



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%**.

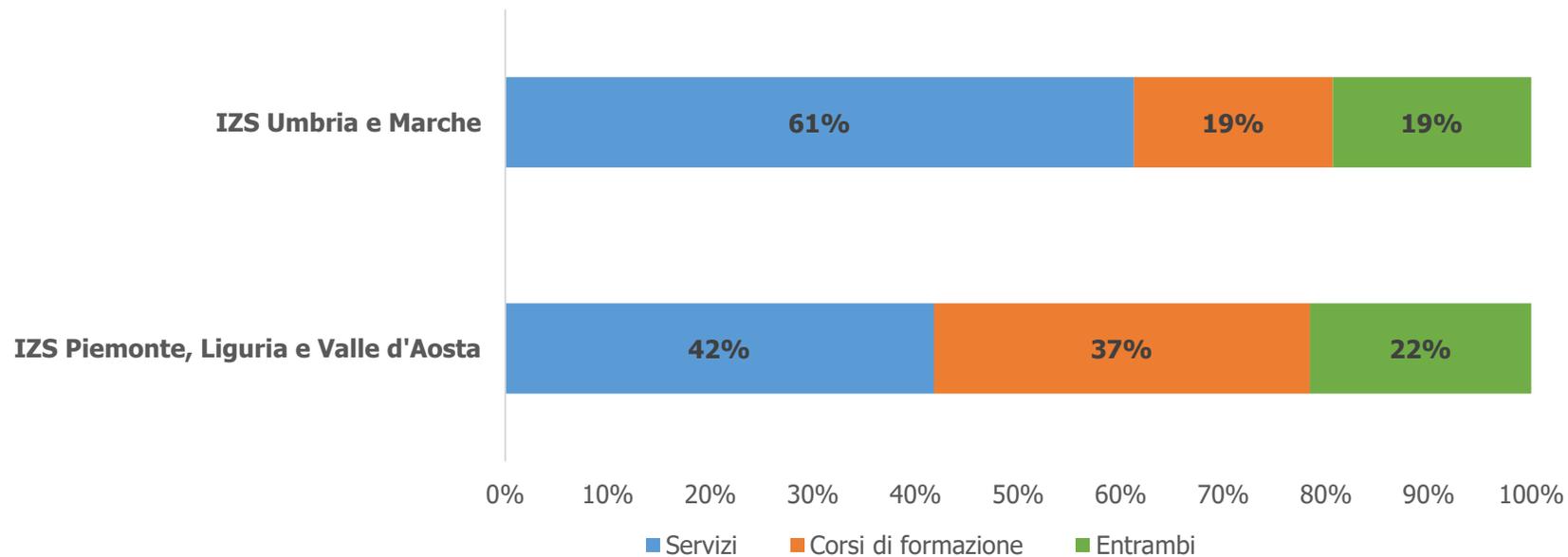
IZSUM

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

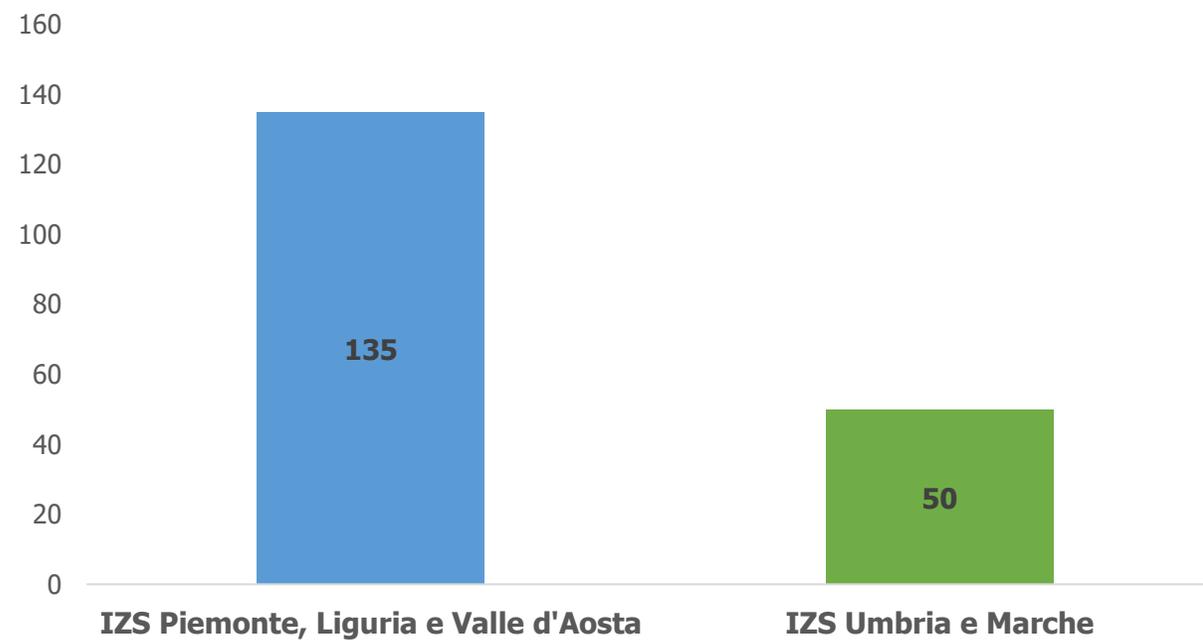


	Servizi	Corsi di formazione	Entrambi	Totale
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	89	78	46	213
IZS Umbria e Marche	38	12	12	62



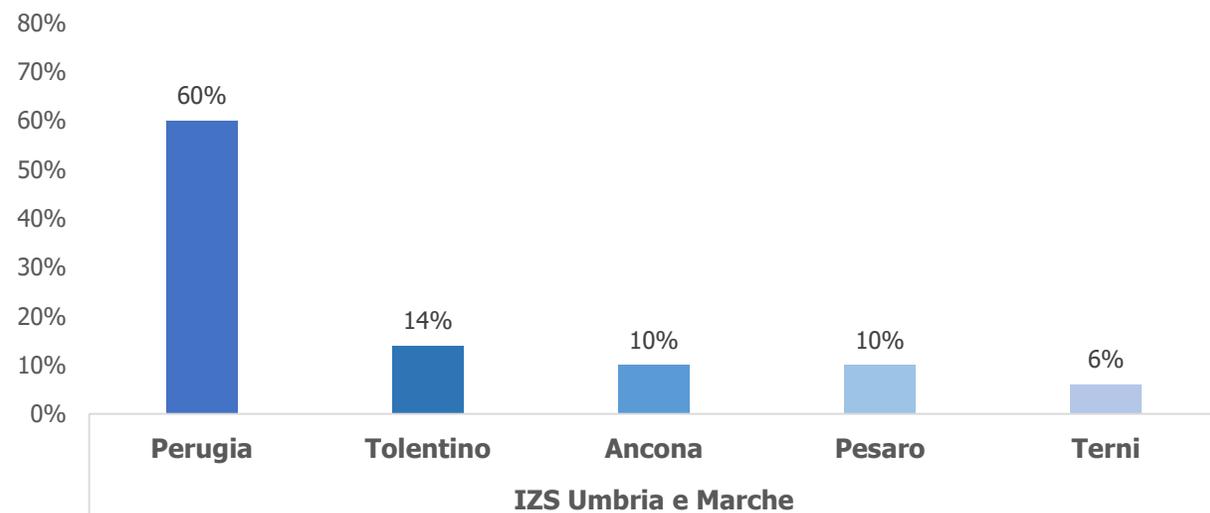
Valutazione Servizi

Chi le ha fornito il servizio?





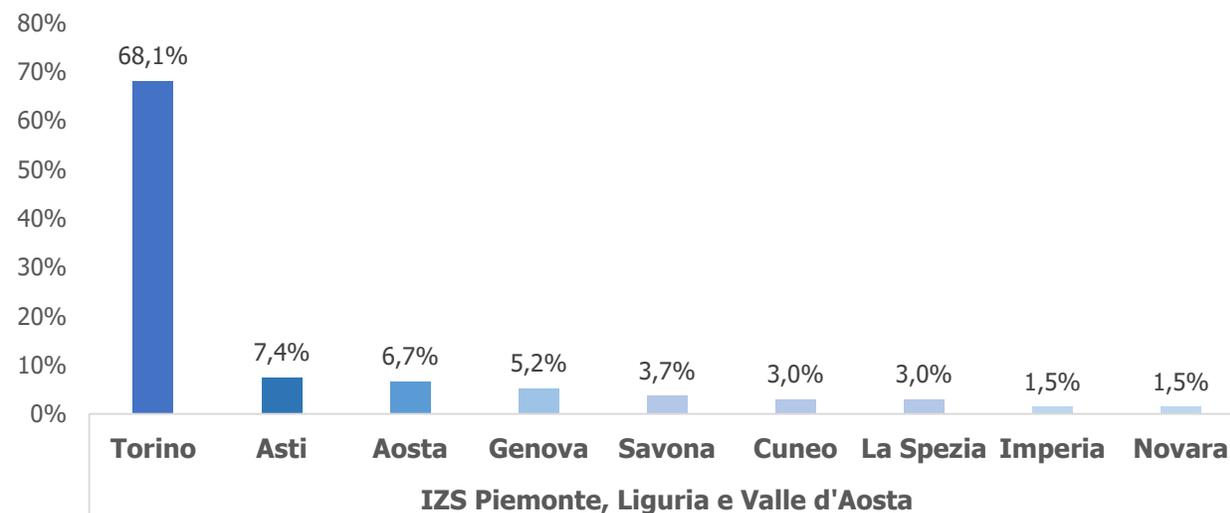
Indicare la sede dell'Istituto Zooprofilattico Sperimentale con cui ha interagito



IZS Umbria e Marche

Perugia	30
Tolentino	7
Ancona	5
Pesaro	5
Terni	3
Totale complessivo	50

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



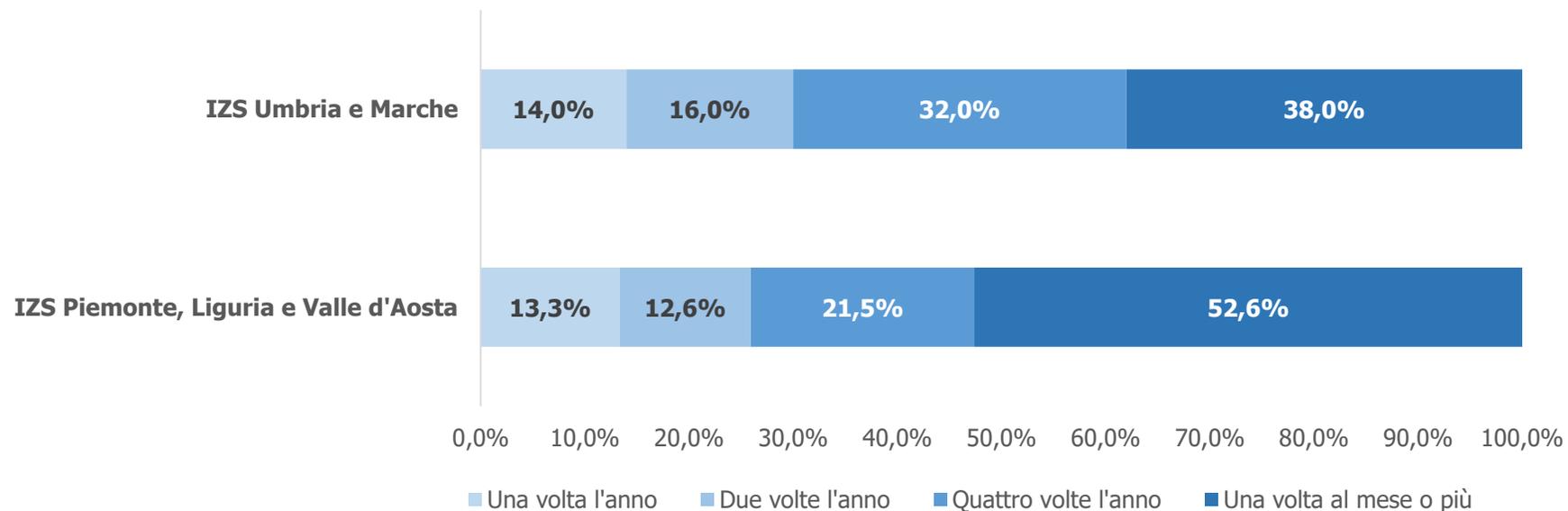
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta

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



Valutazione Servizi

Qual è la frequenza di utilizzo del servizio?

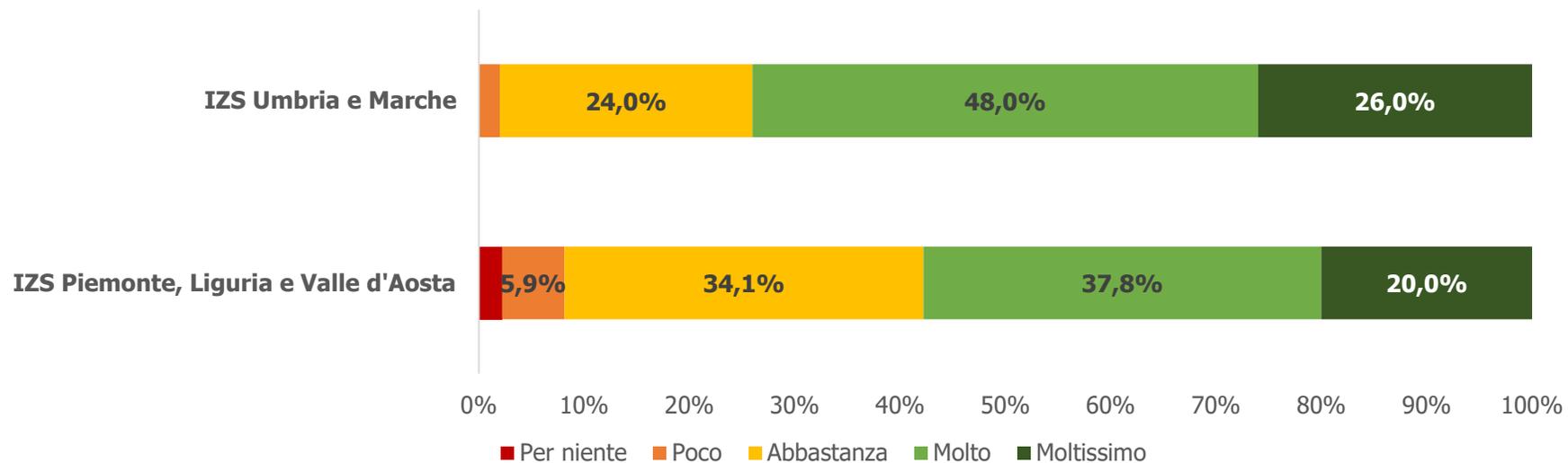


	Una volta l'anno	Due volte l'anno	Quattro volte l'anno	Una volta al mese o più	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	18	17	29	71	135
IZS Umbria e Marche	7	8	16	19	50



Valutazione Servizi

Accedere al servizio è stato facile?

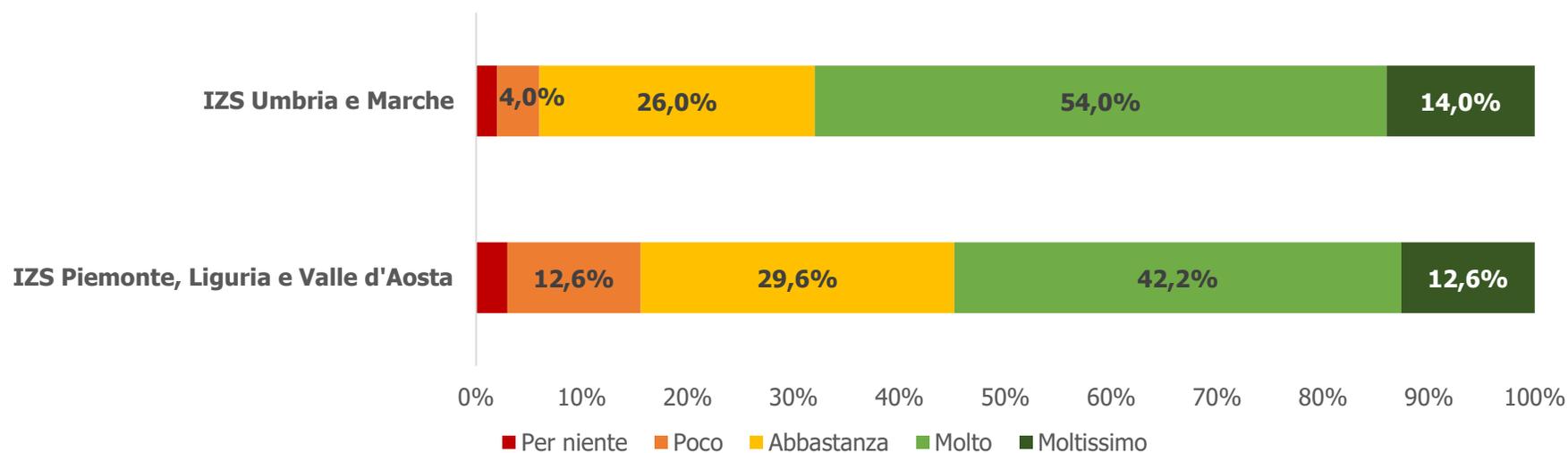


	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	3	8	46	51	27	135
IZS Umbria e Marche		1	12	24	13	50



