



RISULTATI INDAGINE SODDISFAZIONE DEI CLIENTI PER LE ATTIVITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DEL LABORATORIO MULTISITO UNI CEI EN ISO/IEC 17025 – ANNO 2016

Al fine di assicurare la corretta individuazione e soddisfazione dei requisiti dei clienti, uno degli obiettivi principali del Sistema di Gestione per la Qualità ISO 17025, l'ARPA FVG ha avviato un'indagine sulla soddisfazione dei clienti relativa alle attività del laboratorio multisito per l'anno 2016.

Tale indagine è stata organizzata attraverso la pubblicazione di un questionario a risposta multipla sul sito internet istituzionale dell'Agenzia, a partire dal 15 febbraio 2017 al 15 marzo 2017.

Contestualmente è stata inviata una e-mail a tutti i clienti dell'Agenzia che usufruiscono dei nostri servizi, contenente il link al sito ove presente il questionario. In questa e-mail veniva richiesta la compilazione del questionario nella parte relativa ai servizi forniti.

In totale hanno partecipato alla campagna di indagine 66 clienti e la maggior parte di loro ha risposto esprimendo una valutazione mediamente soddisfacente per ogni aspetto considerato.

Si tiene a precisare che per le due tipologie di sedi secondarie la clientela è differenziata: nel caso dei laboratori, i clienti sono prevalentemente le Aziende Sanitarie, mentre per la SOS Rumore e Vibrazioni i clienti sono più differenziati e possono riguardare varie amministrazioni pubbliche quali Comuni, Provincie, Carabinieri, NAS, Ente aeroportuale ecc. in quanto l'attività analitica è centrata su accertamenti fonometrici che interessano prevalentemente questo tipo di istituzioni.

L'applicazione e l'estensione dell'accreditamento secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 coinvolge le seguenti sedi secondarie del Laboratorio Multisito:

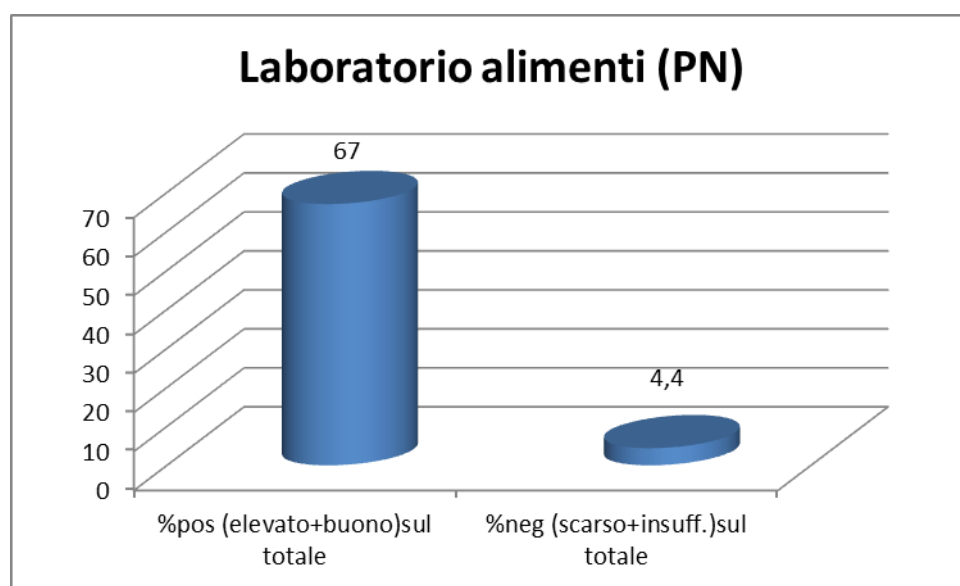
- Laboratorio alimenti (PORDENONE)
- Laboratorio acque marino costiere e qualità dell'aria (TRIESTE)
- Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie (UDINE)
- SOS Rumore e Vibrazioni (GORIZIA).

