



**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

RISULTATI DELLA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI ANALISI

1° GIUGNO – 31 LUGLIO 2018

Settembre 2018

Allo scopo di migliorare continuamente i propri servizi l'Istituto ha introdotto per l'anno 2018 un questionario di gradimento specifico per l'attività di **analisi**, con contenuti rinnovati rispetto alla precedente versione, suddiviso per l'attività di analisi ufficiale e per l'attività di analisi a pagamento.

I nuovi moduli di questionario sono strutturati in due parti, nella prima parte agli utenti è richiesto di indicare la struttura alla quale si rivolgono, il settore di analisi e con quale frequenza. La seconda parte è dedicata alla valutazione dei vari elementi del servizio erogato, suddivisi in 4 sottogruppi (Luogo, Informazioni, Servizio, Persone).

E' inoltre previsto un campo libero per consentire agli utenti di esprimere eventuali osservazioni e suggerimenti.

Oltre alla modalità di compilazione cartacea è prevista una modalità di compilazione online i cui dati sono trasmessi immediatamente all'URP.

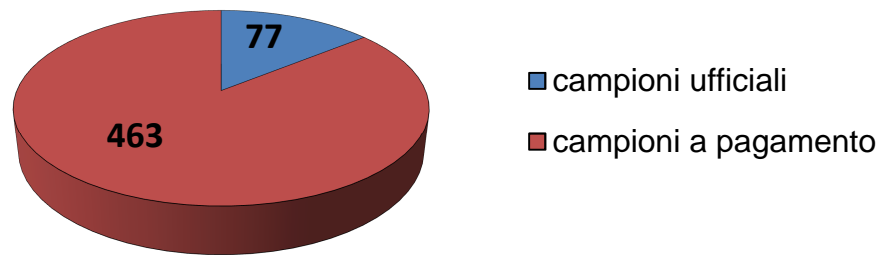
Per l'anno 2018 l'URP ha deciso di avviare una mappatura a tappeto finalizzata al monitoraggio del grado di soddisfazione del servizio di analisi offerto dall'Istituto, pertanto a partire dal 1° giugno 2018 i moduli di questionario sono stati attivamente sottoposti, tramite invio telematico con invito alla compilazione online del questionario, agli utenti provvisti di indirizzo e-mail per i quali è stato emesso un Rapporto di Prova firmato nell'anno 2017.

Inoltre per i clienti che consultano i Rapporti di Prova via Extranet è stato inserito il link al questionario all'interno dell'area di consultazione.

L'obiettivo che ci si prefigge è di acquisire ogni elemento utile a individuare le aree di intervento per meglio rispondere alla soddisfazione dell'utenza in uno dei compiti primari dell'Istituto.

Questo report presenta i dati relativi alla soddisfazione dell'utenza nel periodo di mappatura attiva dal 1° giugno 2018 al 31 luglio 2018.

Nel periodo preso in esame sono stati compilati n.540 questionari così suddivisi:



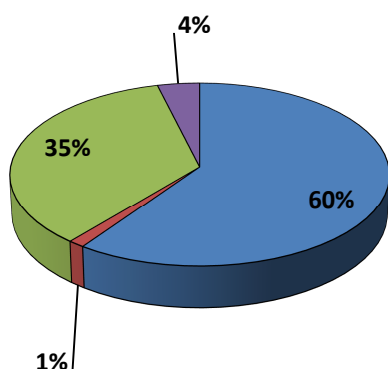
Il 97% dei questionari sono pervenuti in formato telematico, tramite compilazione del modulo online, il restante 3% è pervenuto cartaceo.

A fronte di un invio telematico a 7008 utenti provvisti di mail il tasso di risposta è stato del 7,7%.

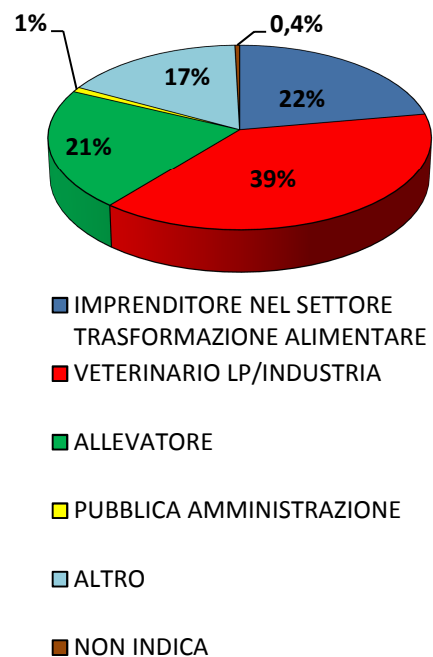
Con riferimento alla tipologia di utente, per l'attività di analisi ufficiale il 60% dei questionari proviene dalle ASL mentre per l'attività a pagamento il 39% proviene da veterinari liberi professionisti o del dipartimento industria, un 22% da imprenditori nel settore della trasformazione alimentare e un 21% dagli allevatori.

