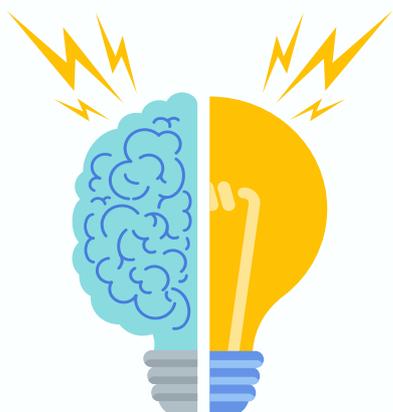




**INDAGINE DI
CUSTOMER
SATISFACTION
2022 - 2023**

METODO



Premessa e obiettivi

Nell'ambito della programmazione delle attività della UOC Formazione, 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.

L'attuale indagine di Customer Satisfaction, giunta quest'anno alla sua 16° edizione, si riferisce ai servizi erogati dalla UOC Formazione nel corso del 2022, prendendo in considerazione non soltanto l'attività di formazione ma anche i servizi della Biblioteca e l'attività di comunicazione.

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 2 febbraio e il 2 marzo 2023.

Strumento

È stato costruito un questionario utilizzando i moduli di Google costituito complessivamente da 11 domande, delle quali 8 a risposta multipla e 3 aperte. Per le domande a risposta multipla è stata utilizzata una scala a 6 punti dove 1 indica la massima insoddisfazione e 6 la massima soddisfazione.

Nelle precedenti indagini era stata scelta una scala a 5 punti, tuttavia si ritiene che una scala con punteggio "pari" permetta a chi risponde di prendere una decisione più netta, evitando di situarsi sul punteggio 3, che può risultare neutrale.



METODO

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 ogni tipologia contrattuale.

La modalità prescelta ha previsto l'invio tramite posta elettronica di un apposito link a cui ciascuno si è collegato per compilare il questionario.

I moduli Google hanno restituito un'automatica analisi statistica dei dati sotto forma di grafici, garantendo sempre l'anonimato dei partecipanti.

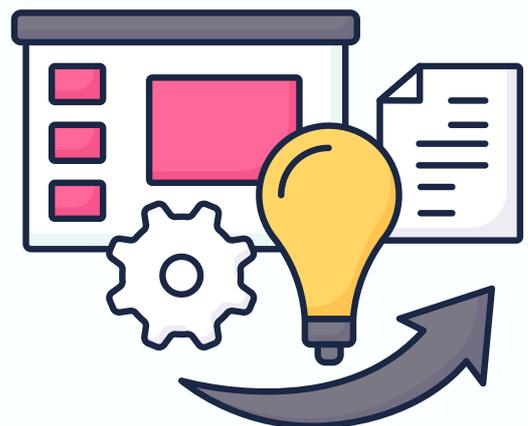
Il link è stato inviato complessivamente a 425 persone, ed è rimasto attivo dal 2 febbraio e al 2 marzo 2023.

Al termine del periodo indicato, il questionario è stato compilato da 148 persone, pari al 34,8% del campione.

Nella precedente indagine di Customer Satisfaction, risalente al 2020/2021, aveva partecipato il 52,5 % del personale a cui era stato inviato il link.

Nell'attuale edizione dunque registriamo un decremento di partecipazione di circa il 17,7 %.

La precedente indagine però aveva anche la parte relativa alla rilevazione dei fabbisogni formativi, dove ciascuno poteva indicare gli argomenti e le tipologie di formazione di propria preferenza. Nell'attuale indagine invece si è chiesto semplicemente il feedback circa i servizi offerti dalla UOC Formazione nel 2022.



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 2020/2021, tenendo conto della differente scala di punteggio utilizzata.

È necessario però considerare alcune importanti differenze.

Innanzitutto nel 2020, a causa della pandemia, fu necessario per la prima volta introdurre attività e servizi in modalità online, quale ad esempio la videoconferenza per i corsi, le classroom per l'autoformazione.

Con l'evolversi della situazione pandemica e con il venir meno dello stato di emergenza si è scelto di introdurre nuovamente nell'offerta formativa i corsi in presenza. Pertanto, la tipologia di corsi che si andrà a confrontare è molto diversa.

È cambiata anche la mole di lavoro, che nel 2022 risulta raddoppiata rispetto all'anno di riferimento della precedente indagine, passando dai 32 eventi del 2020 ai 61 del 2022.

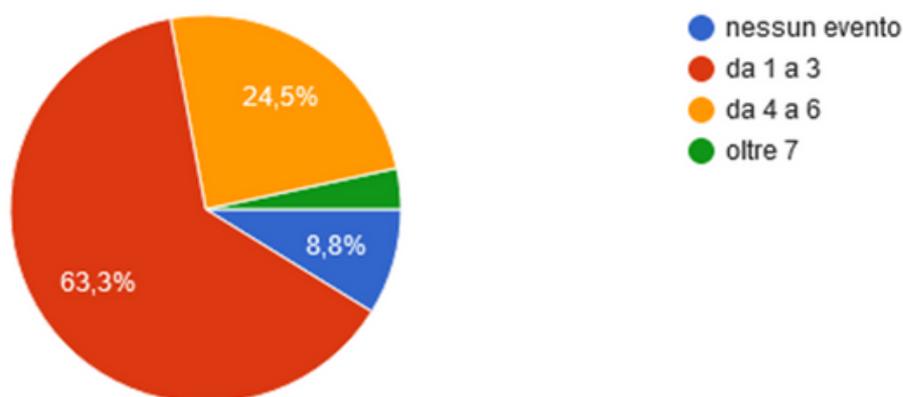
Di seguito, oltre ad un commento ai grafici, si riportano anche le risposte alle domande aperte, raggruppate, ove possibile, per aree tematiche.



