



# La Valutazione dei servizi degli IZS da parte degli utenti

**Gruppo di ricerca: Lucrezia Coletta, Guido Noto, Milena Vainieri, Sara Zuccarino**

---



## L'Indagine



L'indagine è relativa alla valutazione di due tipologie di servizi erogati dagli Istituti Zooprofilattici Sperimentali: **servizi istituzionali** e altri servizi di **consulenza professionale**, come analisi di laboratorio e sopralluoghi, e **corsi di formazione**



2 IZS hanno partecipato all'indagine: **IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta** e **l'IZS Umbria e Marche**



L'indagine si è svolta **online** tramite un link inviato via mail dagli IZS



L'indagine è rimasta attiva dal **23 marzo** al **3 maggio 2020**



## La Partecipazione

### IZSPLV

Gli utenti contattati dall'Istituto PLV sono stati **1494**. Sono stati effettuati **2 remind**, grazie ai quali sono state raccolte **213** risposte complete e parziali con compilazione di almeno metà questionario.

Il tasso di partecipazione si attesta quindi intorno al **14%**.

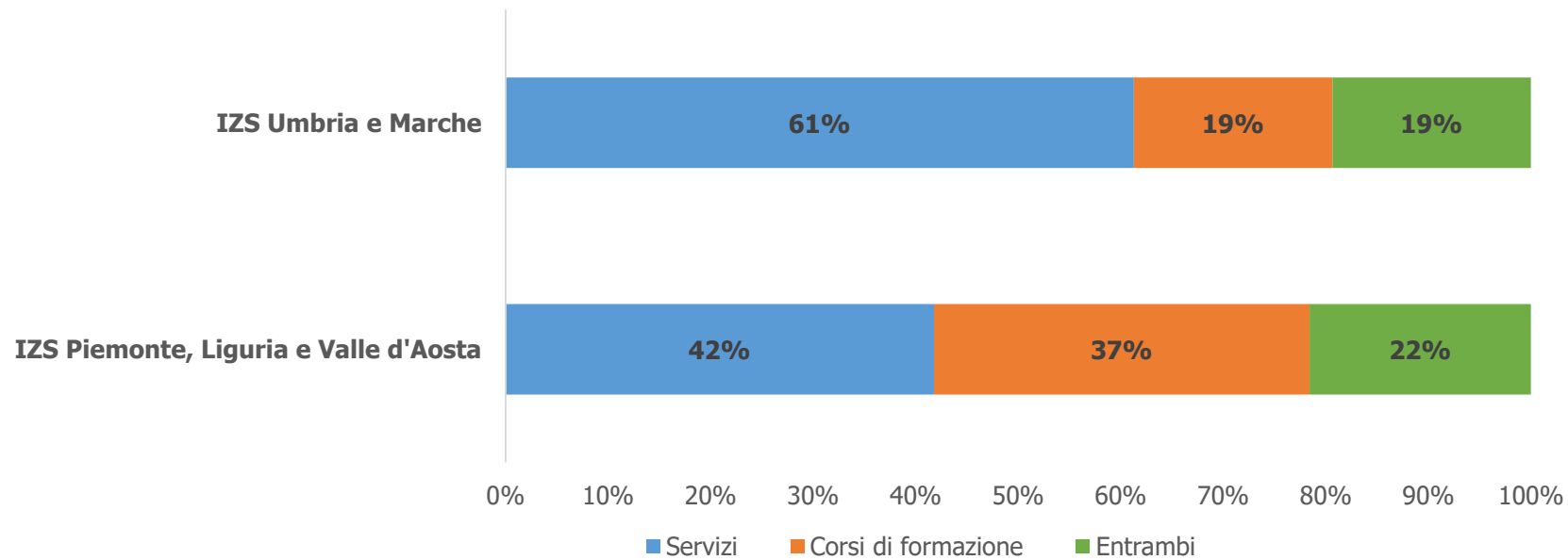
### IZSUM

Gli utenti contattati dall'Istituto PLV sono stati **1702**. Non è stato effettuato alcun remind e sono state raccolte **62** risposte complete e parziali con compilazione di almeno metà questionario.

Il tasso di partecipazione si attesta quindi intorno al **4%**.

# I servizi richiesti

## Tipologia servizi richiesti

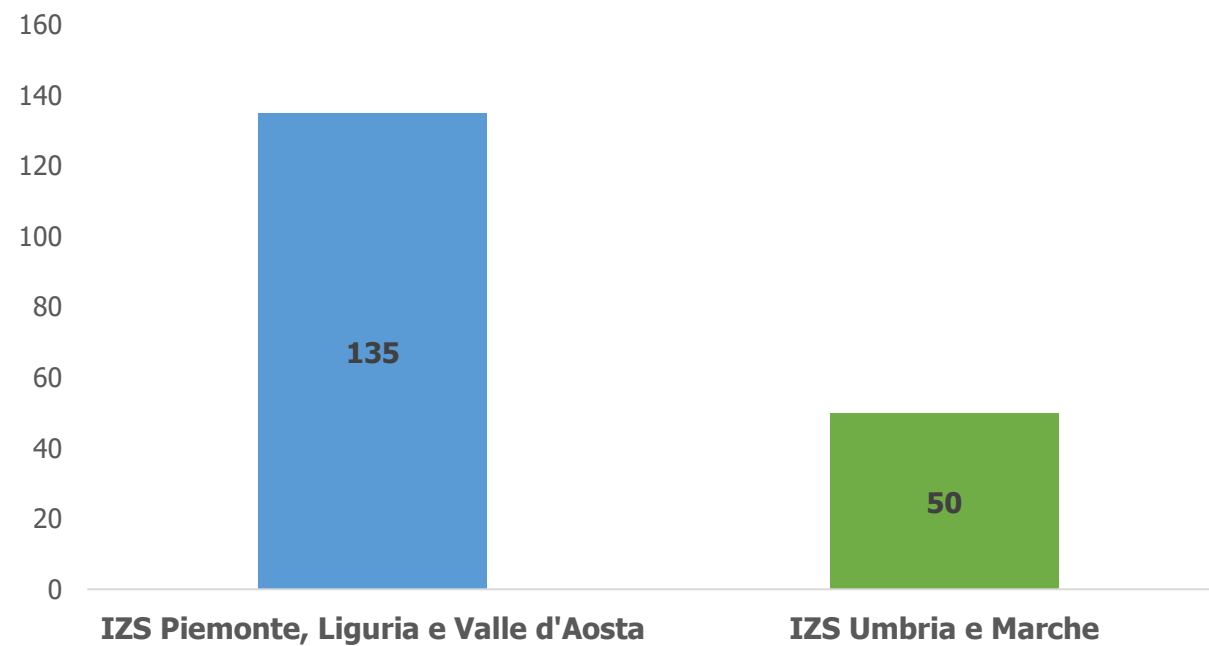


	Servizi	Corsi di formazione	Entrambi	Totale
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	89	78	46	213
<b>IZS Umbria e Marche</b>	38	12	12	62



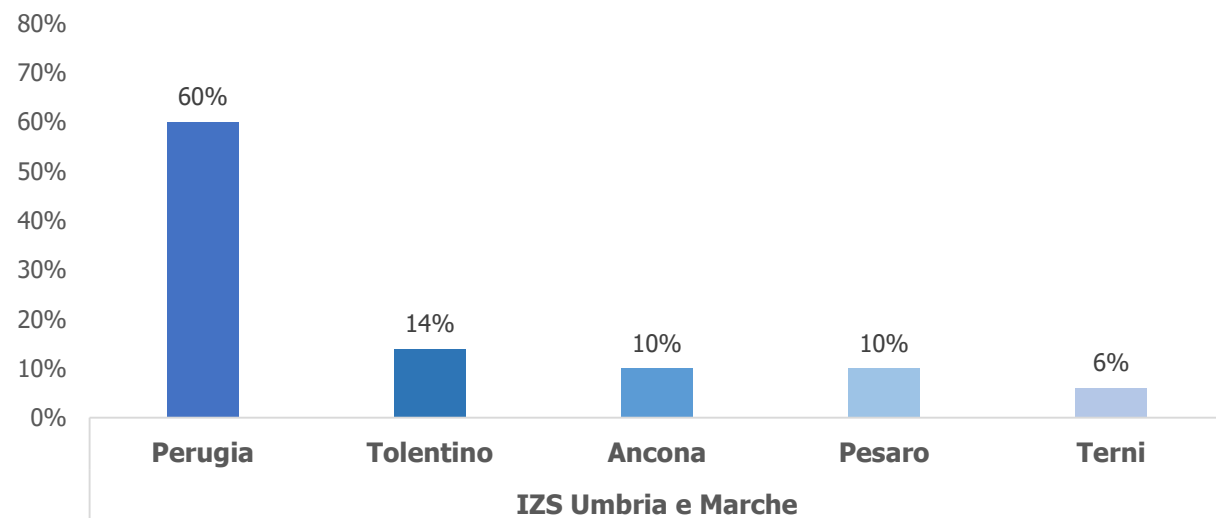
## Valutazione Servizi

### Chi le ha fornito il servizio?





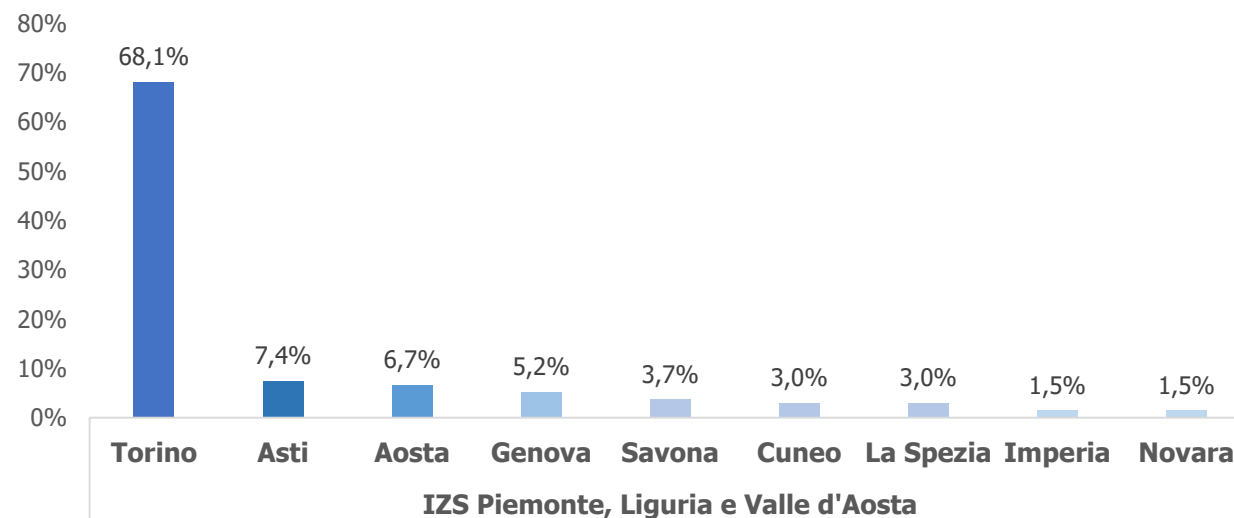
### Indicare la sede dell'Istituto Zooprofilattico Sperimentale con cui ha interagito



#### IZS Umbria e Marche

Perugia	30
Tolentino	7
Ancona	5
Pesaro	5
Terni	3
<b>Totale complessivo</b>	<b>50</b>

### Indicare la sede dell'Istituto Zooprofilattico Sperimentale con cui ha interagito



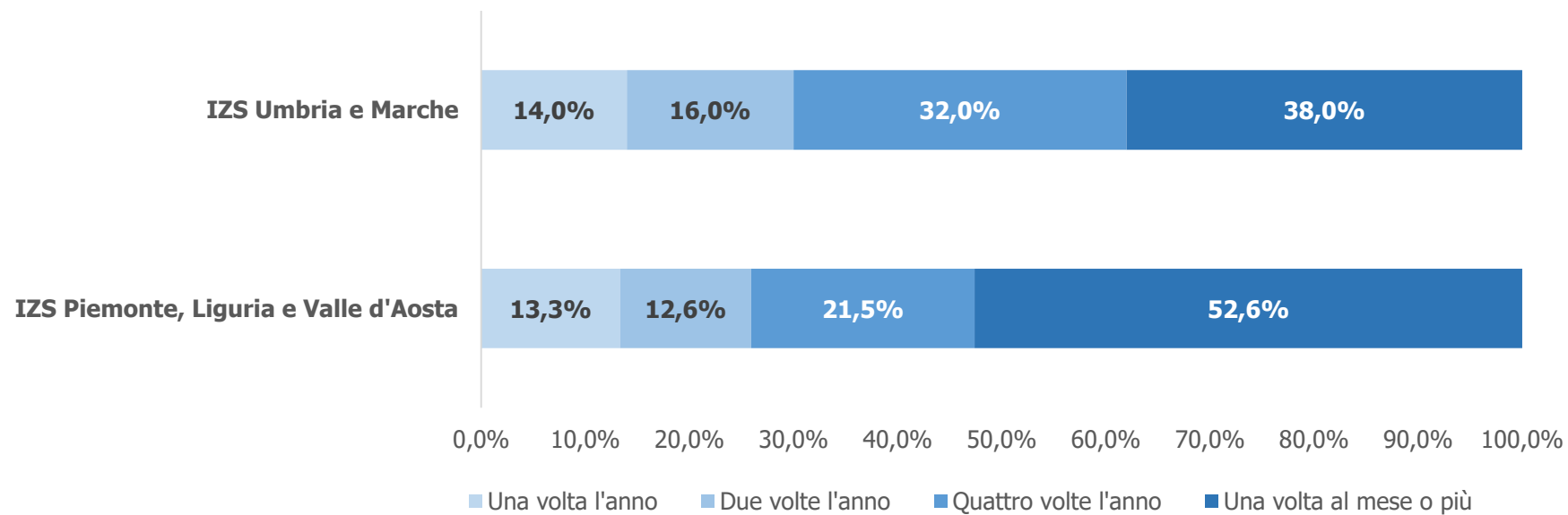
#### IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta

Torino	92
Asti	10
Aosta	9
Genova	7
Savona	5
Cuneo	4
La Spezia	4
Imperia	2
Novara	2
<b>Totale complessivo</b>	<b>135</b>



## Valutazione Servizi

## Qual è la frequenza di utilizzo del servizio?

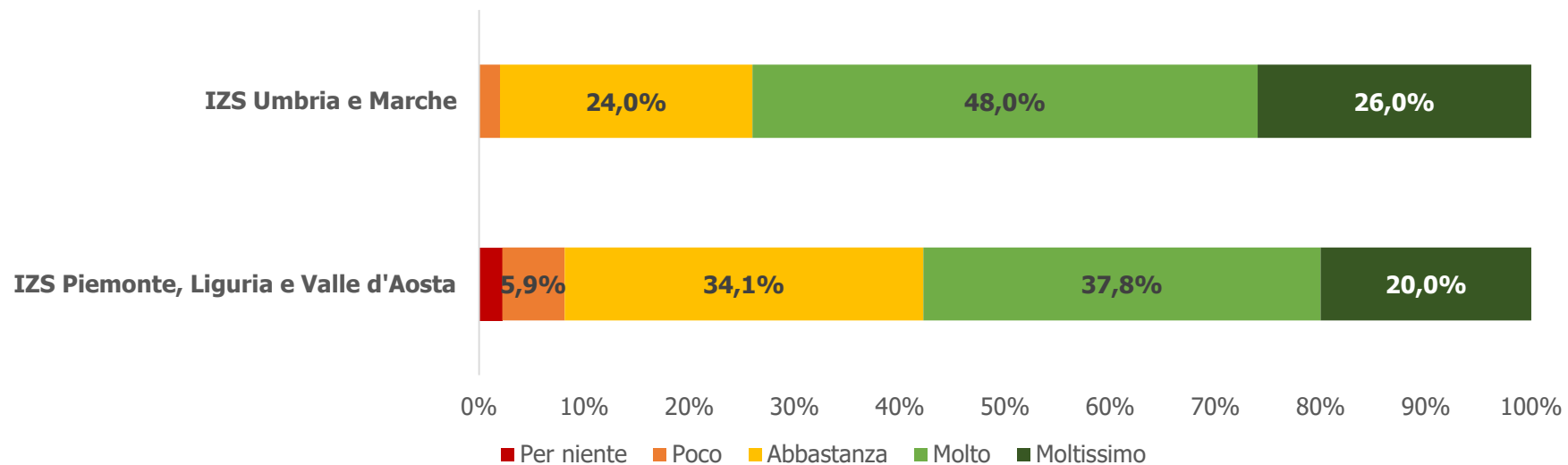


	Una volta l'anno	Due volte l'anno	Quattro volte l'anno	Una volta al mese o più	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	18	17	29	71	135
<b>IZS Umbria e Marche</b>	7	8	16	19	50



## Valutazione Servizi

## Accedere al servizio è stato facile?



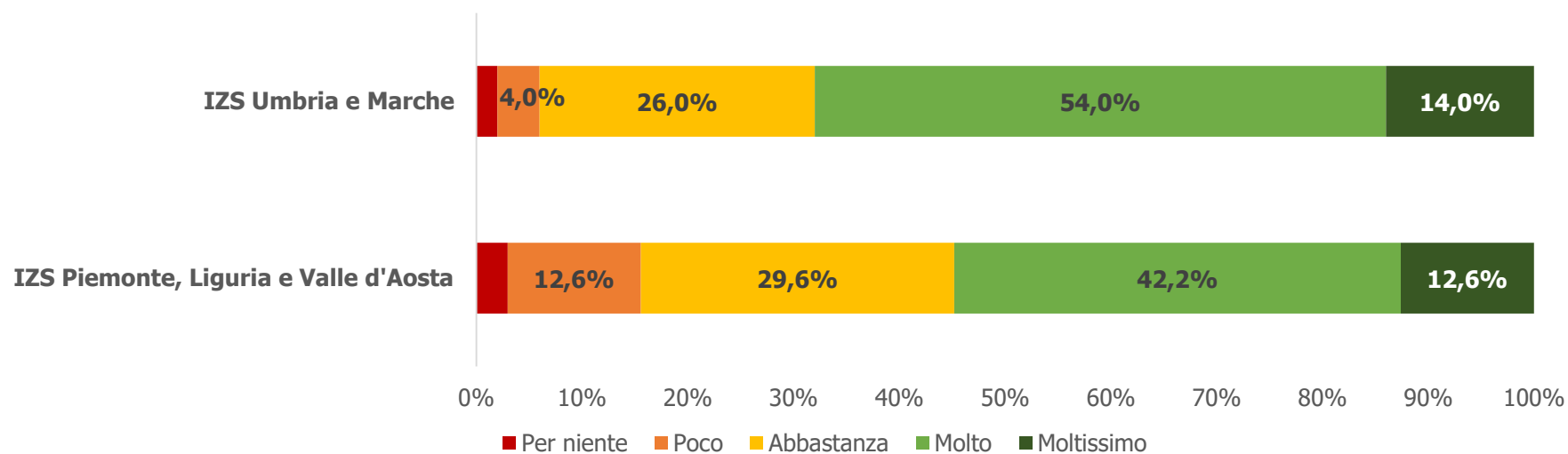
	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	3	8	46	51	27	135
<b>IZS Umbria e Marche</b>		1	12	24	13	50





## Valutazione Servizi

Le informazioni sul servizio disponibili sul sito internet dell'Istituto e/o in sede sono state utili?

