

Customer Satisfaction e Rilevazione Fabbisogni Formativi 2020 - 2021



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION E RILEVAZIONE FABBISOGNI FORMATIVI 2020-2021

Premessa e obiettivi

Nell'ambito della programmazione delle attività della Struttura Formazione (FOD), si inserisce la realizzazione periodica di indagini quali la Customer Satisfaction (CS), volta a sondare la soddisfazione dell'utente interno verso i servizi offerti dalla struttura stessa.

Quest'anno inoltre, nella sua 15° edizione, è stata affiancata alla Customer Satisfaction anche l'indagine per rilevare il fabbisogno formativo del personale interno IZSLT.

Quest'ultima era stata svolta l'ultima volta nel 2016 attraverso lo strumento dei focus group. Successivamente l'Ufficio FOD, attuando alcune modifiche al proprio sistema qualità interno, ha introdotto un nuovo documento, la Scheda Proposta Eventi Formativi (PG FOD 003/1 rev. 11).

In essa le varie strutture dell'ente possono indicare sia le proposte di eventi che intendono realizzare nell'anno successivo, sia le necessità formative dei singoli dipendenti.

Si è ritenuto pertanto di utilizzare esclusivamente questo documento per rilevare le necessità formative sia delle strutture nel loro complesso che dei singoli dipendenti. Per tale motivo non è stata più condotta negli ultimi anni l'indagine di rilevazione dei fabbisogni formativi.

Tuttavia, con il passare del tempo, ci si è resi conto dell'importanza di dare voce ad ogni singolo dipendente, in modo che possa esprimere, in libertà ed anonimato, le esigenze che sente più urgenti per la propria crescita professionale, anche in considerazione dei molteplici cambiamenti avvenuti in Istituto negli ultimi anni.

Per questi motivi, per l'attuale indagine, è stato strutturato un questionario diviso in due parti: la prima riferita alla Customer Satisfaction e la seconda sulla rilevazione dei fabbisogni formativi.

La Customer Satisfaction si riferisce ai servizi erogati dall'Ufficio FOD nel corso del 2020, mentre le esigenze formative sono espresse per il 2021.

Anche quest'anno, come in precedenza, è stata scelta la modalità online, considerata la più funzionale, vista la semplicità e velocità di raccolta dati e la semplificazione delle successive operazioni di analisi statistica.

L'indagine è stata svolta nel periodo compreso tra il 14 dicembre 2020 e il 14 gennaio 2021.

Strumento

E' stato costruito un questionario utilizzando i moduli di Google Classroom. La prima parte, relativa alla Customer Satisfaction, comprende 9 domande, di cui 2 aperte e 7 a risposta multipla, mentre la seconda parte riguarda la rilevazione dei fabbisogni formativi ed è costituita da 3 domande, di cui una aperta e due a risposta multipla.

Complessivamente dunque il questionario è composto da 12 domande.

Per le domande a risposta multipla è stata utilizzata una scala a 5 punti dove 1 indica la massima insoddisfazione e 5 la massima soddisfazione.

Infine, il questionario comprende una parte anagrafica relativa alla categoria di appartenenza (comparto/dirigenza), al settore lavorativo (amministrativo/sanitario) e alla provenienza (sede centrale/sezioni).

Campione e metodologia

L'indagine è stata rivolta a tutto il personale operante all'interno dell'IZS Lazio e Toscana, sia della Sede centrale che delle Sezioni, con la tipologia contrattuale a tempo determinato ed indeterminato.

La modalità prescelta ha previsto l'invio tramite posta elettronica di un apposito link a cui ciascuno si è collegato per compilare il questionario. Il programma ha permesso poi un'automatizzata analisi statistica dei dati, sotto forma di grafici, garantendo sempre l'anonimato dei partecipanti.

Il link è stato inviato complessivamente a 407 persone, ed è rimasto attivo dal 14 dicembre 2020 al 14 gennaio 2021.

Al termine del periodo indicato, il questionario risulta compilato da 214 persone, pari al 52,5 % del campione.

Nella precedente indagine di Customer Satisfaction, risalente al 2017/2018, aveva partecipato il 67,5% del personale a cui era stato inviato il link.

Nell'attuale edizione dunque registriamo un decremento di partecipazione di circa il 15 %.

Nell'edizione del 2017/2018 era stata introdotta per la prima volta un'estrazione a premi legata alla partecipazione all'indagine. La possibilità di vincere dei premi di un certo pregio aveva evidentemente incentivato molti a partecipare.

Anche nell'attuale edizione è stata prevista un'estrazione di premi a sorpresa per i primi 5 estratti, più ulteriori 10 estrazioni per i quali è prevista come premio la maglietta con il logo IZS.

Per partecipare all'estrazione è stato chiesto ai partecipanti di inviare lo screenshot del loro PC ad attestazione dell'avvenuta compilazione del questionario.

Nel corso dell'ultimo periodo sono stati però proposti altri sondaggi all'interno dell'ente (collaborazione all'indagine di clima organizzativo svolto dalla Scuola Sant'Anna di Pisa; survey sulle proposte innovative nell'ambito della ricerca; rilevazione dello stress lavoro correlato). Un numero cospicuo di indagini rischia che ci sia un graduale decremento nella partecipazione.

Tuttavia, si ritiene che la percentuale di partecipazione del 52,5% ottenuta quest'anno sia molto significativa.

Risultati

Il programma utilizzato ha prodotto dei grafici che riportano le frequenze di risposta e le rispettive percentuali.

Si riportano di seguito i grafici relativi a ciascuna delle domande del questionario e un confronto, laddove possibile, con l'indagine precedente, effettuata nel 2017/2018.

È necessario però considerare alcune importanti differenze.

Innanzitutto nel 2020, a causa della pandemia, è stato necessario per la prima volta introdurre attività e servizi in modalità online, quale ad esempio la videoconferenza per i corsi. Questa condizione, di per sé unica finora, non è confrontabile con altre.

