

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 2021

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 2021.

Tale indagine è stata organizzata attraverso la pubblicazione di un questionario a risposta multipla sul sito internet istituzionale dell'Agenzia, a partire dal 1 febbraio 2022 fino al 1 marzo 2022.

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. Inoltre, per l'anno 2021, il questionario è rimasto accessibile attraverso un box della homepage del sito per l'intero anno così da permettere agli utenti di poter inviare il proprio contributo in ogni momento.

In totale **93** utenti hanno compilato il questionario che riguardava anche attività di ARPA FVG certificate ISO 9001; alcuni di questi utenti hanno compilato le parti del questionario relative ai servizi del laboratorio multisito accreditati ISO 17025. In particolare sono stati registrati **16** contributi per le attività analitiche svolte presso il Laboratorio di Trieste e **27** per quello di Udine, **11** utenti hanno risposto al questionario per le prove di rumore effettuate dalla SOS Rumore e Vibrazioni e **16** per le misure di emissioni in atmosfera svolte dall'IPAS emissioni in atmosfera.

La tipologia di clienti che ha compilato il questionario appartiene prevalentemente a strutture pubbliche, come aziende sanitarie, enti locali, agenzie ambientali, aziende pubbliche, ma ci sono stati anche contributi arrivati dal mondo del settore privato.

L'applicazione e l'estensione dell'accREDITAMENTO per l'anno 2021, secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, coinvolge le seguenti sedi secondarie del Laboratorio Multisito:

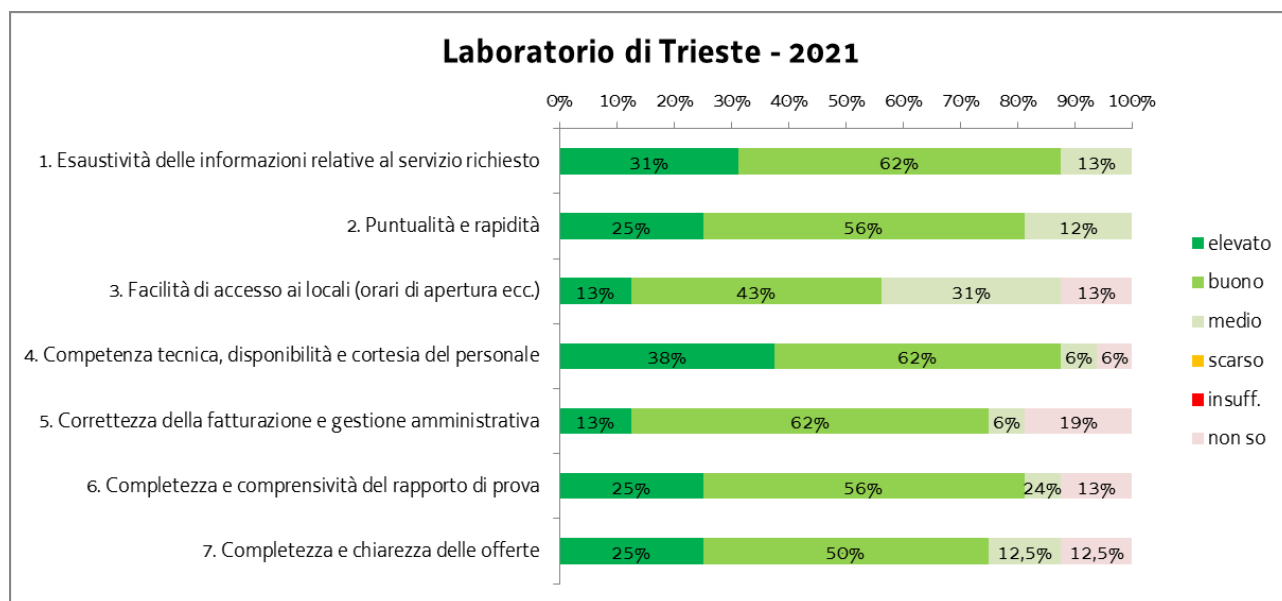
- Laboratorio acque marino costiere e qualità dell'aria (TRIESTE)
- Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie (UDINE)
- Laboratorio alimenti e microbiologia (UDINE e TRIESTE)
- SOS Rumore e Vibrazioni
- IPAS Emissioni in atmosfera.

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

Per le attività del Laboratorio di Trieste i clienti che hanno compilato il questionario sono **16**, quasi tutti appartenenti a realtà del settore pubblico (Aziende sanitarie, Agenzia ambientali, Regione, Forze di polizia).