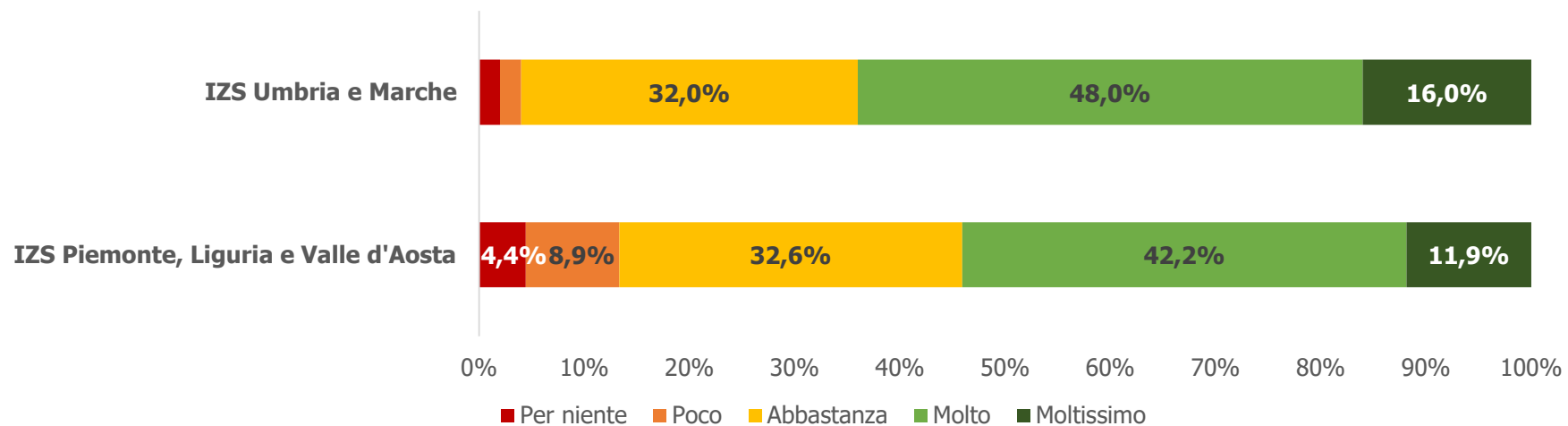


	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	4	17	40	57	17	135
<b>IZS Umbria e Marche</b>	1	2	13	27	7	50



## Valutazione Servizi

Le informazioni sul servizio disponibili sul sito internet dell'Istituto e/o in sede sono state esaustive?



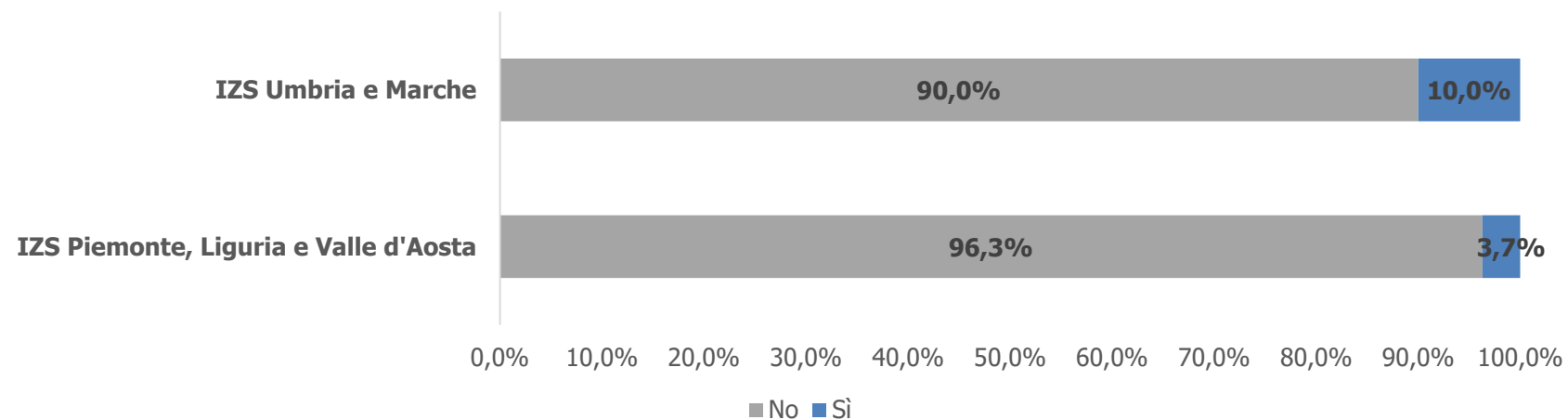
	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	6	12	44	57	16	135
<b>IZS Umbria e Marche</b>	1	1	16	24	8	50



## Valutazione Servizi

## Sopralluoghi

Sono stati svolti uno o più sopralluoghi durante la prestazione del servizio?



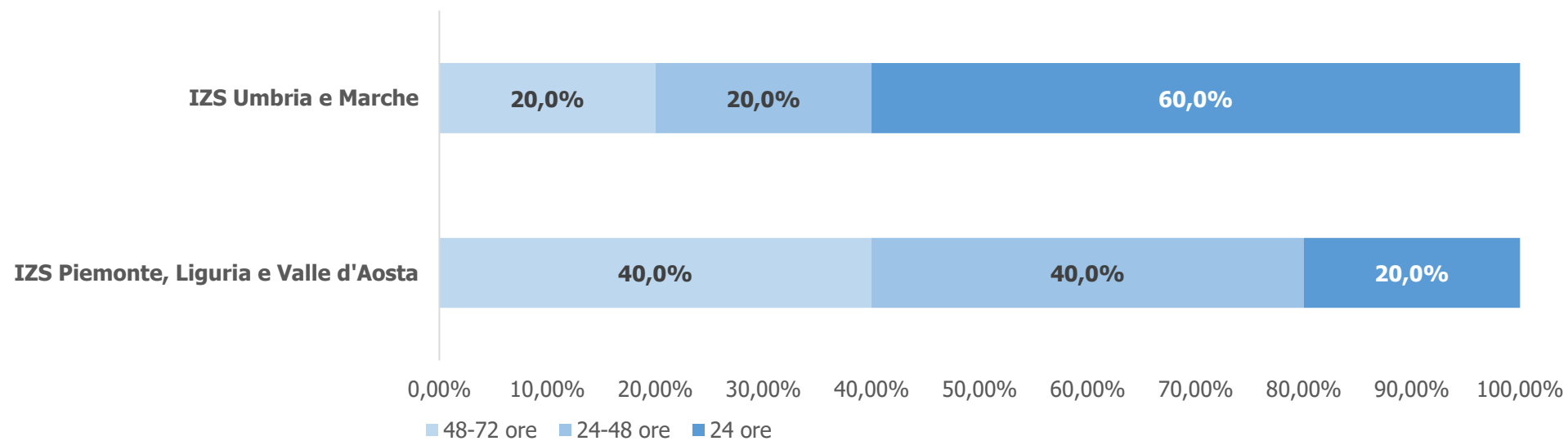
	No	Sì	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	130	5	135
<b>IZS Umbria e Marche</b>	45	5	50



## Valutazione Servizi

## Sopralluoghi

Quanto tempo è trascorso da quando il sopralluogo è stato richiesto a quando è stato effettuato?



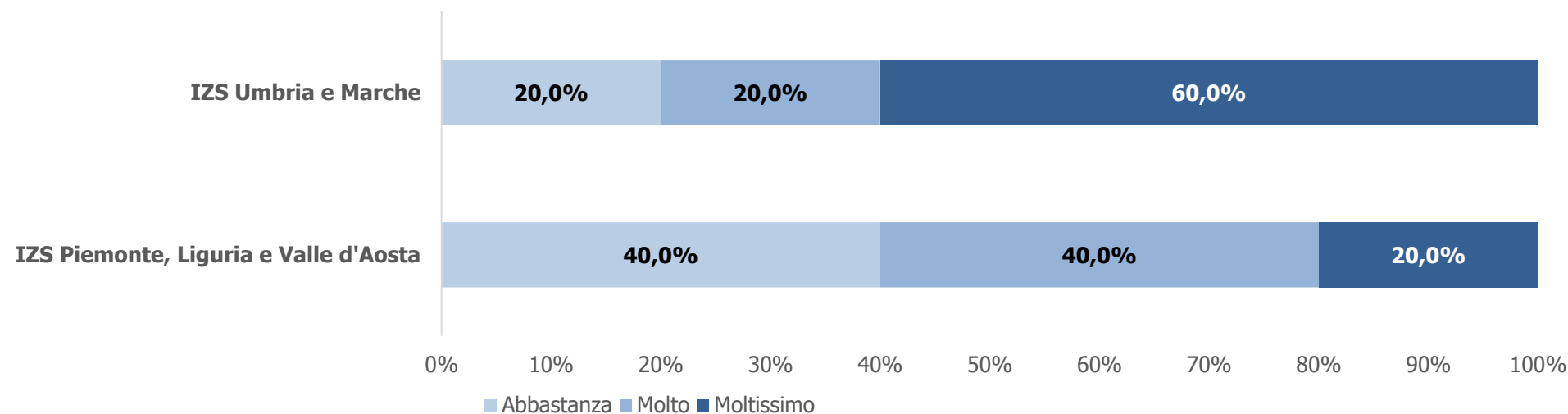
	48-72 ore	24-48 ore	24 ore	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	2	2	1	5
<b>IZS Umbria e Marche</b>	1	1	3	5



## Valutazione Servizi

## Sopralluoghi

Ritiene che il tempo trascorso da quando il sopralluogo è stato fissato a quando è stato effettuato sia adeguato in relazione alle necessità del caso?



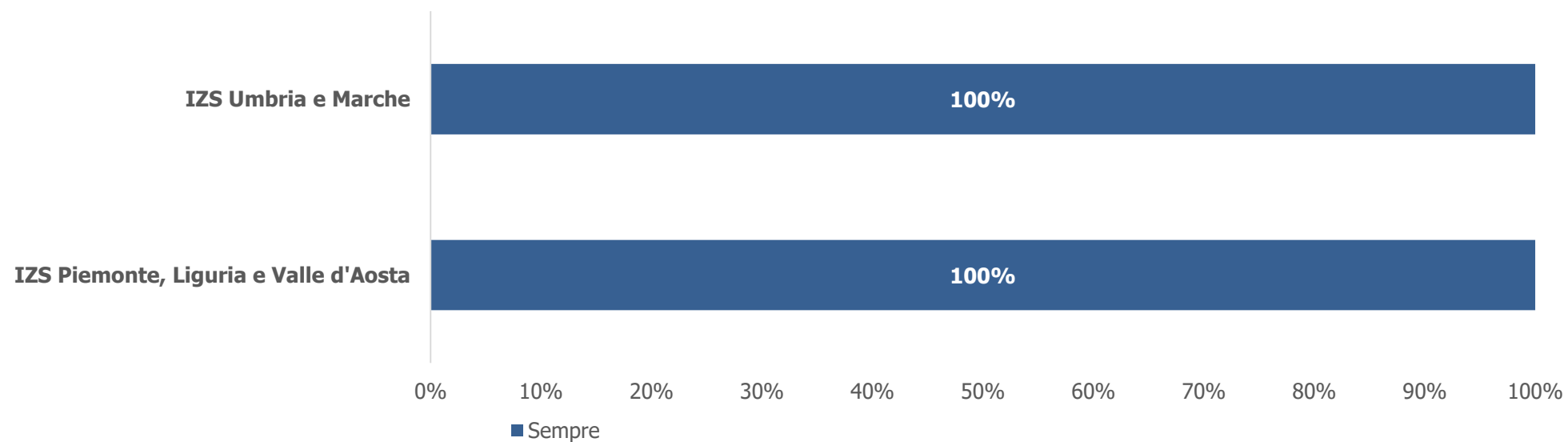
	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	2	2	1	5
<b>IZS Umbria e Marche</b>	1	1	3	5



## Valutazione Servizi

## Sopralluoghi

Il personale dell'Istituto che ha svolto i sopralluoghi è stato cortese?



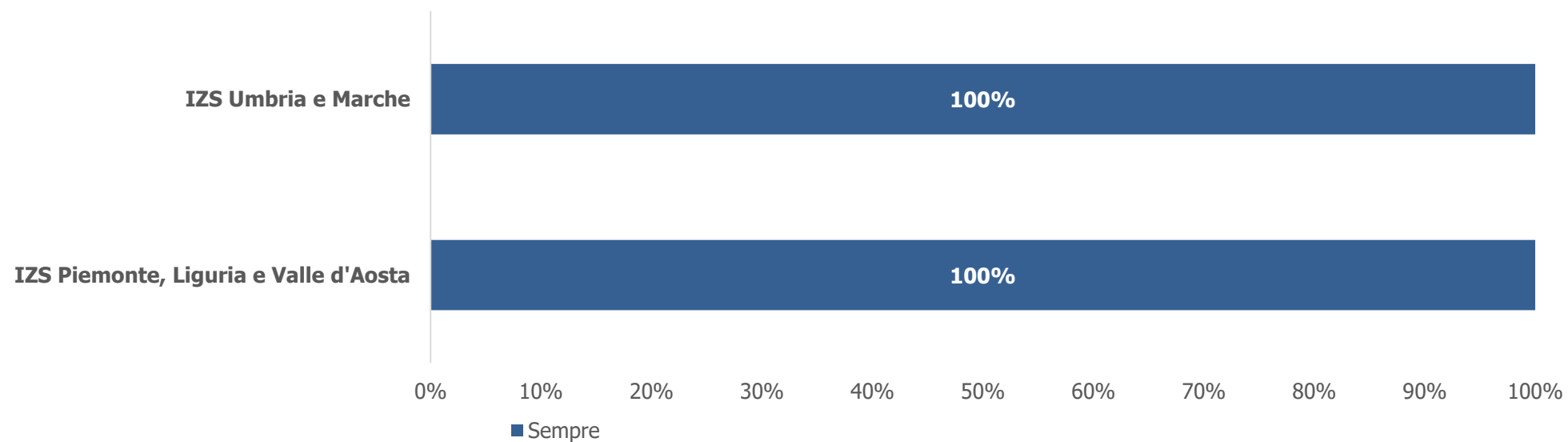
	Sempre	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	5	5
IZS Umbria e Marche	5	5



## Valutazione Servizi

## Sopralluoghi

**Il personale dell'Istituto che ha svolto i sopralluoghi è stato professionale?**



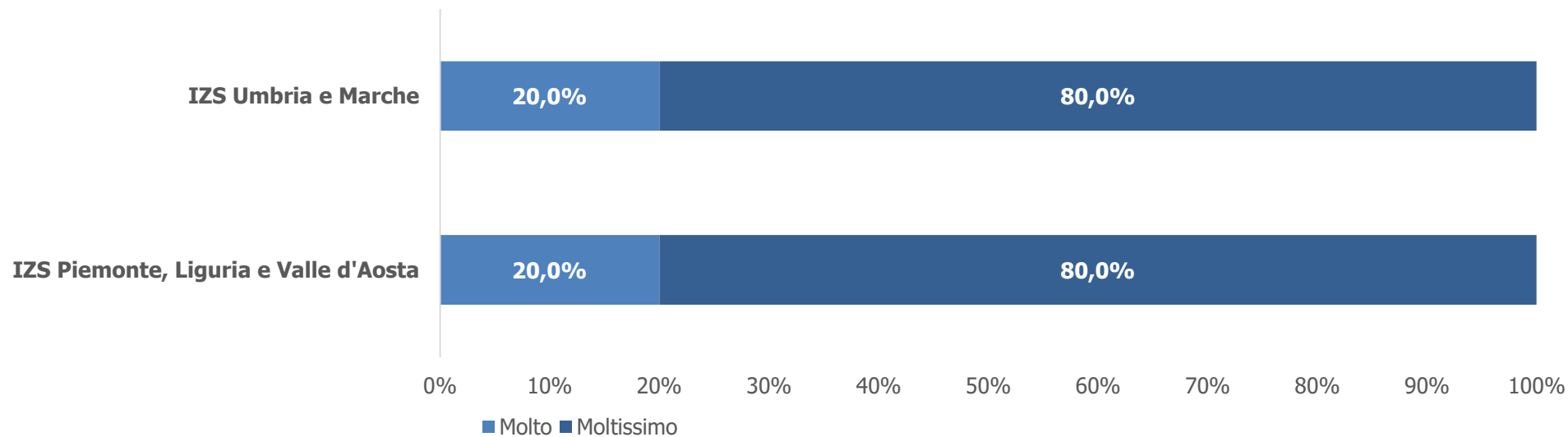
	Sempre	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	5	5
IZS Umbria e Marche	5	5



## Valutazione Servizi

## Sopralluoghi

## I sopralluoghi sono stati utili rispetto al servizio richiesto?



	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	1	4	5
IZS Umbria e Marche	1	4	5

