

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 2023

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 2023.

Tale indagine è stata organizzata attraverso la pubblicazione di un questionario a risposta multipla sulla piattaforma EUSurvey e il contestuale invio di una e-mail a tutti i clienti dell'Agenzia che hanno usufruito dei servizi del laboratorio multisito, contenente il link al sito ove presente il questionario.

In totale **15** utenti hanno compilato il questionario: sono stati registrati **5** contributi per le attività analitiche svolte presso il Laboratorio di Trieste e **14** per quello di Udine, **4** utenti hanno risposto al questionario per le prove di rumore effettuate dalla SOS Rumore e Vibrazioni (ora IPAS Centro regionale di riferimento campi elettromagnetici e inquinamento acustico) e **1** 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 2023, 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 **5**, tutti appartenenti a realtà del settore pubblico.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Eshaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	3	2	0	0	0	0
2. Puntualità e rapidità	3	2	0	0	0	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	1	1	0	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	1	0	0	0	3
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	3	2	0	0	0	0
7. Completezza e chiarezza delle offerte	1	1	0	0	0	3
TOTALI	15	11	0	0	0	9

Per la sede di Trieste sono pervenuti esclusivamente giudizi positivi (elevato+buono) e qualche mancata risposta ai quesiti.

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 **8**, per lo più appartenenti al settore della pubblica amministrazione.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	4	4	0	0	0	0
2. Puntualità e rapidità	4	3	0	1	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	4	4	0	0	0	0
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	4	1	0	0	0	3
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	4	4	0	0	0	0
7. Completezza e chiarezza delle offerte	4	0	0	0	0	4
TOTALI	27	17	0	1	0	11

Per il laboratorio di Udine in percentuale elevata sono stati i giudizi positivi (elevato+buono) che riguardano la maggior parte dei quesiti. Un unico giudizio negativo è stato registrato per il quesito "Puntualità e rapidità".

Un certo numero di risposte "non so" sono state registrate per i quesiti "Facilità di accesso ai locali", "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 (ora IPAS Centro regionale di riferimento campi elettromagnetici e inquinamento acustico) i clienti che hanno compilato il questionario sono **4**, tutti appartenenti a realtà del settore pubblico.

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

La SOS Rumore e vibrazioni ha registrato risultati buoni per tutti i quesiti posti e qualche mancata risposta.

IPAS emissioni in atmosfera

Per le attività dell'IPAS emissioni in atmosfera un solo cliente ha compilato il questionario, dando giudizi positivi.

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