

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 2020

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 2020.

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 2021 fino al 1 marzo 2021.

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 70 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 8 contributi per le attività analitiche svolte presso il Laboratorio di Trieste e 17 per quello di Udine, 8 utenti hanno risposto al questionario per le prove di rumore effettuate dalla SOS Rumore e Vibrazioni e 11 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 2020, secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, coinvolge le seguenti sedi secondarie del Laboratorio Multisito:

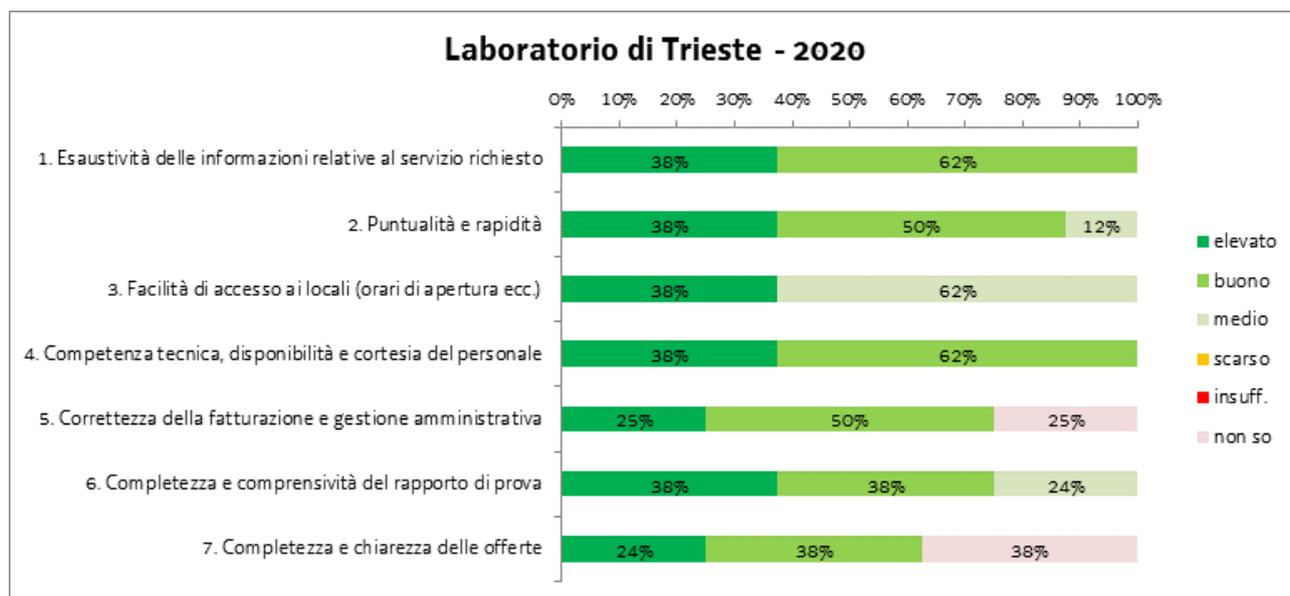
- Laboratorio acque marino costiere e qualità dell'aria (TRIESTE)
- Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie (UDINE)
- Laboratorio alimenti e microbiologia (UDINE e TRIESTE)
- SOS Rumore e Vibrazioni
- IPAS Emissioni in atmosfera.

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 8, equamente distribuiti tra realtà operanti in ambito pubblico e operatori del settore privato.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	3	5	0	0	0	0
2. Puntualità e rapidità	3	4	1	0	0	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	3	0	5	0	0	0
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	3	5	0	0	0	0
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	2	4	0	0	0	2
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	3	3	2	0	0	0
7. Completezza e chiarezza delle offerte	2	3	0	0	0	3
TOTALI	19	24	8	0	0	5

Per la sede di Trieste si è riscontrata una soddisfazione dei clienti piuttosto buona. Percentuali elevate per i giudizi positivi (elevato+buono) relativi ai quesiti "Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale" ed "Esaustività delle informazioni relativa al servizio richiesto". Le risposte "non so" sono state date per i quesiti "Correttezza della fatturazione e gestione amministrativa" e per "Completezza e chiarezza delle offerte".