Laboratorio alimenti (PORDENONE)

Per le attività del Laboratorio di Pordenone i clienti che hanno compilato il questionario sono 13, per lo più operanti nell'ambito delle Amministrazioni Comunali e Aziende Sanitarie.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non appl.
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	6	4	2	0	1	0
2. Puntualità e rapidità	2	4	6	1	0	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	1	5	4	0	0	3
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	8	5	0	0	0	0
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	3	3	1	0	0	6
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	5	6	1	0	1	0
7. Completezza e chiarezza delle offerte	3	6	2	0	1	1
TOTALI	28	33	16	1	3	10

Il laboratorio alimenti (Pordenone) ha ottenuto dei giudizi positivi (giudizio buono + elevato = 67% delle domande) e conclude la sua analisi con buona soddisfazione dalla maggior parte dei clienti del laboratorio. La quota di risposte negative (giudizio scarso + insufficiente) è piuttosto contenuta, pari infatti al 4,4%. I giudizi negativi raccolti riguardano l'esautività delle informazioni, puntualità e rapidità, completezza e comprensività del rapporto di prova e completezza e chiarezza delle offerte.



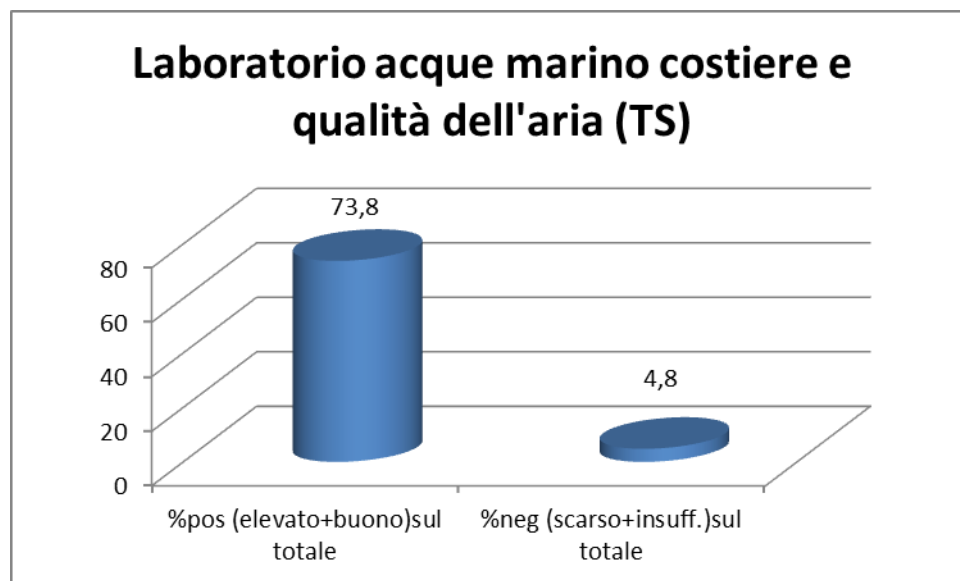
Laboratorio acque marino costiere e qualità dell'aria (TRIESTE)

Per le attività del Laboratorio di Trieste i clienti che hanno compilato il questionario sono 6, operanti sia in ambito pubblico che privato.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non appl.
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	2	3	1	0	0	0
2. Puntualità e rapidità	1	3	2	0	0	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	3	2	0	0	0	1
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	5	1	0	0	0	0
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	1	2	0	0	1	2
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	1	4	1	0	0	0
7. Completezza e chiarezza delle offerte	1	2	0	1	0	2
TOTALI	14	17	4	1	1	5

La sede di Trieste ha riscontrato una buona soddisfazione dei clienti (giudizio buono + elevato =73,8% delle domande) e si segnala che sono presenti dei giudizi insufficienti sulla gestione amministrativa e sulla chiarezza delle offerte pari al 4,8% dei giudizi totali.

L'analisi dei dati risulta di difficile gestione visto l'esiguo numero di risposte pervenute.