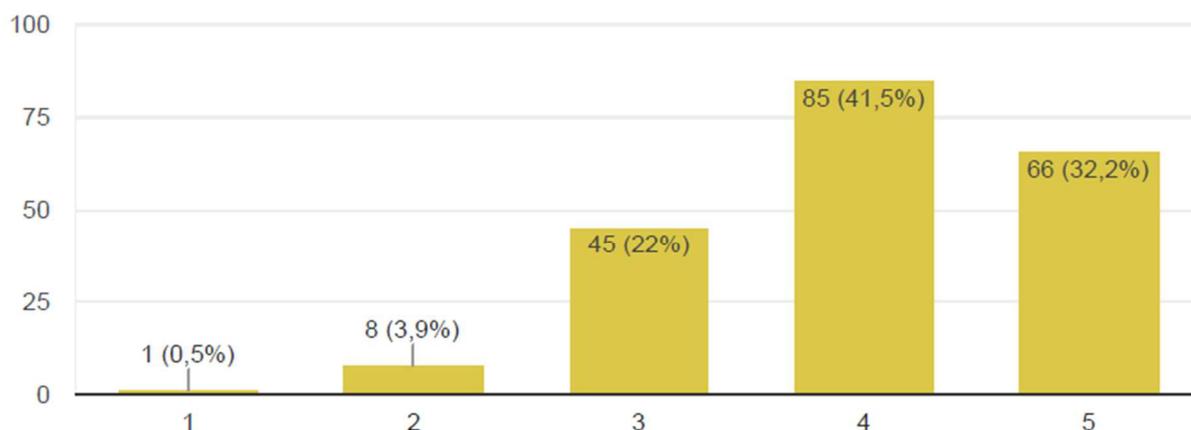
Inoltre, è cambiata la mole complessiva dell'attività, oltre che la tipologia. Sono stati effettuati infatti 32 eventi in tutto l'arco dell'anno, numero di per sé inferiore rispetto alla media degli anni precedenti ma ovvia conseguenza delle limitazioni imposte dalla pandemia.

Di seguito, oltre ad un commento ai grafici, si riportano anche le risposte alle domande aperte, raggruppate per aree tematiche.

PRIMA PARTE – CUSTOMER SATISFACTION

1) Nel 2020 sono stati introdotti per la prima volta corsi in videoconferenza (per un totale di 32 eventi). In base alla tua partecipazione, quanto ti ritieni soddisfatto/a della formazione effettuata in questa modalità?

205 risposte



Il 41,5% esprime un giudizio di 4 mentre il 32,2% un giudizio di 5. In linea generale possiamo dire che si rileva un certo gradimento da parte dei partecipanti nei confronti di questa nuova tipologia di fruizione dei corsi.

Se analizziamo i commenti liberi riportati nella seconda parte del questionario (ved. domanda 11) si nota un generale apprezzamento della formazione da remoto, soprattutto per i colleghi delle sezioni territoriali. Inoltre, questo tipo di formazione permette di dedicarsi completamente al corso senza le consuete distrazioni dell'ambiente di lavoro.

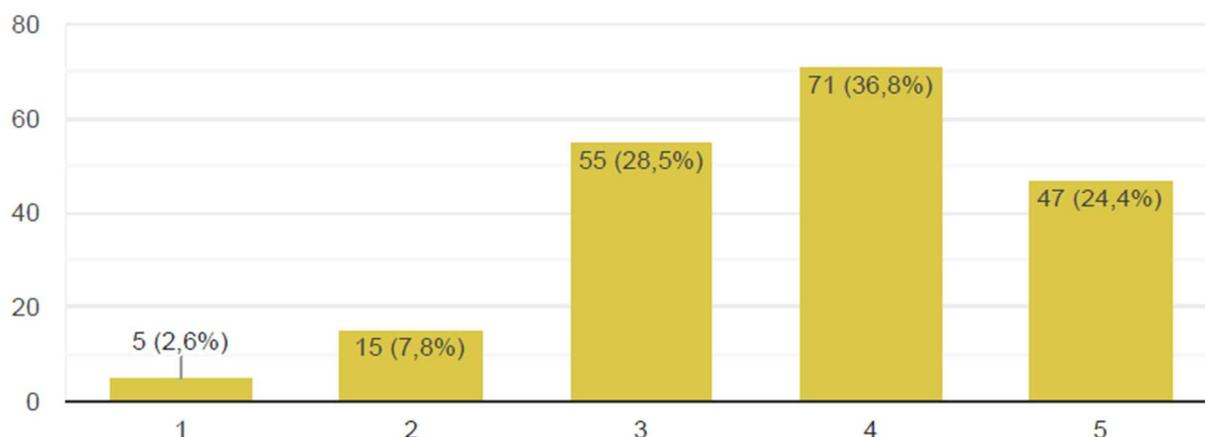
Tuttavia, tra le criticità legate a questa modalità, vi è l'utilizzo di piattaforme a volte non del tutto idonee, che hanno comportato numerose difficoltà tecniche legate alla connessione o all'audio o altro, creando notevole disagio agli utenti.

Nella precedente indagine il 46,3% aveva espresso giudizio pari a 4 (in linea con l'attuale risultato), a seguire il 25% aveva espresso giudizio pari a 3, solo il 19% dava giudizio di 5.

In quel caso ovviamente la valutazione era relativa ai corsi frequentati in aula.

2) Un'altra novità introdotta nel 2020 è stata l'autoformazione ECM tramite le Classroom, ossia aree tematiche su diversi argomenti (Aspetti igienico sanitari e prodotti dell'alveare, Argomenti di sanità pubblica, Argomenti di sanità animale: cane e gatto, ecc.), collocate su una specifica piattaforma. In base alla tua fruizione, quanto ti ritieni soddisfatto/a della formazione tramite le Classroom?

193 risposte



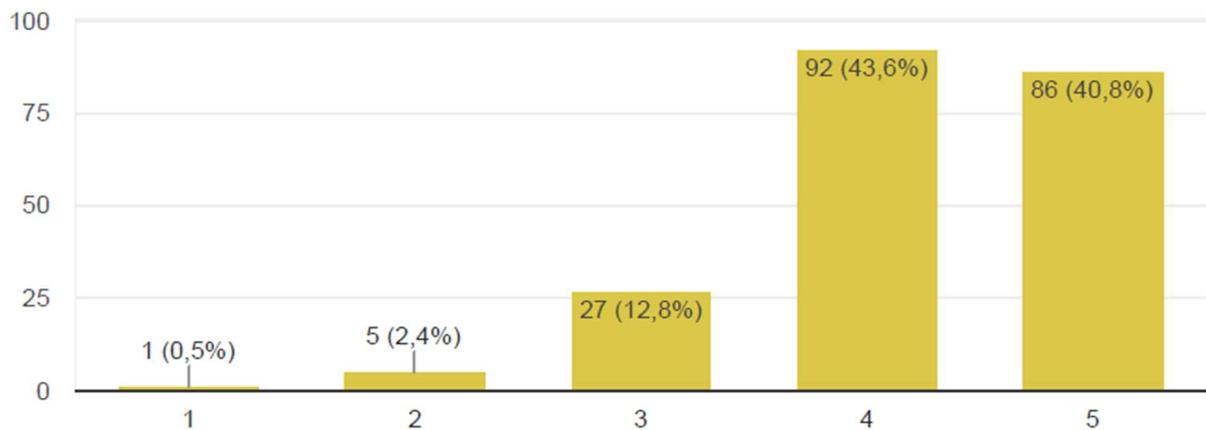
Assoluta novità del 2020 è stata l'introduzione delle Classroom tramite Google. Si tratta di una modalità di autoformazione che permette ai fruitori di leggere articoli, slide, visionare filmati, ecc, che vengono messi a disposizione su un'apposita piattaforma. Al termine dello studio personale c'è la possibilità di rispondere ad un test di apprendimento e di acquisire i relativi crediti ECM (stimati in un credito per ciascuna ora di auto formazione che il professionista certifica).

