



**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

**RELAZIONE SULLA  
SODDISFAZIONE DELL'UTENZA  
2 0 1 7**

**Marzo 2018**

Per l'anno 2017 l'IZSLER ha scelto di non distribuire nuovi questionari di indagini mirate, proseguendo solo con la rilevazione della soddisfazione degli utenti che hanno deciso di rinnovare **contratti** per prestazioni di laboratorio e di lasciare alla libera iniziativa degli utenti la compilazione dei moduli relativa agli altri servizi, con lo scopo di valutare non solo la soddisfazione ma anche la propensione e la sensibilità degli utenti a questo strumento.

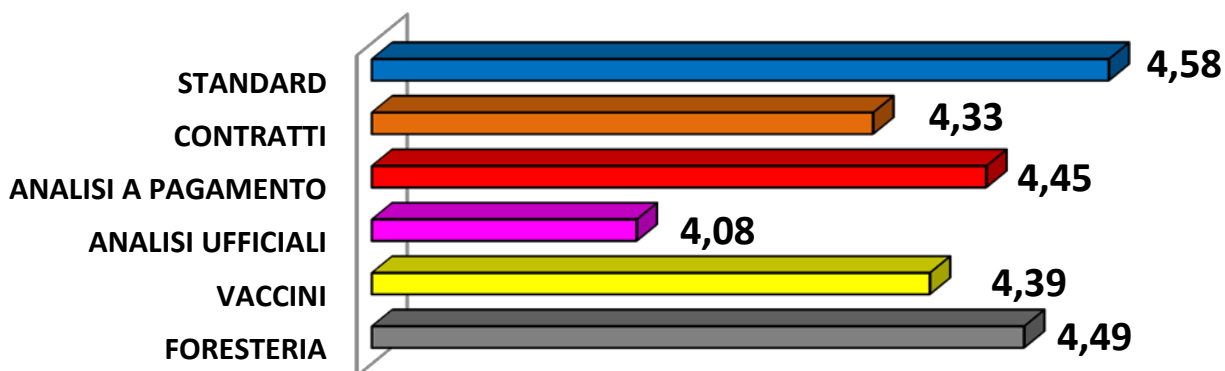
Di seguito riportiamo un riepilogo dei dati delle indagini svolte nell'anno 2017 a confronto con gli anni precedenti al fine di monitorarne l'andamento.

TIPOLOGIA CUSTOMER SATISFACTION	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI		
	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017
STANDARD	26	1	4
CONTRATTI	27	24	14
ANALISI	866	4	28
VACCINI	7	0	3
FORESTERIA	13	15	16
BIBLIOTECA	4	7	0
<b>TOTALE</b>	<b>943</b>	<b>51</b>	<b>65</b>

Il numero di moduli raccolti non consente analisi statistiche rilevanti, pertanto si è deciso di riportare i dati elaborati in forma sintetica e prevalentemente in formato grafico.

### LIVELLO DI SODDISFAZIONE GENERALE DEI SERVIZI

Il grafico riporta la soddisfazione generale dei singoli servizi monitorati.



1=insoddisfatto 2=poco soddisfatto 3=abbastanza soddisfatto 4=soddisfatto 5=molto soddisfatto

