



ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE
DELLA LOMBARDIA E DELL'EMILIA ROMAGNA
"BRUNO UBERTINI"
ENTE SANITARIO DI DIRITTO PUBBLICO

U.R.P.

U f f i c i o r e l a z i o n i c o n i l p u b b l i c o

**SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA
duemilaquattordici**



RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

2 0 1 4

Febbraio 2015

INDICE

INTRODUZIONE	3
ANALISI COMPLESSIVA DEI DATI	5
Customer “STANDARD”	6
Customer “CONTRATTI”	9
Customer “FORESTERIA”	14
Customer “VACCINI”	17
Customer “BIBLIOTECA”	19
CONCLUSIONI	23

INTRODUZIONE

A partire dall'anno 2009, che ha visto il primo sperimentale avvio dell'indagine sulla soddisfazione dell'utenza esterna, l'URP ha periodicamente effettuato l'attività di monitoraggio attraverso un modulo standard di customer satisfaction, al fine di verificare le situazioni esistenti e di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Nel 2010 l'URP ha redatto e somministrato modulistica mirata a valutare la percezione della qualità del sito internet e della intranet dell'IZSLER.

A partire dall'anno 2011 viene rilevata la soddisfazione degli utenti che hanno deciso di rinnovare contratti per prestazioni di laboratorio con l'Istituto.

Nel corso dell'anno 2013, oltre alla mappatura della soddisfazione standard è stata altresì avviata la distribuzione di un modello di customer satisfaction relativo alla produzione e alla vendita di vaccini stabulogeni. Si è provveduto a realizzare un'indagine sul servizio di foresteria e sono state realizzate indagini di customer satisfaction destinate agli utenti interni, al fine di misurare il grado di soddisfazione di alcuni servizi erogati dall'Istituto: i servizi erogati dallo stesso URP, dall'Unità Operativa Gestione del Personale e dall'Archivio Generale.

Le indagini esterne avviate nell'anno **2014** riguardano le customer satisfaction "**standard**", "**contratti**" e "**foresteria**", alle quali si aggiungono la customer "**biblioteca**" relativa alla soddisfazione del servizio offerto dalla biblioteca agli utenti esterni e la customer "**vaccini**" per la quale si è deciso di prolungare la mappatura intrapresa nell'anno 2013 che ha avuto scarsa adesione da parte degli utenti.

Per quanto riguarda le indagini rivolte agli utenti interni l'URP ha mappato, in collaborazione con la Biblioteca, i bisogni e il grado di soddisfazione dei servizi offerti dalla Biblioteca stessa.

La tabella che segue riassume le mappature svolte nel corso degli anni, evidenziando ambito, destinatari e modalità di diffusione.

	ambito	destinatari	modalità di diffusione
2009	standard	esterni	a disposizione
	contratti	esterni	inviato con lettera di rinnovo
2010	standard	esterni	a tappeto
	contratti	esterni	inviato con lettera di rinnovo
	sito	esterni	a disposizione
	sito-intranet	interni	inviato via mail
2011	standard	esterni	a disposizione
	contratti	esterni	inviato con lettera di rinnovo

2012	standard	esterni	a disposizione
	contratti	esterni	inviato con lettera di rinnovo
2013	standard	esterni	a tappeto
	contratti	esterni	inviato con lettera di rinnovo
	vaccini	esterni	allegato alla partita di vaccino
	foresteria	esterni	a disposizione nelle camere
	URP	interni	inviato via mail
	gestione del personale	interni	inviato via mail
	archivio generale	interni	inviato via mail
2014	standard	esterni	a disposizione
	contratti	esterni	inviato con lettera di rinnovo
	foresteria	esterni	a disposizione nelle camere
	vaccini	esterni	allegato alla partita di vaccino
	biblioteca	esterni	brevi manu
	biblioteca	interni	inviato via mail

Questo report presenta tutti i dati relativi alla soddisfazione dell'utenza raccolti nell'anno **2014**.

Tutti i dati sono presentati in forma aggregata, per mantenere la riservatezza sui dati personali degli utenti esterni che si sono messi in contatto con l'amministrazione e per poter evidenziare eventuali fenomeni particolarmente significativi.

Ci preme sottolineare la parzialità del punto di vista di questa analisi, che non può descrivere in modo esaustivo la visione e la percezione degli utenti perché ogni questionario (per quanto strutturato in modo esaustivo e imparziale) non potrà mai indagare in modo approfondito la totalità delle dimensioni qualitative e quantitative di un servizio.

ANALISI COMPLESSIVA DEI DATI

Come anticipato nell'introduzione, per l'anno 2014 agli utenti esterni che hanno usufruito del servizio di foresteria, di acquisto vaccini e del servizio di consultazione articoli scientifici presso la biblioteca, sono stati sottoposti i relativi questionari di customer satisfaction "**foresteria**", "**vaccini**" e "**biblioteca**".

I moduli "**standard**" sul servizio offerto dall'IZSLER, come ogni anno, erano a disposizione dell'utenza sul sito istituzionale e presso tutte le accettazioni della sede e delle sezioni.

Il modulo "**contratti**", che analizza gli aspetti amministrativi e sanitari del servizio cui accedono gli utenti che stipulano un contratto per prestazioni di laboratorio con l'IZSLER, è stato inviato come di consueto, in forma cartacea, a tutti i convenzionati congiuntamente alla lettera di rinnovo del contratto per prestazioni di laboratorio, con preghiera di restituirlo compilato.

Di seguito riportiamo i dati di raccolta delle indagini per il 2014 a confronto con l'anno precedente.

modulo	2013	2014
standard	525*	10
contratti	37	25
foresteria	20**	15***
vaccini	3	1
biblioteca (esterni)	non rilevato	18
biblioteca (interni)	49	45

* di cui 508 relativi alla mappatura attiva di giugno 2013 e 17 spontanei

** nel periodo settembre 2013 – marzo 2014

*** nel periodo aprile – dicembre 2014

Per quanto riguarda la customer "**standard**", nel corso dell'anno 2014 sono pervenuti 10 moduli, evidenziando una flessione dei questionari spontanei raccolti nel 2013.

Anche per quanto riguarda la customer "**contratti**" per l'anno 2014 si è verificata una diminuzione del 32% del numero di questionari compilati, a fronte di una diminuzione del 15% delle convenzioni attive rispetto all'anno 2013.

La **foresteria**, nel periodo da aprile a dicembre 2014, ha raccolto n.15 modelli che corrispondono a circa il 14% degli ospiti che hanno usufruito del servizio, con un'importante diminuzione rispetto al precedente periodo di mappatura (settembre 2013 – marzo 2014) nonostante un raddoppio delle presenze.

La customer “**vaccini**”, che ha avuto un tasso di risposta estremamente basso fin dalla sua nascita, conferma il suo trend per l’anno 2014 con solamente **1** questionario pervenuto. Il modello di questionario, presente in ogni partita di vaccino, è stato in alcuni casi sollecitato telefonicamente ai veterinari contattati, tuttavia senza riscontro.

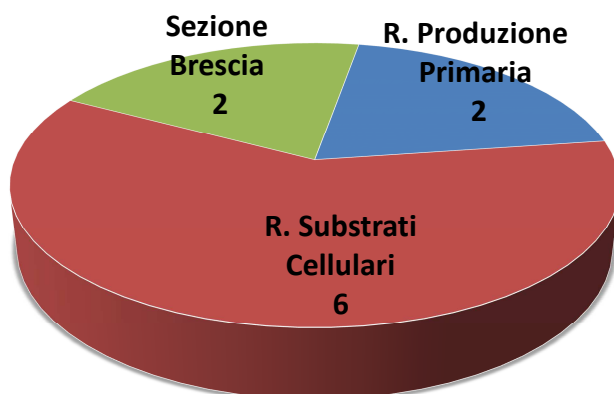
La **biblioteca**, relativamente ai servizi offerti agli utenti esterni nell’anno 2014, ha raccolto n.**18** modelli di customer satisfaction.

I questionari destinati alla valutazione da parte degli utenti interni confermano il trend dell’anno precedente con n.**45** modelli compilati.

• Customer “**STANDARD**”

Nel corso dell’anno 2014 sono stati raccolti **n.10** moduli di customer satisfaction, tutti provenienti dalla sede di Brescia.

Questa è la distribuzione dei questionari per punto di raccolta:



Alla compilazione dei questionari ha fatto seguito l’analisi e la rielaborazione dei dati raccolti.

