



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 2015

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 2015.

Tale attività è stata organizzata prevedendo la pubblicazione riservata di un questionario a risposta multipla sul sito internet istituzionale dell'Agenzia. 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. Tale indagine è stata avviata nel mese di marzo 2016 ed il questionario è stato ritirato il 04/04/2016.

In totale hanno partecipato alla campagna di indagine 18 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 l'IPAS Rumore e Vibrazioni i clienti sono più differenziati e possono riguardare varie amministrazioni pubbliche quali Comuni, Province, 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)
- IPAS Rumore e Vibrazioni (GORIZIA)

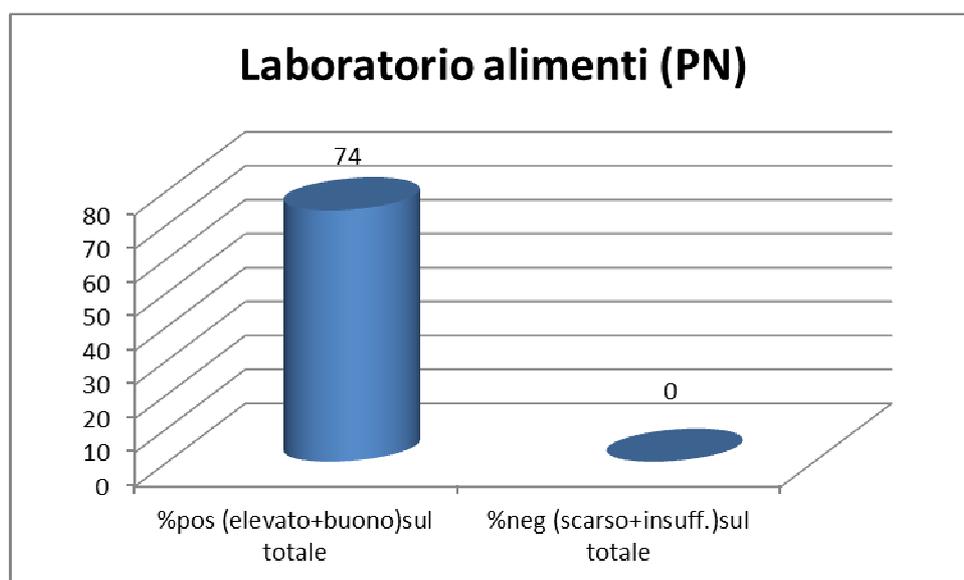


Laboratorio alimenti (PORDENONE)

Per le attività del Laboratorio di Pordenone i clienti che hanno compilato il questionario sono 5.

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

Il laboratorio alimenti (Pordenone) ha ottenuto dei giudizi molto positivi (giudizio buono + elevato =74% delle domande) e conclude la sua analisi con ampia soddisfazione da parte della maggior parte dei clienti del laboratorio. Non si segnalano risposte negative (giudizio poco + insoddisfatto).