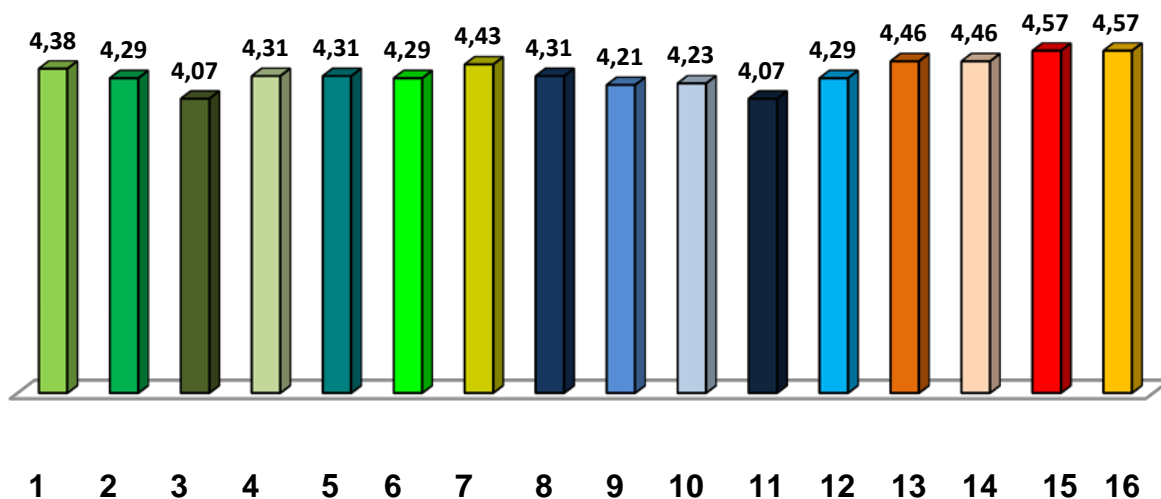
• **Customer “CONTRATTI”** (I dati si riferiscono a n.14 questionari pervenuti)

**LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO**

punteggio di **4,33** “soddisfatto”

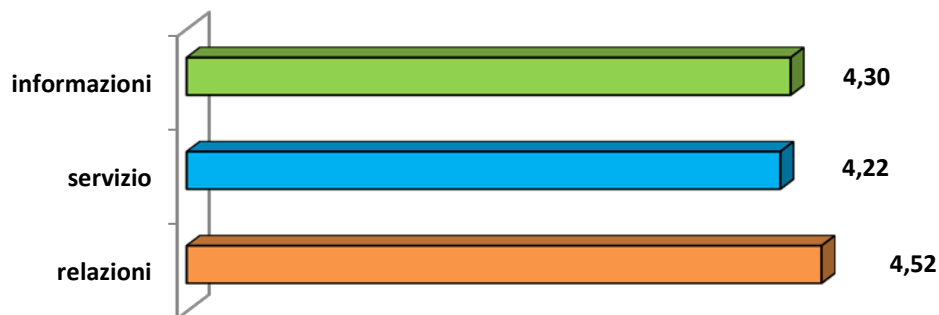
**VALUTAZIONE DEI FATTORI RAPPRESENTATIVI DEI CONTRATTI PER PRESTAZIONI DI LABORATORIO**

- |  |   |
|--|---|
| 1- chiarezza dei contenuti del contratto   | 2- chiarezza delle fatture                            |
| 3- chiarezza dei rapporti di prova         | 4- qualità info uff contratti                         |
| 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 Economico Finanziaria |
| 15- cortesia e disponibilità accettazione  | 16- cortesia e disponibilità personale dirigente      |



1=insoddisfatto 2=poco soddisfatto 3=abbastanza soddisfatto 4=soddisfatto 5=molto soddisfatto

**VALUTAZIONE MEDIA GRUPPI DI FATTORI**



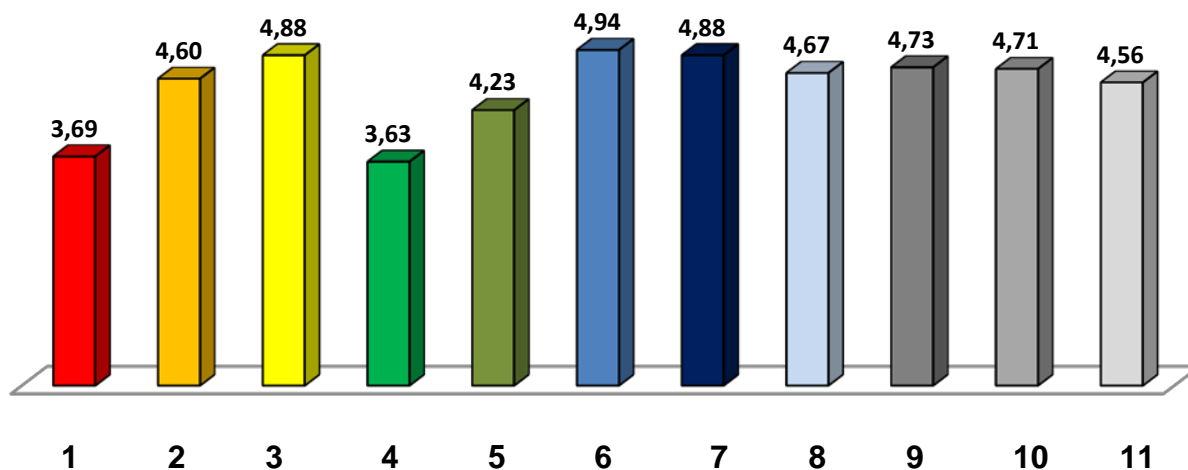
• **Customer “FORESTERIA”** (I dati si riferiscono a n.16 questionari pervenuti)

**LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO**

punteggio di **4,49** tra “soddisfatto” e “molto soddisfatto”

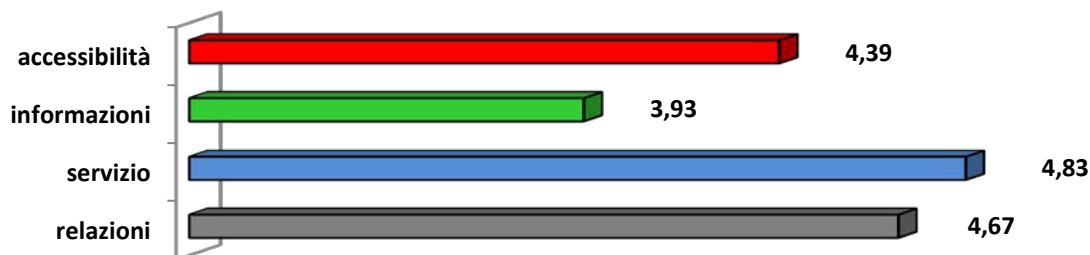
**VALUTAZIONE DEI FATTORI RAPPRESENTATIVI DEL SERVIZIO**

- 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



1=insoddisfatto 2=poco soddisfatto 3=abbastanza soddisfatto 4=soddisfatto 5=molto soddisfatto

**VALUTAZIONE MEDIA GRUPPI DI FATTORI**



**VOTO MEDIO DI SODDISFAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO: 4,43**

**VOTO MEDIO DEL RAPPORTO QUALITA'-PREZZO: 4,50**

• **Customer “ANALISI campioni a pagamento”** (I dati si riferiscono a n.16 questionari pervenuti)

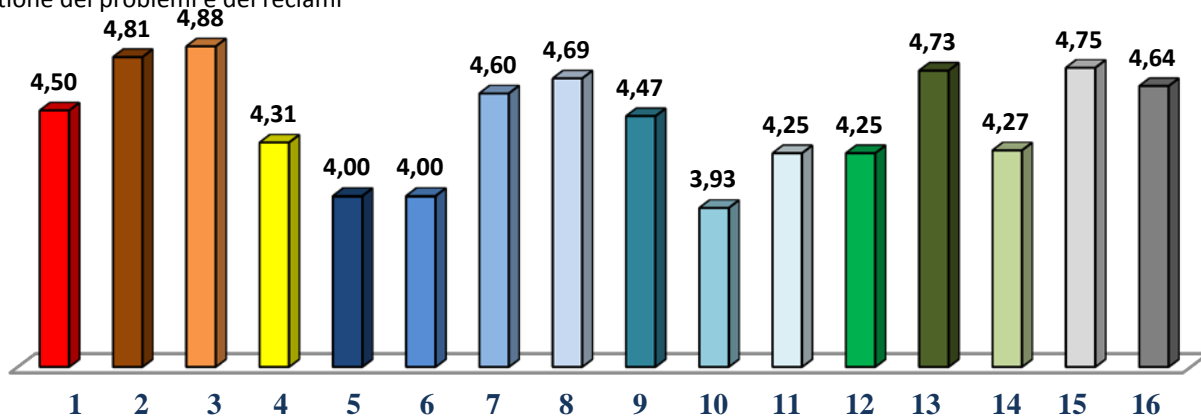
## LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