1) Nel 2022 la UOC Formazione (FOD) ha realizzato in totale 61 eventi (sia ECM che non).

A quanti di questi hai partecipato?

147 risposte

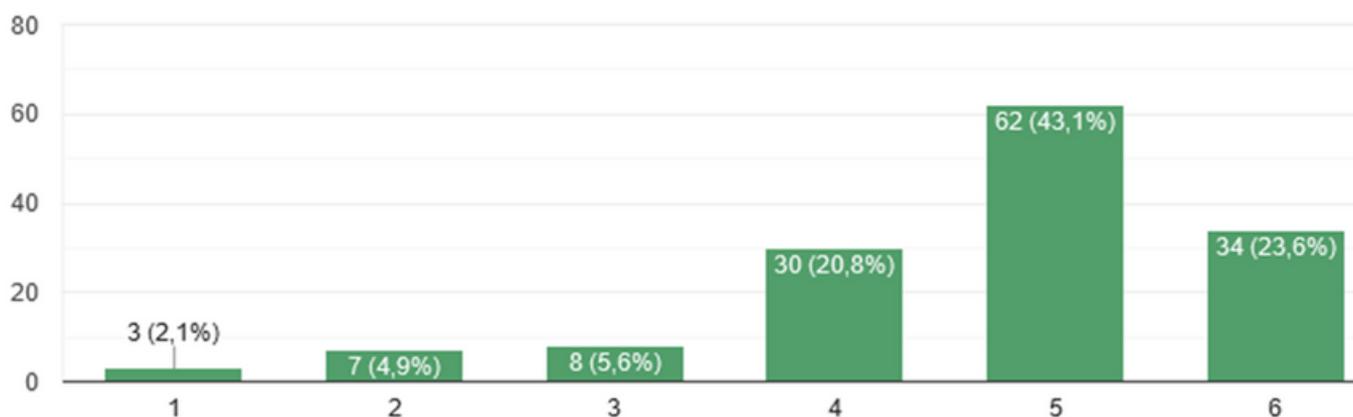


La maggior parte delle persone, il **63,3%**, ha partecipato ad un numero di corsi compreso tra 1 e 3. Nella scorsa indagine questo dato non c'era, mentre nella precedente indagine (2017/2018) troviamo un dato del tutto sovrapponibile, con il **55%** del campione che aveva partecipato allo stesso numero di corsi, compreso tra 1 e 3.

Rileviamo inoltre che **l'8,8%** non ha partecipato ad alcun evento formativo. Ma rileviamo anche che il **3,4%** ha partecipato ad oltre 7 eventi durante l'anno, un numero di corsi certamente cospicuo.

2) Tenendo conto della tua partecipazione, quanto ti ritieni complessivamente soddisfatto dell'attività formativa realizzata?

144 risposte



Il giudizio che meglio rappresenta il grado di soddisfazione è **5**, scelto dal **43,1%** del campione. Nella precedente indagine il voto più rappresentativo era il 4, indicato dal 41,5 %, su una scala però a 5 punti.

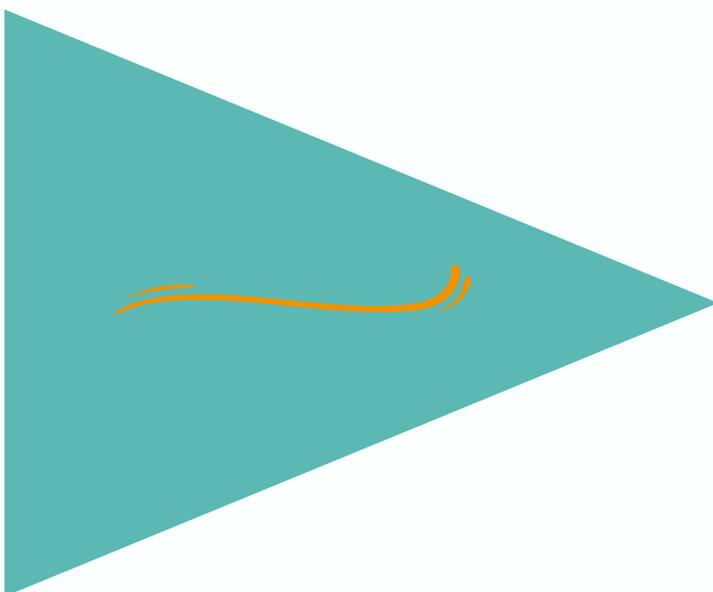
Il dato è abbastanza sovrapponibile, benché la tipologia di corsi sia stata molto diversa. Inoltre, il 23,6% esprime il grado massimo di soddisfazione, pari a 6.

3) Indica di seguito i principali punti di forza dell'attività di formazione erogata nel 2022. (massimo 3 risposte)

Complessivamente troviamo 88 risposte a questa domanda, alcune delle quali raggruppabili in macro argomenti.

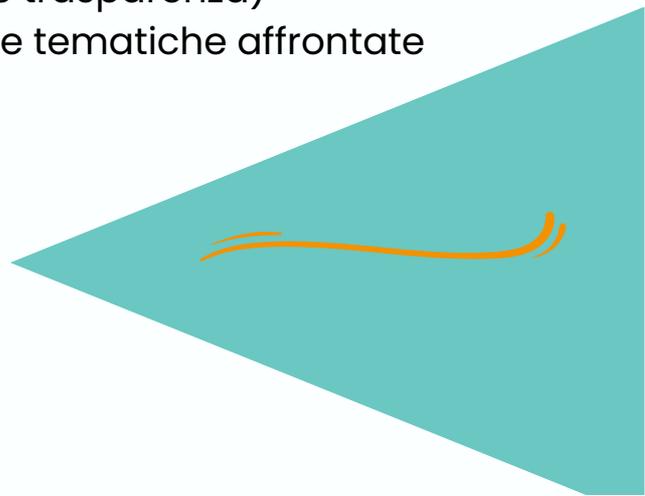
Ci sono infatti alcuni elementi che tornano con una maggiore frequenza. Si riportano di seguito gli ambiti maggiormente indicati come punti di forza:

