



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



Image courtesy of Stuart Miles at FreeDigitalPhotos.net

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

2 0 1 5

Marzo 2016

INDICE

INTRODUZIONE	3
DATI DI SINTESI	4
ANALISI DETTAGLIATA DELLE INDAGINI	6
Customer “ANALISI”	6
Customer “STANDARD”	16
Customer “CONTRATTI”	17
Customer “FORESTERIA”	18
Customer “VACCINI”	19
Customer “BIBLIOTECA”	20

INTRODUZIONE

In continuità con quanto fatto gli anni precedenti l'IZSLER, per l'anno **2015**, ha mantenuto attive le indagini di monitoraggio della soddisfazione dell'utenza riguardanti i seguenti servizi:

- **Standard** (questionario generico sui servizi offerti dall'Istituto)
- **Contratti** (questionario specifico che analizza gli aspetti amministrativi e sanitari del servizio cui accedono gli utenti che stipulano un contratto per prestazioni di laboratorio con l'Istituto)
- **Foresteria** (questionario specifico sul grado di apprezzamento del servizio di Foresteria dell'Istituto da parte degli ospiti che ne hanno usufruito)
- **Vaccini** (questionario specifico che analizza il grado di apprezzamento del servizio di vendita dei vaccini prodotti dall'Istituto e la qualità/efficacia degli stessi da parte degli acquirenti)
- **Biblioteca** (questionario specifico sul servizio offerto ai fruitori esterni della Biblioteca dell'Istituto)

Allo scopo di migliorare continuamente i propri servizi l'Istituto ha introdotto per l'anno 2015 un nuovo questionario di gradimento specifico per l'attività di **analisi**.

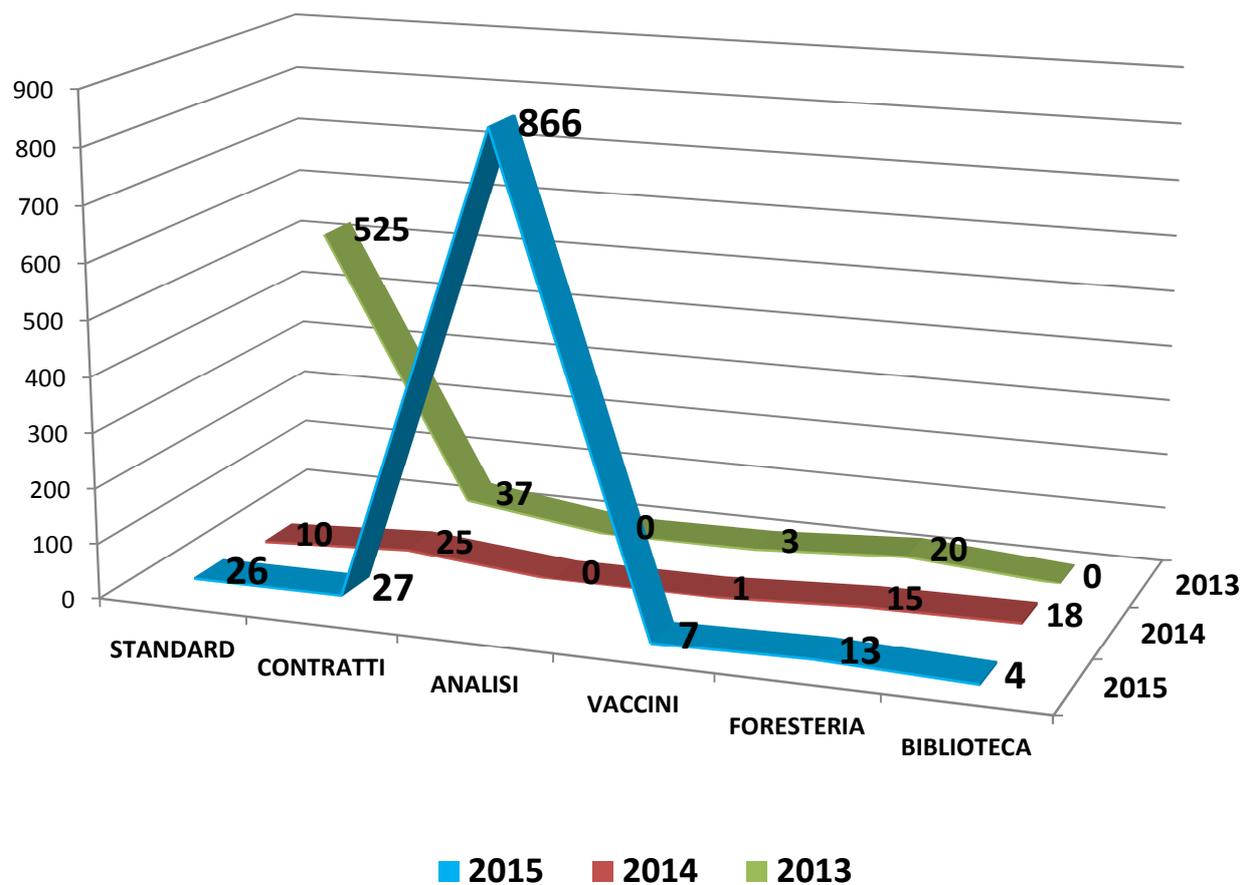
L'obiettivo che ci si prefigge è di acquisire ogni elemento utile a individuare le aree di intervento per meglio rispondere alla soddisfazione dell'utenza in uno dei compiti primari dell'Istituto.

Questo report presenta tutti i dati relativi alla soddisfazione dell'utenza raccolti nell'anno 2015.

DATI DI SINTESI

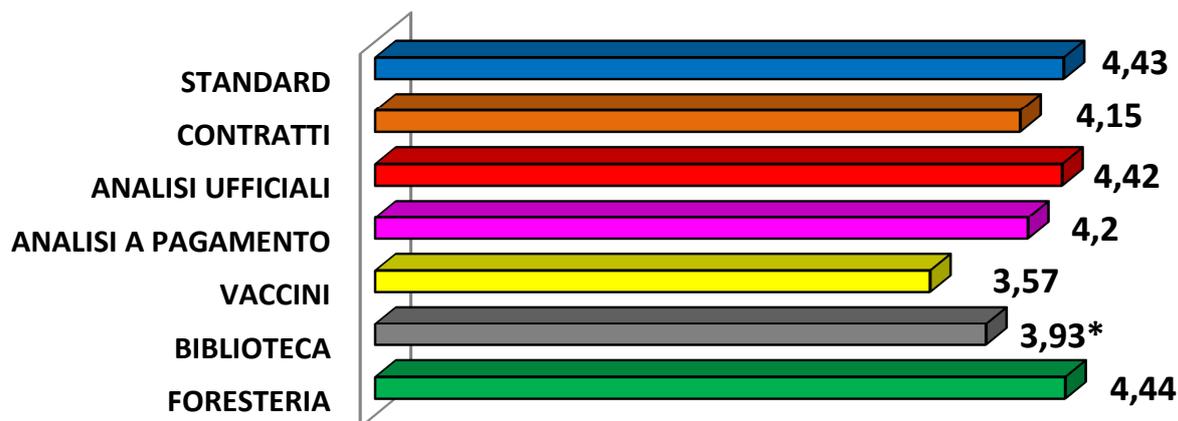
Di seguito riportiamo un riepilogo, con relativo grafico, dei dati delle indagini svolte nell'anno 2015 a confronto con gli anni precedenti al fine di monitorarne l'andamento.

