marzo - maggio 2011.
Le domande presenti nel questionario hanno previsto delle risposte sia in termini quantitativi (es. esprimi un giudizio da 1 a 10), sia qualitativi; questi ultimi rappresentati da commenti espressi sui servizi offerti direttamente dall'Ufficio FOD (invio periodico di materiale informativo, il bollettino legislativo in ambito sanitario, la rassegna specialistica mensile, il servizio di reperimento ed invio di copie di articoli scientifici, il servizio di ricerca bibliografica, le banche dati specialistiche, l'attività di grafica, stampa ed editoria, ecc.), sul gradimento ed efficacia del portale dell'Istituto, sulla valutazione degli eventi formativi realizzati nel 2010, e da suggerimenti per l'introduzione di nuove attività o il miglioramento di quelle già esistenti.
La compilazione del questionario è stata effettuata in modalità anonima, per consentire la più libera espressione degli intervistati.
La riflessione sui risultati dello studio ha consentito inoltre, sulla base dei risultati pervenuti, di programmare i possibili cambiamenti e le migliorie rispetto agli aspetti su elencati della formazione, comunicazione e documentazione per il 2011.

Struttura del questionario

Nella prima parte del questionario, relativa alla Customer Satisfaction, dalla domanda numero 1 alla domanda numero 3 si chiede di dare un giudizio, sotto forma di risposta tramite scala numerica da 1

a 10, sulle attività di formazione svolte nel 2010; vi sono inoltre parti in cui si possono apporre i propri commenti scritti, lasciati alla libera espressione, che danno un quadro più completo rispetto ai giudizi espressi nella scala numerica.

Nelle domande numero 4 e 5, il personale esprime considerazioni circa *i punti di forza e di miglioramento dell'attività formativa organizzata nell'anno 2010.*

Le domande dalla numero 6 alla 12 richiedono di esprimere un giudizio *sulla soddisfazione verso alcuni servizi erogati dall'ufficio FOD* e sopra indicati; tali giudizi sono stati espressi sotto forma di risposta tramite una scala numerica da 1 a 10, dove 1 rappresenta "minima soddisfazione" e 10 "massima soddisfazione". Il soggetto-utente indica con una crocetta il valore attribuibile alla propria soddisfazione in quel momento. Sempre in queste domande è presente una parte per il "commento".

La domanda numero 13 chiede di valutare, sempre tramite scala numerica, le *competenze comunicative e relazionali espresse dall'ufficio Formazione, Comunicazione e Documentazione* e nella domanda numero 14 viene chiesto di *valutare quanto lo stesso soddisfa le esigenze dell'utenza*.

La seconda parte del questionario serve a rilevare le esigenze formative ed informative espresse dal personale per l'anno 2011. Nella domanda n.1 si chiede di contrassegnare le aree rispetto alle quali si richiedono delle iniziative formative, specificando eventualmente per esteso l'argomento/i di interesse. Di seguito sono segnalate delle macroaree tematiche con uno spazio dove poter specificare i singoli argomenti di interesse.

Nella domanda numero 2 si richiede al personale dell'Istituto di indicare i primi tre argomenti che si vorrebbe venissero trattati nel 2011 e nell'ultima domanda, la numero 3, si chiede di esprimere altri eventuali suggerimenti per la programmazione delle attività che saranno promosse dalla Struttura FOD nel 2011.

La parte finale del questionario è dedicata ad alcune informazioni sui dipendenti e collaboratori che hanno risposto al questionario rispetto a variabili quali *provenienza* (sede centrale o sezioni), *appartenenza* (comparto o dirigenza), *settore* (tecnico-sanitario o amministrativo) e *rapporto di lavoro* (a tempo indeterminato, a tempo determinato, co.co.co, consulenti).

Composizione del campione

I questionari sono stati distribuiti a tutto il personale dell'IZSLT. I questionari compilati sono stati 383 su 417 consegnati, per una percentuale pari al 91,84%. Chi ha condotto l'indagine, si è recato in ciascuna Struttura e D.O. della sede centrale, consegnando i questionari al personale delle singole

strutture e spiegando la modalità di compilazione. Si è proceduto allo stesso modo in ciascuna delle sezioni territoriali del Lazio e della Toscana, permettendo a tutto il personale di compilare le schede, garantendo allo stesso tempo l'anonimato.

Metodologia

I questionari compilati sono stati codificati e i dati inseriti in un database. L'analisi statistica è stata effettuata con l'ausilio dei software SPSS ed EXCEL.

Il questionario è composto da due tipi di domande:

a) *Domande chiuse*, dove l'intervistato può scegliere solo tra le modalità precodificate.

b) *Domande aperte*, definite anche variabili progettuali (costruzione di cui sono predisposte le sole fondamenta). Partendo dalla considerazione che una variabile costruita in forma di domanda chiusa costituisca "una gabbia" per l'intervistato, si è scelto di lasciare la parola agli intervistati, sia aggiungendo una parte di "commenti" liberi a ciascuna domanda chiusa, sia proponendo anche domande aperte in cui gli intervistati potessero esprimere il proprio pensiero per esteso.

Mentre per le domande chiuse si è provveduto ad un'analisi quantitativa, tramite l'inserimento dei dati nei suddetti programmi informatici, l'analisi delle domande aperte e dei commenti alle domande chiuse è stata di tipo qualitativo. Per queste domande si è provveduto all'"analisi del contenuto" dei dati qualitativi emersi dagli utenti, che sono composti da frasi o parole che essi stessi hanno indicato nei suggerimenti, commenti, o quando si richiedeva l'esplicitazione di argomenti specifici.

Dall'analisi del contenuto si è proceduto poi, per semplificare la mole di dati, ad una suddivisione del contenuto stesso in aree tematiche.

In questo modo è più facilmente comprensibile quali siano le esigenze, i bisogni, ed anche le critiche ed i suggerimenti più frequentemente sollevati. Attraverso l'analisi dei contenuti emersi, ed insieme ai risultati dell'analisi statistica, è possibile dare una interpretazione più completa ai questionari.

La seconda parte del questionario è specificamente rivolta ad evidenziare le esigenze formative ed informative espresse dagli intervistati. In questo caso per ciascuna area tematica troviamo la frequenza con cui essa è stata scelta dagli intervistati e, a seguire, la sintesi degli argomenti più frequentemente richiesti per approfondimenti.

Di seguito verranno illustrati i dati inerenti l'analisi statistica e "di contenuto" di tutte le informazioni che ci sono pervenute, grazie al contributo di coloro che hanno risposto al questionario.

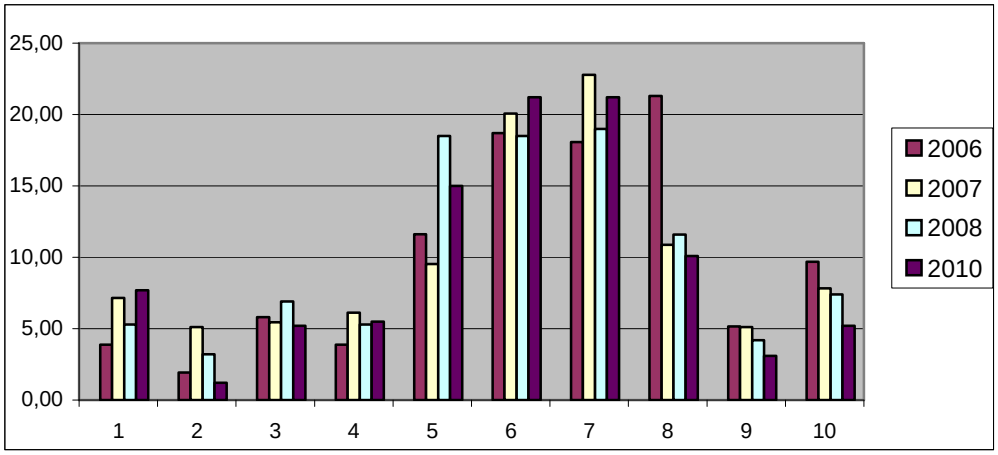
PRIMA PARTE

RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO ALLE ATTIVITA' 2010

1. Nel 2010 sono stati realizzati 47 eventi formativi (circa la metà indirizzati solo al personale interno), a cui sono stati riconosciuti un totale di 1751 crediti ECM. Quanto sei complessivamente soddisfatto di tale attività?

SODDISFAZIONE ATTIVITA' DI FORMAZIONE

	2006	2007	2008	2010
1	3,87	7,14	5,3	7,7
2	1,94	5,10	3,2	1,2
3	5,81	5,44	6,9	5,2
4	3,87	6,12	5,3	5,5
5	11,61	9,52	18,5	15
6	18,71	20,07	18,5	21,2
7	**18,06**	**22,79**	**19**	**21,20**
8	**21,29**	**10,88**	**11,6**	**10,10**
9	**5,16**	**5,10**	**4,2**	**3,10**
10	**9,68**	**7,82**	**7,4**	**5,20**
	100	100	100	100
	54.19	**46.59**	**42.2**	**39.6**



Il giudizio espresso dalla maggior parte delle persone circa la soddisfazione della formazione è tra 6 e 7 (entrambi con il 21, 2% di preferenze). Anche quest'anno, il range più numeroso di risposte è quello che va da 5 a 7. La sommatoria delle percentuali dei punteggi compresi tra 7 e 10 invece (presa in considerazione per avere la percezione del grado di soddisfazione delle persone) è pari a **39,6**, valore al di sotto di 42,2 registrato nella scorsa indagine relativa all'anno 2008, che a sua volta

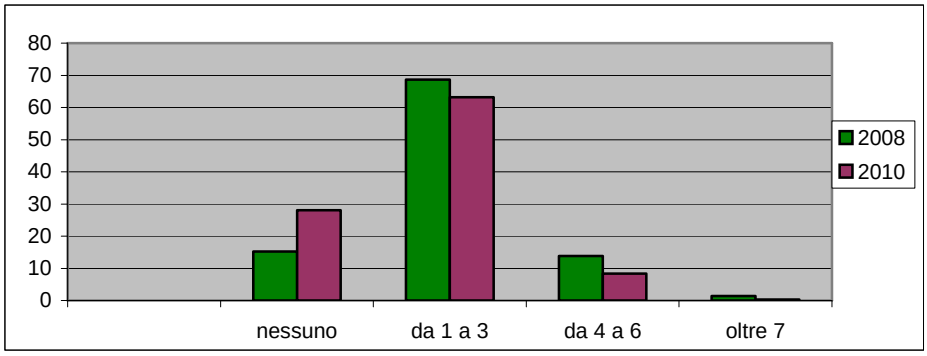
era inferiore al valore di 46,59 registrato nel 2007 e al 54,19 del 2006. Questo indica un generale e progressivo decremento del livello di soddisfazione dell'utenza nei confronti dell'attività formativa svolta dalla Struttura FOD.
Tra i **commenti** liberi si registra la generale **delusione per non aver potuto partecipare ai corsi.** Il problema principale sembra essere la mancata autorizzazione da parte dei rispettivi dirigenti.
Alcuni lamentano la mancanza di corsi per certe tipologie di figure professionali (ad esempio i periti chimici o gli amministrativi), oppure per alcune forme contrattuali (co.co.co. oppure ausiliari). Altri lamentano la **scarsa informazione** che ha impedito loro di venir a conoscenza dello svolgimento dei corsi e conseguentemente non hanno potuto partecipare. Qualcuno ipotizza che lo svolgimento del corso sulle strategie manageriali abbia impedito l'eventuale organizzazione di altri eventi di tipo tecnico-scientifici. Inoltre, la partecipazione al **corso manageriale** è risultata difficoltosa per la durata e per la distanza dalla sede (soprattutto per il personale delle sezioni).
Qualche commento positivo riguarda l'aver realizzato corsi anche nelle Sezioni, sebbene non tutti siano d'accordo su questo punto perché da alcune parti si sottolinea l'esigenza di fare più corsi nelle sedi territoriali. Infine, due punti critici riguardano la concentrazione dei corsi alla fine dell'anno e il numero eccessivo degli eventi dedicati al tema della sicurezza alimentare.

2. A quanti eventi formativi organizzati dall'Istituto hai partecipato nel 2010?

a) Nessuno b) 1-3 c) 4-6 d) oltre 7

numero di corsi

	2008	2010
nessuno	**15,2**	**28,1**
da 1 a 3	68,7	63,2
da 4 a 6	13,8	8,4
oltre 7	1,4	0,3



La maggior parte delle persone, il 63,2%, ha partecipato nel 2010 ad un numero di corsi compreso tra 1 e 3. Nell'indagine relativa all'anno 2008, la percentuale di chi aveva partecipato ad un analogo numero di corsi era pari a 68,7, dunque un decremento. Risulta invece notevolmente aumentata la percentuale di coloro che non hanno partecipato ad alcun corso, passata dal 15,2 del 2008 al 28,1 del 2010, dato particolarmente significativo. Forti critiche a questo proposito sono state espresse nei commenti liberi relativi alla domanda n.1.
Anche nei commenti alla domanda n.2 si sottolinea la **mancata autorizzazione** da parte della dirigenza, l'eccessiva durata del **corso manageriale che risulta l'unico ad essere stato frequentato** da alcune persone, i corsi della Toscana organizzati per lo più a Firenze, sede difficilmente fruibile per i grossetani, la genericità di alcune tematiche affrontate, a fronte dell'esigenza di corsi più tecnici o specificamente rivolti alla figura del tecnico di laboratorio.

