

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 2018

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 2018.

Tale indagine è stata organizzata attraverso la pubblicazione di un questionario a risposta multipla sul sito internet istituzionale dell'Agenzia, a partire dal 4 febbraio 2019 fino al 4 marzo 2019.

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 per il Laboratorio multisito 45 clienti e la maggior parte di loro ha risposto esprimendo una valutazione 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 per l'anno 2018, secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, coinvolge le seguenti sedi secondarie del Laboratorio Multisito:

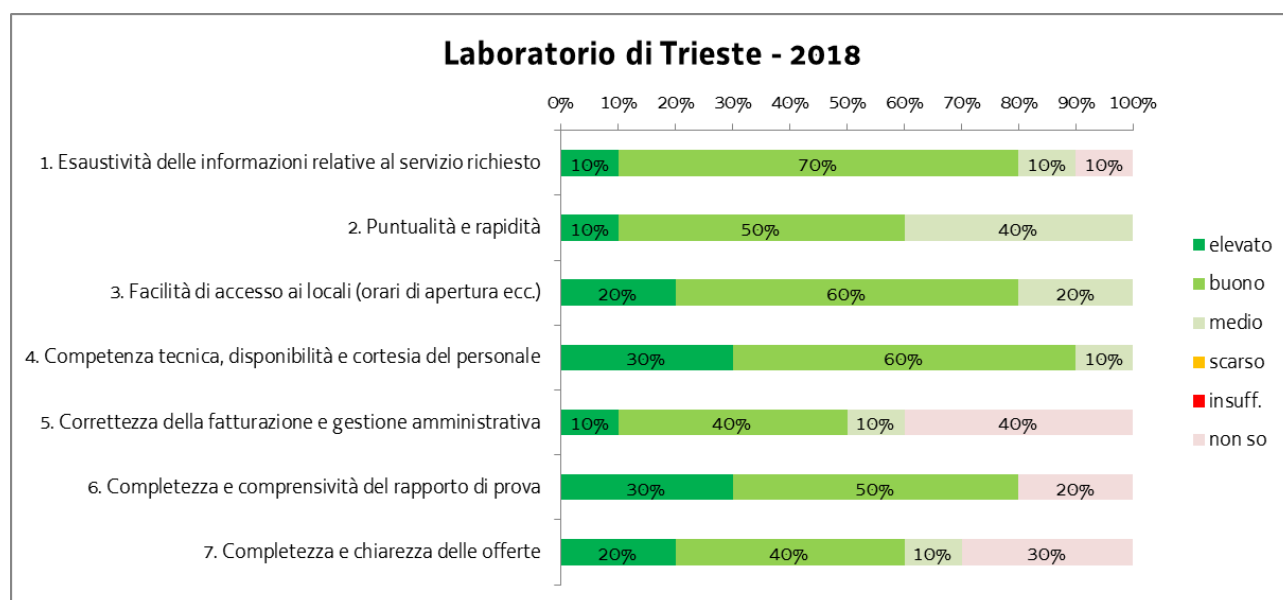
- Laboratorio acque marino costiere e qualità dell'aria (TRIESTE)
- Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie (UDINE)
- SOS Rumore e Vibrazioni (GORIZIA).

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

Per le attività del Laboratorio di Trieste i clienti che hanno compilato il questionario sono 10, operanti per lo più in ambito pubblico (Azienda sanitaria, Regione, Azienda di servizi pubblici).

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	1	7	1	0	0	1
2. Puntualità e rapidità	1	5	4	0	0	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	2	6	2	0	0	0
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	3	6	1	0	0	0
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	1	4	1	0	0	4
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	3	5	0	0	0	2
7. Completezza e chiarezza delle offerte	2	4	1	0	0	3
TOTALI	13	37	10	0	0	10

La sede di Trieste ha riscontrato una soddisfazione dei clienti piuttosto buona e si segnala che non sono presenti giudizi insufficienti.