Valutazione Servizi

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

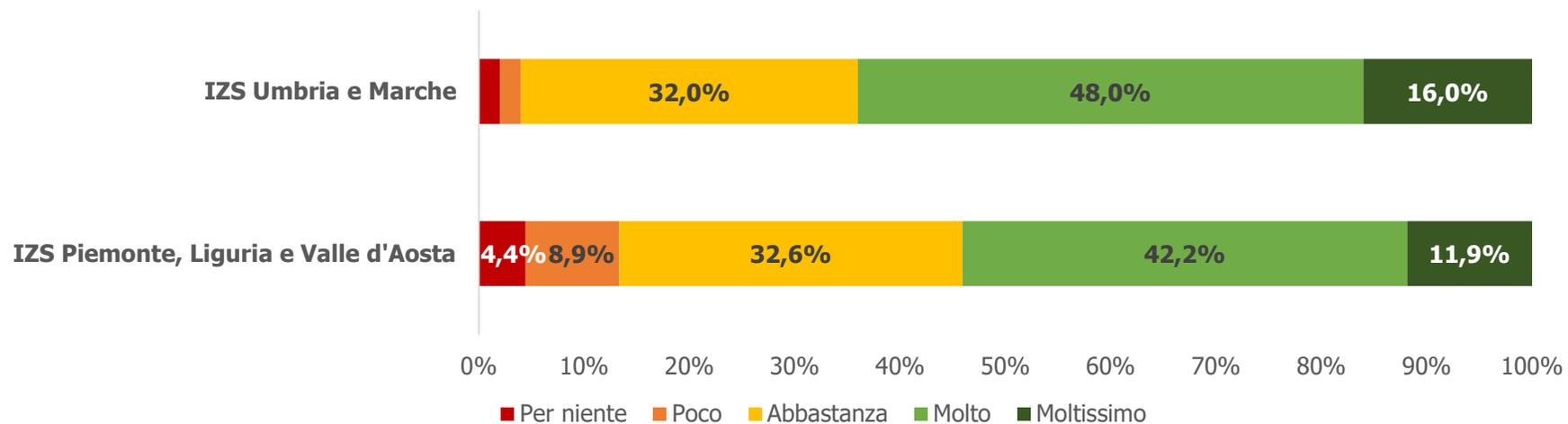


	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	4	17	40	57	17	135
IZS Umbria e Marche	1	2	13	27	7	50



Valutazione Servizi

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



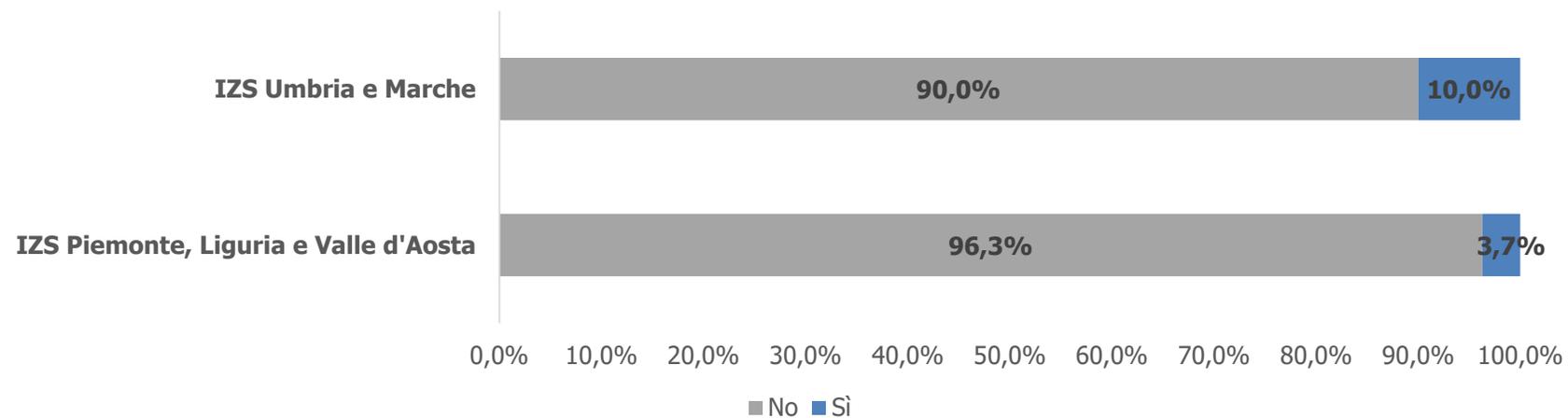
	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	6	12	44	57	16	135
IZS Umbria e Marche	1	1	16	24	8	50



Valutazione Servizi

Sopralluoghi

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



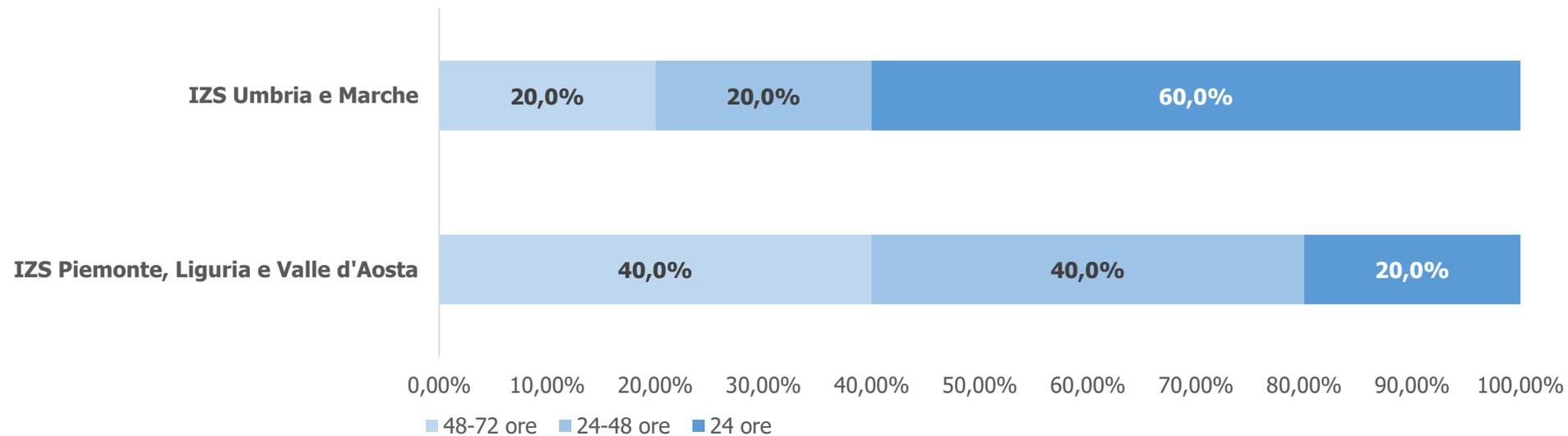
	No	Sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	130	5	135
IZS Umbria e Marche	45	5	50



Valutazione Servizi

Sopralluoghi

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



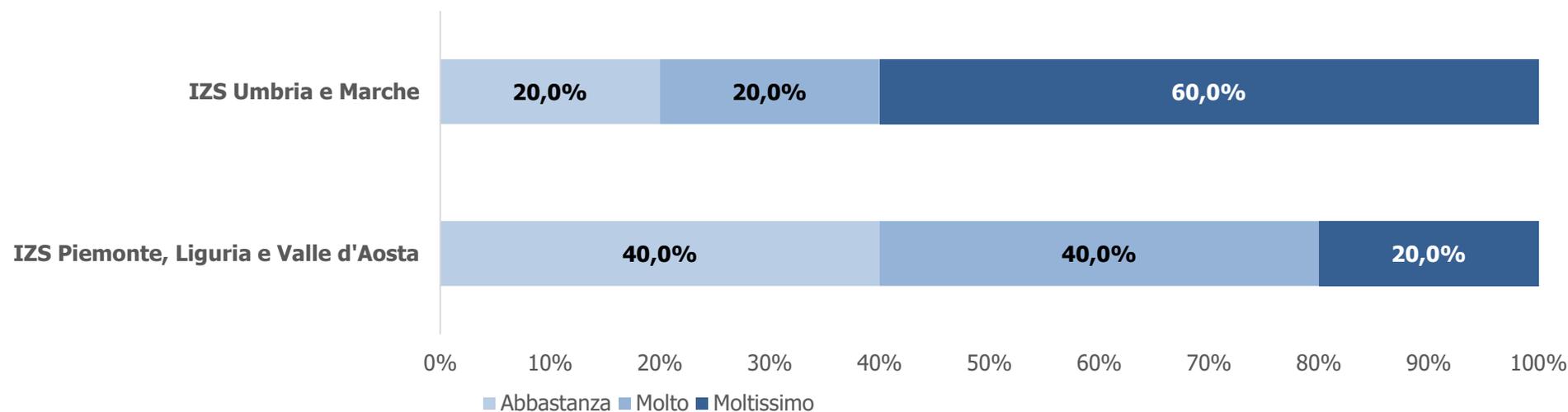
	48-72 ore	24-48 ore	24 ore	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	2	2	1	5
IZS Umbria e Marche	1	1	3	5



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?



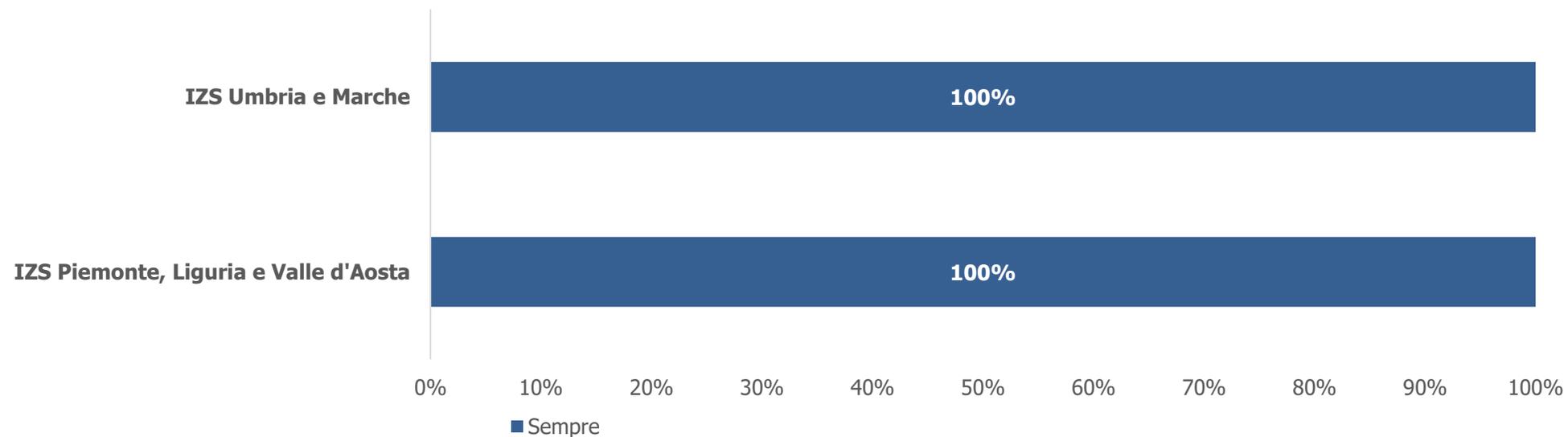
	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	2	2	1	5
IZS Umbria e Marche	1	1	3	5



Valutazione Servizi

Sopralluoghi

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



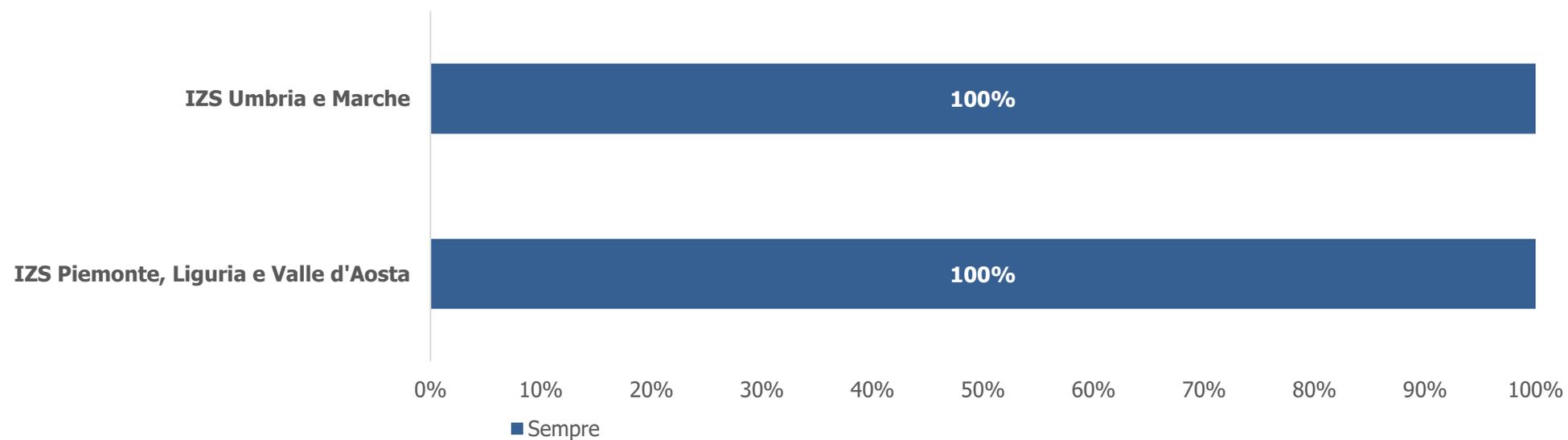
	Sempre	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	5	5
IZS Umbria e Marche	5	5



Valutazione Servizi

Sopralluoghi

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



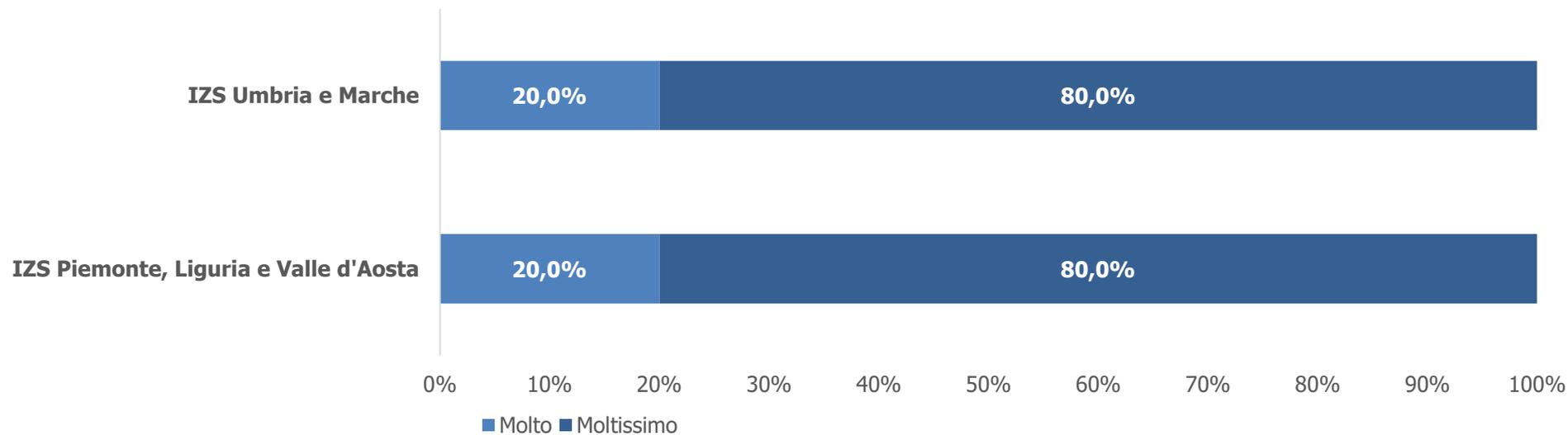
	Sempre	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	5	5
IZS Umbria e Marche	5	5



Valutazione Servizi

Sopralluoghi

I sopralluoghi sono stati utili rispetto al servizio richiesto?



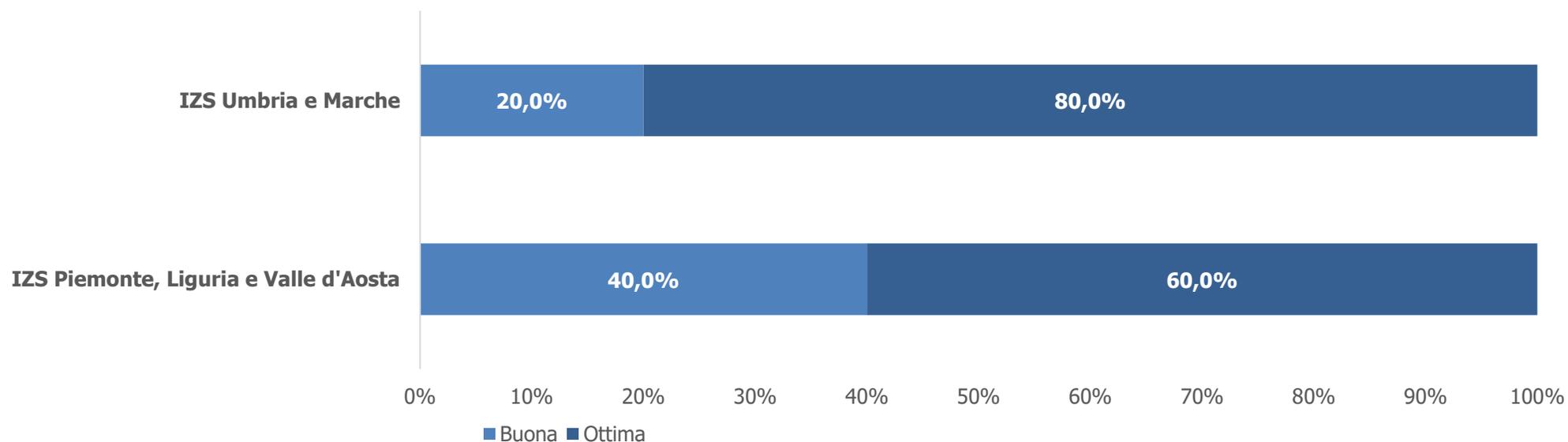
	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	1	4	5
IZS Umbria e Marche	1	4	5



Valutazione Servizi

Sopralluoghi

Come valuta complessivamente l'esperienza dei sopralluoghi?