Sono state predisposte diverse Classroom su vari argomenti: Prodotti lattiero-caseari, Aspetti igienico sanitari delle api, Temi di sicurezza alimentare, Il Benessere Organizzativo, Argomenti di sanità animale: cane e gatto, Metodologie di diagnostica di laboratorio.

Questo sistema è stato introdotto durante il primo lockdown della primavera 2020 per permettere che la formazione non si fermasse, anche se non in presenza. Notiamo che il 71% esprime giudizio pari a 4, mentre il 28,5% giudizio pari a 3. In linea generale, sia i valori numerici che i commenti liberi presenti nella seconda parte del questionario (ved. domande 4 e 11), indicano un marcato interesse verso lo strumento delle Classroom e suggeriscono di mantenerle anche per il futuro.

3) Quanto ti ritieni soddisfatto/a del Portale della Formazione?

211 risposte



Il 43,6% esprime giudizio di 4, seguito dal 40,8% che dà un giudizio pari a 5.

Percentuali che suggeriscono come lo strumento del portale della formazione sia considerato utile dai fruitori.

Il grado di soddisfazione relativo al portale della formazione non era mai stato indagato in maniera specifica, difficile quindi fare un confronto con altre indagini.

Nell'indagine del 2018 era stata posta infatti una domanda sull'efficienza della comunicazione veicolata da FOD, tra cui divulgazione degli eventi, gestione delle informazioni sul sito e gestione del portale della formazione. La soddisfazione circa il portale era dunque inglobata in una domanda più ampia.

In quel caso il grado di soddisfazione era pari a 4 per il 41,9% del campione, seguito dal 27,6% che esprimeva giudizio pari a 5.

4) Hai suggerimenti per migliorare il portale?

Il feedback relativo al portale della formazione è, nel complesso, positivo e non si evidenziano criticità importanti.

Interessanti comunque i suggerimenti ricevuti.

Alcuni propongono di inserire la funzione "cerca" sia per poter trovare i corsi che il materiale didattico.

A fianco alla funzione "cerca" viene richiesto un "alert" che segnali corsi di specifico interesse, selezionati per parole chiave o anche uno spazio dedicato per segnalare eventuali webinar workshop e conferenze relative a tematiche d'interesse per l'Ente. Attualmente in alcuni casi la segnalazione viene fatta per mail o in qualche caso sul sito in maniera non sempre efficace.

Una persona suggerisce la funzione di "chat" con l'utenza, interna ed esterna, per poter avere una maggiore interazione.

Un altro suggerimento specifico è quello di creare all'interno del portale una sezione dedicata alla "funzione ricerca", dove pubblicizzare eventi/webinar/bandi legati allo sviluppo della ricerca.

Un partecipante suggerisce di creare una rete di patologi (o anche altre categorie di esperti) dove condividere tematiche o chiedere consigli.

Di seguito qualche suggerimento di natura più tecnica o organizzativa:

- utilizzare una grafica più moderna e leggibile
- ordinare le liste degli eventi con lo stesso criterio (dal primo all'ultimo mese dell'anno), aggiornare lo stato delle iscrizioni (aperte/chiusure)
- non sempre sono ben distinti gli eventi conclusi con successo da quelli in cui non si era presenti. Si potrebbero separare meglio anche con indicatori di colori diversi le differenti partecipazioni e stati degli eventi dei portali privati
- eseguire le iscrizioni direttamente dal calendario eventi
- menù più chiari e non ripetitivi
- potrebbe essere implementato un sistema che permetta di inserire le richieste e registrare tutti i passaggi di accettazione e validazione dei dirigenti di struttura
- dovrebbe essere eliminato completamente lo scambio ed invio di documenti cartacei per l'approvazione degli eventi esterni.
- attualmente non trovo che sia molto chiaro quali corsi hanno le iscrizioni aperte o chiuse e quali sono le relative scadenze. Ad esempio su iscrizione eventi appare a volte che ci si possa ancora iscrivere a corsi che invece sono già terminati. Inoltre non ho chiara la differenza fra PFA e 'evento'.

Utile la proposta di fare delle aree tematiche, dove ciascuno può accedere con facilità senza perdite di tempo e cercare eventi di suo interesse.

Un aspetto di particolare rilevanza è la tenuta sotto controllo dei crediti ECM e la gestione della formazione sia interna che esterna, da parte del singolo professionista.

Più di qualcuno sottolinea la necessità di poter tracciare, attraverso il portale, l'attività formativa individuale, sia interna che esterna, ed evitare così continue richieste di dati all'ufficio formazione. Inoltre, il portale dovrebbe funzionare anche da database e dare la possibilità di esportare in excel i report dei corsi seguiti, in modo da avere un riepilogo da poter confrontare su my ECM dell'Agenas per i professionisti sanitari. Questo dovrebbe consentire una tenuta sotto controllo dei crediti ECM maturati, con una funzione di "conteggio"

automatizzato che consenta di ottenere sia la lista dei corsi seguiti che i rispettivi crediti maturati. Suggerimento valido sia per la formazione interna che per quella effettuata all'esterno dell'ente. Funzione che permetterebbe al professionista un aggiornamento costante anche del proprio CV su cui riportare la formazione seguita.

Qualche difficoltà a volte a visionare/scaricare attestati o il materiale relativo al corso:

- "Il materiale di tutti i corsi (esempio presentazioni, esercitazioni, questionario) anche quelli a cui un utente non ha partecipato, sarebbe interessante che fossero visibili e scaricabili in modo che se un professionista non ha potuto partecipare ad un evento ma è interessato all'argomento, può visionare i materiali e provare a rispondere al questionario"
- spesso non si riescono a scaricare gli attestati di corsi fatti
- talvolta i colleghi esterni chiamano perchè non capiscono dove recuperare il materiale didattico
- più uniformità nella gestione di corsi da parte del personale della formazione (es. messa a disposizione degli attestati, ecc....)
- migliorare la visualizzazione dei corsi seguiti e conclusi con relativa certificazione
- gestione/iscrizione agli eventi esterni con la possibilità di monitorare la pratica di iscrizione