**Punteggio 4,45 tra “soddisfatto” e “molto soddisfatto”**

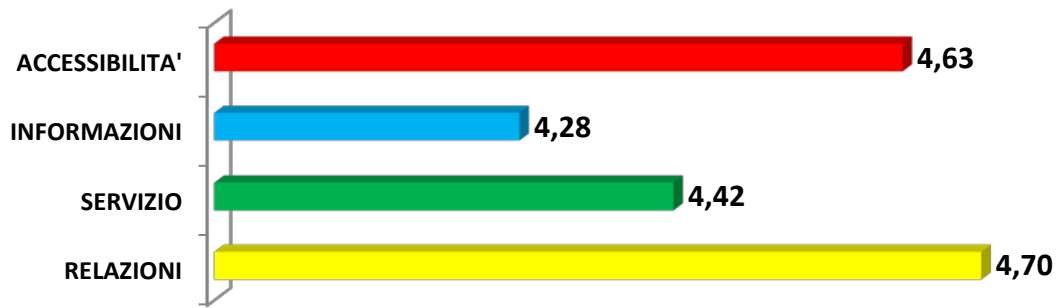
1=insoddisfatto 2=poco soddisfatto 3=abbastanza soddisfatto 4=soddisfatto 5=molto soddisfatto

## VALUTAZIONE DEI FATTORI RAPPRESENTATIVI PER L'IZSLER

- 1. Chiarezza delle indicazioni per il raggiungimento della struttura di accettazione
- 2. Accessibilità alle strutture di accettazione dei campioni
- 3. Comfort, pulizia e gradevolezza degli spazi
- 4. Orario di apertura
- 5. Qualità delle informazioni disponibili sul tariffario
- 6. Qualità delle informazioni disponibili sulla carta dei servizi
- 7. Qualità delle informazioni sui tempi di risposta previsti
- 8. Qualità delle informazioni sulla appropriatezza delle richieste effettuate, sui metodi di prova applicati e sull'accREDITAMENTO
- 9. Qualità e completezza delle informazioni ricevute dalla struttura relative al campionamento e alle regole per il conferimento dei campioni
- 10. Chiarezza di compilazione della modulistica specifica per il conferimento dei campioni
- 11. Completezza e chiarezza di lettura del Rapporto di Prova
- 12. Rispetto dei tempi di risposta delle prestazioni erogate, a fronte delle informazioni ricevute e/o dichiarati sulla carta dei servizi
- 13. Capacità di gestione delle urgenze
- 14. Rapporto qualità-prezzo dei nostri servizi
- 15. Capacità di ascolto e disponibilità del personale
- 16. Gestione dei problemi e dei reclami



## VALUTAZIONE MEDIA GRUPPI DI FATTORI



**VOTO MEDIO DI SODDISFAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO: 4,40**

• **Customer “ANALISI campioni ufficiali”** (I dati si riferiscono a n.12 questionari pervenuti)

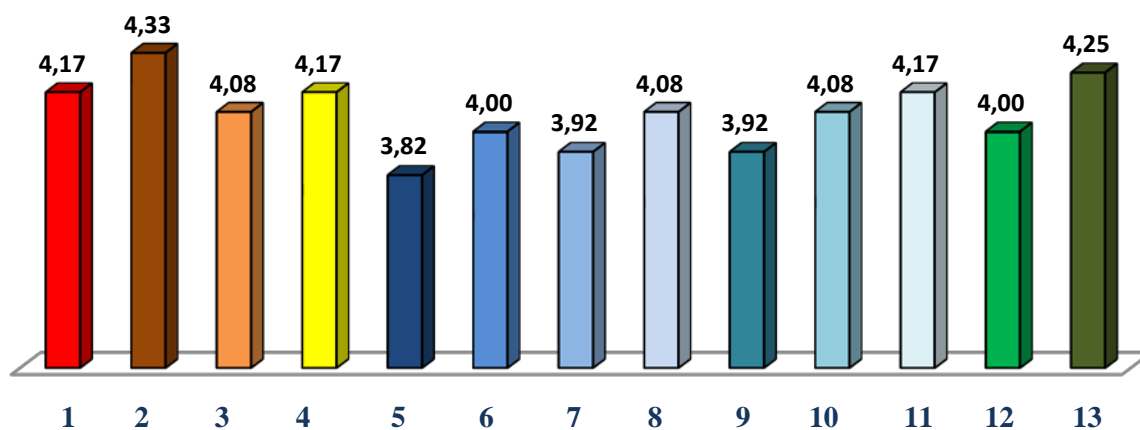
## LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

