

CIM: questionario di valutazione anno 2023.

Il preambolo del sondaggio:

Benvenuto al questionario di valutazione per il CIM degli utenti interni (Dicembre 2023).

Caro utente,

questo questionario, compilabile in forma anonima, è rivolto a tutte le persone che nell'ultimo anno hanno usufruito dei servizi offerti dal Centro. La sua compilazione richiede non più di un paio di minuti, non è obbligatoria e offre a tutti la possibilità di esprimere la propria opinione sui servizi offerti dalla nostra struttura. Lo scopo di individuare eventuali criticità e raccogliere suggerimenti per migliorare i servizi offerti.

Ti ringraziamo anticipatamente per la collaborazione

Il Direttore ed il personale

L'invito a compilare il questionario è stato inviato a tutti gli indirizzi di posta elettronica personali o di struttura che, a vario titolo, sono registrate sul sito del CIM, per un totale di circa 170 indirizzi. Dopo una decina di giorni, hanno risposto, in forma anonima, 43 utenti la maggior parte dei quali ha risposto tempestivamente.

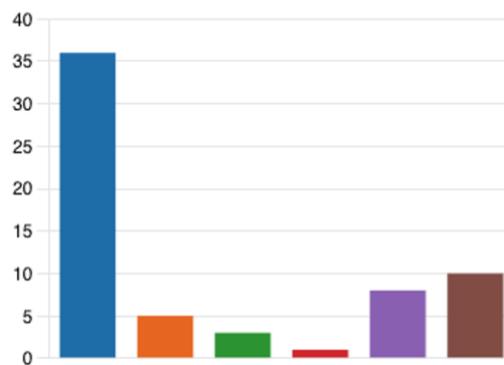


Vengono qui di seguito presentate, in sequenza, le domande con le relative risposte e un eventuale commento.

1. Durante l'ultimo anno che tipo di strumentazione del Centro hai utilizzato?
(una o piu' risposte)

[More Details](#)

● Risonanza Magnetica (NMR)	36
● Dicroismo circolare	5
● Microcalorimetro	3
● Microscopio a forza atomic...	1
● Spettrometria di massa (Or...	8
● Agilent LC/MSD XT	10



La risonanza magnetica e massa sono risorse strategiche per la struttura mentre gli altri strumenti rispondono ad una domanda di nicchia.

2. Con quale frequenza accedi ai servizi del CIM?

[More Details](#)

[Insights](#)

● Piu' volte alla settimana	21
● Settimanalmente	5
● Mensilmente	3
● Occasionalmente	14



Un congruo numero degli utenti accede ai servizi più volte alla settimana, suggerendo un alto livello di utilizzo regolare.

3. In che modo hai avuto accesso alla strumentazione del Centro:

[More Details](#)

● accesso diretto	33
● Tramite un membro abilitat...	7
● Tramite operatore interno ...	9



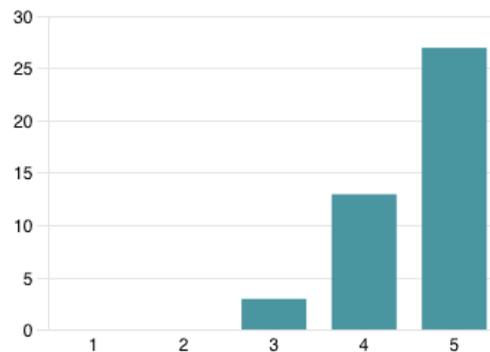
La maggioranza, con un accesso diretto agli strumenti evidenzia autonomia e familiarità con le strumentazioni, sottolineando quindi una valenza educativa del Centro. Un numero minore si affida a operatori interni del centro o membri abilitati del proprio gruppo di ricerca per l'accesso, indicando una varietà di livelli di esperienza e autonomia tra gli utenti.