ATTIVITA' UFFICIALE

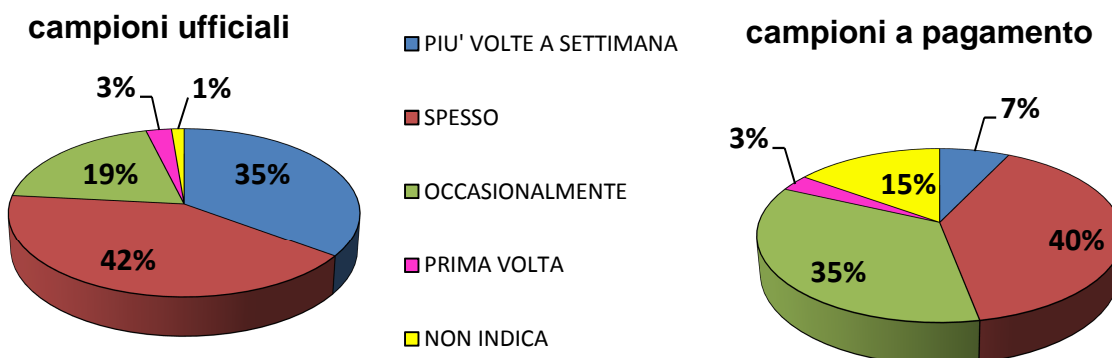
■ A.S.L ■ N.A.S ■ ALTRO ■ NON INDICA



ATTIVITA' A PAGAMENTO

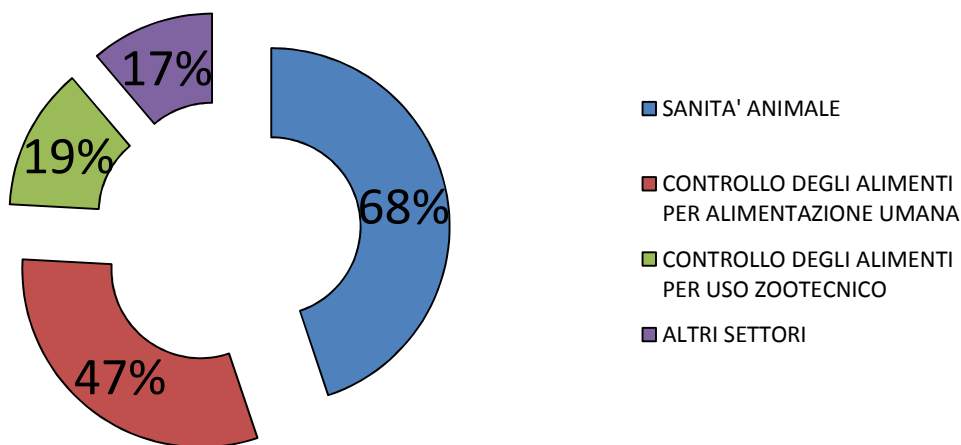


La frequenza con la quale tali utenti si rivolgono all'IZSLER per richiedere un servizio di analisi è rappresentata nel grafico che segue:

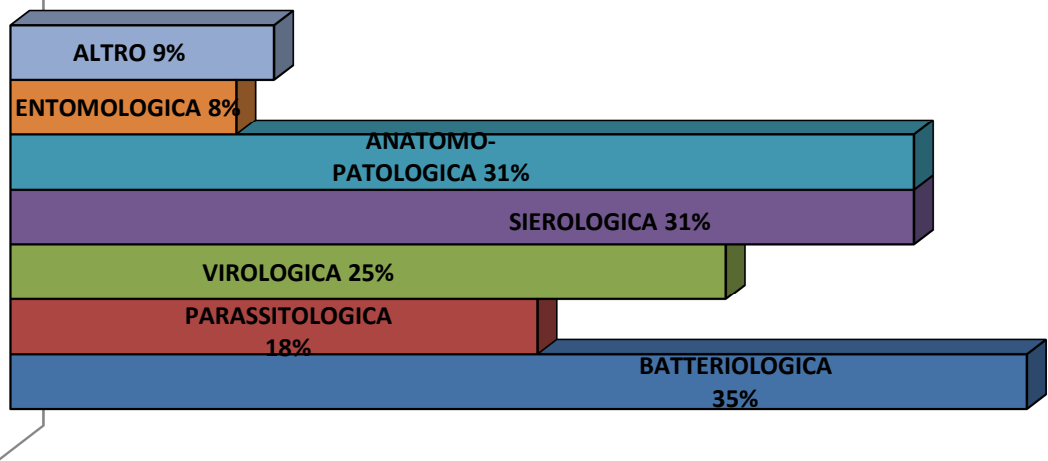


Relativamente al settore di analisi, la maggioranza degli utenti che si rivolgono all'Istituto, sia per attività ufficiale che per attività a pagamento, richiede analisi diagnostiche nel settore della sanità animale e a seguire analisi sul controllo degli alimenti per l'alimentazione umana.

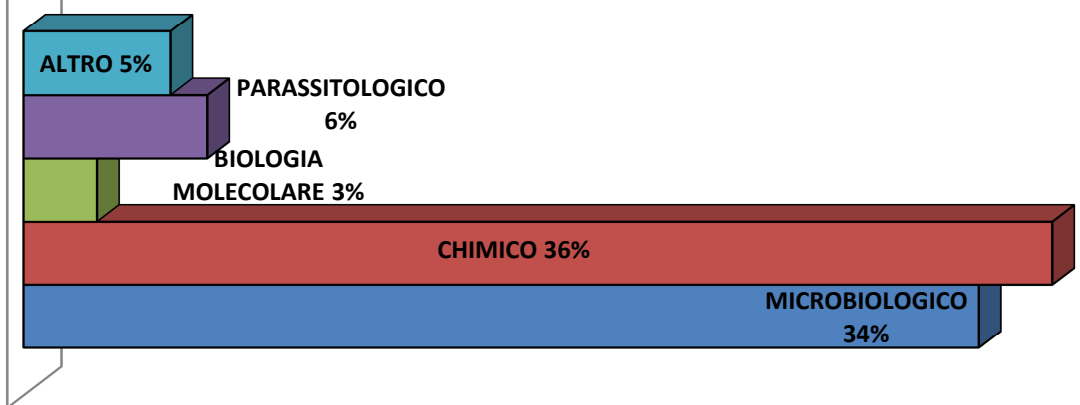
ATTIVITA' UFFICIALE	* percentuali calcolate sulla totalità delle analisi richieste
----------------------------	--