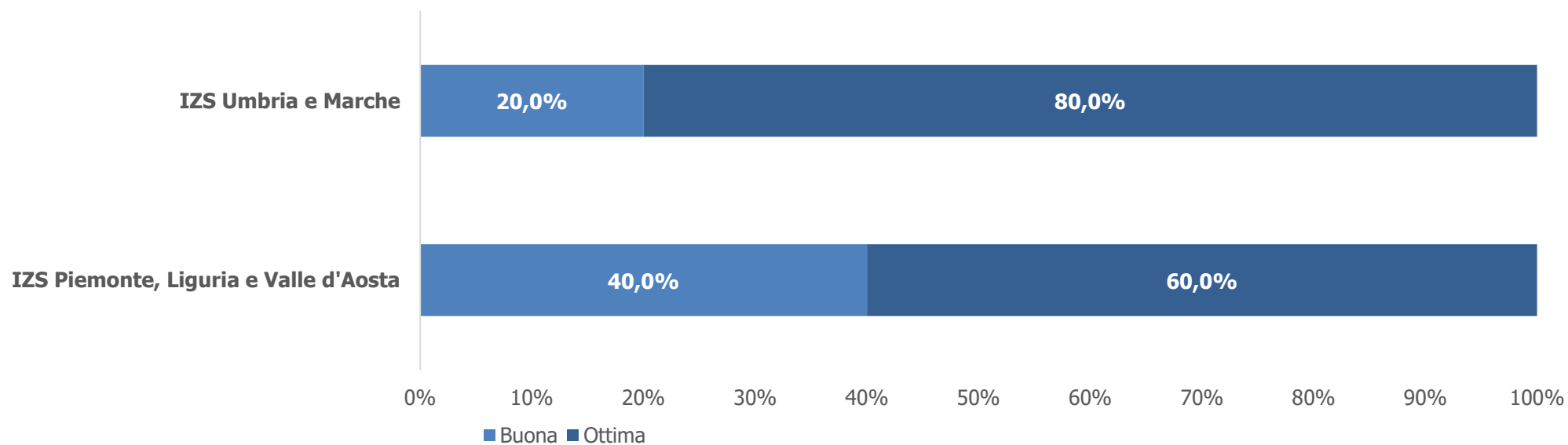




## Valutazione Servizi

## Sopralluoghi

## Come valuta complessivamente l'esperienza dei sopralluoghi?



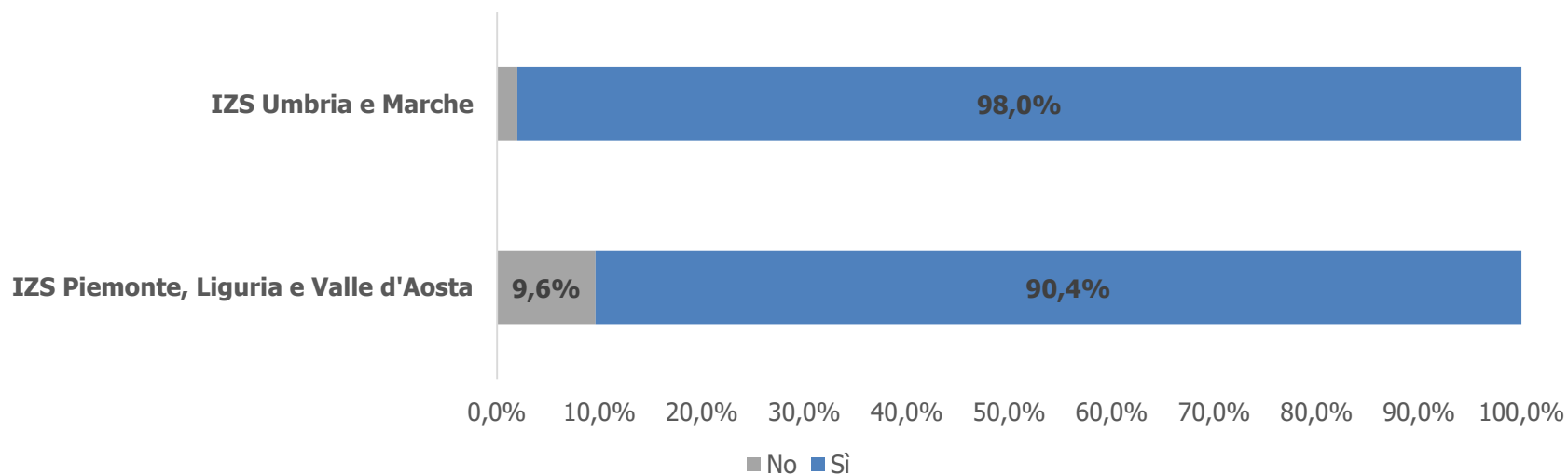
	Buona	Ottima	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	2	3	5
IZS Umbria e Marche	1	4	5



## Valutazione Servizi

### Analisi

#### Ha richiesto analisi di laboratorio all'Istituto Zooprofilattico Sperimentale?



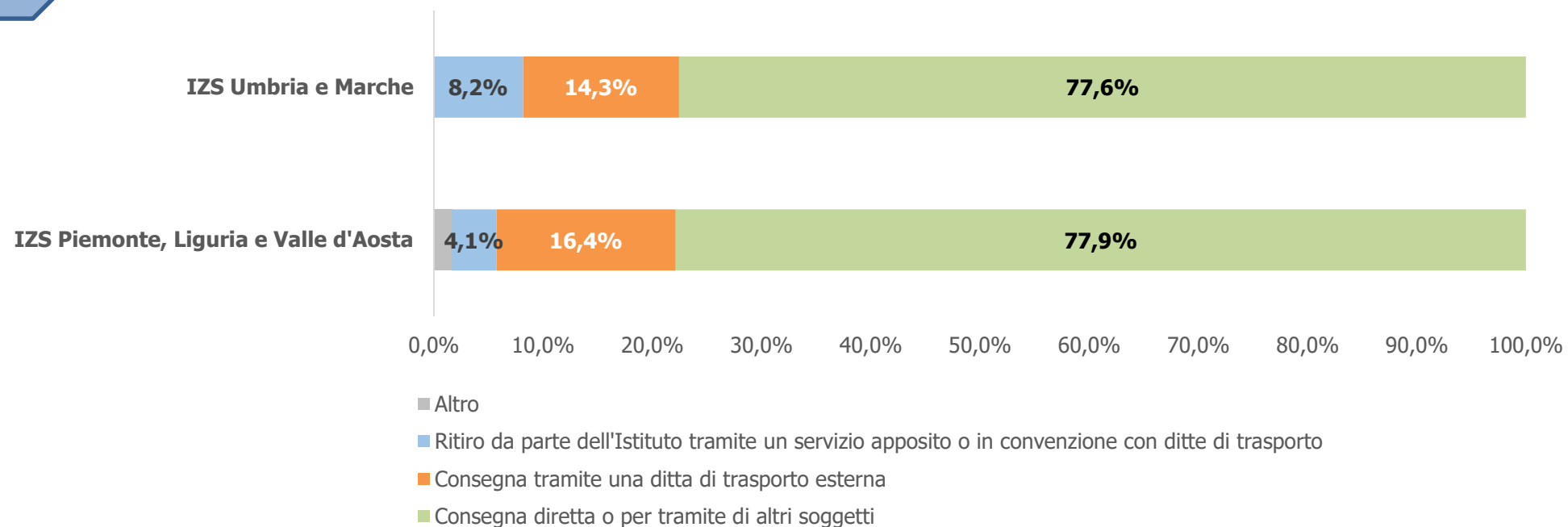
	No	Sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	13	122	135
IZS Umbria e Marche	1	49	50



## Valutazione Servizi

## Analisi

## Modalità di invio del campione in Istituto



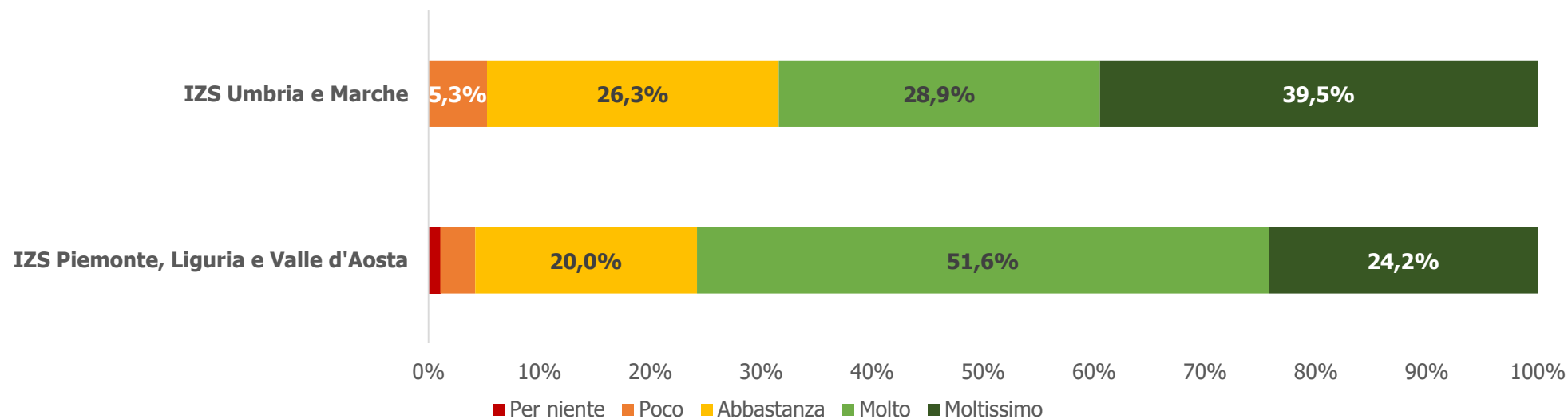
	Altro	Ritiro da parte dell'Istituto tramite un servizio apposito o in convenzione con ditte di trasporto	Consegna tramite una ditta di trasporto esterna	Consegna diretta o per tramite di altri soggetti	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	2	5	20	95	122
IZS Umbria e Marche	0	4	7	38	49



## Valutazione Servizi

## Analisi

Le informazioni che mi sono state date al momento dell'accettazione in merito alla prestazione richiesta sono state chiare



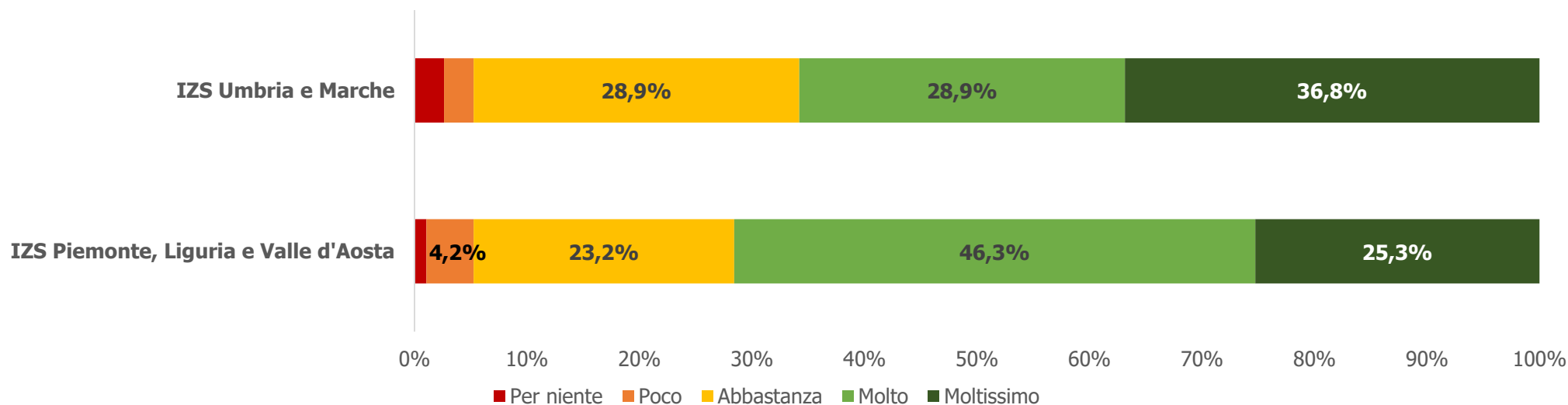
	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	1	3	19	49	23	95
<b>IZS Umbria e Marche</b>		2	10	11	15	38



## Valutazione Servizi

## Analisi

Le informazioni che mi sono state date al momento dell'accettazione in merito alla prestazione richiesta sono state esaustive



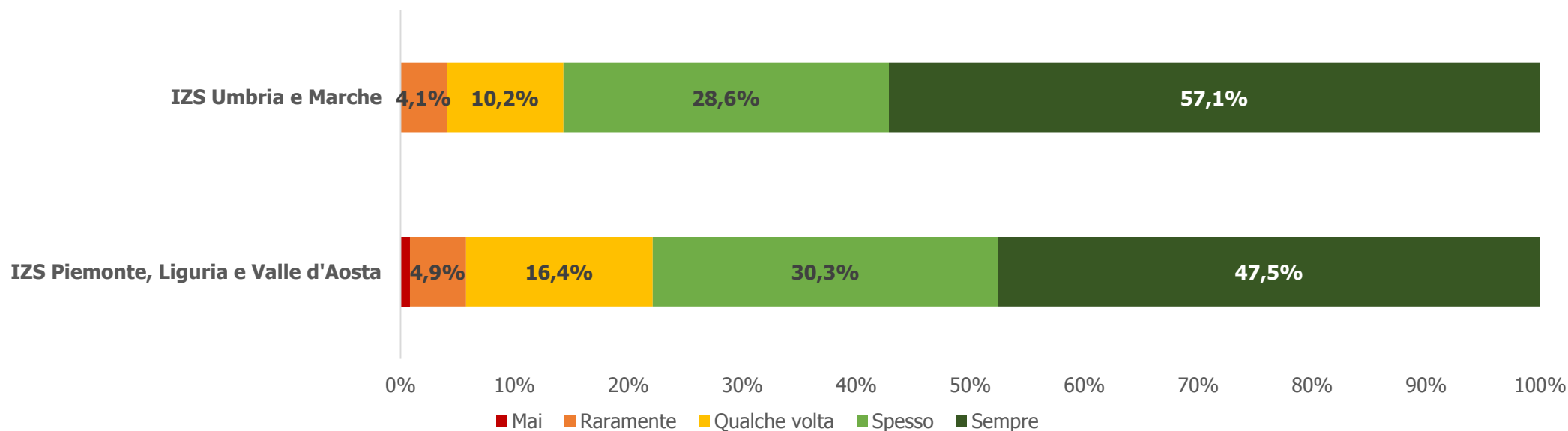
	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	1	4	22	44	24	95
<b>IZS Umbria e Marche</b>	1	1	11	11	14	38



## Valutazione Servizi

## Analisi

Durante lo svolgimento delle analisi, è stato facile comunicare con l'Istituto?

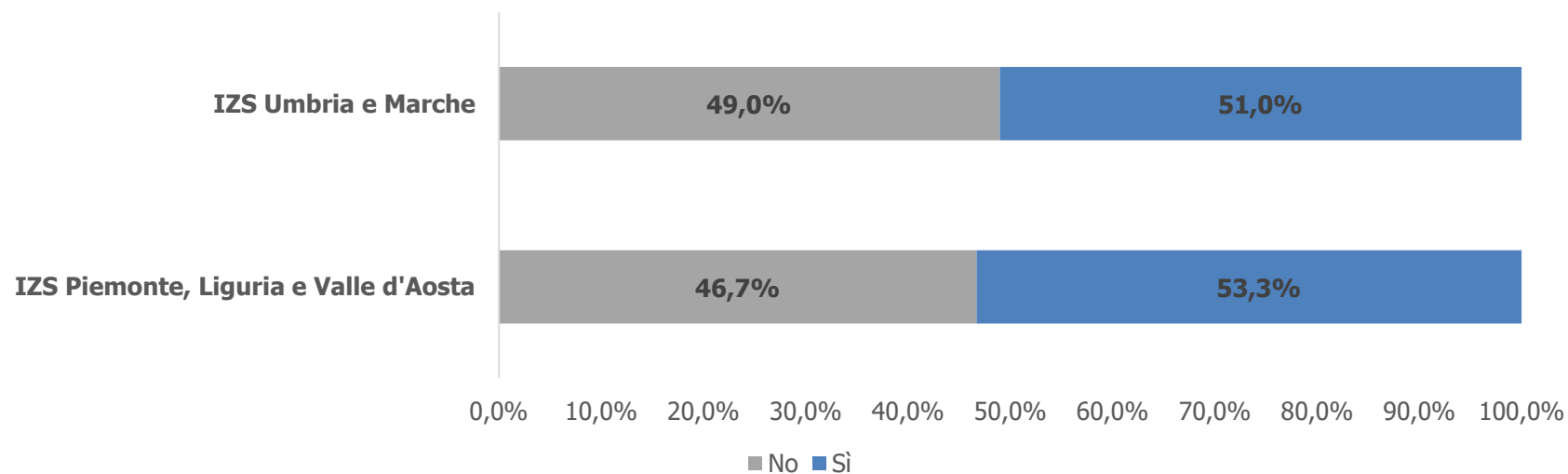


	Mai	Raramente	Qualche volta	Spesso	Sempre	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	1	6	20	37	58	122
<b>IZS Umbria e Marche</b>	0	2	5	14	28	49



## Valutazione Servizi

## Analisi

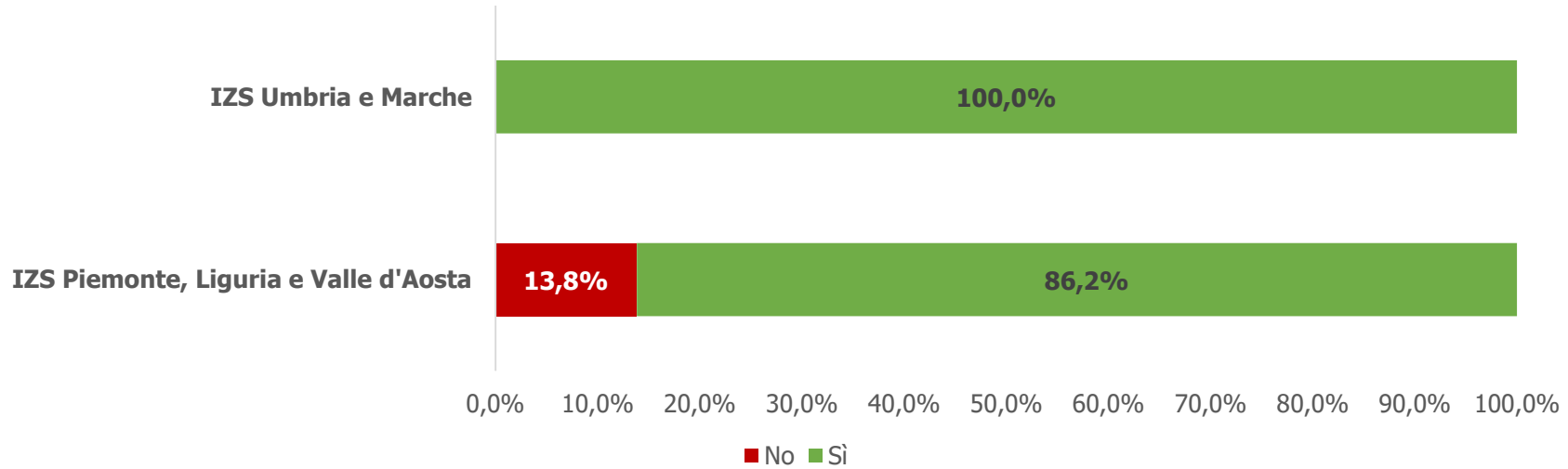
Conosco le specifiche contenute nella carta dei servizi dell'Istituto  
relativamente al servizio richiesto