Al fine di tracciare un profilo socio-anagrafico dell’utente, nel questionario è stato richiesto di indicare il sesso, la fascia d’età di appartenenza e il livello di istruzione. Da questo punto di vista è risultato che la maggioranza dei compilatori del

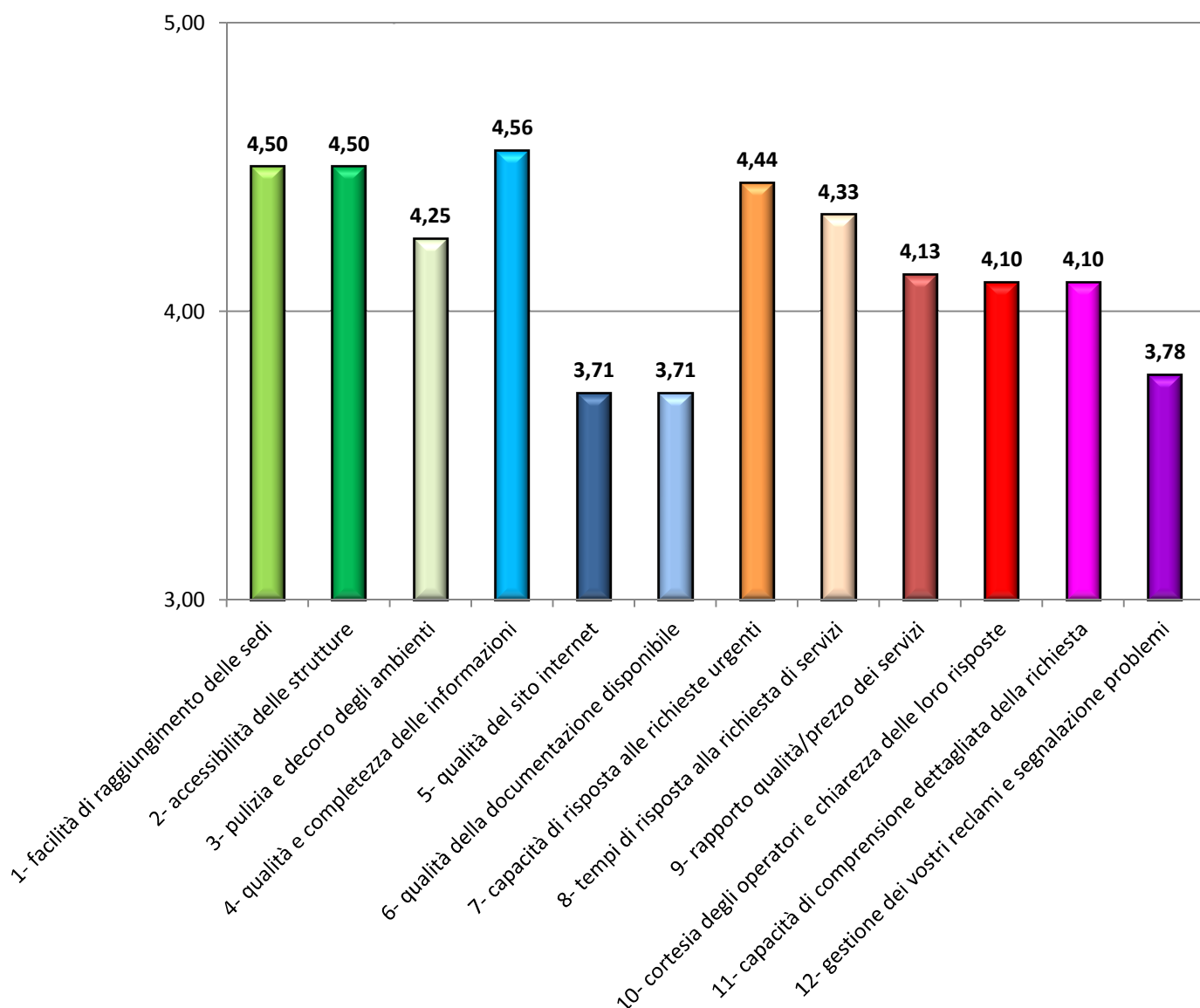


questionario è una **donna** (60%) appartenente a una fascia d’età **tra i 36 e i 50 anni** (50%) e con un livello di **istruzione post-universitaria** (50%).

Relativamente al rapporto con l’Istituto, l’utente medio si rivolge all’IZSLER spesso (40%) perché ha fiducia nella struttura (70%).

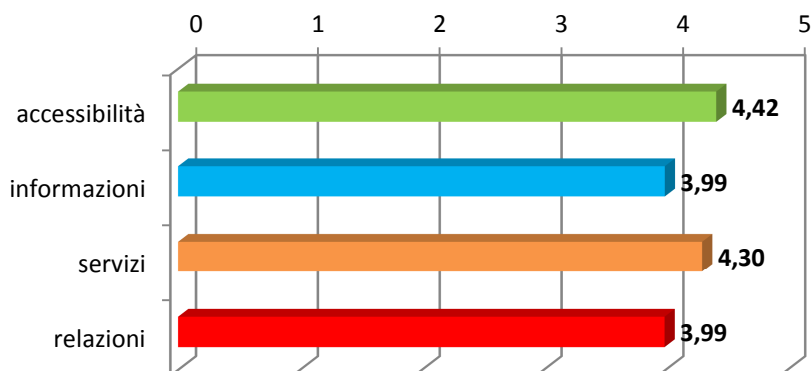
Agli utenti è stato chiesto di esprimere un giudizio su una scala da 1 (insoddisfatto) a 5 (molto soddisfatto) su 12 fattori che abbiamo ritenuto essere rappresentativi del servizio che l'IZSLER offre:

- 1- facilità di raggiungimento delle sedi
- 2- accessibilità delle strutture
- 3- pulizia e decoro degli ambienti
- 4- qualità e completezza delle informazioni
- 5- qualità del sito internet
- 6- qualità della documentazione disponibile
- 7- capacità di risposta alle richieste urgenti
- 8- tempi di risposta alla richiesta di servizi
- 9- rapporto qualità/prezzo dei servizi
- 10- cortesia degli operatori e chiarezza delle loro risposte
- 11- capacità di comprensione dettagliata della richiesta
- 12- gestione dei vostri reclami e segnalazione problemi

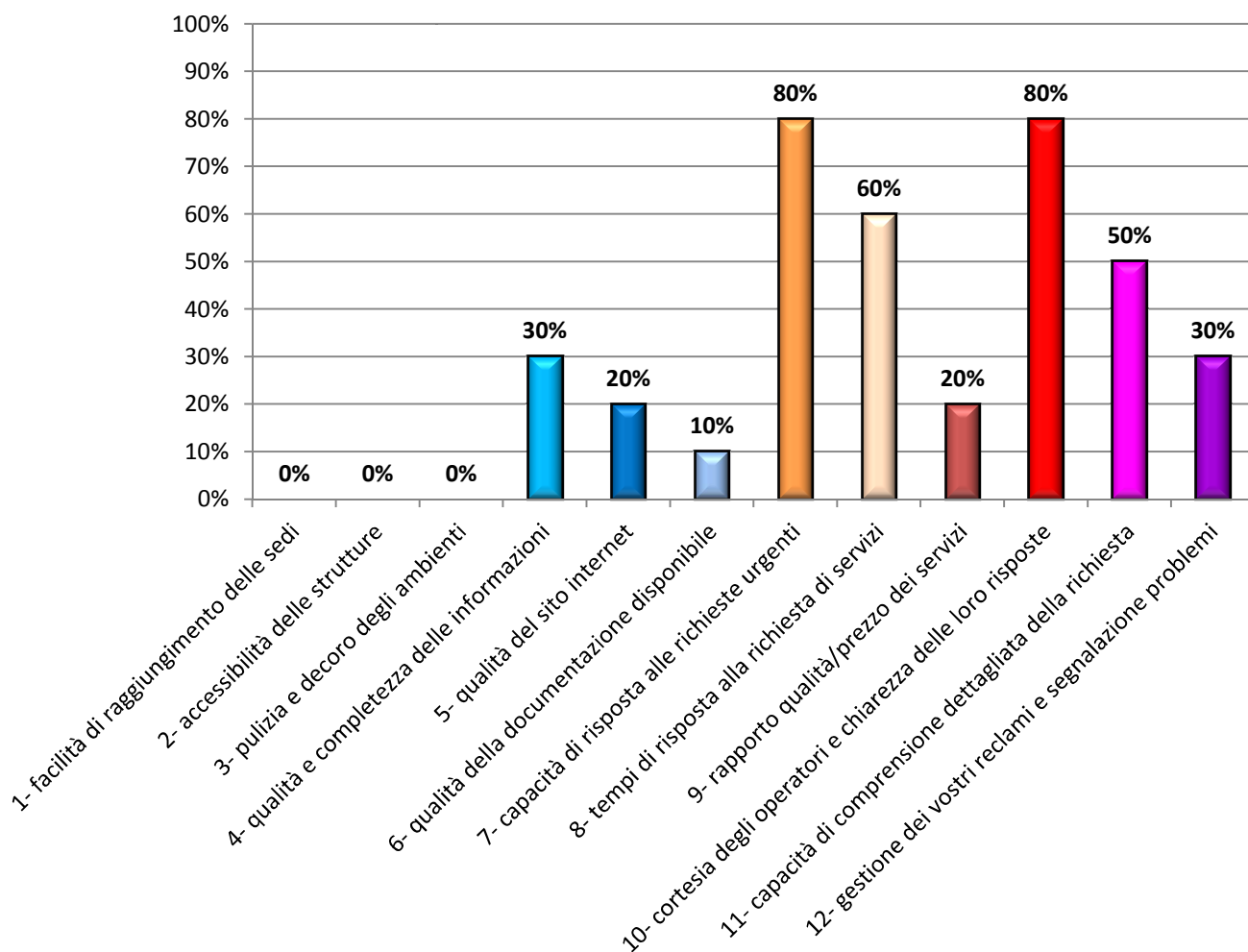


Per sottolineare graficamente, nello spazio a disposizione, lo scarto tra i valori medi assegnati, il grafico rappresenta solo valori compresi tra 3 e 5, in modo da enfatizzare la differenza di altezza delle diverse colonne.

