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 2024

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 2024.

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, contenente il link al sito ove presente il questionario, a tutti i clienti dell'Agenzia che hanno usufruito dei servizi del laboratorio multisito.

In totale **23** utenti hanno compilato il questionario: sono stati registrati **2** contributi per le attività analitiche svolte presso il Laboratorio di Trieste e **10** per quello di Udine, **7** utenti hanno risposto al questionario per le prove di rumore effettuate dall'IPAS Centro regionale di riferimento campi elettromagnetici e inquinamento acustico, **5** per le misure di emissioni in atmosfera svolte dall'IPAS emissioni in atmosfera e **3** per le misure di radioattività svolte dalla Funzione Radioattività ambientale.

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 settore privato.

L'applicazione e l'estensione dell'accreditamento per l'anno 2024, secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, coinvolge le seguenti sedi del Laboratorio Multisito:

- Laboratorio per la qualità degli ecosistemi acquatici (TRIESTE)
- Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie (UDINE)
- Laboratorio alimenti e microbiologia (UDINE)
- IPAS Centro regionale di riferimento campi elettromagnetici e inquinamento acustico
- IPAS Emissioni in atmosfera.
- Funzione Radioattività ambientale.

Laboratorio per la qualità degli ecosistemi acquatici (TRIESTE)

Per le attività del Laboratorio di Trieste i clienti che hanno compilato il questionario sono stati **2**, uno appartenente al settore pubblico e uno al privato.

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

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 stati **10**, 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	5	1	0	0	0
2. Puntualità e rapidità	5	4	1	0	0	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	2	3	2	0	1	2
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	6	4	0	0	0	0
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	1	5	0	0	0	4
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	5	4	1	0	0	0
7. Completezza e chiarezza delle offerte	1	6	0	0	0	3
TOTALI	24	31	5	0	1	9

Per il laboratorio di Udine ci sono stati per lo più giudizi positivi (elevato+buono) che riguardano la maggior parte dei quesiti. Un unico giudizio negativo è stato registrato per il quesito “Facilità di accesso ai locali”.

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”.

IPAS Centro regionale di riferimento campi elettromagnetici e inquinamento acustico

Per le attività dell'IPAS Centro regionale di riferimento campi elettromagnetici e inquinamento acustico i clienti che hanno compilato il questionario sono stati **7**, tutti appartenenti a realtà del settore pubblico.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	6	1	0	0	0	0
2. Puntualità e rapidità	4	3	0	0	0	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	3	1	0	0	0	3
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	7	0	0	0	0	0
5. Completezza e comprensività del rapporto di prova	6	1	0	0	0	0
6. Completezza e chiarezza delle offerte	5	1	0	0	0	1
TOTALI	31	7	0	0	0	4

L'IPAS Centro regionale di riferimento campi elettromagnetici e inquinamento acustico ha registrato risultati positivi per tutti i quesiti posti e qualche mancata risposta.

IPAS emissioni in atmosfera

Per le attività dell'IPAS emissioni in atmosfera **5** clienti, sia del settore pubblico che del privato, hanno compilato il questionario.

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

L'IPAS emissioni in atmosfera ha ottenuto risultati positivi per tutti i quesiti posti e alcune mancate risposte.

Funzione Radioattività ambientale

Per le attività della Funzione Radioattività ambientale **3** clienti, sia del settore pubblico che del privato, hanno compilato il questionario.

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

Per la Funzione Radioattività ambientale ci sono stati in buona parte giudizi positivi (elevato+buono). Un unico giudizio negativo è stato registrato per il quesito “Facilità di accesso ai locali” e qualche risposta “non so” per i quesiti “Facilità di accesso ai locali” e “Completezza e chiarezza delle offerte”.