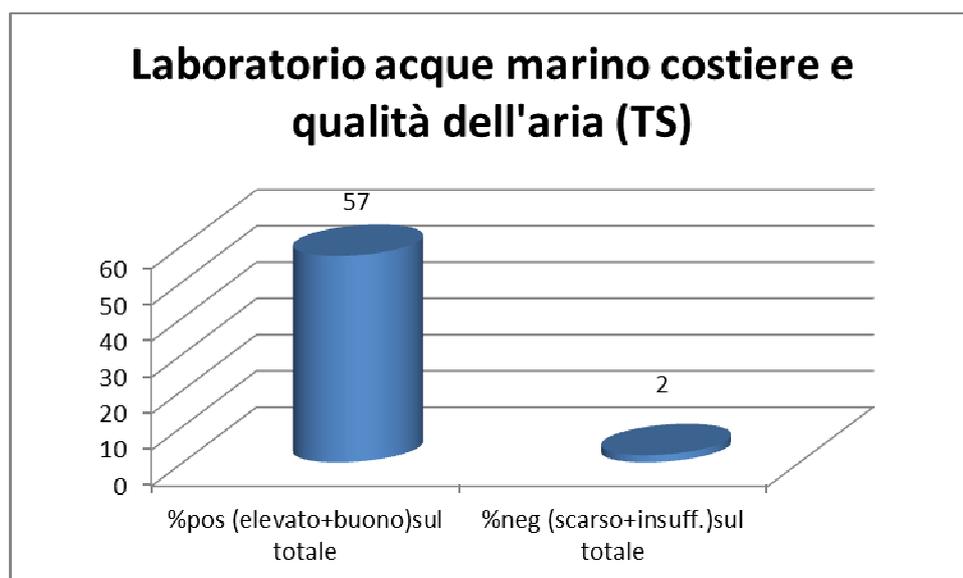


Laboratorio acque marino costiere e qualità dell'aria (TRIESTE)

Per le attività del Laboratorio di Trieste i clienti che hanno compilato il questionario sono 4.

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

La sede di Trieste ha riscontrato una parziale soddisfazione dei clienti (giudizio buono + elevato =57% delle domande) e si segnala che sono presenti dei giudizi insufficienti sulla puntualità e rapidità delle risposte. L'analisi dei dati risulta di difficile gestione visto l'esiguo numero di risposte pervenute



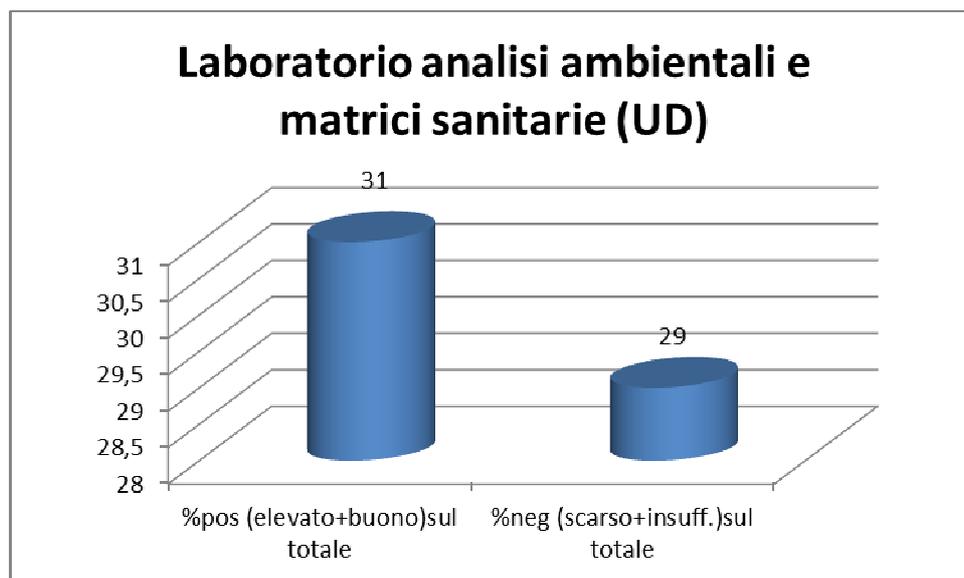


Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie (UDINE)

Per le attività del Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie (UDINE) i clienti che hanno compilato il questionario sono 6.

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

Il laboratorio di Udine segnala la scarsità dei partecipanti (6 partecipanti), i quali hanno espresso una bassa soddisfazione (giudizio buono + elevato =31% delle domande). I giudizi di insoddisfazione purtroppo sono ben il 29% (giudizio scarso+ insufficiente) delle risposte date, la maggior parte sulla puntualità e rapidità della consegna dei Rapporti di prova e sull' accesso ai locali.





IPAS Rumore e Vibrazioni (GORIZIA)

Per le attività dell'IPAS Rumore e Vibrazioni (GO) i clienti che hanno compilato il questionario sono 3.

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

I clienti dell' IPAS Rumore e Vibrazioni comprendono varie amministrazioni pubbliche quali Comuni, Province, Carabinieri, NAS, Ente aeroportuale ecc. in quanto l'attività analitica è centrata su accertamenti fonometrici che interessano prevalentemente questo tipo di istituzioni.

Nonostante il basso numero di partecipanti, tutti i principali clienti hanno dato giudizi più che soddisfacenti (giudizio buono + elevato =86% delle domande) e non si segnalano particolari criticità.

