



**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 DELL'INDAGINE DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI ANALISI

PERIODO DI RILEVAZIONE: 3 GIUGNO 2024 – 31 AGOSTO 2024



Settembre 2024

Allo scopo di migliorare i propri servizi l'Istituto ha introdotto per l'anno 2024 un nuovo questionario di gradimento, finalizzato al monitoraggio della soddisfazione del servizio di analisi, predisposto dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico in formato telematico tramite *Microsoft Forms* con garanzia di riservatezza e anonimato.

L'indagine rappresenta un'importante opportunità per acquisire informazioni utili a individuare le aree di intervento al fine di rispondere adeguatamente all'utenza. I dati sono stati elaborati in forma aggregata e resi disponibili in formato grafico per una lettura immediata delle risultanze e altresì per consentire di analizzare dettagliatamente i risultati e di valutare l'adozione di eventuali azioni migliorative.

L'utente, per alcune domande, ha avuto la possibilità di riferire la propria opinione fra le seguenti possibili risposte: molto soddisfatto/soddisfatto/insoddisfatto, sì/no, oppure indicando un punteggio in scala da 1 a 5; mentre per alcune domande ha avuto la possibilità di esprimersi scrivendo una risposta libera.

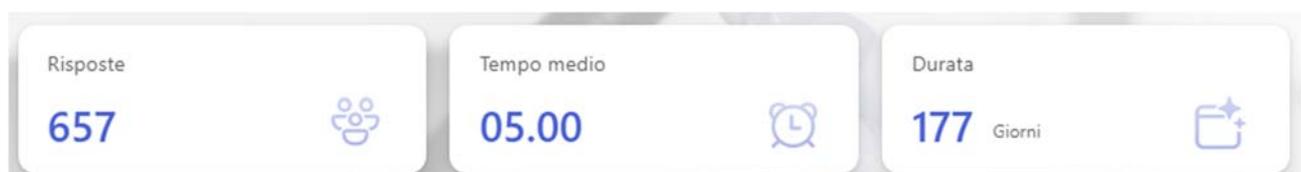
Oggetto dell'indagine: l'indagine ha previsto lo sviluppo di un questionario, compilabile online, finalizzato ad esplorare le opinioni degli Stakeholders sui vari elementi del servizio di analisi erogato dall'IZSLER.

Periodo di somministrazione: l'indagine è stata avviata in data 3 giugno e si è conclusa il 31 agosto 2024.

Destinatari: Stakeholders dell'IZSLER (Utenti provvisti di indirizzo e-mail per i quali è stato emesso un Rapporto di Prova firmato da gennaio 2022 a maggio 2024)

Partecipazione all'indagine:

Numero di destinatari invitati a compilare il questionario	12178
Tasso di risposta	5 %



Analisi dell'indagine:

Dall'analisi delle risposte ricevute emergono le seguenti considerazioni:

- I compilatori del questionario sono in prevalenza allevatori e privati cittadini, mentre la pubblica amministrazione rappresenta soltanto l'1%
- Gli utenti sono complessivamente molto soddisfatti del servizio di analisi erogato dall'Istituto
- Le analisi in sanità animale sono la tipologia più richiesta dagli utenti
- Oltre la metà degli utenti non è a conoscenza che il sito web dell'Izsler offre la possibilità di consultare e scaricare i referti
- Solo il 13% degli utenti conosce il recente servizio di prenotazione online delle analisi
- Le criticità emerse dalle segnalazioni più frequenti riguardano i tempi di risposta considerati un po' lunghi, l'aumento dei prezzi delle prestazioni, la consultazione degli RDP sia in termini di chiarezza sia in termini di modalità di consultazione ed infine la chiusura di tutte le sedi nella giornata di sabato