TIPOLOGIA CUSTOMER SATISFACTION	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI		
	ANNO 2013	ANNO 2014	ANNO 2015
STANDARD	525	10	26
CONTRATTI	37	25	27
ANALISI	servizio non mappato	servizio non mappato	866
VACCINI	3	1	7
FORESTERIA	20	15	13
BIBLIOTECA	servizio non mappato	18	4



LIVELLO DI SODDISFAZIONE GENERALE DEI SERVIZI

Il grafico riporta la soddisfazione generale dei singoli servizi monitorati

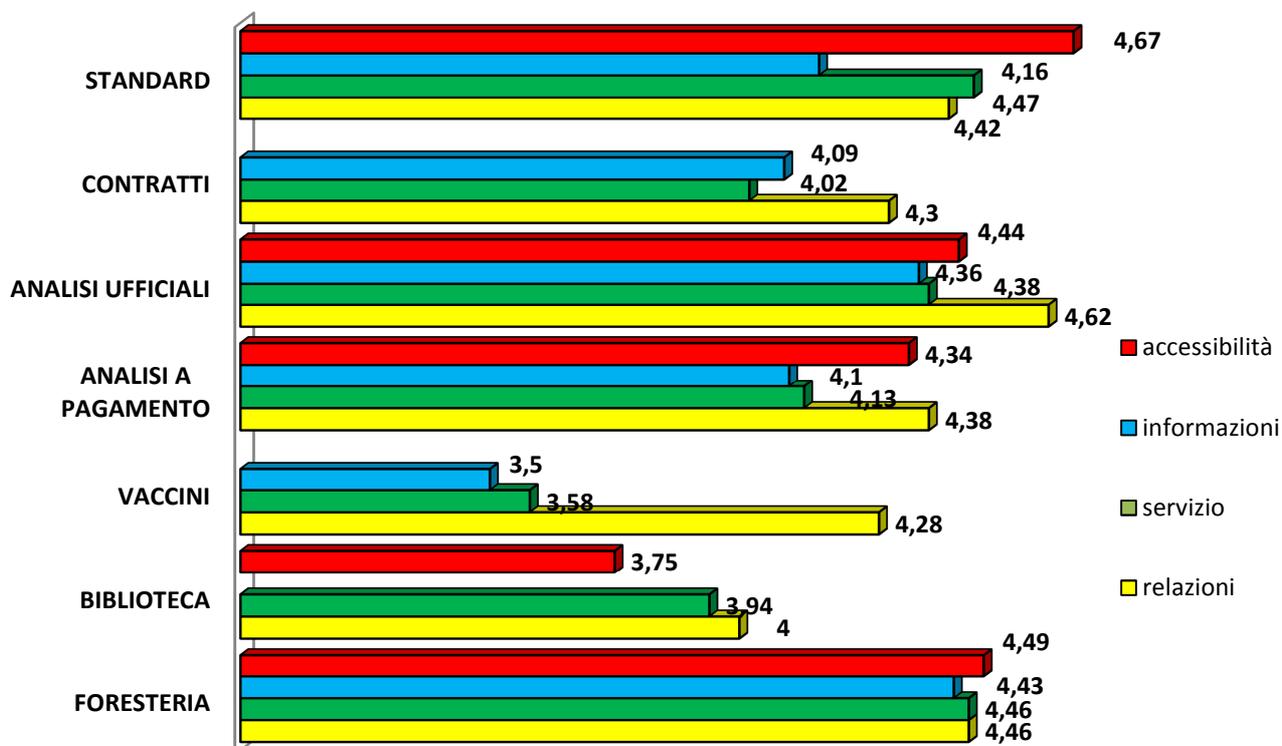


1=insoddisfatto 2=poco soddisfatto 3=abbastanza soddisfatto 4=soddisfatto 5=molto soddisfatto

*per BIBLIOTECA 1=molto insoddisfatto 2=insoddisfatto 3= soddisfatto 4=molto soddisfatto

LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER GRUPPO DI FATTORI

Il grafico indica, per ogni servizio monitorato, il punteggio medio dei diversi gruppi di fattori legati all'accessibilità, alle informazioni, al servizio e agli aspetti relazionali (se presenti nel questionario).



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

*per BIBLIOTECA 1=molto insoddisfatto 2=insoddisfatto 3= soddisfatto 4=molto soddisfatto

ANALISI DETTAGLIATA DELLE INDAGINI

Di seguito si riportano, per ciascun servizio mappato nell'anno 2015, i dati analitici delle indagini.

Come evidenziato nella tabella riepilogativa di sintesi, diversamente dalla nuova customer satisfaction relativa al servizio di analisi, le indagini di monitoraggio della soddisfazione dell'utenza sui servizi standard, contratti, vaccini, biblioteca e foresteria per l'anno 2015 hanno avuto scarsa partecipazione da parte dell'utenza.

In particolar modo la customer satisfaction standard ha subito, nel corso degli anni, un'importante diminuzione della quantità di questionari compilati.

Il numero di moduli raccolti per queste tipologie di indagini non consente analisi statistiche rilevanti, pertanto si è deciso di riportare i dati elaborati esclusivamente in formato grafico.

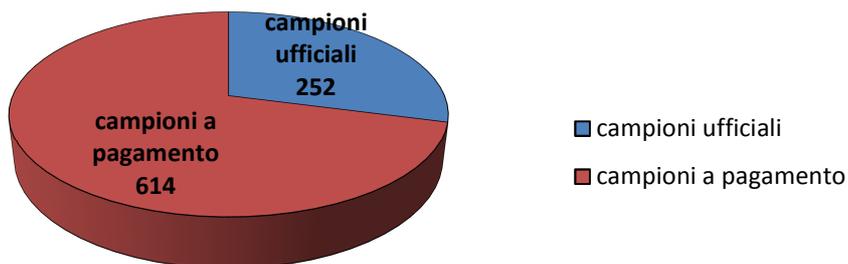
- **Customer “ANALISI”**

Come anticipato nell'introduzione, nel corso dell'anno 2015 si è deciso di realizzare un'indagine di customer satisfaction finalizzata al monitoraggio del grado di soddisfazione del servizio di analisi offerto dall'Istituto, suddiviso per l'attività di analisi ufficiale e per l'attività di analisi a pagamento.

Al fine di raccogliere il maggior numero possibile di questionari compilati sono state adottate le seguenti modalità di somministrazione: modalità web con moduli compilabili sul sito istituzionale, invio telematico agli utenti provvisti di indirizzo e-mail per i quali è stato emesso un Rapporto di Prova firmato nell'anno 2015 e a tutte le ASL e caseifici conferenti provvisti di mail, invio cartaceo con rapporto di prova da parte delle accettazioni e messa a disposizione dei modelli agli utenti che accedono agli sportelli di accettazione con invito alla compilazione da parte del personale delle accettazioni.

Alla compilazione dei questionari ha fatto seguito l'analisi e la rielaborazione dei dati raccolti.

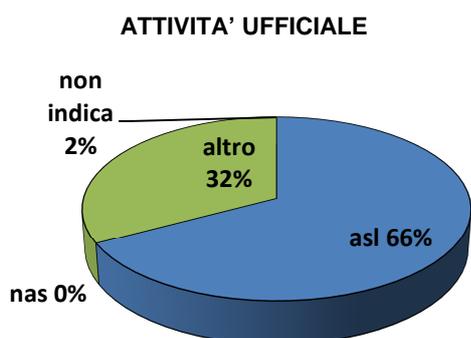
Nel periodo preso in esame sono stati compilati n.**866** questionari così suddivisi:



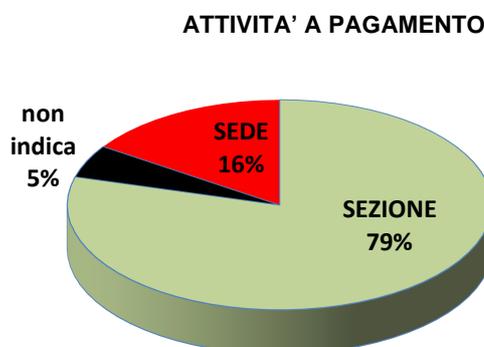
Il 65% dei questionari sono pervenuti in formato telematico, tramite compilazione del modulo online, il restante 35% è pervenuto cartaceo.

A fronte di un invio telematico a 5781 utenti provvisti di mail il tasso di risposta è stato del 9,76%.

Con riferimento alla tipologia di utente, per l'attività di analisi ufficiale il 66% dei questionari proviene dalle ASL mentre per l'attività a pagamento il 97% proviene dal settore privato.



Nei seguenti grafici sono evidenziate le strutture alle quali si sono rivolti gli utenti e i settori di analisi richiesti distinti per campioni "ufficiali" e campioni "a pagamento".