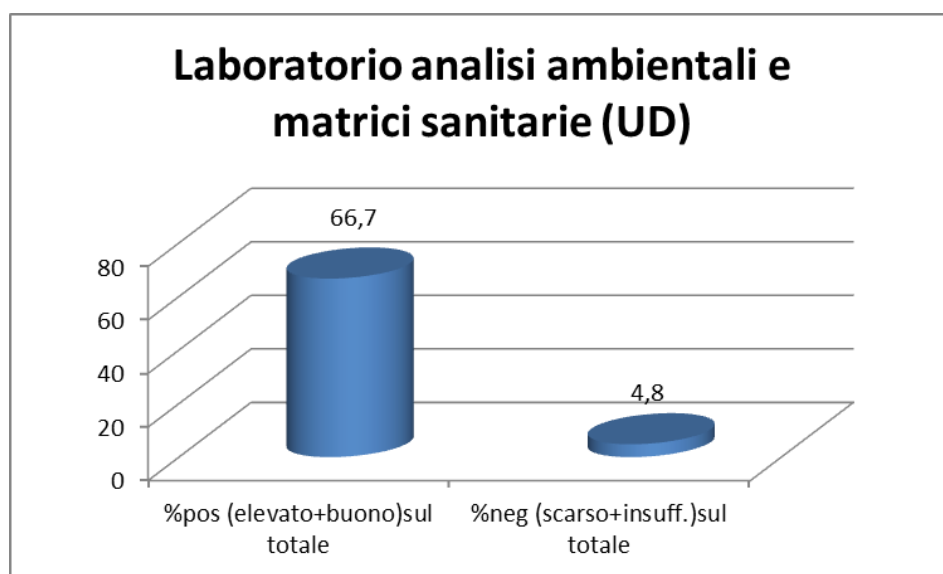
Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie (UDINE)

Per le attività del Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie (UDINE) i clienti che hanno compilato il questionario sono 27, per lo più appartenenti al settore della pubblica amministrazione (amministrazioni comunali e aziende sanitarie) e qualche operatore del settore privato.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non appl.
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	11	11	5	0	0	0
2. Puntualità e rapidità	6	11	7	2	1	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	5	5	5	2	1	9
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	12	11	3	0	0	1
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	4	10	1	2	0	10
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	9	14	4	0	0	0
7. Completezza e chiarezza delle offerte	5	12	4	1	0	5
TOTALI	52	74	29	7	2	25

Per il laboratorio di Udine si osserva un discreto numero di partecipanti che permette di fare qualche considerazione in merito alla soddisfazione dei clienti.

In linea generale l'esito si può considerare abbastanza soddisfacente, visto che le risposte che hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono) sono pari al 66,7% e l'insoddisfazione è solo del 4,8% (giudizio scarso+insufficiente), per lo più attribuibile a giudizi negativi che riguardano puntualità e rapidità, facilità di accesso ai locali, gestione amministrativa e chiarezza delle offerte.



SOS Rumore e Vibrazioni (GORIZIA)

Per le attività della SOS Rumore e Vibrazioni (GO) i clienti che hanno compilato il questionario sono 20, quasi tutti operanti nell'ambito delle amministrazioni comunali e qualche cliente privato.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so non appl.
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	6	12	1	0	1	0
2. Puntualità e rapidità	4	10	3	1	1	1
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	1	6	6	0	1	6
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	9	8	1	2	0	0
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	3	6	2	1	1	7
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	5	7	4	1	1	2
7. Completezza e chiarezza delle offerte	3	9	0	2	1	5
TOTALI	31	58	17	7	6	21

Per la SOS Rumore e Vibrazioni si osserva un discreto numero di partecipanti che permette di fare qualche considerazione in merito alla soddisfazione dei clienti.

In linea generale l'esito si può considerare abbastanza soddisfacente, visto che le risposte che hanno avuto un riscontro positivo (giudizio elevato+buono) sono pari al 63,6% mentre l'insoddisfazione, espressa come la somma dei giudizi scarso e insufficiente, si attesta al 9,3%, per lo più attribuibile a giudizi negativi che riguardano tutte e sette le categorie di quesiti posti.