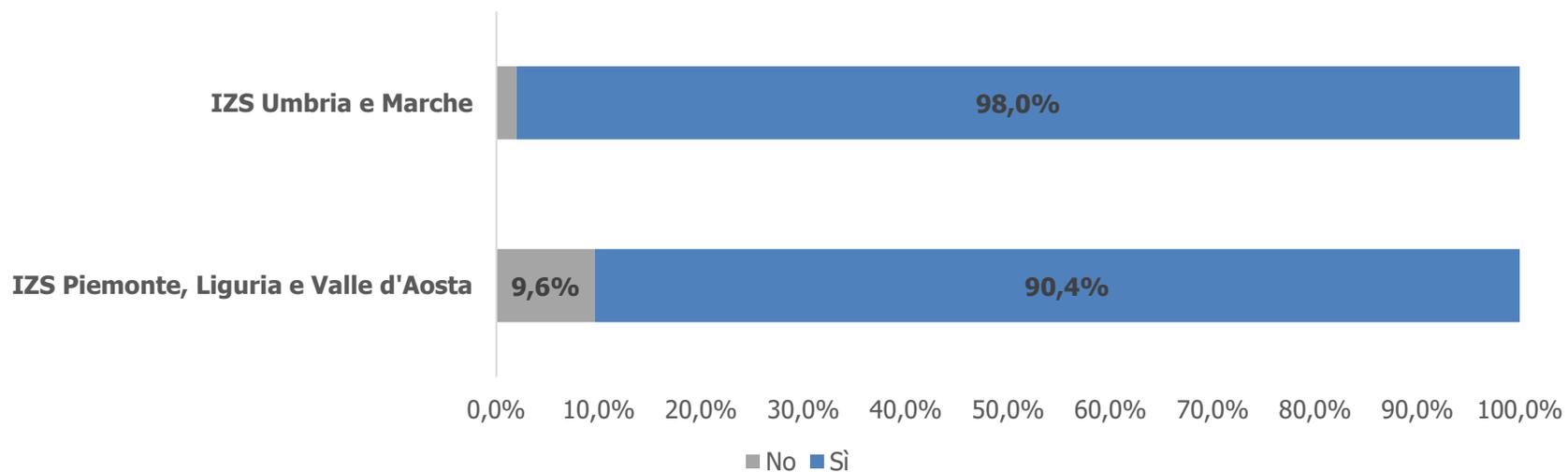
	Buona	Ottima	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	2	3	5
IZS Umbria e Marche	1	4	5



Valutazione Servizi

Analisi

Ha richiesto analisi di laboratorio all'Istituto Zooprofilattico Sperimentale?



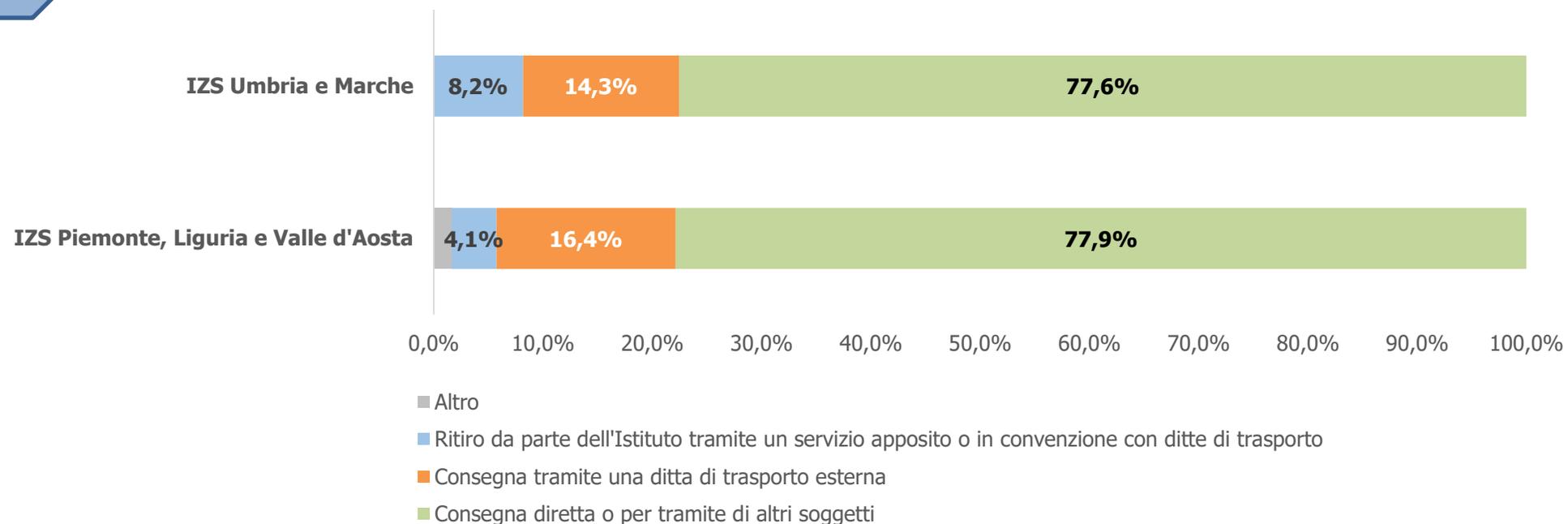
	No	Sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	13	122	135
IZS Umbria e Marche	1	49	50



Valutazione Servizi

Analisi

Modalità di invio del campione in Istituto



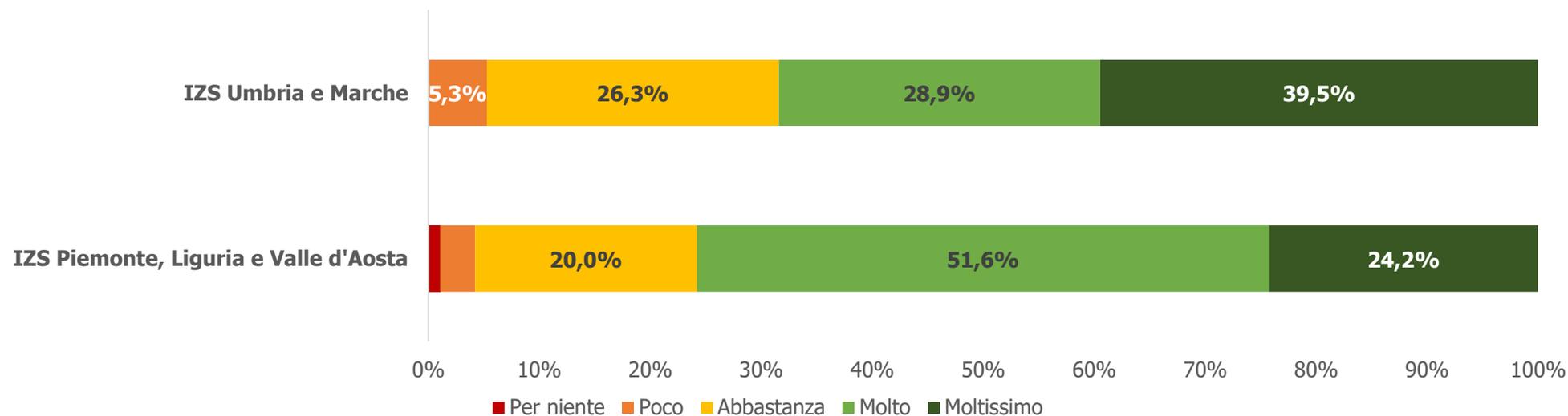
	Altro	Ritiro da parte dell'Istituto tramite un servizio apposito o in convenzione con ditte di trasporto	Consegna tramite una ditta di trasporto esterna	Consegna diretta o per tramite di altri soggetti	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	2	5	20	95	122
IZS Umbria e Marche	0	4	7	38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



Valutazione Servizi

Analisi

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



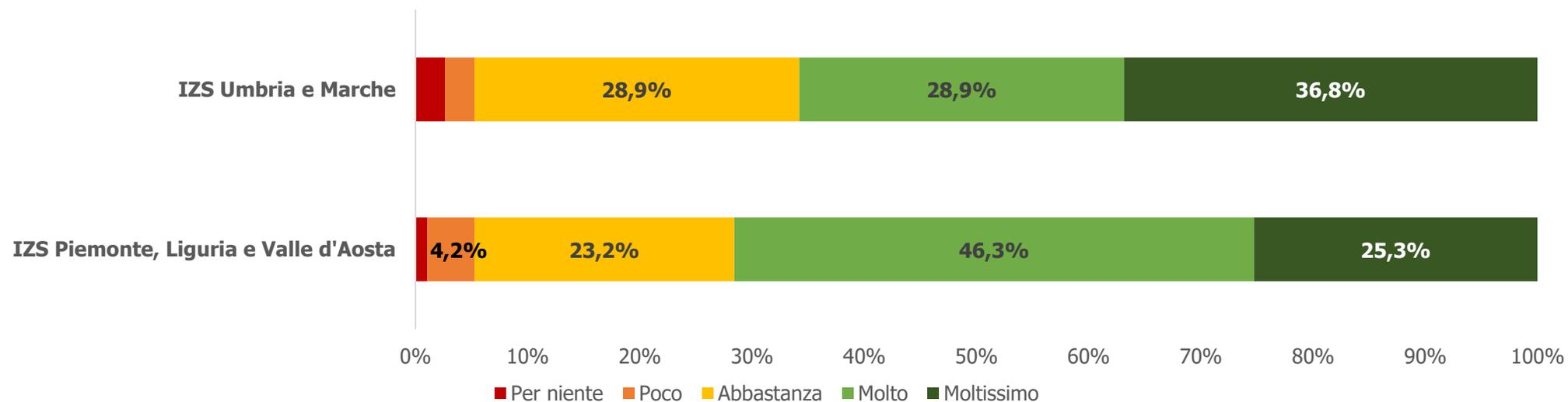
	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	1	3	19	49	23	95
IZS Umbria e Marche		2	10	11	15	38



Valutazione Servizi

Analisi

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



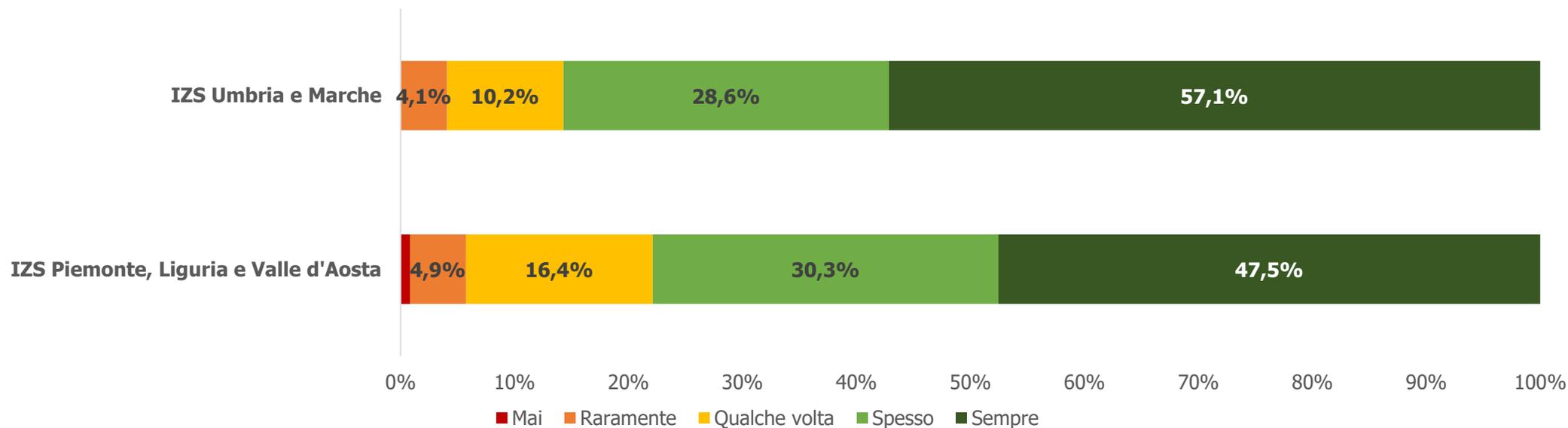
	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	1	4	22	44	24	95
IZS Umbria e Marche	1	1	11	11	14	38



Valutazione Servizi

Analisi

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



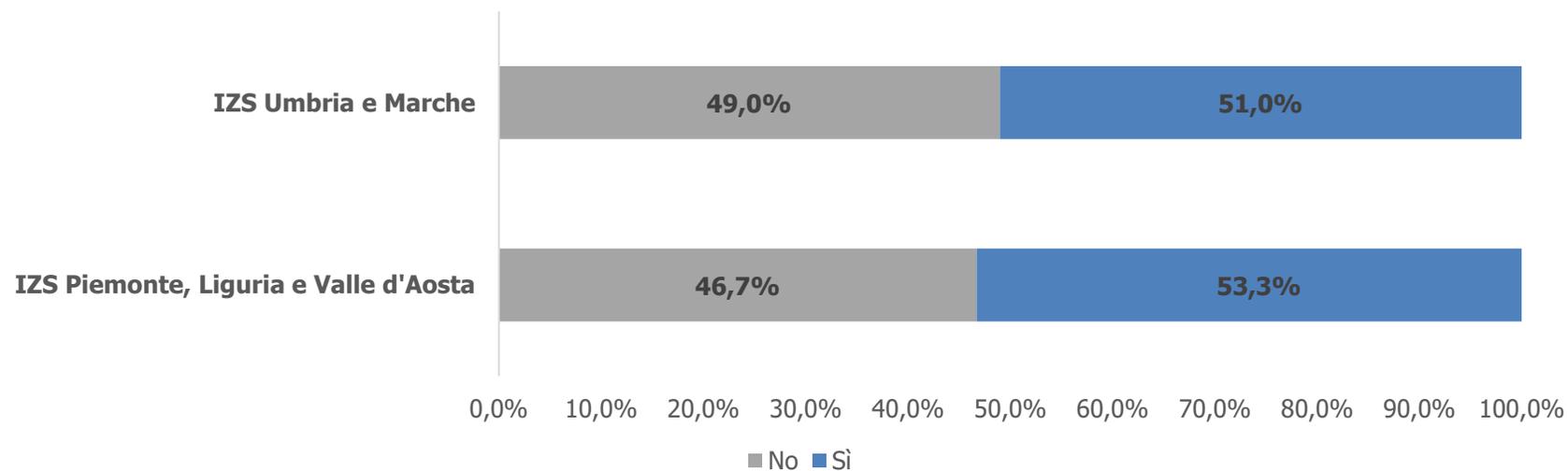
	Mai	Raramente	Qualche volta	Spesso	Sempre	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	1	6	20	37	58	122
IZS Umbria e Marche	0	2	5	14	28	49



Valutazione Servizi

Analisi

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



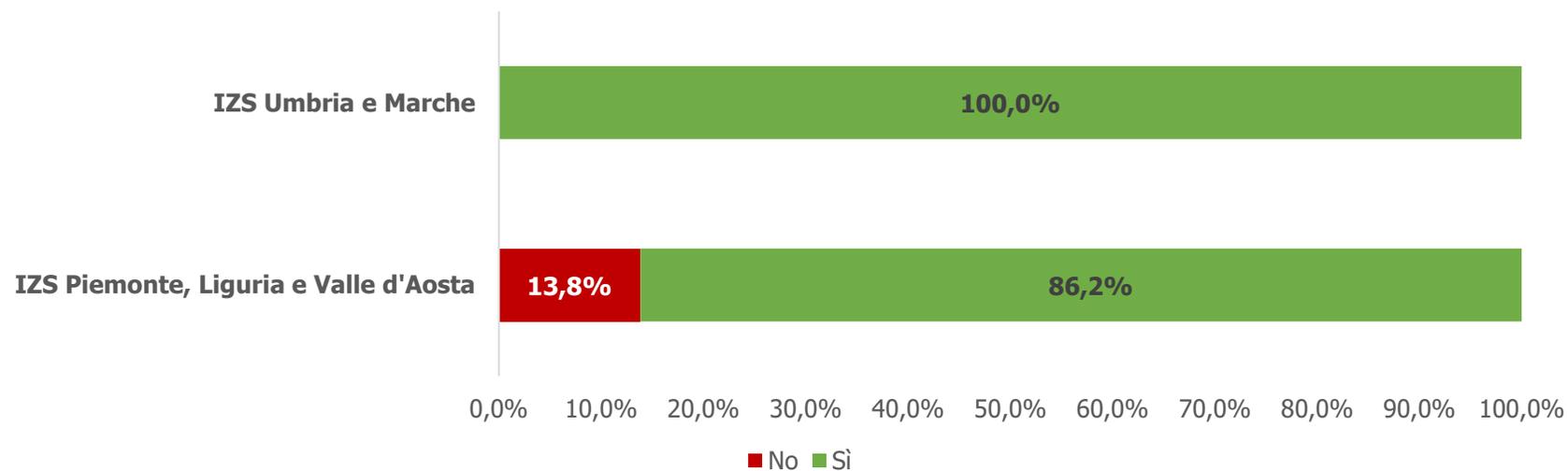
	No	Sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	57	65	122
IZS Umbria e Marche	24	25	49



