



**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 6**

Marzo 2017

INTRODUZIONE

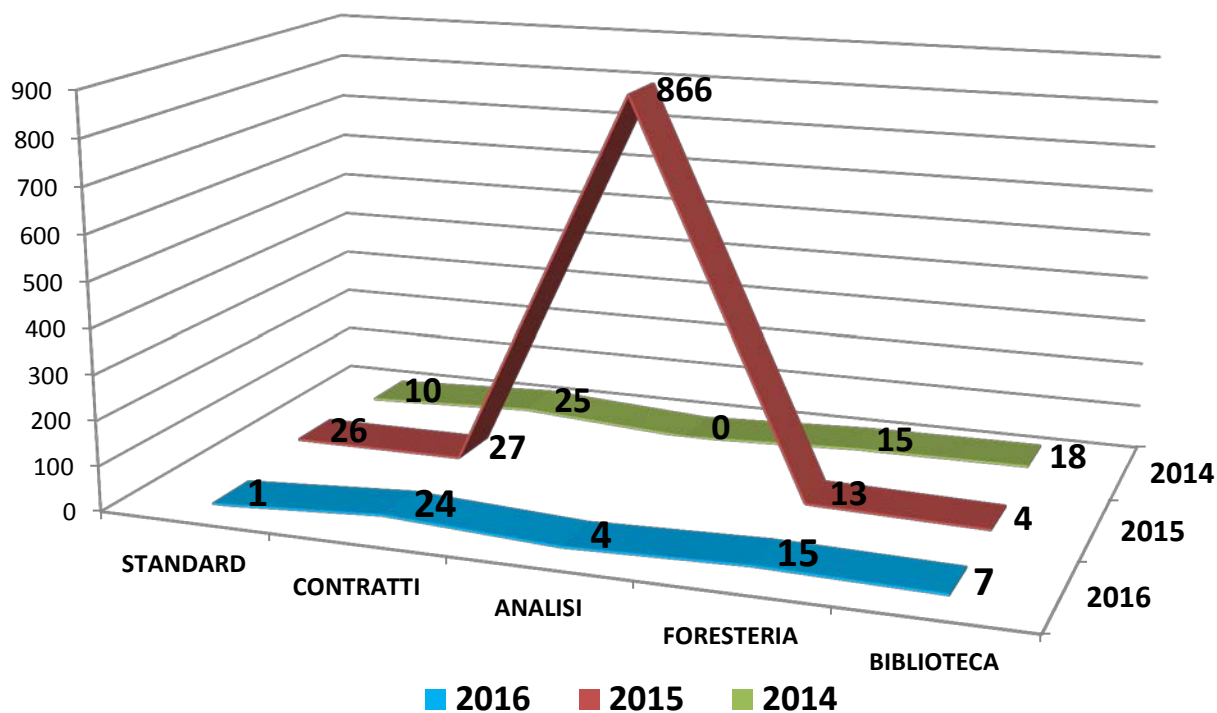
Anche quest'anno il report di soddisfazione dell'utenza vuole essere uno strumento utile a valutare la situazione in cui l'amministrazione va ad operare, verificando i punti di forza e di debolezza che caratterizzano l'organizzazione rispetto ai soggetti esterni.

Per l'anno 2016 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.

I questionari di gradimento relativi ai servizi mappati nel corso degli anni precedenti sono comunque pubblicati sul sito istituzionale a disposizione degli utenti interessati a dare il proprio giudizio.

Di seguito riportiamo un riepilogo, con relativo grafico, dei dati delle indagini svolte nell'anno 2016 a confronto con gli anni precedenti al fine di monitorarne l'andamento.

TIPOLOGIA CUSTOMER SATISFACTION	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI		
	ANNO 2014	ANNO 2015	ANNO 2016
STANDARD	10	26	1
CONTRATTI	25	27	24
ANALISI	servizio non mappato	866	4
VACCINI	1	7	0
FORESTERIA	15	13	15
BIBLIOTECA	18	4	7



Le indagini di monitoraggio della soddisfazione per l'anno 2016 hanno avuto scarsa partecipazione da parte dell'utenza.

Come già anticipato, nel 2016 abbiamo scelto di non attivare nuove mappature ad hoc 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.

Il dato non stupisce e non allarma: è naturale che un utente mediamente soddisfatto dei servizi offerti (come si evince dai giudizi ottenuti dai precedenti monitoraggi) non avverta l'esigenza di esprimere il suo apprezzamento, se non quando esplicitamente richiesto come nel caso della mappatura "a tappeto".