3. Quanto ti ritieni soddisfatto, complessivamente, dei seguenti aspetti delle attività formative a cui hai partecipato nel 2010:

Logistica ed organizzazione

	2006	2007	2008	2010
per niente	0	0,74	1,6	3,6
poco	8,55	6,32	10,8	13,7
abbastanza	**57,24**	**56,88**	**53**	**57,3**
molto	**30,92**	**33,09**	**30,3**	**21,5**
completamente	**3,29**	**2,97**	**4,3**	**3,9**
	100	100	100	100
	91,45	**92,94**	**87,6**	**82,7**

Periodo dell'anno in cui sono svolti

	2006	2007	2008	2010
per niente	5,92	5,47	3,3	6,9
poco	25,66	26,17	23,5	19,1
abbastanza	**53,95**	**50,78**	**53,6**	**52,5**
molto	**13,82**	**15,63**	**16,9**	**18,8**
completamente	**0,66**	**1,95**	**2,7**	**2,6**
	100	100	100	100
	68,43	**68,36**	**73,2**	**73,9**

Orari

	2006	2007	2008	2010
per niente	5,26	1,49	4,4	7,3
poco	16,45	12,69	13,2	11,2
abbastanza	**62,50**	**63,81**	**60,4**	**56,1**
molto	**14,47**	**20,15**	**20,3**	**21,1**
completamente	**1,32**	**1,87**	**1,6**	**4,3**
	100	100	100	100
	78,29	**85,83**	**82,3**	**81,5**

Tutoraggio e assistenza

	2006	2007	2008	2010
per niente	0,66	0,74	1,1	3,6
poco	8,55	5,20	3,3	7
abbastanza	**46,05**	**41,26**	**47,3**	**38,4**
molto	**36,18**	**43,49**	**40,2**	**41,1**
completamente	**8,55**	**9,29**	**8,2**	**9,9**
	100	100	100	100
	90,78	**94,04**	**95,7**	**89,4**

Materiale didattico

	2006	2007	2008	2010
per niente	2,63	0	2,2	3,6
poco	10,53	6,77	11,4	12,3
abbastanza	**51,97**	**48,12**	**52,2**	**47,7**
molto	**28,95**	**40,60**	**32,1**	**30,8**
completamente	**5,92**	**4,51**	**2,2**	**5,6**
	100,00	100	100	100
	86,84	**93,23**	**86,5**	**84,1**

Esercitazioni

	2006	2007	2008	2010
per niente	2,63	0,38	2,2	7,1
poco	14,47	12,55	16,4	10,1
abbastanza	**54,61**	**57,03**	**51,4**	**54,1**
molto	**24,34**	**27,76**	**29**	**24**
completamente	**3,95**	**2,28**	**1,1**	**4,7**
	100	100	100	100
	82,9	**87,07**	**81,5**	**82,8**

Varietà dell'offerta formativa

	2006	2007	2008	2010
per niente	3,95	3,52	4,4	5,2
poco	18,42	26,56	30,6	25,1
abbastanza	**50,66**	**52,34**	**43,7**	**48,9**
molto	**25,00**	**15,23**	**19,1**	**17,9**
completamente	**1,97**	**2,34**	**2,2**	**2,9**
	100	100	100	100
	77,63	**69,91**	**65**	**69,7**

Rispondenza agli interessi professionali

		2006	2007	2008	2010
per niente		1,97	1,50	1,6	4,5
poco		23,03	23,97	27,7	22,6
abbastanza		**38,82**	**52,43**	**48,9**	**51,3**
molto		**30,92**	**18,35**	**20,7**	**18,1**
completamente		**5,26**	**3,75**	**1,1**	**3,5**
		100	100	100	100
		75	**74,53**	**70,7**	**72,9**

Applicabilità al lavoro

		2006	2007	2008	2010
per niente		1,97	2,65	2,2	5,2
poco		21,71	32,58	31,5	25,9
abbastanza		**46,05**	**46,21**	**44,6**	**47,9**
molto		**27,63**	**16,29**	**19,6**	**18,8**
completamente		**2,63**	**2,27**	**2,2**	**2,3**
		100,00	100,00	100	100
		76,31	**64,77**	**66,4**	**69**

Qualità della docenza

		2006	2007	2008	2010
per niente		1,97	0,37	1,1	3,7
poco		3,95	6,34	3,8	4,3
abbastanza		**45,39**	**48,13**	**42,9**	**40,1**
molto		**40,79**	**41,04**	**45,7**	**47,5**
completamente		**7,89**	**4,10**	**6,5**	**4,3**
		100,00	100,00	100	100
		94,07	**93,27**	**95,1**	**91,9**

Al di sotto di ciascuna delle precedenti tabelle è stata riportata la somma delle percentuali di risposte comprese tra “abbastanza” e “completamente”. Dunque, per comprendere la valutazione di aspetti quali “*logistica e organizzazione*”, “*periodo dell’anno in cui si sono svolti i corsi*”, “gli *orari*”, “*la rispondenza agli interessi professionali*”, ecc. è opportuno considerare tali percentuali.
Delle dieci aree considerate, cinque risultano con una percentuale di soddisfazione in decremento rispetto alla scorsa indagine di Customer Satisfaction; quattro risultano con una soddisfazione in crescita, mentre una (il periodo dell’anno) è rimasta sostanzialmente invariata.

Nello specifico, troviamo che l’area “*logistica e organizzazione*” registra nel 2010 un 82,7% di gradimento, contro l’ 87,6% relativo al 2008, valore che risulta in decremento anche rispetto all’anno 2007 dove il valore era pari a 92,94%. Tra i commenti liberi relativi a quest’area, si rilevano diverse criticità su alcune delle sedi formative utilizzate. L’aula della sezione di Firenze è stata fortemente criticata a causa della temperatura (troppo fredda in inverno e troppo calda in estate). La sede scelta per il corso manageriale, il Palacavicchi, è risultata non idonea per un corso di formazione. L’aula presentava molti limiti logistici ed anche problematiche relative alla temperatura e all’illuminazione. Anche l’aula Zavagli della sede centrale è stata criticata per la mancanza di manutenzione: diverse le poltrone rotte, le lampade dei videoproiettori a volte danno immagini sfocate, i microfoni non funzionano bene, l’aria condizionata non si può regolare. Qualcuno lamenta il fatto che raggiungere la sede centrale dalle sezioni risulta complicato, dunque suggerisce un uso maggiore delle aule nelle diverse sedi territoriali.

Il "*Periodo dell'anno*" ha registrato un aumento di gradimento passando dal 68,3% relativo al 2007 al 73,2 del 2008 e al 73,9 dell'indagine di quest'anno, relativa al 2010. E' ancora presente, analogamente agli scorsi anni, la critica circa l'eccessiva concentrazione di corsi nel periodo autunnale. Tuttavia, da più parti si evidenzia un miglioramento di questa tendenza con un progressivo aumento del numero di corsi anche nella prima parte dell'anno. Si suggerisce un'attenzione maggiore per evitare l'accavallamento delle date dei corsi, inevitabile quando c'è una programmazione molto fitta e di programmare corsi già a gennaio e febbraio. Secondo qualcuno invece il periodo di svolgimento è ininfluente sul suo giudizio circa la qualità dei corsi.

La soddisfazione circa gli "*Orari*" è in flessione passando dal 85,83% del 2007, al 82,3% del 2008 ed al 81,5% del 2010. La maggiore criticità rispetto a questo aspetto è legata al viaggio di chi deve arrivare da fuori Roma entro le 9,00 (orario consueto di inizio corso). Spesso l'inizio dei corsi slitta comportando conseguenti ritardi sull'intera giornata.
A volte si evidenzia scarso rigore nel rispettare il programma, iniziando con più di un quarto d'ora di tolleranza oppure prolungando la pausa del dopo pranzo. Questo può comportare un'eccessiva durata del corso oppure la necessità di dover affrettare alcuni interventi (quelli posti a fine giornata) per rientrare nei tempi, a scapito però di un'efficace didattica. Alcuni suggeriscono di programmare corsi più brevi.

Il gradimento circa "*Tutoraggio e assistenza*" ha visto un aumento di gradimento dal 2007 al 2008, passando dal 94,04% al 95,7%, per poi però registrare un netto calo nel 2010 arrivando a 89,4%. Viene riconosciuta una generale disponibilità, preparazione e competenza al personale della struttura FOD impegnato nel ruolo di tutor, anche se, qualcuno specifica, dipende molto da quale sia la persona che ricopre questo ruolo. Qualcuno sottolinea che a volte la figura del tutor risulta completamente assente, probabilmente per altri concomitanti impegni lavorativi, comportando però un'autogestione dell'aula.

La soddisfazione relativa al "*materiale didattico*" ha visto un'impennata di gradimento dal 2006 al 2007, passando dal 86,84% al 93,23%, per poi subire una brusca flessione nel 2008 con l'86,5% di gradimento e per scendere ulteriormente nel 2010 con l'84,1%.
Il commento più frequente riguarda l'eccessivo utilizzo di carta che a volte si rivela uno spreco. Meglio l'utilizzo dei CD oppure l'invio tramite posta elettronica delle slide proiettate durante il corso.

Il gradimento sulle "*esercitazioni*" oscilla tra aumenti e flessioni da un anno all'altro, ma con poco scarto. Nello specifico, troviamo la soddisfazione nel 2006 si attestava a 82,9%, nel 2007 c'è stato un aumento significativo con l'87,07, per poi subire una flessione nel 2008 con l'81,5 ed una successiva crescita nel 2010 con l'82,8.
I commenti relativi a quest'area non sono molto numerosi, si evidenzia comunque una generale soddisfazione circa l'utilità delle esercitazioni. Qualcuno suggerisce di aumentarne il numero, soprattutto quelle svolte in laboratorio e quelle di gruppo la cui utilità sta soprattutto nel permettere uno scambio ed un confronto tra i partecipanti.
Una persona afferma che le esercitazioni non rispecchiano l'attività reale. Mentre un'altra ne sottolinea la ridondanza rispetto agli argomenti trattati. Infine in un commento si evidenzia l'inefficacia di alcune esercitazioni, dovuta però ad atteggiamenti non collaborativi dei componenti i gruppi.

La "*varietà dell'offerta formativa*" ha registrato un decremento di soddisfazione nel periodo compreso tra 2006 e 2008, passando dal 77,63% del 2006, al 69,91 del 2007 ed al 65% del 2008.
Nell'indagine relativa invece al 2010 si registra un aumento di gradimento con il 69,7%, dunque in ripresa rispetto alla scorsa indagine.

Tra i commenti, qualcuno sottolinea la mancanza di argomenti realmente nuovi, puntando sempre sulle stesse tematiche, la maggior parte delle quali specifiche per veterinari.
Si richiede di organizzare corsi all'interno dei laboratori IZS per migliorare la formazione su argomenti che non si svolgono nel proprio laboratorio, aumentando in tal modo la formazione tecnica. Analogamente si suggerisce una formazione sul campo, come ad esempio le visite presso aziende o stabilimenti, in maniera da poter fissare meglio i concetti acquisiti in aula con la formazione teorica e frontale.
C'è l'esigenza di organizzare eventi scientifici di rilievo e di attualità e non solo con l'obiettivo di far fare gli ECM al comparto.
Qualcuno chiede più corsi rivolti ai tecnici di laboratorio, mentre altri chiedono approfondimenti sulla sanità animale, anche coinvolgendo laboratori che usualmente organizzano corsi di formazione.
Si richiede inoltre di programmare **corsi rivolti al personale amministrativo**.
Ci sono infine difficoltà logistiche nella frequenza dei corsi, come ad esempio il fatto che il personale delle sezioni territoriali venga indirizzato a seguire i corsi organizzati nella propria sezione e non nella sede centrale. Questo potrebbe comportare lo svuotamento dei laboratori e quindi difficoltà nell'andamento del lavoro quotidiano. A questo proposito, si suggerisce di aumentare il numero di edizioni dello stesso corso in maniera che tutti gli appartenenti allo stesso laboratorio possano partecipare senza gravare sulle attività quotidiane.

Il gradimento circa la "*rispondenza agli interessi professionali*" ha visto un graduale e significativo calo dal 2006 al 2008, passando dal 75% del 2006, al 74,53 del 2007 e al 70,7 del 2008. Nel 2010 risulta in crescita, con il 72,9% di soddisfazione.
Tra i commenti (non molto numerosi) si evidenzia la mancanza di offerta formativa per argomenti più particolari o di "nicchia". Qualora l'ente non fosse in grado di fornirla, si richiede comunque informazione su dove poterne usufruire. Si ritiene che alcuni eventi non siano calzanti con l'attività lavorativa svolta o con il proprio profilo professionale. Si lamenta la scarsità dei corsi rivolti al personale amministrativo e si suggerisce la programmazione di corsi specificamente rivolti ai dirigenti (a parte il corso manageriale della ISSOS già svolto).
Una persona richiede approfondimenti nel settore dell' anatomo-patologia e dell'istopatologia. Ancora una volta si sottolinea l'opportunità di organizzare corsi non solo per la necessità dei crediti formativi ECM, perché spesso c'è il rischio di dover frequentare corsi solo per l'ottenimento dei crediti anche se l'argomento in oggetto non è attinente alla propria realtà lavorativa.

Il grado di soddisfazione relativo all'"*Applicabilità al proprio lavoro"*, è in ripresa, dopo aver subito un calo negli anni scorsi. Si è passati dal 76,31% di gradimento nel 2006 al 64,77% del 2007, quindi una diminuzione significativa, per poi risalire al 66,4% del 2008 e al 69% dell'indagine di quest'anno, relativa al 2010. Quindi, complessivamente si evidenzia una buona soddisfazione relativa a quest'area, anche se il 69% non è un punteggio particolarmente elevato.
Pochi i commenti riportati. Tra essi ancora una volta si richiede maggior attenzione alle tematiche amministrative e il fatto che, per l'esigenza di maturare i crediti, si seguono corsi non attinenti alla propria realtà lavorativa. Una persona evidenzia la necessità di applicare ciò che è stato detto durante il corso manageriale. Un commento positivo circa i corsi di sanità animale che hanno contribuito a modificare alcuni aspetti dell'attività lavorativa.

Infine, la "*Qualità della docenza*" ha sempre registrato un alto livello di gradimento (oltre il 90%), negli ultimi anni ha visto un andamento altalenante. Troviamo un 94,07% di soddisfazione nel 2006, punteggio di tutto rispetto che nel 2007 scende al 93,27 per poi risalire nettamente nel 2008 al

95,1, punteggio in assoluto più alto. Nell'indagine attuale troviamo una flessione nel grado di soddisfazione, con una percentuale pari al 91,9.
Pochi i commenti relativi a quest'area (in tutto sono 6). In due viene evidenziata la preparazione dei docenti ma la scarsa abitudine all'esposizione, con conseguenti carenze nella chiarezza espositiva e nella capacità di mantenere l'attenzione degli uditori. Si suggerisce di organizzare lezioni ed incontri tra colleghi per un confronto ed approfondimento.

4. Quali sono, secondo Te, i principali (massimo tre) punti di forza dell'attività formativa organizzata nel 2010?

Classificando le numerose risposte libere in aree tematiche, la categoria che registra il più alto numero di risposte, e dunque l'aspetto in assoluto più positivo risulta essere **la professionalità della struttura FOD** nell'organizzazione logistica e nel supporto ai corsi (67 frequenze di risposta). Questa categoria si esplica nello specifico in vari aspetti: la competenza, l'efficienza e la capacità qualitativa del lavoro del personale FOD, l'esperienza e la precisione nella pianificazione dell'attività, soprattutto nella cura di aspetti quali il tutoraggio, l'assistenza in aula, la logistica, l'organizzazione didattica, gli orari, la scelta dei docenti, ecc.
Inoltre, diversi i commenti circa l'accoglienza, la gentilezza e la disponibilità della Dr.ssa Bozzano e dei suoi collaboratori, la capacità di creare un buon clima d'aula da parte del personale FOD, ma anche cortesia, disponibilità, ecletticità dello staff della Struttura Formazione. Si riconosce inoltre lo sforzo della struttura nel cercare di rispondere alle esigenze formative dell'intero Istituto, comprese le Sezioni territoriali.