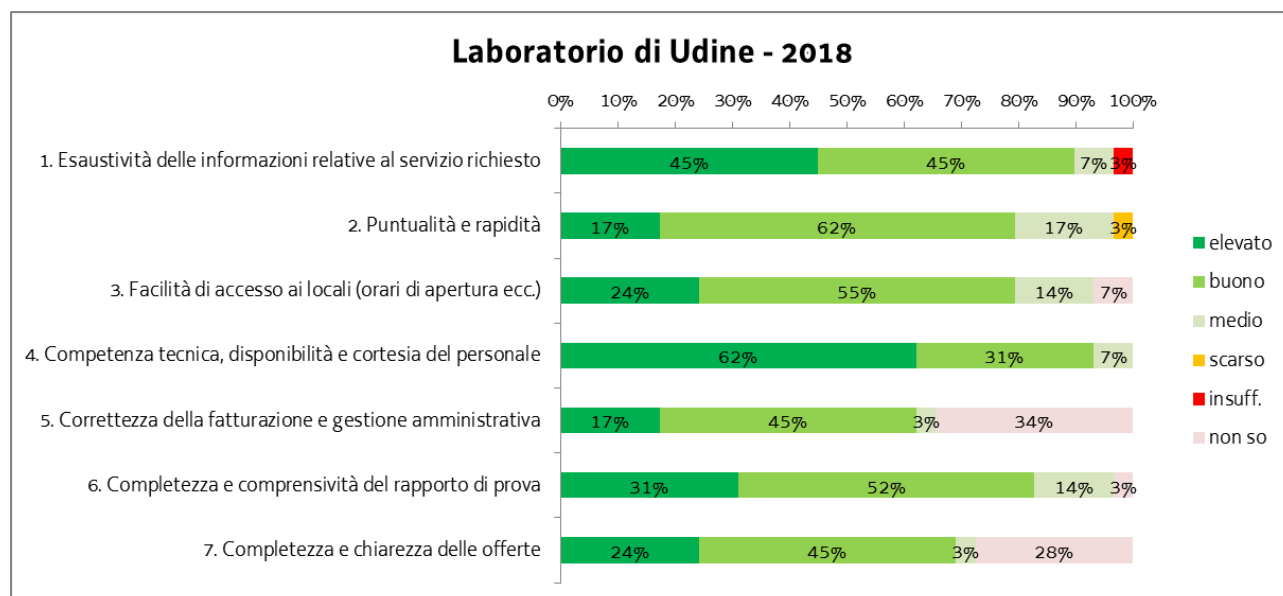


Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie (UDINE)

Per le attività del Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie (UDINE) i clienti che hanno compilato il questionario sono 29, sia appartenenti al settore della pubblica amministrazione (amministrazioni comunali, aziende sanitarie, aziende di servizi pubblici, ministero, Regione) che al settore privato.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	13	13	2	0	1	0
2. Puntualità e rapidità	5	18	5	1	0	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	7	16	4	0	0	2
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	18	9	2	0	0	0
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	5	13	1	0	0	10
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	9	15	4	0	0	1
7. Completezza e chiarezza delle offerte	7	13	1	0	0	8
TOTALI	64	97	19	1	1	21

Per il laboratorio di Udine si osserva un discreto numero di partecipanti e in linea generale i riscontri sono stati molto positivi. Non si segnalano percentuali significative per giudizi negativi (scarso o insufficiente).



SOS Rumore e Vibrazioni (GORIZIA)

Per le attività della SOS Rumore e Vibrazioni (GO) i clienti che hanno compilato il questionario sono 6, ugualmente ripartiti in realtà operanti nell'ambito pubblico e privato.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	1	4	1	0	0	0
2. Puntualità e rapidità	1	3	1	0	0	1
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	1	3	1	0	0	1
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	3	2	1	0	0	0
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	1	2	1	0	0	2
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	2	3	1	0	0	0
7. Completezza e chiarezza delle offerte	1	2	1	0	0	2
TOTALI	10	19	7	0	0	6

Per la SOS Rumore e vibrazioni si osserva un ridotto numero di partecipanti che hanno fatto registrare riscontri piuttosto positivi.