- il personale della struttura FOD riceve 21 commenti che ne sottolineano la professionalità, la competenza, la disponibilità relazionale, la preparazione e l'organizzazione;
- l'apprezzamento per la qualità della docenza riceve 10 commenti;
- anche i corsi da remoto o in FAD ricevono 10 commenti positivi;
- 10 i commenti positivi anche sulla qualità degli eventi, l'eshaustività, la chiarezza, la varietà e la durata
- 10 commenti positivi circa la scelta degli argomenti oggetto di formazione. Si evidenzia in particolare l'attinenza della formazione agli interessi professionali del personale e ai ruoli lavorativi che si rivestono. Questo evidenzia una buona ricaduta professionale e l'applicabilità di quanto appreso
- viene poi sottolineata la competenza sia nell'organizzazione dei corsi che del personale della UOC Formazione (9 commenti)
- 6 i commenti positivi sui corsi in presenza: la possibilità di svolgere lezioni interattive con giochi d'aula, esercitazioni e simulazioni risulta molto apprezzata
- la buona organizzazione viene evidenziata da 5 commenti



Di seguito il resto dei commenti non raggruppabili in queste aree principali o che sono espressi in maniera più articolata, tale da renderne più interessante la lettura integrale:

- modalità procedurate e note
- possibilità di poter svolgere l'evento nella sede di lavoro
- messa a disposizione del materiale
- slide sempre chiare e riassuntive al punto giusto
- sicuramente l'accoglienza in sala è sempre resa piacevole dal personale preposto
- ho potuto constatare che i corsi a distanza favoriscono la mia attività lavorativa, non ho potuto seguire corsi in presenza
- non ce ne sono
- location organizzazione
- professionalità nella pianificazione, organizzazione e realizzazione, rispondenza ai fabbisogni interni ed esterni
- interessanti, mirati
- facilità di utilizzo del materiale didattico degli eventi formativi nel sistema informatico
- ampia divulgazione
- puntualità negli orari, disponibilità del personale della formazione
- specifico nel mio settore di lavoro, ottimo equilibrio tra argomenti trattati e tempo impiegato
- Equilibrata nel tempo di durata con gli argomenti trattati
- organizzati molti corsi soprattutto verso la fine dell'anno "per agevolare" l'accumulo di ECM da parte di chi ne era più carente
- ho potuto seguire corsi della mia UOC
- comunicazione con le strutture complesse dell'istituto
- fruibilità
- Gestione - Esaustività - Efficacia
- supporto ai docenti
- cordialità,
- si adegua alle normative vigenti (es. corruzione e trasparenza)
- possibilità di partecipare da remoto - Scelta delle tematiche affrontate
- facilità di accesso ai corsi
- i corsi della dottoressa Gradito
- capacità comunicativa
- dialogo
- interessante per il nostro lavoro



4) Indica di seguito i principali punti critici dell'attività di formazione erogata nel 2022 (massimo 3 risposte)

Le risposte complessive a questa domanda sono state 83.

La maggiore criticità rilevata riguarda la Sala Zavagli, l'aula conferenze della sede centrale, che riceve ben 21 commenti negativi. In particolare se ne evidenzia l'usura, con sedute scomode e senza un appoggio per scrivere, e una climatizzazione non buona.

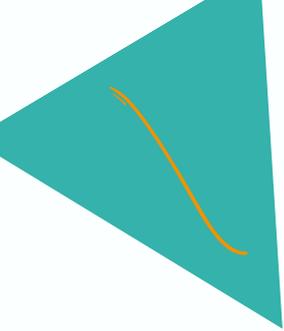
Altri elementi che tornano con più frequenza sono le difficoltà di connessione durante i corsi (4 commenti), con momenti in cui il collegamento si blocca.

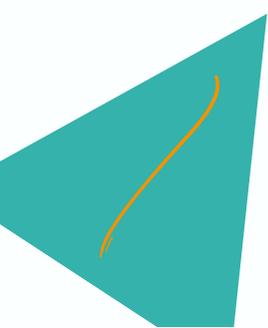
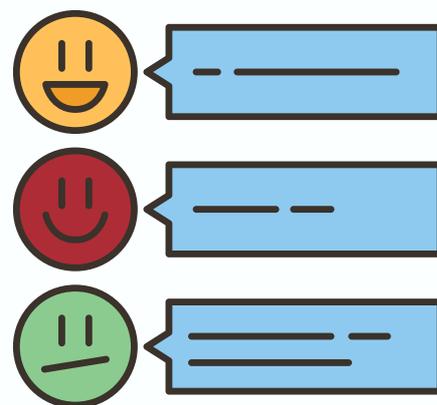
Un'altra criticità è stata sollevata da alcuni colleghi delle sezioni che reclamano scarsa programmazione di corsi presso le sedi territoriali con una concentrazione a Roma (4 commenti).