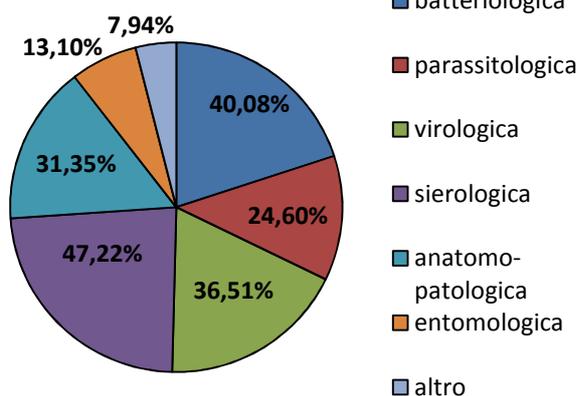
Relativamente al settore di analisi, la maggioranza degli utenti che si rivolgono all'Istituto, sia per attività ufficiale che per attività a pagamento, richiede analisi diagnostiche nel settore della sanità animale e a seguire analisi sul controllo degli alimenti per l'alimentazione umana.

ATTIVITA' UFFICIALE

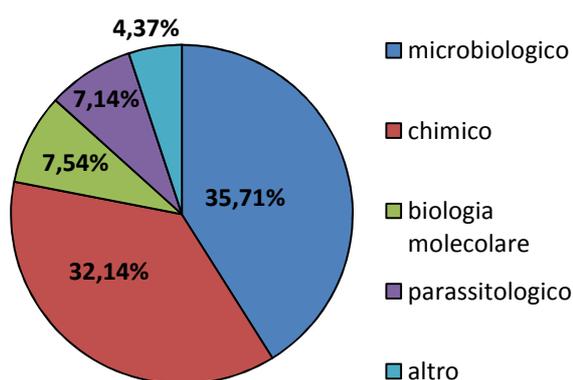
* percentuale calcolata sulla totalità delle analisi richieste



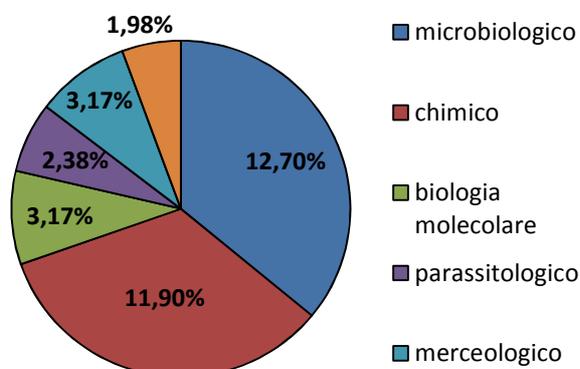
SANITA' ANIMALE



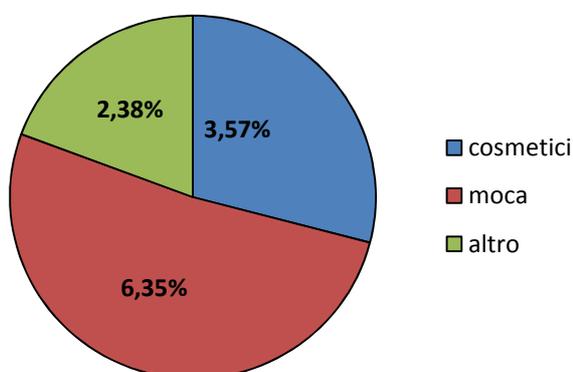
CONTROLLO ALIMENTI ALIMENTAZIONE UMANA



CONTROLLO ALIMENTI USO ZOOTECNICO



ALTRI SETTORI



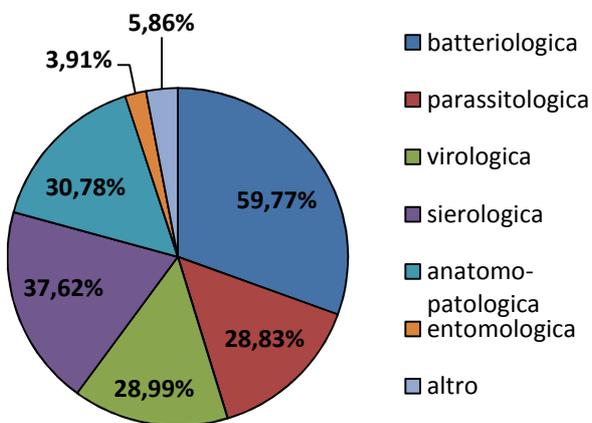
* percentuale calcolata sulla totalità dei questionari ricevuti

ATTIVITA' A PAGAMENTO

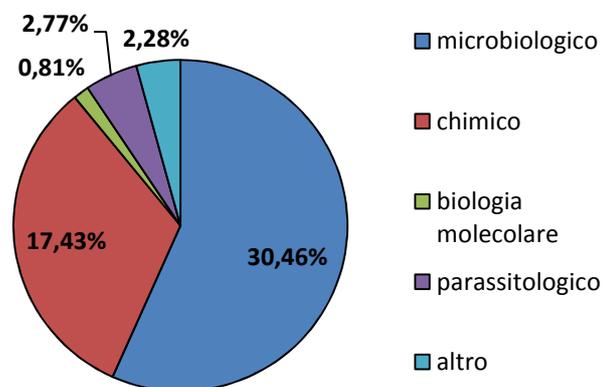
* percentuale calcolata sulla totalità delle analisi richieste