**Punteggio 4,08 “soddisfatto”**

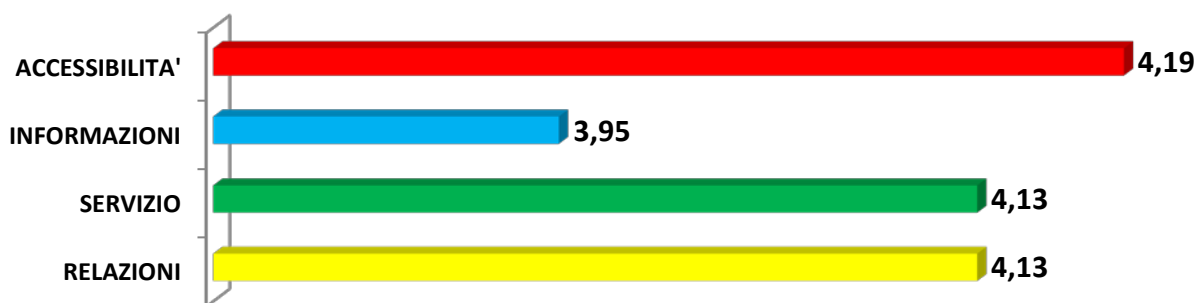
1=insoddisfatto    2=poco soddisfatto    3=abbastanza soddisfatto    4=soddisfatto    5=molto soddisfatto

### VALUTAZIONE DEI FATTORI RAPPRESENTATIVI PER L'IZSLER

- 1. Chiarezza delle indicazioni per il raggiungimento della struttura di accettazione
- 2. Accessibilità alle strutture di accettazione dei campioni
- 3. Comfort, pulizia e gradevolezza degli spazi
- 4. Orario di apertura
- 5. Qualità delle informazioni disponibili sulla carta dei servizi
- 6. Qualità delle informazioni sui tempi di risposta previsti
- 7. Qualità delle informazioni sulla appropriatezza delle richieste effettuate, sui metodi di prova applicati e sull'accreditamento
- 8. Qualità e completezza delle informazioni ricevute dalla struttura relative al campionamento e alle regole per il conferimento dei campioni
- 9. Completezza e chiarezza di lettura del Rapporto di Prova
- 10. Rispetto dei tempi di risposta delle prestazioni erogate, a fronte delle informazioni ricevute e/o dichiarati sulla carta dei servizi
- 11. Capacità di gestione delle urgenze
- 12. Capacità di ascolto e disponibilità del personale
- 13. Gestione dei problemi e dei reclami



## VALUTAZIONE MEDIA GRUPPI DI FATTORI



**VOTO MEDIO DI SODDISFAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO: 3,89**

- **Customer “VACCINI”** (I dati si riferiscono a n.3 questionari pervenuti)

**LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO: 4,39 “soddisfatto”**

1=insoddisfatto    2=poco soddisfatto    3=abbastanza soddisfatto    4=soddisfatto    5=molto soddisfatto

- **Customer “STANDARD”** (I dati si riferiscono a n.4 questionari pervenuti)

**LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI: 4,58 tra “soddisfatto” e “molto soddisfatto”**

1=insoddisfatto    2=poco soddisfatto    3=abbastanza soddisfatto    4=soddisfatto    5=molto soddisfatto