	No	Sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	57	65	122
IZS Umbria e Marche	24	25	49

**Valutazione Servizi**

**Analisi**

**Le analisi sono state effettuate secondo le tempistiche riportate nella carta dei servizi?**



	No	Si	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	9	56	65
<b>IZS Umbria e Marche</b>		25	25

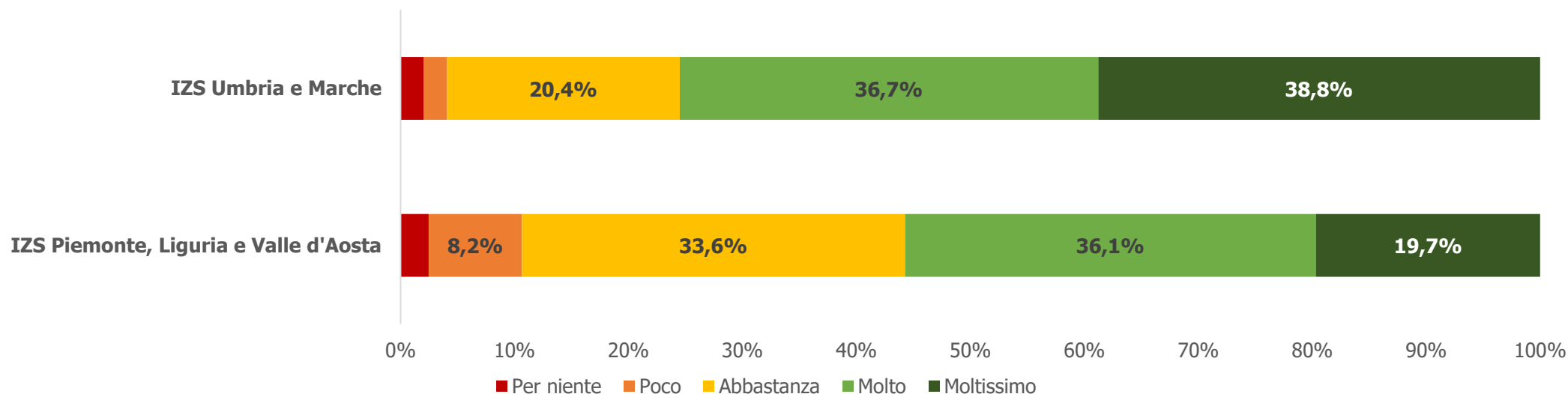




## Valutazione Servizi

## Analisi

Le tempistiche con cui l'Istituto ha effettuato le analisi sono state rispondenti alle necessità del caso?



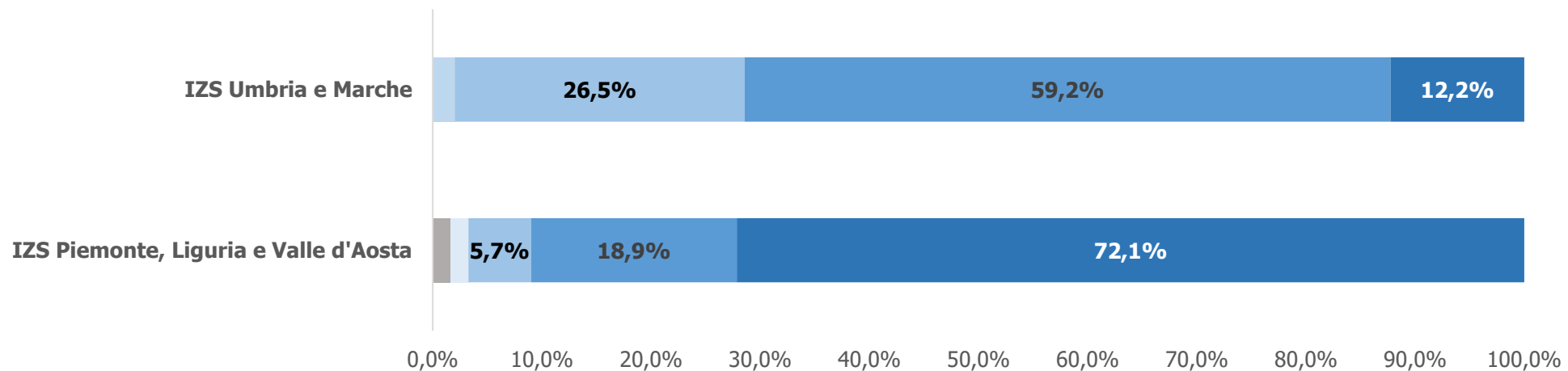
	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	3	10	41	44	24	122
<b>IZS Umbria e Marche</b>	1	1	10	18	19	49



## Valutazione Servizi

## Analisi

## Con quale modalità ha ricevuto il rapporto di prova?



■ Altro ■ Recandosi di persona presso l'Istituto ■ Via posta ordinaria ■ Via posta elettronica certificata ■ Via email ■ Consultando una piattaforma informativa ad hoc

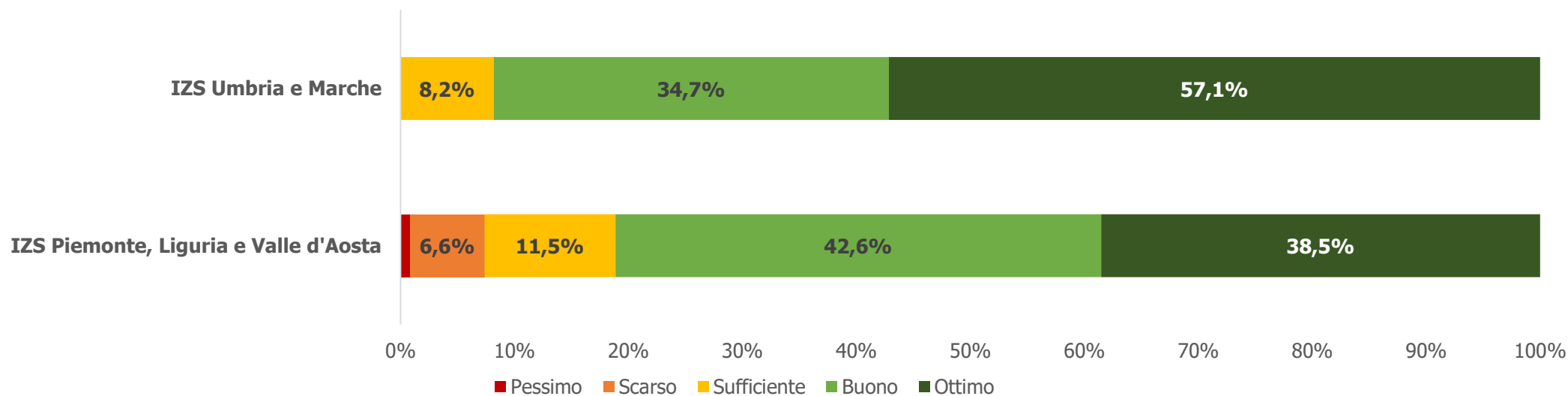
	Altro	Recandosi di persona presso l'Istituto	Via posta ordinaria	Via posta elettronica certificata	Via email	Consultando una piattaforma informativa ad hoc	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	2	2	1	7	23	88	122
<b>IZS Umbria e Marche</b>	0	0	1	13	29	6	49



## Valutazione Servizi

## Analisi

Come valuta il servizio di invio/comunicazione del rapporto di prova da parte dell'Istituto?



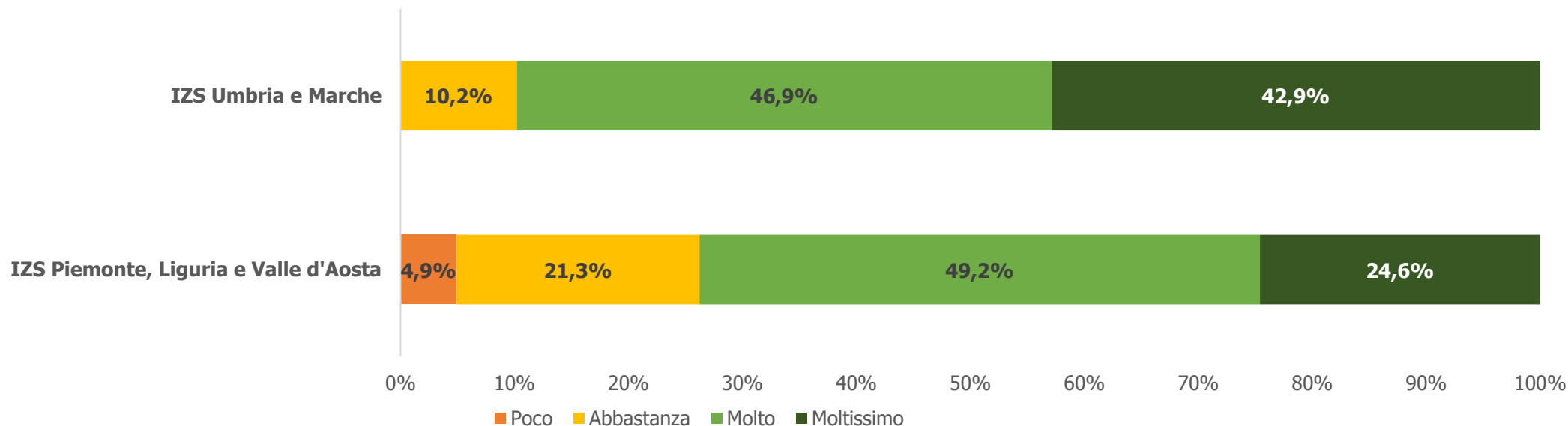
	Pessimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	1	8	14	52	47	122
<b>IZS Umbria e Marche</b>	0	0	4	17	28	49



## Valutazione Servizi

## Analisi

## Le informazioni contenute nel rapporto di prova sono state esaustive?



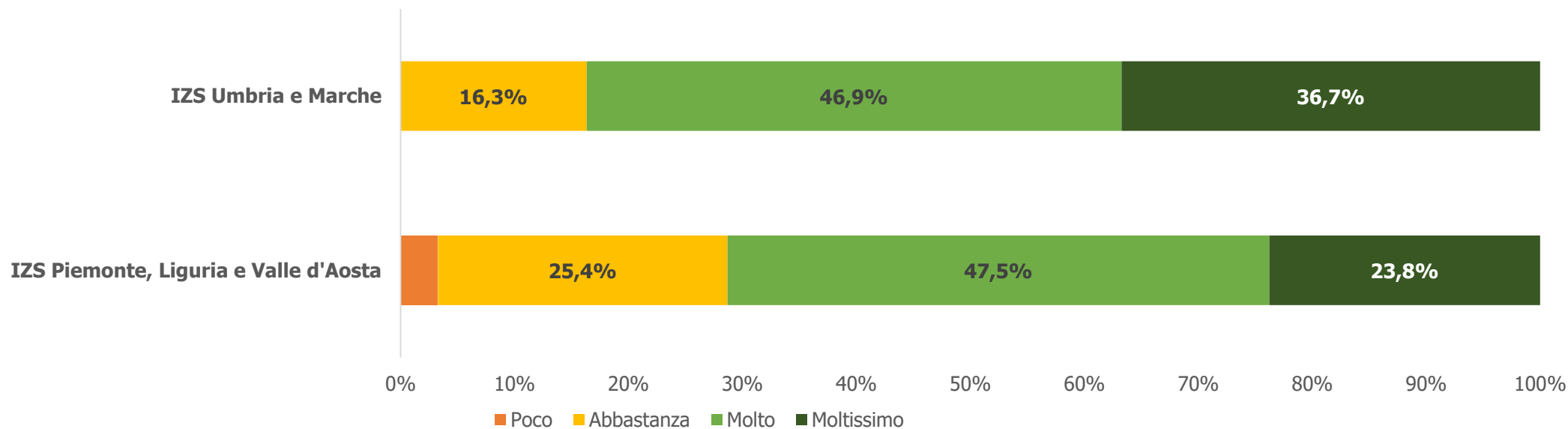
	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	6	26	60	30	122
IZS Umbria e Marche		5	23	21	49



## Valutazione Servizi

## Analisi

## Le informazioni contenute nel rapporto di prova erano chiare?



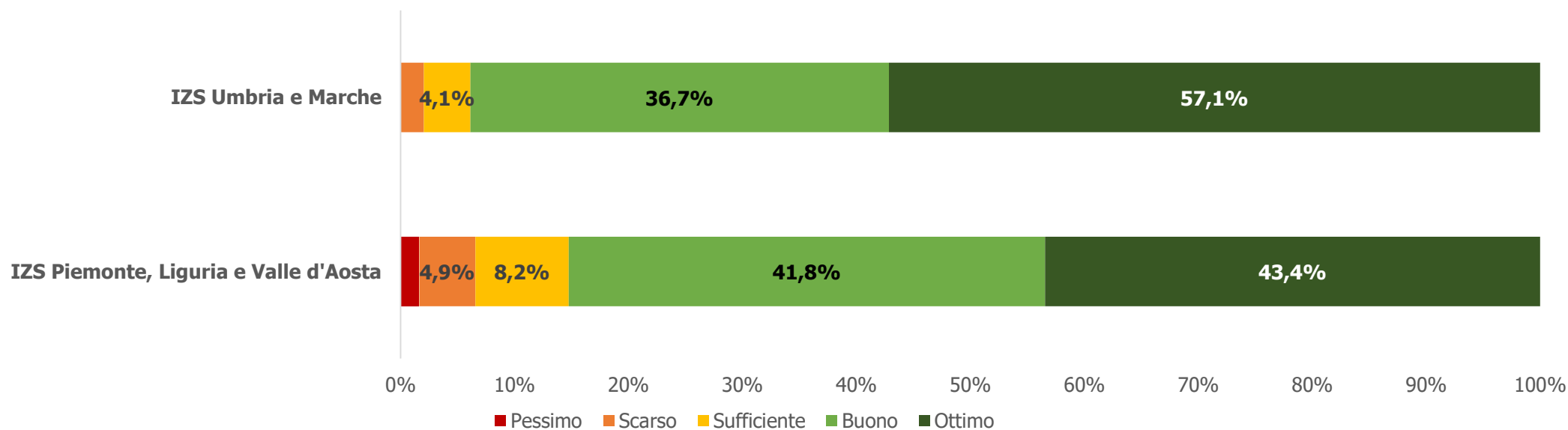
	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	4	31	58	29	122
IZS Umbria e Marche	0	8	23	18	49



## Valutazione Servizi

## Analisi

Come valuta complessivamente il servizio di analisi di laboratorio?

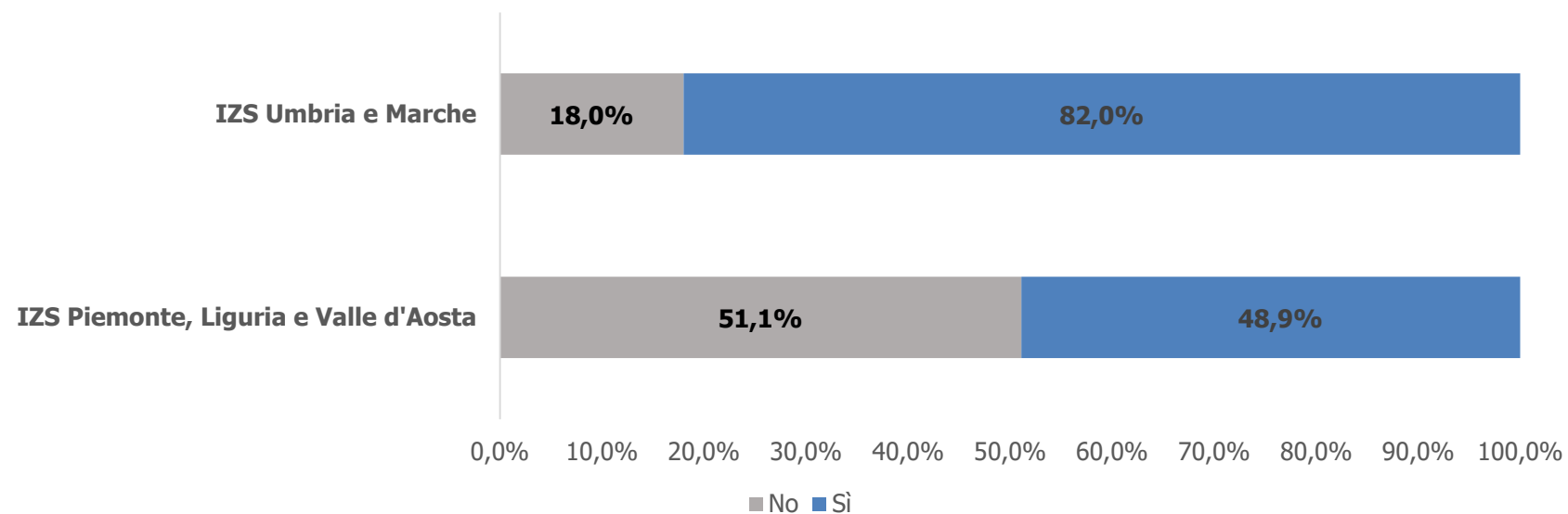


	Pessimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	2	6	10	51	53	122
<b>IZS Umbria e Marche</b>	0	1	2	18	28	49