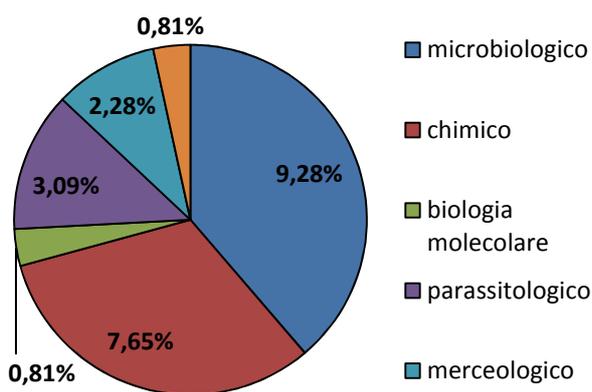
SANITA' ANIMALE



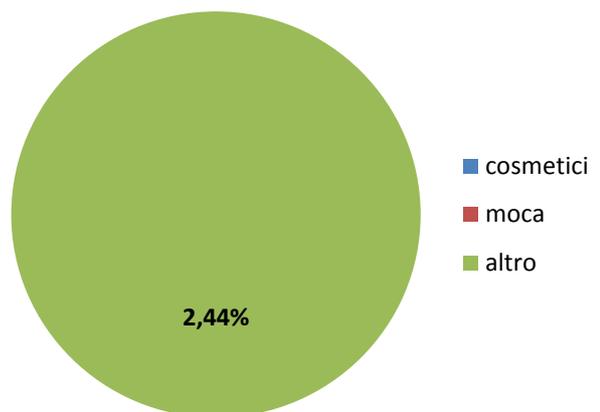
CONTROLLO ALIMENTI ALIMENTAZIONE UMANA



CONTROLLO ALIMENTI USO ZOOTECNICO



ALTRI SETTORI



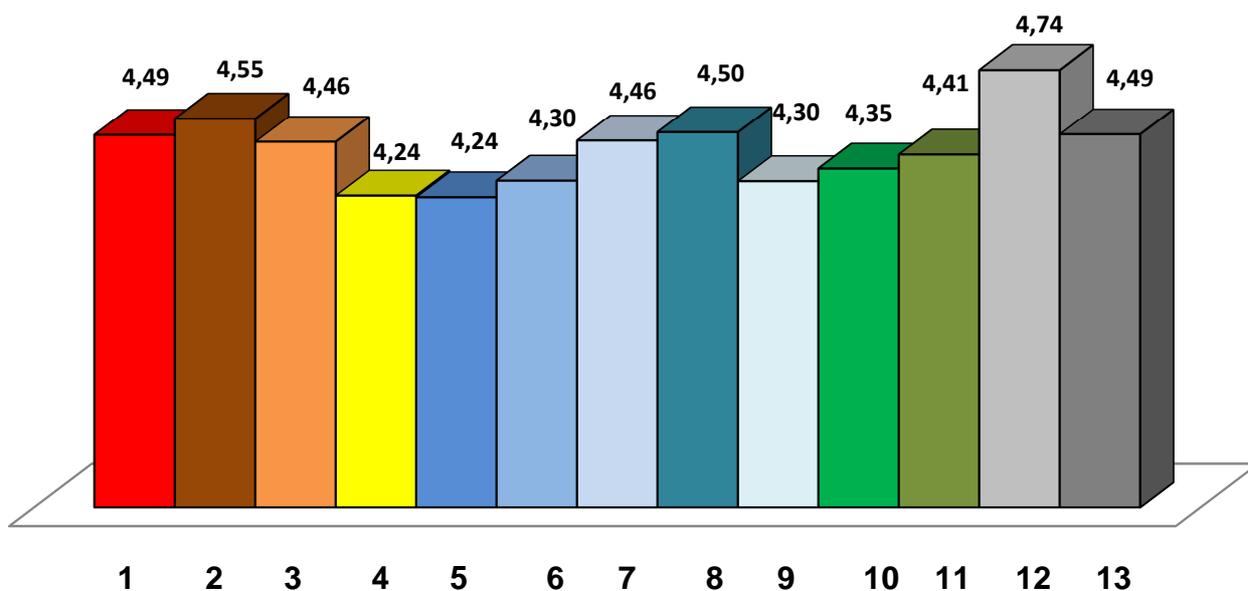
* percentuale calcolata sulla totalità dei questionari ricevuti

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

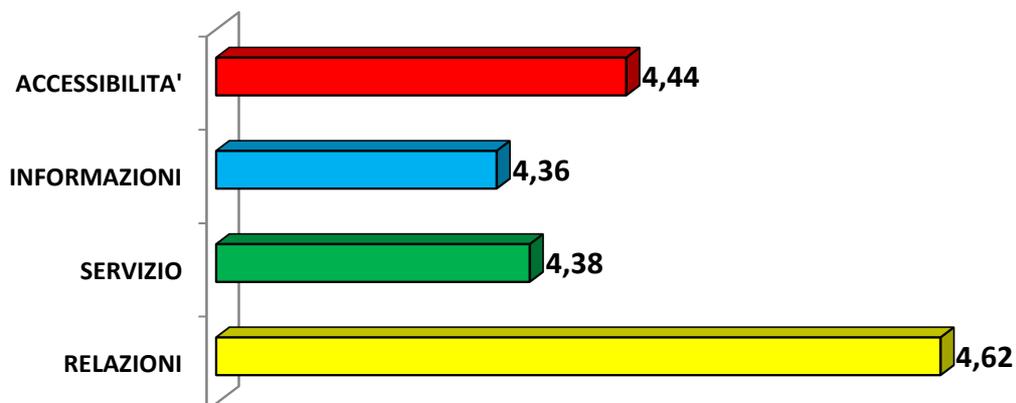
Di seguito si riportano i grafici suddivisi per attività di analisi "ufficiale" e "a pagamento".

ATTIVITA' UFFICIALE

- 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

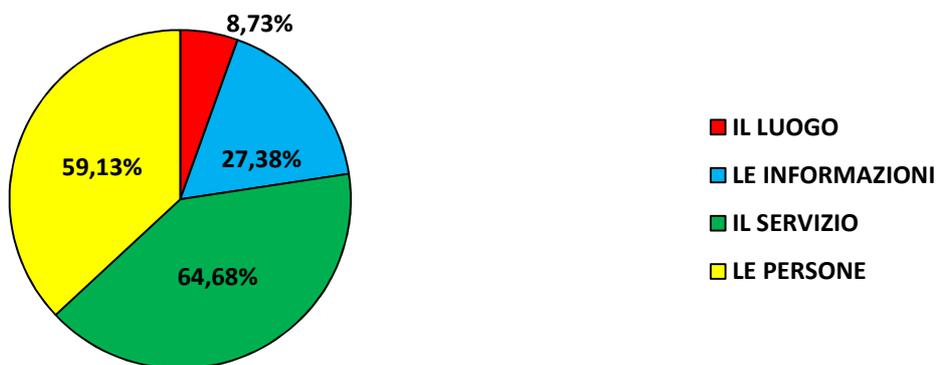


Il **valore medio dei fattori di soddisfazione** si attesta sul punteggio di **4,42**: tra “soddisfatto” e “molto soddisfatto”, in particolare per quanto riguarda il blocco di fattori legati agli aspetti relazionali, così come evidenziato dal prossimo grafico che riporta le medie per gruppi omogenei di fattori:



Come si può vedere dal grafico gli utenti assegnano un punteggio superiore a 4 a tutti i gruppi di fattori.

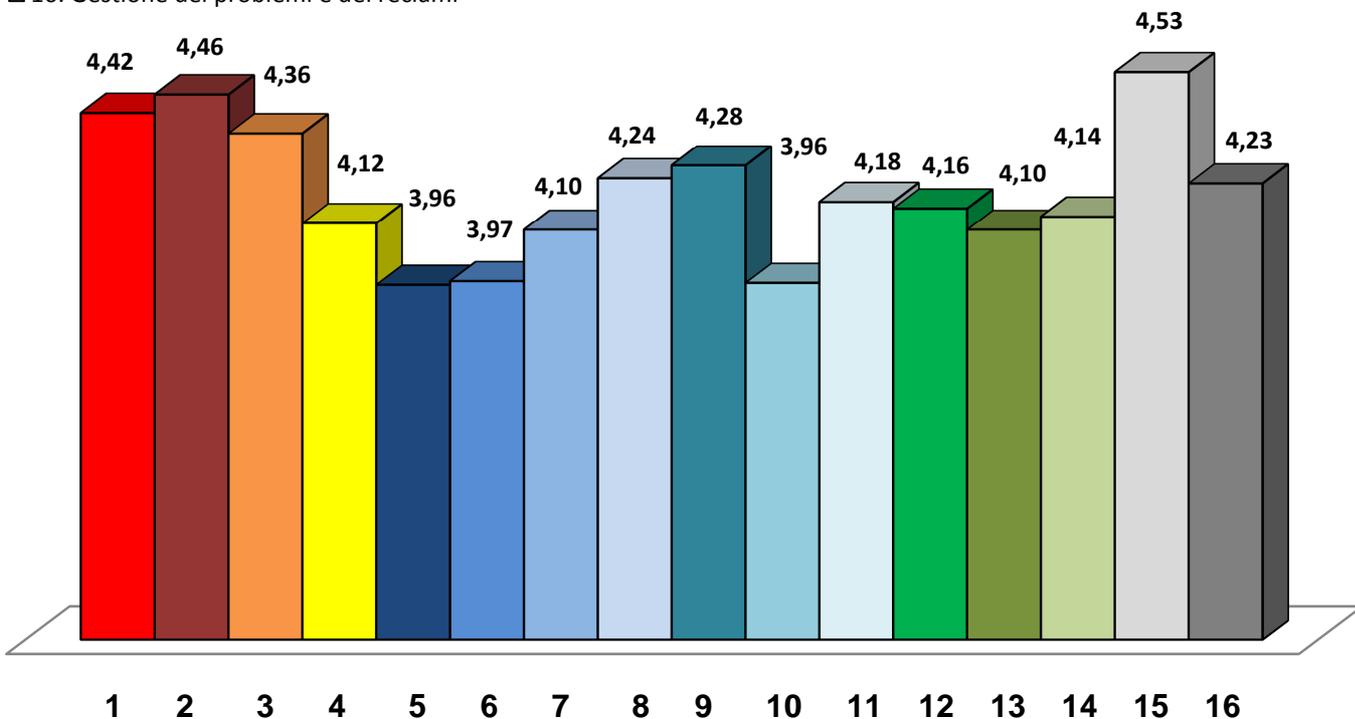
Agli utenti è stato poi richiesto di indicare gli elementi del servizio che, indipendente dal loro livello di soddisfazione, ritenevano essere più importanti:



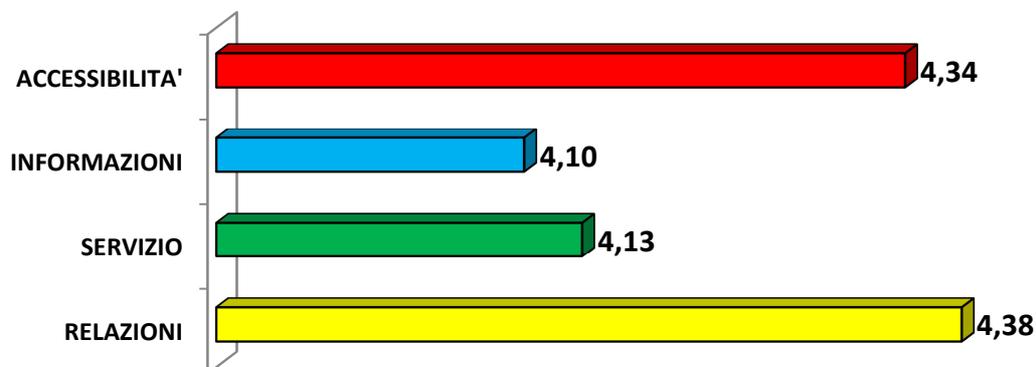
Il giudizio di soddisfazione globale sul servizio di analisi relativo ai campioni ufficiali si attesta su punteggio di **4,49**, rappresentando un ottimo livello di soddisfazione.