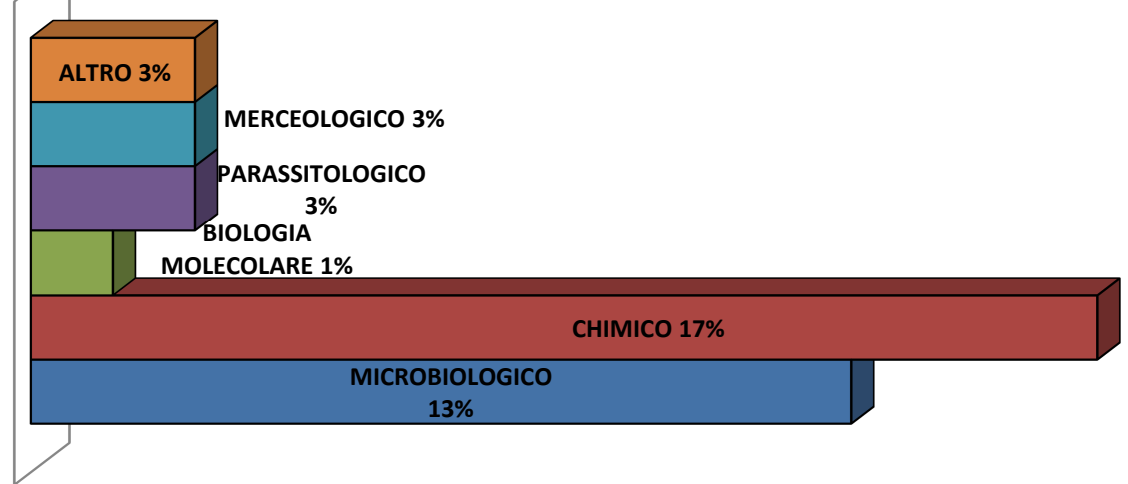
SANITA' ANIMALE - DIAGNOSTICA

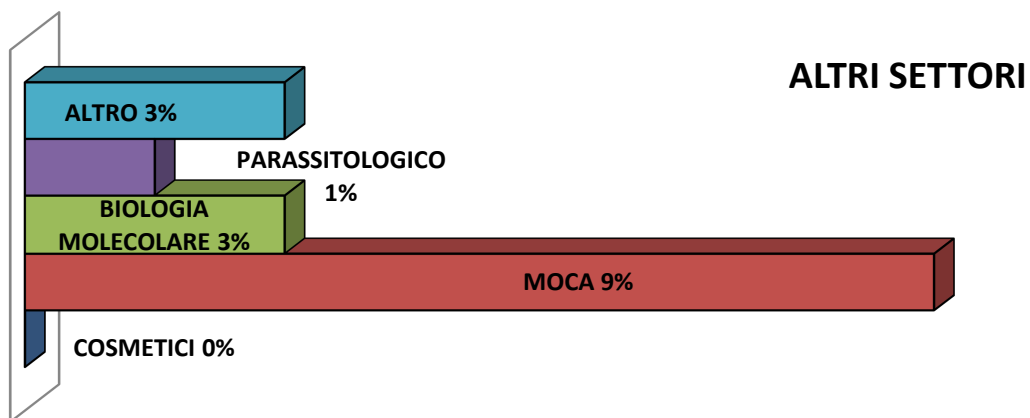


CONTROLLO DEGLI ALIMENTI PER ALIMENTAZIONE UMANA

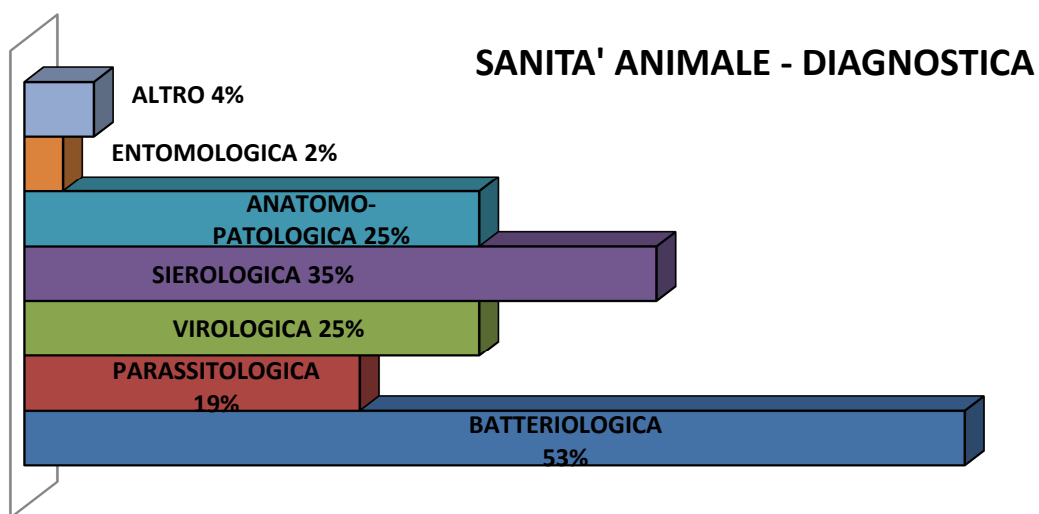
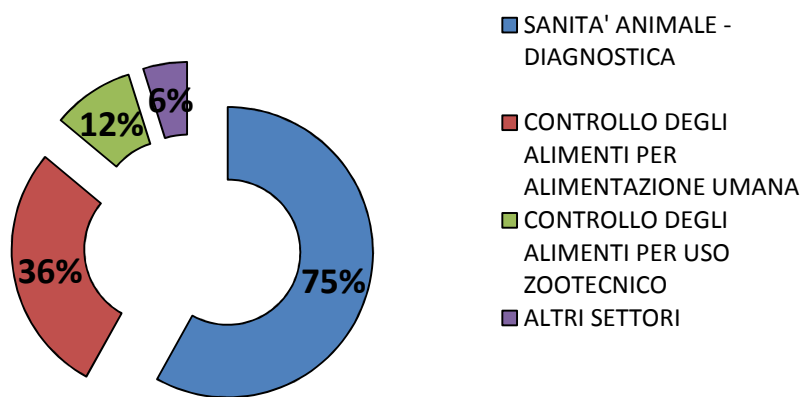