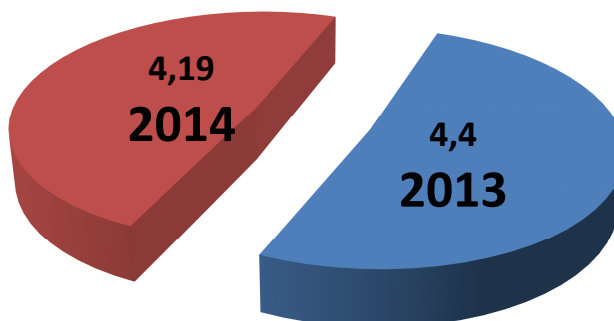
Ad una prima analisi è chiaro l'elevato livello di soddisfazione degli utenti (il punteggio medio complessivo si attesta sui **4,24** punti: tra "soddisfatto" e "molto soddisfatto"), in particolare per quanto riguarda il blocco di fattori legati all'accessibilità e ai servizi, così come evidenziato dal prossimo grafico che riporta le medie per gruppi omogenei di fattori:



Agli utenti è stato poi richiesto di indicare i 5 fattori che, indipendente dal loro livello di soddisfazione, ritenevano più rilevanti per il loro giudizio:



Ricalcolando la **media** complessiva dei fattori di soddisfazione, **ponderata** sulla base delle priorità assegnate, il risultato si attesta su un ottimo **4,19**. Confrontando i risultati degli anni 2013 e 2014, emerge una sostanziale continuità nel giudizio positivo.



Una parte del modulo lascia gli utenti liberi di avanzare **suggerimenti** o **osservazioni** che comprendono sia osservazioni riguardo aspetti giudicati negativi o migliorabili, sia complimenti ed encomi per il livello del servizio:

- Migliorare il sito internet, in particolare la sezione relativa alla banca cellulare
- La richiesta di un indirizzo PEC per invio di preventivi non è sempre posseduta da tutti
- CONTINUARE L'ATTUALE OPERATIVITA' E CORTESIA

• **Customer “CONTRATTI”**

Nel corso dell'anno 2014 sono stati raccolti **n.25** dei moduli inviati agli utenti che hanno rinnovato il contratto per prestazioni di laboratorio.

Il modulo ricalca nell'impostazione il modulo “standard”, ma se ne differenzia in modo sostanziale per i contenuti: sono 16 i fattori sotto esame, non viene più valutata l'accessibilità delle strutture, mentre sono approfonditi gli aspetti legati alle informazioni fornite, alla qualità sostanziale del servizio e agli aspetti relazionali; inoltre aumenta l'attenzione per gli aspetti di gestione amministrativa dei contratti.

Alla compilazione dei questionari ha fatto seguito l'analisi e la rielaborazione dei dati raccolti.

Al fine di tracciare un profilo socio-anagrafico dell'utente, nel questionario è stato richiesto di indicare il sesso, la fascia d'età di appartenenza ed il livello di istruzione.

Da questo punto di vista è risultato che la maggioranza dei compilatori del

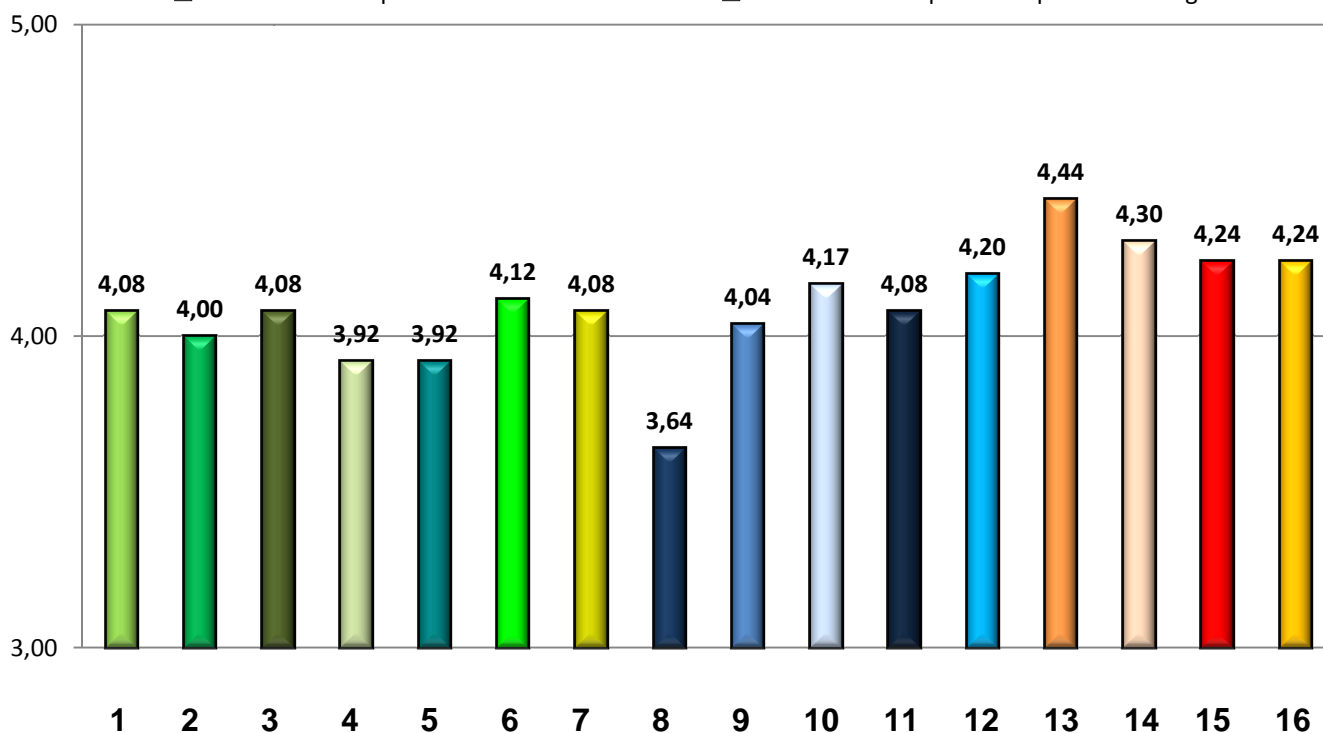


questionario è un **uomo** (52%) appartenente a una fascia d'età superiore ai **50 anni** (52%), con un livello di **istruzione universitaria** (44%) e che svolge la professione di **imprenditore nel settore alimentare** (36%).

Relativamente al rapporto con l'Istituto, l'utente medio si rivolge all'IZSLER spesso (64%) perché è la struttura territoriale di competenza (56%).

Agli utenti è stato chiesto di esprimere un giudizio su una scala da 1 (insoddisfatto) a 5 (molto soddisfatto) su 16 fattori che abbiamo ritenuto essere rappresentativi del servizio offerto:

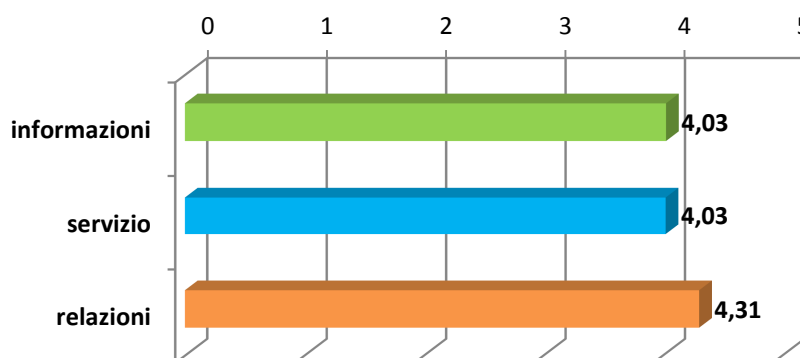
- | | |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| ■ 1- chiarezza dei contenuti del contratto | ■ 2- chiarezza delle fatture |
| ■ 3- chiarezza dei rapporti di prova | ■ 4- qualità info UO Affari Generali e Legali |
| ■ 5- qualità info UO Economico Finanziaria | ■ 6- qualità info modalità conferimento campioni |
| ■ 7- qualità info attività analisi | ■ 8- tempi perfezionamento contratto |
| ■ 9- modalità gestione fatturazione | ■ 10- tempi e modalità accettazione campioni |
| ■ 11- tempi emissione esiti esami | ■ 12- qualità percepita attività di prova |
| ■ 13- cortesia e disponibilità uff contratti | ■ 14- cortesia e disponibilità UO eco-fin |
| ■ 15- cortesia e disponibilità accettazione | ■ 16- cortesia e disponibilità personale dirigente |