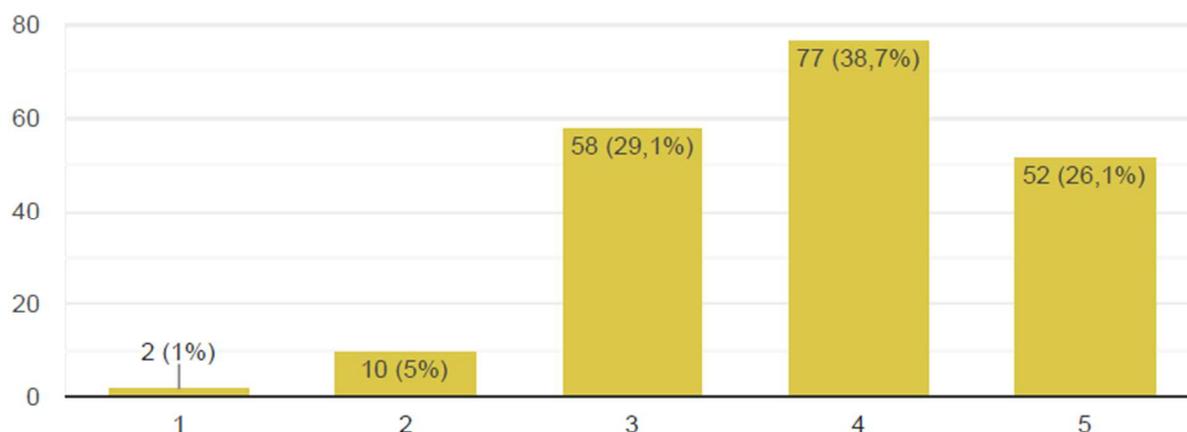
Anche in questa, come in altre domande del sondaggio, viene sottolineata l'utilità delle Classroom per l'autoformazione, ritenute uno strumento di studio interessante. Si richiede di continuare questa esperienza. A questo proposito si registra il seguente commento: *"Non ero a conoscenza del progetto classroom e non trovo spiegazioni nel portale formazione. Aggiungerei una miniguia o simili su come sfruttare al meglio le varie opportunità"*

Infine, diversi i commenti di approvazione circa il portale della formazione e il lavoro svolto fin qui:

- nulla da aggiungere, alta professionalità sono soddisfatta
- non ho suggerimenti sono pienamente soddisfatta
- non ho suggerimenti, tutto molto buono
- mi sembra che tutte le informazioni necessarie siano presenti e anche graficamente ben impostate
- mi sembra già un valido strumento
- penso si possa sempre migliorare ma ad oggi è stato fatto un gran lavoro

5) Nel corso del 2020 la biblioteca ha offerto i consueti servizi (ricerche bibliografiche, document delivery, consultazione periodici, ecc.) seppure da remoto. In base alla tua fruizione, quanto ti ritieni soddisfatto/a della modalità da remoto?

199 risposte



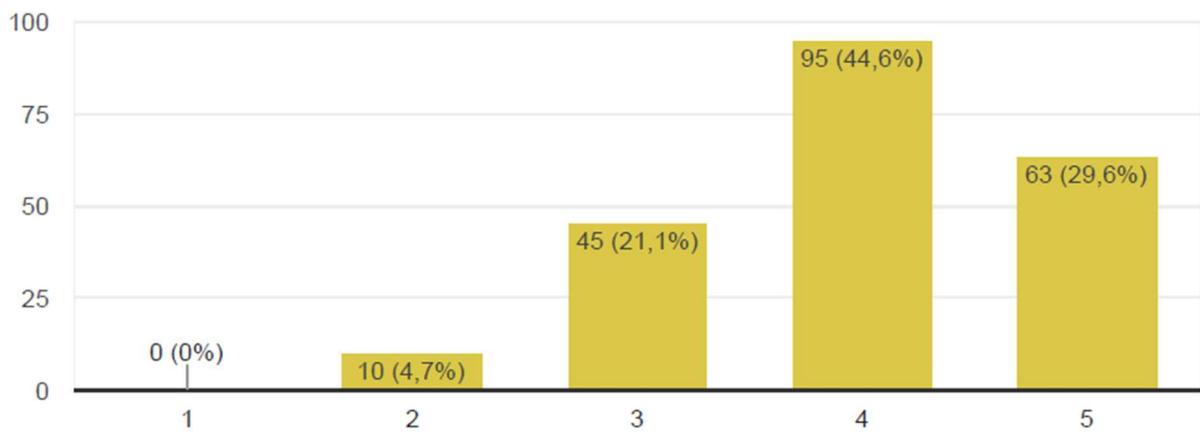
I servizi erogati da remoto dalla biblioteca hanno comunque riscosso un gradimento positivo, con il 38,7% che esprime valore di 4, seguito dal 29,1% che esprime 3, quasi a pari merito con il valore di 5, espresso dal 26,1%.

Nella precedente indagine la domanda circa i servizi erogati dalla biblioteca era molto più articolata. Il dato però più interessante è relativo alla percentuale di risposta: nella precedente indagine è stato evidenziato che ben l'80,6% non usufruiva di questi servizi. Di conseguenza, il gradimento è stato espresso soltanto dal 18% che li utilizzava (l'1,9% non aveva risposto alla domanda). Nell'indagine attuale invece si nota che ben 199 persone delle 407 a cui era stato mandato il link hanno risposto a questa domanda. Evidenza del fatto che il 48,8% ha utilizzato i servizi della biblioteca e ne esprime una valutazione.

In questo caso ci troviamo davanti ad una valutazione complessiva di tutti i servizi offerti, elencati parzialmente nel testo della domanda. Mentre nel 2018 erano state formulate tante sotto domande quanti erano i diversi servizi e che pertanto sono stati valutati singolarmente. Le valutazioni espresse con più frequenza erano il 4 seguito dal 5 (in alcuni casi a pari merito). Da sottolineare però, come detto in precedenza, il campione esiguo che aveva espresso il proprio parere.

6) Quanto ti ritieni complessivamente soddisfatto/a del sito istituzionale?

213 risposte

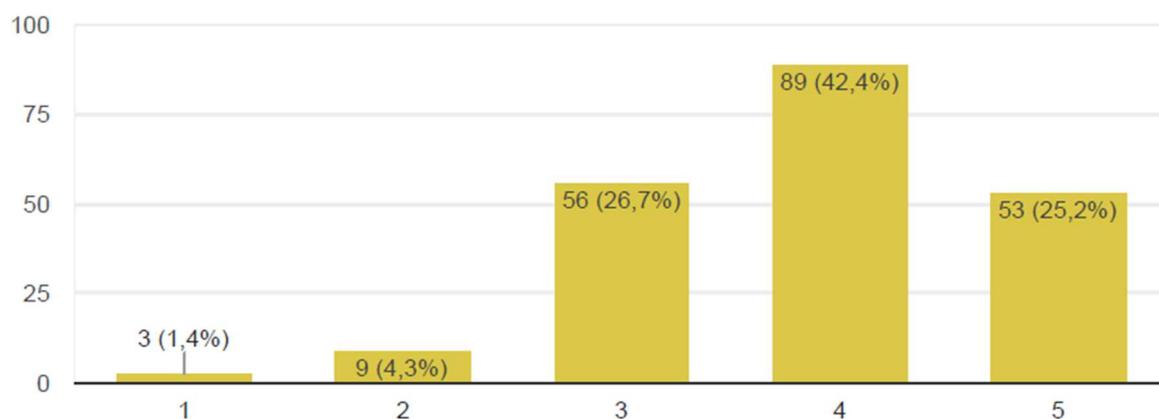


Anche in questo caso il valore maggiormente espresso è quello di 4, per il 44,6%, seguito dal 5 per il 29,6%.