Altra area che riceve un numero significativo di apprezzamenti risulta essere la **completezza, varietà, ed interesse degli argomenti trattati** (43 frequenze). Si riconosce una buona qualità degli argomenti oggetto dei corsi, l'ottima varietà dell'offerta formativa, la multidisciplinarità degli eventi realizzati e l'attualità dei temi proposti.

Altro aspetto significativo è la **qualità della docenza** (42 frequenze). Molti sono i commenti circa la competenza e la chiarezza dei vari docenti nei diversi corsi, sulla disponibilità all'interazione con i partecipanti, nonché la varietà dei docenti scelti.

A seguire, un'altra area che ha ottenuto un discreto numero di commenti positivi è **la rispondenza agli interessi professionali e l'applicabilità della formazione al lavoro** (18 frequenze). Si evidenzia l'appropriatezza dei temi trattati rispetto alle attività lavorative svolte e l'attenzione nel cercare di rispondere alle reali esigenze formative del personale.

Commenti positivi anche sulla **location**, ossia l'utilizzo di diverse sedi formative, soprattutto quelle in Toscana (13 frequenze)

Buono il giudizio circa **le esercitazioni e i gruppi di lavoro** (12 frequenze). Due commenti risultano significativi**: "***Alcune esercitazioni in aula sono molto coinvolgenti e in alcuni casi divertenti nello stesso tempo"* e *"Le esercitazioni di gruppo sono risultate molto divertenti e coinvolgenti"*

Il **materiale didattico** (9 frequenze) viene valutato positivamente, apprezzando il fatto di avere ad ogni incontro e/o corso il materiale corrispondente agli argomenti trattati.

Interessante la possibilità, offerta dalla realizzazione di eventi formativi ed informativi, di **interazione e scambio di esperienze** tra colleghi dell'Istituto ed anche collaborazioni con altri Enti (8 frequenze)

Tra gli aspetti positivi legati alla partecipazione ai corsi vi è la possibilità di maturare il **numero di crediti ECM** previsti dall'obbligo di legge (7 frequenze)

Viene riconosciuta **l'attenzione della Struttura FOD verso le esigenze formative** del personale interno e il coinvolgimento del personale nello svolgimento di seminari (6 frequenze)

I contenuti dei vari corsi sono considerati **stimolo all'approfondimento delle conoscenze e all'aggiornamento professionale** (4 frequenze), si apprezza inoltre la **quantità di eventi organizzati** (4 frequenze)

L'attività di formazione viene considerata **capillare** e anche l'informazione che ad essa si riferisce (3 frequenze)

Due gli apprezzamenti circa **la possibilità di organizzare eventi formativi all'interno dell'Istituto** e, a volte, all'interno della propria Struttura di appartenenza (2 frequenze)

Infine, il **periodo di svolgimento dei corsi** riceve anch'esso due apprezzamenti positivi (2 frequenze)

5. Quali sono, secondo Te, i principali (massimo tre) punti critici/di miglioramento dell'attività formativa organizzata nel 2010?

L'aspetto che ha avuto il maggior numero di segnalazioni, e dunque che emerge come criticità, è la **scelta delle sedi di formazione** (35 segnalazioni). Alcuni chiedono di organizzare più corsi nelle sezioni, approfittando dei locali presenti in alcune delle sedi territoriali. Si suggerisce un maggior utilizzo delle sedi di Siena e Grosseto e non solo di Firenze. Si richiede in generale maggiore attenzione alla scelta logistica dei luoghi dove svolgere i corsi poiché in alcuni casi le sedi risultano fuori mano o difficilmente raggiungibili, disagio che aumenta in caso di corsi della durata di più giorni. Qualche critica anche sulle attrezzature didattiche di cui sono dotate le aule.

A seguire, tra le criticità rilevate, troviamo il **periodo di svolgimento dei corsi** (23 segnalazioni), che secondo alcuni non è distribuito uniformemente nel corso dell'anno, ma c'è ancora un'eccessiva concentrazione nel periodo autunnale. Si suggerisce pertanto di dilazionarli di più nel corso dell'anno ed evitare per quanto possibile il sovrapporsi delle giornate di corso.

Altri elementi segnalati come criticità sono **tempistica dei corsi** e la **varietà dell'offerta formativa**, entrambe con 22 segnalazioni. Alcuni rilevano che i corsi a volte risultano eccessivamente lunghi, in altri casi è difficile arrivare puntuali all'inizio, soprattutto per chi viene da fuori, altre volte non vengono rispettati i tempi poiché trattare tutti gli argomenti in programma provoca inevitabili ritardi. Si suggerisce di diminuire le ore di formazione aumentando eventualmente le giornate formative, possibilmente ipotizzare mezze giornate di corso.

Circa la **varietà dell'offerta formativa**, si richiede un ampliamento della varietà delle proposte formative, aumentando anche il numero complessivo dei corsi o delle edizioni, con un'attenzione particolare all'applicabilità di ciò che viene esposto in aula.

Un'altra richiesta riguarda **l'aumentare le figure professionali** (18 segnalazioni) a cui si rivolgono i corsi, permettendo a tutte le professionalità operanti nell'Istituto di accedere a corsi ad hoc per le proprie competenze. Si suggerisce nello specifico di permettere una maggiore partecipazione al comparto tecnico (non solo ai veterinari) ed anche agli ausiliari, aumentando il numero delle edizioni di ciascun corso per incrementare il numero dei partecipanti. Si suggerisce inoltre un maggior monitoraggio della formazione delle singole persone e il prediligere l'organizzazione di corsi interni.

Qualche critica sui **docenti** (11 segnalazioni) che, si rileva, dovrebbero essere preparati non solo sulla materia oggetto delle lezioni ma anche sulla modalità di relazionare. Alcuni suggeriscono di chiamare docenti da altre strutture, dall'esterno o anche dall'estero, a seconda delle proprie specifiche tematiche di competenza.

Qualche critica viene rivolta al **materiale didattico (10 segnalazioni)**, che a volte risulta poco chiaro a volte risulta eccessivo, con troppo spreco di carta.

Alcuni richiedono **una maggior informazione (8 segnalazioni)** sui corsi in programma, da realizzare attraverso incontri informativi ad hoc che esplichino soprattutto gli eventi rivolti al personale interno, pubblicare con maggior anticipo il calendario degli eventi sul sito e si suggerisce parallelamente una maggiore visibilità anche all'esterno.

Viene richiesta maggiore attenzione alla parte pratica (7 segnalazioni) dei corsi, aumentando le esercitazioni e limitando le spiegazioni teoriche.

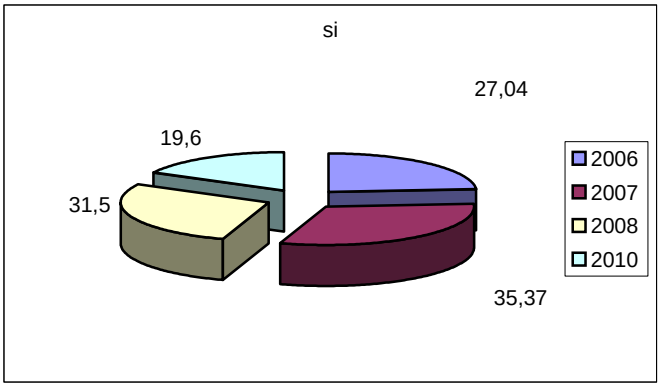
Alcuni ritengono che i **criteri di scelta dei partecipanti (5 segnalazioni)** ai corsi formativi non riflettano sempre le aspettative dell'utenza. Si suggerisce di dialogare con le Strutture ed il personale al fine di rendere il più possibile fruibile la partecipazione agli eventi formativi. Si sottolinea la necessità che la dirigenza sia sensibilizzata a far partecipare i propri collaboratori ai vari corsi, soprattutto per permettere il raggiungimento dei crediti formativi.

Tre i commenti relativi alla mancanza di corsi su tematiche amministrative.

6. **Usufruisci del servizio di invio del bollettino legislativo in ambito sanitario trasmesso ogni 15 giorni per posta elettronica e disponibile sul portale dell'Istituto? (**SI; NO; QUALCHE VOLTA)

Usufruisci del servizio di invio del bollettino legislativo

	2006	2007	2008	2010
si	27,04	35,37	31,5	19,6
no	72,96	64,63	66,2	64,2
qualche volta				16,3
	100,00	100,00	100	100

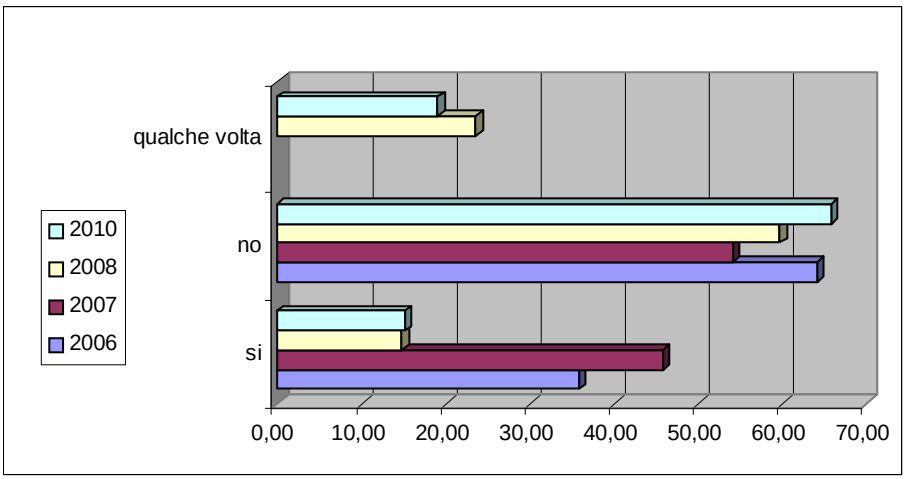


La percentuale di fruitori di questo servizio ha visto un aumento dal 2006 al 2007, passando dal 27,04% al 35,37%, per poi subire una flessione nel 2008 con il 31,5% di fruitori abituali. Percentuale che ha registrato un ulteriore sensibile calo nel 2010 arrivando al 19,6% di fruitori abituali più un 16,3% di chi utilizza il servizio saltuariamente.

7. Usufruisci della rassegna specialistica mensile "Dagli alimenti al controllo di filiera: argomenti dalla stampa specialistica" trasmesso per e-mail, direttamente in formato cartaceo e disponibile nel portale dell'istituto? (SI; NO; QUALCHE VOLTA)

Usufruisci della Rassegna Specialistica

	2006	2007	2008	2010
si	35,85	45,86	14,8	15,2
no	64,15	54,14	59,7	65,7
qualche volta			23,6	19,1
	100,00	100,00	100	100

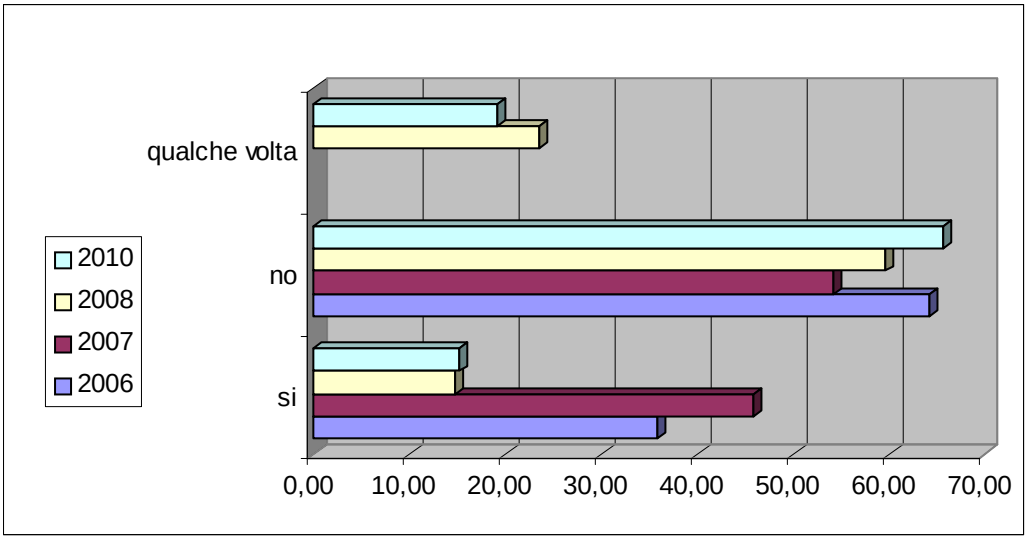


La Rassegna "*Dagli alimenti al controllo di filiera: argomenti dalla stampa specialistica*", ha registrato un considerevole aumento del grado di interesse passando dal 35,85% di fruitori del 2006 al 45,86 del 2007. L'utilizzo di questo servizio ha subito una drastica caduta nel 2008 con solo il 14,8% di fruitori abituali ed il 23,6% di chi lo utilizza ogni tanto (per un totale di 38,4%). Dato che nel 2010 risulta in leggera crescita con il 15,2% di chi utilizza il servizio abitualmente e il 19,1 che lo utilizza saltuariamente (per un totale di 34,3).

7a In caso affermativo, puoi esprimere un giudizio di qualità su questo prodotto?

Giudizio sul servizio di invio della Rassegna

	2006	2007	2008	2010
1	0,00	0,00	0,00	0,7
2	2,13	0,00	1,3	1,4
3	4,26	2,90	3,9	2,1
4	2,13	4,35	1,3	2,9
5	2,13	7,25	7,9	8,6
6	14,89	18,84	23,7	19,3
7	**23,40**	**31,16**	**22,4**	**23,6**
8	**27,66**	**15,22**	**22,4**	**19,3**
9	**6,38**	**6,52**	**6,6**	**5,7**
10	**17,02**	**13,77**	**10,5**	**16,4**
	100	100	100	100
	74,46	**66,67**	**61,9**	**65**



Sebbene la percentuale di fruitori della Rassegna sia in flessione rispetto agli anni precedenti, il giudizio circa la qualità del prodotto è nuovamente in crescita rispetto al 2008. Si registra infatti un decremento di soddisfazione dal 2006 al 2007, passando dal 74,46% al 66,67, con un ulteriore calo di soddisfazione nel 2008 che registra una percentuale pari a 61,9%. Nel 2010 invece la percentuale di gradimento sale al 65%.