Valutazione Servizi

Analisi

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



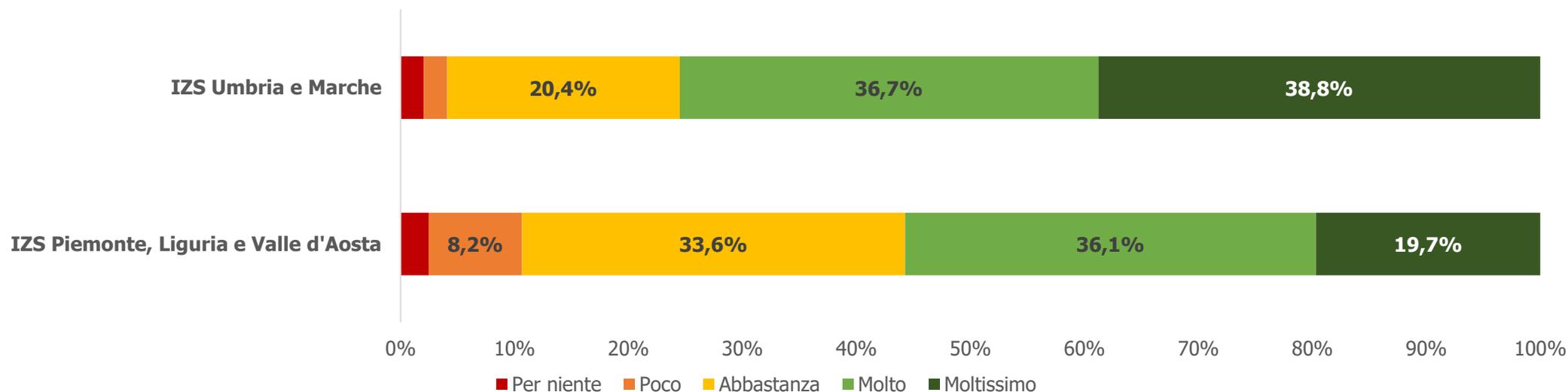
	No	Si	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	9	56	65
IZS Umbria e Marche		25	25



Valutazione Servizi

Analisi

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



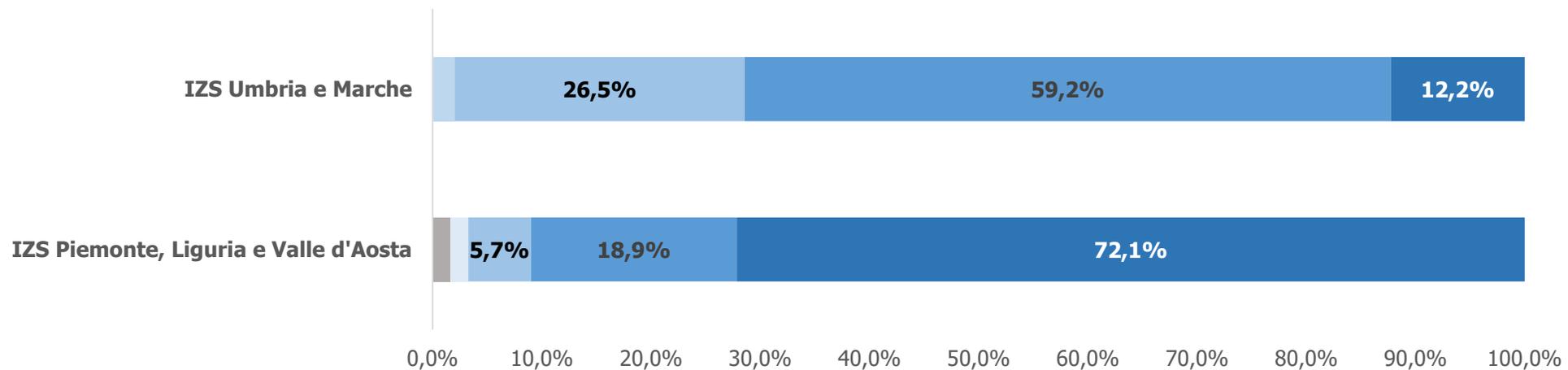
	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	3	10	41	44	24	122
IZS Umbria e Marche	1	1	10	18	19	49



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

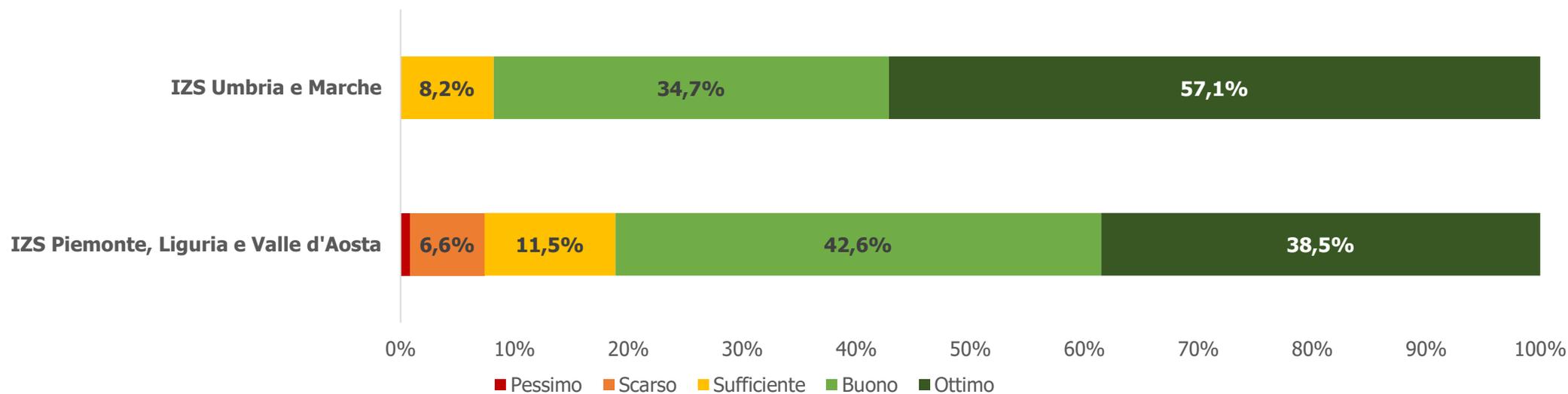
	Altro	Recandosi di persona presso l'Istituto	Via posta ordinaria	Via posta elettronica certificata	Via email	Consultando una piattaforma informativa ad hoc	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	2	2	1	7	23	88	122
IZS Umbria e Marche	0	0	1	13	29	6	49



Valutazione Servizi

Analisi

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



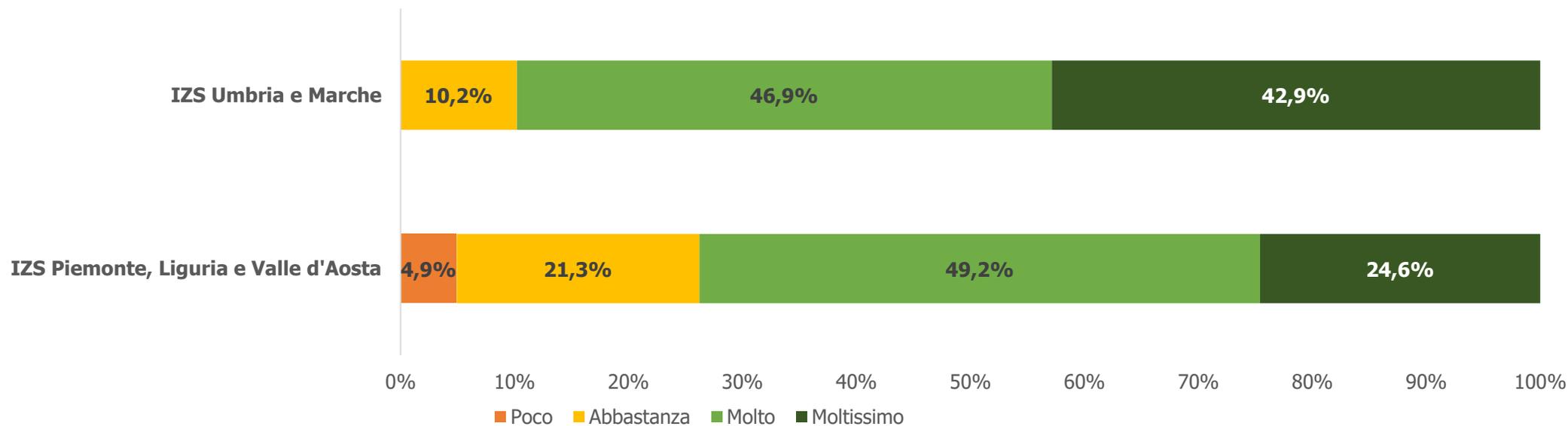
	Pessimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	1	8	14	52	47	122
IZS Umbria e Marche	0	0	4	17	28	49



Valutazione Servizi

Analisi

Le informazioni contenute nel rapporto di prova sono state esaustive?



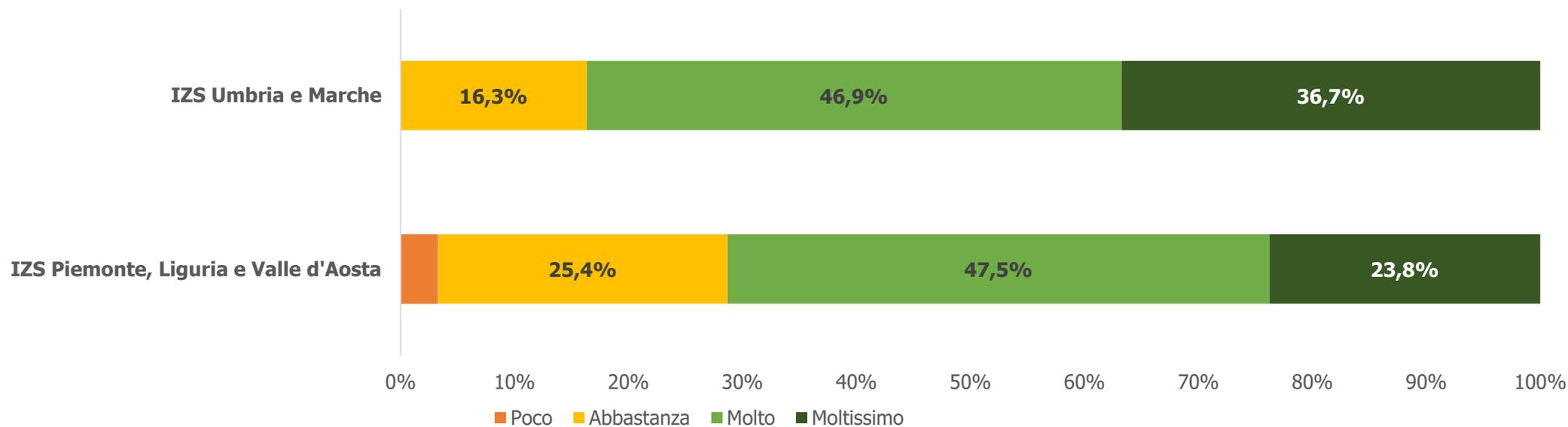
	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	6	26	60	30	122
IZS Umbria e Marche		5	23	21	49



Valutazione Servizi

Analisi

Le informazioni contenute nel rapporto di prova erano chiare?



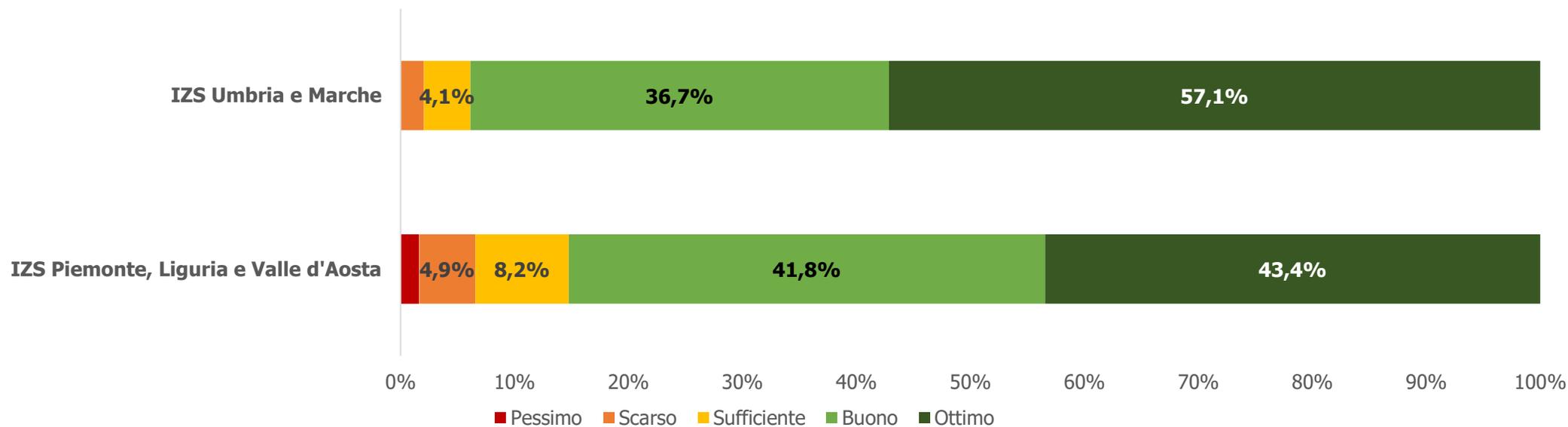
	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	4	31	58	29	122
IZS Umbria e Marche	0	8	23	18	49



Valutazione Servizi

Analisi

Come valuta complessivamente il servizio di analisi di laboratorio?

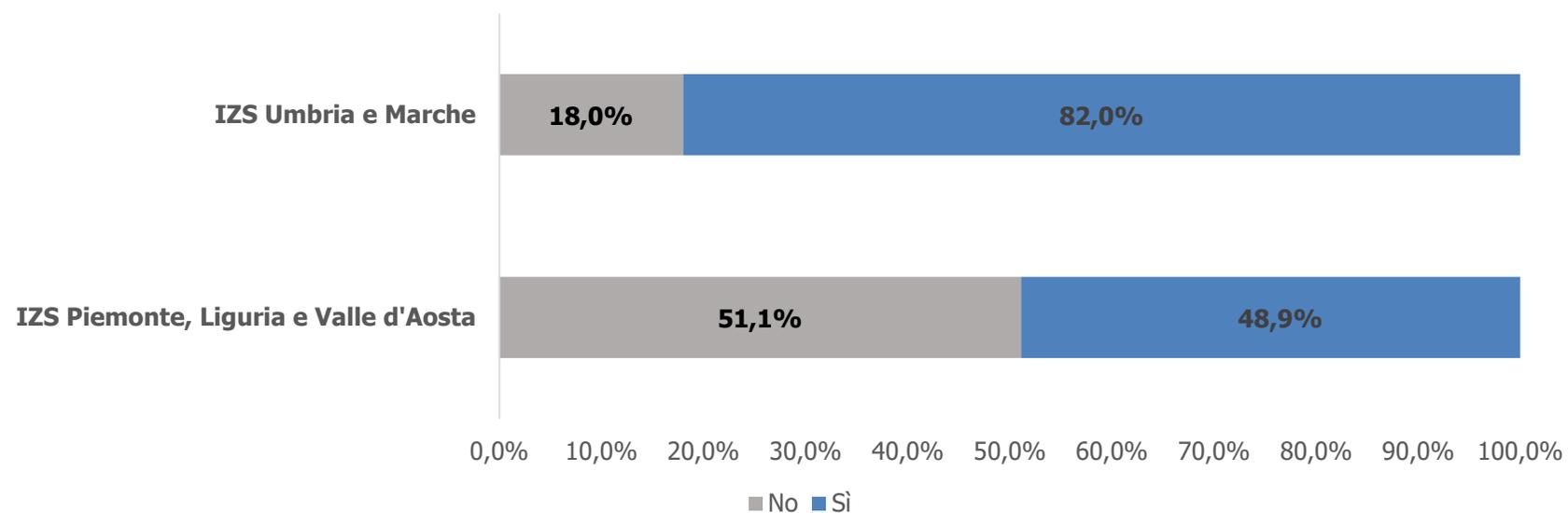


	Pessimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	2	6	10	51	53	122
IZS Umbria e Marche	0	1	2	18	28	49



Valutazione Servizi

Il servizio richiesto ha previsto il pagamento di un corrispettivo?