Nella precedente indagine la valutazione del sito era compresa nella domanda circa l'efficacia della comunicazione veicolata da FOD. Pertanto anche in questo caso, come per la domanda sul portale della formazione, non è possibile una comparazione diretta.

7) Quanto ti ritieni complessivamente soddisfatto/a della Newsletter?

210 risposte



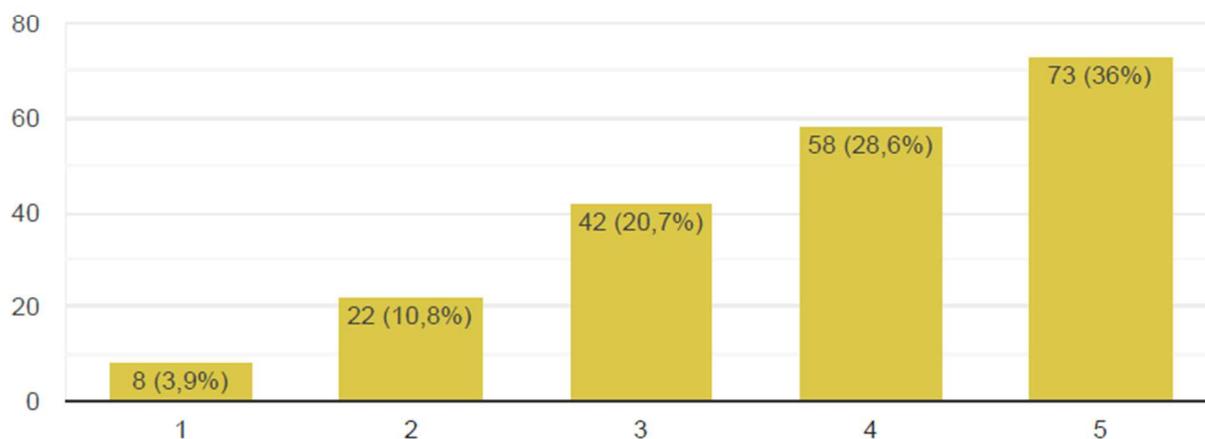
La newsletter mensile è un servizio di invio articoli, link e informazioni di interesse dell'Istituto a chi ne fa richiesta attraverso l'inserimento in un'apposita mailing list.

Vediamo che il 42,4% esprime un giudizio pari a 4, seguito dal 26,7% che dà un giudizio di 3 ma quasi a pari merito con il 25,2% che esprime valutazione pari a 5.

Non è possibile fare alcuna comparazione in quanto nel 2018 il servizio non era ancora presente.

8) L'IZS Lazio e Toscana è presente su Instagram. Quanto ritieni sia utile per la visibilità dell'Istituto?

203 risposte



Ulteriore novità di questa indagine riguarda la domanda circa la presenza dell'istituto su Instagram e la valutazione di quanto sia utile per la visibilità dell'ente.

Il 36% esprime giudizio pari a 5, seguito dal 28,6% che esprime 4. Sebbene si registrino alcune valutazioni basse, ad esempio il 10,8% che esprime valore pari a 2, ben il 64% esprime giudizio pari a 4 o 5 (sommando le singole percentuali). Si ritiene quindi che l'utilità percepita di questo servizio sia molto positiva.

9) Hai suggerimenti per migliorare i servizi erogati da FOD?

Non particolarmente numerosi i commenti liberi a questa domanda. Tra di essi si evidenzia la necessità di migliorare la gestione delle piattaforme che si utilizzano per i corsi a distanza. Inoltre, per i corsi in videoconferenza, si richiede di inviare contestualmente alla ammissione il file con le istruzioni. Si auspica comunque una sempre maggiore implementazione dei corsi FAD.

Un commento riguarda il costante problema del mancato rispetto dei tempi durante i corsi e quindi la necessità di un maggior controllo di questo aspetto.

Alcuni evidenziano la necessità di una divulgazione più capillare degli eventi perché non sempre ne vengono a conoscenza. Importante in tal senso la figura del referente della formazione che, all'interno di ciascun reparto, possa informare tempestivamente dei corsi in programma.

Si richiede una maggiore collaborazione ed interazione con il personale per l'organizzazione degli eventi.

Per alcuni c'è una difficoltà pratica ad accedere ai corsi da remoto poiché nei laboratori ci sono pochi pc a disposizione. Per questo si richiede, laddove possibile, di mettere dei pc a disposizione. Inoltre, in alcuni casi, le attività di laboratorio sono tali che non si riesce a lasciare il lavoro per potersi dedicare completamente ad un corso.

Si riportano di seguito due commenti, non classificabili nei precedenti:

- "Creare gruppi di esperti disponibili, evitare professorini..."
- "Potrebbe essere utile un servizio di raccolta e diffusione dei corsi disponibili on line"

Numerosi infine i commenti positivi riguardo il lavoro svolto dal reparto FOD:

- "non ho suggerimenti...siete perfetti!!!"
- "tutto molto buono"
- "Molto bravi non ho osservazioni"
- "nessun suggerimento, c'è efficienza, preparazione e professionalità"
- "Mi sembrano già buoni così come sono"

SECONDA PARTE – RILEVAZIONE FABBISOGNI FORMATIVI

10) Rispetto al tuo ruolo in Istituto e al momento attuale, quali sono le tematiche e/o criticità che vorresti affrontare con degli interventi formativi per sviluppare o rafforzare le tue competenze?