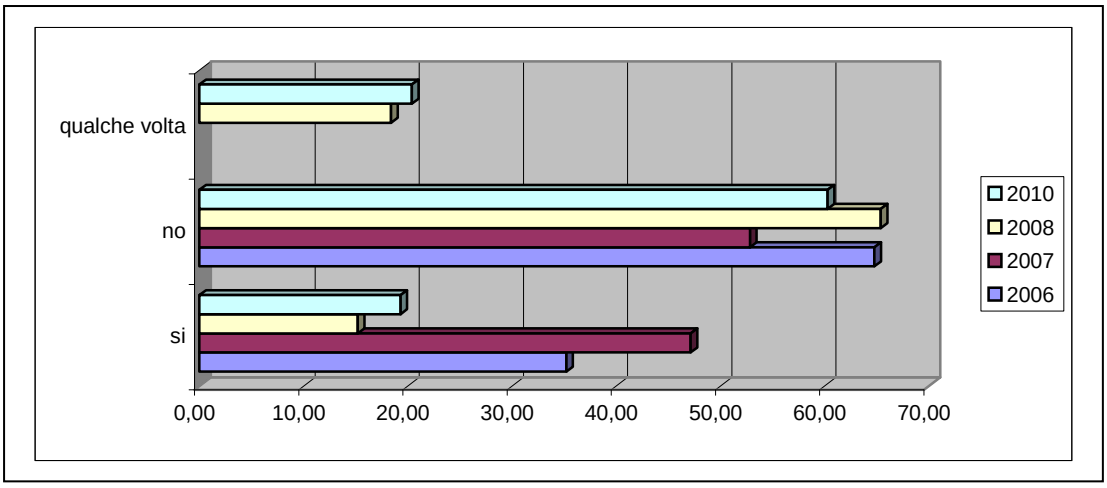
Pochi i commenti relativi al giudizio sulla qualità del servizio. Se ne riconosce l'utilità professionale e la validità come strumento di aggiornamento. Le richieste di articoli vengono espletate rapidamente. Qualcuno afferma invece di non poter usufruire del servizio a causa del mancato utilizzo del PC.

8. Utilizzi il servizio di reperimento ed invio, a richiesta, delle copie di articoli scientifici effettuato dalla biblioteca centrale? (SI; NO; QUALCHE VOLTA)

Utilizzi il servizio di invio articoli scientifici

		2006	2007	2008	2010
si		35,22	47,15	15,2	19,3
no		64,78	52,85	65,4	60,3
qualche volta				18,4	20,4
		100	100	99	100

N.B. l'1% nel 2008 non risponde alla domanda

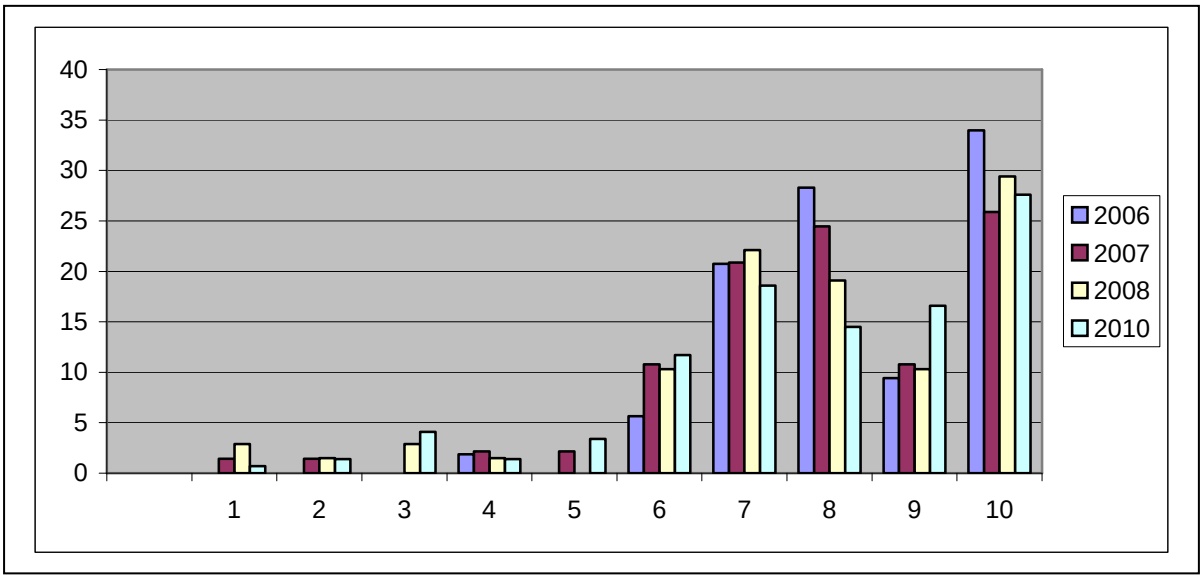


Il servizio di reperimento ed invio di articoli scientifici vede un significativo aumento di fruitori dal 35,22% del 2006 al 47,15 del 2007, per poi subire una netta flessione nel 2008 con il 15,2% di fruitori abituali ed il 18,4% saltuari (per un totale di 33,6%). Nel 2010 troviamo invece il 19,3% di chi utilizza il servizio in maniera abituale ed il 20,4% che lo utilizza qualche volta (per un totale 39,7%), nel complesso quindi il 2010 ha visto un incremento nell'utilizzo del servizio.

8a. In caso affermativo, puoi esprimere un giudizio di qualità del servizio

Giudizio sul servizio di invio articoli

			2006	2007	2008	2010
1			0,00	1,44	2,9	0,7
2			0,00	1,44	1,5	1,4
3			0,00	0,00	2,9	4,1
4			1,89	2,16	1,5	1,4
5			0,00	2,16	0	3,4
6			5,66	10,79	10,3	11,7
7			20,75	20,86	22,1	18,6
8			28,30	24,46	19,1	14,5
9			9,43	10,79	10,3	16,6
10			33,96	25,90	29,4	27,6
			100,00	100,00	100	100
			92,44	**82,01**	**80,9**	**77,3**



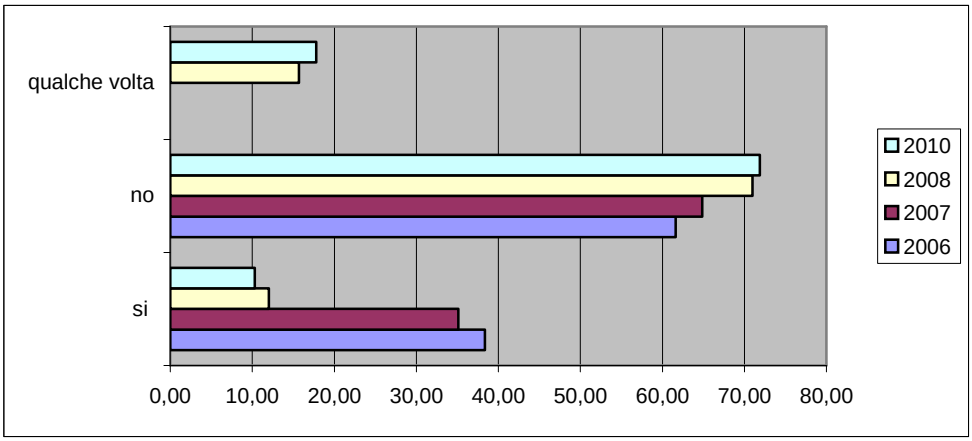
Il giudizio circa il servizio di reperimento ed invio di articoli scientifici vede una tendenza inversa rispetto al giudizio sulla Rassegna Specialistica.
Nel caso infatti del servizio di invio degli articoli, benché la percentuale di chi ne usufruisce sia in aumento rispetto al 2008, il gradimento risulta in costante calo negli ultimi anni. Troviamo infatti un significativo 92,44% nel 2006, seguito dal 82,01% del 2007, che poi scende all'80,9% del 2008 ed infine al 77,3% del 2010.
I commenti a questa domanda non sono molto numerosi ma per lo più risultano positivi. Si evidenzia la generale celerità nel servizio, segno di efficienza, risulta inoltre un prodotto di buona qualità e di utilità lavorativa. In qualche commento si evidenzia la disponibilità e cortesia del personale della biblioteca che cura il servizio di ricerca degli articoli.
Una persona afferma che sarebbe utile avere accesso ad un elenco aggiornato delle riviste che ci sono in abbonamento e che si possono consultare in biblioteca.
Altri lamentano invece la poca informazione relativamente a tale servizio e richiedono di essere maggiormente informati per poterne usufruire. Una persona lamenta la difficoltà nell'utilizzo del servizio a causa della mancanza del PC. Solo una persona afferma che a volte la consegna del materiale richiesto è avvenuta in netto ritardo rispetto alla domanda.

9. Utilizzi il servizio di ricerche bibliografiche effettuato dalla biblioteca centrale?

Utilizzi il servizio di ricerca bibliografica?

	2006	2007	2008	2010
si	38,36	35,13	12	10,3
no	61,64	64,87	71	71,9
qualche volta			15,7	17,8
	100,00	100,00	98,6	100

N.B. l'1,4% nel 2008 non risponde alla domanda

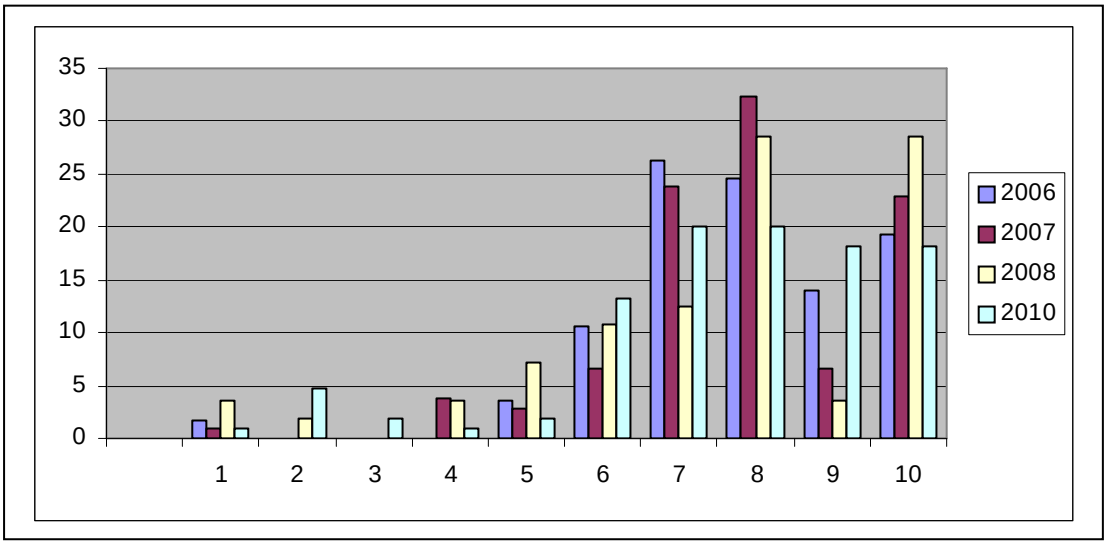


In diminuzione la percentuale di coloro che utilizzano il servizio di ricerche bibliografiche, troviamo infatti un 38,36% di fruitori nel 2006 che scende al 35,13% del 2007. Nel 2008 si registra un 12% di chi utilizza il servizio in maniera costante ed un 15,7 in maniera saltuaria (per un totale pari a 27,7%). Nel 2010 troviamo invece il 10,3% di fruitori costanti ed un 17,8% di saltuari (per un totale pari a 28,1%, valore in crescita rispetto a due anni prima).

9a. In caso affermativo, puoi esprimere un giudizio di qualità del servizio?

Giudizio sul servizio di ricerca bibliografica

			2006	2007	2008	2010
1			1,75	0,95	3,6	1
2			0,00	0,00	1,8	4,8
3			0,00	0,00	0	1,9
4			0,00	3,81	3,6	1
5			3,51	2,86	7,1	1,9
6			10,53	6,67	10,7	13,3
7			26,32	23,81	12,5	20
8			24,56	32,38	28,6	20
9			14,04	6,67	3,6	18,1
10			19,30	22,86	28,6	18,1
			100	100	100	100
			84,22	**85,72**	**73,3**	**76,2**

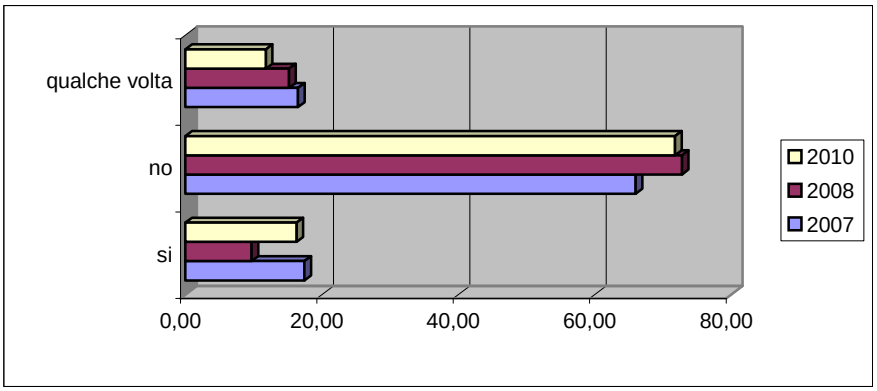


Il giudizio di qualità registra un aumento dal 2006 al 2007, passando dal 84,22% all' 85,72%, mentre nel 2008 si registra una flessione significativa con una percentuale di gradimento pari al 73,3%, valore che risulta in ripresa nel 2010 attestandosi al 76,2%.
Pochi i commenti relativi a quest'area e non particolarmente positivi. Tre persone lamentano scarsa informazione e conseguentemente scarso utilizzo del prodotto. Due persone valutano il servizio in maniera positiva, indicandone l'efficienza e l'utilità. Una persona afferma che non tutti gli articoli sono rintracciati ma solo una percentuale, e si "glissa" sugli altri. Infine, un'altra persona afferma che il personale addetto non si mostra sufficientemente disponibile.

10. Utilizzi le basi di dati/banche dati specialistiche che la biblioteca mette a disposizione? (SI; NO; QUALCHE VOLTA)

Utilizzi banche dati

	2007	2008	2010
si	17,46	9,7	16,3
no	66,03	72,8	71,8
qualche volta	16,51	15,2	11,8
	33,97%	**24,9%**	**28,1%**

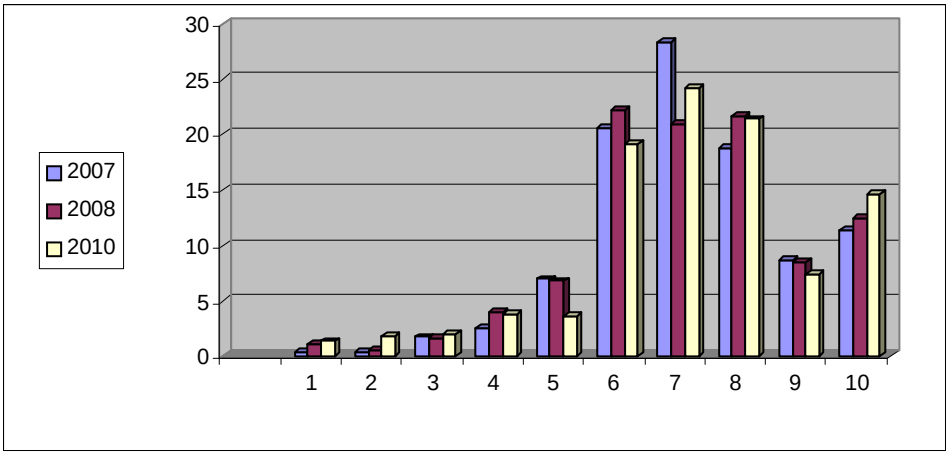


Sommando la percentuale di chi utilizza abitualmente le banche dati messe a disposizione dalla biblioteca con chi le utilizza saltuariamente, troviamo la seguente situazione: 33,97% nel 2007; 24,9% nel 2008; 28,1% nel 2010. Il servizio dunque registra un calo di fruizione dal 2007 al 2008 con una ripresa nel 2010.
Tra i commenti (scarsi) ancora una volta si lamenta la scarsa informazione circa l'esistenza del servizio. Altri invece che lo utilizzano ne sottolineano l'utilità, una persona afferma ad esempio che, grazie a questa possibilità ha potuto risolvere molti problemi nella stesura di articoli scientifici. Un'altra persona afferma che le banche dati sono molto utili, ma alcuni database non hanno disponibile tutto il periodo di pubblicazione dell'editoriale.