É più comprensibile che un utente che non si ritenga completamente soddisfatto decida di segnalarlo o con un giudizio negativo o, nei casi estremi, con un reclamo.

RISULTATI DELLE INDAGINI

Questo report presenta i dati relativi alla soddisfazione dell'utenza raccolti nell'anno 2016. 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.

- **Customer “CONTRATTI”** (I dati si riferiscono a n.24 questionari pervenuti)

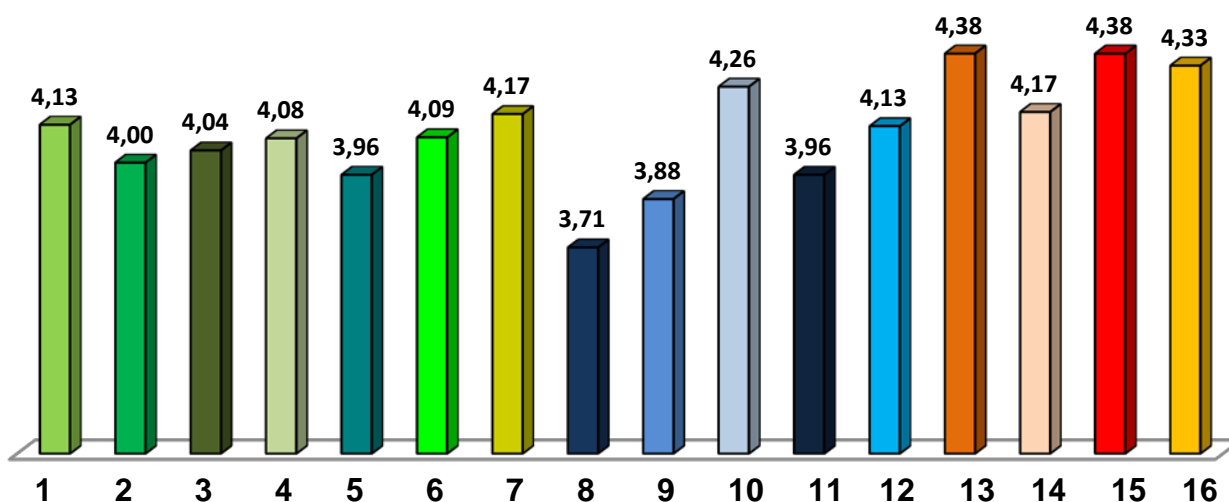
LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

punteggio di **4,10** “soddisfatto”

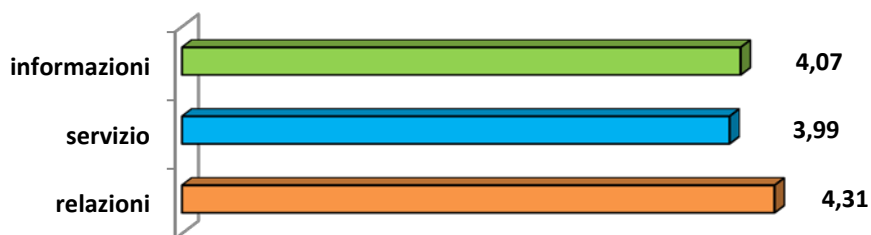
1=insoddisfatto 2=poco soddisfatto 3=abbastanza soddisfatto 4=soddisfatto 5=molto soddisfatto

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 |



VALUTAZIONE MEDIA GRUPPI DI FATTORI



- **Customer “FORESTERIA”** (I dati si riferiscono a n.15 questionari pervenuti)

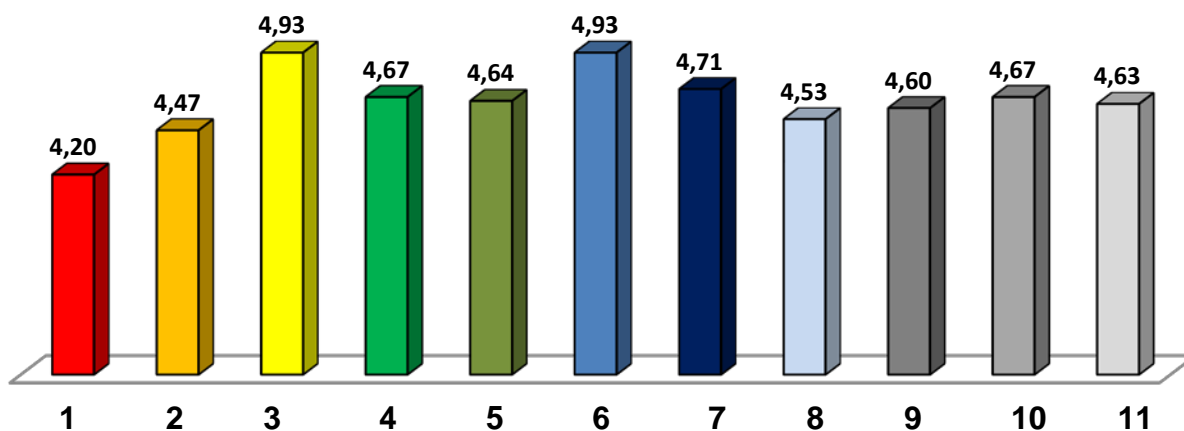
LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