Questa domanda indaga in maniera diretta quali siano le richieste di formazione da parte dei partecipanti. Si registrano 142 risposte, pari al 34,8% del campione. Le risposte sono state suddivise nelle seguenti aree tematiche, presentate in colore diverso per semplicità di lettura:

TEMATICHE SCIENTIFICHE E/O DI LABORATORIO DI CARATTERE GENERALE INERENTI LE ATTIVITA' IZS

TEMATICHE SCIENTIFICHE A CARATTERE PIÙ SPECIFICO

TEMATICHE AMMINISTRATIVE, GESTIONALI, INERENTI LA QUALITÀ E TEMATICHE TRASVERSALI

AREA DELLA METODOLOGIA DELLA RICERCA SCIENTIFICA (PROGETTI, REDAZIONE DI ARTICOLI SCIENTIFICI, PUBBLICAZIONI)

TEMATICHE DI TIPO INFORMATICO E LINGUA INGLESE

STATISTICA

AGGIORNAMENTI INERENTI L'EMERGENZA COVID

TEMATICHE NORMATIVE E/O A CARATTERE OBBLIGATORIO

Di seguito le risposte appartenenti alle varie aree tematiche:

TEMATICHE SCIENTIFICHE E/O DI LABORATORIO DI CARATTERE GENERALE INERENTI LE ATTIVITA' IZS

- Diagnostica applicata, nuove emergenze sanitarie (es. Rabbia)
- Animal Health Law,
- L'integrazione e l'applicazione delle nuove tecniche molecolari (es. New generation sequencing) con le attuali attività in ambito di sanità animale e sicurezza alimentare. Approcci pratici per il loro impiego.
- innovazione metodiche laboratorio
- corsi FAD di aggiornamento scientifico su argomenti One Health
- metodi molecolari emergenti e implicazioni diagnostiche

- tematiche per rafforzare le competenze virologiche
- Aggiornamenti sulle patologie emergenti/riemergenti negli animali e nell'uomo
- Formazione su malattie emergenti o riemergenti nella popolazione animali e nell'uomo (one health)
- approfondimenti su tematiche riguardanti argomenti di sanità animale-zoonosi con approccio One Health
- diagnostica delle zoonosi
- aggiornamenti su tematiche legate alla sierologia, nuove metodiche
- aggiornamenti malattie infettive
- Antibioticoresistenza (2)
- sviluppo di nuove tecnologie biomolecolari e loro applicazione in ambito sanitario
- Aggiornamenti sullo stato dell'arte dei servizi erogati dall'istituto rispetto ai fabbisogni del mercato (nel campo della One Health)
- Piani di monitoraggio (PNR, PNAA, PRIC etc.)
- Corsi sulla parassitologia
- corsi riguardanti laboratorio di sierologia e virologia
- ruolo degli II.ZZ.SS. nella sanità pubblica
- Accettazione e trasferimento campioni
- Maggiori eventi per ampliare l'approfondimento di tematiche relative alle novità del settore alimentare e avere possibilità di essere sempre al passo con gli aggiornamenti
- benessere animale

TEMATICHE SCIENTIFICHE A CARATTERE PIÙ SPECIFICO

- confronti con altri fruitori di letture in immunofluorescenza, e diagnostiche sierologiche, ma sarei interessato a vedere oltre cercando nuove metodiche in campo sierologico tipo citofluorimetria e spettrometria di massa
- tematiche inerenti all'ematologia
- Conferenza su batteriofagi e fagoterapia. Conferenza su microbiota
- virologia e genetica
- microscopia elettronica, colture cellulari
- NGS e sequenziamenti massivi
- istopatologia e immunoistochimica
- chimica, applicazioni e tecnologie
- Cellule staminali e approcci terapeutici, Criobanca, Trasfezioni geniche e vettori virali
- Corsi che riguardano la Chimica e nuove sostanze da ricercare (3)
- Biobanche, cellule staminali, trasferimento genico
- patologie del suino e della fauna selvatica
- nuove metodiche analitiche in ambito delle biotecnologie
- Biobanca, Cellule Staminali, trasferimento genico e trasferimento genico attraverso vettori virali
- Sostenibilità ambientale
- tecniche di analisi, anche nuove accessibili a tutti e non solo a chi già ci lavora (es. tecniche di biologia molecolare)
- genetica generale, vaccini e microbiologia diagnostica
- metrologia (3)
- Validazione dei metodi

- Implementare corsi pratici di laboratorio su tecniche/metodiche in uso nei laboratori dell'Istituto (2)
- aspetti ambientali, territorio e sviluppo

TEMATICHE AMMINISTRATIVE, GESTIONALI, INERENTI LA QUALITÀ E TEMATICHE TRASVERSALI

- gestione delle priorità e delle competenze
- Sarebbe gradita la predisposizione di corsi da parte dei servizi amministrativi
- Aspetti gestionali (2)
- digitalizzazione, copyright e licenze
- Valutazione e misurazione (dimensione organizzativa, individuale e partecipativa), management, CCNL, etc.
- Tecniche di negoziazione, Multi project management, Critical thinking
- bilancio e contabilità
- Sarebbe interessante anche valutare come reperire informazioni di ordine scientifico, come difendersi dalla disinformazione
- Anche se le Procedure Operative Standard e Gestionali dell'Istituto si trovano già da studiare sul sito, sarebbe utile poterle studiare meglio con dei brevi corsi su di esse (2)
- aggiornamenti ISO
- analisi del rischio (2)
- rafforzare il lavoro di gruppo sia all'interno della struttura, sia anche all'interno dell'istituto
- corsi sul lavoro di gruppo (3)
- comunicazione (2)
- Gestione del personale. Programmazione dell'attività lavorativa
- l'archiviazione dei documenti cartacei e informatici

- la prevenzione e la gestione dei conflitti
 - sostenibilità ambientale, economia circolare
 - corsi dei vari D.O. aperti a tutti non è ancora chiaro cosa fanno i vari reparti
 - L'attività sul territorio e a favore del cliente
 - rapporti interpersonali con colleghi e clienti
 - Corsi specifici su tematiche LLPP (lavori pubblici)
 - La gestione delle risorse umane e i percorsi diagnostici per rispondere alle esigenze e richieste dell'utenza
 - programmazione e monitoraggio attività e progetti
 - rapporto con utenza
- conoscere meglio l'iter delle gare acquisto facendo parte dei tavoli tecnici
 - corsi manageriali (3)
 - corsi per competenze avanzate
 - soft skills
 - chiarire le faccende amministrative
 - formazione in ambito manageriale per i ruoli della dirigenza
 - corsi tenuti da docenti esterni anche provenienti da ambiti diversi dal nostro (es. umano) per avere un confronto con realtà diverse
 - avere dei corsi propedeutici alle competenze professionali della nostra struttura U.O.Tecnico Patrimoniale

AREA DELLA METODOLOGIA DELLA RICERCA SCIENTIFICA (PROGETTI, REDAZIONE DI ARTICOLI SCIENTIFICI, PUBBLICAZIONI)

- progetti internazionali per chi non ha fatto il corso a Fiuggi
- competenze tecniche non sempre estendibili alla gran parte del personale. In generale tutte quelle tematiche legate alla metodologia della ricerca scientifica (redazione di articoli, finanziamenti, banche dati citazioni, ecc.)
- Redazione di proposte di progetti di ricerca internazionali
- scrittura di articoli scientifici
- migliore conoscenza dei bandi di ricerca europei
- parametri bibliometrici (riferiti sia agli autori che alle riviste)
- ricerca internazionale, accesso a grant competitivi e in generale tutto quanto menzionato nel DM sulla figura del ricercatore sanitario
- Interventi finalizzati ad una migliore comprensione della metodologia scientifica (potenzialità e limiti)
- progettazione europea

TEMATICHE DI TIPO INFORMatico E LINGUA INGLESE

Ci sono 10 richieste di corsi di lingua inglese.