ATTIVITA' A PAGAMENTO

- 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

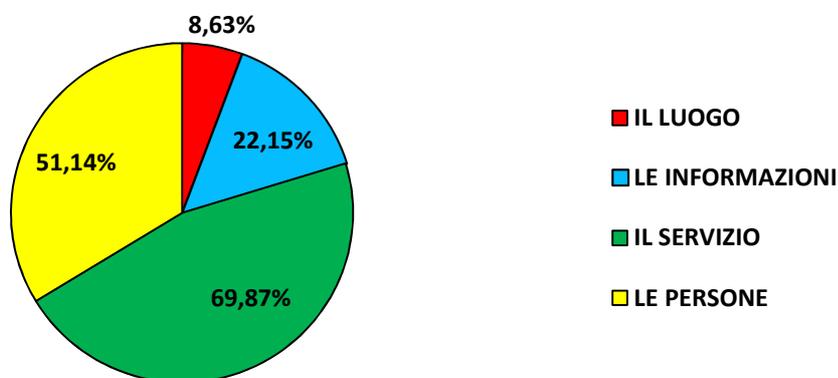


Il **valore medio dei fattori di soddisfazione** si attesta sul punteggio di **4,20**: tra “soddisfatto” e “molto soddisfatto”, in particolare per quanto riguarda il blocco di fattori legati agli aspetti relazionali e all'accessibilità, così come evidenziato dal prossimo grafico che riporta le medie per gruppi omogenei di fattori:



Come si può vedere dal grafico gli utenti assegnano un punteggio superiore a 4 a tutti i gruppi di fattori.

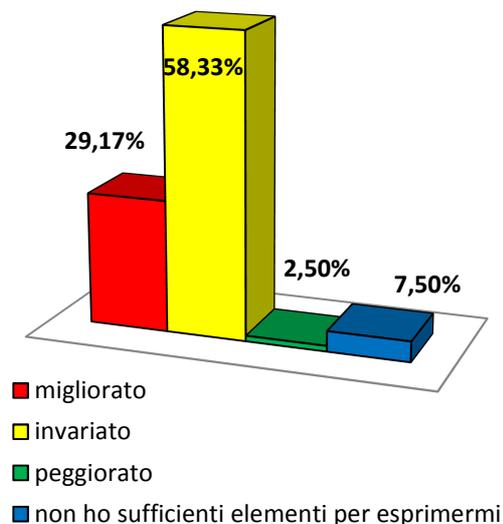
Agli utenti è stato poi richiesto di indicare gli elementi del servizio che, indipendente dal loro livello di soddisfazione, ritenevano essere più importanti:



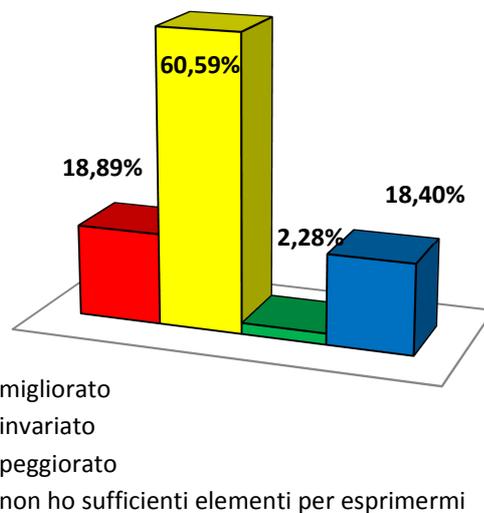
Il giudizio di soddisfazione globale sul servizio di analisi relativo ai campioni a pagamento si attesta su punteggio di **4,26**, rappresentando un ottimo livello di soddisfazione.

Con riferimento all'andamento della qualità del servizio gli utenti ritengono che sia invariato negli ultimi 12 mesi, come evidenziato nei grafici di seguito riportati.

ATTIVITA' UFFICIALE



ATTIVITA' A PAGAMENTO



Una parte del questionario è dedicata alla libera proposta di **suggerimenti** che l'utente può indicare per il miglioramento del servizio. I moduli con osservazioni rappresentano all'incirca il 12% della totalità dei questionari ricevuti.

Per l'attività ufficiale sono pervenuti 30 moduli con osservazioni, mentre per l'attività a pagamento i moduli sono 75. 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 principalmente i Rapporti di Prova e l'orario di apertura per il conferimento dei campioni. A seguire gli utenti hanno lasciato osservazioni sulla modulistica di accompagnamento campioni e sui tempi di risposta delle analisi.

Altre osservazioni riguardano il servizio di analisi, il tariffario, la carta dei servizi, la fatturazione e i pagamenti, la gestione delle emergenze, l'accessibilità ai locali e le strutture, il personale e il trasporto dei campioni tra sezioni.

14 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 e vorrebbe l'invio ufficiale dello stesso in formato telematico.

Gli utenti propongono altresì una revisione del modulo di conferimento dei campioni che è risultato 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 oraria più ampia, anche per gestire al meglio le emergenze.

Gli utenti che hanno scritto osservazioni sui tempi di risposta delle analisi generalmente chiedono tempistiche più brevi, in particolare per i campioni che devono essere analizzati in strutture diverse e per i quali è previsto il trasferimento con trasporto secondo cadenze prefissate.

A tal proposito un paio di utenti suggeriscono di rivedere il calendario dei trasporti interni.

Anche il tempo di emissione del Rapporto di Prova, nel caso di campioni per i quali sono richieste più prove, incide sul tempo di risposta delle analisi che inevitabilmente si allunga e per questo motivo alcuni utenti propongono l'emissione di Rapporti di Prova parziali.

Nessuno degli utenti lamenta comunque ritardi rispetto ai tempi indicati sulla carta dei servizi, che peraltro tengono conto del fatto che potrebbe essere necessario trasferire i campioni da un laboratorio ad un altro, nonché dei tempi più lunghi di emissione del Rapporto di Prova quando su un campione sono richieste più analisi.

Le principali osservazioni avanzate in merito al servizio di analisi riguardano l'esecuzione di alcuni metodi di prova e l'impossibilità ad effettuare alcune tipologie di analisi.

Per quanto riguarda la carta dei servizi, principale strumento indicatore di qualità dei servizi erogati dall'Istituto, e il tariffario, gli utenti propongono una semplificazione degli stessi e maggior chiarezza di lettura. In alcuni casi si chiede di integrare il tariffario all'interno della carta dei servizi.

Relativamente alla fatturazione alcuni utenti chiedono variazioni inerenti i tempi e le modalità di pagamento delle fatture.

Qualche segnalazione è stata fatta in merito ai locali di accesso di alcune accettazioni e al rapporto tra personale IZSLER e utenza.