punteggio di **4,64** tra “soddisfatto” e “molto soddisfatto”

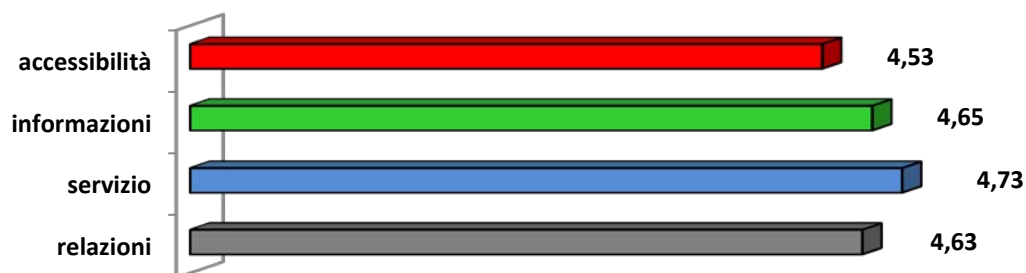
1=insoddisfatto 2=poco soddisfatto 3=abbastanza soddisfatto 4=soddisfatto 5=molto soddisfatto

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



VALUTAZIONE MEDIA GRUPPI DI FATTORI



VOTO MEDIO DI SODDISFAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO: 4,73
VOTO MEDIO DEL RAPPORTO QUALITA'-PREZZO: 4,64

- **Customer “BIBLIOTECA”** (I dati si riferiscono a n.7 questionari pervenuti)

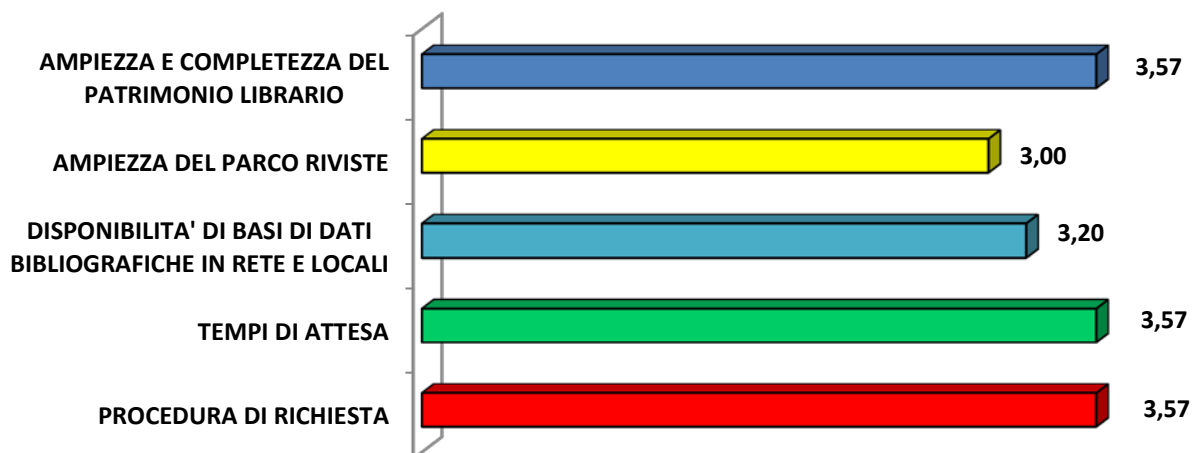
LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

punteggio di **3,44** tra “soddisfatto” e “molto soddisfatto”