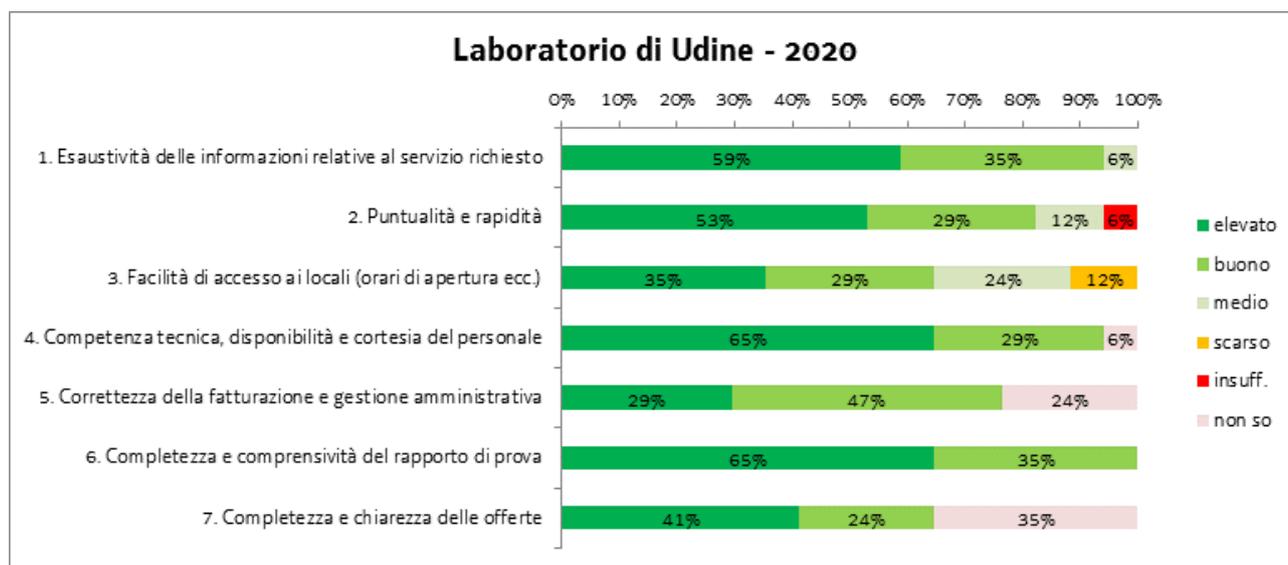


Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie, Laboratorio alimenti e microbiologia (UDINE)

Per le attività svolte presso il Laboratorio di Udine, i clienti che hanno compilato il questionario sono 17, per lo più appartenenti al settore della pubblica amministrazione (enti locali, aziende sanitarie, aziende di servizi pubblici) ma anche con qualche rappresentante del settore privato.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	10	6	1	0	0	0
2. Puntualità e rapidità	9	5	2	0	1	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	6	5	4	2	0	0
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	11	5	0	0	0	1
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	5	8	0	0	0	4
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	11	6	0	0	0	0
7. Completezza e chiarezza delle offerte	7	4	0	0	0	6
TOTALI	59	39	7	2	1	11

Per il laboratorio di Udine si osserva un discreto numero di partecipanti e si segnalano giudizi negativi (scarso o insufficiente) relativamente alla "Facilità di accesso ai locali" (2 contributi) e alla "Puntualità e rapidità" (un unico giudizio insufficiente). Anche in questo caso le risposte "non so" sono state registrate per i quesiti "Correttezza della fatturazione e gestione amministrativa" e per "Completezza e chiarezza delle offerte". 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".