CONTROLLO DEGLI ALIMENTI PER USO ZOOTECNICO

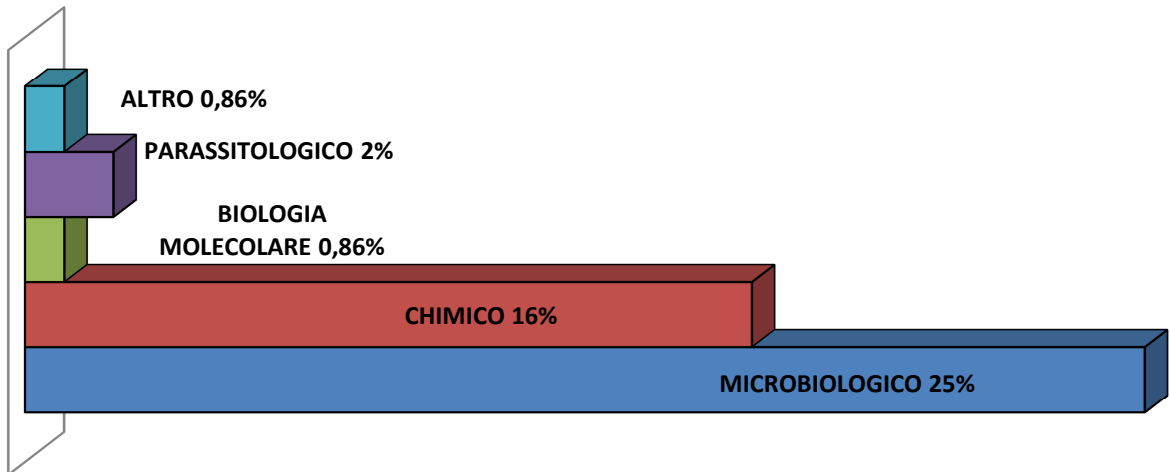




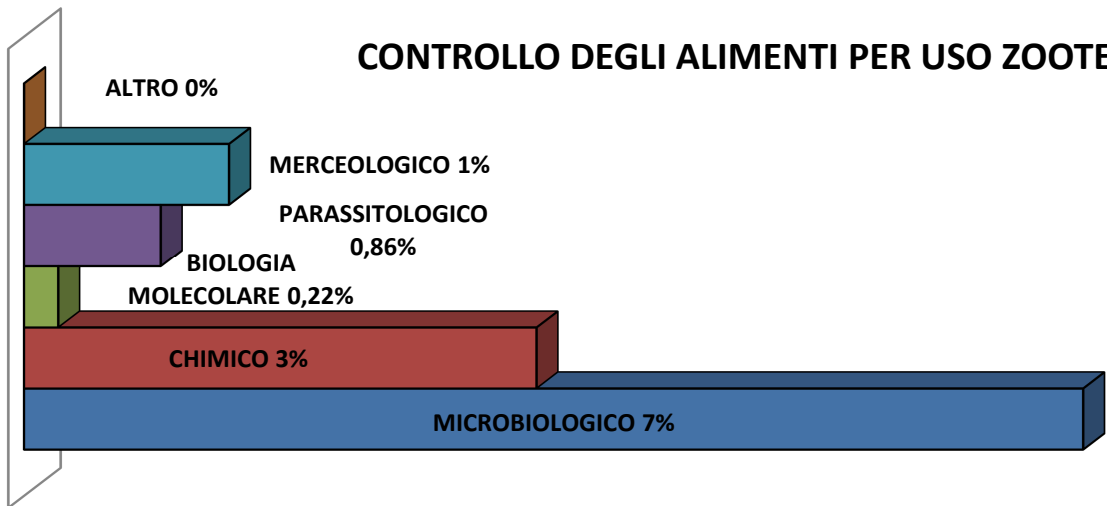
ATTIVITA' A PAGAMENTO * percentuali calcolate sulla totalità delle analisi richieste