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	5	9	2	0	0	0
2. Puntualità e rapidità	4	9	3	0	0	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	2	7	5	0	0	2
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	6	8	1	0	0	1
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	2	10	1	0	0	3
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	4	9	1	0	0	2
7. Completezza e chiarezza delle offerte	4	8	2	0	0	2
TOTALI	27	60	15	0	0	10

Per la sede di Trieste si è riscontrata una soddisfazione dei clienti piuttosto buona. Percentuali elevate per i giudizi positivi (elevato+buono) sono state riscontrate relativamente ai quesiti "Esaustività delle informazioni relative al servizi richiesto", "Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale", nonché "Puntualità e rapidità", "Completezza e comprensività del rapporto di prova". Non sono pervenuti giudizi negativi (scarso o insufficiente).

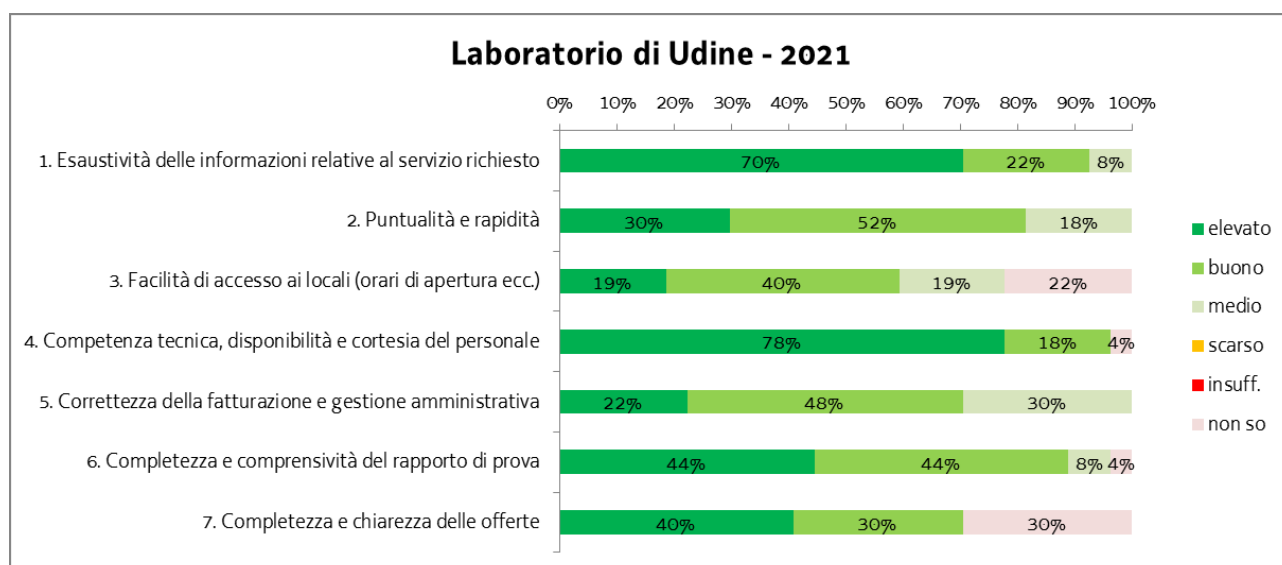


Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie, Laboratorio alimenti e microbiologia (UDINE)

Per le attività svolte presso il Laboratorio di Udine, i clienti che hanno compilato il questionario sono **27**, per lo più appartenenti al settore della pubblica amministrazione (ad esempio enti locali, aziende sanitarie, agenzie ambientali) ma anche con qualche rappresentante del settore privato.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	19	6	2	0	0	0
2. Puntualità e rapidità	8	14	5	0	0	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	5	11	5	0	0	6
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	21	5	0	0	0	1
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	6	13	8	0	0	0
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	12	12	2	0	0	1
7. Completezza e chiarezza delle offerte	11	8	0	0	0	8
TOTALI	82	69	22	0	0	16

Per il laboratorio di Udine si osserva un discreto numero di partecipanti e non si segnalano giudizi negativi (scarso o insufficiente). In percentuale elevata i giudizi positivi (elevato+buono) per quanto riguarda i quesiti "Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale", "Esaustività delle informazioni...", "Completezza e comprensività del rapporto di prova". Un certo numero di risposte "non so" sono state registrate per i quesiti "Correttezza della fatturazione e gestione amministrativa" e per "Completezza e chiarezza delle offerte".