4. Come valuti l'orario di apertura

[More Details](#)

[Insights](#)

4.56
Average Rating



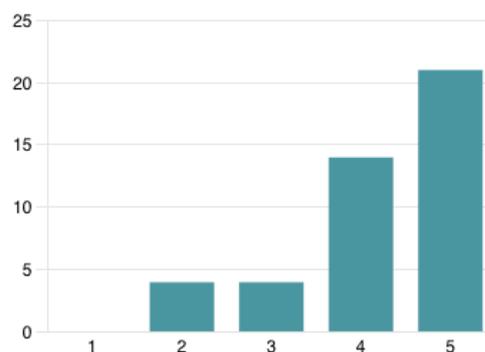
L'orario di apertura e' giudicato adeguato anche in considerazione del fatto che l'accesso è garantito anche fuori dall'orario di presidio dei tecnici impiegati.

5. Valuta la modalita' di accesso alle risorse in generale.

[More Details](#)

[Insights](#)

4.21
Average Rating



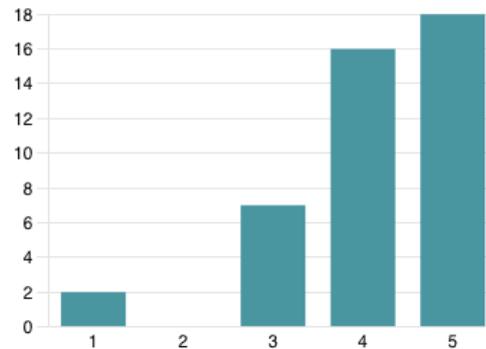
L'accesso agli strumenti ha una valutazione leggermente inferiore. Al momento non è chiara la ragione né risulta una qualche lamentela registrata dai vari strumenti di log.

6. Valuta l'accessibilita' e la facilita' d'uso del sistema di prenotazione

[More Details](#)

[Insights](#)

4.12
Average Rating



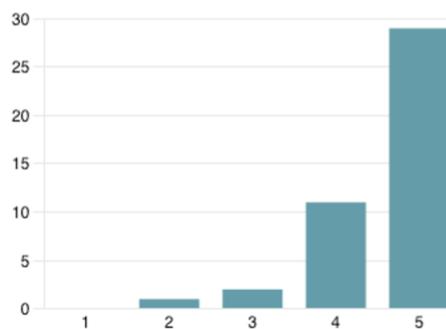
Tenuto conto del fatto che ad Aprile 2023 è stato radicalmente cambiato il sito web del CIM, lo strumento di prenotazione risulta chiaro ed agevole, al netto comunque, di un auspicabile miglioramento.

7. Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente alla cortesia, disponibilità e competenza del personale tecnico afferente al CIM

[More Details](#)

[Insights](#)

4.58
Average Rating



L'assenza di giudizi negativi suggeriscono che la qualità del personale impiegato è adeguata anche se perfettibile.

8. Il personale presente nella struttura e' secondo te adeguato a garantire il servizio?

[More Details](#)

