

## **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 2019**

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 2019.

Tale indagine è stata organizzata attraverso la pubblicazione di un questionario a risposta multipla sul sito internet istituzionale dell'Agenzia, a partire dal 3 febbraio 2020 fino al 2 marzo 2020.

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 84 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 13 contributi per le attività analitiche svolte presso il Laboratorio di Trieste e 23 per quello di Udine, 14 utenti hanno risposto al questionario per le prove di rumore effettuate dalla SOS Rumore e Vibrazioni e 7 per le misure di emissioni in atmosfera svolte dalla struttura omonima che ha ottenuto l'accreditamento a dicembre 2019.

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 2019, secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, coinvolge le seguenti sedi secondarie del Laboratorio Multisito:

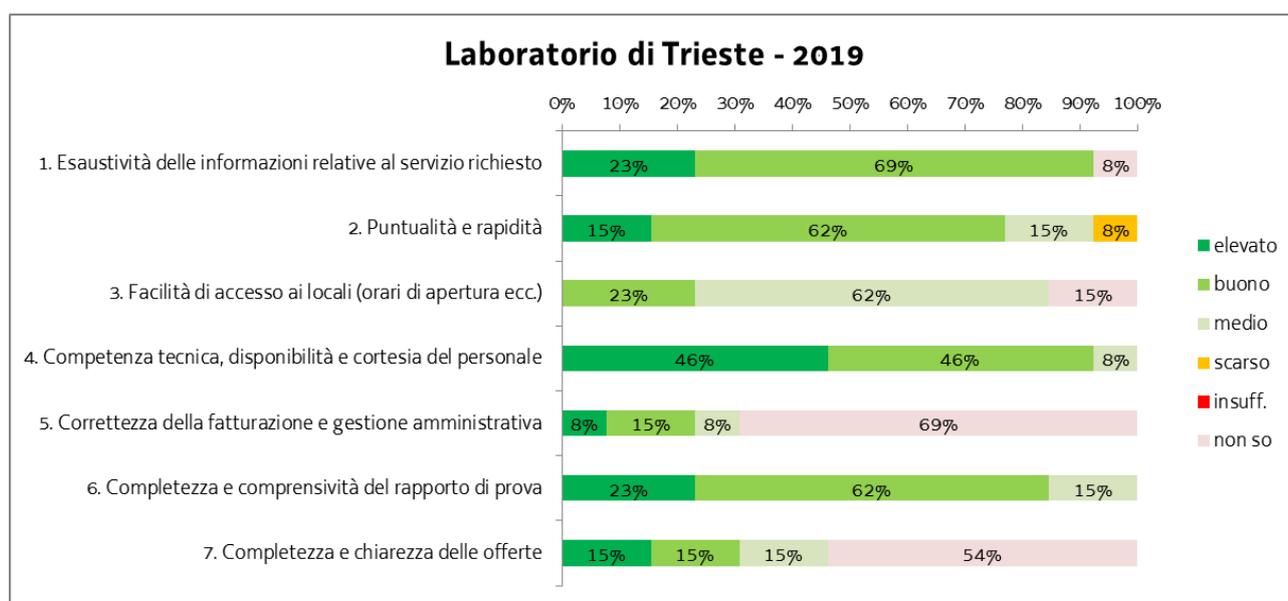
- Laboratorio acque marino costiere e qualità dell'aria (TRIESTE)
- Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie (UDINE)
- Laboratorio alimenti e microbiologia (UDINE e TRIESTE)
- SOS Rumore e Vibrazioni
- IPAS Emissioni in atmosfera a partire da dicembre 2019.

### 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 13, operanti per lo più in ambito pubblico (Azienda sanitaria, Organismo statale (prefettura), Azienda di servizi pubblici).