Si riportano di seguito tutti i commenti che non rientrano nelle categorie sopra menzionate o che è interessante leggere integralmente:

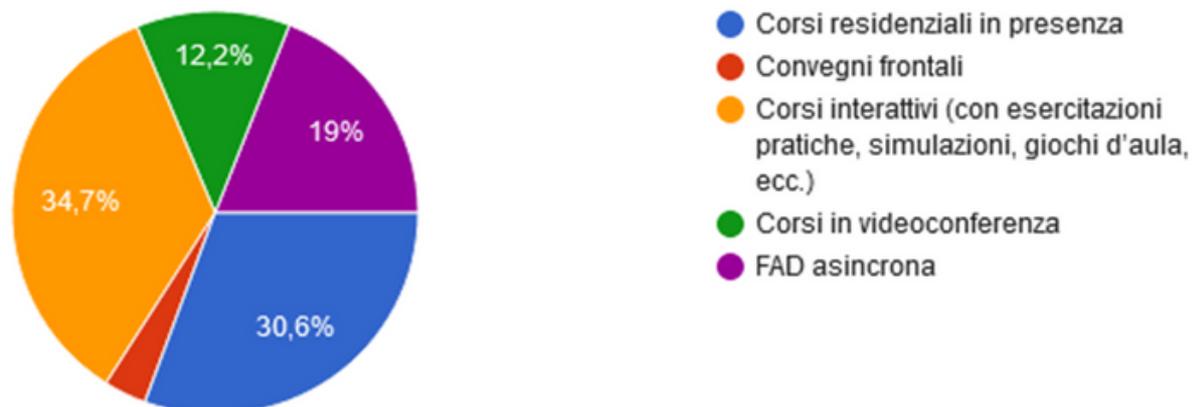
- scarsa offerta formativa su tematiche trasversali
- l'invio degli attestati dovrebbe essere più rapido
- temi trattati non sempre di interesse, livello a volte basico e mancanza di corsi successivi di integrazione
- collassamento dei corsi in poche giornate
- pochi eventi fruibili a distanza
- capacità espositive dei relatori
- pochi corsi per la sicurezza alimentare, anche se i tecnici possono partecipare trasversalmente su tutte le argomentazioni. Inoltre poche volte la possibilità di poter seguire a distanza via internet
- concentrazione dei corsi alla fine dell'anno (2)
- corsi poco attinenti alla professione
- la locandina dell'evento sui cavalli organizzato al ministero era tradotta in inglese maccheronico. Operating unit e la traduzione degli ECM erano discutibili se non errate
- ripresa dei corsi in presenza
- pochi corsi interattivi
- esposizioni troppo prolisse del singolo argomento
- non ci sono corsi aperti a tutte le categorie del personale.
- alcuni corsi interessanti non erano FAD (ad esempio corso ricerca corrente o sull'utilizzo degli insetti)
- poco inerenti al lavoro svolto
- strumenti multimediali
- da maggio l'assenza di una guida come Antonella Bozzano
- formazione troppo incentrata solo su alcuni settori
- più corsi per tecnici

- 
- tematiche trattate ripetitive negli anni, corsi autoreferenziali (erogati da una struttura per i suoi dipendenti)
 - test ecm fatto successivamente al di fuori del corso stesso
 - delle volte presentazioni troppo lunghe e con troppi riferimenti a leggi e decreti che a poco servono, se non ad annoiare chi li ascolta
 - la formazione a distanza: comoda ma non così partecipativa come quella dal vivo; non è colpa vostra, eh?
 - pochi corsi webinar di interesse e nulla corsi FAD
 - test finali troppo difficili
 - la prima parte dell'anno dovrebbe avere più corsi ed anche in presenza (seguirli on line e in orario di lavoro per alcuni reparti è complicato).
 - scarsa disponibilità
 - pochi corsi FAD
 - non dare la possibilità alle sedi territoriali di poter partecipare con modalità FAD
 - lunghezza non sempre appropriata
 - poca interazione nei webinar
 - pochi corsi in presenza
 - non abbraccia alcune tematiche
 - corsi fad poco chiari sulle metodiche di partecipazione
 - ripetitività dei corsi (sempre gli stessi argomenti affrontati) scarso coinvolgimento di professionisti esterni
 - formazione generica e non pertinente con tutte le attività dell'IZSLT
 - fare corsi più specifici per ogni settore



5) Sulla base della tua esperienza, quale tipologia di formazione reputi più efficace?

147 risposte



Riguardo la tipologia di formazione quasi il **35%** del campione indica di preferenza i corsi interattivi che prevedono esercitazioni pratiche, simulazioni e giochi d'aula, seguito dal **30,6%** che indica i tradizionali corsi residenziali in presenza. Sommando queste due percentuali vediamo che oltre il 65% del campione predilige eventi in presenza che permettano l'interattività tra il gruppo e con il docente.

Riguardo la videoconferenza ne viene apprezzata la funzionalità soprattutto in caso di riunioni con colleghi dislocati in parti diverse del territorio. Per i corsi di formazione invece, la cui finalità è l'apprendimento, le dinamiche in presenza risultano la modalità più adeguata.

Nella precedente indagine le preferenze per le varie tipologie di formazione indicavano una distribuzione piuttosto omogenea. Tuttavia, valutando i commenti liberi, si evidenziava che la scelta di una tipologia di formazione piuttosto che un'altra, è subordinata in primo luogo agli obiettivi formativi e al tipo di incontro.

Le modalità di formazione a distanza (videoconferenza o FAD) sono state particolarmente apprezzate nel periodo del covid perché hanno comunque permesso di fare formazione.

La FAD in particolare può risultare una scelta funzionale per il trasferimento di nozioni teoriche.