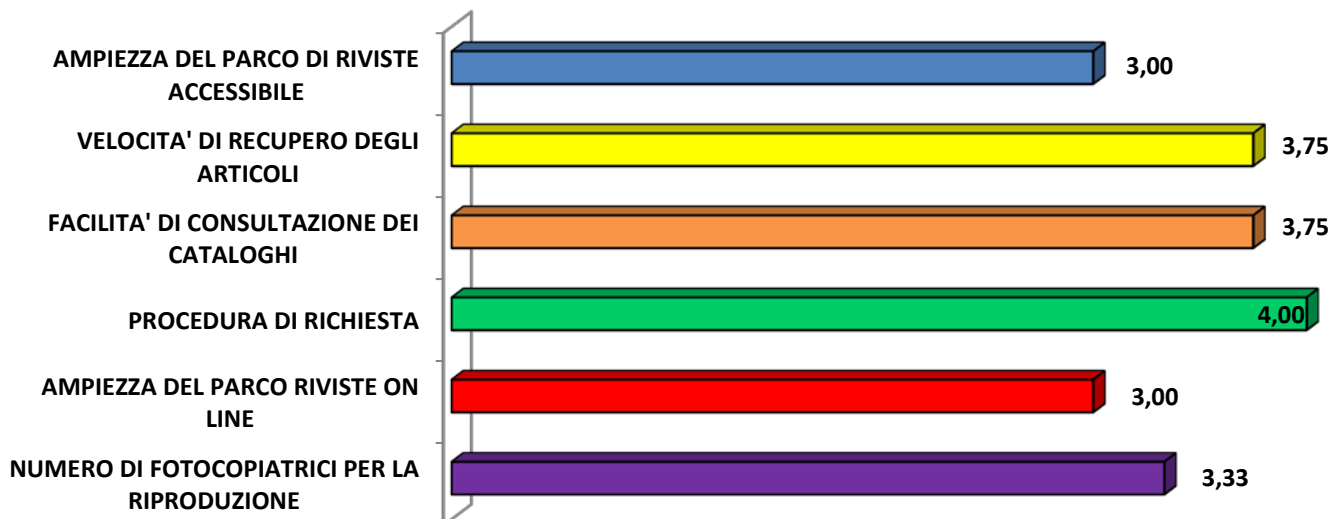
1=molto insoddisfatto 2=insoddisfatto 3= soddisfatto 4=molto soddisfatto