11. Come valuti le attività di grafica, stampa ed editoria (poster, loghi, opuscoli, report, periodici ecc.) che la struttura Formazione, Comunicazione e Documentazione svolge?

Come valuti le attività di grafica

	2007	2008	2010
1	0,44	1,1	1,4
2	0,44	0,6	1,8
3	1,75	1,7	2,1
4	2,62	4	3,9
5	6,99	6,8	3,6
6	20,52	22,2	19,2
7	28,38	21	24,2
8	18,78	21,6	21,4
9	8,73	8,5	7,5
10	11,35	12,5	14,6
	100	100	100
	67,24	**63,6**	**67,7**



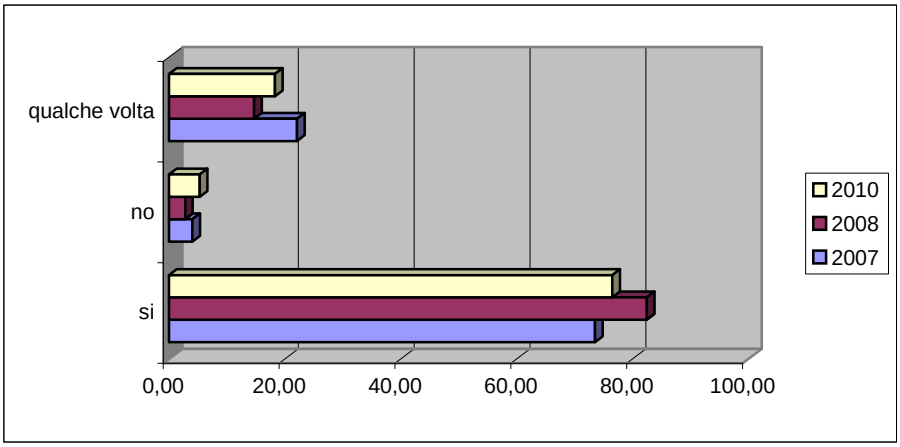
Le percentuali di gradimento circa l'attività di grafica registrano un leggero calo tra il 2007 ed il 2008, per poi crescere nuovamente nel 2010, passando dal 67,24 del 2007, al 63,6 del 2008, al 67,7 del 2010.

I commenti riportano pareri alterni. Una persona considera ottima la grafica di opuscoli e periodici, una persona ne sottolinea la funzionalità rispetto alle tematiche trattate, mentre i poster risultano scadenti, sebbene i tempi per la stampa siano buoni. La stampa dei poster evidenzia qualche criticità. Se ne chiede un formato più grande, una migliore risoluzione grafica e maggior chiarezza, una persona in particolare scrive "Riguardo la stampa di poster per i convegni si potrebbe migliorare la versatilità (formato carta spesso per quanto richiesto) e la qualità (i poster spesso richiedono immagini che risultano di qualità media). Modificare il supporto cartaceo (cartoncino e/o carta lucida)".
Una persona riconosce l'impegno messo da chi si occupa di questo servizio, mentre in un altro commento si definisce "pessima" la qualità dei prodotti di grafica.
Infine, un'altra persona suggerisce: "forse sarebbe più utile implementare il sito web per ridurre il consumo di carta e lo stoccaggio della stessa dopo gli eventi"

12 Utilizzi il portale/sito dell'Istituto (www.izslt.it)? (SI; NO; QUALCHE VOLTA)

utilizzi il portale dell'Istituto?

	2007	2008	2010
si	73,52	82,5	76,5
no	4,05	2,8	5,3
qualche volta	22,12	14,7	18,3
	95,64%	**97,2%**	**94,8%**



Sommando i fruitori abituali del sito con coloro che lo utilizzano a volte, troviamo nel 2007 una percentuale pari a 95,64%, nel 2008 è pari a 97,2% e nel 2010 è pari a 94,8%. Un aumento dunque per poi registrare una flessione.

12 a Giudizio sulla qualità del portale/sito

Il commento maggiormente riportato riguarda la facilità di consultazione del sito (72 segnalazioni). Durante lo svolgimento dell'indagine di CS però il sito ha subito alcune modifiche che non sono state apprezzate da tutti. Nello specifico, secondo alcuni è diventato meno fruibile e di più difficile consultazione (13 commenti), soprattutto la sezione relativa alla Qualità.
Un'altra criticità riguarda il ritardo nell'aggiornamento, secondo alcuni fruitori (13 segnalazioni) alcune sezioni (news, area riservata, qualità, link) risultano incomplete e poco aggiornate.
Troviamo però in generale molti commenti positivi riguardo l'utilità e la bontà del prodotto. Si registrano 68 commenti che giudicano il sito di buona qualità, molto utile, ben strutturato, con un'interfaccia gradevole, e in generale più che soddisfacente.
Qualche suggerimento circa la semplificazione dell'interfaccia grafica ed il miglioramento dell'accesso ad alcune informazioni, soprattutto l'inserimento dei titoli delle POS per una ricerca più immediata.
Una persona evidenzia che il sito non è sempre di facile consultazione, soprattutto per gli esterni (modulistica).
Importante il suggerimento di pubblicizzare il sito per far conoscere meglio l'attività dell'istituto non soltanto in ambito veterinario ma anche ai consumatori, rendendo contestualmente più intuitiva l'interfaccia grafica.

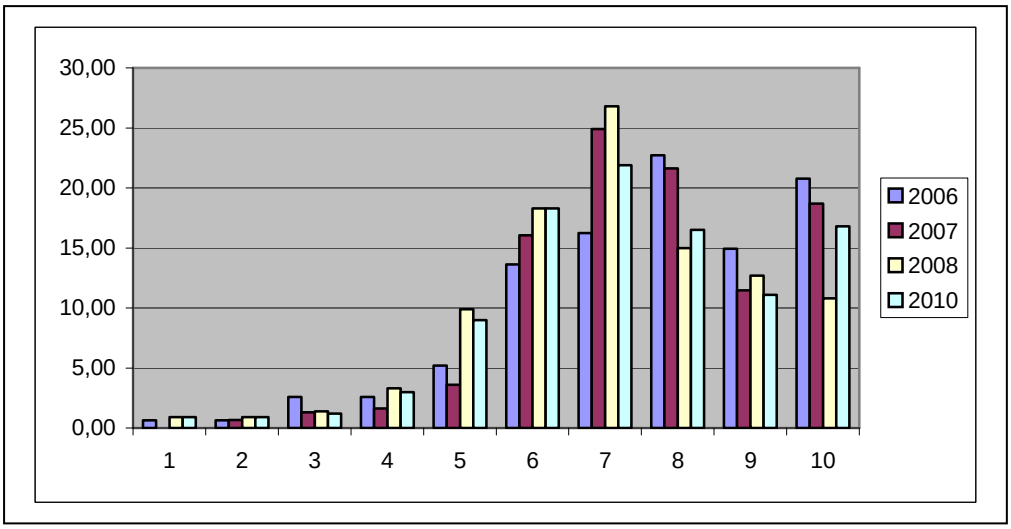
12 b: suggerimenti per migliorare il sito

L'aspetto più critico è quello relativo alla sezione sulla Qualità, che risulta caotica nella parte dei documenti e necessita di una riorganizzazione della parte che riguarda la consultazione delle procedure. In particolare si richiede di evidenziare anche il titolo della procedura e non solo il numero, indicandone l'argomento.
Alcuni suggeriscono di migliorare la facilità di consultazione e l'aspetto grafico del sito (ad esempio, modificare il banner con la scritta "Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Regioni Lazio e Toscana, poiché la scritta si legge poco e l'immagine potrebbe essere migliorata). È opportuna inoltre una riorganizzazione delle news, con l'inserimento delle comunicazioni sindacali aggiornate, le Delibere, gli aggiornamenti circa contratti e normativa. Secondo alcuni la veste grafica e gli aggiornamenti del nuovo sito sono migliori rispetto alla precedente versione.
Qualcuno suggerisce di limitare i testi scritti inserendo più immagini e link grafici. Si evidenzia inoltre che la gestione di un sito è complessa, e dunque c'è bisogno di una redazione o di un gruppo di lavoro ad hoc. Il sito va pubblicizzato soprattutto internamente, offrendo servizi utili all'utenza. Si suggerisce un'integrazione della parte dedicata a ciò che si svolge nelle diverse D.O., con una maggiore partecipazione delle D.O. stesse.
Un commento suggerisce di migliorare visibilità dei risultati e delle eccellenze dell'IZSLT. All'interno del sito è possibile accedere alla web mail, una persona suggerisce che sarebbe opportuno rendere esclusivo l'accesso alla mail al diretto interessato, dato che sia il nome che la password sono facilmente reperibili non tutelando così la privacy.
Il sito inoltre dovrebbe far conoscere, a chi lo utilizza, l'organizzazione di tutto l'Istituto e le attività di ciascuna struttura, con un aggiornamento continuo delle informazioni riportate (ad es. i curricula dei dirigenti, il tasso di assenza, ecc…). Interessante la proposta di prevedere link di richiamo con allegati per la modulistica di riferimento a norme per l'invio di campioni in accettazione.
Infine, un commento suggerisce di creare un forum insieme ad altri IZS.

13. Che giudizio attribuisci alle competenze comunicative e relazionali espresse dal personale della Struttura Formazione, Comunicazione e Documentazione?

Giudizio sulle competenze comunicative e relazionali della struttura FOD

	2006	2007	2008	2010
1	0,65	0,00	0,9	0,9
2	0,65	0,66	0,9	0,9
3	2,60	1,31	1,4	1,2
4	2,60	1,64	3,3	3
5	5,19	3,61	9,9	9
6	13,64	16,07	18,3	18,3
7	16,23	24,92	26,8	21,9
8	22,73	21,64	15	16,5
9	14,94	11,48	12,7	11,1
10	20,78	18,69	10,8	16,8
	100	100	100	100
	74,68	**76,73**	**65,3**	**66,3**

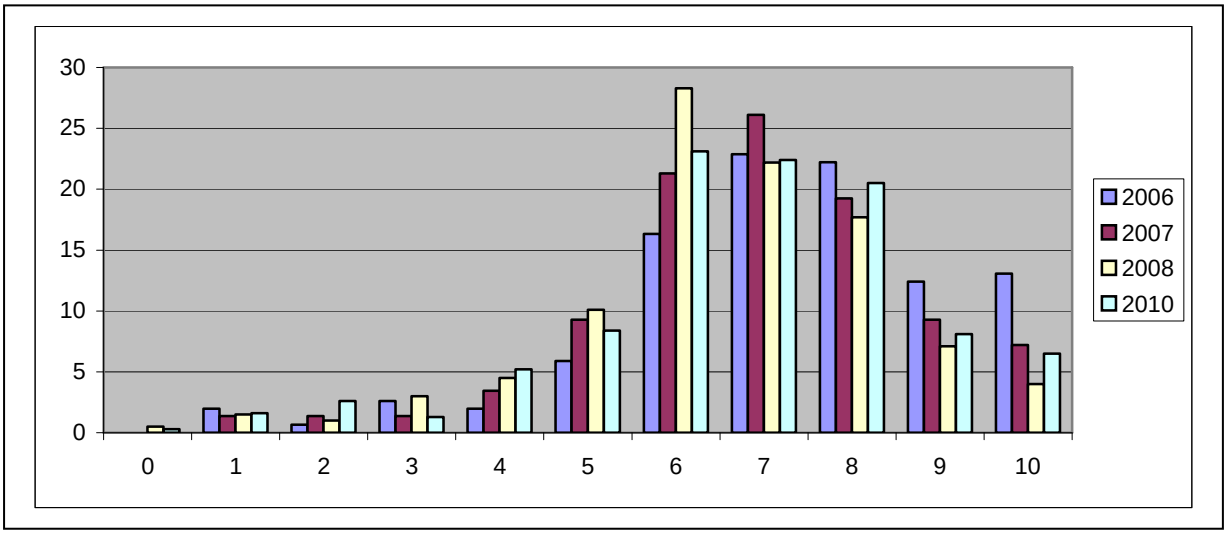


Il giudizio relativo alle competenze comunicative e relazionali della struttura FOD vede un leggero aumento dal 2007 al 2008, passando dal 74,68 al 76,73, mentre nel 2008 si era registrata un'importante flessione negativa con una percentuale di gradimento pari a 65,3. Valore che nel 2010 ha registrato un aumento positivo passando al 66,3%.
I commenti, in numero totale di 13, evidenziano significative discordanze. Cinque persone sottolineano la disponibilità, cortesia, cordialità, simpatia, gentilezza ed efficienza del personale.
Una persona afferma: "è una delle migliori strutture dell'Istituto".
Due persone invece notano scarsa disponibilità da parte di alcuni della Struttura. Un'altra ritiene che il personale non sia in grado di sostenere il lavoro richiesto. Un commento riguarda il fatto che le persone si vedono poco all'interno dell'ufficio. Infine una persona dichiara: "personale da licenziare".

14. Secondo Te, in che misura l'Ufficio di Staff Formazione, Comunicazione e Documentazione è stato in grado di soddisfare le esigenze dell'utenza nel 2010?