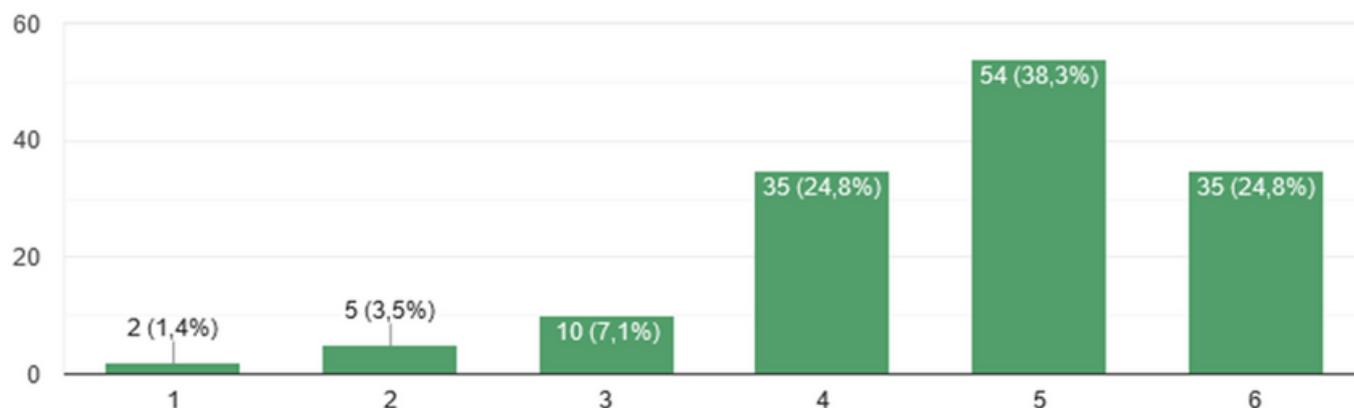
Ma, in linea generale, le interazioni in presenza che si instaurano durante i corsi residenziali risultano le scelte più apprezzate e quelle che permettono un miglior apprendimento.



6) Quanto ti ritieni soddisfatto dei servizi messi a disposizione dalla Biblioteca?

(ricerche bibliografiche, document delivery, Bollettino legislativo, calcolo Impact Factor, ecc.)

141 risposte



I servizi messi a disposizione dalla Biblioteca hanno visto un incremento di gradimento nel corso degli anni, il dato più interessante è relativo alla numerosità dei fruitori, che è in continua crescita.

Su 148 persone che hanno compilato il questionario di customer satisfaction, 141 hanno risposto anche a questa domanda, evidenziando che utilizzano tali servizi e desiderano pertanto esprimere un giudizio in merito.

Il **38,3%** esprime giudizio pari a **5**, mentre il **24,8%** indica valore **6**. Complessivamente dunque un livello di gradimento piuttosto elevato.

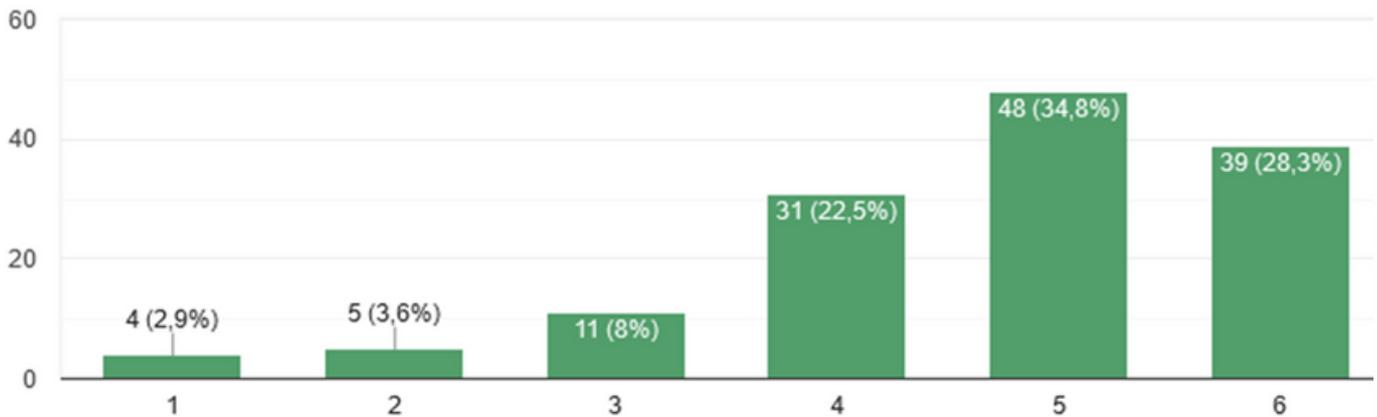
Rispetto alla precedente indagine diminuisce la percentuale di chi esprime giudizio pari a 2: nell'attuale indagine il 3,5% mentre nella precedente edizione era pari al 5%.

Tra i commenti liberi alla domanda n. 11 ("Indica i tuoi suggerimenti per migliorare l'attività della UOC Formazione") c'è chi suggerisce di rendere la Biblioteca più visibile a partire dall'organigramma poiché svolge un servizio utile per l'ente.



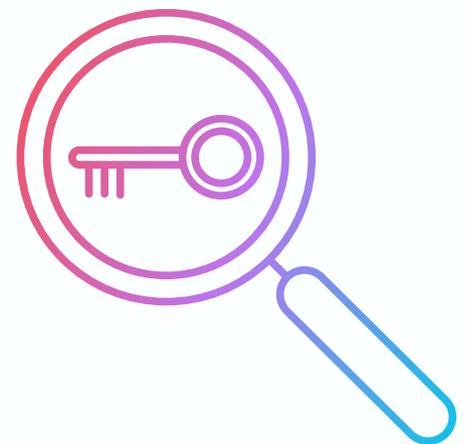
7) In riferimento all'attività della Biblioteca, quanto ritieni sia stato utile il servizio di supporto alla Ricerca?

138 risposte



Tra le attività della Biblioteca vi è il servizio di supporto alla Ricerca (ricerche bibliografiche, rassegna sullo stato dell'arte del pubblicato, selezione riviste accreditate, valutazione indici bibliometrici, ecc).

