



**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 9**

**Febbraio 2020**

Per l'anno 2019 l'IZSLER non ha avviato indagini di customer satisfaction mirate, lasciando alla libera iniziativa degli utenti la compilazione dei questionari relativa ai diversi servizi offerti dall'Istituto.

Il numero di questionari compilati su libera iniziativa degli utenti non è rappresentativo e non consente di effettuare analisi statistiche, pertanto di seguito si riportano i dati elaborati in forma sintetica, relativi alla soddisfazione dell'utenza esterna raccolti nell'anno 2019.

## **CONTRATTI PER PRESTAZIONI DI LABORATORIO**

**N.5** questionari pervenuti da utenti che hanno rinnovato il contratto per prestazioni di laboratorio.

**LIVELLO MEDIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO: 3,65** tra “abbastanza soddisfatto” e “soddisfatto”.

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

## **FORESTERIA**

**N.8** questionari pervenuti da ospiti della Foresteria.

**LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO: 4,74** tra “soddisfatto” e “molto soddisfatto”.

Nel dettaglio:

**VOTO MEDIO DI SODDISFAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO: 4,88**

**VOTO MEDIO DEL RAPPORTO QUALITA'- PREZZO: 4,67**

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

## **BIBLIOTECA**

**N.8** questionari pervenuti dagli utenti esterni.

**LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO: 3,63 tra “soddisfatto” e “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: 3,70**

**VOTO MEDIO DI SODDISFAZIONE DELLE STRUTTURE: 3,27**

**VOTO MEDIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI CONSULTAZIONE E PRESTITO: 3,27**

**VOTO MEDIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI RECUPERO ARTICOLI IN COPIA: 3,11**

**VOTO MEDIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI RICERCHE BIBLIOGRAFICHE: 3,50**

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