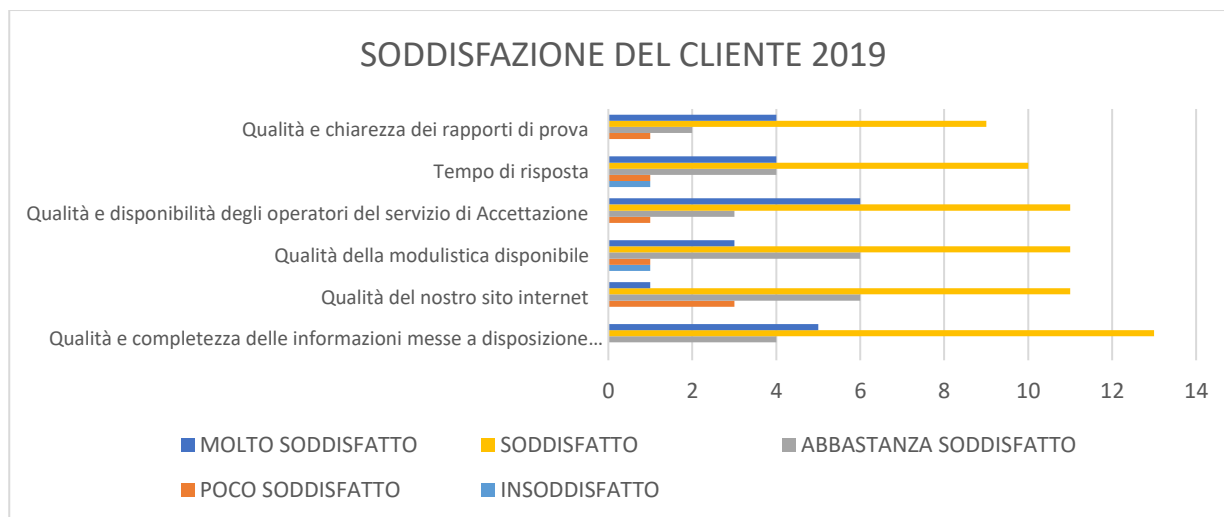


## Informazioni di ritorno da parte di clienti

Per la valutazione del grado di soddisfazione del cliente è attiva una procedura con un relativo questionario. Nel 2019 sono stati compilati 32 questionari (41 % femmine; 59 % maschi).

Di seguito si riporta il grafico corrispondente:



È attivo inoltre, in Istituto, un progetto “Percorsi di miglioramento e valutazione della performance negli Istituti Zooprofilattici Sperimentali” con il Laboratorio Management e Sanità dell’Istituto di Management della Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa.

L’attuale progetto ha una durata triennale e coinvolge gli Istituti Zooprofilattici Sperimentali di Lazio-Toscana, Piemonte-Liguria-Valle D’Aosta, Umbria-Marche”.

La prima esperienza risale al 2008, quando l’Istituto si è confrontato con l’IZS Umbria e Marche. Nel 2010 l’iniziativa si è allargata ad altri Istituti Zooprofilattici, potenziando il confronto e l’impostazione di percorsi di miglioramento.

L’obiettivo generale del piano triennale è quello di disegnare strumenti che possano supportare il miglioramento della performance aziendali attraverso l’adattamento di tecniche manageriali già in uso per altri servizi pubblici.

Ad una iniziale misurazione delle performance dei tre Istituti in alcune aree di attività scelte, si è associata l’individuazione di percorsi di miglioramento attraverso il confronto tra le tre diverse realtà, con la finalità di valorizzare al termine del processo le buone pratiche in essere e di svilupparne di nuove. Le aree sottoposte ad analisi sono: Formazione, Ricerca, Servizi di supporto amministrativo, Chimica e controlli frontaliere, Sanità animale e Sicurezza alimentare. In tale ambito è previsto anche un confronto sugli stakeholder e sulla loro soddisfazione: a tal fine è stato predisposto un apposito questionario da somministrare.