## Valutazione Servizi

### Il servizio richiesto ha previsto il pagamento di un corrispettivo?

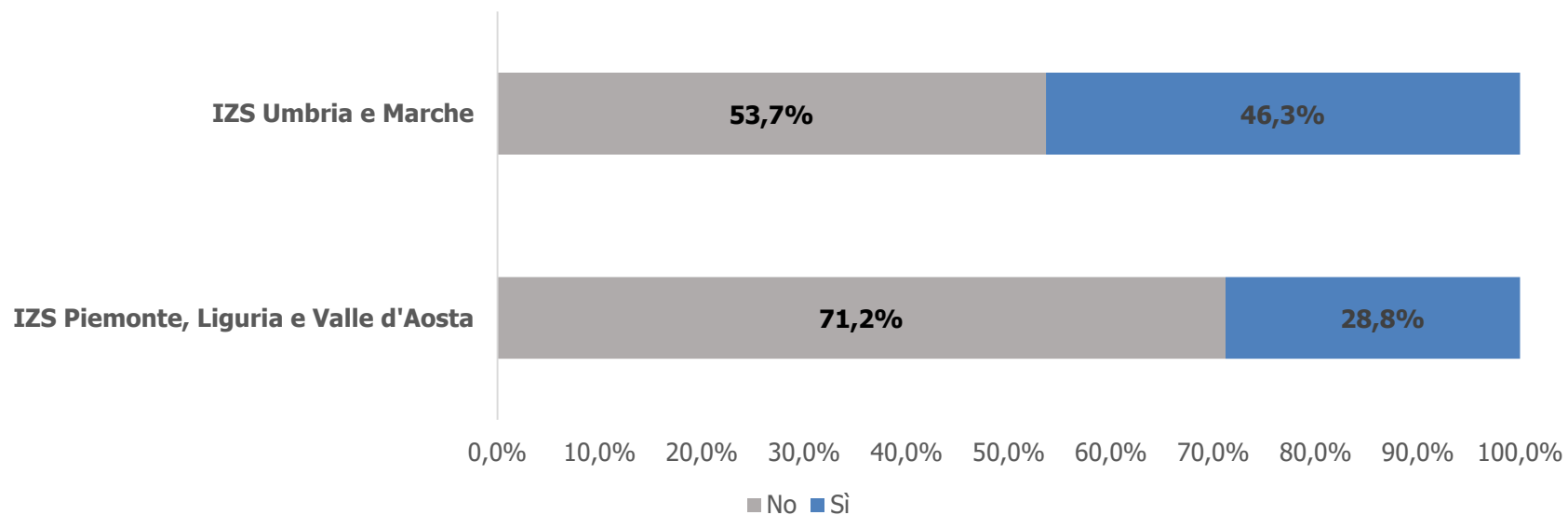


	No	Sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	69	66	135
IZS Umbria e Marche	9	41	50



## Valutazione Servizi

## Il servizio rientra in attività svolte in convenzione?



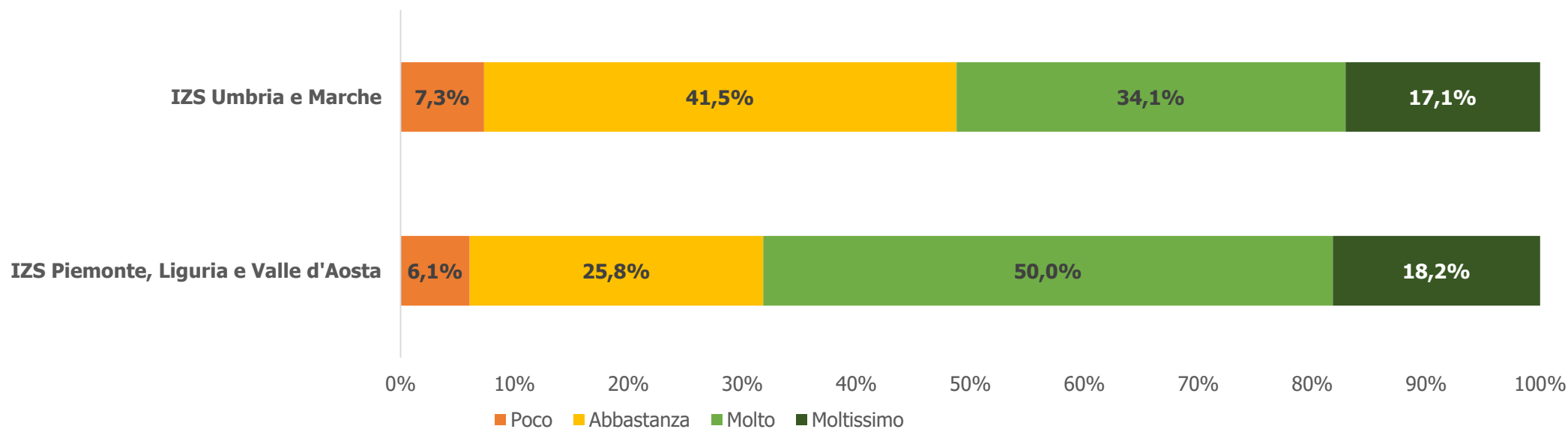
	No	Sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	47	19	66
IZS Umbria e Marche	22	19	41





## Valutazione Servizi

La tariffa applicata dall'Istituto per il servizio reso è stata adeguata?

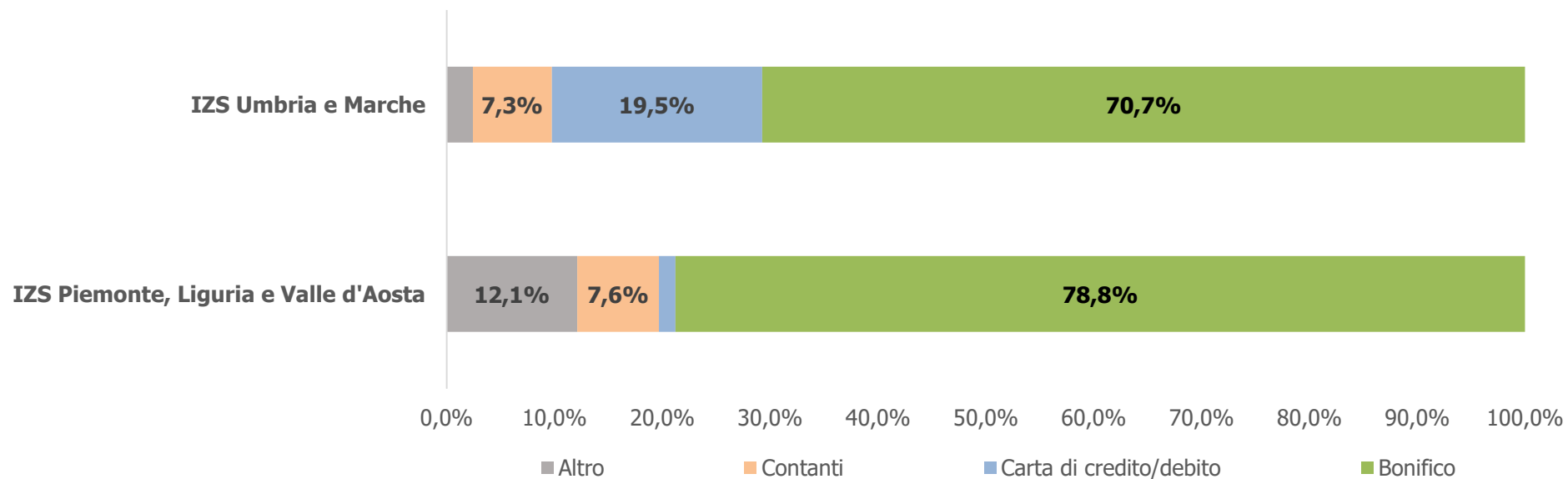


	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	4	17	33	12	66
IZS Umbria e Marche	3	17	14	7	41



## Valutazione Servizi

## Come ha effettuato il pagamento?

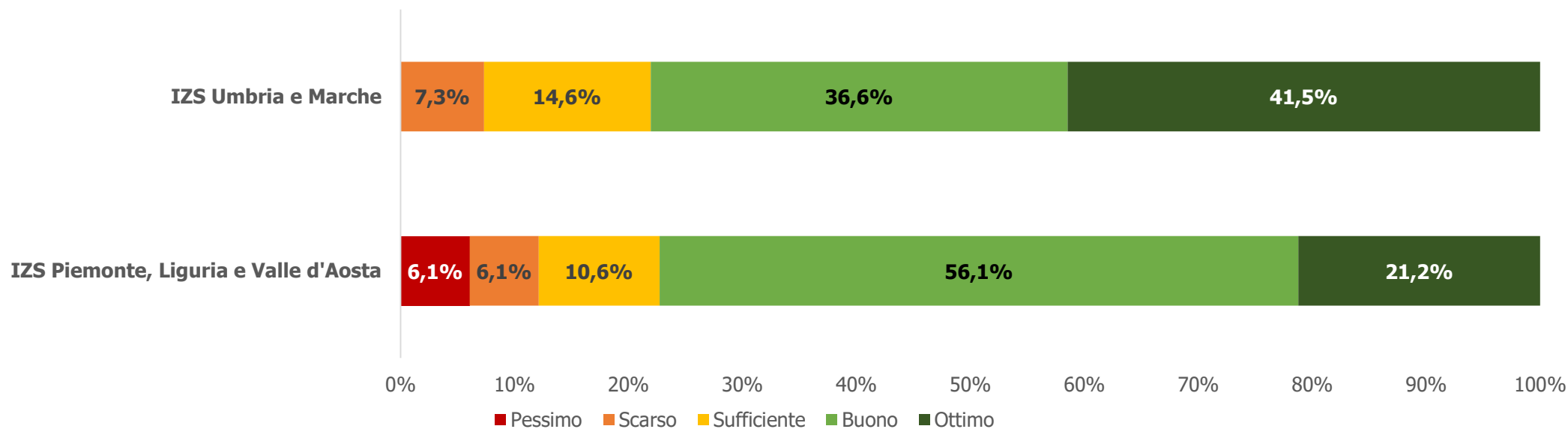


	Altro	Contanti	Carta di credito/debito	Bonifico	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	8	5	1	52	66
<b>IZS Umbria e Marche</b>	1	3	8	29	41



## Valutazione Servizi

## Come valuta il servizio di pagamento dell'Istituto?



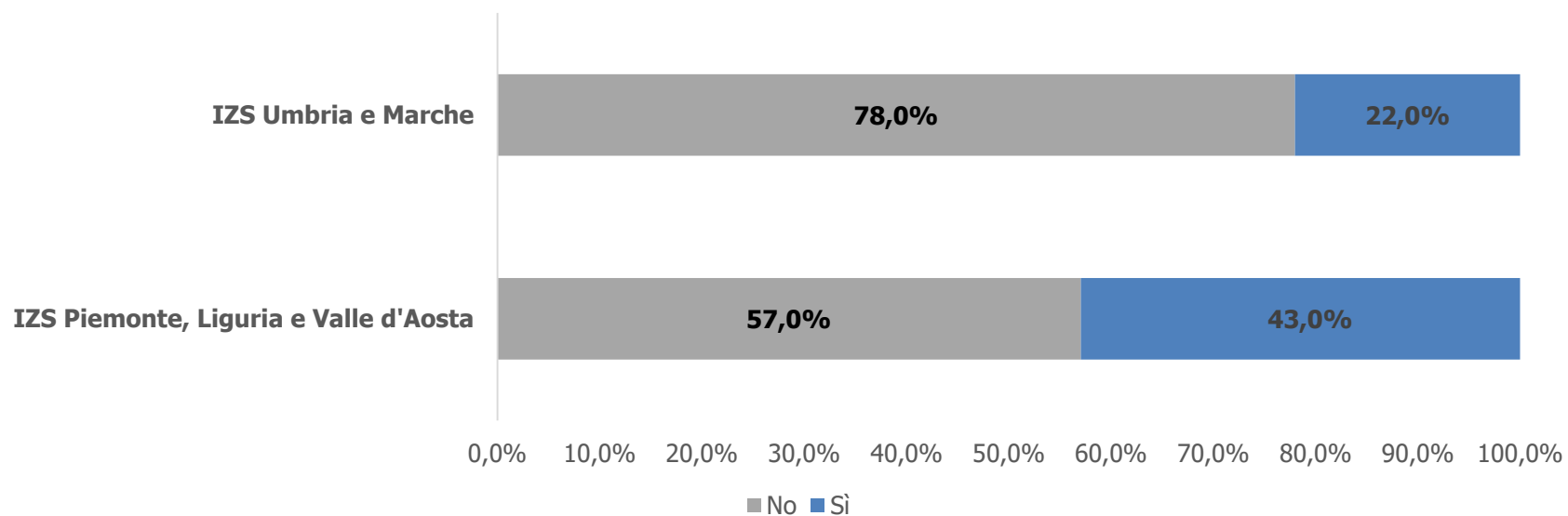
	Pessimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	4	4	7	37	14	66
<b>IZS Umbria e Marche</b>		3	6	15	17	41



## Valutazione Servizi

## Collaborazione

## Il servizio erogato ha previsto l'azione congiunta di più enti?



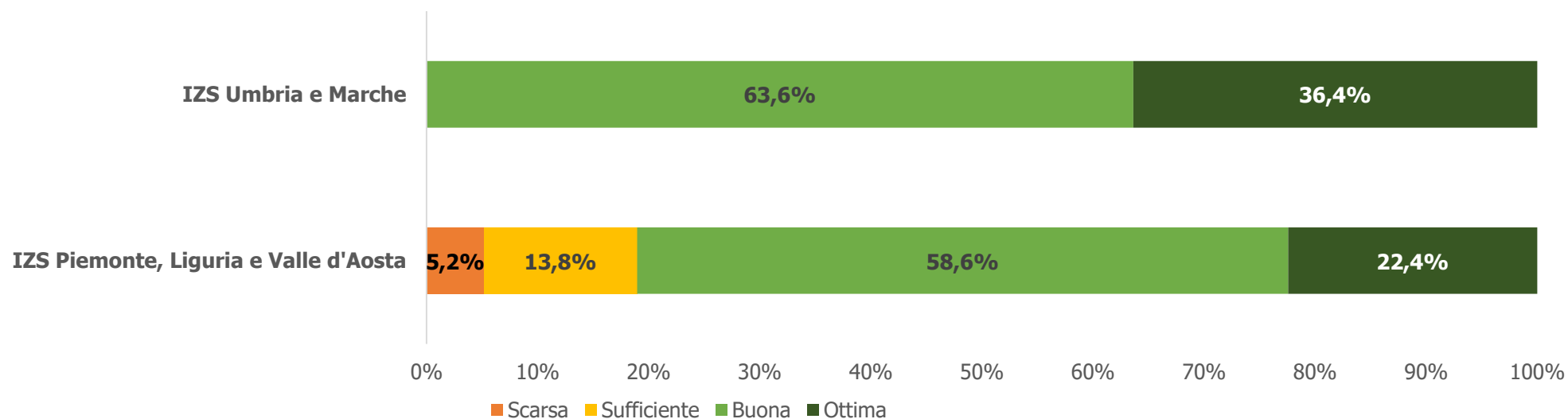
	No	Sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	77	58	135
IZS Umbria e Marche	39	11	50



## Valutazione Servizi

## Collaborazione

Come valuta complessivamente la collaborazione tra i diversi enti che hanno partecipato all'erogazione del servizio?



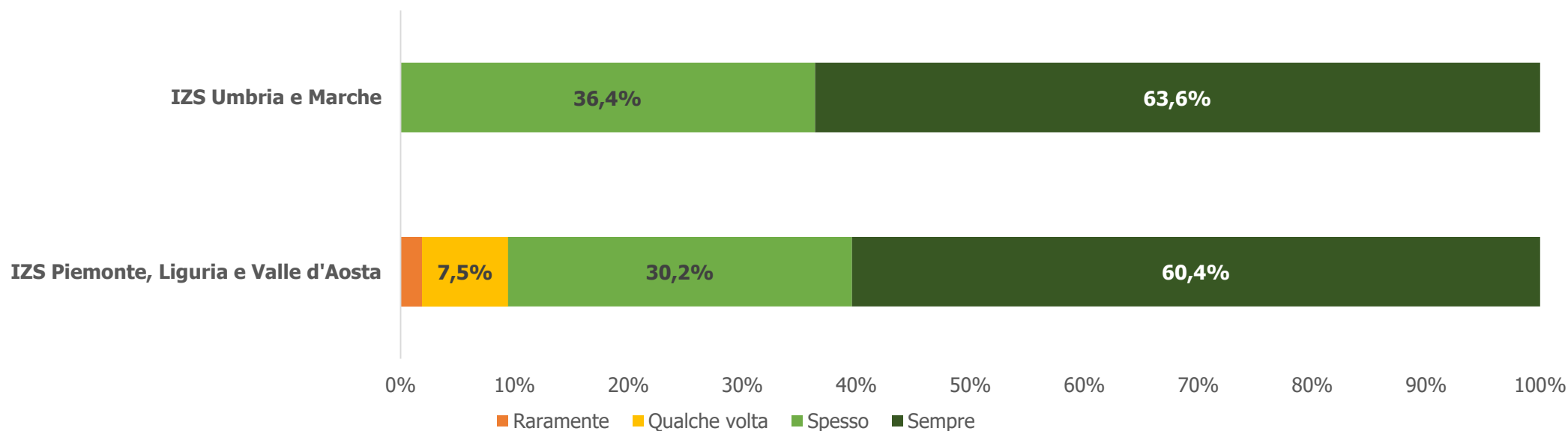
	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	3	8	34	13	58
IZS Umbria e Marche			7	4	11



## Valutazione Servizi

## Collaborazione

## L'Istituto si è mostrato disponibile nel collaborare con altri enti?



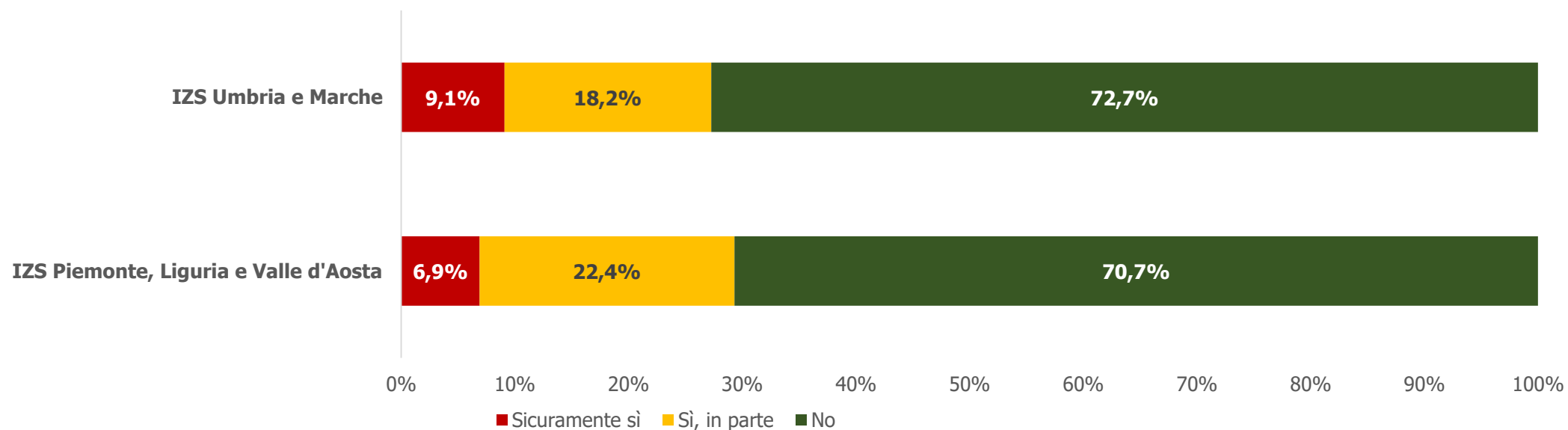
	Raramente	Qualche volta	Spesso	Sempre	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	1	4	16	32	53
IZS Umbria e Marche	0	0	4	7	11