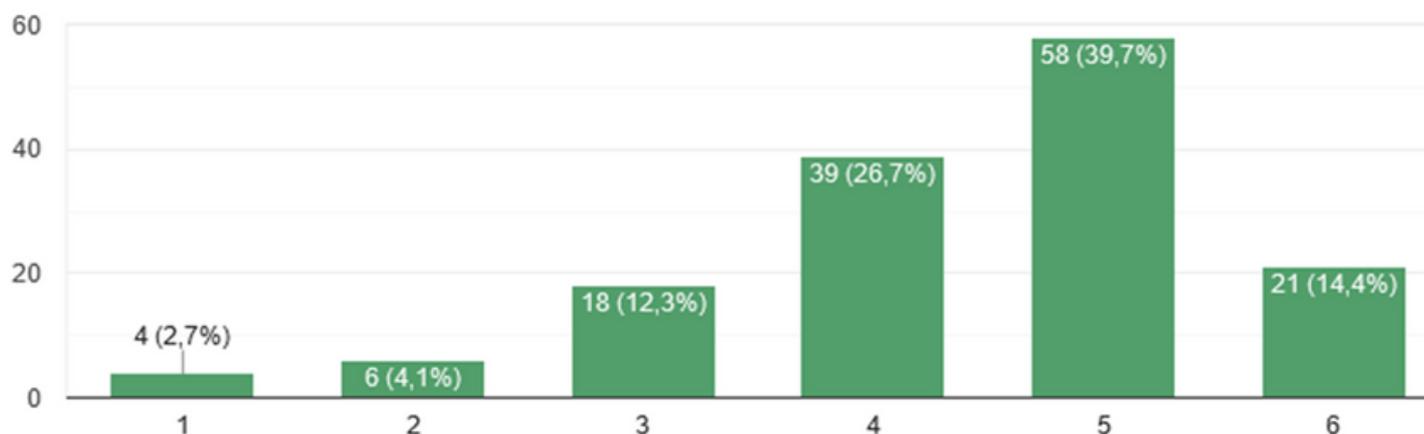
Anche in questo caso vediamo che i giudizi maggiormente espressi sono il **5 (34,8%)** e il **6 (28,3%)**, evidenziando un livello di gradimento molto elevato. Nelle precedenti indagini non era un item richiesto e pertanto non è possibile effettuare un confronto.



8) Quanto ti ritieni soddisfatto del sito istituzionale?

(fruibilità, validità dei contenuti, grafica, ecc.)

146 risposte



Il giudizio maggiormente espresso è il **5** (con quasi il **40%** di risposte). Nella precedente indagine il valore più rappresentativo era il 4, con il 44,6%.

Considerando la differente scala di valutazione, si evidenzia comunque un giudizio più positivo, tenendo conto del fatto che nell'attuale indagine abbiamo anche il 14,4% che esprime valore massimo (6).

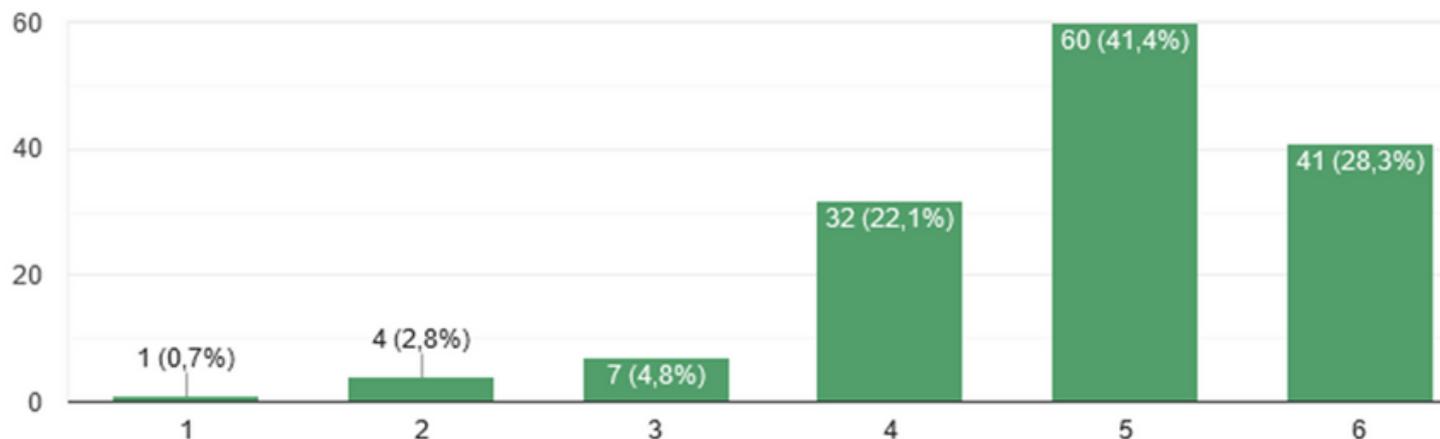
Aumenta tuttavia anche la percentuale di chi esprime giudizio pari a 1 (2,7%), valore che nella scorsa indagine era pari a 0. Sovrapponibile il giudizio di 2, espresso dal 4,1%, mentre nella scorsa edizione dal 4,7.



9) Quanto reputi efficace la comunicazione veicolata dalla Struttura FOD

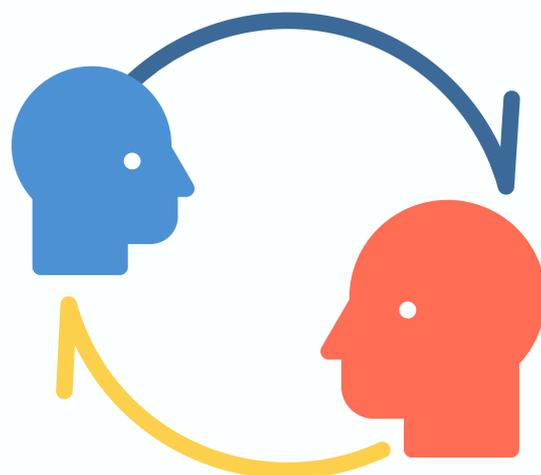
(divulgazione di corsi ed eventi, diffusione di news ed iniziative, gestione delle bacheche, gestione delle informazioni sul sito, ecc.)