- Customer “STANDARD”

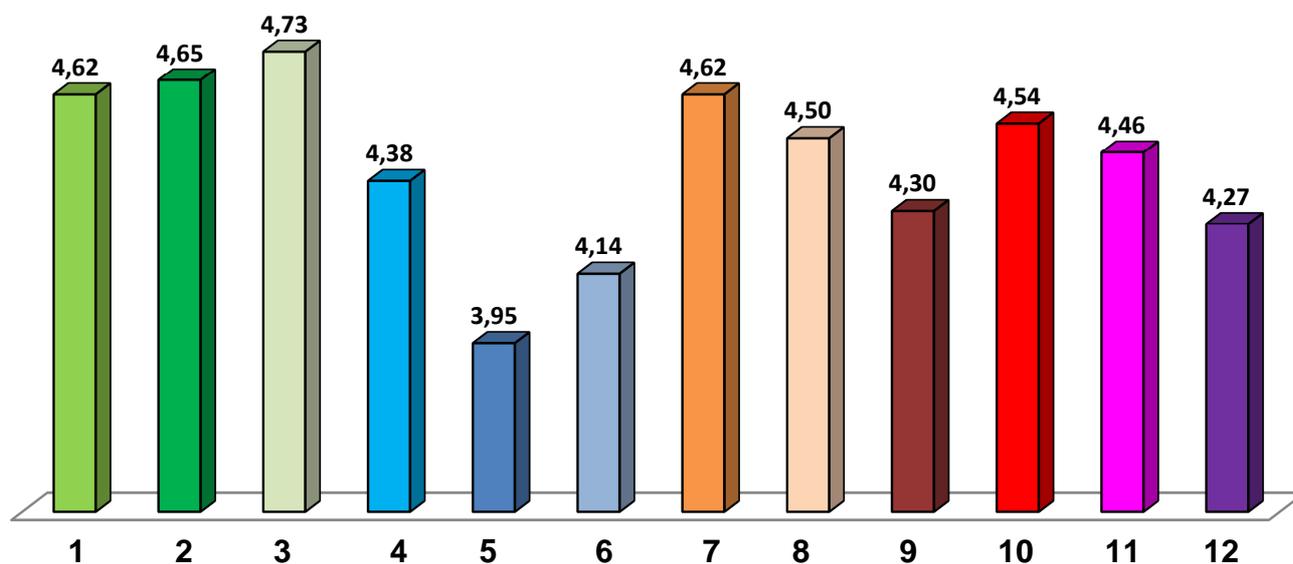
LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI

punteggio di **4,43** tra “soddisfatto” e “molto soddisfatto”

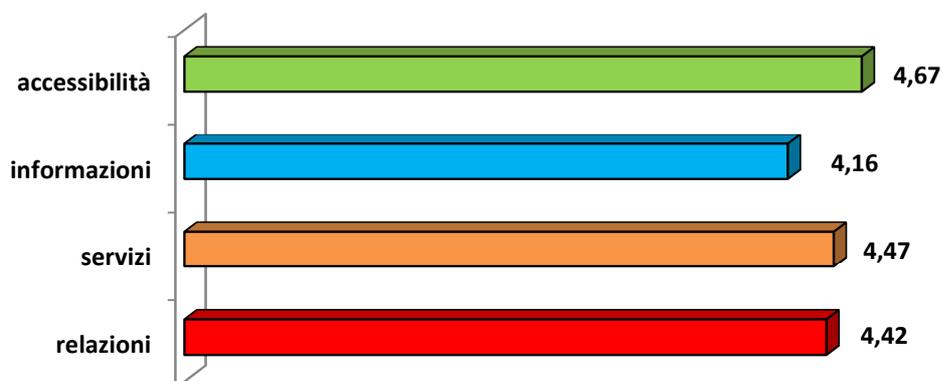
1=insoddisfatto 2=poco soddisfatto 3=abbastanza soddisfatto 4=soddisfatto 5=molto soddisfatto

VALUTAZIONE DEI FATTORI RAPPRESENTATIVI PER L'IZSLER

- 1- facilità di raggiungimento delle sedi
- 2- accessibilità delle strutture
- 3- pulizia e decoro degli ambienti
- 4- qualità e completezza delle informazioni
- 5- qualità del sito internet
- 6- qualità della documentazione disponibile
- 7- capacità di risposta alle richieste urgenti
- 8- tempi di risposta alla richiesta di servizi
- 9- rapporto qualità/prezzo dei servizi
- 10- cortesia degli operatori e chiarezza delle loro risposte
- 11- capacità di comprensione dettagliata della richiesta
- 12- gestione dei vostri reclami e segnalazione problemi



VALUTAZIONE MEDIA GRUPPI DI FATTORI



- Customer “CONTRATTI”

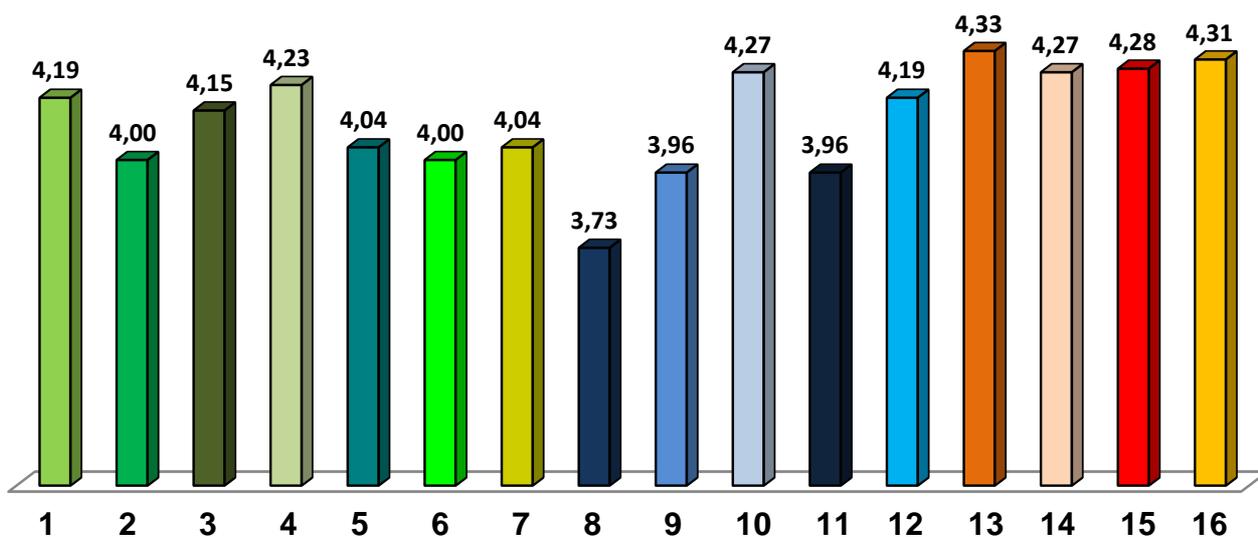
LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

punteggio di **4,15** tra “soddisfatto” e “molto soddisfatto”

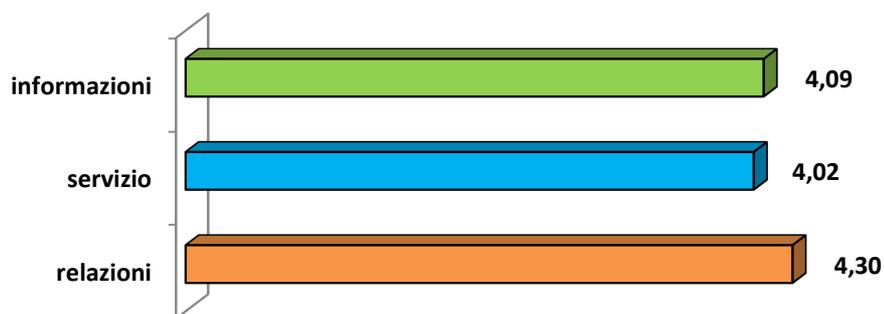
1=insoddisfatto 2=poco soddisfatto 3=abbastanza soddisfatto 4=soddisfatto 5=molto soddisfatto

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 UO Affari Generali e Legali |
| 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 eco-fin |
| 15- cortesia e disponibilità accettazione | 16- cortesia e disponibilità personale dirigente |



VALUTAZIONE MEDIA GRUPPI DI FATTORI



• Customer “FORESTERIA”