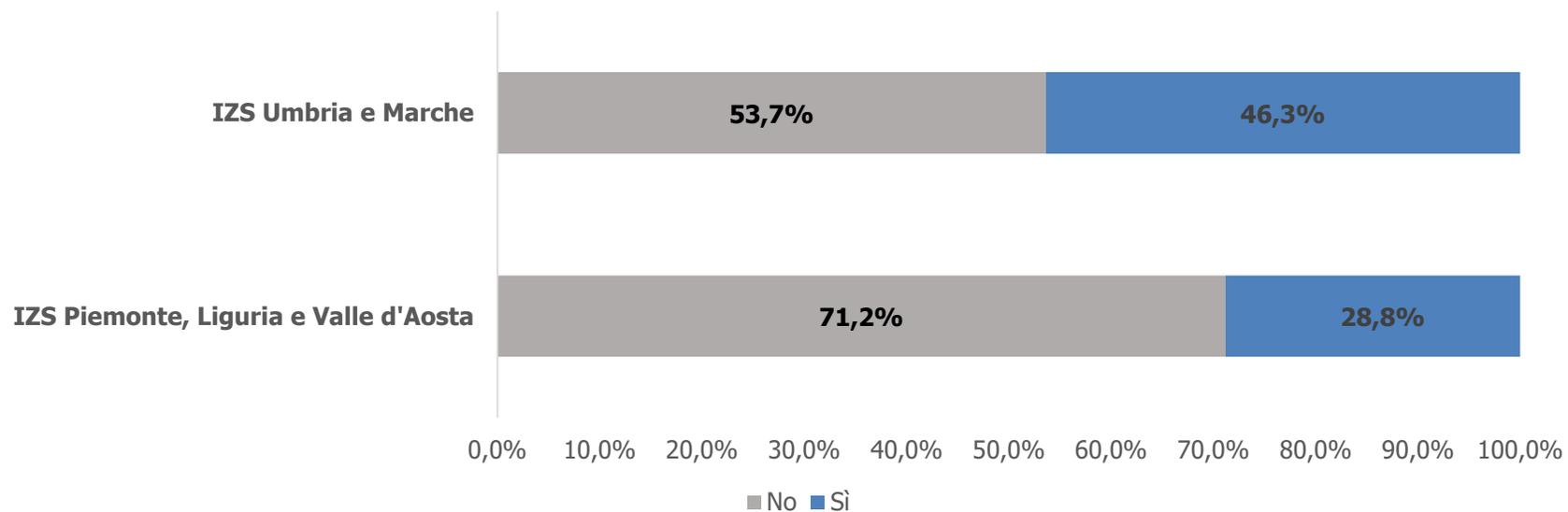


	No	Sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	69	66	135
IZS Umbria e Marche	9	41	50



Valutazione Servizi

Il servizio rientra in attività svolte in convenzione?

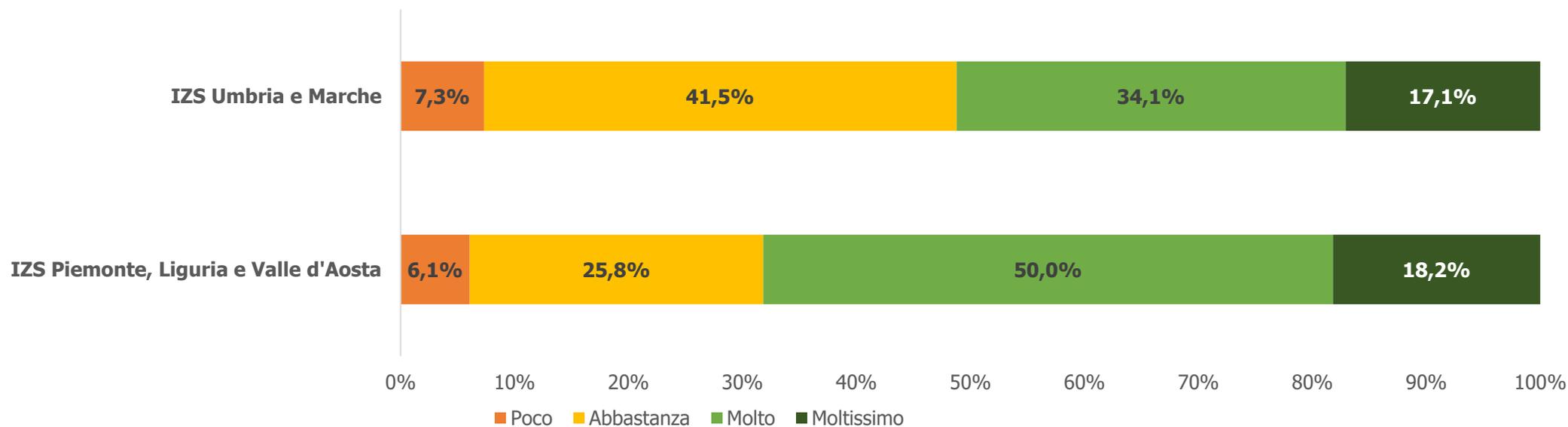


	No	Sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	47	19	66
IZS Umbria e Marche	22	19	41



Valutazione Servizi

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

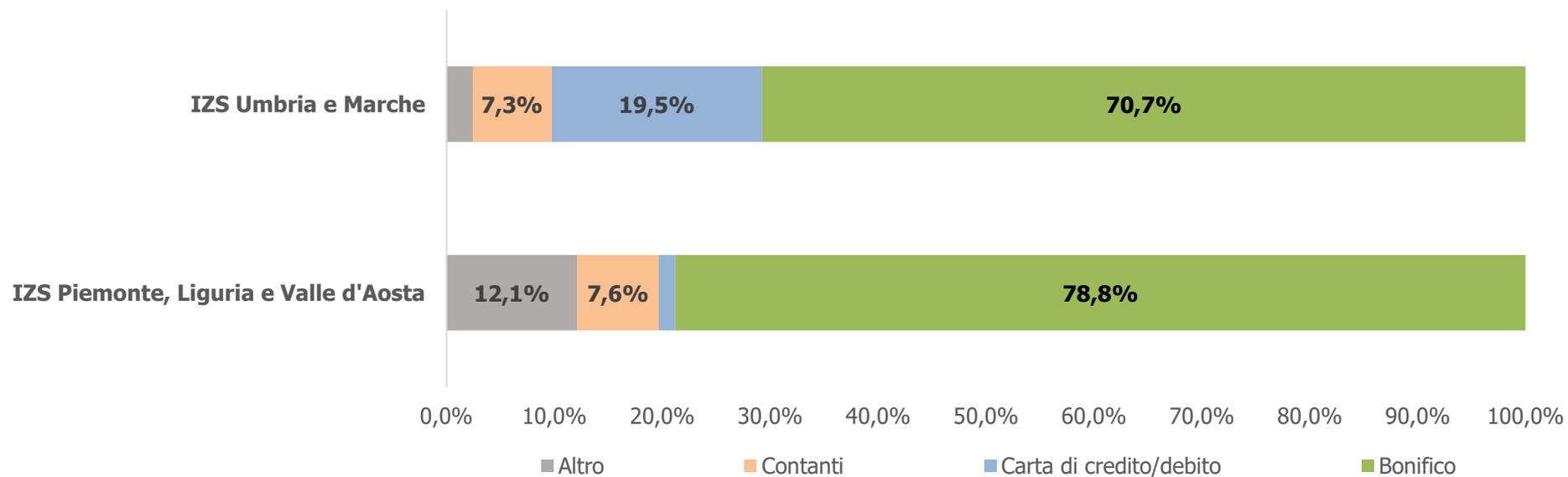


	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	4	17	33	12	66
IZS Umbria e Marche	3	17	14	7	41



Valutazione Servizi

Come ha effettuato il pagamento?

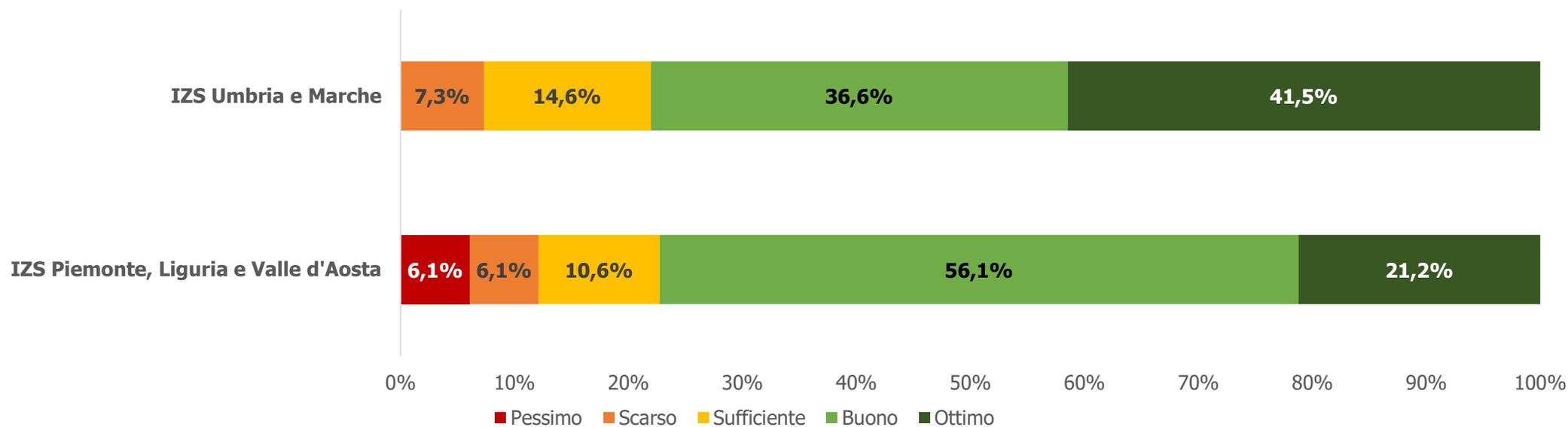


	Altro	Contanti	Carta di credito/debito	Bonifico	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	8	5	1	52	66
IZS Umbria e Marche	1	3	8	29	41



Valutazione Servizi

Come valuta il servizio di pagamento dell'Istituto?



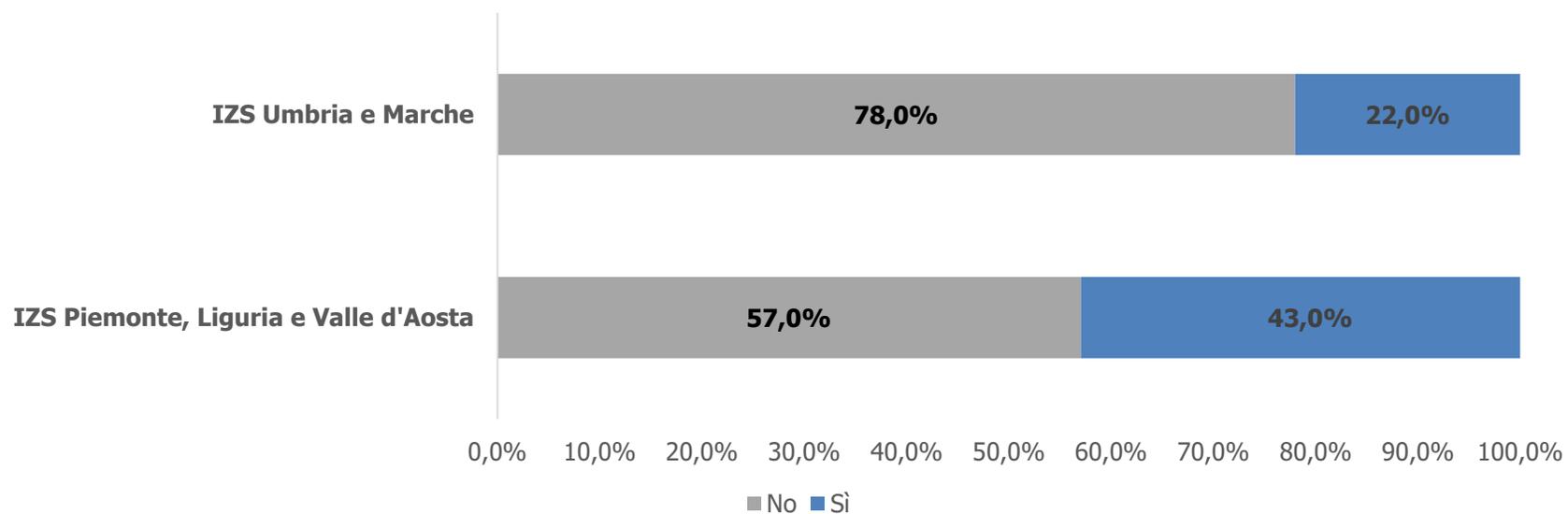
	Pessimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	4	4	7	37	14	66
IZS Umbria e Marche	0	3	6	15	17	41



Valutazione Servizi

Collaborazione

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



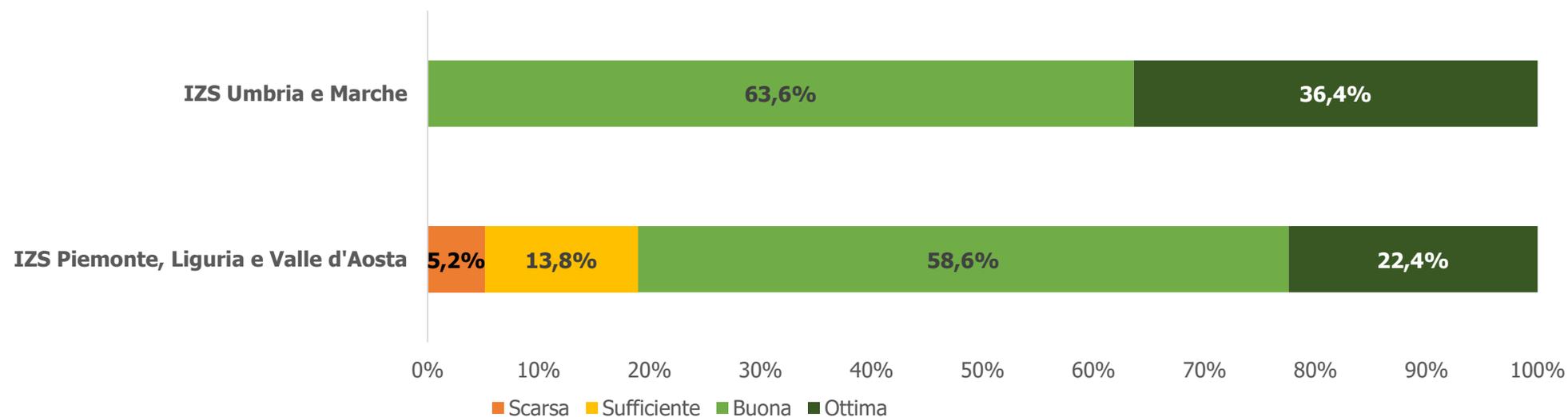
	No	Sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	77	58	135
IZS Umbria e Marche	39	11	50



Valutazione Servizi

Collaborazione

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



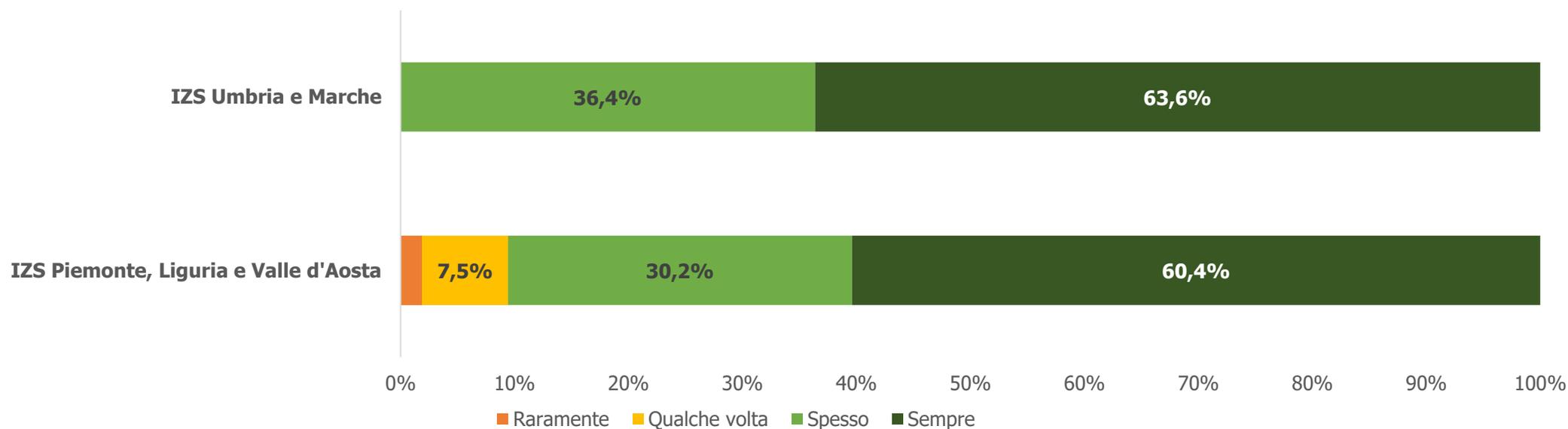
	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	3	8	34	13	58
IZS Umbria e Marche			7	4	11



Valutazione Servizi

Collaborazione

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



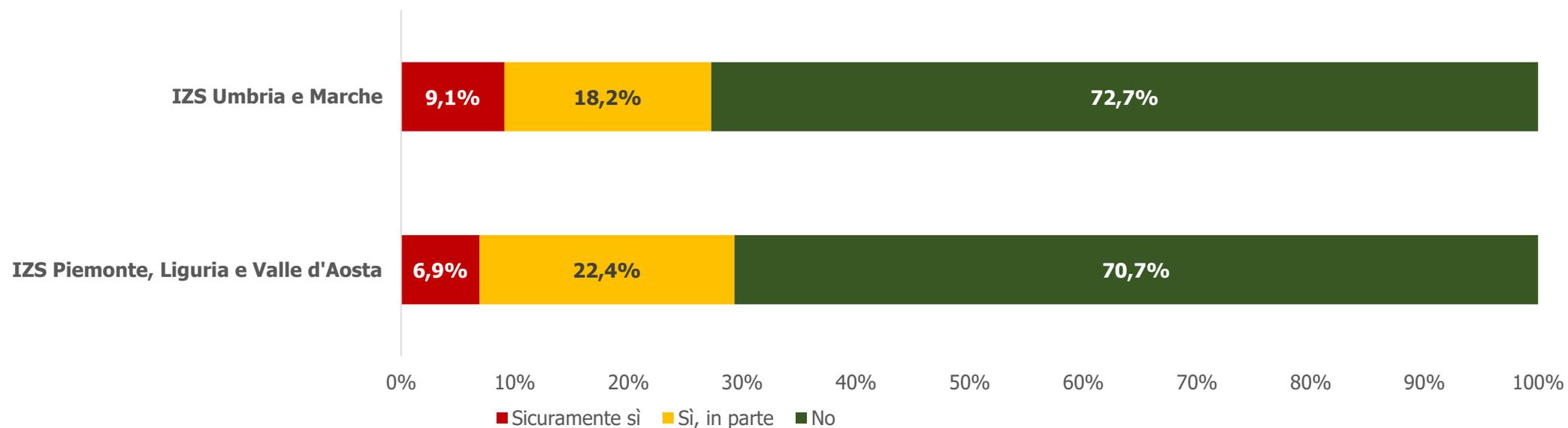
	Raramente	Qualche volta	Spesso	Sempre	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	1	4	16	32	53
IZS Umbria e Marche	0	0	4	7	11