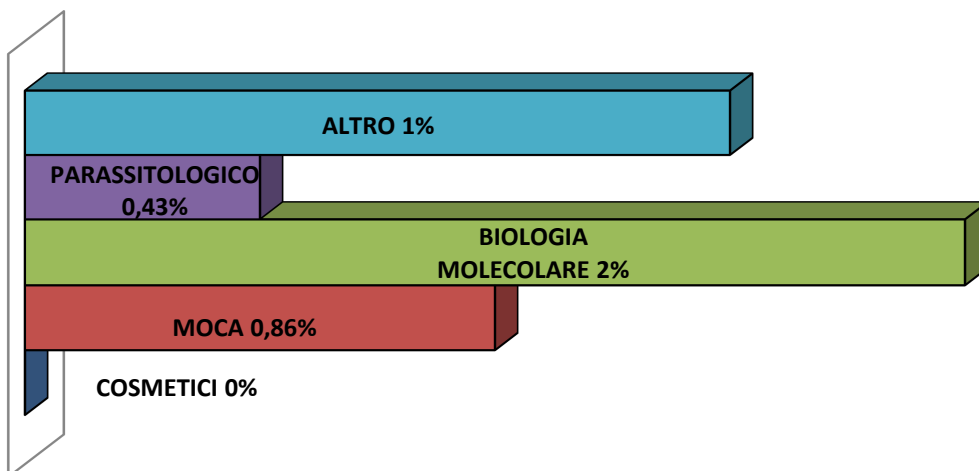
CONTROLLO DEGLI ALIMENTI PER ALIMENTAZIONE UMANA



CONTROLLO DEGLI ALIMENTI PER USO ZOOTECNICO



ALTRI SETTORI



Nella seconda parte del modulo è stato chiesto agli utenti di esprimere un giudizio (da insoddisfatto a molto soddisfatto) su diversi fattori che abbiamo ritenuto essere rappresentativi del servizio di analisi offerto dall'Istituto.

Di seguito si riportano i dati suddivisi per attività di analisi "ufficiale" e "a pagamento".

ATTIVITA' UFFICIALE

1. Chiarezza delle indicazioni per il raggiungimento della struttura

Molto soddisfatto	56%
Soddisfatto	32%
Abbastanza soddisfatto	9%
Poco soddisfatto	0%
Insoddisfatto	0%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	3%

2. Accessibilità al luogo di accettazione dei campioni

Molto soddisfatto	48%
Soddisfatto	42%
Abbastanza soddisfatto	3%
Poco soddisfatto	1%
Insoddisfatto	0%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	6%

3. Gradevolezza, pulizia e adeguatezza degli spazi di accettazione

Molto soddisfatto	42%
Soddisfatto	43%
Abbastanza soddisfatto	5%
Poco soddisfatto	0%
Insoddisfatto	0%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	10%

4. Orario di apertura

Molto soddisfatto	26%
Soddisfatto	42%
Abbastanza soddisfatto	22%
Poco soddisfatto	1%
Insoddisfatto	1%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	8%

5. Qualità delle informazioni disponibili sulla carta dei servizi

Molto soddisfatto	26%
Soddisfatto	49%
Abbastanza soddisfatto	12%
Poco soddisfatto	4%
Insoddisfatto	0%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	9%

6. Qualità delle informazioni ricevute dalla struttura sui tempi di risposta previsti

Molto soddisfatto	32%
Soddisfatto	48%
Abbastanza soddisfatto	14%
Poco soddisfatto	4%
Insoddisfatto	0%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	1%

7. Qualità delle informazioni ricevute dalla struttura sulla appropriatezza delle richieste effettuate, sui metodi di prova da applicare/applicati e sull'accreditamento

Molto soddisfatto	43%
Soddisfatto	45%
Abbastanza soddisfatto	10%
Poco soddisfatto	1%
Insoddisfatto	0%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	0%

8. Qualità e completezza delle informazioni ricevute dalla struttura relative al campionamento e alle regole per il conferimento dei campioni (*ove di difficile interpretazione delle norme*)

Molto soddisfatto	36%
Soddisfatto	48%
Abbastanza soddisfatto	10%
Poco soddisfatto	1%
Insoddisfatto	1%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	1%

9. Completezza e chiarezza di lettura del Rapporto di Prova

Molto soddisfatto	27%
Soddisfatto	51%
Abbastanza soddisfatto	14%
Poco soddisfatto	6%
Insoddisfatto	1%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	0%

10. Qualità e completezza delle informazioni ricevute dalla struttura relative al Rapporto di Prova

Molto soddisfatto	40%
Soddisfatto	47%
Abbastanza soddisfatto	6%
Poco soddisfatto	4%
Insoddisfatto	1%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	1%

11. Rispetto dei tempi di risposta delle prestazioni erogate, a fronte delle informazioni ricevute e/o dichiarate sulla carta dei servizi

Molto soddisfatto	31%
Soddisfatto	44%
Abbastanza soddisfatto	22%
Poco soddisfatto	1%
Insoddisfatto	0%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	1%

12. Capacità di gestione delle urgenze e dei problemi

Molto soddisfatto	31%
Soddisfatto	36%
Abbastanza soddisfatto	17%
Poco soddisfatto	5%
Insoddisfatto	0%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	10%

