



**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 8**

Febbraio 2019

Per l'anno 2018 l'IZSLER ha introdotto un nuovo 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.

E' stata successivamente avviata 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.

Nel periodo preso in esame, dal 1° giugno al 31 luglio, sono stati compilati n.**540** questionari i cui risultati sono stati pubblicati sul sito web istituzionale, alla pagina dedicata all'URP, in data 1° ottobre 2018 e sono consultabili al seguente link: [Report mappatura a tappeto](#).

In aggiunta alla mappatura a tappeto, in continuità con quanto fatto gli anni precedenti, l'IZSLER per l'anno 2018 ha comunque deciso di lasciare alla libera iniziativa degli utenti la compilazione dei questionari relativa ai diversi servizi, con lo scopo di valutare non solo la soddisfazione ma anche la propensione e la sensibilità degli utenti a questo strumento.

Le indagini di monitoraggio su libera iniziativa dell'utente hanno avuto scarsa adesione. Il numero di questionari raccolti non consente analisi statistiche rilevanti, pertanto si è deciso di riportare i dati elaborati in forma sintetica.

ANALISI CAMPIONI UFFICIALI

N.1 questionario pervenuto da un utente ASL che si rivolge, più volte a settimana, alla sede territoriale di Piacenza per eseguire analisi di sanità animale – diagnostica. L'utente ritiene che il servizio negli ultimi 12 mesi sia migliorato e assegna un giudizio globale di **“molto soddisfatto”** al servizio erogato dall'Istituto.

ANALISI CAMPIONI A PAGAMENTO

N.8 questionari pervenuti da utenti del settore privato che si rivolgono nelle diverse sedi territoriali dell'Istituto. Cinque di questi utenti assegnano un giudizio globale di **“molto soddisfatto”** al servizio erogato, due utenti ritengono di essere Soddisfatti mentre un utente si dichiara Poco Soddisfatto e segnala, a suo parere, i punti critici relativi al conferimento dei campioni.

CONTRATTI PER PRESTAZIONI DI LABORATORIO

Nel corso dell'anno 2018 l'IZSLER ha revisionato il questionario di gradimento relativo ai contratti per prestazioni di laboratorio, pertanto la valutazione del servizio è stata effettuata con due differenti tipologie di questionario i cui risultati sono di seguito riportati:

Dal mese di gennaio fino alla fine di aprile 2018, i questionari di gradimento pervenuti sono **n.6** con un livello medio di soddisfazione del servizio pari a **“soddisfatto”**.

A far data dal mese di maggio sono stati introdotti i nuovi modelli di indagine e sono pervenuti **n.6** questionari con un livello medio di soddisfazione del servizio **tra “abbastanza soddisfatto” e “soddisfatto”**.

PRODUZIONE E VENDITA DI VACCINI STABULOGENI

N.1 questionario pervenuto da un allevatore che ha utilizzato per la prima volta un vaccino stabulogeno e ha riscontrato un beneficio dall'utilizzo dello stesso, dando una valutazione globale di soddisfazione in merito all'acquisto del vaccino e all'efficacia del trattamento.

LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO: “soddisfatto”

FORESTERIA

N.8 questionari pervenuti da ospiti della Foresteria.

LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO: 4,76 tra “soddisfatto” e “molto soddisfatto”

VOTO MEDIO DI SODDISFAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO: 5 “molto soddisfatto”

VOTO MEDIO DEL RAPPORTO QUALITA'- PREZZO: 5 “molto soddisfatto”

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

BIBLIOTECA

N.6 questionari pervenuti dagli utenti esterni.

LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO: 4 “molto soddisfatto”

I singoli aspetti del servizio sono stati valutati dagli utenti con un giudizio tra “soddisfatto” e “molto soddisfatto”, nel dettaglio:

VOTO MEDIO DI SODDISFAZIONE DEL PERSONALE ADDETTO ALLA DISTRIBUZIONE: 3,79

VOTO MEDIO DI SODDISFAZIONE DELLE STRUTTURE: 3,88

VOTO MEDIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI CONSULTAZIONE E PRESTITO: 3,78

VOTO MEDIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI RECUPERO ARTICOLI IN COPIA: 3,79

VOTO MEDIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI RICERCHE BIBLIOGRAFICHE: 3,47

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