In che misura la struttura FOD è stata in grado di soddisfare le esigenze dell'utenza nel 2010

	2006	2007	2008	2010
0			0,5	0,3
1	1,96	1,37	1,5	1,6
2	0,65	1,37	1	2,6
3	2,61	1,37	3	1,3
4	1,96	3,44	4,5	5,2
5	5,88	9,28	10,1	8,4
6	16,34	21,31	28,3	23,1
7	22,88	26,12	22,2	22,4
8	22,22	19,24	17,7	20,5
9	12,42	9,28	7,1	8,1
10	13,07	7,22	4	6,5
	100	100	100	100
	70,59	**61,86**	**51**	**57,5**



Il giudizio circa la capacità del reparto di soddisfare le esigenze dell'utenza ha subito un netto calo tra il 2006 ed il 2008, passando dal 70,59 nel 2006, al 61,86 del 2007 e addirittura al 51% nel 2008. Nel 2010 si registra una graduale ripresa, con una percentuale di gradimento pari a 57,5%.
Pochi i commenti liberi. Si richiede maggior efficienza nella consegna degli attestati di frequenza e del materiale didattico. Viene espressa qualche perplessità circa la capacità di soddisfare le esigenze formative dei tecnici. Si richiede a tal proposito una formazione più specifica. Viene richiesto inoltre di poter sapere quanti crediti sono stati maturati dalle singole persone in un arco di tempo. Una persona riconosce una crescente integrazione tra la parte sanitaria e quella amministrativa. In un altro commento si legge: "cooperazione – supporto – professionalità".
Infine, una persona, con evidente sarcasmo, dichiara: "siamo noi che offriamo misure al seguente staff. Per favore, limitate l'utilizzo di tabacco tra il personale"

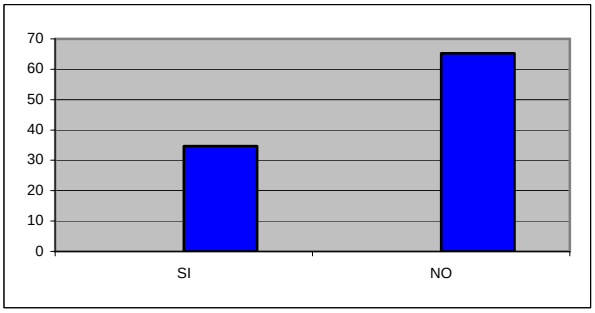
SECONDA PARTE

ESIGENZE FORMATIVE E INFORMATIVE PER IL 2011

Elenchiamo ora una serie di aree tematiche che fanno parte delle competenze di base del personale che opera in Istituto. Contrassegna le aree rispetto alle quali richiedi delle iniziative formative, <u>specificando</u> l'argomento/i di interesse.

Macroarea Sicurezza

SI		**34,7**
NO		65,3



La macroarea Sicurezza viene richiesta dal 34,7% dei questionari analizzati. Di seguito riportiamo una sintesi delle aree tematiche maggiormente segnalate per approfondimenti

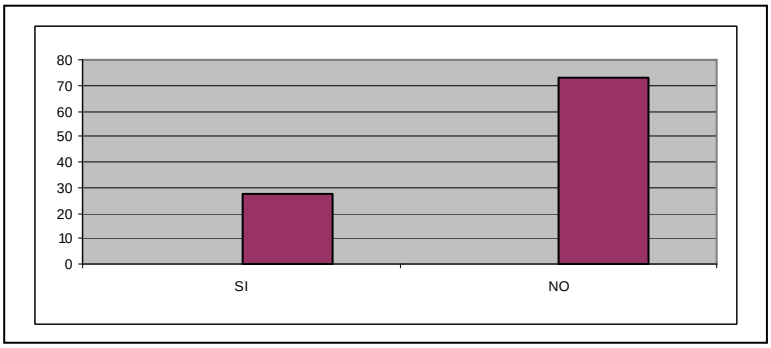
L'argomento più richiesto è un generale approfondimento della sicurezza nei laboratori e negli ambienti di lavoro. Nello specifico, si richiedono corsi sulle modalità operative da adottare nei singoli laboratori per garantire un'adeguata applicazione delle norme sulla sicurezza. E, più in generale, corsi sull'applicazione delle norme in tutti gli ambienti di lavoro, con specifico riferimento al D.lgs 81/2008 e revisioni (12 segnalazioni). Si richiedono corsi sulla modalità di gestione dei rifiuti (smaltimento, normative, codici con esempi pratici delle varie D.O e dei singoli laboratori, raccolta differenziata) e delle emergenze, con approfondimento delle modalità di primo soccorso e gestione del rischio chimico, fisico e biologico.

Richieste più particolari, sempre nell'ambito della sicurezza, riguardano:

- Sicurezza manipolazione pesce e prodotti ittici
- Sicurezza strutture in cui si lavora con attenzione particolare a impianti elettrici e gestione rifiuti sanitari
- Reagenti chimici, acidi/basi – infiammabili (armadi di sicurezza/cappe)
- Funzionamento cappe aspirazione

Macroarea Qualità

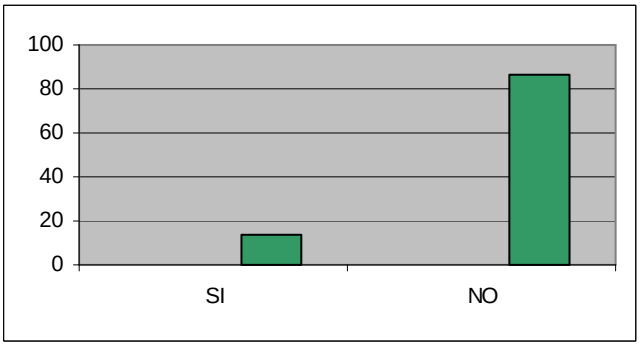
SI		**27,4**
NO		72,6



La macroarea Qualità viene segnalata nel 27,4% dei questionari. Di seguito una gli argomenti più richiesti come oggetto di corsi.

Si richiede un generale approfondimento ed aggiornamento sulla gestione del sistema qualità (aggiornamento continuo per referenti e per verificatori interni, come redigere una procedura, gestione di non conformità, validazione dei metodi, tarature), rivolto sia al personale neoassunto che al personale più anziano, con un'attenzione particolare agli aggiornamenti normativi (25 segnalazioni).
Si richiede un approfondimento su Audit e verifiche ispettive interne e la qualità delle prove microbiologiche, nello specifico degli alimenti.
Emerge la necessità di snellire alcuni processi attraverso il sistema qualità che a volte sono molto indaginose in quanto richiedono la compilazione di molti documenti che, secondo alcuni, non sono importanti. Una persona suggerisce di migliorare la formazione/comunicazione tra l'ufficio di staff Qualità e le sedi periferiche.
Due commenti suggeriscono di emettere il rapporto di prova solo in forma elettronica con creazione di un archivio informatico e con firma digitale sul rapporto di prova.
Una persona richiede approfondimenti su ISO 22000 Food Safety management, mentre un'altra chiede integrazione tra qualità e sicurezza ambiente TQM.

Macroarea organizzazione e gestione	
SI	**13,8**
NO	86,2

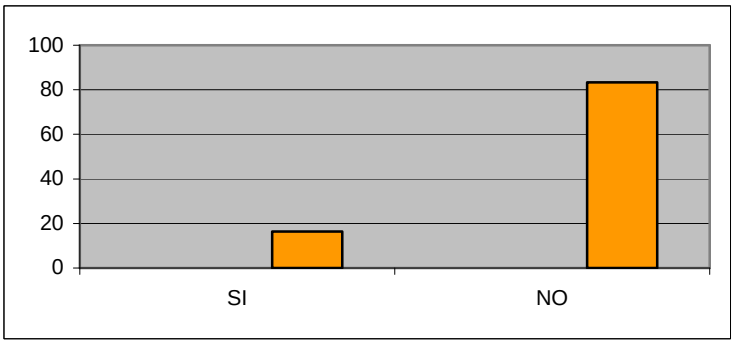


La macroarea Organizzazione e gestione viene richiesta solo nel 13,8% dei questionari. Poche le richieste di approfondimento specifico, che di seguito vengono sintetizzate.
Le maggiori richieste riguardano la realizzazione di corsi sulla gestione del personale e corsi specifici rivolti al management per approfondire le tematiche affrontate durante il corso manageriale della ISSOS, approfondendo soprattutto la normativa di riferimento per la valorizzazione e valutazione del personale.

Argomenti più specifici riguardano: il time management, la reportistica, la gestione dei progetti, con anche il coinvolgimento del personale e l'utilizzo di programmi informatici per la gestione dei progetti stessi. Si richiedono inoltre percorsi sulla motivazione del personale e la gestione dei conflitti, la comunicazione, i rapporti con l'utenza, la creazione di modalità di confronto tra la struttura amministrativa dell'IZS con quella di strutture analoghe a livello europeo.

Macroarea aspetti relazionali

SI	16,4
NO	83,3



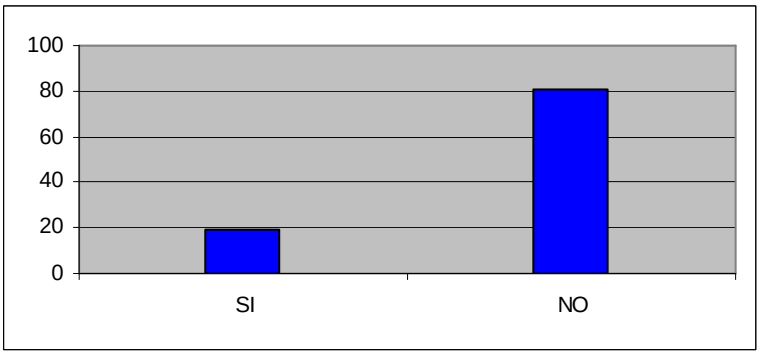
La macroarea aspetti relazionali riceve il 16,4% di richieste, anche in questo caso sono poche le segnalazioni di approfondimenti specifici, di seguito una breve sintesi.

Le maggiori richieste riguardano il miglioramento del clima organizzativo all'interno dell'ambiente di lavoro ed il rapporto tra colleghi. Analogamente, si richiedono corsi sulla comunicazione efficace e la gestione dei conflitti, il rapporto interpersonale alla base del lavoro in team, ed il rapporto datore di lavoro-dipendente. Due persone sottolineano la criticità inerente l'interazione con l'utenza esterna. Richieste specifiche, espresse da singole persone, riguardano i seguenti argomenti:

- entusiasmo sul lavoro
- rapporto tra le varie figure professionali e maggiore interazione tra i diversi reparti
- coaching
- valorizzazione dei titoli di studio e delle categorie di lavoratori all'interno dell'Istituto
- benessere organizzativo

Infine, una persona sottolinea che le iniziative riguardanti l'area delle relazioni interpersonali dovrebbero essere curate da docenti esterni che non sanno bene la realtà dell'istituto e sono peraltro in assenza di pregiudizi.

Macroarea statistico-epidemiologica			
SI		**19,1**	
NO		80,7	



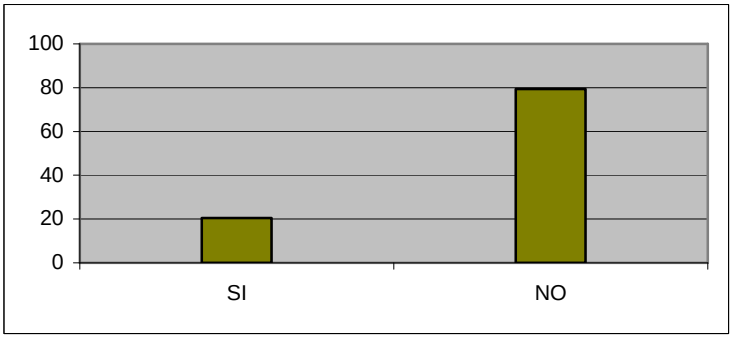
La macroarea statistico-epidemiologica è richiesta dal 19,1% dei partecipanti all'indagine. Qualche suggerimento di approfondimento che di seguito viene sintetizzato.

La richiesta più frequente riguarda la realizzazione di corsi specialistici sull'utilizzo di software di analisi statistica dei dati, seguita da corsi sui GIS. A seguire, la richiesta che si registra maggiormente riguarda l'epidemiologia: di base e descrittiva, l'epidemiologia veterinaria, l'esecuzione di studi epidemiologici osservatoriali, l'epidemiologia di base applicata, un corso sugli strumenti tecnici dell'analisi del rischio in epidemiologia.

Singole richieste specifiche su:

- come si effettua una prova scientifica
- validazione dei metodi e stima dell'incertezza di misura
- corsi avanzati di biostatistica
- statistica medica
- corsi a differente livello da effettuare almeno due edizioni l'anno
- divulgazione dei piani territoriali con esiti e con i piani di altre regioni
- statistica e analisi multivariata
- applicazione dei test statistici agli esperimenti in laboratorio
- argomenti correlati ai tempi di risposta delle prove

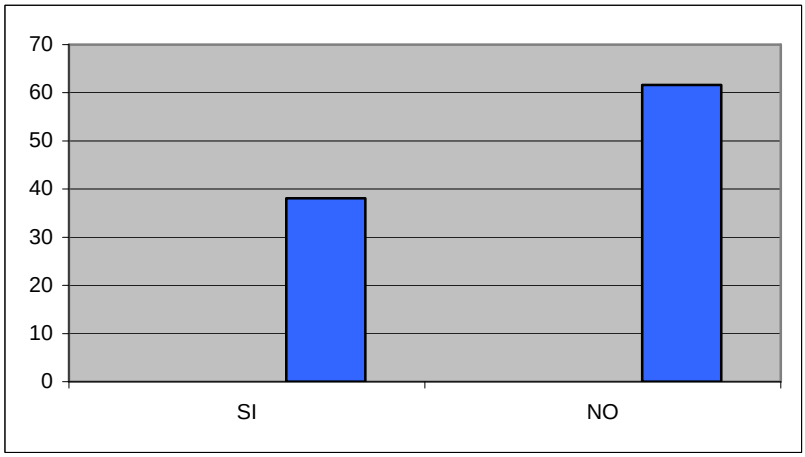
Macroarea legislazione		
SI		**20,4**
NO		79,4



Il 20,4% dei partecipanti chiede di poter approfondire tematiche dell'ambito della legislazione con alcune richieste di aggiornamento su tematiche specifiche di cui si riporta la consueta sintesi.

Sono 15 le richieste di approfondimento relative al tema dei riferimenti normativi in campo alimentare, nello specifico: sanità pubblica, normative sugli alimenti destinati all'uomo e agli animali, normative sui piani di profilassi, regolamenti comunitari sulla sicurezza alimentare (7 segnalazioni). Una persona richiede aggiornamenti rispetto al campionamento (tipo analisi, periodicità ecc) di organi ufficiali.
Sono invece 13 le richieste di approfondimento di tematiche inerenti il diritto di lavoro, nello specifico: aggiornamenti sul CCNL e rapporto di lavoro, rapporti sindacali, pensioni e contributi, diritto del lavoro, diritto amministrativo, diritto penale nelle P.A., Codice dei Contratti, elementi presenti nella busta paga, riordinamento IZS. Si richiede inoltre approfondimenti sul tema degli appalti pubblici, della tracciabilità dei pagamenti, e in generale aggiornamenti amministrativi.
Otto le richieste di approfondimenti sulla Legge Brunetta e due sul codice etico.