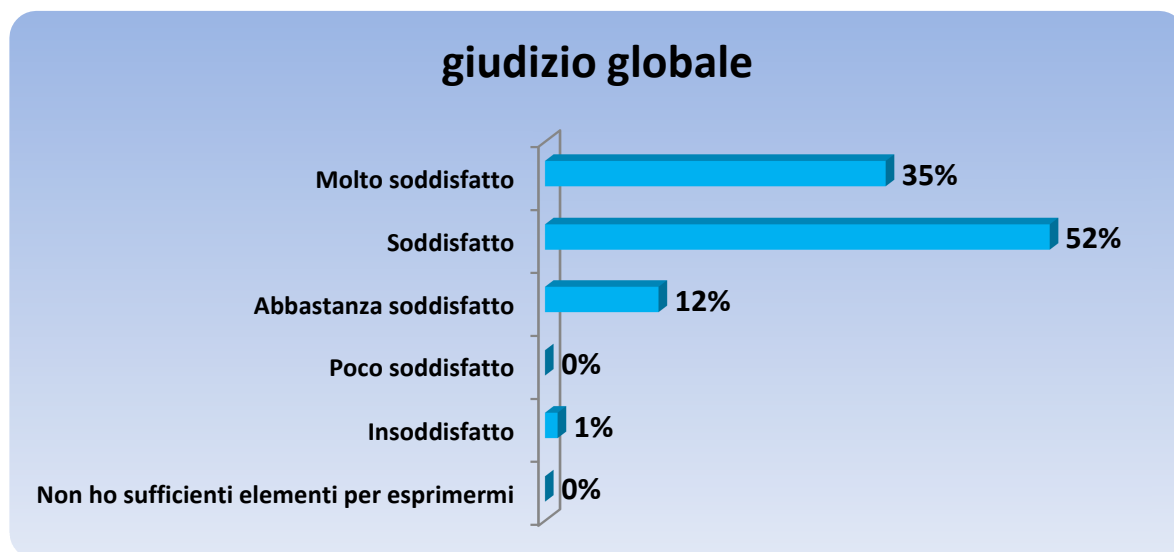
13. Cortesia, capacità di ascolto e disponibilità del personale/dirigenti

Molto soddisfatto	57%
Soddisfatto	32%
Abbastanza soddisfatto	6%
Poco soddisfatto	3%
Insoddisfatto	0%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	1%

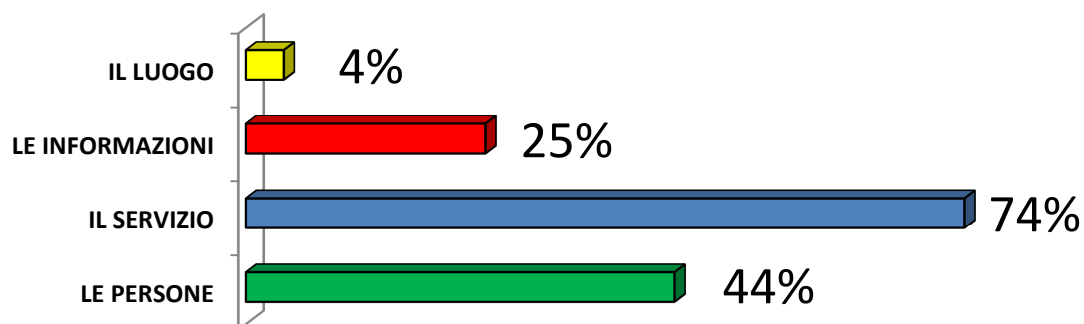
14. Gestione dei reclami

Molto soddisfatto	14%
Soddisfatto	26%
Abbastanza soddisfatto	5%
Poco soddisfatto	4%
Insoddisfatto	0%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	51%

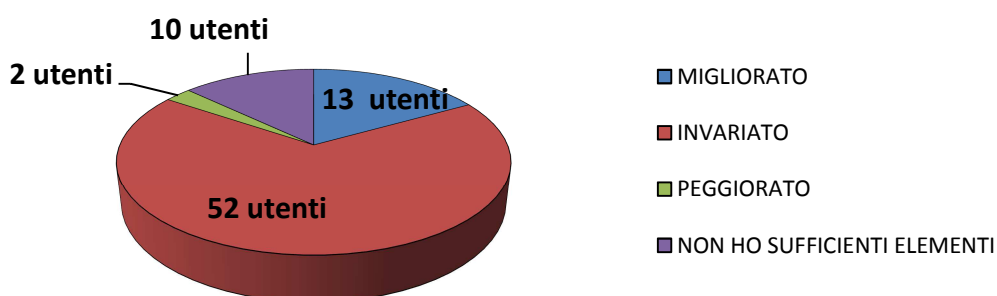
Il valore medio dei fattori di soddisfazione si attesta tra “soddisfatto” e “molto soddisfatto”, dato confermato dal **giudizio globale sul servizio erogato**, come evidenziato dal grafico sottostante.



Agli utenti è stato poi chiesto di indicare gli elementi del servizio che, indipendente dal loro livello di soddisfazione, ritenevano essere più importanti:



Con riferimento alla **qualità del servizio**, gli utenti ritengono che sia rimasta **invariata** negli ultimi 12 mesi, come dimostra il seguente grafico:



ATTIVITA' A PAGAMENTO

1. Chiarezza delle indicazioni per il raggiungimento della struttura

Molto soddisfatto	44%
Soddisfatto	43%
Abbastanza soddisfatto	6%
Poco soddisfatto	2%
Insoddisfatto	0%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	4%

2. Accessibilità al luogo di accettazione dei campioni

Molto soddisfatto	47%
Soddisfatto	39%
Abbastanza soddisfatto	6%
Poco soddisfatto	2%
Insoddisfatto	0%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	5%

3. Gradevolezza, pulizia e adeguatezza degli spazi di accettazione

Molto soddisfatto	45%
Soddisfatto	41%
Abbastanza soddisfatto	6%
Poco soddisfatto	1%
Insoddisfatto	0%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	6%

4. Orario di apertura

Molto soddisfatto	30%
Soddisfatto	44%
Abbastanza soddisfatto	16%
Poco soddisfatto	4%
Insoddisfatto	1%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	5%