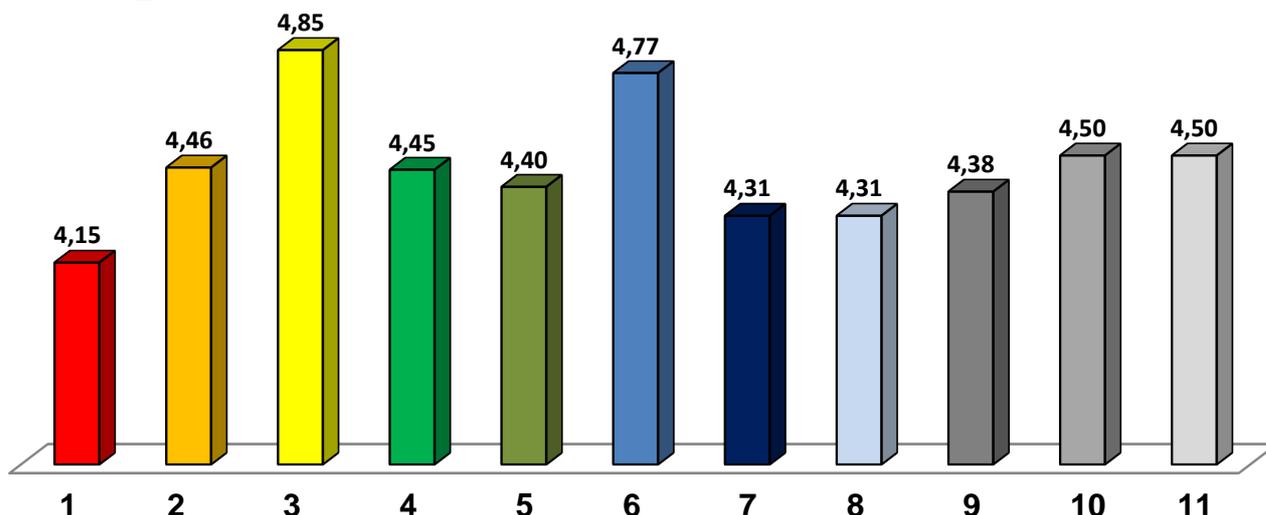
LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

punteggio di **4,44** tra “soddisfatto” e “molto soddisfatto”

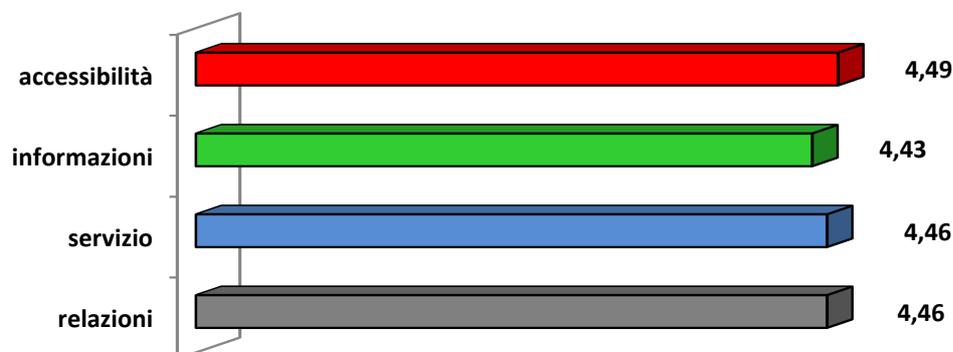
1=insoddisfatto 2=poco soddisfatto 3=abbastanza soddisfatto 4=soddisfatto 5=molto soddisfatto

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: 4,69

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

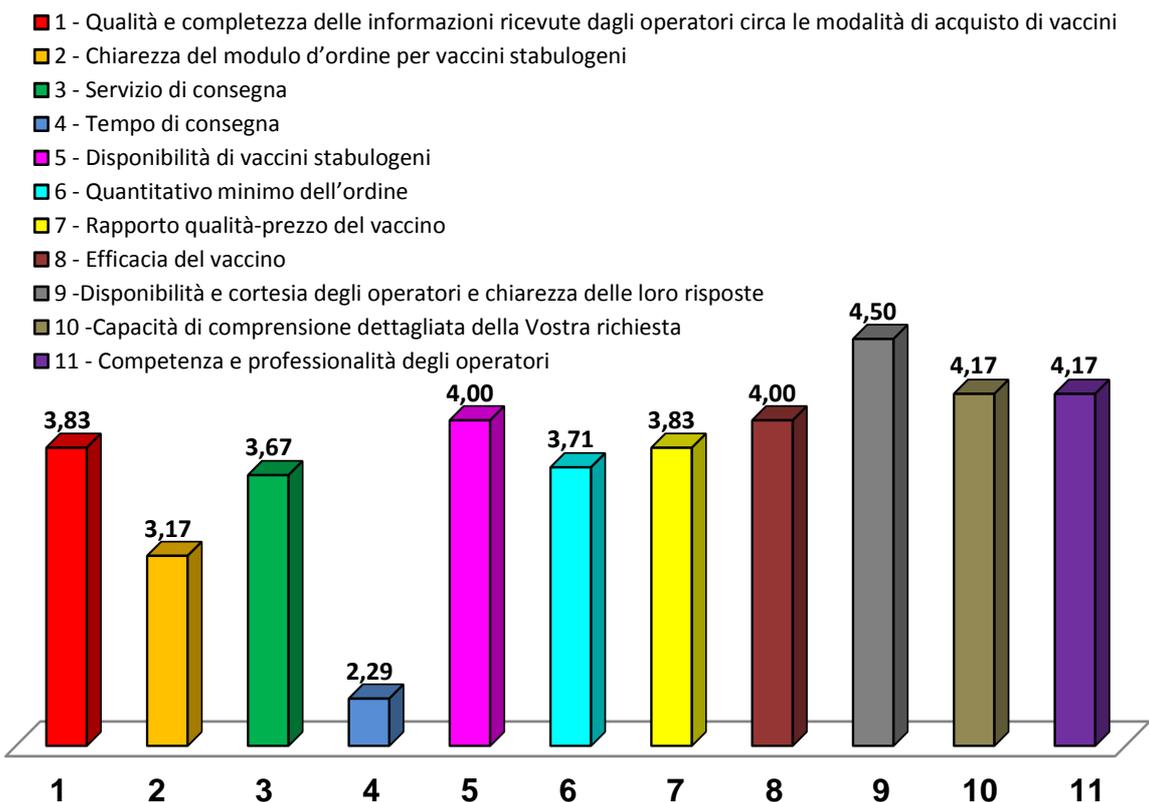
• Customer “VACCINI”

LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

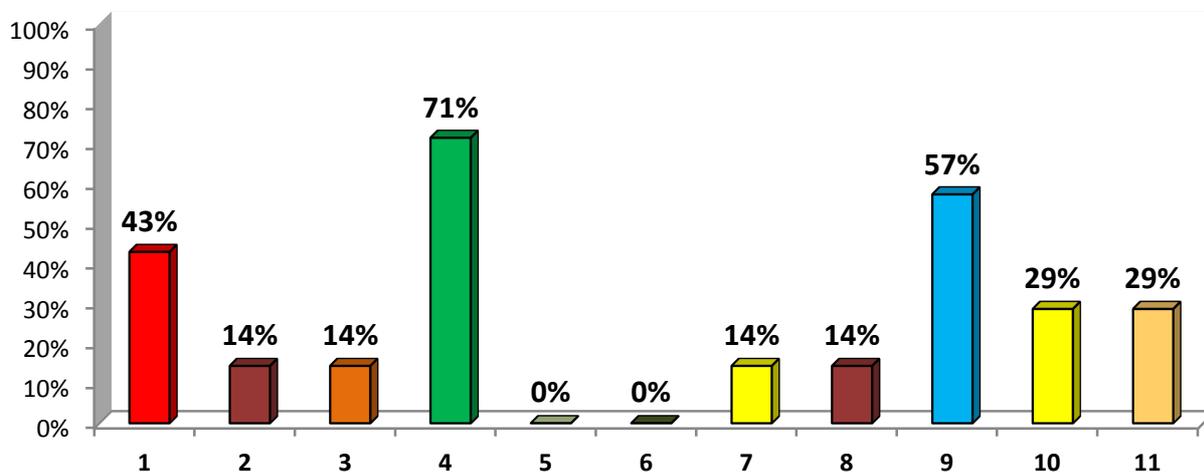
punteggio di **3,57** tra “abbastanza soddisfatto” e “soddisfatto”