Esiti risposte dell'indagine in formato grafico

1. Tipologia di Utente



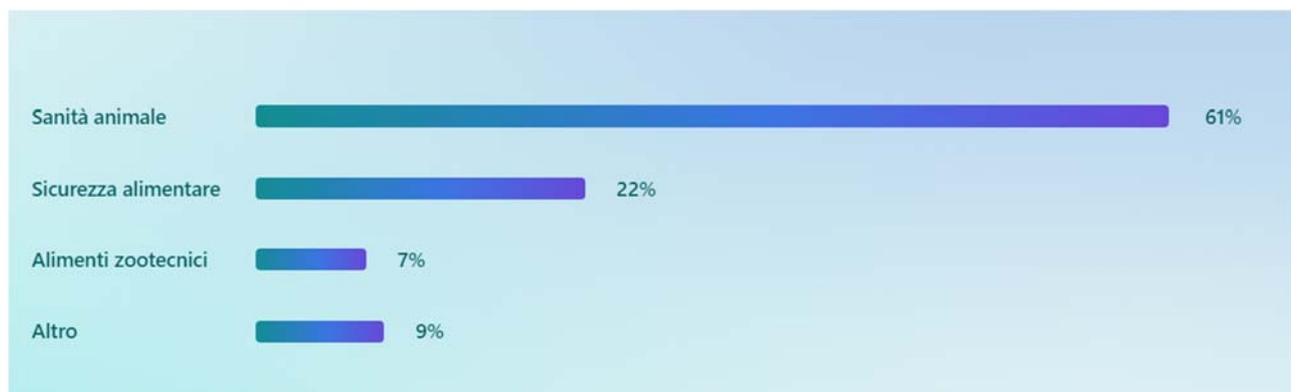
2. Sede/Reparto di conferimento campioni

La maggioranza degli utenti si è rivolta alla sede di Brescia. Molti utenti non hanno indicato la struttura di conferimento.

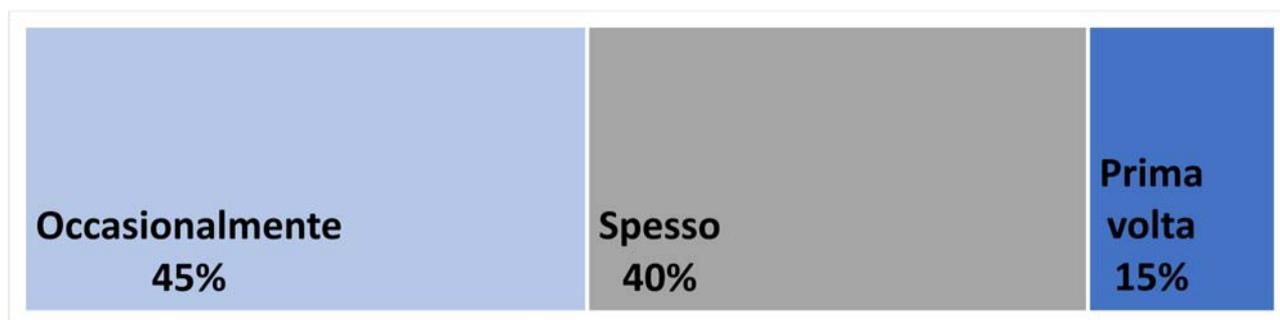
55 intervistati (8%) hanno risposto **Reggio Emilia** a questa domanda.