145 risposte



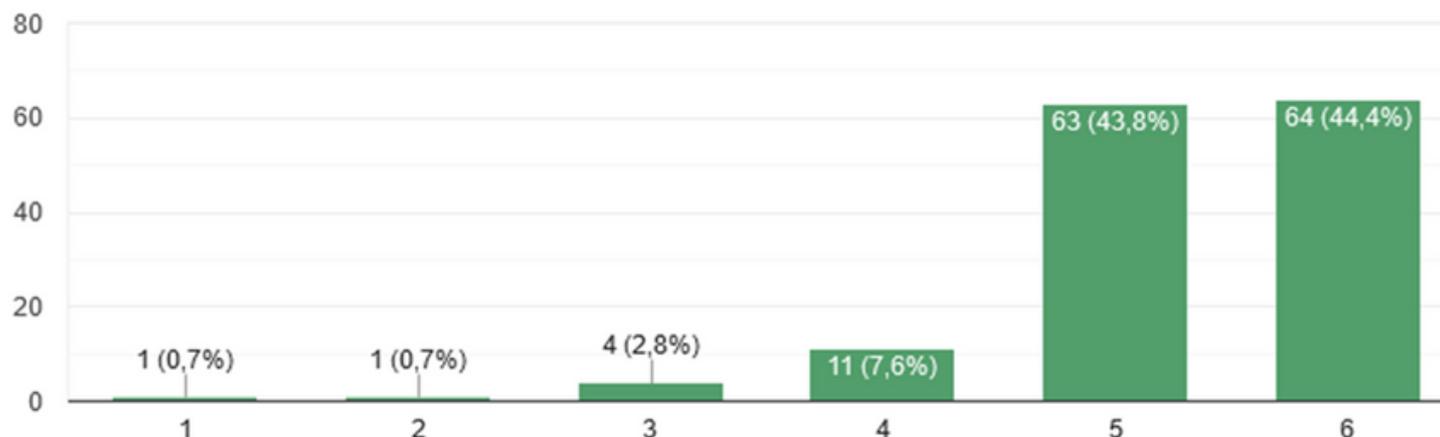
I due valori di soddisfazione maggiormente espressi sono il **5 (41,4%)** e il **6 (28,3%)** a dimostrazione di un buon livello di gradimento circa la comunicazione veicolata dalla struttura.

Nella precedente indagine del 2020 non era presente questa domanda, che invece troviamo nell'edizione del 2017-2018. In quel caso il livello di soddisfazione era 4 per il 42% e 5 per 27%.



10) Quanto ti ritieni soddisfatto dell'impegno, professionalità e competenza del personale FOD?

144 risposte



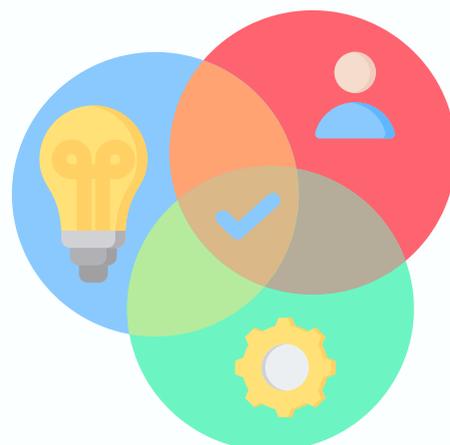
Tra tutte le domande del questionario, quella relativa al personale FOD registra i valori di gradimento in assoluto più elevati.

Il **44,4%** del campione esprime giudizio pari a **6**, mentre il **43,8%** sceglie il valore di **5**.

Nella precedente indagine del 2020 non era presente questa domanda che invece troviamo nell'indagine del 2017-2018.

In quel caso la valutazione era stata suddivisa su diversi aspetti, quali professionalità, cortesia, affidabilità, ecc.

Gli aspetti maggiormente apprezzati risultavano cortesia e professionalità. In questo caso invece si è scelto di chiedere un giudizio complessivo che risulta molto positivo.

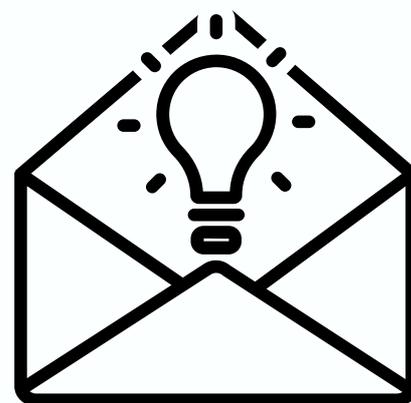


11) Indica di seguito i tuoi suggerimenti per migliorare l'attività della UOC Formazione (attività della biblioteca, comunicazione e formazione)

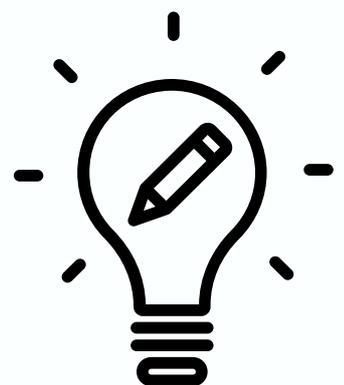
In tutto troviamo 54 risposte a questa domanda, comprensive però di commenti del tipo "non ho suggerimenti", "nulla da segnalare", ecc.