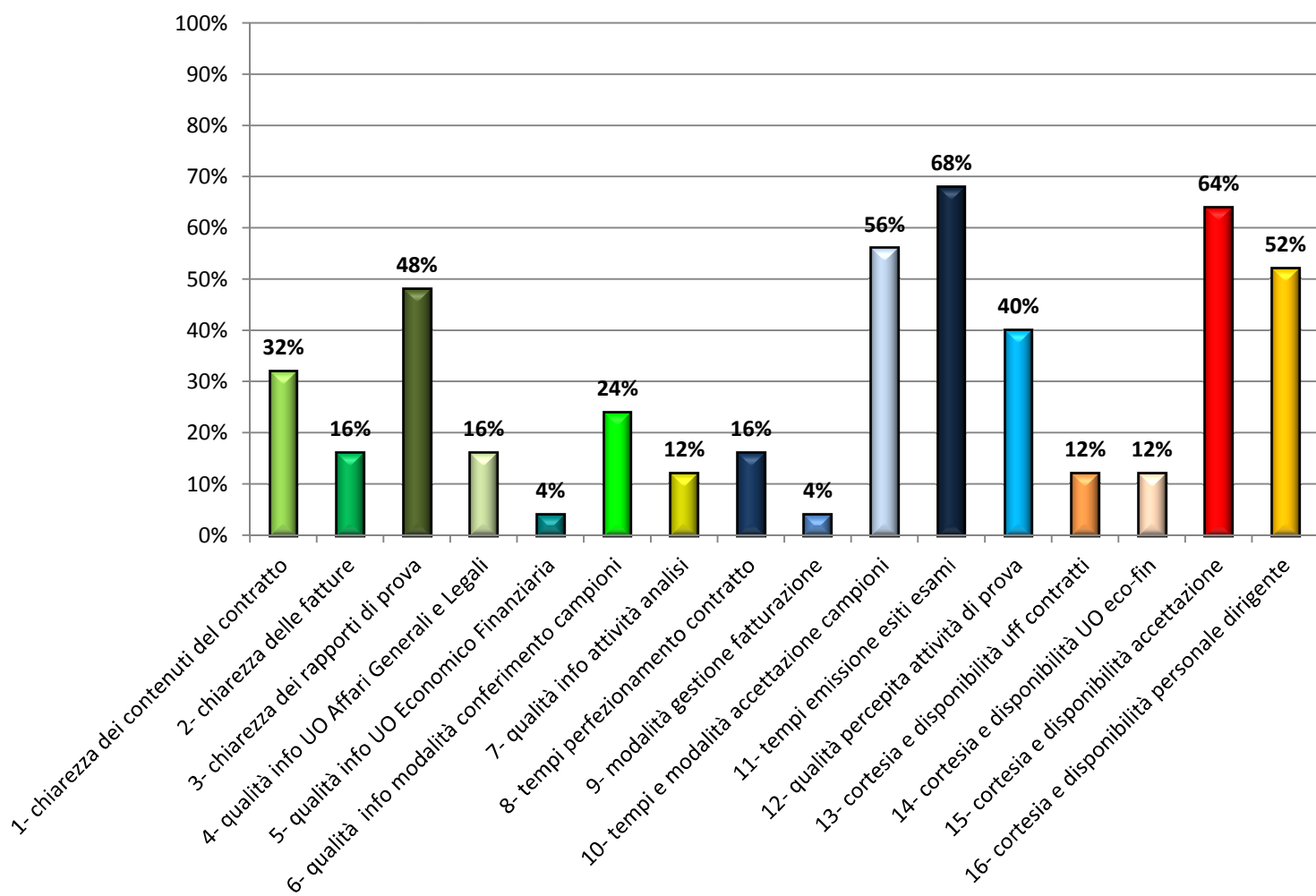
Per sottolineare graficamente, nello spazio a disposizione, lo scarto tra i valori medi assegnati, il grafico rappresenta solo valori compresi tra 3 e 5, in modo da enfatizzare la differenza di altezza delle diverse colonne.

Ad una prima analisi è chiaro l'elevato livello di soddisfazione degli utenti (il punteggio medio complessivo si attesta sui **4,10** punti: tra "soddisfatto" e "molto soddisfatto"), in particolare per quanto riguarda il blocco di fattori legati agli aspetti relazionali.

Di seguito il grafico che riporta le medie per gruppi omogenei di fattori:



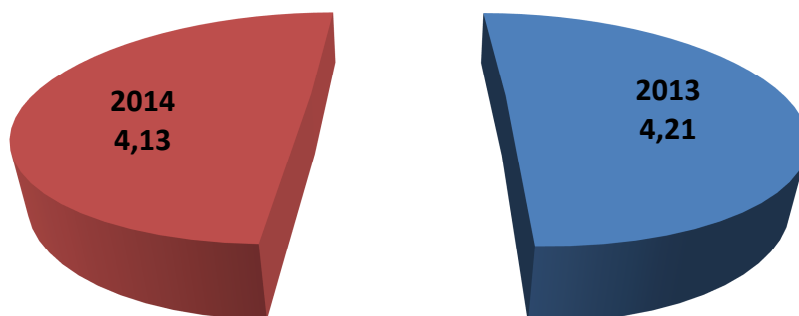
Agli utenti è stato poi richiesto di indicare i 5 fattori che, indipendente dal loro livello di soddisfazione, ritenevano più rilevanti per il loro giudizio:



Il risultato di questa elaborazione rimane negli standard dell'anno precedente, con un'impercettibile flessione del punteggio medio complessivo.

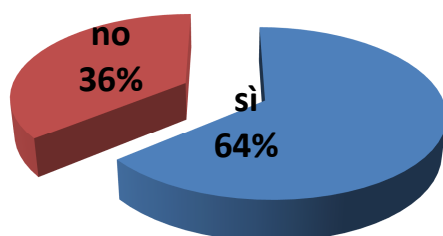
La media di tutti i fattori, **ponderata** sulla base delle priorità assegnate dagli utenti si attesta su **4,13** punti.

Confrontando i risultati degli anni 2013 e 2014, emerge una sostanziale continuità nel giudizio positivo.



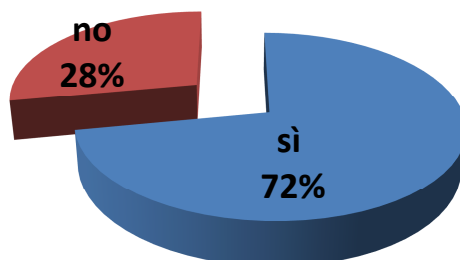
Il questionario comprende anche due domande mirate a valutare quanto gli utenti che stipulano contratti con l'Istituto si avvalgano delle informazioni disponibili sul sito e quanto le ritengano utili:

SAPEVA DELLE INFORMAZIONI DISPONIBILI SUL SITO?



■ sì
■ no

LE HA TROVATE ESAURIENTI?



Una parte del modulo lascia gli utenti liberi di avanzare **suggerimenti** o **osservazioni**,
 queste sono le istanze principali:

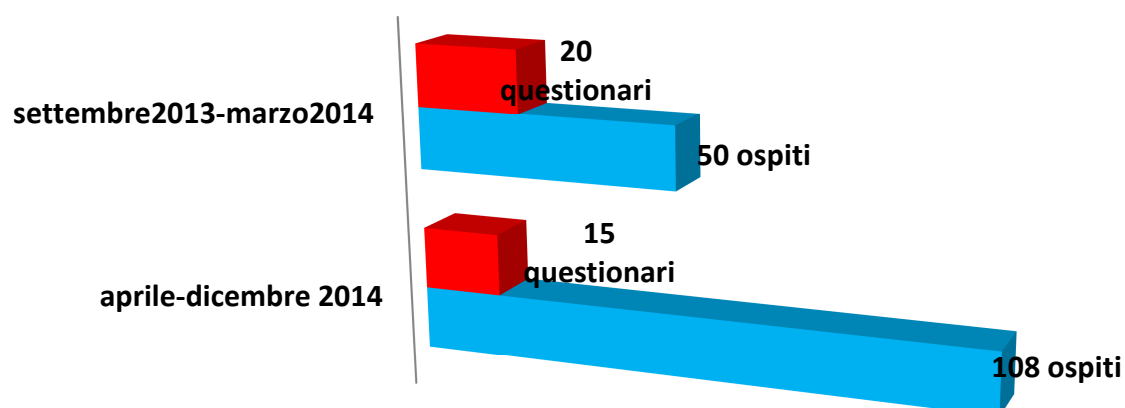
- è necessario ed urgente poter contare sull'accreditamento dei vostri metodi in riferimento all'analisi di arsenico per poter continuare a utilizzare i vostri servizi
- suggerimento per invio referti: possibilità di nominare i file dei referti analitici e delle mail secondo le richieste del cliente
- SEGUIRE LE COMUNICAZIONI EFFETTUATE DAL CLIENTE. NEL MIO CASO HO RICHIESTO LA SPEDIZIONE DEL CONTRATTO ALLA SEDE OPERATIVA DI PAVIA INVECE VIENE SEMPRE INVIATO ALLA SEDE LEGALE DI MILANO (NB da verifica non risultano richieste fatte all'ufficio contratti di variazione dell'indirizzo a cui spedire il contratto)
- tariffario troppo dispersivo

Rispetto all'anno precedente, il numero di utenti che hanno utilizzato questa parte del modulo è aumentato in rapporto al minor numero di questionari compilati dagli utenti: le segnalazioni rappresentano il 16% della totalità dei moduli raccolti.

	2013	2014
“CONTRATTI”		
moduli raccolti	37	25
moduli con osservazioni	3	4
% moduli con osservazioni	8%	16%

• Customer “FORESTERIA”

Nel periodo preso in esame (aprile-dicembre 2014) sono stati compilati n. **15** modelli che corrispondono a circa il 14% degli ospiti che hanno usufruito del servizio. Rispetto al precedente periodo di mappatura (settembre 2013-marzo 2014) gli ospiti che hanno deciso di compilare il questionario sono fortemente diminuiti a fronte di un raddoppio delle presenze.

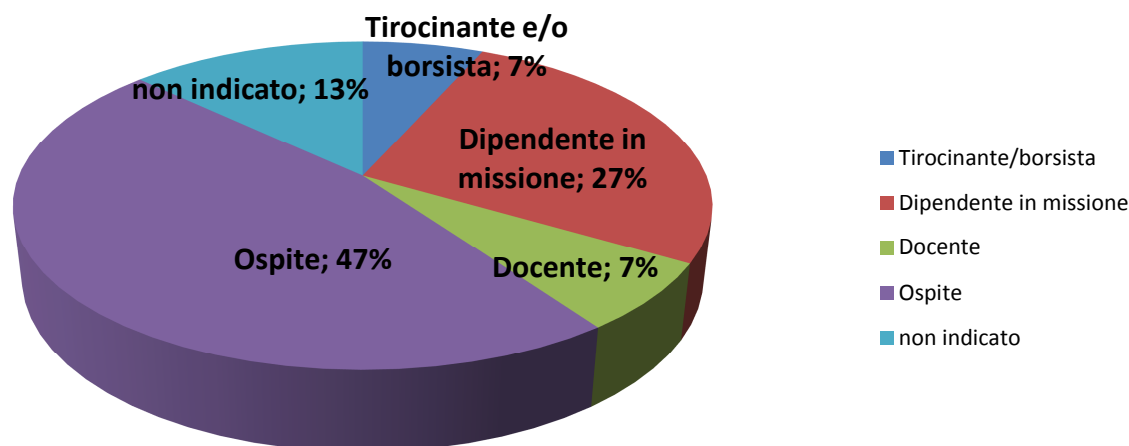


Alla compilazione dei questionari ha fatto seguito l'analisi e la rielaborazione dei dati raccolti.