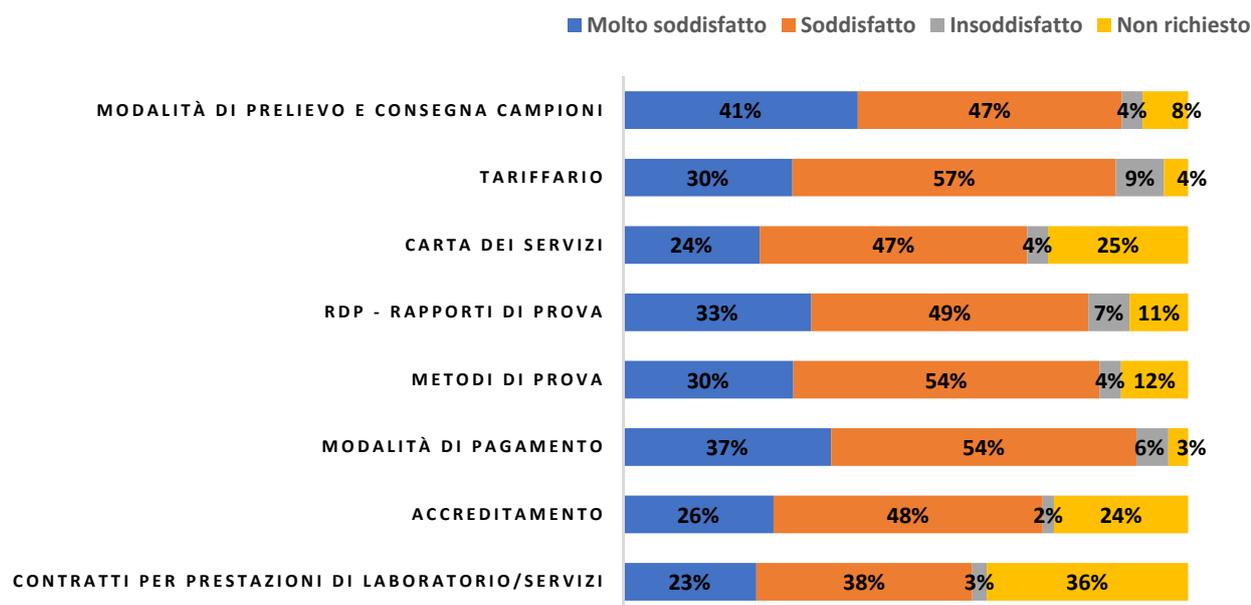
3. Tipologia di analisi



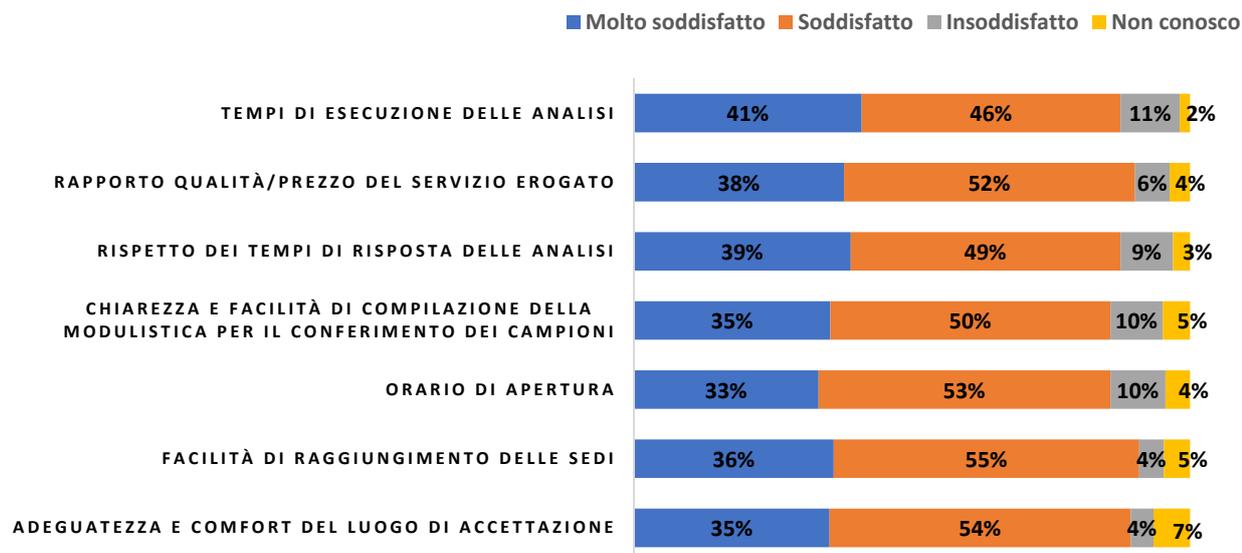
4. Frequenza di conferimento campioni



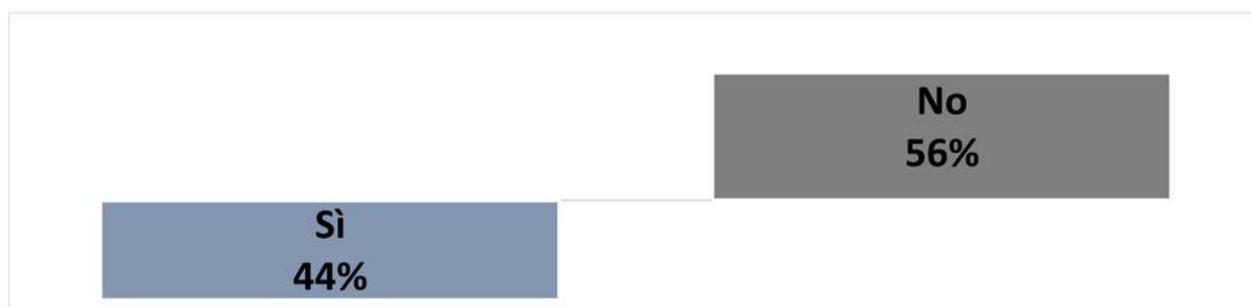
5. Qualità e completezza delle informazioni ricevute o reperite sul sito web in relazione ai seguenti elementi:



6. Qualità del servizio di analisi



7. È a conoscenza che sul sito www.izsler.it è attivo il servizio di consultazione online dei referti e non è più necessario recarsi presso le sedi dell'Istituto per ritirare il referto cartaceo o attenderne l'arrivo via posta?



8. Se ha già usufruito della consultazione online dei referti come giudica il servizio?



scala di valutazione da 1 (bassa) a 5 (alta)

9. È a conoscenza che per alcune tipologie di campioni e analisi è attivo il servizio di prenotazione online delle prestazioni analitiche?