 Insights

- Si 39
- No 2



×

9. Eventuali commenti relativi al personale della struttura.

5 Responses

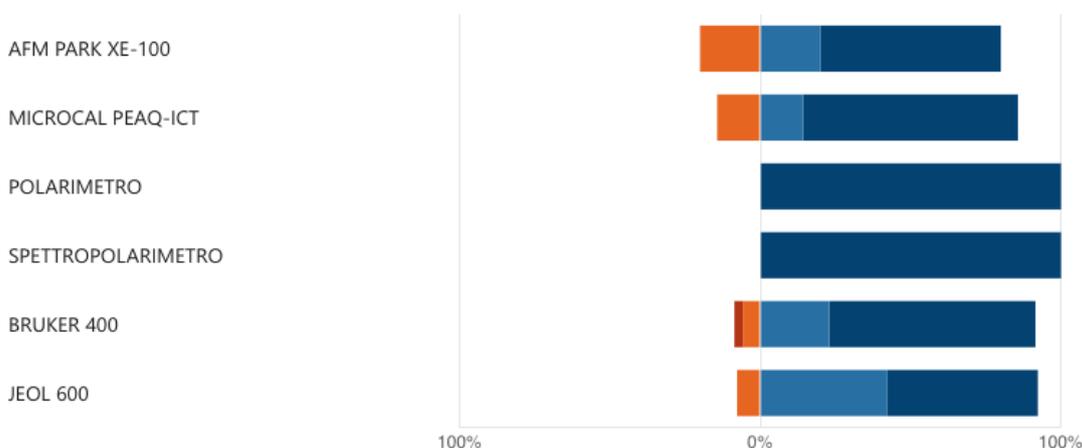
ID ↑	Name	Responses
1	anonymous	disponibili e gentili
2	anonymous	Potrebbe essere utile un tecnico in più per gli NMR
3	anonymous	Assistenza, pazienza e competenza eccellenti.
4	anonymous	Fantastici!
5	anonymous	Il recupero dei risultati andrebbe ottimizzato rendendolo disponibile da remoto, per evitare il continuo doppio via-vai degli studenti del mio gruppo di ricerca. I corsi di formazione per la massa agilent dovrebbero essere fatti almeno con cadenza annuale, per permettere ad un numero più elevato di persone per ogni gruppo di fruirne.

Anonimo 5: il tema del recupero dei dati/esecuzione degli spettri da remoto è trattato diffusamente in un punto successivo.

10. Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente all'efficienza della strumentazione presente nel centro

[More Details](#)

■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Discreto ■ Buono



Il Bruker 400 sembra aver raccolto il maggior numero di critiche negative. E' comunque una macchina in servizio 24h/7 totalizzando circa 3000 ore/anno di esperimenti con un numero di fermi inferiore a uno ogni due settimane mostrando quindi con buona una affidabilità operativa. Per un periodo abbastanza lungo Icon è stato oggetto di blocchi causato da un problema di difficile diagnosi. Dopo numerosi tentativi si è accertato che la causa era da ricondurre al mancato aggiornamento di alcune librerie di java, argomento quindi molto distante dalla generazione di spettri.

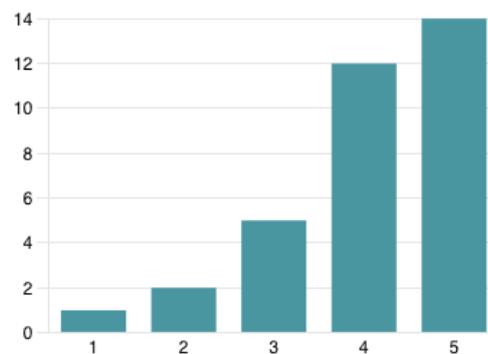
Anche l'AFM Park raccoglie un certo numero di critiche. Purtroppo, lo strumento richiederebbe un radicale aggiornamento che, al momento, non è economicamente compatibile con i modesti introiti generati dal suo utilizzo.

11. Come valutate la manualistica a corredo della strumentazione

[More Details](#)

[Insights](#)

4.06
Average Rating



La manualistica a corredo è generalmente disponibile nelle vicinanze dello strumento, nel caso si tratti di manualistica cartacea o sullo strumento stesso nel caso si tratti di documentazione elettronica. Al personale non risultano richieste esplicite di documentazione o di integrazione dell'esistente.