## Valutazione Servizi

## Collaborazione

## Ho percepito una duplicazione di sforzi da parte dei soggetti coinvolti



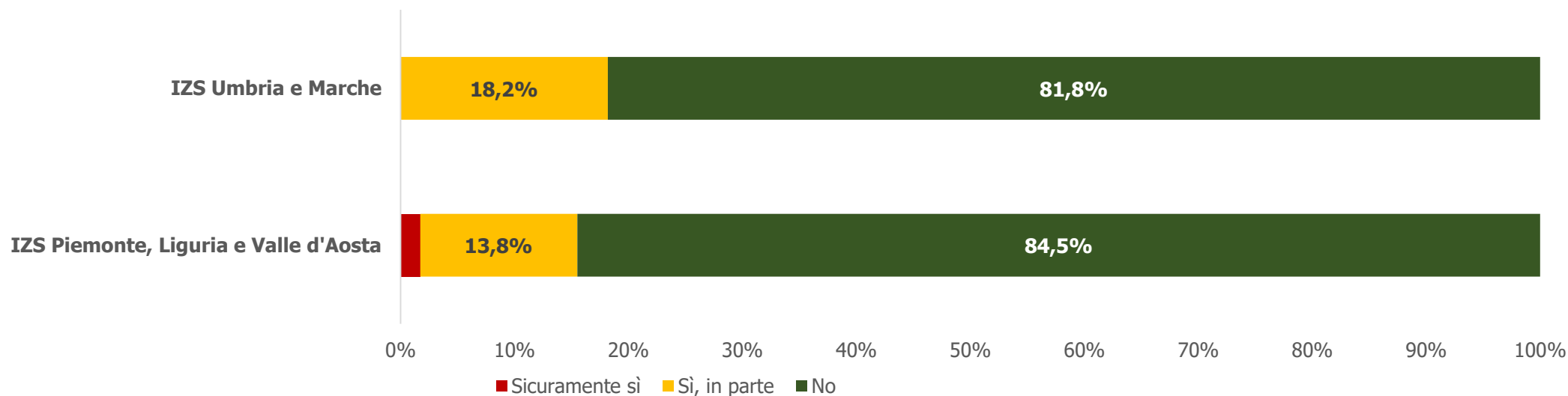
	Sicuramente sì	Sì, in parte	No	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	4	13	41	58
<b>IZS Umbria e Marche</b>	1	2	8	11



## Valutazione Servizi

## Collaborazione

Ho percepito lacune nello svolgimento delle attività da parte del gruppo di soggetti coinvolti



	Sicuramente sì	Sì, in parte	No	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	1	8	49	58
<b>IZS Umbria e Marche</b>		2	9	11

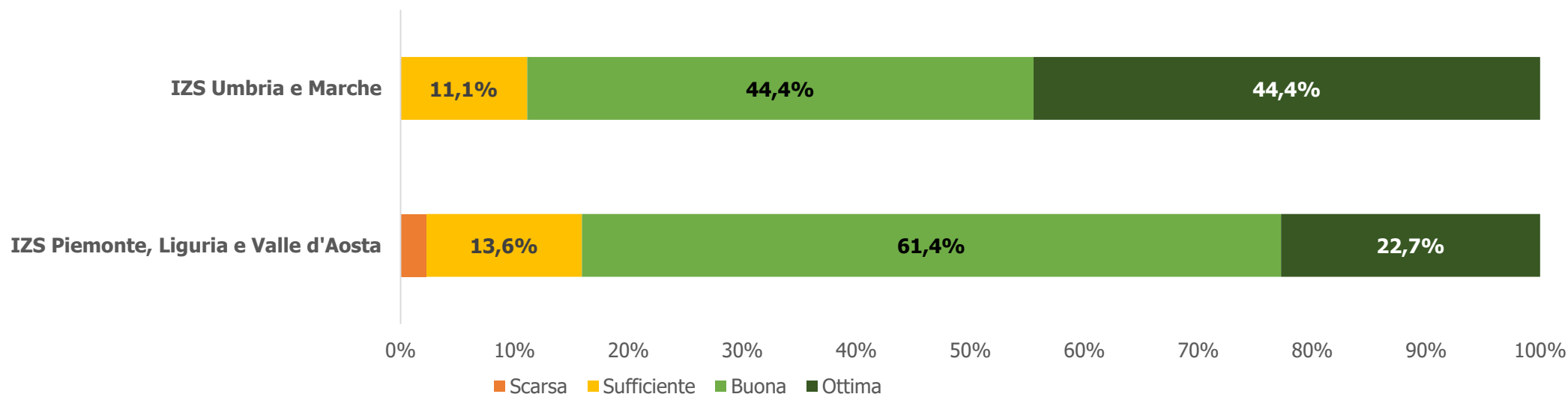




## Valutazione Servizi

## Collaborazione

Nel caso in cui le analisi siano state effettivamente svolte da un IZS diverso da quello a cui si è rivolto per il servizio, come valuta la capacità di rispondere al suo bisogno?

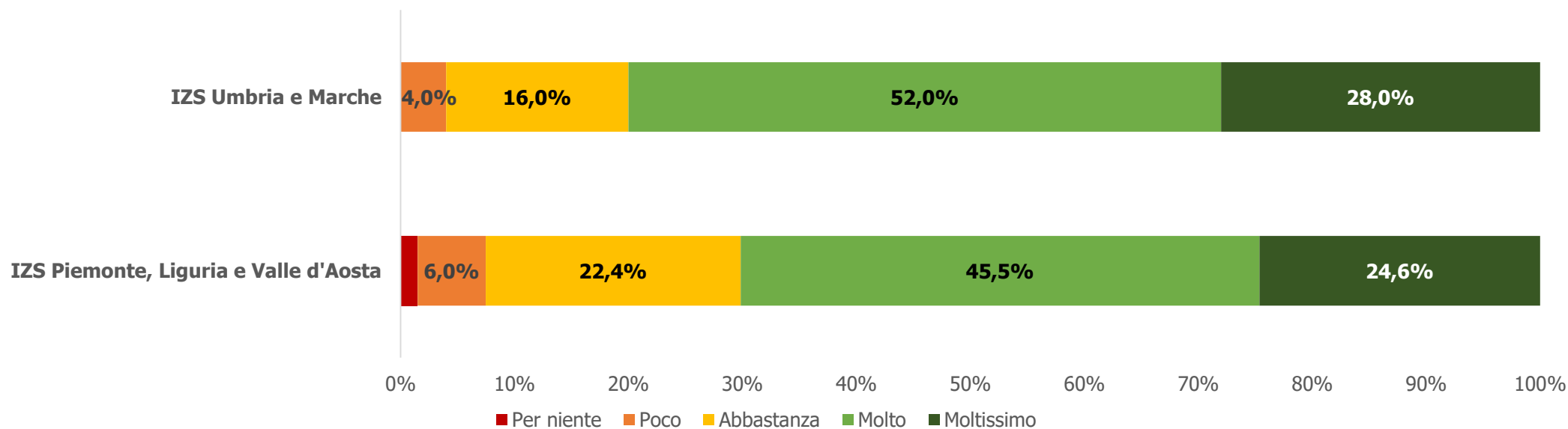


	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	1	6	27	10	44
<b>IZS Umbria e Marche</b>		1	4	4	9



## Valutazione Servizi

In generale, mi ritengo soddisfatta/o del servizio ricevuto.

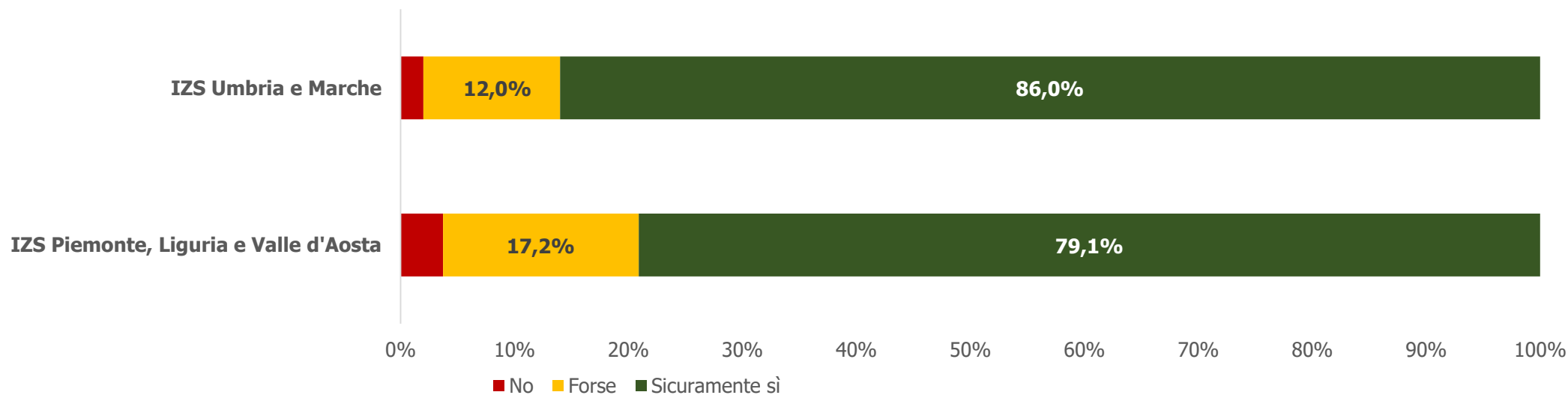


	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	2	8	30	61	33	134
IZS Umbria e Marche	0	2	8	26	14	50



## Valutazione Servizi

Consiglierei ad altri di rivolgersi all'Istituto per richiedere lo stesso servizio di cui ho usufruito.

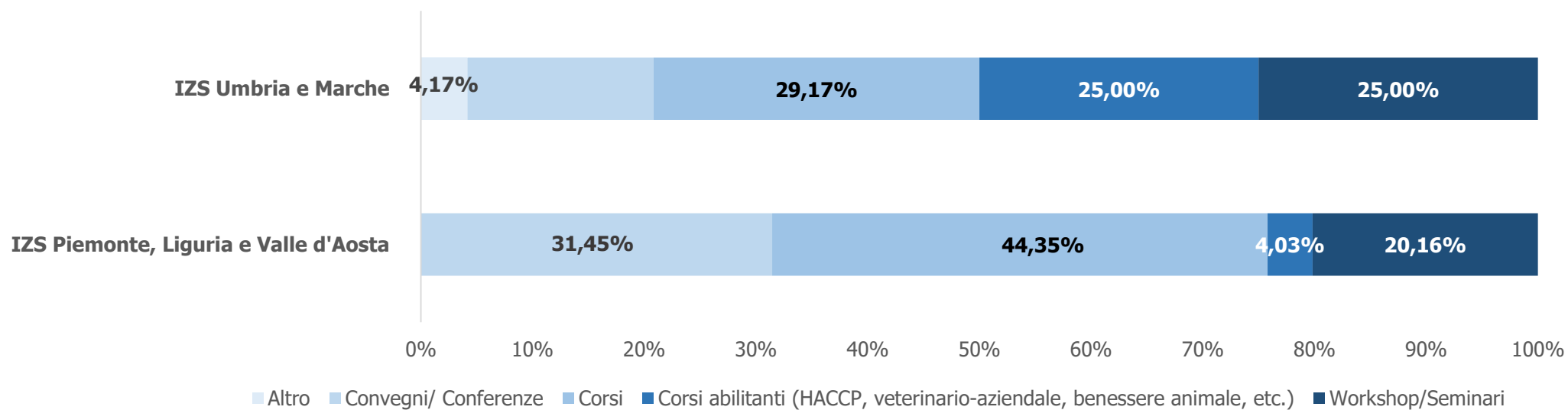


	No	Forse	Sicuramente sì	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	5	23	106	134
<b>IZS Umbria e Marche</b>	1	6	43	50



## Formazione

## Quale tipo di corso ha frequentato?

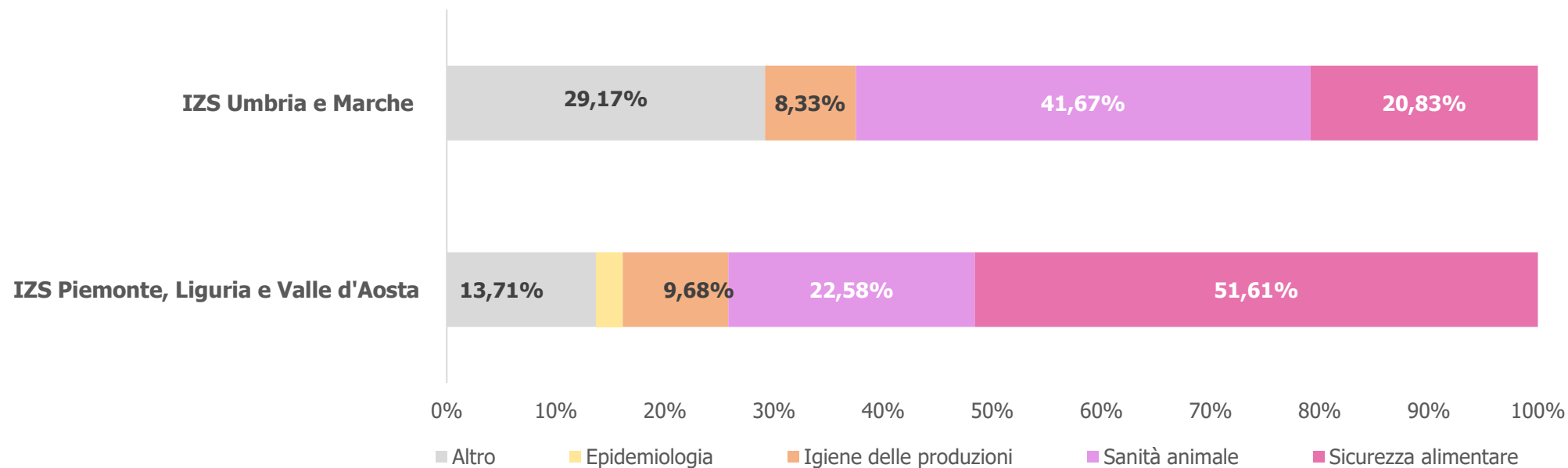


	Altro	Convegni/ Conferenze	Corsi	Corsi abilitanti (HACCP, veterinario- aziendale, benessere animale, etc.)	Workshop/ Seminari	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta		39	55	5	25	124
IZS Umbria e Marche	1	4	7	6	6	24



## Formazione

## Qual è l'ambito dell'ultimo corso frequentato?

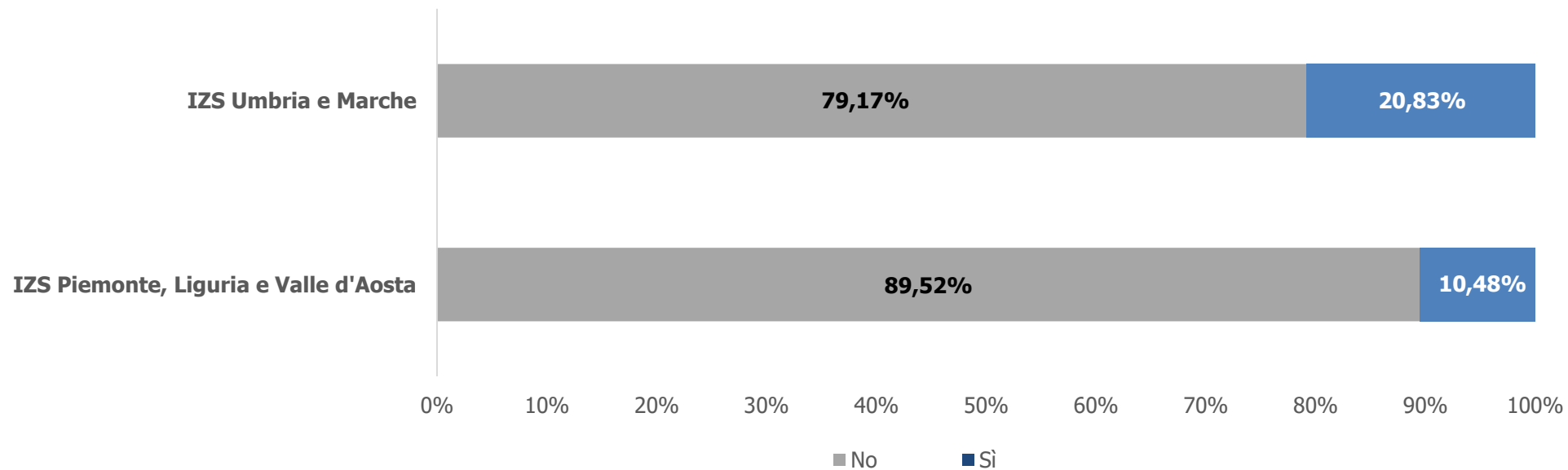


	Altro	Epidemiologia	Igiene delle produzioni	Sanità animale	Sicurezza alimentare	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	17	3	12	28	64	124
IZS Umbria e Marche	7	0	2	10	5	24