Si registrano inoltre le seguenti risposte inerenti i temi dell'informatica:

- utilizzo delle piattaforme per riunioni/corsi da remoto (skype, vidjo, cisco, ecc...)
- il corretto utilizzo della posta elettronica
- corsi di Bioinformatica (2)
- Migliorare le conoscenze sull'utilizzo di piattaforme per corsi e conferenze on-line/e-learning (Teams, etc..)

- Competenze digitali
- corso di excel (2)
- Le risorse digitali

- programmi PC

STATISTICA

- epidemiologia e statistica sanitaria
- analisi statistica dei dati sanitari (2)
- Elaborazioni statistiche
- analisi statistica avanzata
- corsi di statistica

AGGIORNAMENTI INERENTI L'EMERGENZA COVID

9 richieste di corsi inerenti il Covid, con particolare attenzione ai metodi di diagnosi ed indagine, alla filiera dei vaccini e allo studio anche di altri coronavirus

TEMATICHE NORMATIVE E/O A CARATTERE OBBLIGATORIO

- aggiornamenti legislativi
- Sicurezza e biosicurezza (più richieste sia sulla sicurezza che sulla biosicurezza)
- Sicurezza del posto di lavoro, normative vigenti
- legislazione alimentare
- ripetizione corsi sicurezza - particolare interesse nella classificazione degli agenti eziologici e nei conseguenti requisiti dei laboratori di prova
- approfondimenti su normative nuove da applicare (es 16140, 19036) con personale esterno che sia in grado di spiegarle correttamente
- nel campo delle microbiologia degli alimenti: tecniche di laboratorio innovative, aggiornamenti legislativi e normativi
- aggiornamenti sulle disposizioni dei nuovi regolamenti comunitari

- Aggiornamento in materia di sicurezza sul lavoro e smaltimento rifiuti

ALTRO

- frodi alimentari
- Parlando in termini generali, dovremmo affrontare con maggiore preparazione le richieste dell'utente/imprenditore, al fine di dare risposte più consapevoli degli aspetti gestionali/economici

11) Quali tipologie di formazione (in presenza; videoconferenza; e-learning; formazione sul campo, ecc.) preferisci per il miglioramento delle tue competenze?

A questa domanda hanno risposto 97 partecipanti, molti dei quali hanno espresso una doppia preferenza sulle modalità di formazione.

Contando le risposte ottenute il quadro d'insieme è il seguente:

TIPOLOGIA DI FORMAZIONE	FREQUENZE DI SCELTA
E-learning	32
Videoconferenza	30
Formazione sul campo	29
Formazione in presenza	24

I numeri indicano una distribuzione delle preferenze piuttosto omogenea. È interessante però analizzare alcune risposte che, oltre alla scelta della modalità, esprimono suggerimenti più articolati.

Alcuni suggeriscono modalità blended, unendo ad esempio videoconferenza e formazione sul campo, oppure formazione in presenza e sul campo.

Altri sottolineano che non c'è una modalità in assoluto da preferire alle altre ma che la scelta dipende in larga parte dagli obiettivi e che l'aspetto trasversalmente più rilevante sia la qualità didattica della proposta. Di seguito il commento integrale a riguardo: *"la modalità può avere un ruolo nell'efficacia, ma la cosa fondamentale è la qualità didattica"*.

Le tipologie di formazione a distanza (videoconferenza o fad) sono state particolarmente apprezzate nell'anno del covid perché hanno comunque permesso di fare formazione, ben consapevoli però che si è trattato di una scelta obbligata. Tra gli aspetti positivi della formazione da remoto c'è la possibilità di prendersi un tempo dedicato e poter seguire senza essere distratti dalle incombenze di lavoro.

Di seguito si riporta integralmente il commento che esprime questo punto di vista:

"Personalmente trovo che, senza nulla togliere ai corsi in presenza e in campo che sono utilissimi, un reale miglioramento delle competenze si può avere anche con formazione in videoconferenza o e-learning durante lo smartworking. Ciò permette infatti di dedicare l'intera giornata allo studio della materia, con una concentrazione molto più approfondita rispetto a quando la formazione avviene in sede nell'ambito di una normale giornata lavorativa"

Un altro partecipante afferma che: *“Alcune tipologie in presenza sono insostituibili ma quelle in remoto rappresentano una nuova opportunità da mantenere e sviluppare nei giusti modi”*.

La formazione da remoto è particolarmente utile per chi segue dalle sezioni territoriali. Qualche richiesta di migliorare le piattaforme attualmente utilizzate perché spesso si sono evidenziati problemi di audio/video/connessione, ecc.

Tra coloro che hanno indicato la preferenza per i corsi in presenza si evidenziano le seguenti risposte:

- *“ovviamente in presenza”*;
- *“dipende dall'argomento, in generale in presenza è sempre meglio”*;
- *“la formazione in presenza è, secondo il mio punto di vista, l'unico strumento efficace”*
- *“la formazione in presenza è tutta un'altra cosa”*
- *“ritengo che la migliore formazione sia sempre quella in presenza o sul campo, benchè alcuni corsi online interattivi possano essere una alternativa spesso utile”*

Inoltre c'è chi, pur preferendo la formazione da remoto, afferma che:

“Preferibilmente da remoto ma per certi argomenti comunque sono indispensabili la didattica e le esercitazioni in presenza”

Queste risposte, benchè in numero non particolarmente cospicuo, indicano a mio avviso che, quando la preferenza è per la formazione in presenza, è una preferenza netta, come a indicare che il contatto in aula non si può sostituire con altre tipologie di interazione.