Il **47%** dei questionari compilati proviene da ospiti invitati dall'Istituto in occasione di particolari eventi, il **27%** da dipendenti in missione, il **7%** da tirocinanti o borsisti che hanno frequentato l'Istituto e un ulteriore **7%** da docenti invitati in occasione di convegni/congressi.

Il **13%** degli utenti ha omesso di indicare la tipologia di fruitore del servizio.

TIPOLOGIA DI UTENTE



Nel questionario è stato inoltre richiesto di indicare il sesso, la fascia d'età di appartenenza ed il livello di istruzione.

Da questo punto di vista è risultato che la maggioranza dei compilatori del



questionario è un **uomo** (60%) di età compresa tra i 36 e i 50 anni (47%) e con un livello di **istruzione universitaria** (47%).

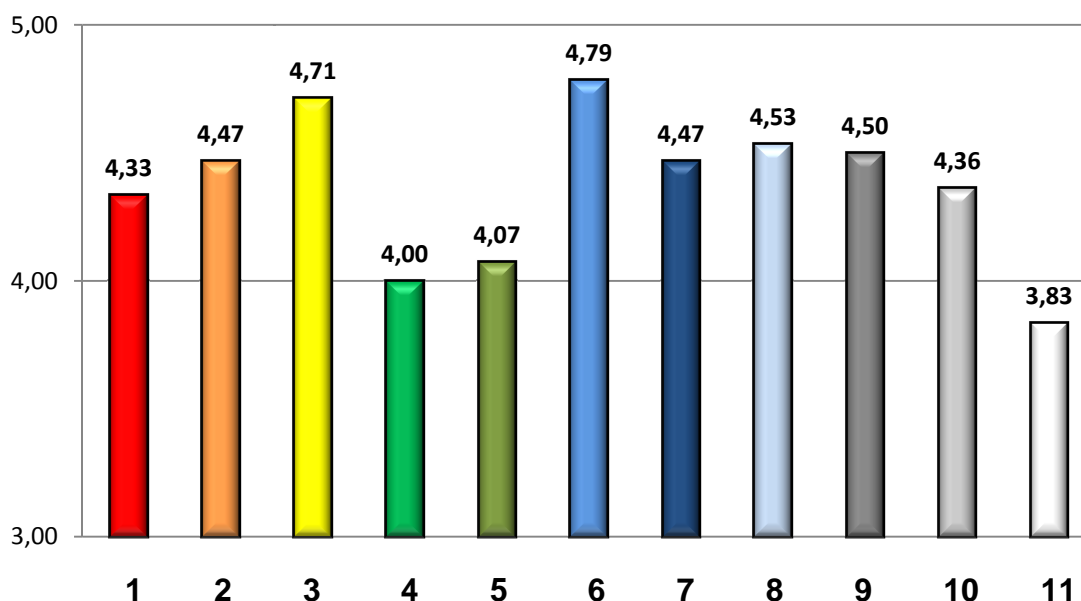
Nella prima parte del modulo è stato chiesto agli utenti di dare un giudizio di soddisfazione generale sul servizio di foresteria e di valutare il rapporto qualità-prezzo:

Il voto medio di soddisfazione generale si attesta su un ottimo **4,60**, su una scala da 1 (insoddisfatto) a 5 (molto soddisfatto), con un tasso di risposta del 100%.

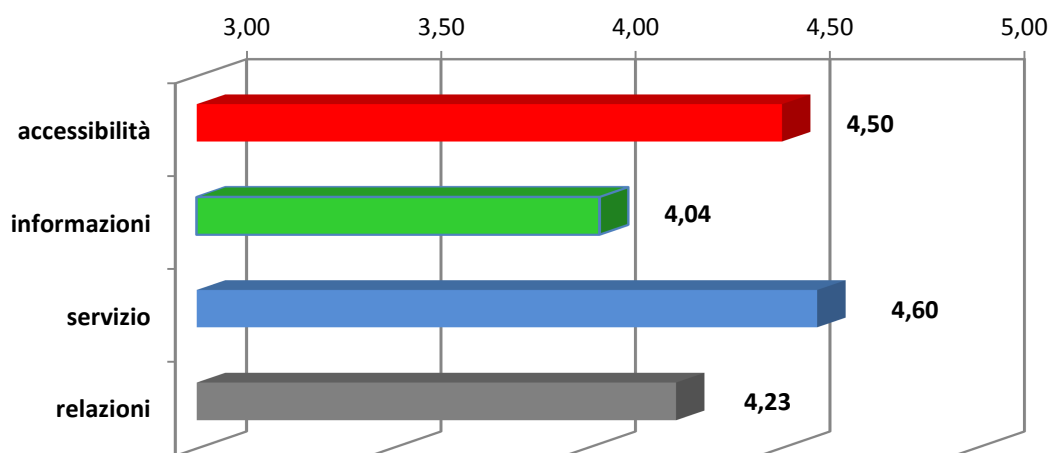
Al rapporto qualità-prezzo è stato assegnato un punteggio medio di **4,33**, con un tasso di risposta del 60% che corrisponde quasi certamente alla percentuale di ospiti paganti.

Agli utenti è stato chiesto di esprimere un giudizio su una scala da 1 a 5 su **11 fattori** che abbiamo ritenuto essere rappresentativi del servizio di foresteria:

- 1 - FACILITA' DI RAGGIUNGIMENTO
- 2 - ACCESSIBILITA' ALLE STRUTTURE
- 3 - PULIZIA E DECORO DEGLI AMBIENTI COMUNI
- 4 - QUALITA' E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI MESSE A DISPOSIZIONE DELL'ISTITUTO
- 5 - QUALITA' DEI LINK DEL SERVIZIO SUL SITO INTERNET DELL'IZSLER
- 6 - PULIZIA DELLA CAMERA E DEL BAGNO
- 7 - COMFORT PRESENTI
- 8 - EFFICIENZA DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA E PORTINERIA
- 9 - CORTESIA DEGLI OPERATORI E CHIAREZZA DELLE LORO RISPOSTE
- 10 - CAPACITA' DI COMPrensione DETTAGLIATA DELLA VOSTRA RICHIESTA
- 11 - GESTIONE DEI VOSTRI RECLAMI



Il **valore medio dei fattori di soddisfazione** si attesta sul punteggio di **4,41**: tra “soddisfatto” e “molto soddisfatto”, rappresentando un ottimo livello di soddisfazione.

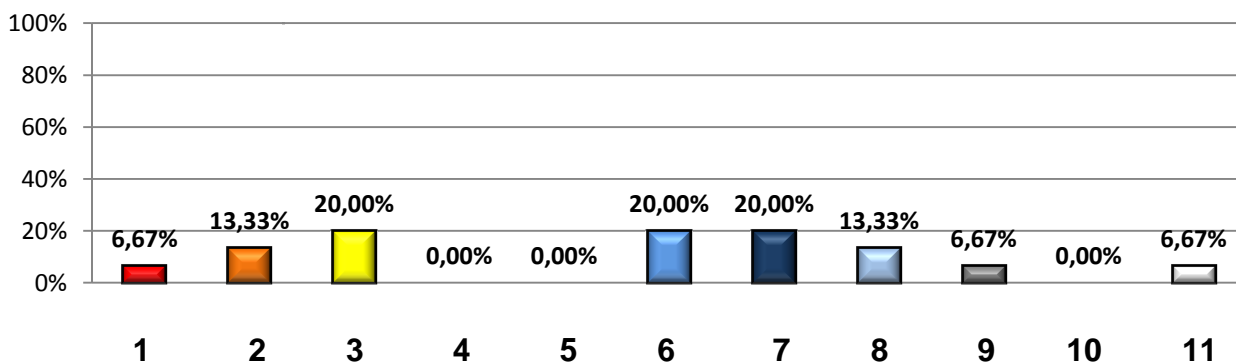


Come si può vedere dal grafico, i punti di forza evidenziati dalla valutazione sono i gruppi di fattori al servizio e all’accessibilità.

Gli utenti assegnano un punteggio relativamente più basso, ma comunque superiore a 4, al gruppo di fattori legato alle relazioni e alle informazioni.

Agli utenti è stato poi richiesto di indicare i 5 fattori che, indipendente dal loro livello di soddisfazione, ritenevano più rilevanti per il loro giudizio:

- 1 - FACILITA' DI RAGGIUNGIMENTO
- 2 - ACCESSIBILITA' ALLE STRUTTURE
- 3 - PULIZIA E DECORO DEGLI AMBIENTI COMUNI
- 4 - QUALITA' E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI MESSE A DISPOSIZIONE DELL'ISTITUTO
- 5 - QUALITA' DEI LINK DEL SERVIZIO SUL SITO INTERNET DELL'IZSLER
- 6 - PULIZIA DELLA CAMERA E DEL BAGNO
- 7 - COMFORT PRESENTI
- 8 - EFFICIENZA DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA E PORTINERIA
- 9 - CORTESIA DEGLI OPERATORI E CHIAREZZA DELLE LORO RISPOSTE
- 10 - CAPACITA' DI COMPrensione DETTAGLIATA DELLA VOSTRA RICHIESTA
- 11 - GESTIONE DEI VOSTRI RECLAMI



Ricalcolando la **media** complessiva dei fattori di soddisfazione, **ponderata** sulla base delle priorità assegnate, il risultato si attesta sul punteggio di **4,54**.

Tuttavia il risultato ponderato non si può considerare rappresentativo perché il 73% dei compilatori ha omesso di rispondere alla domanda.