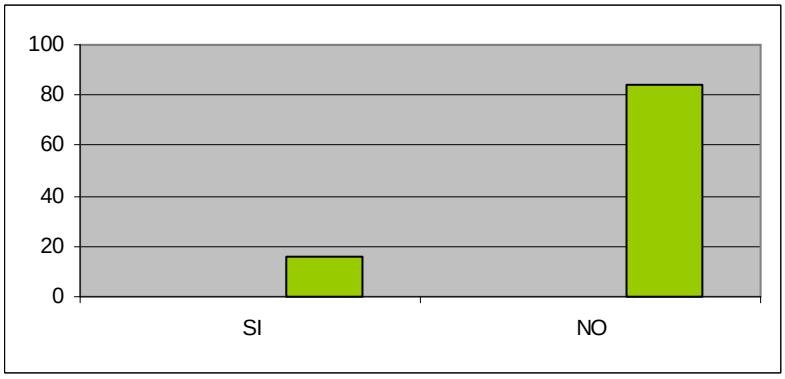
Macroarea Informatica	
SI	**38,1**
NO	61,6



Significativa la richiesta di corsi su argomenti di informatica, pari al 38,1%. Di seguito una sintesi delle richieste.

Si richiedono corsi base ed avanzati sui principali software in uso, in particolare:
sono 5 le persone che richiedono corsi su Word, 32 su Excel, 24 su Access, una su Access avanzato, 2 su PowerPoint e 6 richiedono un generale approfondimento del pacchetto Office. Richieste specifiche riguardano il programma SIL (8 segnalazioni) e i GIS (2 segnalazioni), programmi in uso in Istituto quali RAGES e CUBO (una segnalazione). Alcuni chiedono l'attivazione di corsi di informatica presso le sezioni della Toscana, tra cui anche Firenze e, in generale, di aumentare il numero di corsi di informatica rivolti a tutti i dipendenti, sia a livello base (principali programmi in uso, internet, posta elettronica, ecc.) che avanzato. Altri chiedono di aumentare il numero di computer presso le varie strutture anche per diminuire sempre di più l'utilizzo della carta.
Una persona richiede corsi sull'applicazione di specifici software in campo zootecnico, un'altra richiede approfondimenti su strumenti per essere in grado di elaborare i dati in ambito alimentare.
Un'altra richiesta è su corsi su come scaricare i dati (parametri analitici), dal SIL da utilizzare per elaborazioni scientifiche.
Una richiesta interessante è quella relativa alla Biblioteca elettronica.
Infine, alcuni chiedono corsi sulla creazione di database e quattro persone vorrebbero approfondimenti su datawerhouse.

Macroarea ricerca e cooperazione internazionale		
SI	**15,9**	
NO	83,8	



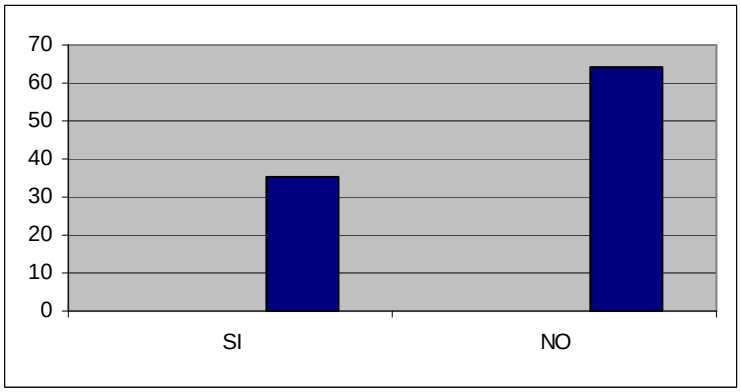
Poche le segnalazioni riguardo la macroarea della ricerca e cooperazione internazionale, pari al 15,9%. Si richiedono approfondimenti sui seguenti temi.

I suggerimenti più numerosi riguardano la possibilità di poter effettuare confronti tra l'esperienza lavorativa all'interno dell'IZS e altri enti europei. Si richiede la possibilità di svolgere esperienze formative all'estero in strutture dotate di tecnologie innovative e personale altamente qualificato, partecipando a progetti e bandi.
Altri chiedono approfondimenti su come si scrive un lavoro scientifico, sulla stesura di articoli e progetti, su quali metodologie di ricerca adottare. Un certo grado di interesse è rivolto anche ad approfondire le modalità attraverso le quali si può accedere ai finanziamenti, come cercare partner internazionali e partecipare alle ricerche internazionali. Alcuni chiedono di poter comprendere nel dettaglio cosa effettua il reparto di cooperazione internazionale dell'Istituto, avere un aggiornamento sulle ricerche e cooperazioni svolte dalle varie D.O. con altri enti nazionali o internazionali, ed un aggiornamento sullo stato delle ricerche.
Alcuni suggerimenti riguardano l'approfondimento di tematiche specifiche quali la legislazione economico finanziaria dei progetti, l'elaborazione di dati riferiti all'epidemiologia, alle malattie infettive in fasi legati al territorio di insorgenza della patologia legato alle stagioni, le zoonosi, microbiologia alimenti, microbiologia predittiva, challenge test, l'inglese scientifico.

MACRO AREA TECNICO - SPECIALISTICA

Sanità Animale

Sanità animale	
SI	**35,5**
NO	64,2



Significativa la richiesta di corsi su tematiche inerenti la sanità animale, con un 35,5% di segnalazioni. Numerose le richieste di approfondimento di argomenti specifici, di cui riportiamo una sintesi tematica.

Diagnostica nelle seguenti aree:

- sanità animale, zoonosi nella diagnostica di laboratorio
- benessere animale
- malattie infettive
- microbiologica, parassitologia
- aggiornamenti sulle nuove prove messe a punto dai laboratori

Aggiornamenti relativi al tema delle zoonosi: nella diagnostica di laboratorio, sulle zoonosi emergenti, su quelle da herpes virus, problemi sanitari connessi con gli animali selvatici, malattie dei sinantropi connessi con le zoonosi.

Corsi sulle patologie degli animali domestici

Medicina forense: anatomo-patologia, istopatologia, esecuzione di necroscopie, tecniche autoptiche.

Apicoltura: corso base ed approfondimenti su malattie delle api (gestione diagnosi di laboratorio ed eventuale terapia).

Numerose le richieste di approfondimento delle malattie esotiche e di quelle emergenti, soprattutto legate ai nuovi patogeni presenti in Europa.

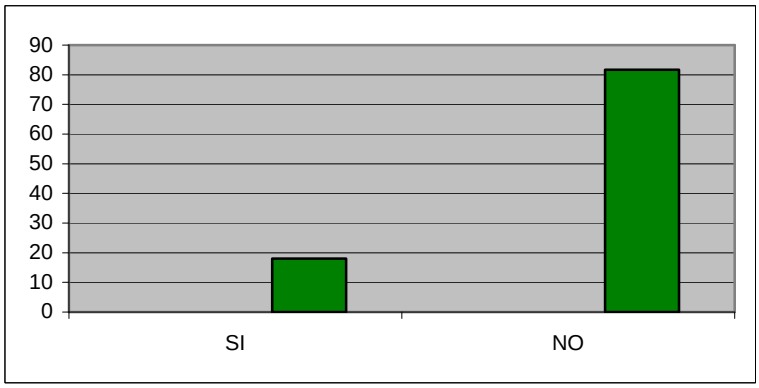
Altre richieste riguardano la gestione delle emergenze e le malattie infettive ed esotiche, con specifico interesse alla realizzazione di piani sanitari volontari per il controllo delle malattie infettive degli allevamenti.

Altri interessi segnalati riguardano i seguenti argomenti:

- Micologia veterinaria
- Tecniche analitiche alternative
- Malattie del cane e del gatto
- Sierologia e virologia
- Malattie infettive degli allevamenti zootecnici
- Applicazioni in biologia molecolare
- Leucosi bovina e malattia vescicolare
- Parassitologia, Anatomia patologica, Istologia, Sierologia protozoaria, Antibioticoresistenza, Paratubercolosi, Batteriologia, anemia infettiva equina, tumori, mastiti
- Gestione della sanità animale in allevamento
- Difesa specie a rischio di estinzione
- Approfondimenti su prove non effettuati in sezione
- Patologie ovini
- Bovini da latte
- Corsi relativi ad attività alimentari
- Chimica
- Nuova legislazione europea sulla sanità animale
- Metodiche di diagnosi innovative
- Fauna e flora marina e norme applicabili all’acquacoltura
- Produzioni biologiche
- Gestione animali da esperimento
- Intersezione sicurezza alimentare/ sanità animale
- Aggiornamenti sia legislativi che tecnico-specialistici anche di tecniche di laboratorio nuove ma non utilizzate in Istituto, oltre ad un incremento di esercitazione in laboratorio

Igiene degli allevamenti e delle produzioni zootecniche

Igiene allevamenti	
SI	**18**
NO	81,7



Il 18% dei questionari analizzati segnala la scelta di temi inerenti l'igiene degli allevamenti e produzioni zootecniche. Di seguito una sintesi degli argomenti richiesti.

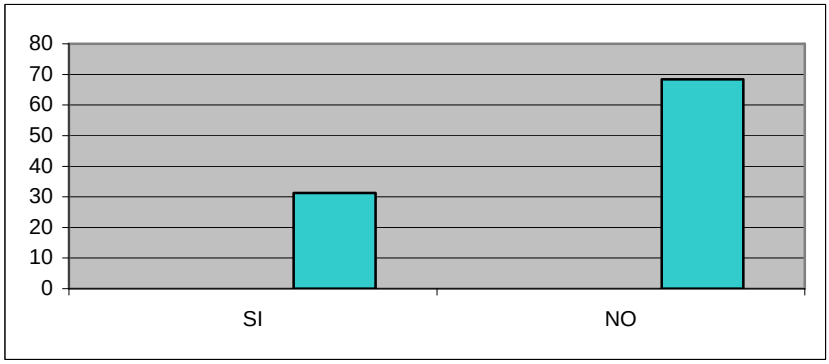
La richiesta maggiore riguarda l'approfondimento della tematica del benessere animale (12 segnalazioni). Si evidenzia interesse anche per il tema delle mastiti bovine, con un'attenzione agli impianti di mungitura e fungibilità e aggiornamenti su metodologie diagnostiche.

Altre richieste specifiche riguardano i seguenti argomenti:

- Controllo qualità produzioni zootecniche
- Igiene degli allevamenti in acquicoltura
- Latte di bufala – Qualità del latte e caratteristiche
- Zoonosi
- Igiene prodotti dell'alveare
- Produzioni biologiche
- Prodotti tipici e tradizionali
- Autocontrollo
- Mangimi e relativa normativa
- Medicina omeopatica
- Igiene degli allevamenti e patologie legate alla nutrizione animale negli animali da produzione
- Aggiornamento Normative
- Ematologia veterinaria, immunologia veterinaria, chimica clinica diagnostica
- Buone pratiche di produzione e allevamento, con particolare attenzione all'igiene e maggiore assistenza agli allevatori per la gestione delle produzioni zootecniche. Si richiede inoltre una maggiore presenza dell'Istituto negli allevamenti al fine di prevenire talune problematiche ed offrire assistenza

Sicurezza alimentare

Sicurezza alimentare	
SI	**31,3**
NO	68,4



La sicurezza alimentare viene segnalata dal 31,3% dei partecipanti, con numerose richieste di approfondimento:

Le maggiori richieste in quest'area riguardano aggiornamenti su temi emergenti circa la sicurezza alimentare, le nuove tecniche, i nuovi sviluppi nelle tecniche di analisi di laboratorio sul controllo degli alimenti, e ancora le recenti nuove tecniche per il riconoscimento/isolamento dei batteri e le nuove tecniche diagnostiche. L'altra area tematica che riceve le maggiori richieste di approfondimento/aggiornamento è il settore normativo: aggiornamenti legislativi, le normative sulle nuove tecniche, le ultime normative vigenti, la legge 2073.
Alcune richieste sono relative alle nuove emergenze presenti e alla gestione di esse. Alcune persone chiedono aggiornamenti circa la sicurezza dei prodotti ittici e l'ittiopatologia mentre altre richieste riguardano i contaminanti e le sostanze illecite negli alimenti.
Singole richieste di aggiornamento riguardano i seguenti argomenti:

- Benessere animale e sicurezza alimentare
- Filiere corte
- Analisi di predizione
- Biotecnologie in ambito microbiologico e virologico
- Analisi sensoriale
- Epidemiologia alimentare ed ecologia microbica
- Globalizzazione e rischio alimentare
- Ricerca di nuovi batteri
- Shelf life prodotti alimentari
- Fattori di rischio – infezioni alimentari e tossinfezioni
- Frodi alimentari
- Chimica
- Utilizzo apparecchiature
- Alimenti irritanti
- Valutazione del rischio
- Alimenti di origine zootecnica
- Qualità degli alimenti destinati agli animali da reddito.
- Qualità degli alimenti di origine vegetale destinati all'alimentazione umana
- Applicazione dei metodi biomolecolari alla microbiologia degli alimenti
- Enterotossine
- Analisi e valutazione del rischio
- Implicazioni per la salute (umana ed animale) dovute all'introduzione di ogm
- Alimenti di origine vegetale (produzione, additivi, allerte ecc)
- Tracciabilità e rintracciabilità

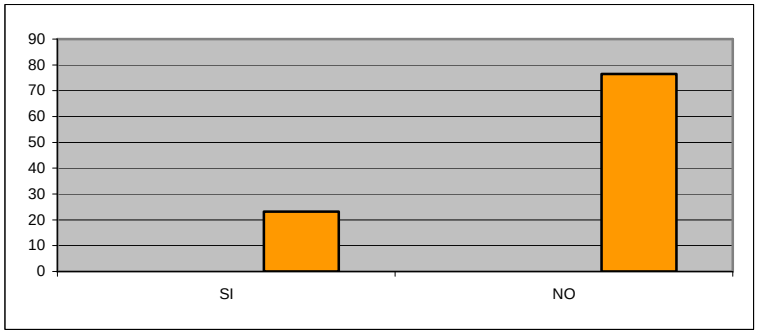
- Aggiornamenti sulla sicurezza
- Processi produttivi e rischi correlati
- Gestione del campione. Incertezza di misure in prove microbiologiche. Validazione, verifica dei risultati
- Analisi processi prodotti e criticità
- Tracciabilità degli alimenti durante il processo produttivo, fasi di criticità e contaminazione degli stessi da patogeni batterici, virali
- Effetti dell'uso del forno a microonde
- Tossinfezioni alimentari
- PNR – PNA

Infine, si chiede la possibilità di effettuare un confronto tra l'attività dell'Istituto e quella svolta da un organo pubblico equivalente all'estero

Tematiche trasversali

(es.: analisi del rischio; tracciabilità e rintracciabilità; principio di precauzione; gestione delle emergenze; ecc.)