Valutazione Servizi

Collaborazione

Ho percepito una duplicazione di sforzi da parte dei soggetti coinvolti



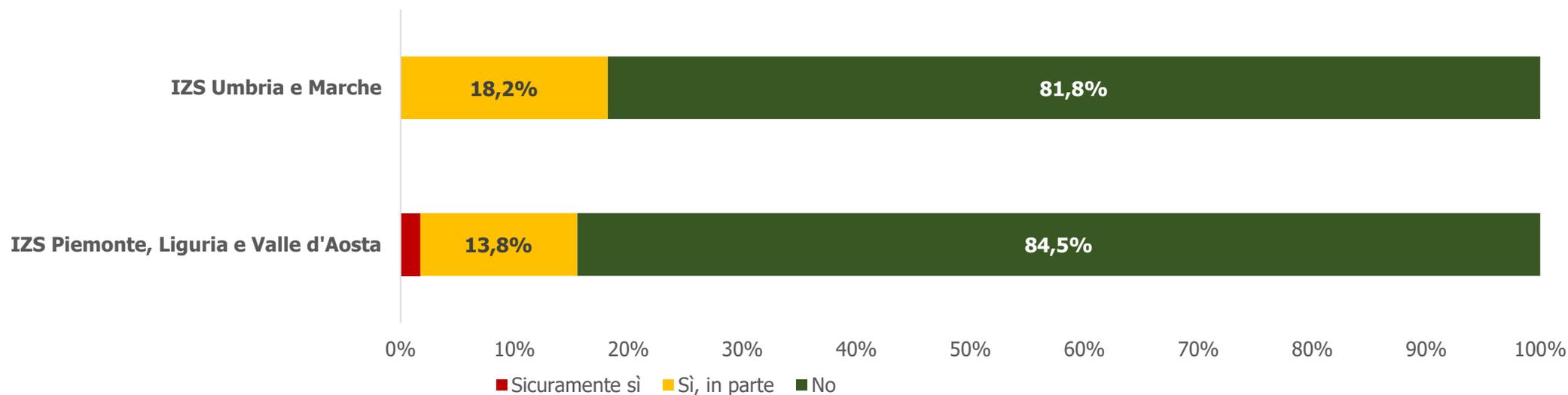
	Sicuramente sì	Sì, in parte	No	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	4	13	41	58
IZS Umbria e Marche	1	2	8	11



Valutazione Servizi

Collaborazione

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



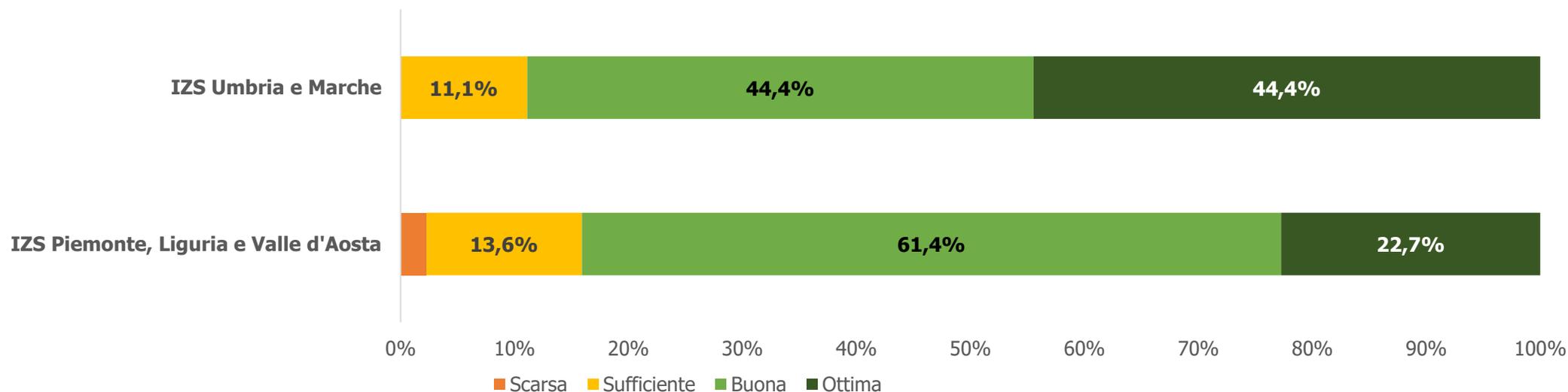
	Sicuramente sì	Sì, in parte	No	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	1	8	49	58
IZS Umbria e Marche	0	2	9	11



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?

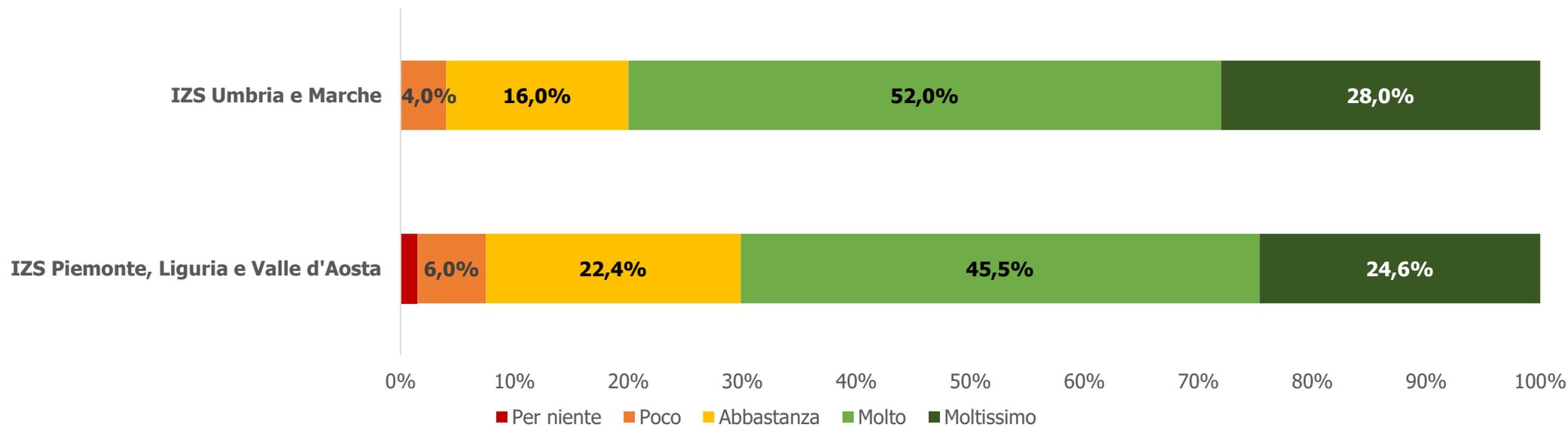


	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	1	6	27	10	44
IZS Umbria e Marche		1	4	4	9



Valutazione Servizi

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

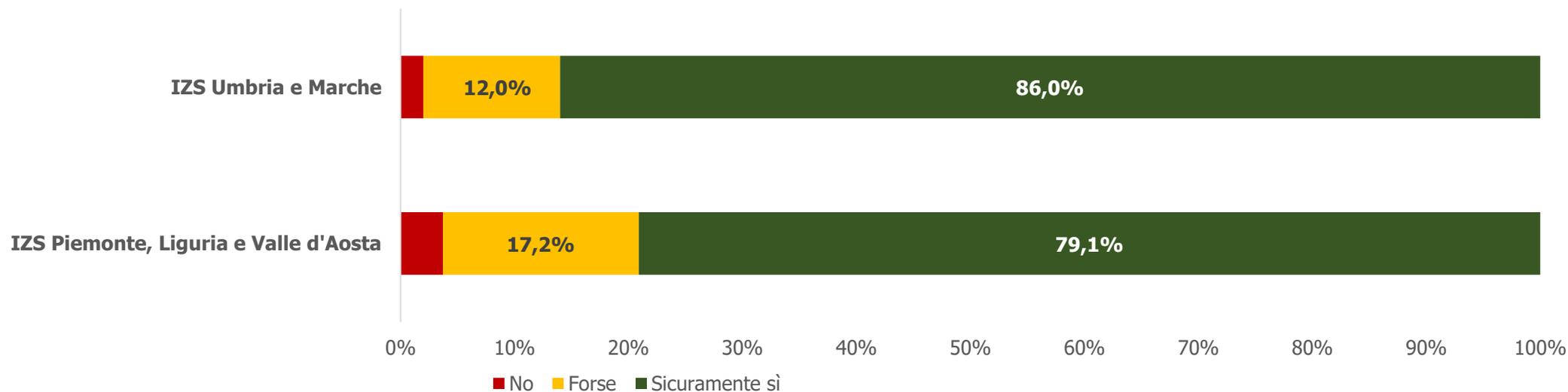


	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	2	8	30	61	33	134
IZS Umbria e Marche	0	2	8	26	14	50



Valutazione Servizi

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

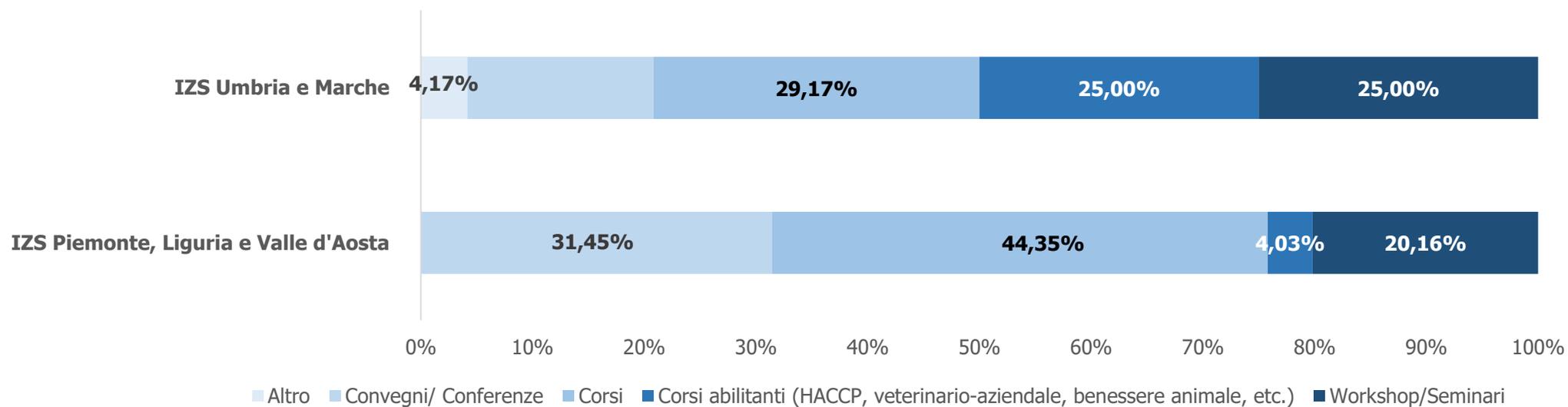


	No	Forse	Sicuramente sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	5	23	106	134
IZS Umbria e Marche	1	6	43	50



Formazione

Quale tipo di corso ha frequentato?

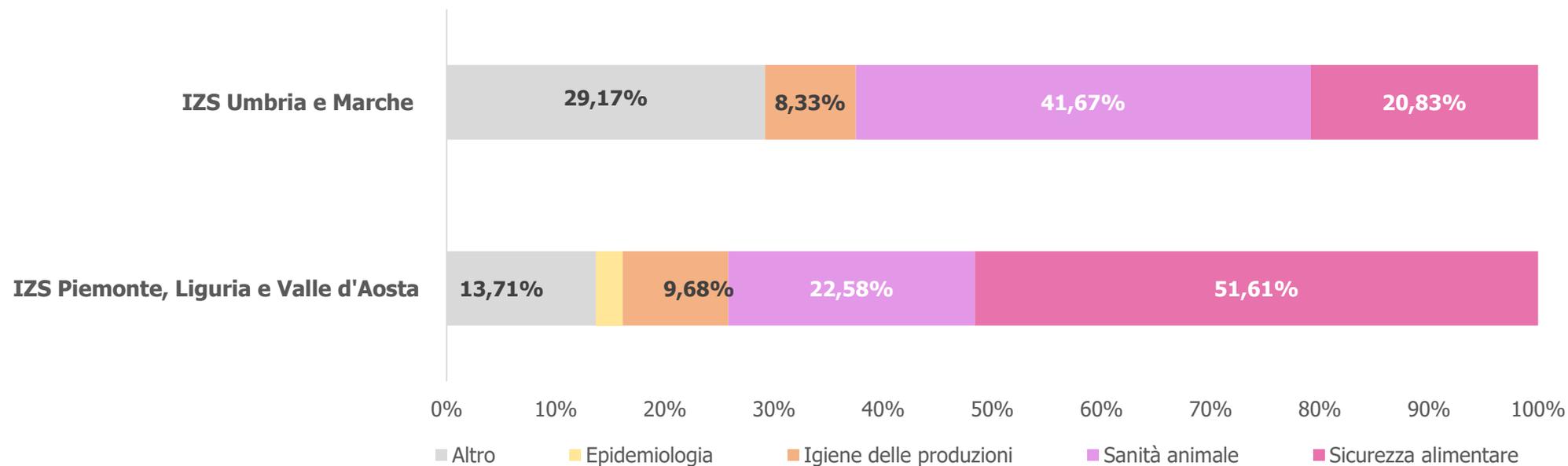


	Altro	Convegni/ Conferenze	Corsi	Corsi abilitanti (HACCP, veterinario- aziendale, benessere animale, etc.)	Workshop/ Seminari	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta		39	55	5	25	124
IZS Umbria e Marche	1	4	7	6	6	24



Formazione

Qual è l'ambito dell'ultimo corso frequentato?

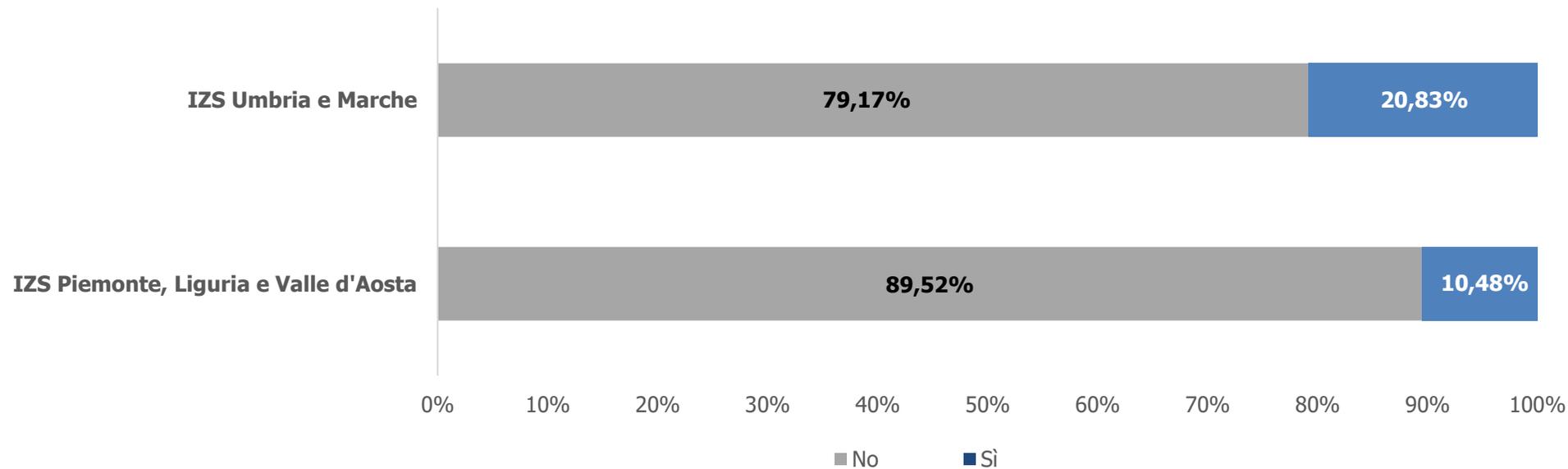


	Altro	Epidemiologia	Igiene delle produzioni	Sanità animale	Sicurezza alimentare	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	17	3	12	28	64	124
IZS Umbria e Marche	7	0	2	10	5	24



Formazione

Il corso era a pagamento?