12. Ci sono degli aspetti organizzativi/strumentali che non hanno soddisfatto le tue aspettative?

10 Responses

ID ↑	Name	Responses
1	anonymous	No
2	anonymous	Spettri da remoto
3	anonymous	La comunicazione tempestiva di un blocco degli strumenti o di contrattempi non pianificati e pianificabili non va trasmessa via facebook, ma attraverso una mailing list ai responsabili dei laboratori
4	anonymous	Sarebbe opportuno estendere orari di automazione dell'NMR 400 MHz e dare possibilità di consultare NMR da remoto. Una soluzione potrebbe essere quella di lasciare il 400 in modalità automatica tutto il giorno, mentre il 600 rimane in modalità manuale. I tubini lasciati dagli operatori all'NMR vengono accantonati per una settimana, dopodiché possono essere buttati o recuperati da qualunque operatore.
5	anonymous	Preferirei che le comunicazioni ufficiali riguardo alla strumentazione vengano fatte per e-mail e non tramite la pagina Facebook.
6	anonymous	1) consentire consultazione degli spettri da remoto al fine di aumentare la produttività dell'operatore 2) Estendere orario di automazione del 400
7	anonymous	Nella stanza del Jeol 600 fa un po' freddo in inverno.
8	anonymous	Sarebbe meglio se le attività didattiche all'NMR (400 MHz) di specifici corsi di chimica non venissero condotte negli orari dedicati all'automazione.
9	anonymous	Nessuno!
10	anonymous	La frequenza con cui i campionatori degli nmr vanno in blocco senza che sia possibile il ripristino in assenza del personale tecnico del cim anche per problemi molto banali, tipo l'assenza di un tubo dimenticato da un qualche utilizzatore

Alcune di queste proposte o critiche saranno discusse nella parte finale del documento..

13. Eventuali commenti

2 Responses

ID ↑	Name	Responses
1	anonymous	Ogni tanto capita che nonostante venga fatta la prenotazione secondo la modalità standard (soprattutto per il 600), lo strumento è invece occupato dal personale del CIM
2	anonymous	Nessuno!

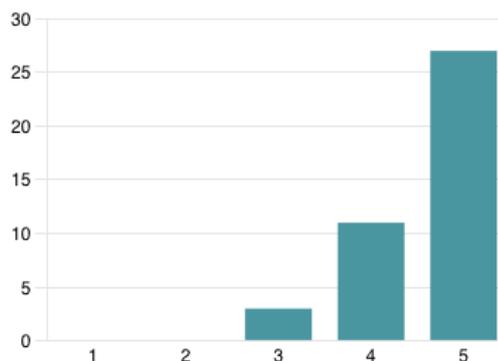
Anonimo 1) Gli operatori eseguono alcuni lavori (analisi per conto dell'utenza, test e verifiche strumentali) utilizzando gli intervalli di tempo senza prenotazione per offrire agli utenti la massima disponibilità in termini di orario. E' possibile che qualche volta i tempi sforino o semplicemente sfugga una prenotazione fatta nell'ultima ora. Basta farlo presente e, di norma, lo strumento viene liberato.

14. I locali, la collocazione della strumentazione l'accesso e il confort sono adeguati?

[More Details](#)

[Insights](#)

4.59
Average Rating

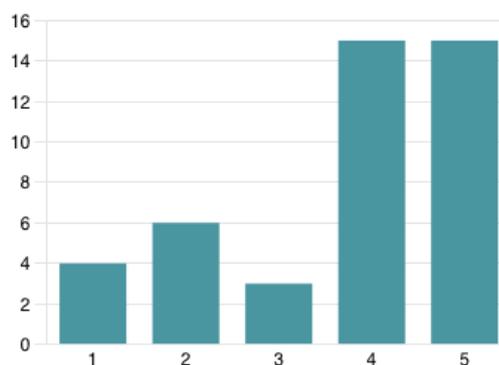


15. La comunicazione con l'utenza e' adeguata?

[More Details](#)

[Insights](#)

3.72
Average Rating



Il tema della comunicazione all'utenza e' un annoso problema. Sono stati fatti svariati tentativi con strumenti diversi ma, evidentemente, nessuno dei quali è adeguato. In linea di principio, il sito del CIM è, per sua natura, lo strumento principale (e unico?) ma, come candidamente confessato da un nostro utente particolarmente sensibile alla comunicazione, *"non lo guardo mai.."*. Le altre soluzioni adottate sono inevitabilmente meno autorevoli.