Si riporta di seguito l'elenco di tutti i suggerimenti ricevuti che, essendo abbastanza variegati, è interessante leggerli integralmente:

- suggerirei tutorial e webinar; più seminari di 2 ore
- aggiornamento del sito, in particolare l'area delle delibere, determine, concorsi. Sarebbe utile avere un pop up sulle notizie aggiornate.
- temi di attualità, offerta formativa più varia, prevedere corsi di livelli differenti (base, intermedio, avanzato)
- wi-fi libero nelle aule predisposte per tutti, perché durante le lezioni a volte serve utilizzare la connessione dai nostri dispositivi, per fare ad esempio ricerche bibliografiche inerenti ai corsi
- migliorare il portale della formazione
- prevedere molti eventi in videoconferenza
- non ho suggerimenti, la mia bassa valutazione alla biblioteca è dovuta al fatto che non la utilizzo
- per le sezioni implementare i corsi in videoconferenza
- aggiungerei qualche corso generico ad esempio di project management che potrebbe servire a qualsiasi struttura dell'istituto.

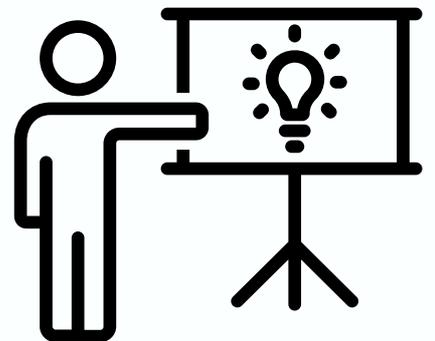


- corsi inerenti all'attività lavorativa del comparto
- evitare di sovraccaricare di informazioni i partecipanti di un corso, fornire conoscenze precise, quelle di cui si ha veramente bisogno. Rendere la formazione un'attività sociale e piacevole, raggiungendo migliori risultati di apprendimento
- agenzie per rendere pubblici i corsi fatti in istituto su tutto il territorio nazionale, mediante altri enti di formazione (tipo Brescia) per corsi FAD, aprire i corsi anche a persone di altre qualifiche e non solo in ambito veterinario.
- non saprei, forse il confronto con la struttura Formazione di altri IZS potrebbe trovare spunti di miglioramento
- svolgere corsi anche nelle varie sedi
- aumentare schede iscrizione eventi esterni e altro in digitale
- continuare ad organizzare oltre ai corsi residenziali in varie sedi e corsi in videoconferenza, utili anche i corsi FAD asincroni, sono quelli che più consentono di adeguare le necessità formative alle esigenze istituzionali della propria struttura.
- si potrebbero organizzare incontri nel corso dell'anno con i referenti di struttura
- riprogrammare focus sulla conoscenza, fare corsi in videoconferenza per favorire la partecipazione, favorire l'accesso ad abbonamenti riviste IZS anche dall'esterno
- sarebbe interessante poter fare delle giornate formative più specifiche alle aree di competenza di ciascuno
- maggior comunicazione
- ristrutturazione aula Zavagli (poltrone indecenti). Eliminare l'inutile Display all'ingresso con informazioni alle volte imbarazzanti. Ampliare proposta formativa
- migliorare e diversificare le attività di formazione
- comunicazione



- modificare il modo con cui vengono selezionati gli argomenti
- evitare il sovraccarico di impegni; continuare nel percorso formativo e di approfondimento negli specifici settori a vantaggio del personale della UOC Formazione
- ragazzi, andate benone così!!!!
- allargare maggiormente la formazione anche ad argomenti di biologia molecolare
- non ho nulla da suggerire perchè ritengo che la UOC sia già ben organizzata.
- organizzare corsi più pratici in presenza (con simulazioni) e meno teorici.
- penso sia tutto regolare senza problemi in maniera efficiente e professionale
- avere personale dedicato alle richieste per tutor, scuole, università, tirocinio
- continuare a lavorare così facendo tesoro dell'eredità della Dr.ssa Bozzano
- una maggiore creatività, come ai tempi di prima, uscire dagli schemi
- migliorare la ricerca articoli scientifici
- migliorare in generale le condizioni dell'aula
- allargare un po' gli orizzonti, relativamente ad argomenti e professionalità, attraverso il coinvolgimento di personale interno non generalmente coinvolto, e professionisti esterni
- dare più spazio alla formazione su temi trasversali; la biblioteca non è visibile neanche nell'organigramma e svolge invece un servizio prezioso, per la pubblicazione degli articoli, per la correzione e per l'attività di riconoscimento delle frodi e per l'efficienza della fornitura degli articoli
- fornire la Biblioteca di postazioni con pc e acquisire monografie aggiornate
- sarebbe più semplice se ogni settore venisse curato da una persona per poi far riferimento più dettagliato.
- vorrei più stimoli, la Formazione necessita di aprire la mente

•



Conclusioni

In conclusione possiamo dire che il feedback verso i servizi erogati dalla UOC Formazione risulta complessivamente positivo.

Benché il questionario sia stato compilato soltanto dal 34,8% del campione, tuttavia le risposte e i suggerimenti sono un utile spunto di miglioramento.

La formazione erogata nel 2022 riceve un buon grado di soddisfazione, in linea con gli anni precedenti. Tra gli aspetti più salienti troviamo la netta preferenza espressa per i corsi in presenza che permettono interazione, giochi d'aula, simulazioni, esercitazioni, ecc.

La FAD, modalità proposta da due anni a questa parte, risulta apprezzata e funzionale, soprattutto per gli argomenti teorici.

I servizi erogati dalla biblioteca sono sempre più conosciuti ed utilizzati negli ultimi anni, risultando molto apprezzati. Si suggerisce una maggiore visibilità della biblioteca e dei servizi che offre.

Il personale della UOC Formazione è sempre molto apprezzato per competenza, professionalità, cortesia e disponibilità.

Tra gli aspetti di miglioramento la maggiore criticità riguarda la Sala Zavagli della Sede centrale che necessita di urgenti lavori di ammodernamento. Necessario inoltre migliorare i sistemi informatici che normalmente si utilizzano durante i collegamenti per la videoconferenza.