Di seguito il commento di un partecipante relativamente ai corsi da remoto:

“Non ho potuto partecipare a nessun corso in videoconferenza e Classroom in quanto il mio titolo di studio non mi consentiva di accedere. La mia formazione l'ho svolta tramite altre piattaforme e con l'Ordine a cui sono iscritto. Comunque favorevole a questi nuovi canali di formazione, perchè danno la possibilità a molti di partecipare non muovendosi dalle loro realtà o posti”

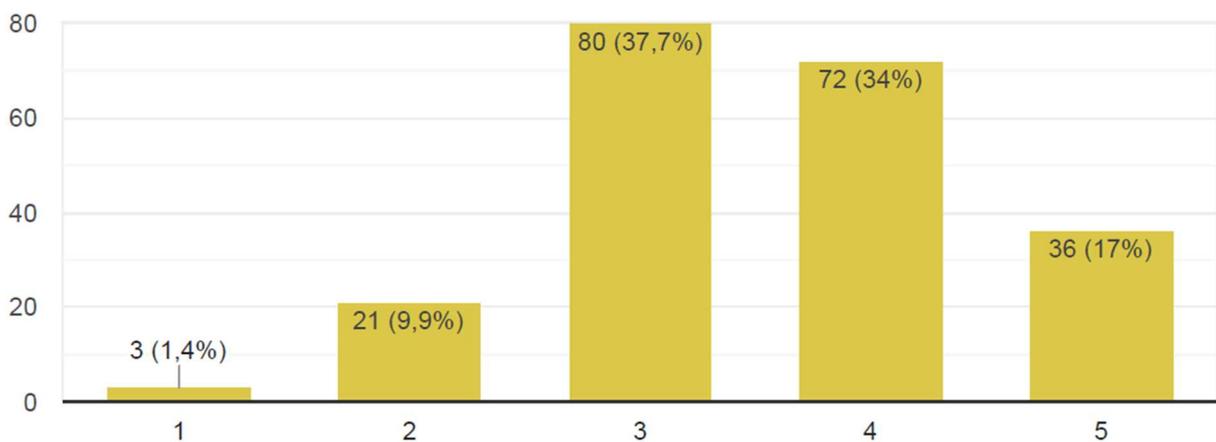
Si registra poi una certa richiesta di formazione sul campo, una tipologia in realtà finora poco applicata in Istituto. Sono numerose le persone che esprimono la loro preferenza in tal senso, sottolineando la possibilità di poter interagire e lavorare in gruppo e chiedendone inoltre un'applicazione anche presso altri enti o all'estero, quando sarà possibile, per ampliare il proprio bagaglio di esperienze.

Alcuni commenti sottolineano l'interesse e l'utilità delle Classroom come opportunità per l'autoformazione.

Infine, si riporta un commento che ben sintetizza il criterio in base a cui preferire una metodologia formativa: *“Ritengo che siano tutte utili ed indispensabili allo stesso modo, vorrei poter utilizzare in egual misura le modalità di formazione perchè hanno caratteristiche diverse che si compensano tra loro”*.

12) Quanto ritieni che i piani formativi della tua struttura di appartenenza siano rispondenti alle tue esigenze di formazione?

212 risposte



Nei piani formativi di struttura vengono riportati i corsi che ciascuna struttura propone per l'anno seguente ed anche le esigenze formative del personale.

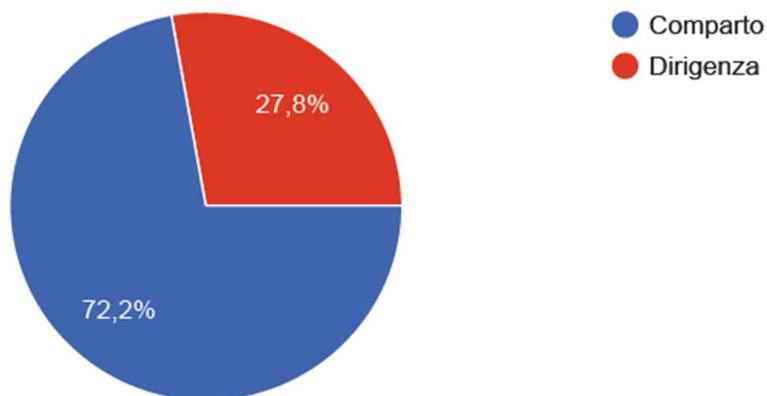
Il 37,7% esprime un giudizio di 3 riguardo l'adeguatezza di questo strumento per rappresentare le reali esigenze formative dei singoli. Il 34% esprime giudizio pari a 4, solo il 17% dà un valore di 5, mentre il 9,9% dà valore di 2.

Questo evidenzia che il piano formativo di struttura può essere utile nel suo insieme ma raccogliere le opinioni dei singoli dipendenti restituisce un quadro più attendibile delle reali esigenze di formazione.

TERZA PARTE – DATI ANAGRAFICI

Categoria di appartenenza

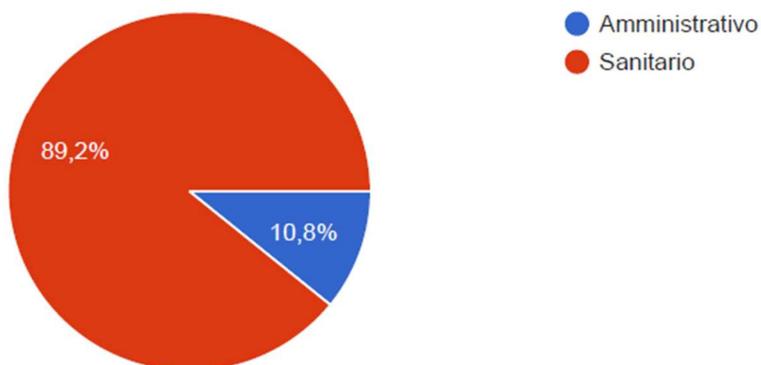
212 risposte



Il 72,2% del campione appartiene al comparto, mentre il 27,8% alla dirigenza. Nella scorsa indagine il 67% apparteneva al comparto e il 28,5% alla dirigenza (con il 5% che non aveva risposto a questa domanda).

Settore lavorativo

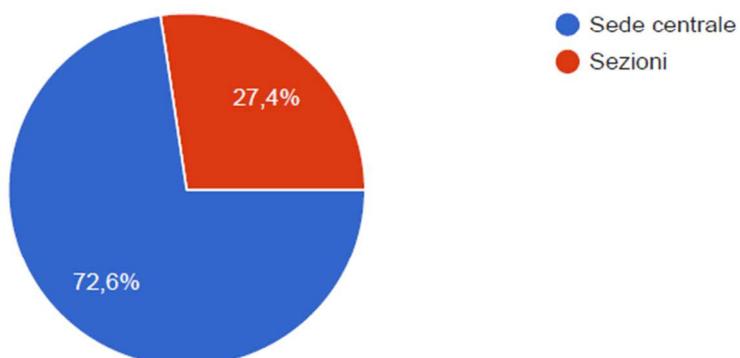
212 risposte



Quasi il 90% appartiene al settore sanitario, mentre poco più del 10% è amministrativo. Nella scorsa indagine il 78% era sanitario e il 17% amministrativo (con circa il 5% che non risponde).

Provenienza

212 risposte



Infine la provenienza geografica. Il 72,6% è un lavoratore della sede centrale, mentre il 27,4% delle sezioni.

Nella precedente indagine il 66,3% era della sede centrale e il 29,5% delle sezioni.