## Formazione

### Il corso era a pagamento?

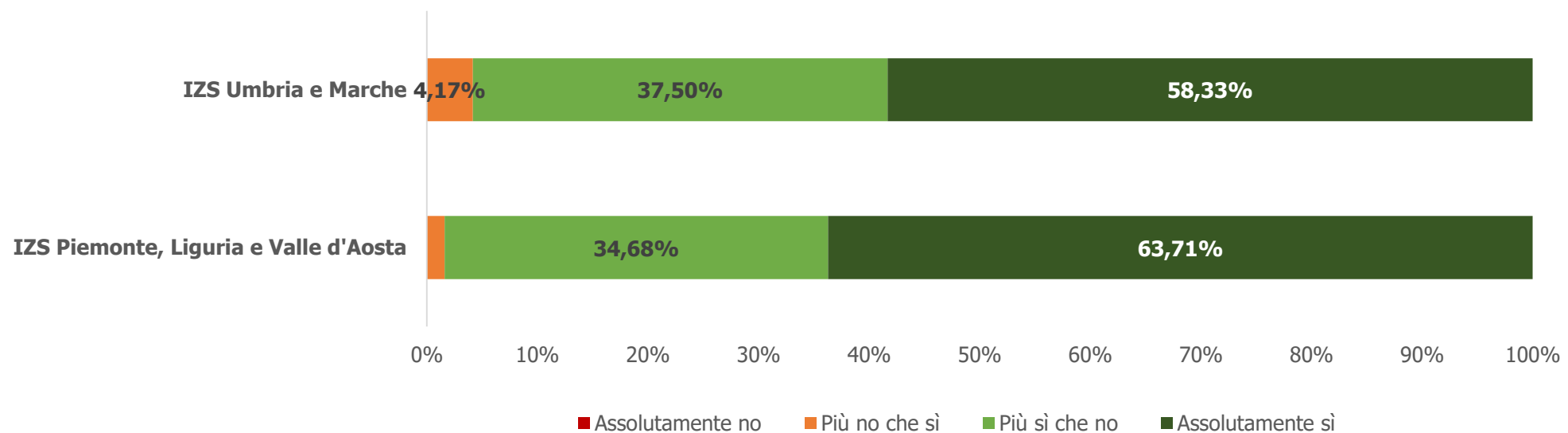


	No	Sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	111	13	124
IZS Umbria e Marche	19	5	24



## Formazione

## Gli argomenti trattati sono stati utili per svolgere al meglio il mio lavoro

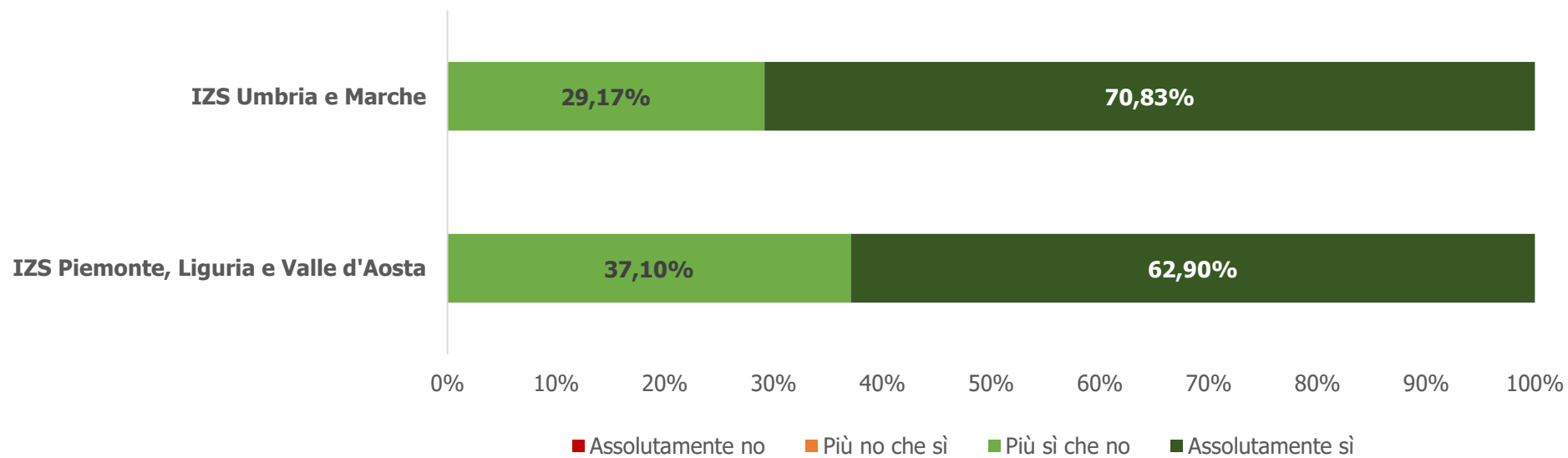


	Assolutamente no	Più no che sì	Più sì che no	Assolutamente sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta		2	43	79	124
IZS Umbria e Marche		1	9	14	24



## Formazione

## I docenti hanno esposto gli argomenti in maniera chiara



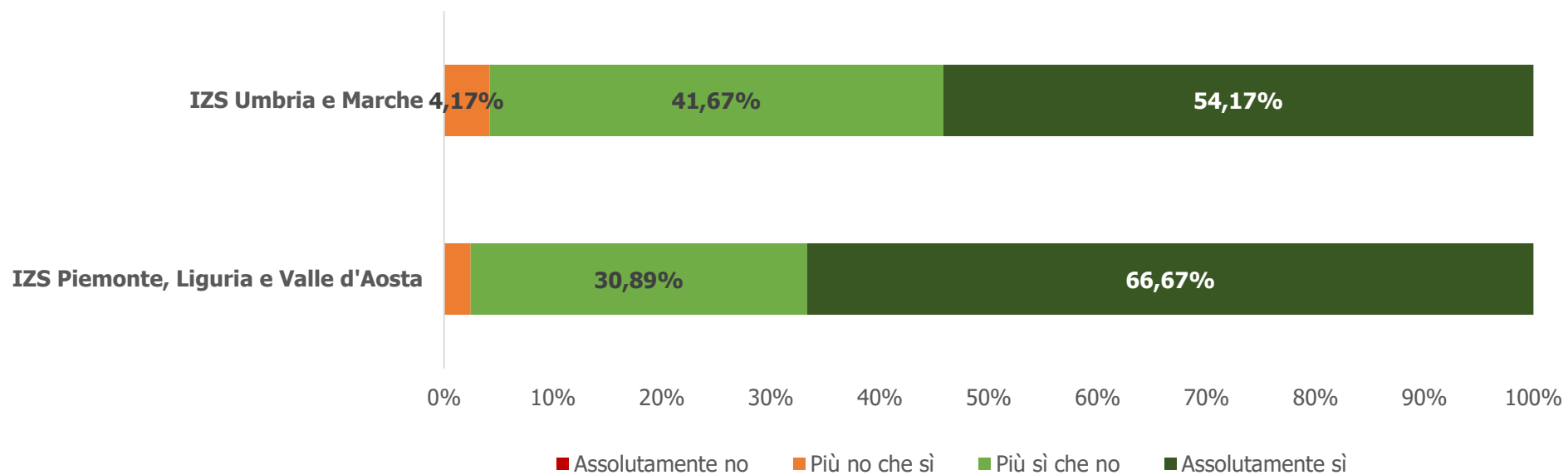
	Assolutamente no	Più no che sì	Più sì che no	Assolutamente sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta			46	78	124
IZS Umbria e Marche			7	17	24





## Formazione

Il corso frequentato mi ha permesso di accrescere le mie *conoscenze* relative agli argomenti trattati

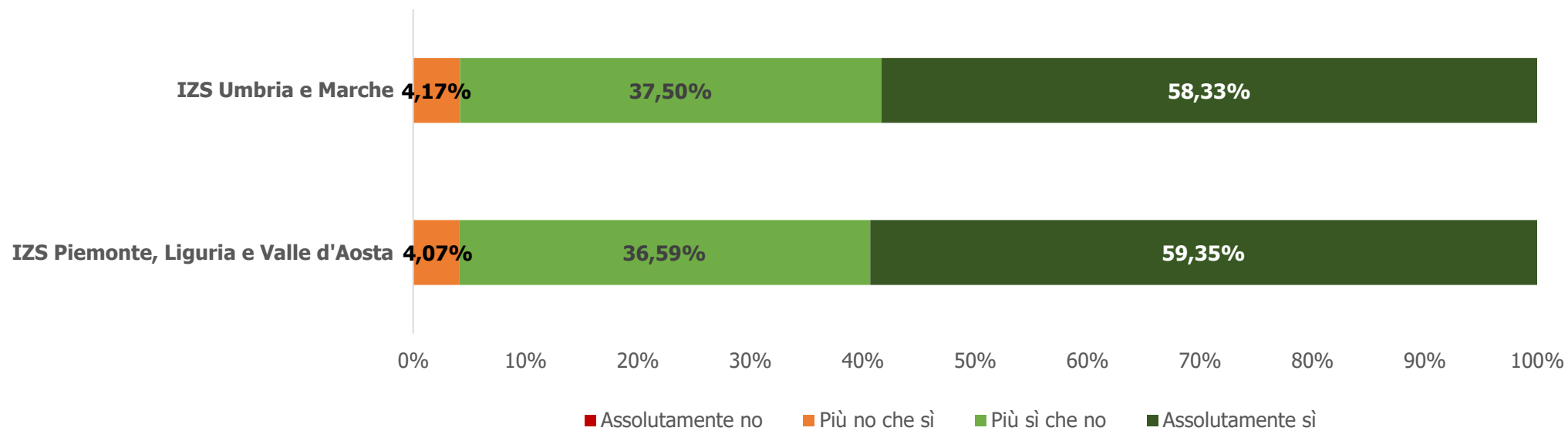


	Assolutamente no	Più no che sì	Più sì che no	Assolutamente sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta		3	38	82	123
IZS Umbria e Marche		1	10	13	24



## Formazione

Il corso frequentato mi ha permesso di accrescere le mie *competenze* relative agli argomenti trattati

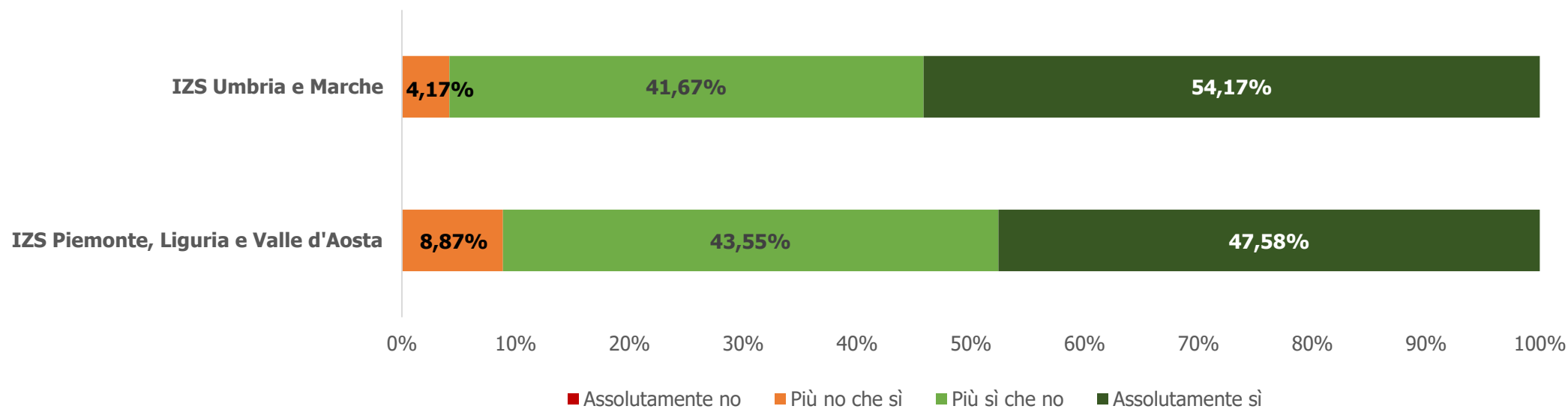


	Assolutamente no	Più no che sì	Più sì che no	Assolutamente sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta			5	45	73
IZS Umbria e Marche			1	9	24



## Formazione

## Il corso frequentato mi ha fornito spunti per migliorare alcune modalità di lavoro

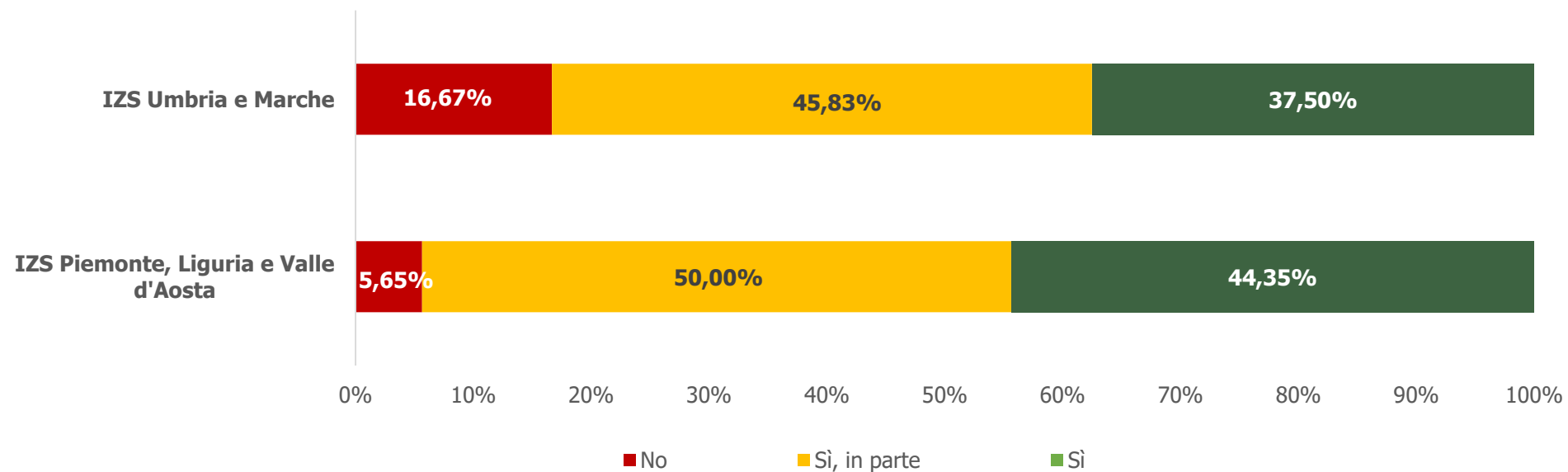


	Assolutamente no	Più no che sì	Più sì che no	Assolutamente sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta		11	54	59	124
IZS Umbria e Marche		1	10	13	24



## Formazione

## Ho condiviso i contenuti del corso con i miei colleghi

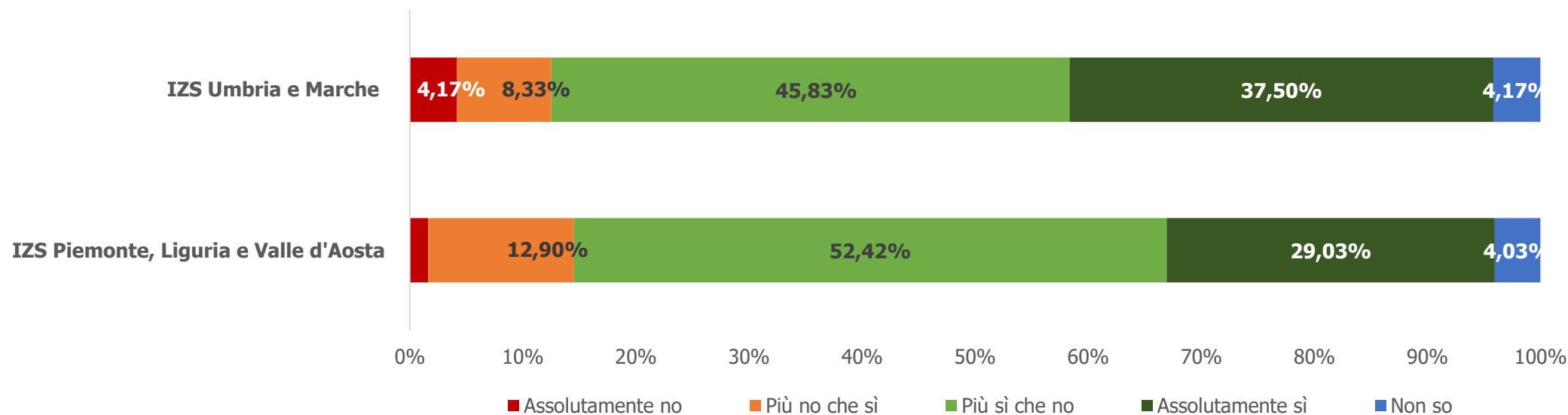


	No	Sì, in parte	Sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	7	62	55	124
IZS Umbria e Marche	4	11	9	24



## Formazione

## Il corso frequentato ha migliorato la qualità dei risultati del mio lavoro

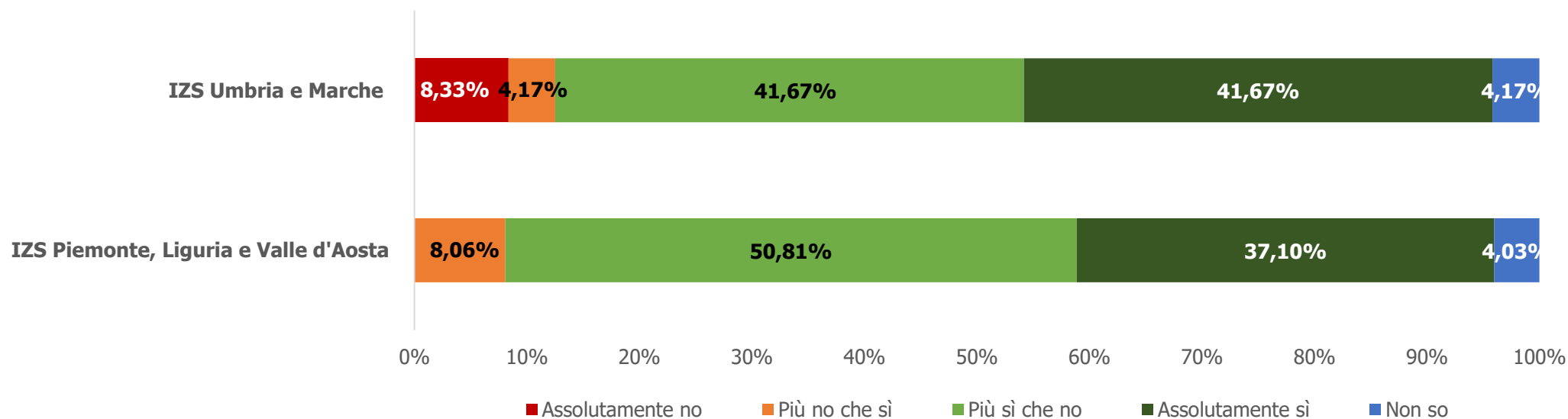


	Assolutamente no	Più no che sì	Più sì che no	Assolutamente sì	Non so	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	2	16	65	36	5	124
IZS Umbria e Marche	1	2	11	9	1	24