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

VALUTAZIONE DEI FATTORI RAPPRESENTATIVI DEL SERVIZIO



FATTORI PRIORITARI PER L'UTENZA



- Customer “BIBLIOTECA”

LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

punteggio di **3,93** tra “abbastanza soddisfatto” e “soddisfatto”

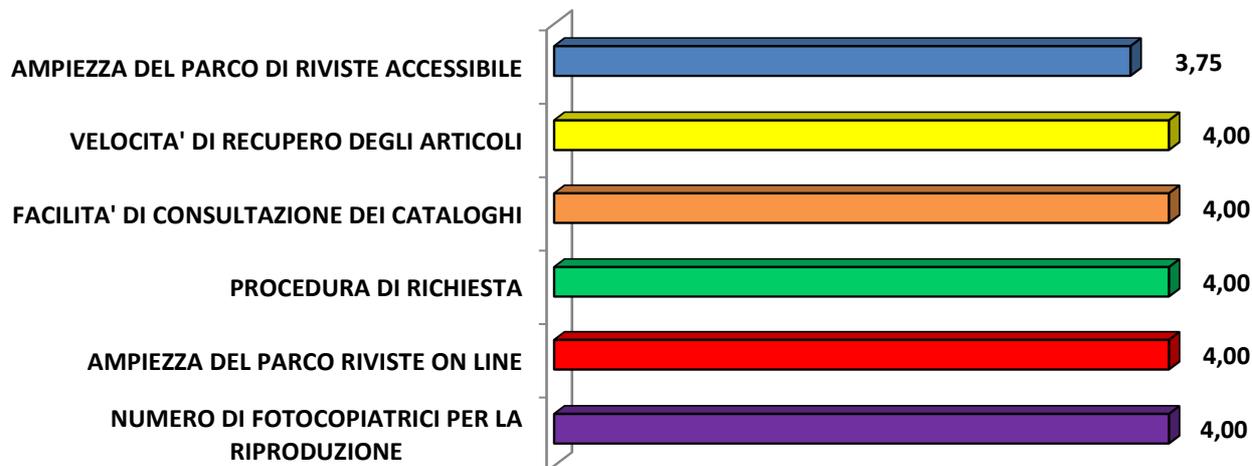
1=molto insoddisfatto 2=insoddisfatto 3= soddisfatto 4=molto soddisfatto

VALUTAZIONE DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

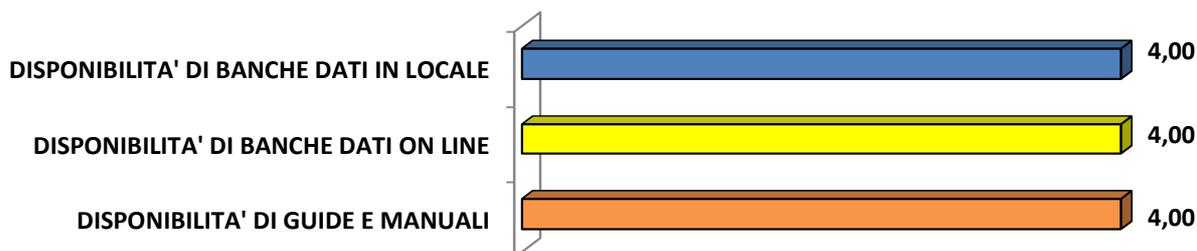
CONSULTAZIONE



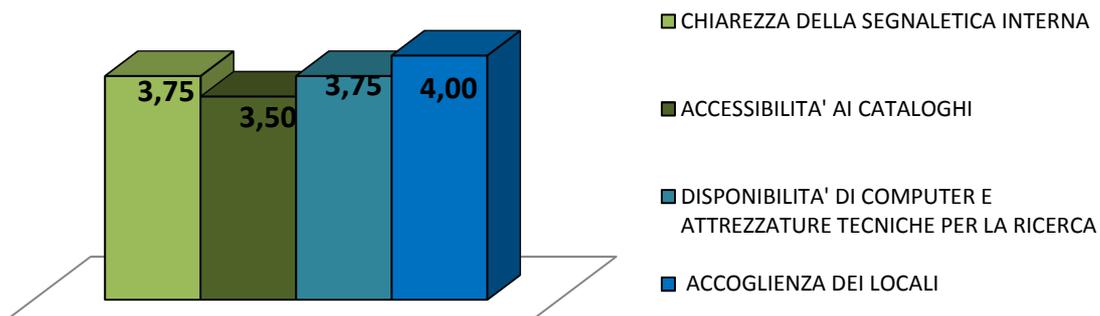
RECUPERO ARTICOLI IN COPIA



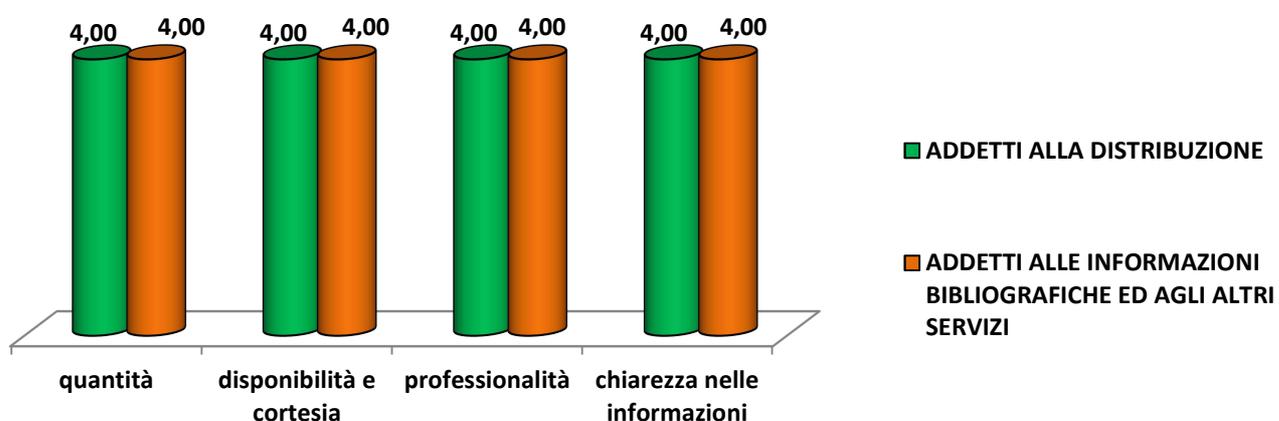
RICERCHE BIBLIOGRAFICHE



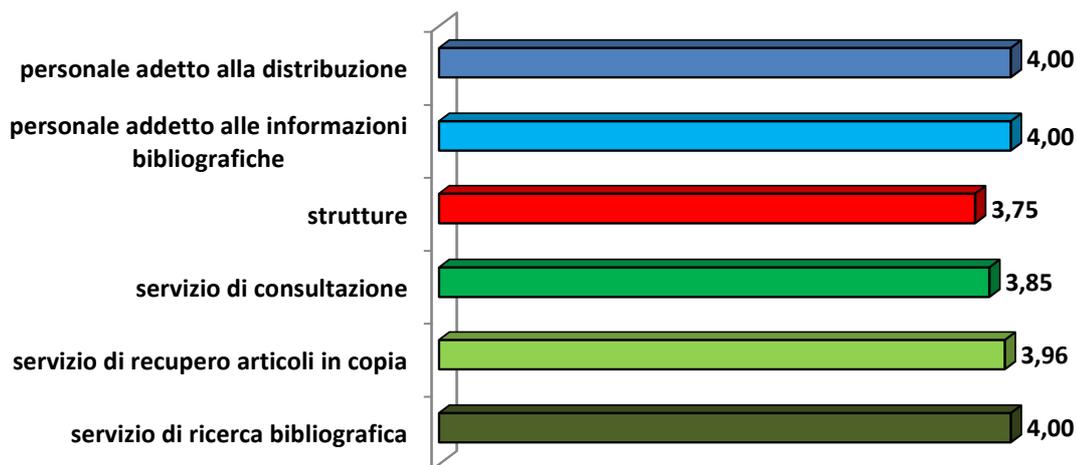
VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA



VALUTAZIONE DEL PERSONALE



VALUTAZIONE MEDIA DEI SERVIZI



VOTO MEDIO DI SODDISFAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO: 4,00 “molto soddisfatto”