Le principali osservazioni avanzate nella parte del modulo dedicata alla libera proposta di **suggerimenti** riguardano principalmente la difficoltà di connessione a internet (2 segnalazioni), la mancanza di indicazioni stradali per raggiungere la foresteria (2 segnalazioni) e la mancanza di zanzariere o repellenti anti zanzara per i mesi estivi (2 segnalazioni).

Un paio di utenti segnalano la mancanza di un frigorifero e di conseguenza la scarsa fruibilità della cucina, un utente segnala il malfunzionamento del bagno e un altro riferisce di non aver ricevuto risposta a richiesta di informazioni.

• Customer “VACCINI”

Come già anticipato nell'introduzione la distribuzione del questionario di gradimento relativo al servizio di produzione e vendita vaccini stabulogeni ha ottenuto scarso successo. A partire dalla data di distribuzione (30 settembre 2013) fino a tutto l'anno 2014 sono stati raccolti 4 questionari, di cui 3 riferiti alla precedente mappatura e 1 nel periodo da marzo a dicembre 2014.

L'unico questionario pervenuto è stato compilato da un veterinario che svolge anche l'attività di allevatore.

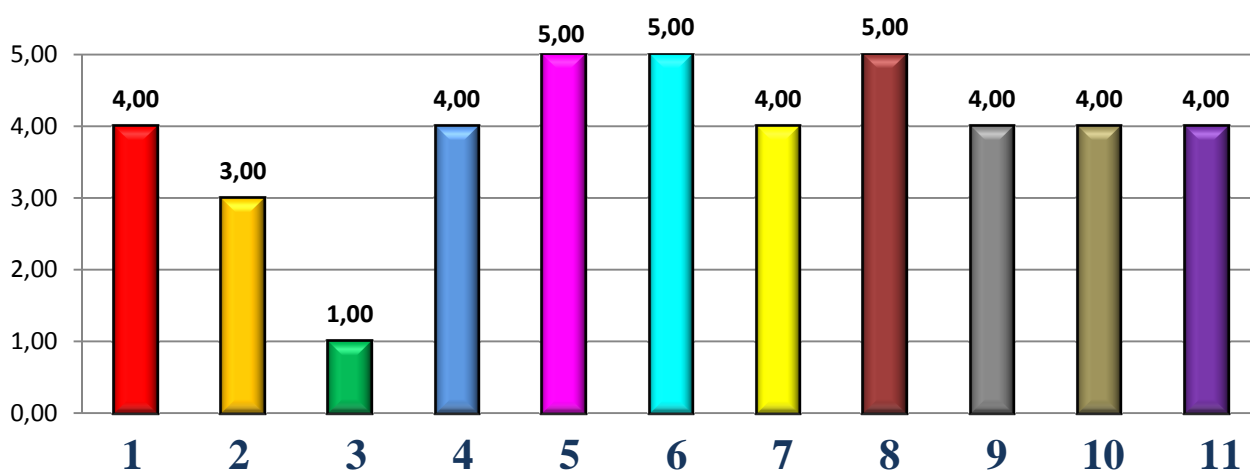
L'utente ha conosciuto l'attività di produzione di vaccini stabulogeni grazie a veterinari dell'IZSLER e si rivolge spesso all'Istituto, per fiducia e comodità.

Ha utilizzato più volte i vaccini prodotti dall'Istituto riscontrando benefici con l'uso abituale degli stessi, tuttavia consiglia volumi maggiori delle confezioni attualmente disponibili.

Il servizio di produzione e vendita dei vaccini, ritenuto invariato negli ultimi 12 mesi da parte dell'utente, ha ottenuto un punteggio medio di **3,91** su una scala da 1 (insoddisfatto) a 5 (molto soddisfatto).

Si elencano gli 11 fattori di soddisfazione con relativo giudizio espresso dall'utente:

- 1 - Qualità e completezza delle informazioni ricevute dagli operatori circa le modalità di acquisto di vaccini
- 2 - Chiarezza del modulo d'ordine per vaccini stabulogeni
- 3 - Servizio di consegna
- 4 - Tempo di consegna
- 5 - Disponibilità di vaccini stabulogeni
- 6 - Quantitativo minimo dell'ordine
- 7 - Rapporto qualità-prezzo del vaccino
- 8 - Efficacia del vaccino
- 9 - Disponibilità e cortesia degli operatori e chiarezza delle loro risposte
- 10 - Capacità di comprensione dettagliata della Vostra richiesta
- 11 - Competenza e professionalità degli operatori



Per quanto riguarda i fattori più rilevanti, indipendente dal loro livello di soddisfazione, l'utente ha indicato la "chiarezza del modulo d'ordine per vaccini stabulogeni", il "rapporto qualità-prezzo del vaccino", l'"efficacia del vaccino", la "capacità di comprensione dettagliata della richiesta" e la "competenza e professionalità degli operatori".

Ricalcolando la **media** complessiva dei fattori di soddisfazione, **ponderata** sulla base delle priorità assegnate, il risultato si attesta sul punteggio di **4,00**.

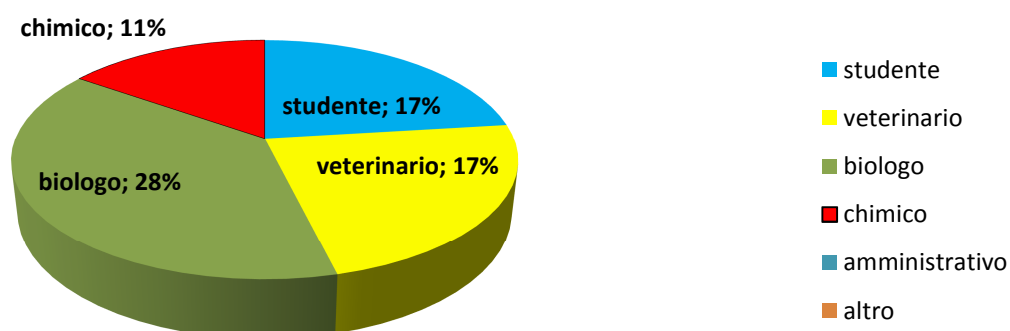
L'utente ha inoltre suggerito di inserire i flaconi di vaccino in apposito contenitore di polistirolo con ghiaccio all'interno per conservare la temperatura ideale nel tempo necessario alla consegna, al fine di mantenere l'efficacia del vaccino.

• Customer “BIBLIOTECA”

Il presente Report analizza i dati della soddisfazione esterna relativa ai servizi offerti dalla **Biblioteca**, con l’obiettivo di analizzare le aspettative dei propri utenti esterni, il loro grado di soddisfazione e raccogliere suggerimenti per migliorarne il funzionamento.

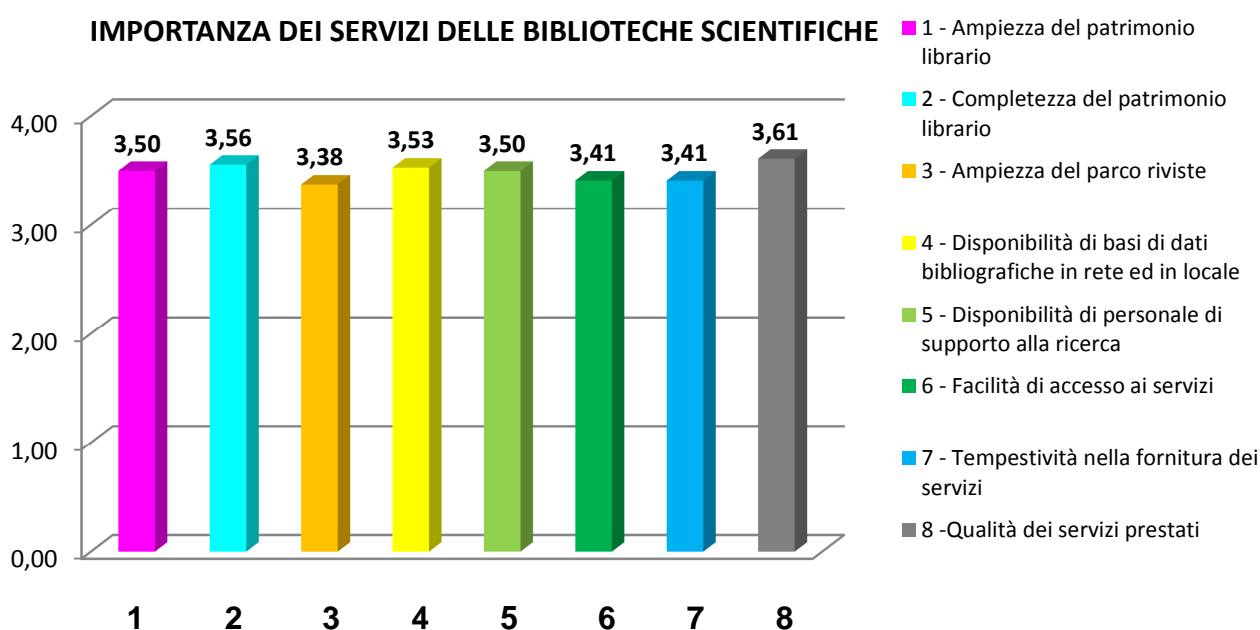
Gli utenti esterni che hanno chiesto l’accesso alla Biblioteca sono stati invitati a compilare un questionario di gradimento predisposto appositamente dalla Biblioteca, per un numero complessivo di **18** modelli nel corso dell’anno 2014.