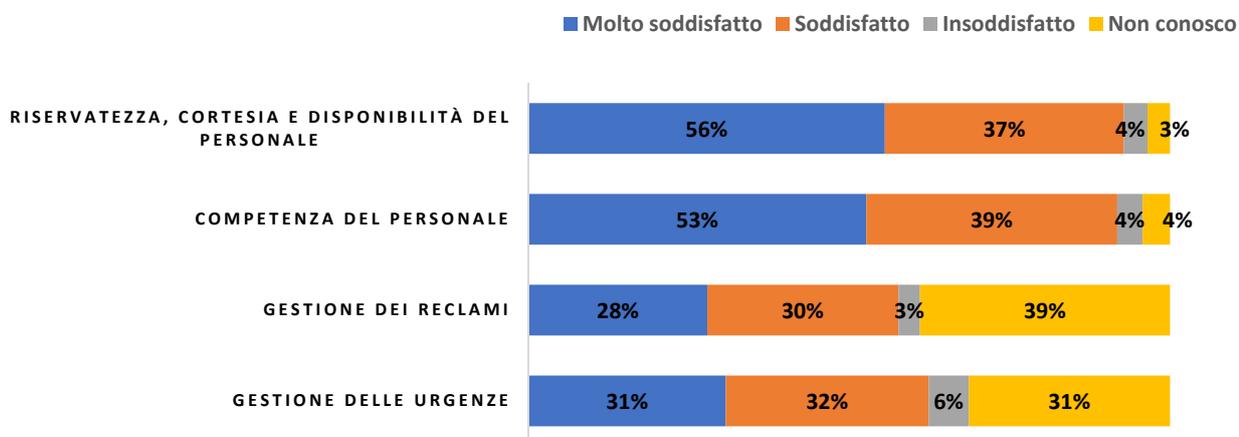


10. Se ha già utilizzato il servizio di prenotazione online delle prestazioni analitiche come lo giudica?

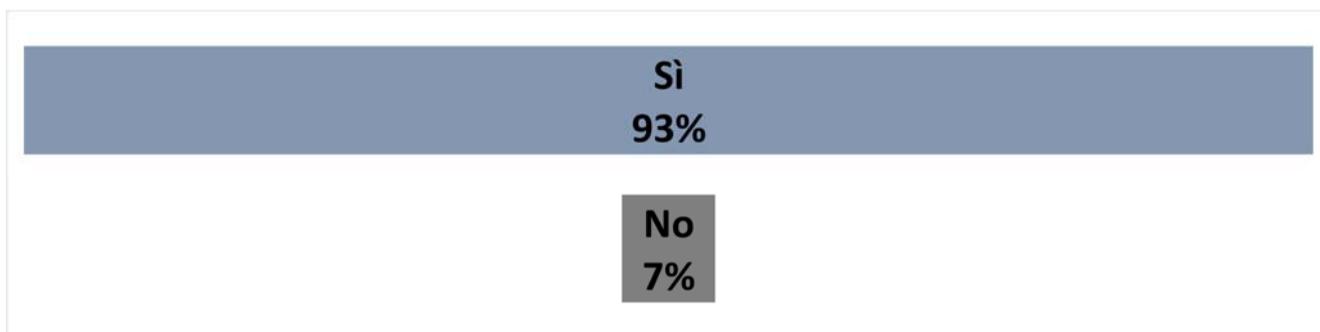


scala di valutazione da 1 (bassa) a 5 (alta)

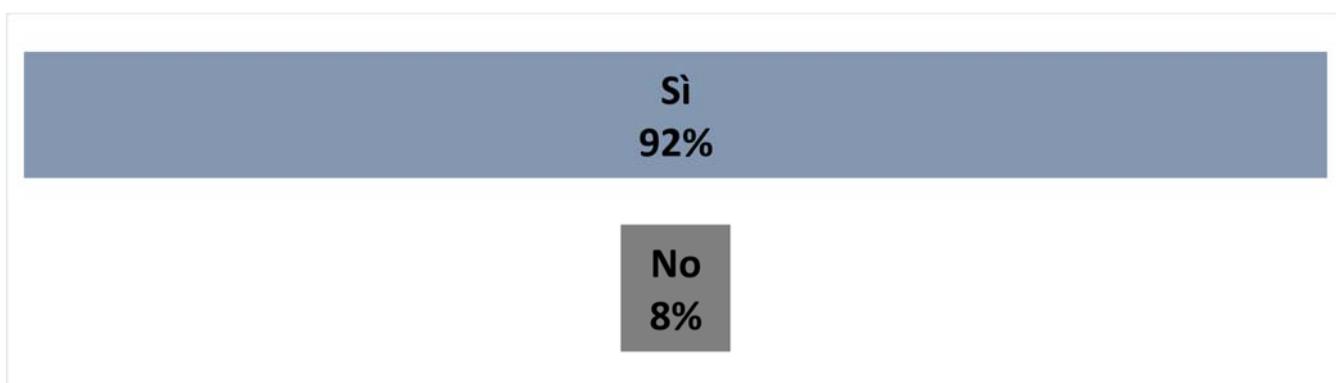
11. Giudizio sugli aspetti relazionali e comunicativi



12. Si ritiene soddisfatto/a della sua ultima esperienza con l'Istituto?



13. Ha riscontrato ragionevoli motivi per cui è rimasto insoddisfatto?



14. Se sì, può esprimere le sue considerazioni/osservazioni/reclami?

Gli utenti che sono rimasti insoddisfatti dell'ultima esperienza con l'IZSLER sono 49, di questi, 45 hanno espresso le proprie motivazioni di insoddisfazione.

Le principali cause di insoddisfazione riguardano i tempi di risposta, errori di esecuzione analisi, fascia oraria/giorni di chiusura, in alcuni casi scarsa disponibilità o cortesia del personale.

10 intervistati (22%) hanno risposto **Tempi** a questa domanda