VALUTAZIONE DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

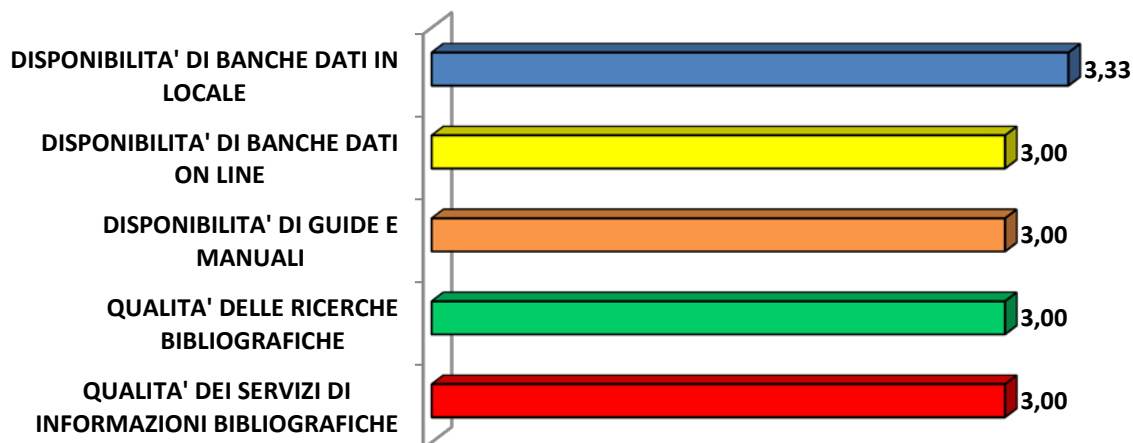
CONSULTAZIONE



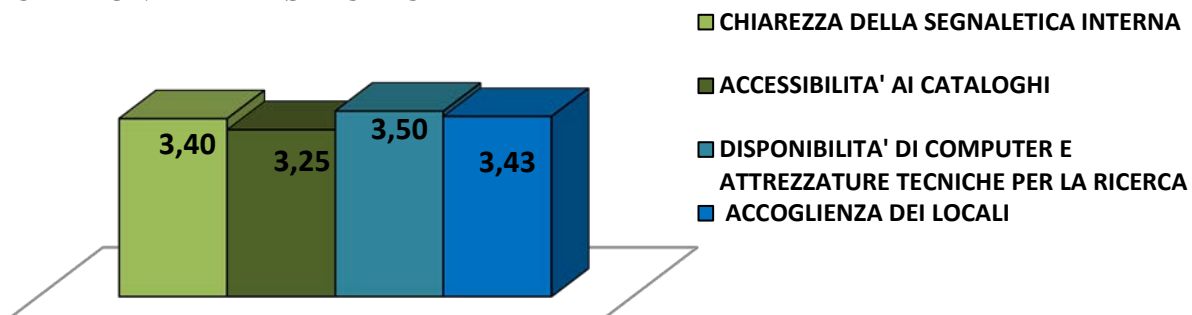
RECUPERO ARTICOLI IN COPIA



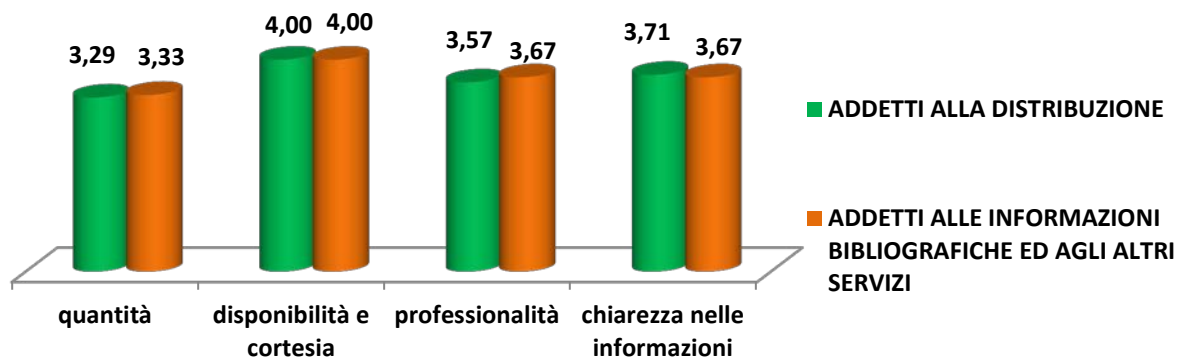
RICERCHE BIBLIOGRAFICHE



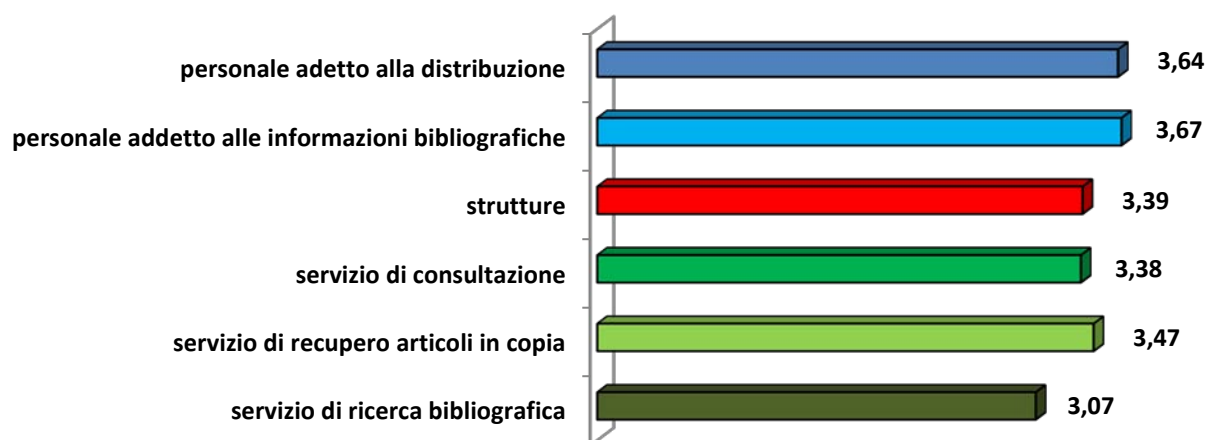
VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA



VALUTAZIONE DEL PERSONALE



VALUTAZIONE MEDIA DEI SERVIZI



VOTO MEDIO DI SODDISFAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO: 3,71 “tra soddisfatto” e “molto soddisfatto”

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

LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO: 3,67 tra “abbastanza soddisfatto” e “soddisfatto”

VOTO MEDIO DI SODDISFAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO: 3,50

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

- **Customer “STANDARD”** (I dati si riferiscono a n.1 questionario pervenuto)

LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI: 2,58 tra “poco soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”

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