La suddivisione per qualifica è la seguente, tenendo presente che il **27%** dei compilatori ha omesso di indicarla:

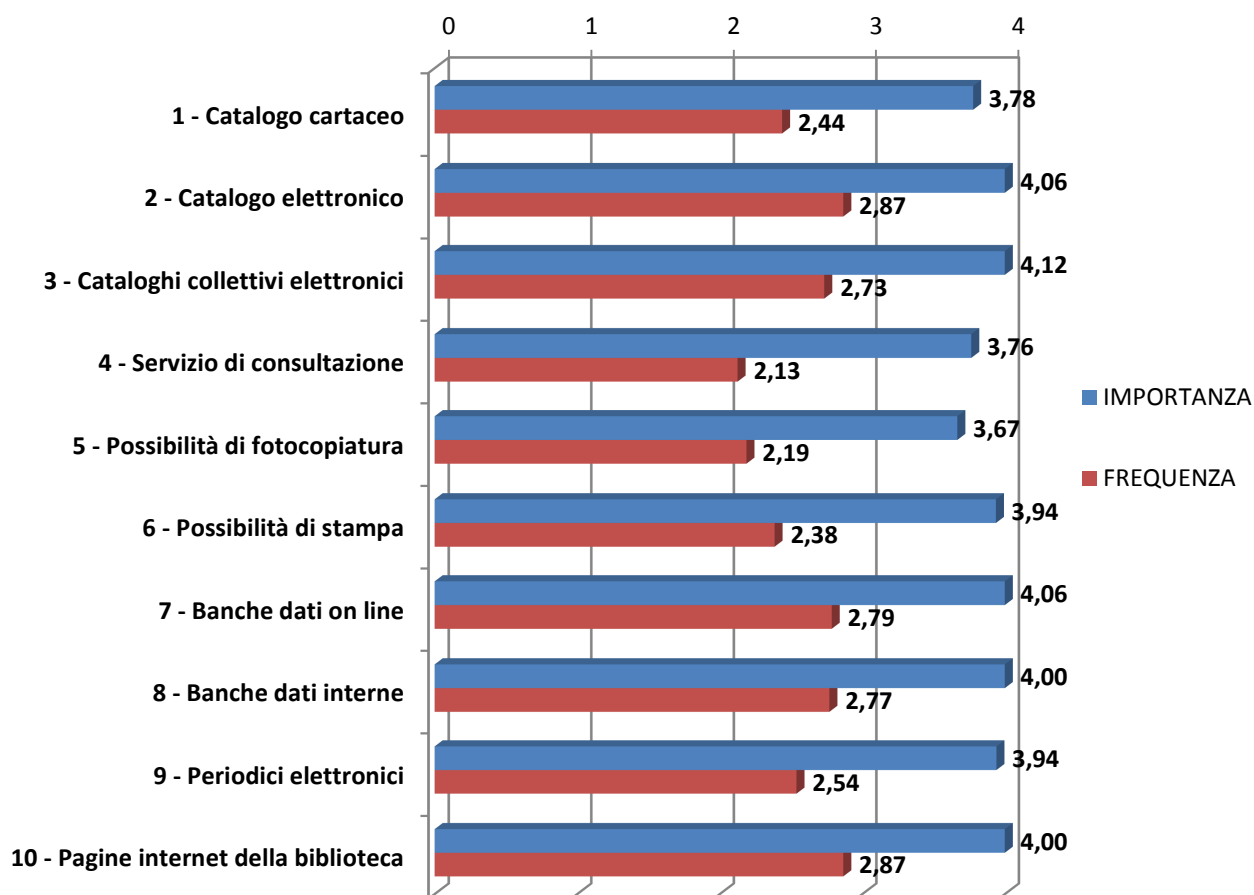


Alla compilazione dei questionari ha fatto seguito l’analisi e la rielaborazione dei dati raccolti.

Agli utenti è stato chiesto di esprimere, da un punto di vista generale, il grado di importanza su una scala da 1 (irrilevante) a 4 (molto importante) di 8 fattori rappresentativi ai fini dell’efficacia ottimale dei servizi offerti da una qualsiasi biblioteca scientifica (senza alcun riferimento alla biblioteca dell’Izslser):



Agli utenti è stato poi chiesto di esprimere il **grado di importanza** (su una scala da 1 “irrilevante” a 4 “molto importante”) di **10 servizi offerti dalla nostra Biblioteca** e la **frequenza di fruizione** (su una scala da 1 “mai” a 4 “continuativamente”):

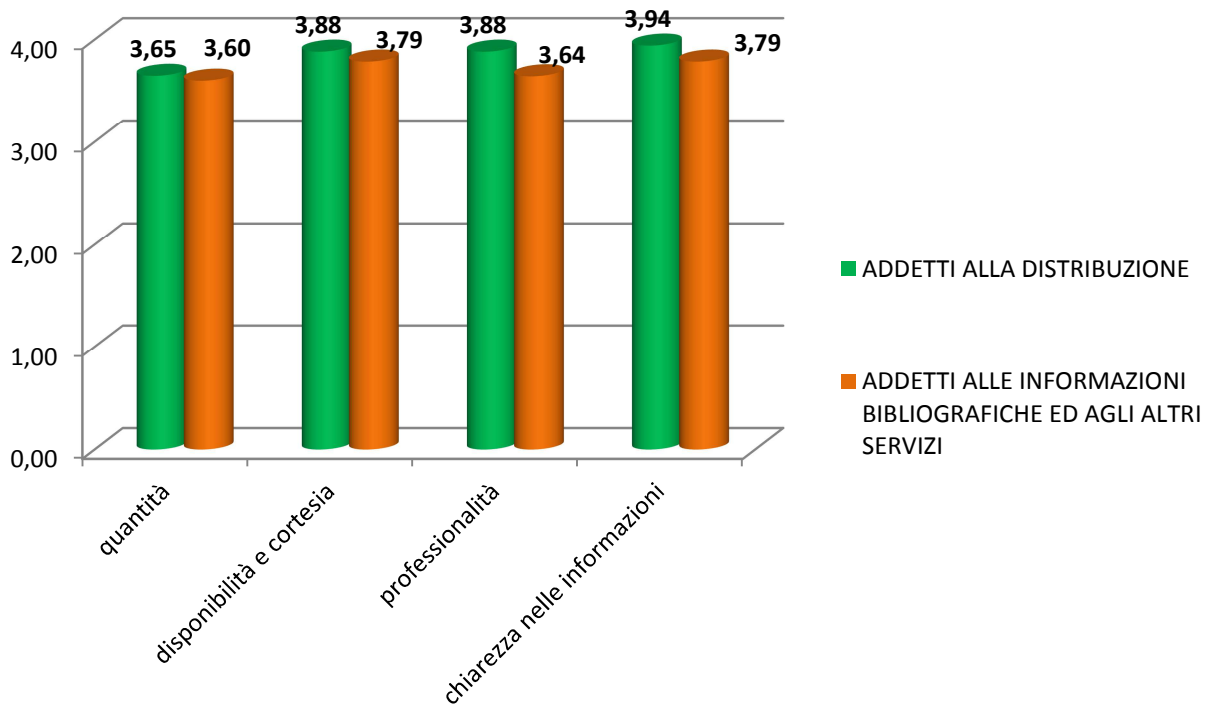


In riferimento all'**importanza dei servizi** sopra indicati, il **valore medio** si attesta sul punteggio di **3,93**: tra “importante” e “molto importante”.

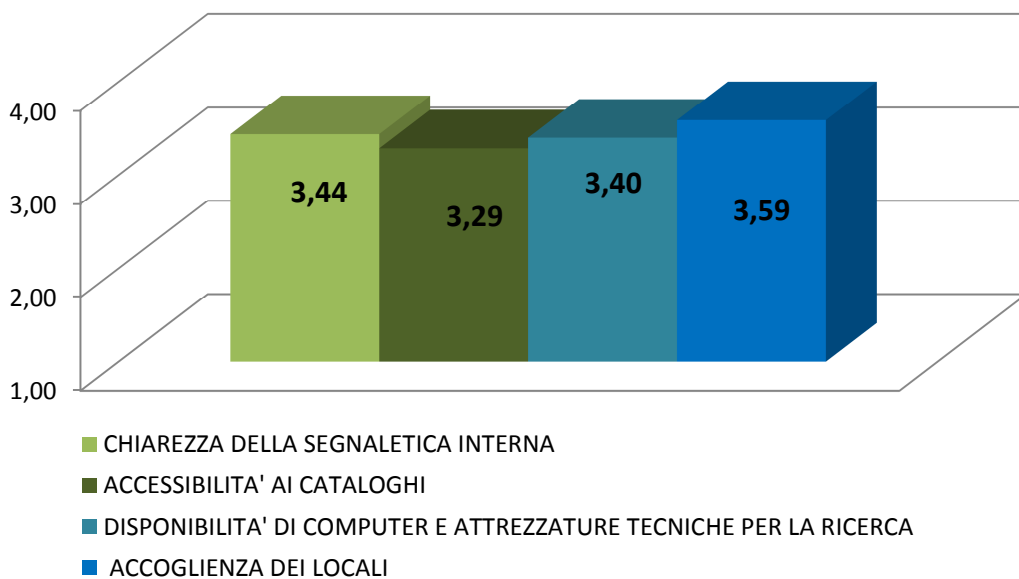
E' stato inoltre chiesto di valutare i servizi offerti dalla Biblioteca nel suo complesso: la valutazione degli utenti è stata più che buona, infatti il **valore medio di soddisfazione** si attesta sul punteggio di **3,39**: tra “soddisfatto” e “molto soddisfatto”.

Agli utenti è stato inoltre chiesto di valutare nel dettaglio singoli **aspetti della Biblioteca** che si riferiscono ai servizi offerti, al luogo e alle relazioni.