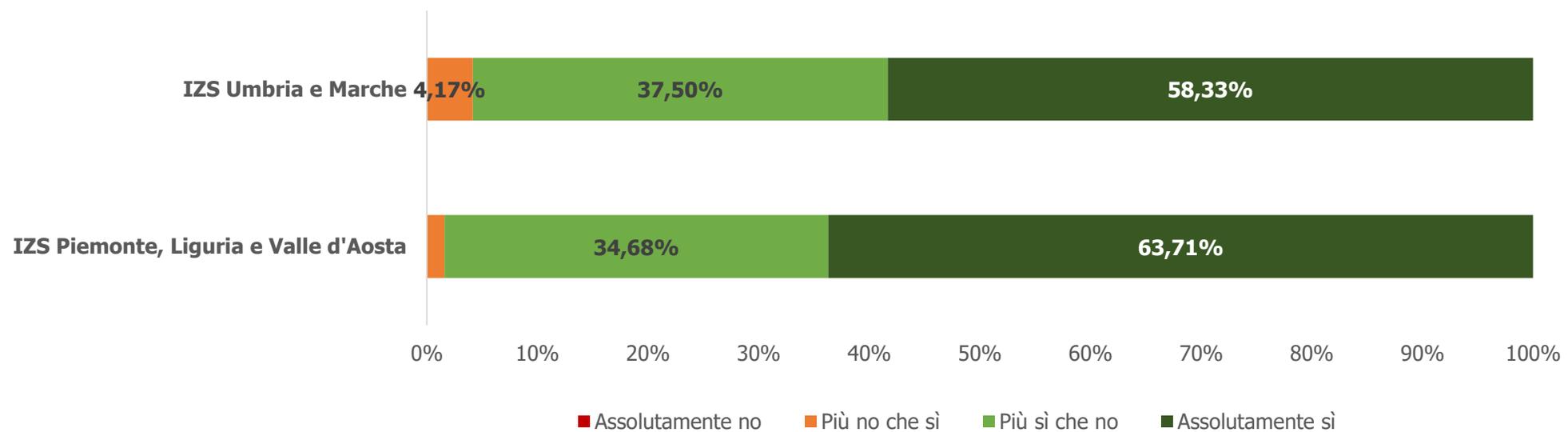


	No	Si	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	111	13	124
IZS Umbria e Marche	19	5	24



Formazione

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

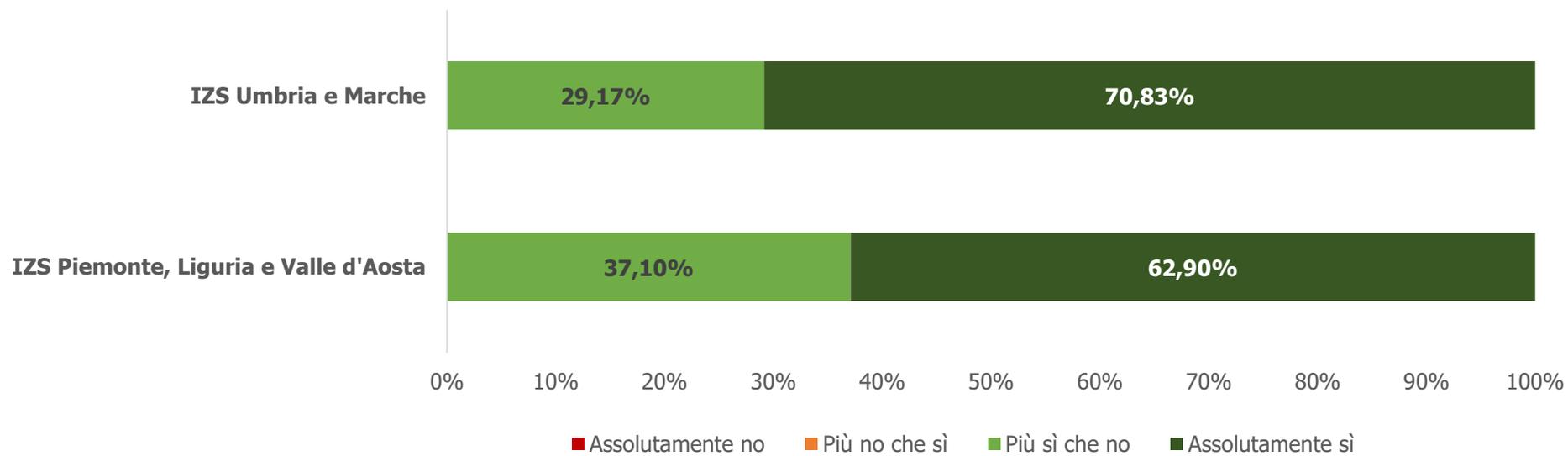


	Assolutamente no	Più no che sì	Più sì che no	Assolutamente sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta		2	43	79	124
IZS Umbria e Marche		1	9	14	24



Formazione

I docenti hanno esposto gli argomenti in maniera chiara

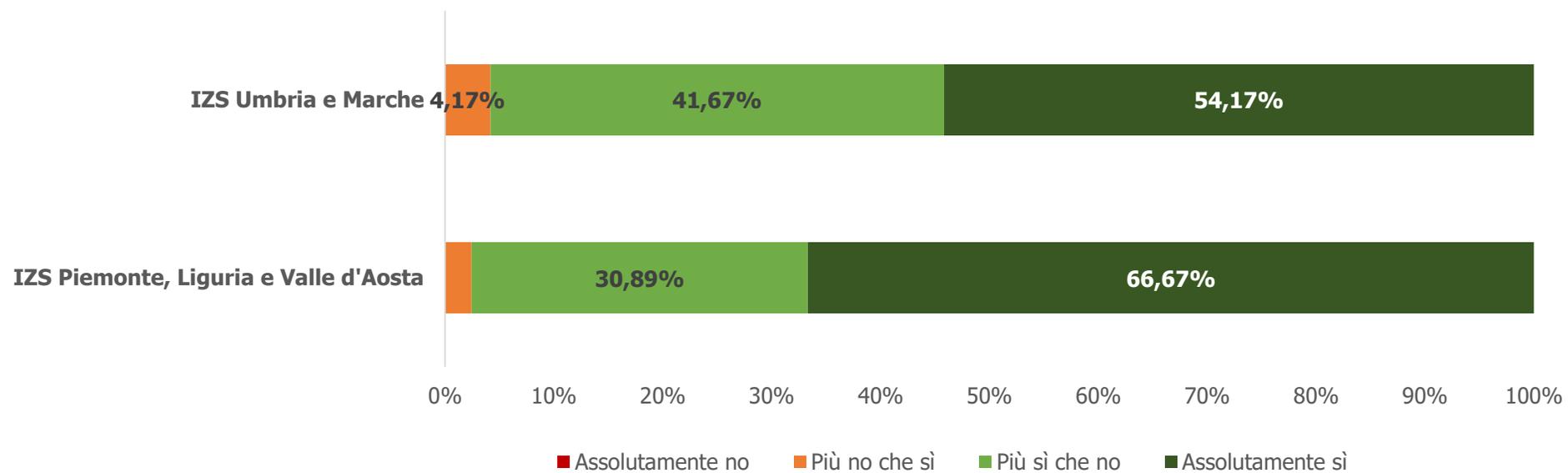


	Assolutamente no	Più no che sì	Più sì che no	Assolutamente sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta			46	78	124
IZS Umbria e Marche			7	17	24



Formazione

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

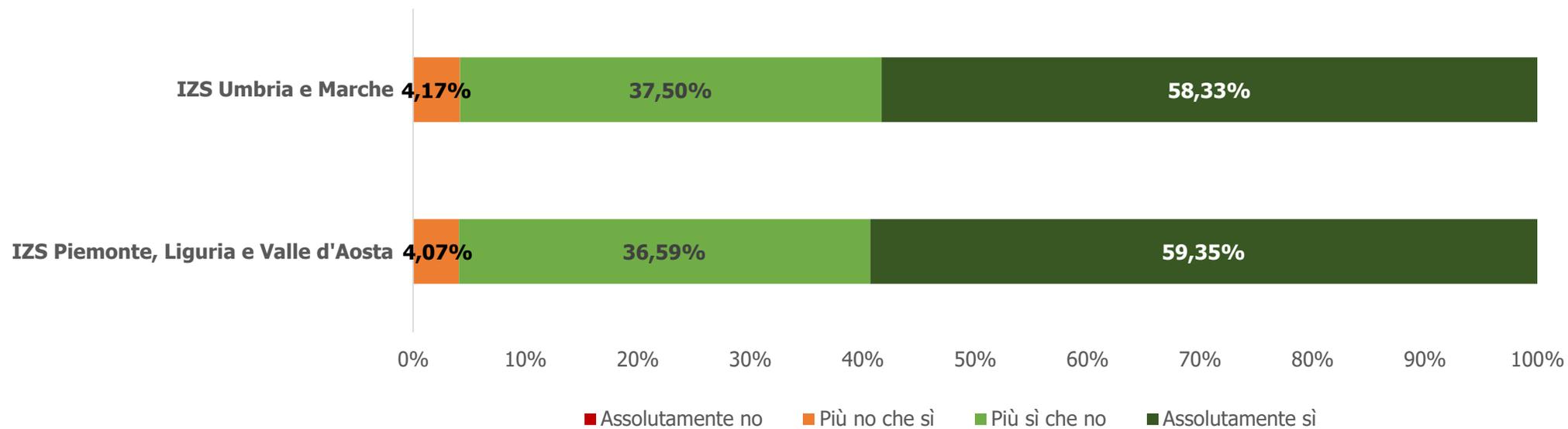


	Assolutamente no	Più no che sì	Più sì che no	Assolutamente sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta		3	38	82	123
IZS Umbria e Marche		1	10	13	24



Formazione

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

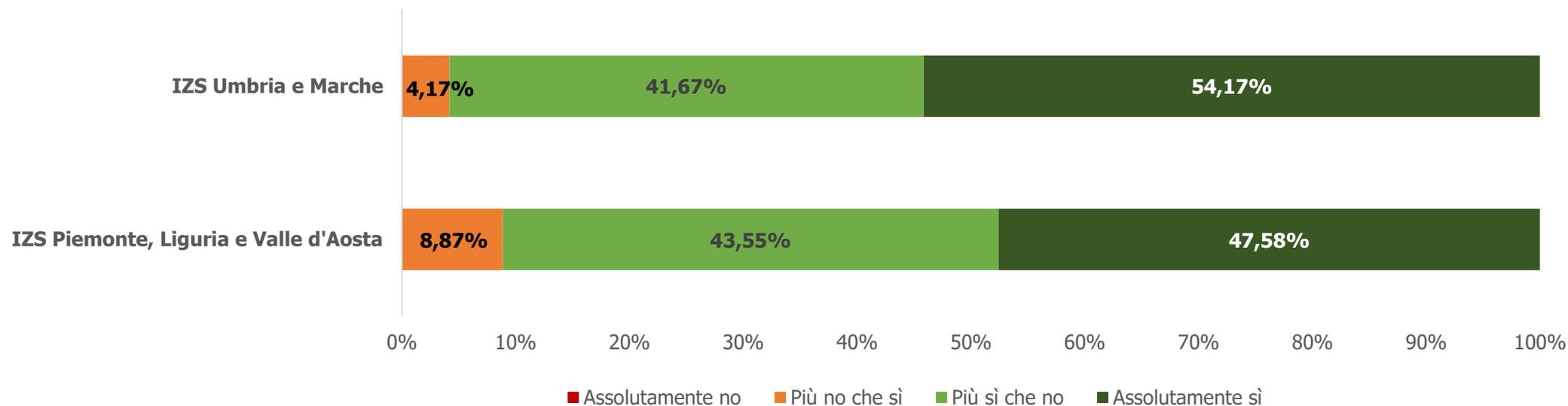


	Assolutamente no	Più no che sì	Più sì che no	Assolutamente sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta			5	45	73
IZS Umbria e Marche			1	9	24



Formazione

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

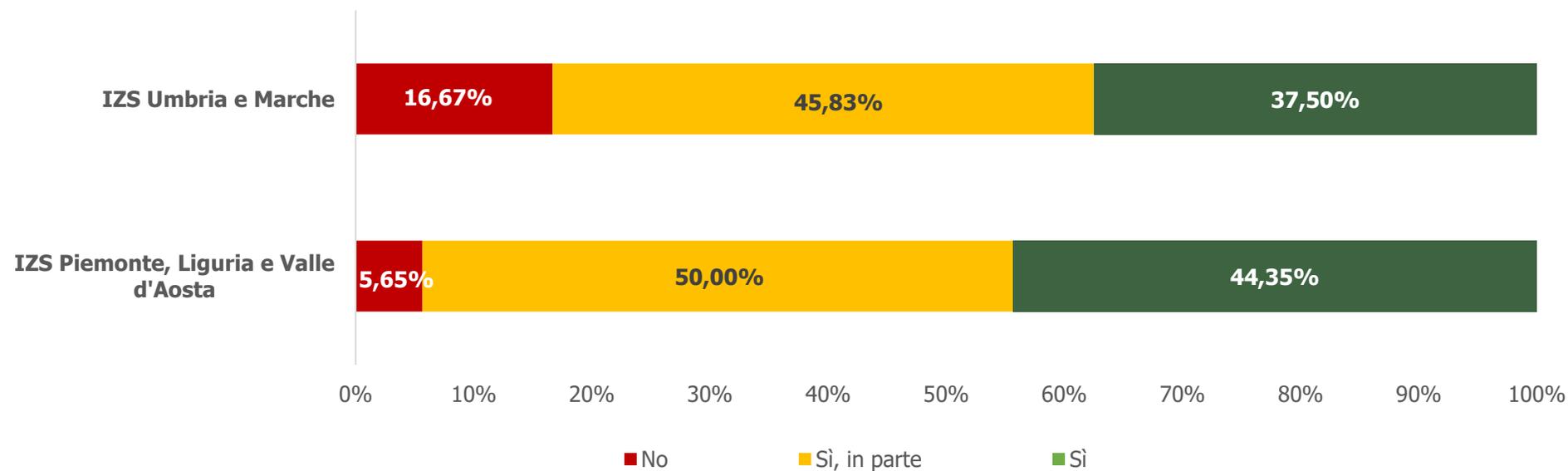


	Assolutamente no	Più no che sì	Più sì che no	Assolutamente sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta		11	54	59	124
IZS Umbria e Marche		1	10	13	24



Formazione

Ho condiviso i contenuti del corso con i miei colleghi

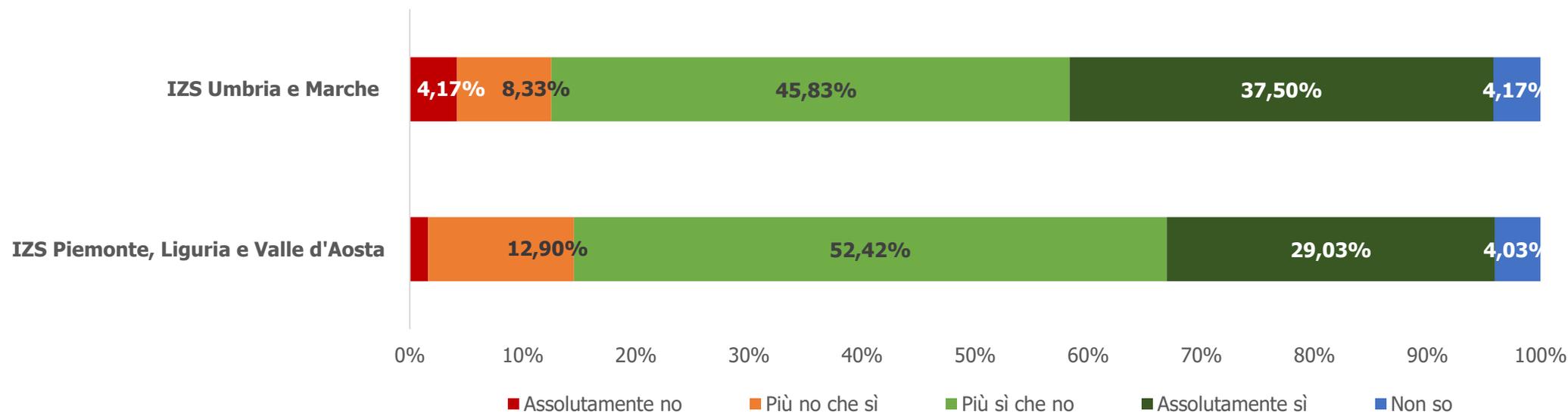


	No	Sì, in parte	Sì	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	7	62	55	124
IZS Umbria e Marche	4	11	9	24



Formazione

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

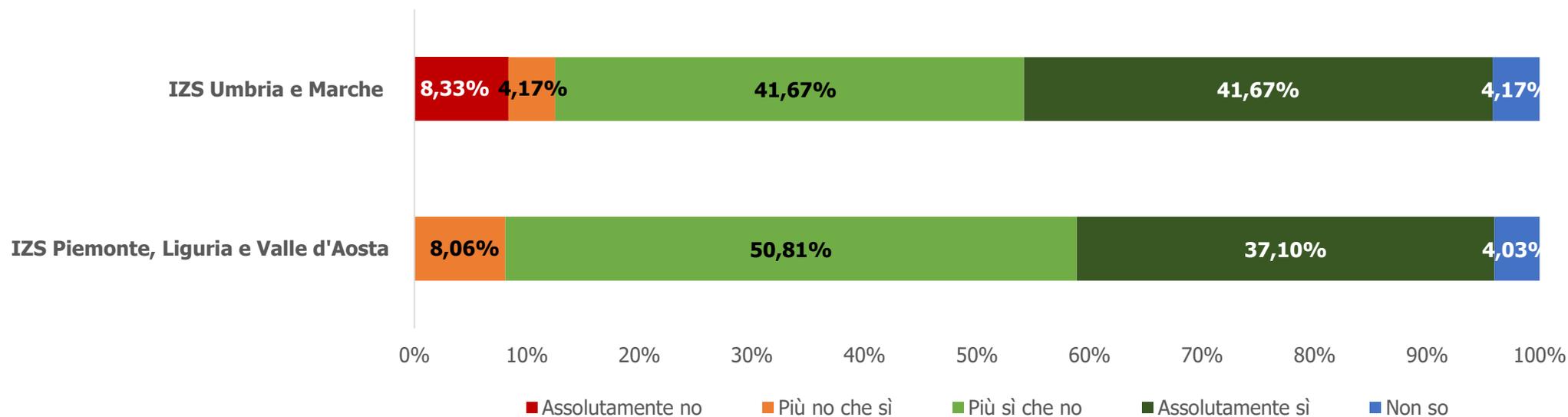


	Assolutamente no	Più no che sì	Più sì che no	Assolutamente sì	Non so	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	2	16	65	36	5	124
IZS Umbria e Marche	1	2	11	9	1	24