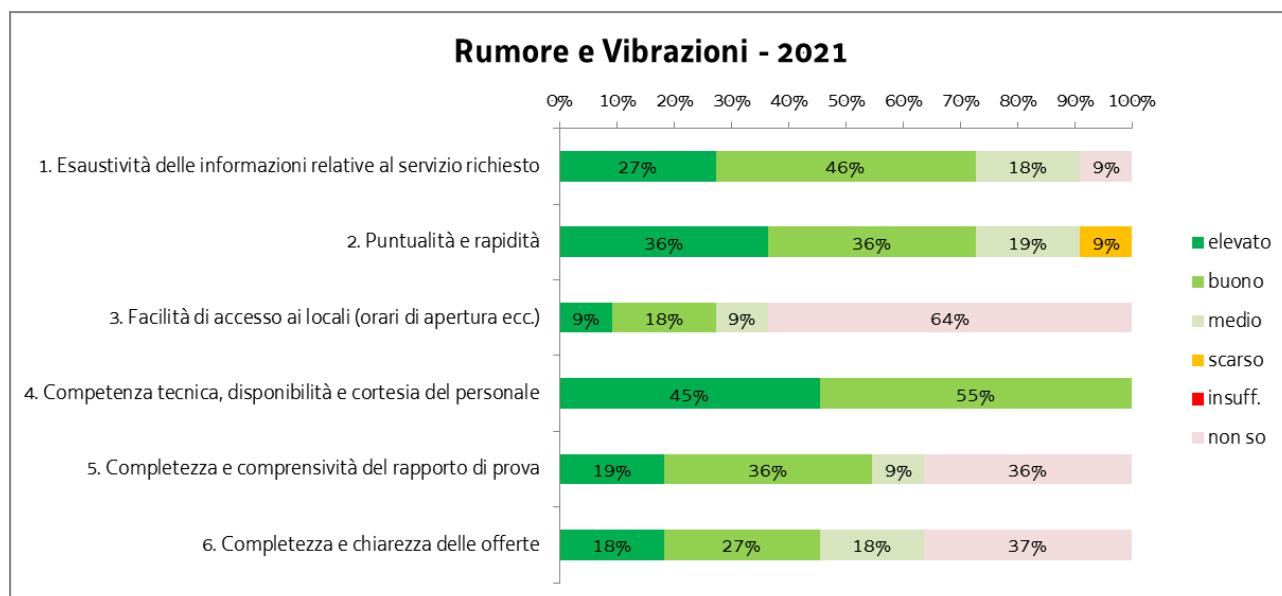


SOS Rumore e Vibrazioni

Per le attività della SOS Rumore e Vibrazioni i clienti che hanno compilato il questionario sono **11**, tutti appartenenti a realtà del settore pubblico (enti locali e Regione).

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	3	5	2	0	0	1
2. Puntualità e rapidità	4	4	2	1	0	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	1	2	1	0	0	7
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	5	6	0	0	0	0
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	2	4	1	0	0	4
7. Completezza e chiarezza delle offerte	2	3	2	0	0	4
TOTALI	17	24	8	1	0	16

La SOS Rumore e vibrazioni ha registrato risultati abbastanza buoni nonostante non siano arrivati molti contributi. Si riscontra un unico contributo negativo relativamente al quesito "Puntualità e rapidità" mentre in quanto a "Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale" i giudizi positivi (elevato+buono) sono pari al 100%. Per i quesiti relativi alla "Facilità di accesso ai locali", "Correttezza della fatturazione e gestione amministrativa" e "Completezza e chiarezza delle offerte" si registra un discreto numero di risposte "non so".



IPAS emissioni in atmosfera

Per le attività dell'IPAS emissioni in atmosfera i clienti che hanno compilato il questionario sono **16**, per lo più appartenenti al settore pubblico ma con qualche contributo anche dal privato.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	8	4	1	0	0	3
2. Puntualità e rapidità	5	2	4	0	0	5
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	2	7	1	0	0	6
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	14	1	0	0	0	1
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	4	2	0	0	0	10
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	10	4	0	0	0	2
7. Completezza e chiarezza delle offerte	4	2	0	0	0	10
TOTALI	47	22	6	0	0	37

Per le attività di misura di emissioni in atmosfera i riscontri sono stati positivi per i quesiti relativi a: "Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale" e "Completezza e comprensività del rapporto di prova". Un discreto numero di utenti ha risposto "non so" relativamente alla "Correttezza della fatturazione e gestione amministrativa" e alla "Completezza e chiarezza delle offerte". Anche per i quesiti "Puntualità e rapidità" e "Facilità di accesso ai locali" sono prevenute diverse risposte "non so".