In riferimento al **personale della Biblioteca**, suddiviso tra “addetti alla distribuzione” e “addetti alle informazioni bibliografiche ed agli altri servizi” è stato chiesto di indicare un giudizio compreso da 1 (molto insoddisfatto) a 4 (molto soddisfatto) sui seguenti aspetti: quantità, disponibilità e cortesia, professionalità, chiarezza delle informazioni.

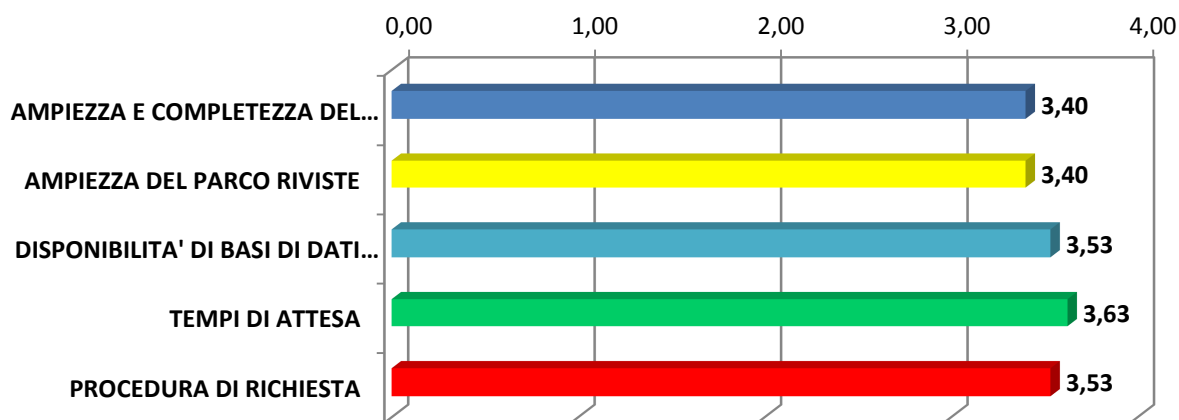


In riferimento **alle strutture della Biblioteca** è stato chiesto agli utenti di indicare un giudizio sui seguenti aspetti: chiarezza della segnaletica interna, accessibilità ai cataloghi, disponibilità di computer e attrezzature tecniche per la ricerca, accoglienza dei locali.

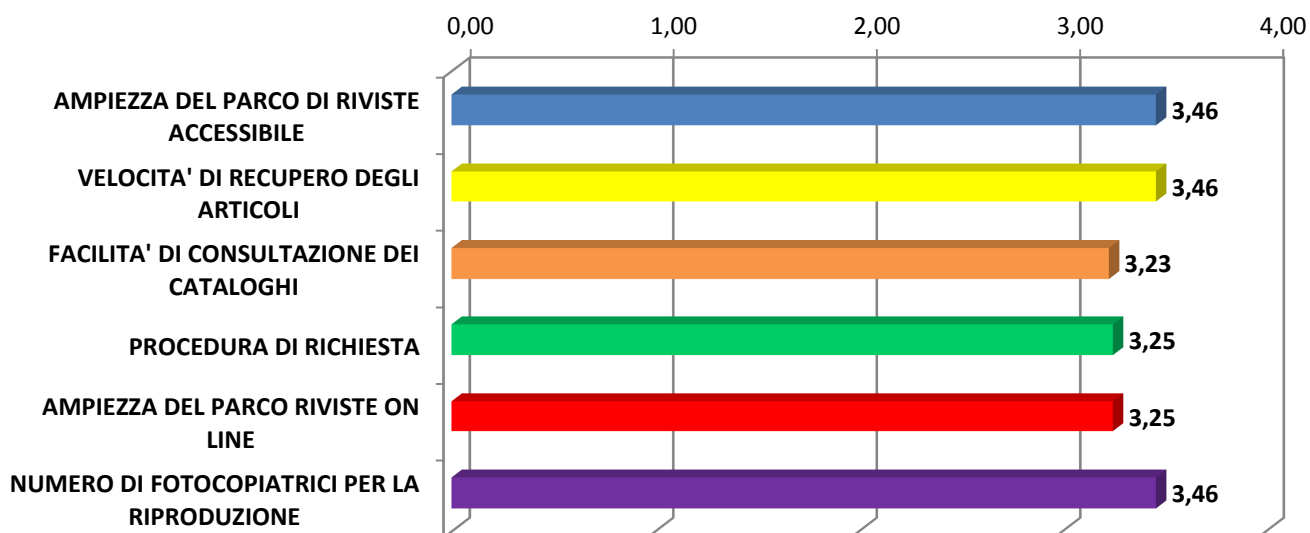


In riferimento ai **servizi della Biblioteca**, suddivisi tra “consultazione”, “recupero articoli in copia” e “ricerche bibliografiche” è stato chiesto agli utenti di indicare un giudizio sui seguenti aspetti:

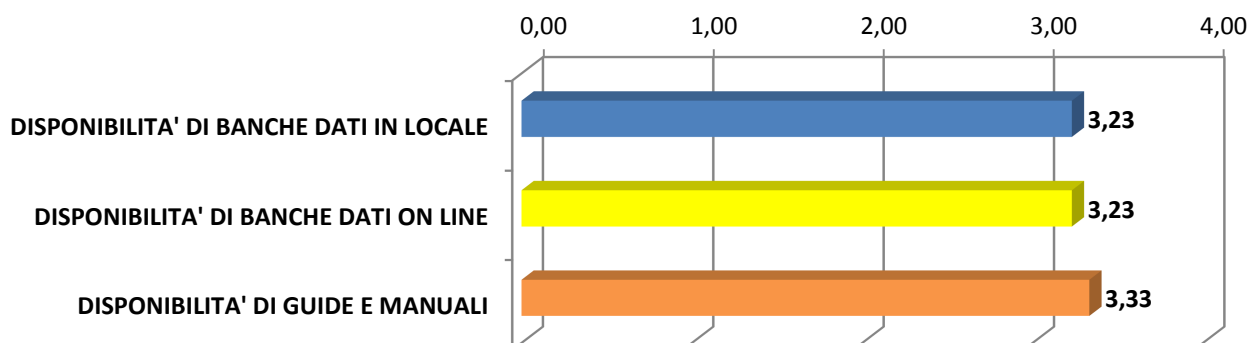
CONSULTAZIONE



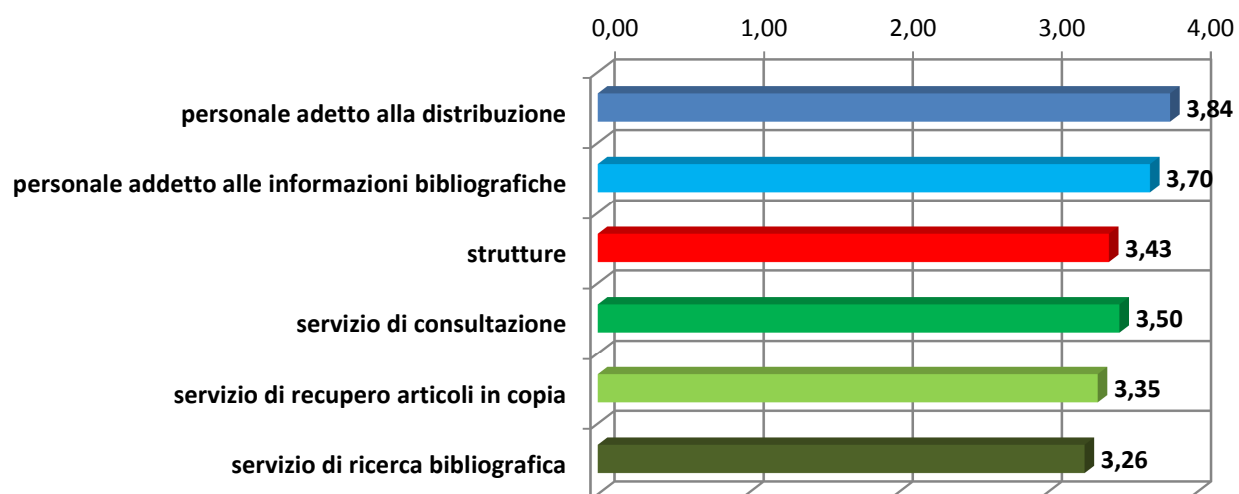
RECUPERO ARTICOLI IN COPIA



RICERCHE BIBLIOGRAFICHE



Di seguito un grafico che mette in risalto la valutazione media dei singoli aspetti sopra citati, ricordando che il giudizio è compreso tra 1 (molto insoddisfatto) e 4 (molto soddisfatto):



Calcolando la **media** complessiva di tutti gli aspetti della Biblioteca il risultato si attesta sul punteggio di **3,57**, indicando un ottimo livello di soddisfazione: come si può vedere dal grafico i punti di forza evidenziati dalla valutazione sono il gruppo di fattori relazionali e il servizio di consultazione. Punteggi leggermente inferiori sono stati assegnati al gruppo di fattori legati all'accessibilità e ai servizi di ricerca bibliografica e di recupero articoli in copia.

Nell'interpretazione dei risultati è importante tener presente che, in particolare per quanto riguarda i servizi di consultazione, di recupero articoli in copia e di ricerca bibliografica, molti utenti (circa il 30%) hanno omesso la valutazione, probabilmente perché non hanno usufruito di tali servizi.

CONCLUSIONI

I pochi dati raccolti nell'anno 2014 rappresentano un campione statisticamente non rilevante, quindi non possono considerarsi esaustivi, danno tuttavia la possibilità di ulteriori approfondimenti.

In conclusione essi evidenziano un'idea di buona qualità complessiva dei servizi offerti dall'IZSLER. I pochi aspetti che risultano meno soddisfacenti indicano la strada da percorrere per un ulteriore miglioramento.