Formazione

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

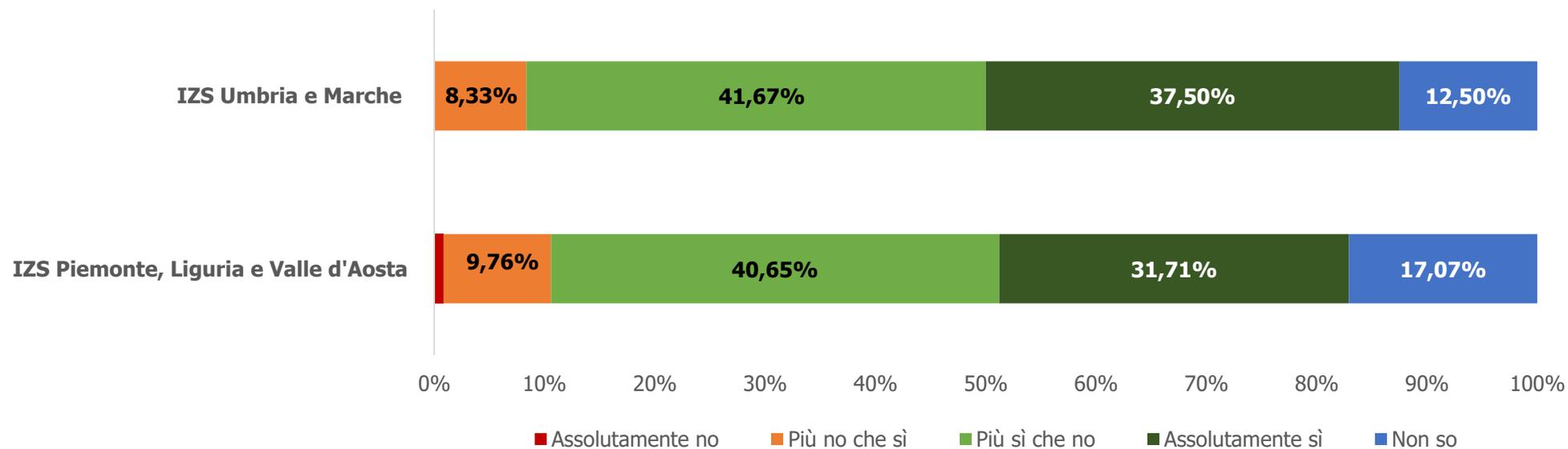


	Assolutamente no	Più no che sì	Più sì che no	Assolutamente sì	Non so	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta		10	63	46	5	124
IZS Umbria e Marche	2	1	10	10	1	24



Formazione

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

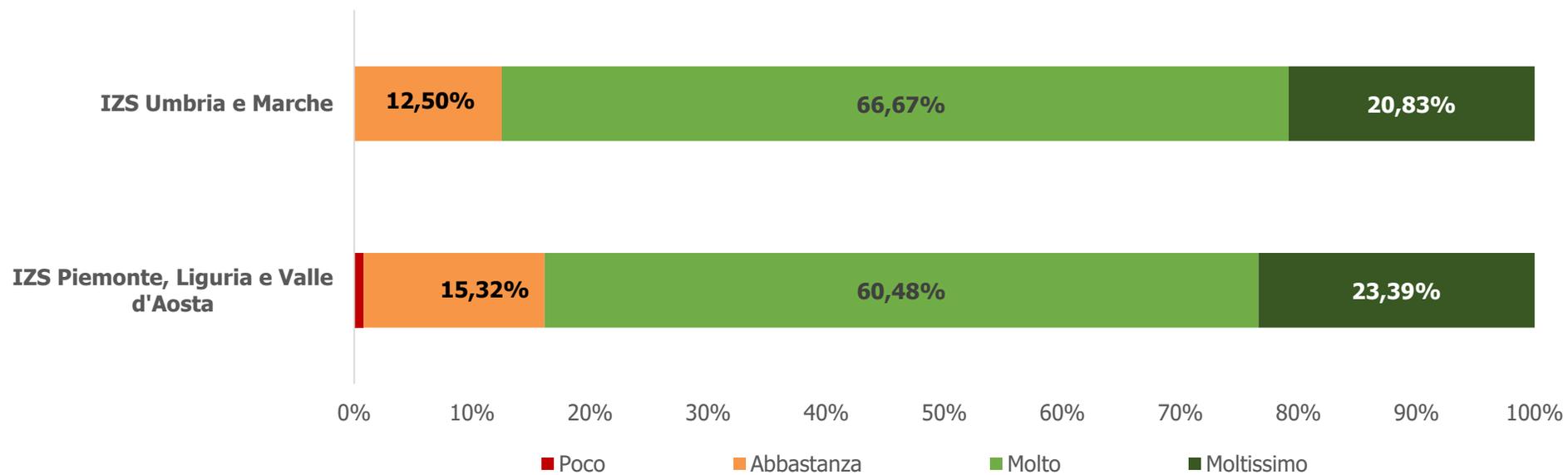


	Assolutamente no	Più no che sì	Più sì che no	Assolutamente sì	Non so	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	2	10	63	46	5	124
IZS Umbria e Marche	2	1	10	10	1	24



Formazione

In generale, mi ritengo soddisfatta/o del corso frequentato

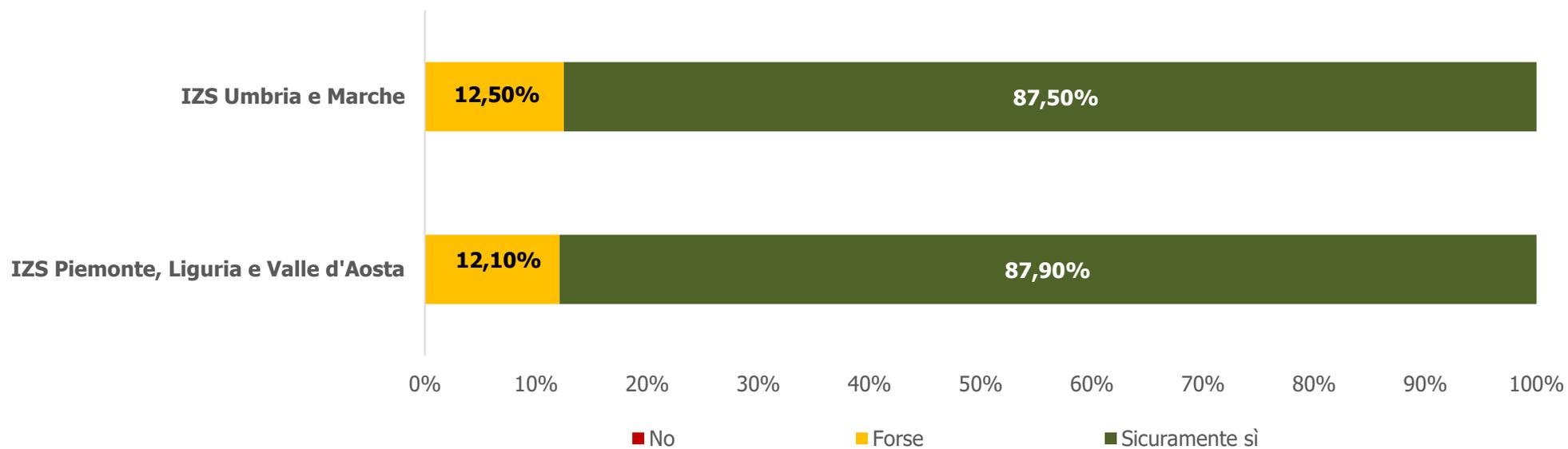


	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	1	19	75	29	124
IZS Umbria e Marche	0	3	16	5	24



Formazione

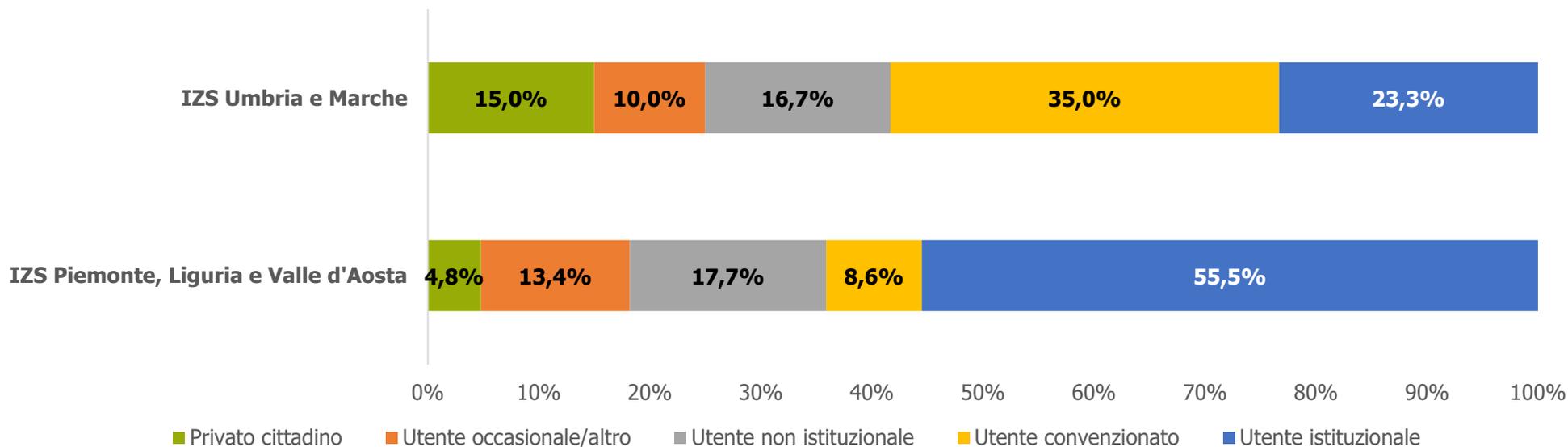
Consiglierei di frequentare il corso ad altri colleghi/professionisti interessati al tema



	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?

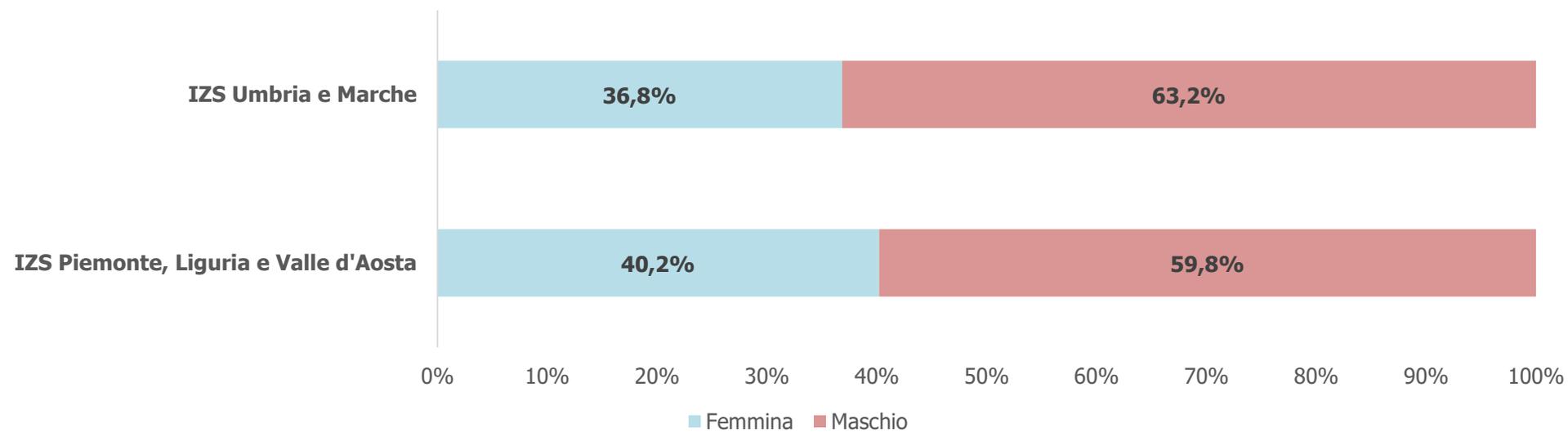


	Privato cittadino	Utente occasionale/altro	Utente non istituzionale	Utente convenzionato	Utente istituzionale	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	10	28	37	18	116	209
IZS Umbria e Marche	9	6	10	21	14	60



Anagrafica

Genere

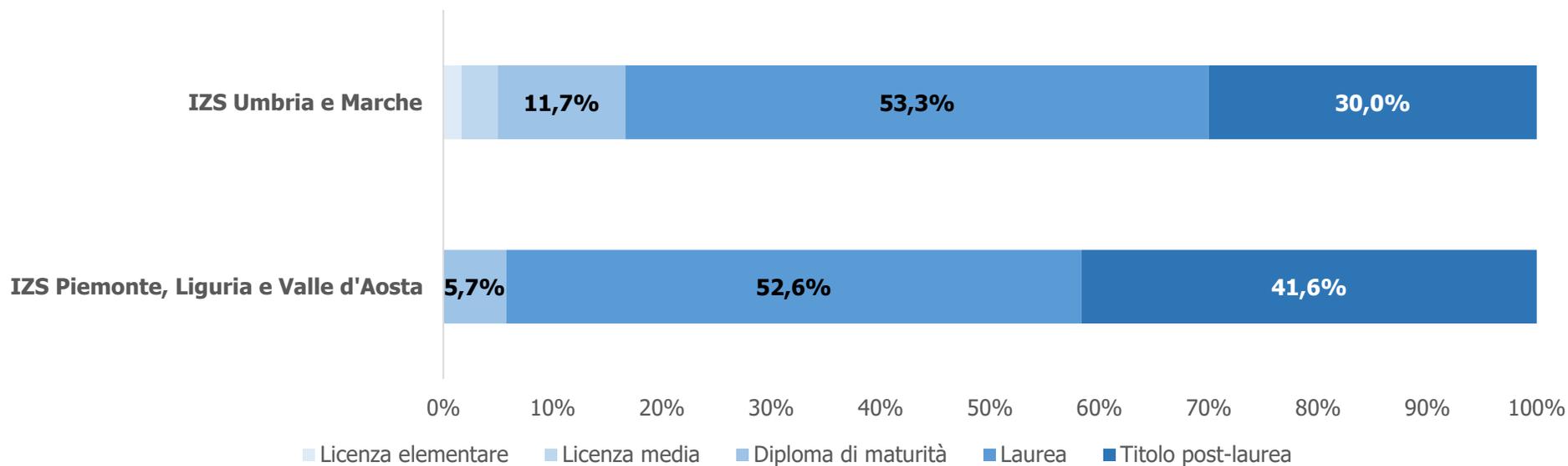


	Femmina	Maschio	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta	80	119	199
IZS Umbria e Marche	21	36	57



Anagrafica

Titolo di studio

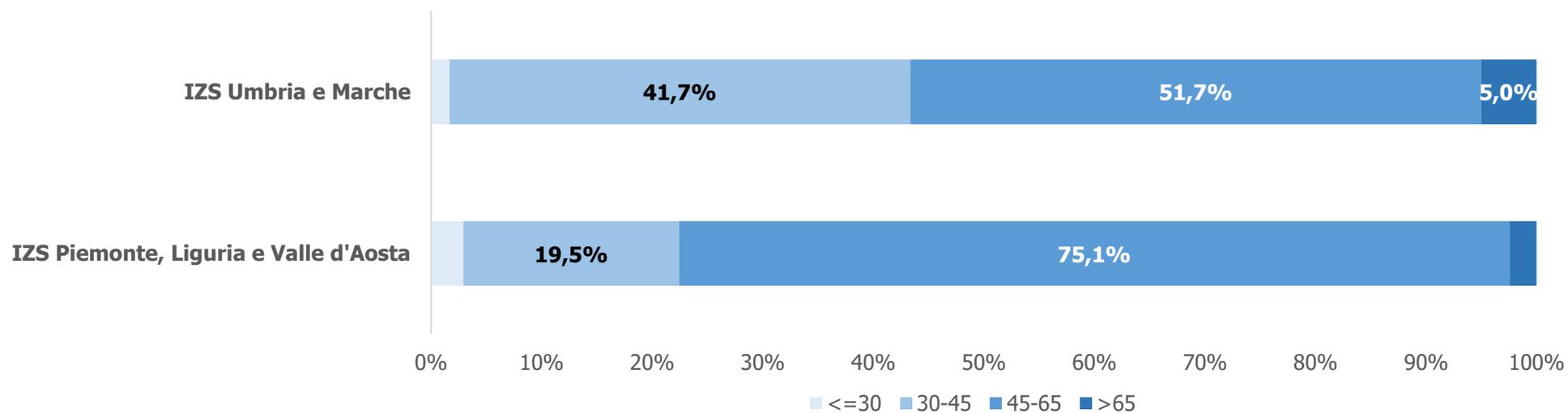


	Licenza elementare	Licenza media	Diploma di maturità	Laurea	Titolo post-laurea	Totale complessivo
IZS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta			12	110	87	209
IZS Umbria e Marche	1	2	7	32	18	60



Anagrafica

Fascia di età



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