5. Qualità delle informazioni disponibili sul tariffario

Molto soddisfatto	24%
Soddisfatto	49%
Abbastanza soddisfatto	15%
Poco soddisfatto	6%
Insoddisfatto	1%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	5%

6. Qualità delle informazioni disponibili sulla carta dei servizi

Molto soddisfatto	19%
Soddisfatto	45%
Abbastanza soddisfatto	14%
Poco soddisfatto	4%
Insoddisfatto	1%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	16%

7. Qualità delle informazioni ricevute dalla struttura sui tempi di risposta previsti

Molto soddisfatto	33%
Soddisfatto	44%
Abbastanza soddisfatto	14%
Poco soddisfatto	4%
Insoddisfatto	1%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	2%

8. Qualità delle informazioni ricevute dalla struttura sulla appropriatezza delle richieste effettuate, sui metodi di prova da applicare/applicati e sull'accreditamento

Molto soddisfatto	35%
Soddisfatto	46%
Abbastanza soddisfatto	11%
Poco soddisfatto	4%
Insoddisfatto	0%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	4%

9. Qualità e completezza delle informazioni ricevute dalla struttura relative al campionamento e alle regole per il conferimento dei campioni

Molto soddisfatto	36%
Soddisfatto	46%
Abbastanza soddisfatto	10%
Poco soddisfatto	3%
Insoddisfatto	1%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	3%

10. Chiarezza di compilazione della modulistica specifica per il conferimento dei campioni

Molto soddisfatto	25%
Soddisfatto	46%
Abbastanza soddisfatto	14%
Poco soddisfatto	9%
Insoddisfatto	4%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	2%

11. Completezza e chiarezza di lettura del Rapporto di Prova

Molto soddisfatto	36%
Soddisfatto	46%
Abbastanza soddisfatto	11%
Poco soddisfatto	6%
Insoddisfatto	1%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	0%

12. Qualità e completezza delle informazioni ricevute dalla struttura relative al Rapporto di Prova

Molto soddisfatto	35%
Soddisfatto	46%
Abbastanza soddisfatto	11%
Poco soddisfatto	4%
Insoddisfatto	0%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	3%

13. Rispetto dei tempi di risposta delle prestazioni erogate, a fronte delle informazioni ricevute e/o dichiarate sulla carta dei servizi

Molto soddisfatto	29%
Soddisfatto	43%
Abbastanza soddisfatto	18%
Poco soddisfatto	5%
Insoddisfatto	1%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	4%

14. Capacità di gestione delle urgenze e dei problemi

Molto soddisfatto	27%
Soddisfatto	33%
Abbastanza soddisfatto	12%
Poco soddisfatto	4%
Insoddisfatto	2%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	23%

15. Rapporto qualità-prezzo del servizio erogato

Molto soddisfatto	30%
Soddisfatto	47%
Abbastanza soddisfatto	16%
Poco soddisfatto	2%
Insoddisfatto	0%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	5%

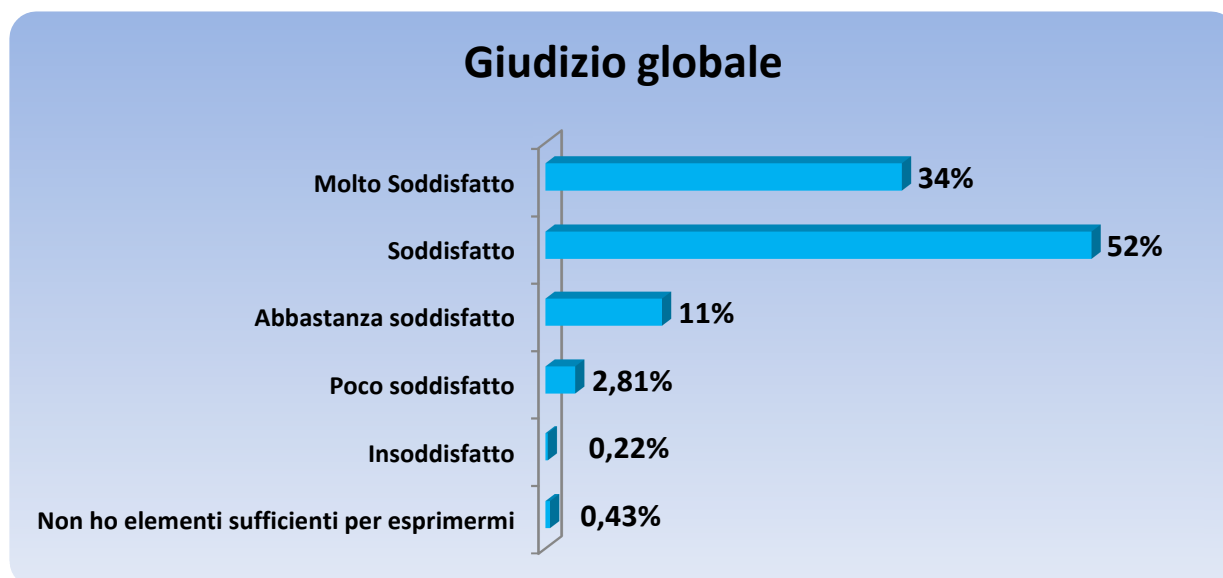
16. Cortesia, capacità di ascolto e disponibilità del personale/dirigenti

Molto soddisfatto	54%
Soddisfatto	33%
Abbastanza soddisfatto	8%
Poco soddisfatto	2%
Insoddisfatto	1%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	2%