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	3	9	0	0	0	1
2. Puntualità e rapidità	2	8	2	1	0	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	0	3	8	0	0	2
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	6	6	1	0	0	0
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	1	2	1	0	0	9
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	3	8	2	0	0	0
7. Completezza e chiarezza delle offerte	2	2	2	0	0	7
<b>TOTALI</b>	<b>17</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>19</b>

La sede di Trieste ha riscontrato una soddisfazione dei clienti piuttosto buona e si segnala un singolo giudizio "scarso" per il quesito riguardante puntualità e rapidità. Molte le risposte "non so" per i quesiti "Correttezza della fatturazione e gestione amministrativa" e per "Completezza e chiarezza delle offerte". 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".

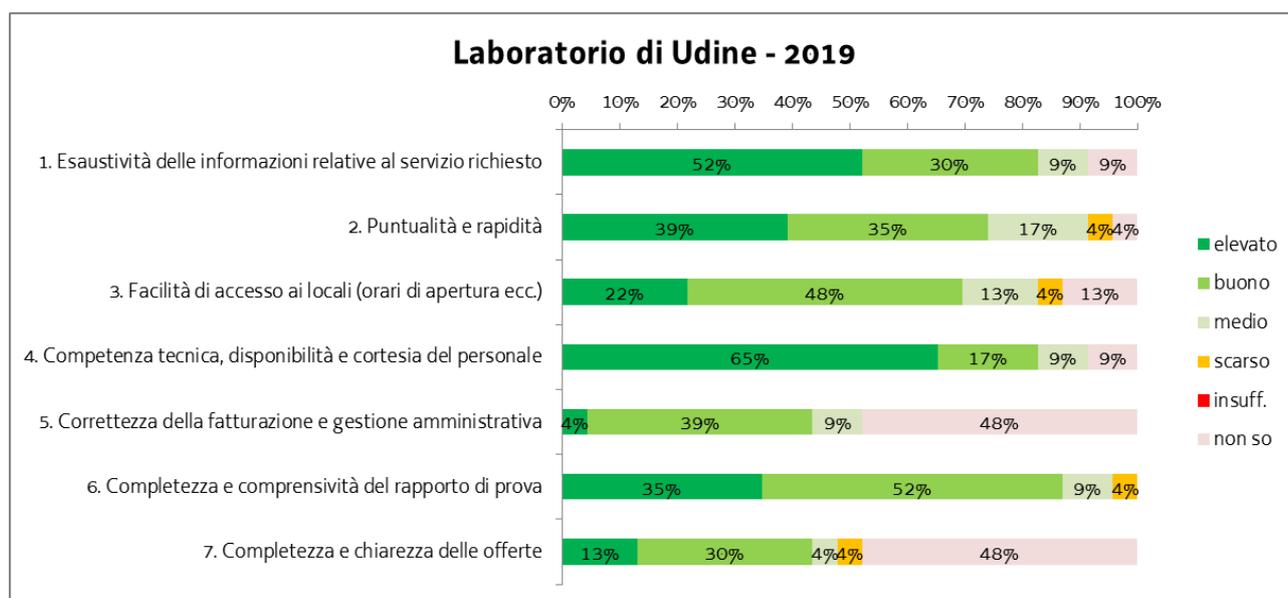


### Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie, Laboratorio alimenti e microbiologia (UDINE)

Per le attività svolte presso il Laboratorio di Udine, i clienti che hanno compilato il questionario sono 23, per lo più appartenenti al settore della pubblica amministrazione (enti locali, aziende sanitarie, aziende di servizi pubblici) ma con qualche rappresentante del settore privato.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	12	7	2	0	0	2
2. Puntualità e rapidità	9	8	4	1	0	1
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	5	11	3	1	0	3
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	15	4	2	0	0	2
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	1	9	2	0	0	11
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	8	12	2	1	0	0
7. Completezza e chiarezza delle offerte	3	7	1	1	0	11
<b>TOTALI</b>	<b>53</b>	<b>58</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>30</b>

Per il laboratorio di Udine si osserva un discreto numero di partecipanti e non si segnalano percentuali significative per giudizi negativi (scarso o insufficiente), poiché è pervenuto un solo giudizio scarso in relazione ad alcuni quesiti. Anche in questo caso si sono registrate molte risposte “non so” 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”.