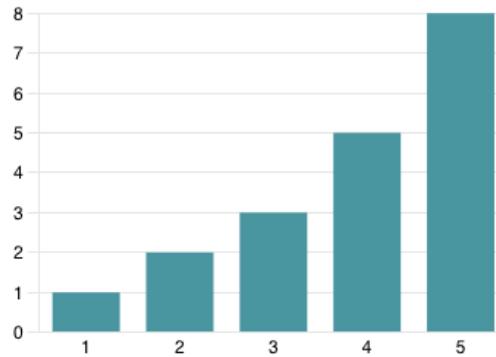
Nei punti 16 e 17 viene chiesto all'utenza di valutare la strumentazione LTQ Orbitrap XL. A differenza degli altri strumenti del centro, questo tipo di strumentazione non è ad accesso diretto e può essere utilizzata sempre e solo tramite operatore interno. L'operatore del centro riceve i campioni dall'utente, provvede all'analisi e poi trasmette all'utente un documento contenente i dati processati.

16. LTQ Orbitrap XL: esprimere il proprio grado di soddisfazione relativamente a efficienza della strumentazione.

[More Details](#)

 Insights

3.89
Average Rating



In questo punto viene chiesto all'utente di valutare come percepisce le performance della strumentazione, 3 utenti su 19 hanno espresso un giudizio pari o inferiore a 2 con una valutazione media di 3.9. Non è presente nessun commento che spieghi la valutazione e nessun utente ha segnalato all'operatore anomalie nei dati inviati a seguito delle analisi. Si può solo ipotizzare che le valutazioni siano legate al fatto che la strumentazione dal mese di giugno è fuori servizio a causa di un guasto.

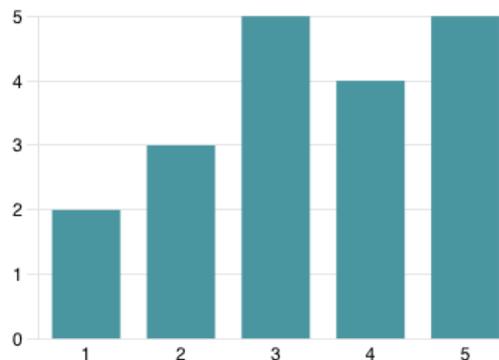
Purtroppo, la strumentazione ha raggiunto i 14 anni di servizio, ragion per cui è più soggetta a guasti o fermi macchina di una strumentazione nuova.

17. LTQ Orbitrap XL: esprimere il proprio grado di soddisfazione relativamente a tempi d'analisi.

[More Details](#)

[Insights](#)

3.37
Average Rating



Dei 19 utenti totali che hanno risposto, 5 hanno dato una valutazione del servizio pari o inferiore a 2, con una valutazione media di 3.4.

A partire da marzo 2023 tutte le richieste di analisi e l'invio dei risultati avviene tramite l'apposita interfaccia messa a disposizione del nuovo sito del centro. Questo consente di monitorare in maniera più efficace le attività legate allo strumento.

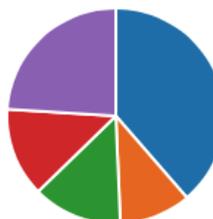
Fatta eccezione per qualche situazione particolare, la quasi totalità dei campioni è stata analizzata entro il terzo giorno lavorativo successivo alla data di invio della richiesta di analisi. Mediamente il report con i risultati delle analisi è stato inviato all'utente entro il giorno lavorativo successivo. Possono far eccezione le analisi di proteomica perché i dati ottenuti dallo strumento devono essere processati tramite un software specifico e l'operazione può variare da pochi giorni ad alcune settimane.