Tematiche trasversali	
SI	**23,2**
NO	76,5



Le tematiche trasversali vengono richieste nel 23,2% dei questionari, con alcuni suggerimenti di approfondimento specifici.

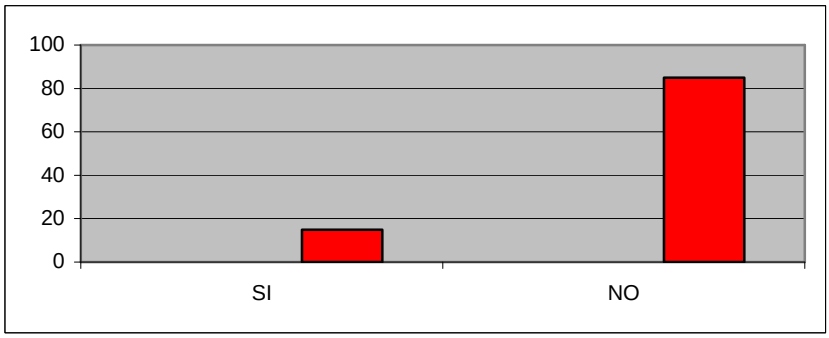
Le maggiori richieste (con 18 segnalazioni su 27 totali) sono relative alla gestione delle emergenze, a seguire l'argomento dell'analisi del rischio con 14 segnalazioni. Quattro le richieste per l'argomento di tracciabilità e rintracciabilità, tre per il principio di precauzione e due per i corsi di inglese.

Altre singole richieste riguardano i seguenti argomenti:

- Microbiologia predittiva
- Miglioramento POS/ modifiche
- Validazione metodi qualitativi/quantitativi applicati alle varie POS delle D.O.
- Gestione della filiera
- Prestazioni a pagamento
- Risk management
- Stesura di lavori scientifici

Tematiche di carattere amministrativo

Tematiche amministrative	
SI	**14,9**
NO	84,9



Le richieste maggiori (14 segnalazioni) sono relative ad approfondimenti sulla lettura della busta paga, con tutte le voci che riguardano i dati personali del dipendente: ore di lavoro, recupero, permessi e argomenti connessi, missioni e criteri di rimborso, modalità di consultazione del portale del dipendente. Sette le richieste di approfondimento relative alla Legge 150/09 o decreto Brunetta. Due le richieste sui temi relativi agli appalti.
Altre singole richieste riguardano:

- Prestazioni a pagamento
- Retribuzione accessoria
- Definizione ruoli e responsabilità
- Uso programma per fatturazione
- Approfondimento delle tematiche legate allo snellimento e alla semplificazione delle attività amministrative
- Divulgazione procedure interne
- I contratti di lavoro
- Riforme della P.A. anche in riferimento a quanto applicato negli zooprofilattici
- Fondi contrattuali

Una persona suggerisce la presenza di un impiegato del settore amministrativo presso le sezioni territoriali

2) Tra gli argomenti segnalati INDICA quelli che ritieni PRIORITARI (max.3)

SINTESI AREE TEMATICHE ARGOMENTI PRIORITARI (in ordine di priorità)
- Sanità animale 31 (con particolare interesse per malattie trasmesse da vettori, normativa, diagnostica di laboratorio)
- Macro area informatica 30 (con particolare richieste di approfondimento di excel, access, SIL)
- Sicurezza alimentare 21 segnalazioni
- Sicurezza 15
- Area qualità 12, con specifica richiesta di un corso rivolto ai neoassunti
- Ricerca e cooperazione internazionale 12
- Aspetti relazionali 9 (con particolare interesse alla gestione dei conflitti)
- Gestione delle emergenze e aggiornamento su malattie emergenti 9
- Epidemiologia ed area statistico-epidemiologica 9
- Igiene degli allevamenti e delle produzioni zootecniche 7
- Area amministrativa 5, con interesse verso la riforma Brunetta
- Benessere animale 3

- Audit e verifiche ispettive interne 2

Altre richieste riguardano i seguenti argomenti:

- Diagnostica in campo
- Assistenza agli allevatori
- Zoonosi
- Aggiornamento su mastiti bovine
- Igiene e salubrità degli alimenti (controllo in laboratorio)
- Aggiornamenti sui nuovi processi tecnologici di produzione degli alimenti
- Diagnostica malattie infettive
- Legislazione alimentare
- Addestramento tecnico (esperienze sul campo)
- Contaminanti negli alimenti per l'uomo
- Sostanze illecite negli alimenti
- Corso sanità apicoltura
- Corso tecniche autoptiche
- Diagnostica malattie infettive - parassitarie
- Macroarea statistica
- Biotecnologie
- Analisi sensoriale
- Leucomi bovina enzootica
- Paratubercolosi: test di screening e provvedimenti di profilassi
- Tematiche di sierodiagnostica e tecniche di laboratorio
- Legislazione
- Principio di precauzione
- Aggiornamento per analisi strumentali latte
- Malattie dei vettori
- Malattie esotiche
- Analisi del rischio
- Uso dei GIS
- Validazione di metodi e stima dell'incertezza di misura
- Inglese scientifico in sede centrale e nelle Sezioni
- Gestione dei sistemi integrati qualità sicurezza ambientale
- Biostatistica
- Ematologia
- Statistica
- Validazione metodi specifica per le varie D.O.
- Qualità degli alimenti destinati agli animali da reddito
- Applicazione dei metodi biomolecolari alla microbiologia degli alimenti
- Igiene strutture degli allevamenti
- Corso per smaltimento rifiuti
    - Genetica
    - Medicina forense
    - Diagnostica molecolare, tumori

3) Vuoi esprimere altri suggerimenti per la progettazione delle attività che saranno promosse dalla Struttura Formazione, Comunicazione e Documentazione nel 2011?

Alcuni suggeriscono corsi su tematiche specifiche, ad esempio i corsi di inglese (14 segnalazioni), che siano aperti anche ai co.co.co e realizzati anche nelle sezioni. Altri richiedono corsi sulla sicurezza e prevenzione (3 segnalazioni), e sulle tematiche amministrative quali la lettura della busta paga, i contratti, la previdenza (3 segnalazioni).

Altri temi che si vorrebbe approfondire sono:
- biotecnologie
- gestione dei rifiuti speciali
- ematologia
- comunicazione in pubblico
- stesura di un articolo scientifico
- computer
- sicurezza alimentare
- benessere aziendale
- corsi su tecniche di biologia molecolare da far tenere a coloro che le usano quotidianamente per permettere, a chi fosse interessato, di approfondire le proprie competenze in materia

Altri invece danno suggerimenti più generali che non riguardano argomenti da voler approfondire ma aspetti legati all'organizzazione e gestione degli eventi. Ad esempio si suggerisce di organizzare più corsi nelle sezioni, soprattutto Siena in cui adesso è presente una sala riunioni adeguata ad ospitare corsi di formazione, cercando se possibile di implementare lo strumento FAD. Garantire la possibilità di partecipare ai corsi di formazione anche al personale co.co.co, sia in qualità di discenti che di docenti, e anche a figure quali gli ausiliari.

Di seguito si riportano i suggerimenti e considerazioni espressi da singole persone, non classificabili in aree tematiche:

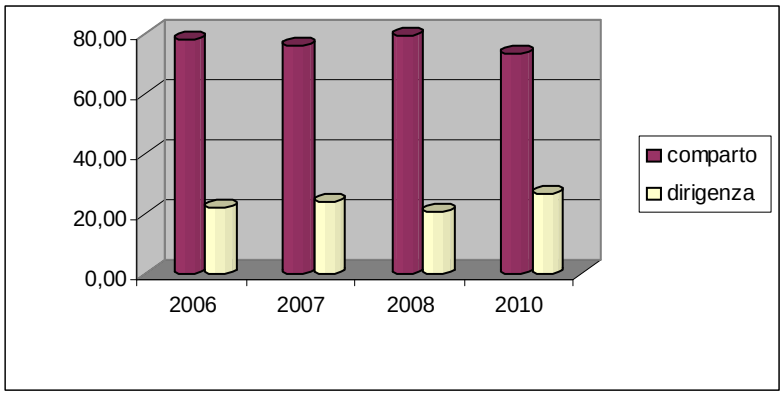
- Valutare accuratamente le domande di iscrizione al corso, promuovere coloro che vogliono veramente partecipare solo per l'interesse dei temi trattati e non per avere soltanto crediti ECM
- I corsi sono tutti basati sull'esperienza del nostro IZS. Sarebbe molto interessante scambiare informazioni con altri enti, esempio corsi tenuti da docenti esterni, stage fatti in altri enti
- La pubblicazione del calendario corsi dovrebbe essere il più possibile anticipata
- Non ho ancora avuto l'occasione di partecipare a molti corsi formativi, ma mi è sembrato che siano stati organizzati più corsi su varie tematiche e ben organizzati
- Programmare già in anticipo i corsi di interesse per settore di lavoro per il personale con obbligo di ECM in modo che siano garantiti i crediti preventivamente
- Coinvolgimento del personale veterinario e tecnico di tutto l'Ente per nuove idee e nuove esigenze
- Ottimizzare il discorso del "facciamo economia" e ridurre gli sprechi dove si possono ridurre
- Purtroppo in questi anni non abbiamo avuto riscontri positivi suggerendo argomenti di nostro interesse
- Non suggerisco nulla dal momento che i pareri espressi nel 2009 (nel 2010 non è stato fatto) non sono stati attesi
- Penso e ribadisco che è opportuno porre attenzione agli aspetti normativi che riguardano anche il personale sia amministrativo sia sanitario

- Secondo me non bisogna essere troppo ecumenici. Per accontentare tutti, si finisce per non accontentare nessuno. Non bisogna aver paura di essere “verticali” ed incontrare pochi gruppi alla volta
- Sentire pareri ed esigenze singole strutture e laboratori
- Più comunicazione con il comparto
- Cercare di suddividere i corsi di formazione durante tutto il corso dell’anno e non concentrarli alla fine dell’anno

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

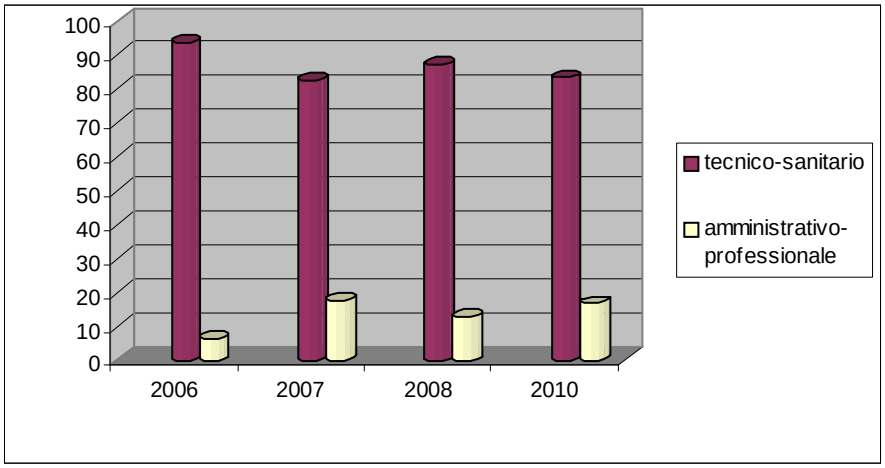
APPARTENENZA

	2006	2007	2008	2010
comparto	77,94	76,01	79,4	73,6
dirigenza	22,06	23,99	20,6	26,4



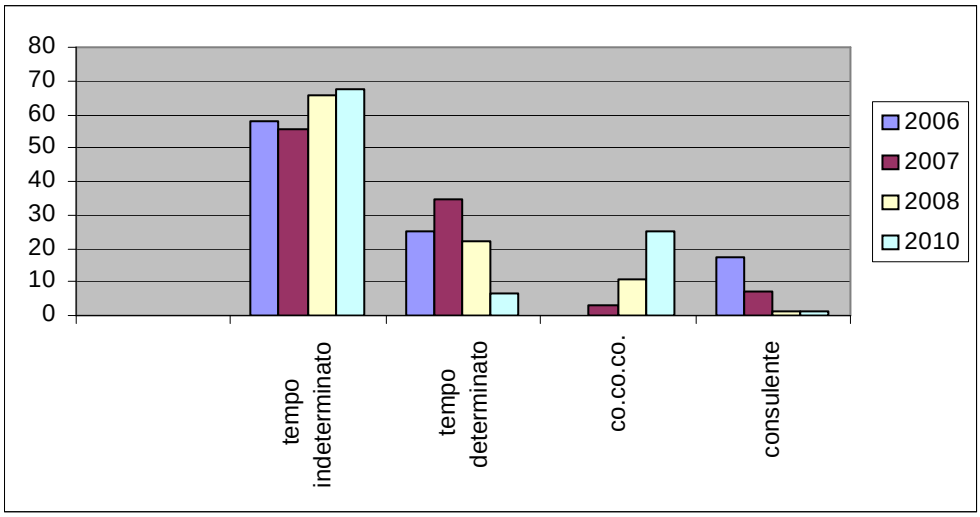
SETTORE

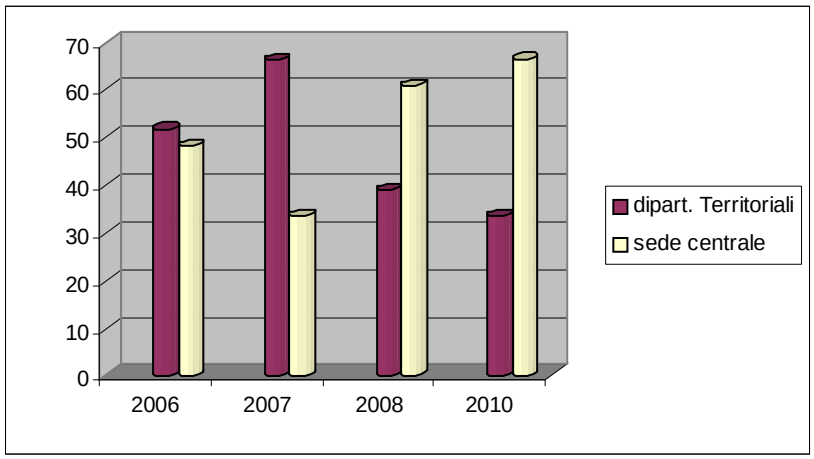
	2006	2007	2008	2010
tecnico-sanitario	93,48	82,23	87,1	83,2
amministrativo-professionale	6,52	17,77	12,9	16,8



CONTRATTO

			2006	2007	2008	2010
tempo indeterminato			57,72	55,41	65,7	67,3
tempo determinato			24,83	34,80	22,2	6,5
co.co.co.			0	2,70	10,6	25,1
consulente			17,45	7,09	1,4	1,1



PROVENIENZA

	2006	2007	2008	2010
dipart. Territoriali	51,74	66,32	39,1	33,6
sede centrale	48,27	33,68	60,9	66,4