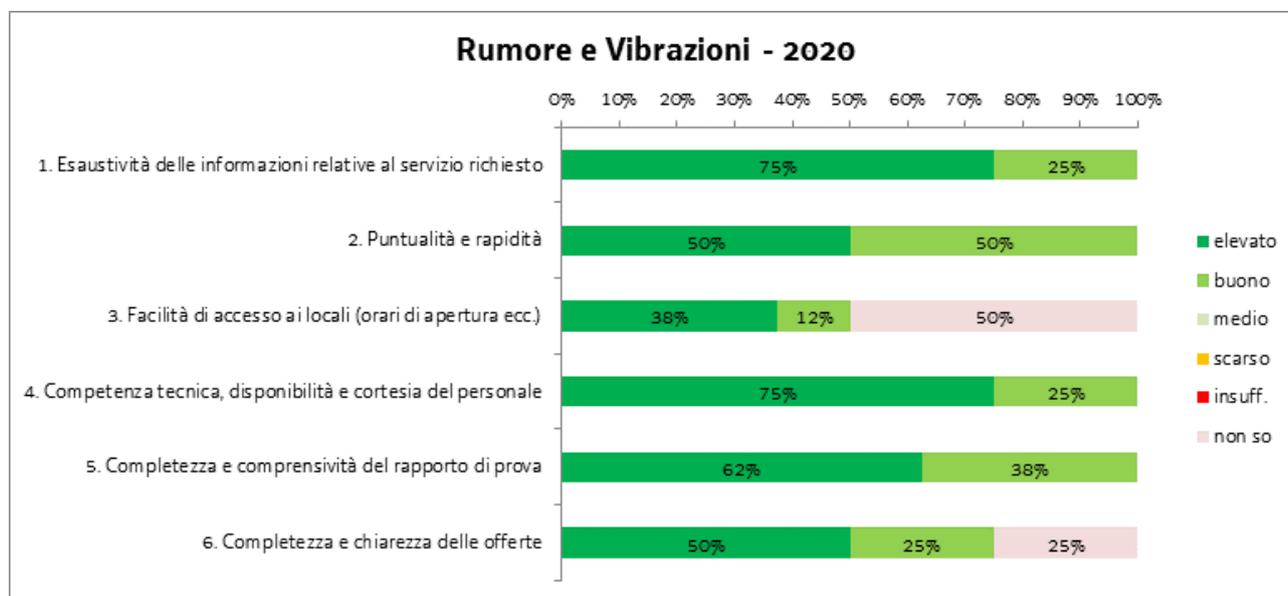


SOS Rumore e Vibrazioni

Per le attività della SOS Rumore e Vibrazioni i clienti che hanno compilato il questionario sono 8, quasi 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	6	2	0	0	0	0
2. Puntualità e rapidità	4	4	0	0	0	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	3	1	0	0	0	4
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	6	2	0	0	0	0
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	5	3	0	0	0	0
7. Completezza e chiarezza delle offerte	4	2	0	0	0	2
TOTALI	28	14	0	0	0	6

La SOS Rumore e vibrazioni ha registrato risultati molto buoni per tutte le tipologie dei quesiti posti nel questionario. Per i quesiti relativi alla "Facilità di accesso ai locali" e "Correttezza della fatturazione e gestione amministrativa" 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 11, 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	6	3	0	0	1	1
2. Puntualità e rapidità	4	3	1	0	1	2
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	4	4	0	0	1	2
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	9	1	0	0	1	0
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	4	1	0	0	1	5
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	7	3	0	0	1	0
7. Completezza e chiarezza delle offerte	5	1	0	0	1	4
TOTALI	39	16	1	0	7	14

Per le attività di misura di emissioni in atmosfera i riscontri sono stati positivi per i quesiti relativi a: "Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto", "Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale", "Completezza e comprensività del rapporto di prova". Si registra il contributo di un utente che ha assegnato giudizio "insufficiente" per tutte le domande poste. Un discreto numero di utenti ha risposto "non so" relativamente alla "Correttezza della fatturazione e gestione amministrativa" e alla "Completezza e chiarezza delle offerte".