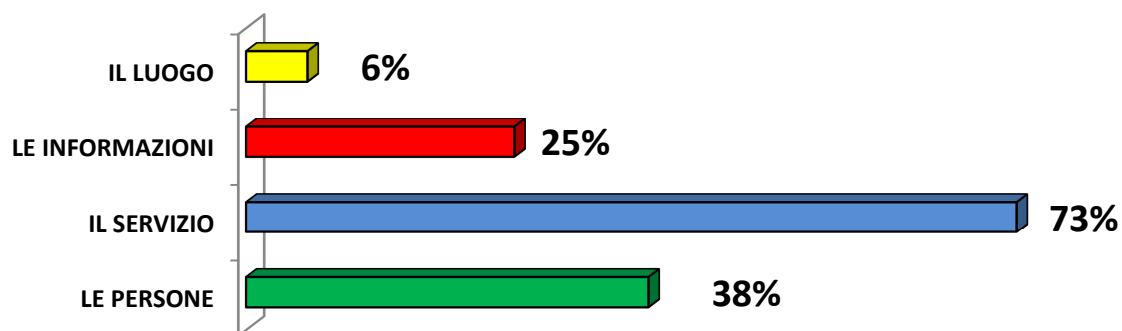
17. Gestione dei reclami

Molto soddisfatto	13%
Soddisfatto	24%
Abbastanza soddisfatto	6%
Poco soddisfatto	2%
Insoddisfatto	0%
Non ho sufficienti elementi per esprimermi	55%

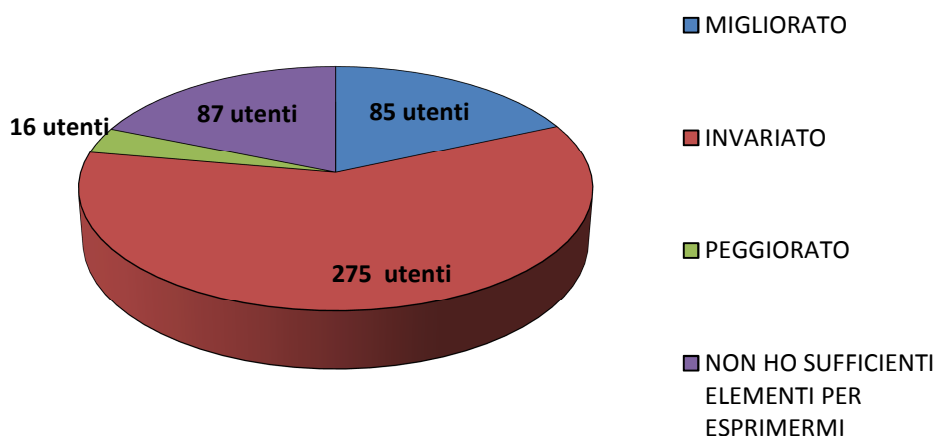
Il valore medio dei fattori di soddisfazione si attesta tra “soddisfatto” e “molto soddisfatto”, dato confermato dal **giudizio globale sul servizio erogato**, come evidenziato dal grafico sottostante.



Agli utenti è stato poi chiesto di indicare gli elementi del servizio che, indipendente dal loro livello di soddisfazione, ritenevano essere più importanti:



Con riferimento alla **qualità del servizio**, gli utenti ritengono che sia rimasta **invariata** negli ultimi 12 mesi, come dimostra il seguente grafico:



La parte finale del questionario è dedicata alla libera proposta di **suggerimenti** che l'utente può indicare per il miglioramento del servizio. Per l'attività ufficiale sono pervenuti 8 moduli (su 77 raccolti) con osservazioni, mentre per l'attività a pagamento i moduli sono 68 (su 463 raccolti).

A fronte di valutazioni pienamente soddisfacenti riteniamo comunque importante prendere in considerazione queste segnalazioni per un continuo miglioramento dei servizi che l'Istituto offre ai propri utenti.

Le principali osservazioni avanzate riguardano i Rapporti di Prova, il servizio di analisi, l'orario di apertura per il conferimento dei campioni e la modulistica di accompagnamento campioni. Altre osservazioni riguardano la fatturazione, l'applicazione di sconti e il personale delle accettazioni.

Alcuni utenti hanno invece lasciato un encomio per il personale che si dimostra competente, disponibile e cortese, nonché per un soddisfacente servizio di analisi.

In sintesi questa porzione di utenti chiede un Rapporto di Prova semplificato e più facilmente leggibile. Alcuni utenti inoltre gradirebbero un parere specialistico che accompagni l'esito del Rapporto di Prova per una più chiara interpretazione, soprattutto per gli allevatori che si vedono costretti a interpellare un veterinario.

Gli utenti propongono altresì una semplificazione del modulo di conferimento dei campioni che risulta di difficile compilazione ed eccessivamente burocratico.

L'orario di apertura per il conferimento dei campioni risulta essere troppo limitato, pertanto alcuni utenti chiedono una fascia orario più ampia o un servizio di ritiro automatizzato, anche per gestire al meglio le emergenze.

Gli utenti che hanno scritto osservazioni avanzate in merito al servizio di analisi riguardano le procedure di alcune prove e l'impossibilità ed effettuare alcune tipologie di analisi.

Un paio di utenti segnalano errori nell'esecuzione delle analisi.

Si chiede inoltre l'applicazione di sconti e prezzi più competitivi.

Relativamente alla fatturazione alcuni utenti chiedono l'eliminazione dell'importo minimo fatturabile o la fatturazione trimestrale.

Qualche segnalazione è stata fatta in merito al rapporto tra personale IZSLER e utenza.