Purtroppo, la mancanza di alcuna indicazione precisa da parte degli utenti che hanno espresso una valutazione inferiore a 2 rende impossibile stabilire quali azioni intraprendere per migliorare il servizio.

18. Saresti interessato a partecipare ad attività formative (seminari, presentazioni di nuove tecnologie, corsi di formazione o approfondimento) organizzati dal Centro?

[More Details](#)

● Risonanza magnetica	29
● Microscopia a forza atomica	8
● Dicroismo	10
● Microcalorimetria	10
● Spettrometria di massa	18



19. Quale forma sarebbe preferibile?

[More Details](#)

 [Insights](#)

- Seminario 12
- corso di abilitazione per nu... 6
- corso di approfondimento ... 20
- presentazioni tecniche dei f... 0



>

20. Spazio libero per aggiungere segnalazioni o suggerimenti o richieste relative ad aspetti non affrontati nel questionario:

9 Responses

ID ↑	Name	Responses
1	anonymous	Comprate un 300 per compensare alle continue problematiche del 400? E soprattutto create modelli preimpostati al 600 degli esperimenti più comuni in modo tale che chiunque lo possa usare
2	anonymous	L'uso di Facebook per disseminare le comunicazioni relative al CIM è una solenne idiozia. Non ho Facebook, come faccio a sapere le cose?
3	anonymous	Vi prego gli spettri da remoto
4	anonymous	Sarebbe opportuno estendere orari di automazione dell'NMR 400 MHz e dare possibilità di consultare NMR da remoto. Una soluzione potrebbe essere quella di lasciare il 400 in modalità automatica tutto il giorno, mentre il 600 rimane in modalità manuale. I tubini lasciati dagli operatori all'NMR vengono accantonati per una settimana, dopodiché possono essere buttati o recuperati da qualunque operatore.
5	anonymous	Suggerirei di non fare comunicazioni ufficiali tramite social ma via email agli utenti
6	anonymous	Si consiglia l'esecuzione (al mattino) di dimostrazioni pratiche da parte dei tecnici del CIM per quanto riguarda la modifica dei parametri di misura all'NMR (400 MHz). Per dimostrazioni pratiche intendo far partire esperimenti sulla macchina e far vedere dal vivo come cambiare i parametri. Le lezioni frontali fatte attraverso presentazioni powerpoint servono a poco se non le si abbina alla diretta applicazione sullo strumento
7	anonymous	Premesso che la bravura dei tecnici nel risolvere qualsiasi problema (tecnico ed organizzativo) è eccezionale, proporrei la possibilità di accedere alle informazioni più importanti riguardanti l'attrezzatura (es. Blocco, problematiche eccezionali ecc..) mediante piattaforme più immediate (es. e-mail a gruppo abilitati). Sarebbe piacevole la possibilità di accedere al desktop per inviare gli spettri da remoto (utile per accedere in orari extra). Inoltre, sebbene chiaro che sia complesso e con vari pro e contro, magari provare a cercare soluzioni per prolungare il tempo dell'automazione (sarebbe ottimo poterlo avere sempre attivo, con priorità agli esperimenti molto brevi <15min, ed eseguire esperimenti >30min solo in notturno, senza eccezioni per nessun utente, si può usare il 600 per necessità particolari). Grazie ancora ai responsabili del CIM per il loro eccellente operato ed aiuto verso gli users
8	anonymous	Sono un utente principalmente della risonanza Magnetica (NMR). I tecnici sono fantastici e disponibili per qualsiasi informazione e inconveniente. Con la loro gentilezza e disponibilità riescono a risolvere qualsiasi problematica! Mi farebbe piacere poter accedere agli spettri da remoto o comunque avere la possibilità di poterli vedere senza doverci andare di persona, ovviamente con l'obbligo di ritirare i propri tubini! Suggerirei di dare la precedenza ad esperimenti corti di giorno, <15 Min e quelli più lunghi, >30 Min fargli di notte. Grazie mille per la vostra disponibilità!
9	anonymous	Visto che alcuni riportano problemi nella comunicazione degli avvisi, forse una sezione sul sito "AVVISI", farebbe loro capire di andare a controllare li ogni mattina/pomeriggio prima di accedere allo strumento (non so se sia fattibile o meno).