## Formazione

**Il corso frequentato mi ha fornito strumenti, conoscenze o competenze utili per migliorare il servizio fornito ai miei clienti o utenti**

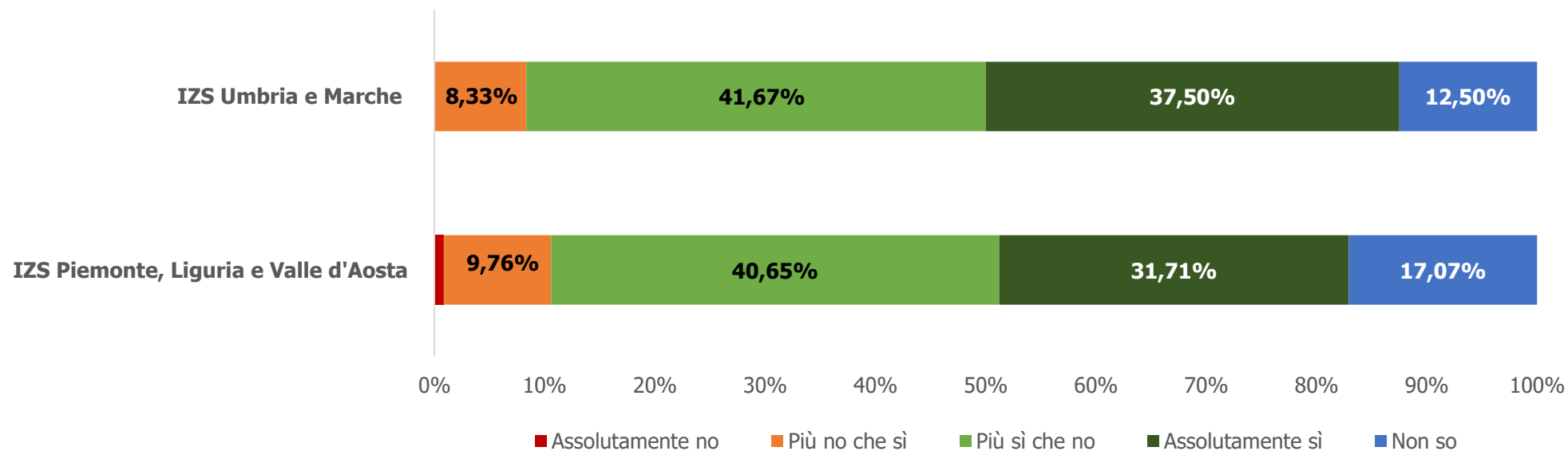


	Assolutamente no	Più no che sì	Più sì che no	Assolutamente sì	Non so	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta		10	63	46	5	124
IZS Umbria e Marche	2	1	10	10	1	24



## Formazione

Ritiene che il corso frequentato abbia avuto un impatto positivo sui suoi clienti o utenti?

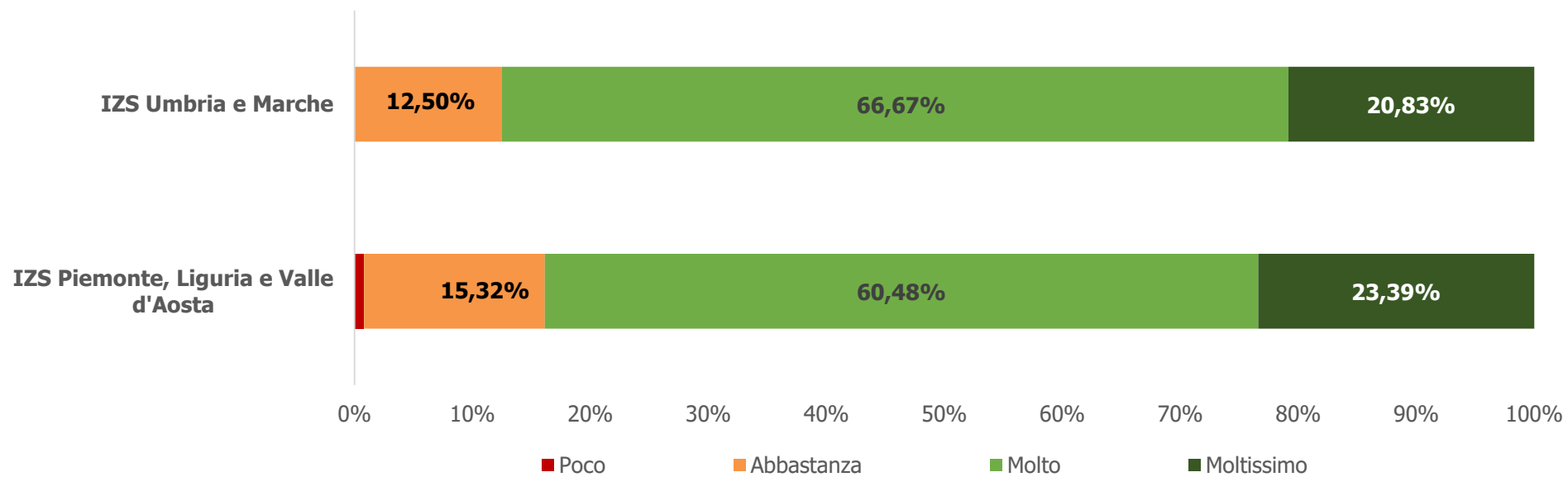


	Assolutamente no	Più no che sì	Più sì che no	Assolutamente sì	Non so	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta		10	63	46	5	124
IZS Umbria e Marche	2	1	10	10	1	24



## Formazione

## In generale, mi ritengo soddisfatta/o del corso frequentato



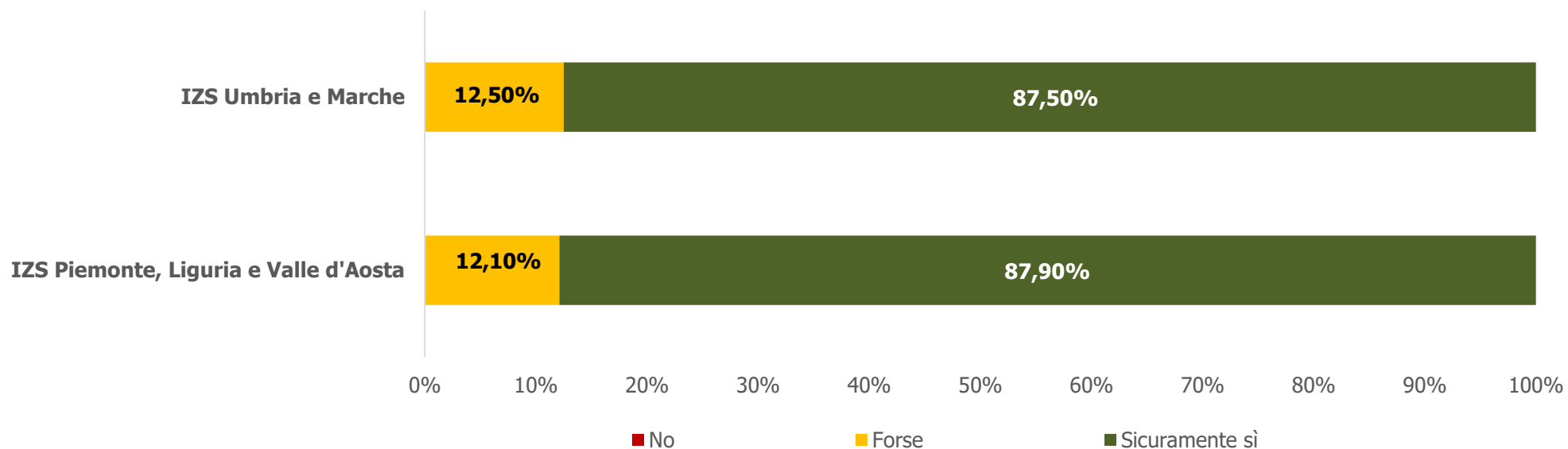
	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	1	19	75	29	124
IZS Umbria e Marche	0	3	16	5	24





## Formazione

## Consiglierei di frequentare il corso ad altri colleghi/professionisti interessati al tema

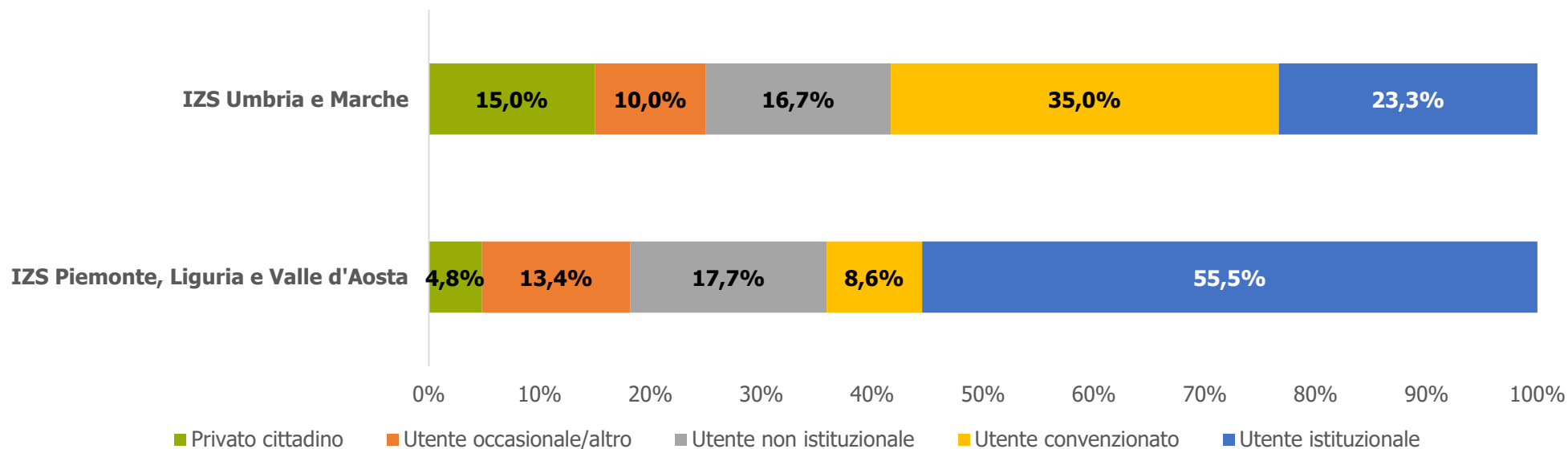


	No	Forse	Sicuramente sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta		15	109	124
IZS Umbria e Marche		3	21	24



## Anagrafica

Con riferimento all'Istituto Zooprofilattico Sperimentale, a quale tipologia di utente appartiene?

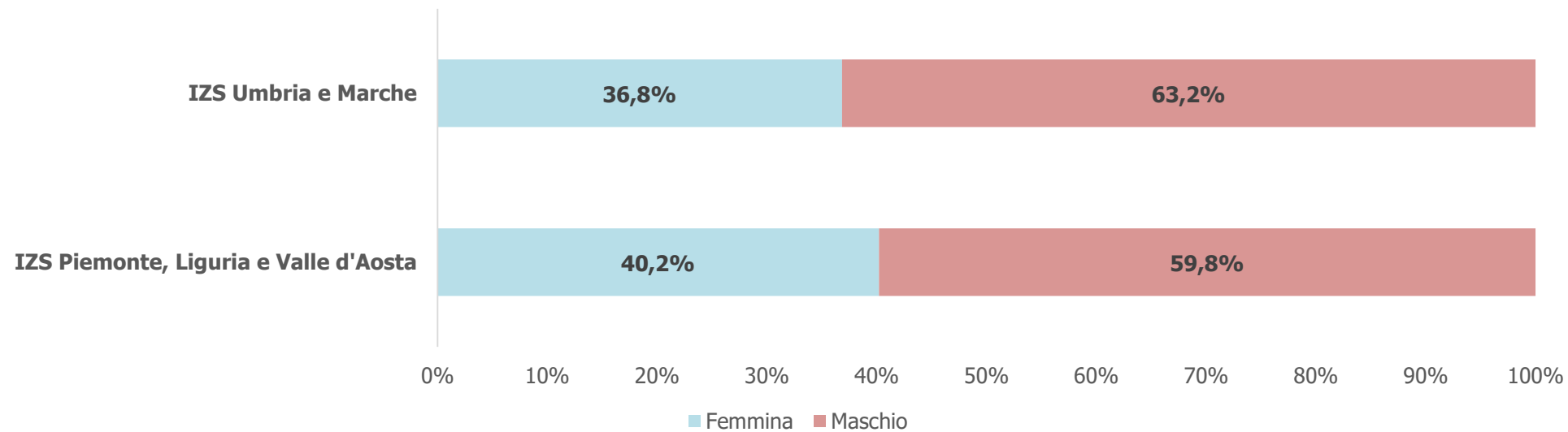


	Privato cittadino	Utente occasionale/altro	Utente non istituzionale	Utente convenzionato	Utente istituzionale	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	10	28	37	18	116	209
<b>IZS Umbria e Marche</b>	9	6	10	21	14	60



## Anagrafica

### Genere

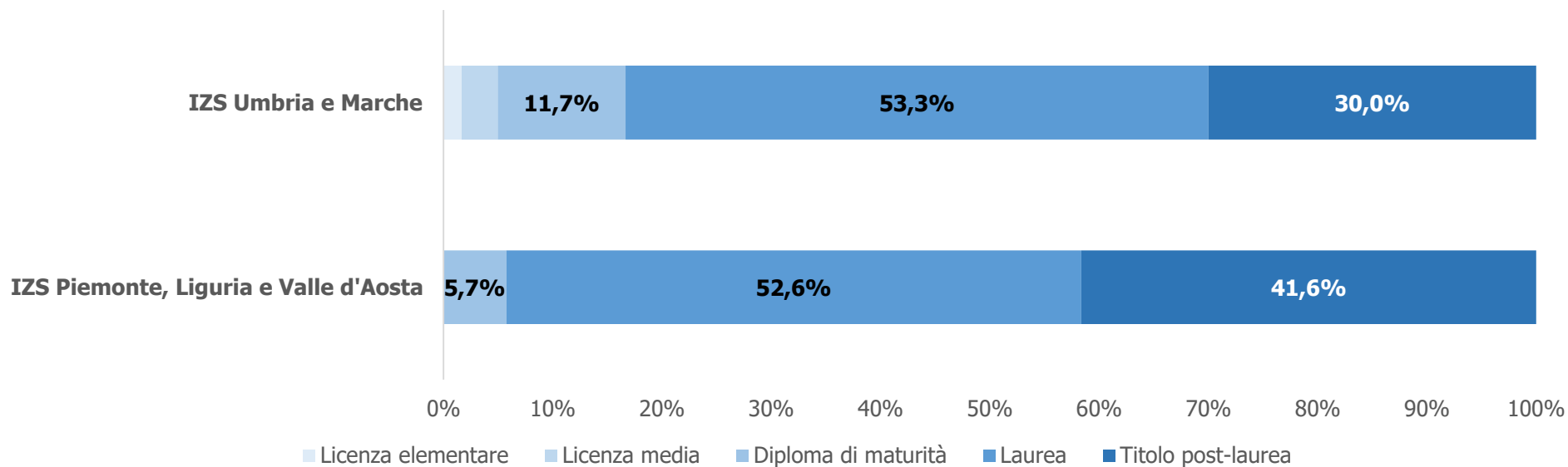


	Femmina	Maschio	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	80	119	199
<b>IZS Umbria e Marche</b>	21	36	57



## Anagrafica

### Titolo di studio

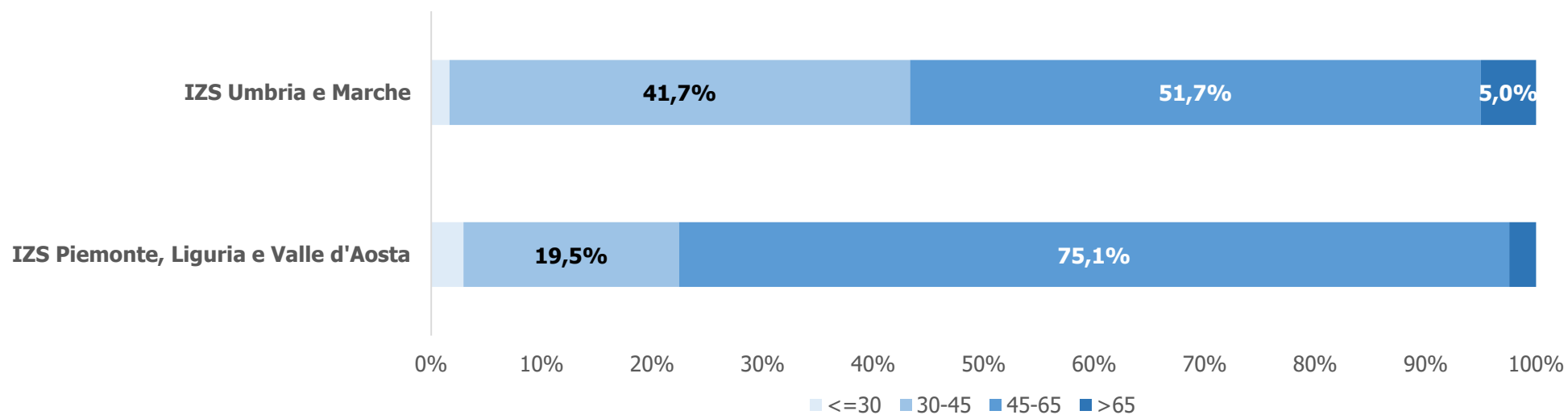


	Licenza elementare	Licenza media	Diploma di maturità	Laurea	Titolo post-laurea	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>			12	110	87	209
<b>IZS Umbria e Marche</b>	1	2	7	32	18	60



## Anagrafica

## Fascia di età



	<=30	30-45	45-65	>65	Totale complessivo
<b>IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	6	40	154	5	205
<b>IZS Umbria e Marche</b>	1	25	31	3	60