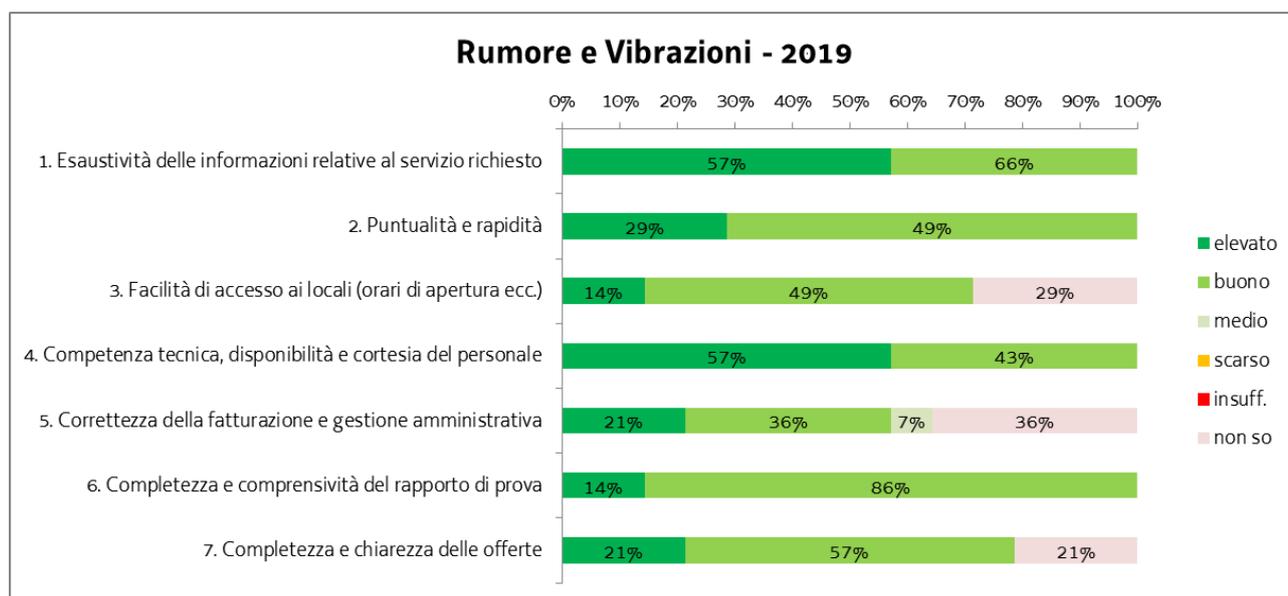


## SOS Rumore e Vibrazioni

Per le attività della SOS Rumore e Vibrazioni i clienti che hanno compilato il questionario sono 14, tutti appartenenti a realtà del settore pubblico (enti locali, aziende sanitarie, agenzie ambientali).

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	8	6	0	0	0	0
2. Puntualità e rapidità	4	10	0	0	0	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	2	8	0	0	0	4
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	8	6	0	0	0	0
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	3	5	1	0	0	5
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	2	12	0	0	0	0
7. Completezza e chiarezza delle offerte	3	8	0	0	0	3
TOTALI	30	55	1	0	0	12

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 registrano discrete percentuali per le risposte "non so".



## IPAS emissioni in atmosfera

Per le attività dell'IPAS emissioni in atmosfera i clienti che hanno compilato il questionario sono 7, sia appartenenti al settore pubblico che a quello privato.

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

Per le attività di misura di emissioni in atmosfera ha risposto un numero contenuto di utenti, tuttavia i riscontri sono stati piuttosto positivi. Si registrano solo un paio di contributi di giudizio "insufficiente" per quanto riguarda la "Facilità di accesso ai locali" e la "Correttezza della fatturazione e gestione amministrativa". Molto positivi i giudizi pervenuti per "Esaustività delle informazioni" e "Puntualità e rapidità".