Dall'analisi dei contenuti liberi si possono identificare alcuni temi ricorrenti fra i quali:

1. **Comunicazioni più professionali:** C'è una preoccupazione per l'uso di piattaforme come Facebook per le comunicazioni ufficiali, suggerendo il bisogno di canali più professionali. La preoccupazione di per sé legittima ignora però il fatto che le comunicazioni (quando prevedibili) vengono prima pubblicate sul sito ufficiale del CIM sotto la voce "Avvisi" e solo in seguito pubblicate su Facebook. La comunicazione su Facebook è privilegiata per comunicare eventi improvvisi e di breve durata oppure nel caso di soluzioni tecniche di interesse limitato. E' stato provato, senza successo, l'uso di liste di posta elettronica dedicata a specifici temi. L'uso indiscriminato della casella di posta elettronica per qualsiasi inconveniente è da considerarsi spam alla luce del punto 1 nel quale risulta che il 50% degli utenti che hanno risposto, fa un utilizzo occasionale dei servizi del CIM e probabilmente i 120 indirizzi di posta elettronica che non hanno risposto al sondaggio corrispondono a persone ragionevolmente estranei al funzionamento quotidiano del CIM.
2. **Accesso remoto per l'acquisizione di spettri e dati.** Entrambe gli aspetti sono tecnicamente fattibili e pubblicizzati ma nel nostro caso specifico sconsigliati per svariate ragioni fra le quali:
 - Architettura della rete in generale: c'è una rete di ateneo per i computer fissi, una rete wifi che si comporta come una rete privata esterna alla rete di ateneo e la rete internet in generale. A seconda di dove è collegato il computer ha una visione specifica dei servizi di rete e ciascuno di questi casi richiede una soluzione dedicata (Accesso diretto, accesso tramite VPN e/o adeguata configurazione del firewall di ateneo)
 - Architettura della rete interna del Jeol: opera su una rete privata raggiungibile solo da pc a lui direttamente collegati;
 - Sicurezza informatica al di sotto di qualunque standard minimo (password di gruppo e immutate nel tempo);
 - Mancanza di una qualsiasi politica di sicurezza di accesso e riservatezza dei dati (al momento tutti vedono tutto);
 - Ultimo ma non ultimo la necessità di portare e prelevare i campioni per mantenere un livello di ordine nel laboratorio minimo. Il problema, tutt'altro che secondario, è ben evidenziato da queste due foto scattate il 03 gennaio, che mostrano posizioni occupate o campioni "abbandonati" durante un periodo di chiusura della durata di 14 giorni. E' pertanto facile immaginare che, se le persone non fossero obbligate a venire a recuperare tubi e dati, la situazione sarebbe ingestibile. L'intervento d'ufficio degli operatori, come suggerito, è del tutto inattuabile.



3. **Automazione:** sembra sia una necessità aumentare il numero di ore a disposizione dell'automazione. Si pensa di assolvere a questa richiesta dedicando la mattina all'automazione sul Jeol 600 e, sperimentalmente, limitare la durata massima degli esperimenti diurni sul Bruker.
4. **Corsi/presentazioni:** c'è una necessità manifesta di organizzare corsi e seminari. La richiesta è apprezzabile ma, alla prova dei fatti, le poche attività fatte in questo senso, forse a causa di scelte infelici, hanno riscosso un successo decisamente modesto.

Concludiamo con un sincero ringraziamento per aver dedicato del tempo a completare questo sondaggio. La vostra opinione è preziosa e contribuirà a guidare i nostri futuri sforzi e miglioramenti.

Il Direttore ed il personale

Parma 09 gennaio 2024