

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 2017

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 2017.

Tale indagine è stata organizzata attraverso la pubblicazione di un questionario a risposta multipla sul sito internet istituzionale dell'Agenzia, a partire dal 2 febbraio 2018 al 2 marzo 2018.

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 62 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 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 2017, secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, coinvolge le seguenti sedi secondarie del Laboratorio Multisito:

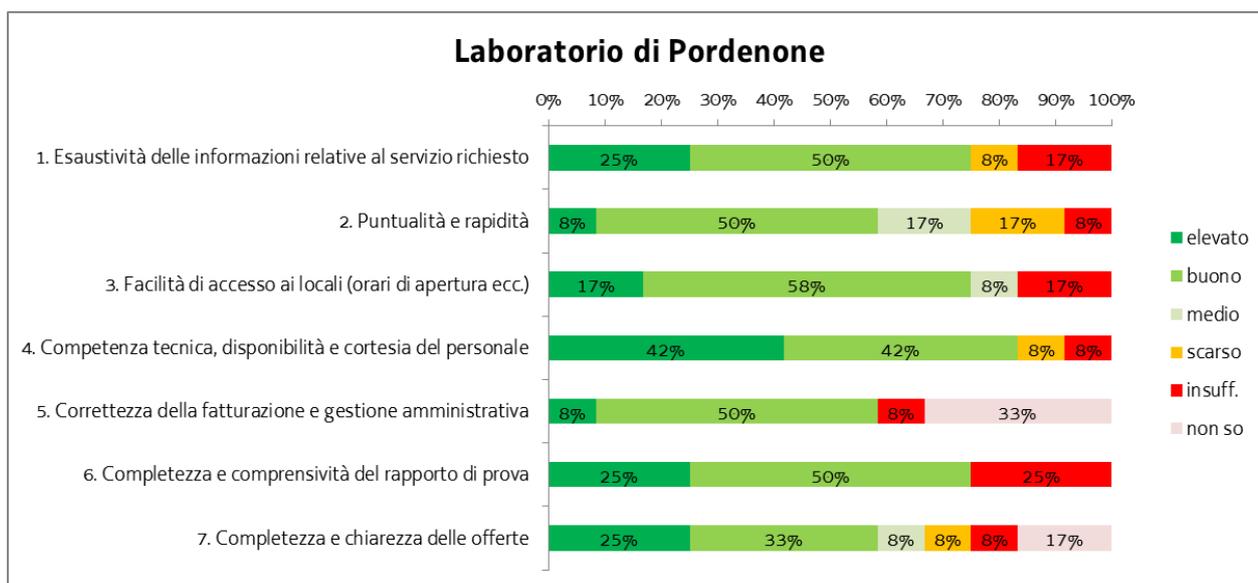
- Laboratorio alimenti (PORDENONE)
- Laboratorio acque marino costiere e qualità dell'aria (TRIESTE)
- Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie (UDINE)
- SOS Rumore e Vibrazioni (GORIZIA).

Laboratorio alimenti (PORDENONE)

Per le attività del Laboratorio di Pordenone i clienti che hanno compilato il questionario sono 12, per lo più operanti nell'ambito delle Amministrazioni Comunali e Aziende Sanitarie, qualche rappresentante di un ministero e qualche cliente privato.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	3	6	0	1	2	0
2. Puntualità e rapidità	1	6	2	2	1	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	2	7	1		2	0
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	5	5	0	1	1	0
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	1	6	0	0	1	4
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	3	6	0		3	
7. Completezza e chiarezza delle offerte	3	4	1	1	1	2
TOTALI	18	40	4	5	11	6

Il laboratorio alimenti (Pordenone) ha ottenuto dei giudizi piuttosto positivi per quasi tutti i quesiti posti. Le percentuali di gradimento (giudizi elevato+buono) con valori inferiori si registrano relativamente alla "Puntualità e rapidità", alla "Completezza e chiarezza delle offerte" e alla "Correttezza della fatturazione e gestione amministrativa" anche se, per quest'ultimo quesito, una buona quota degli utenti sostanzialmente non ha risposto.

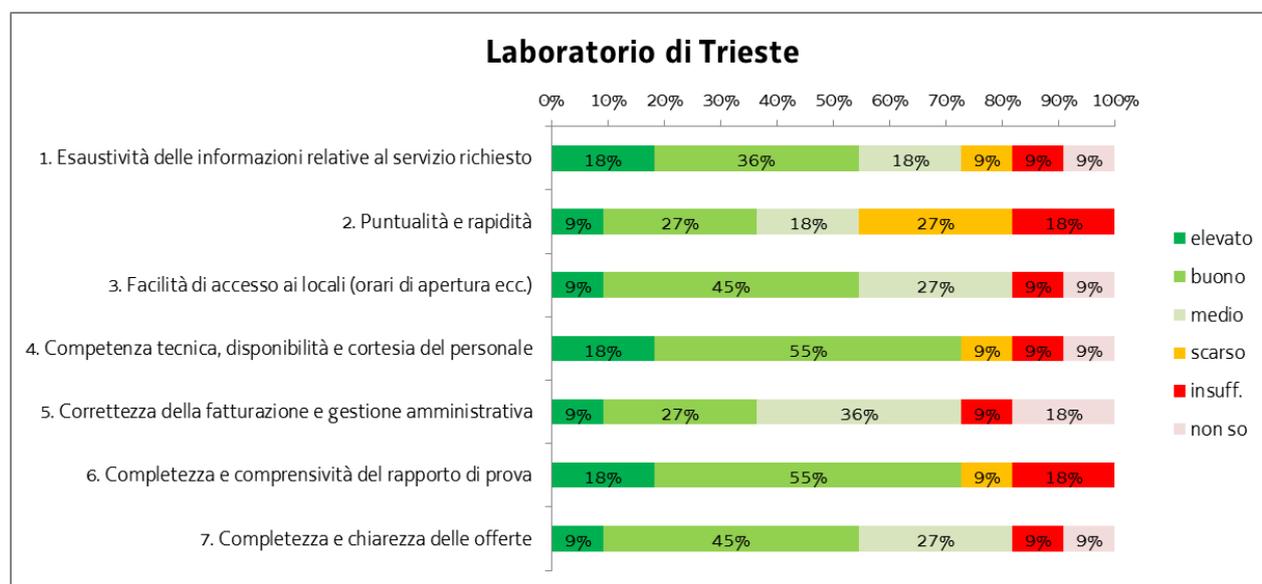


Laboratorio acque marino costiere e qualità dell'aria (TRIESTE)

Per le attività del Laboratorio di Trieste i clienti che hanno compilato il questionario sono 11, operanti per lo più in ambito pubblico (Azienda sanitaria, Università, Ministero, Agenzia ambientale, Organismo statale).

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	2	4	2	1	1	1
2. Puntualità e rapidità	1	3	2	3	2	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	1	5	3	0	1	1
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	2	6	0	1	1	1
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	1	3	4	0	1	2
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	2	6	0	1	2	0
7. Completezza e chiarezza delle offerte	1	5	3	0	1	1
TOTALI	10	32	14	6	9	6

La sede di Trieste ha riscontrato una soddisfazione dei clienti piuttosto buona e si segnala che sono presenti dei giudizi insufficienti, con una percentuale significativa, per i quesiti sulla "Puntualità e rapidità" e sulla "Completezza e comprensività del rapporto di prova".



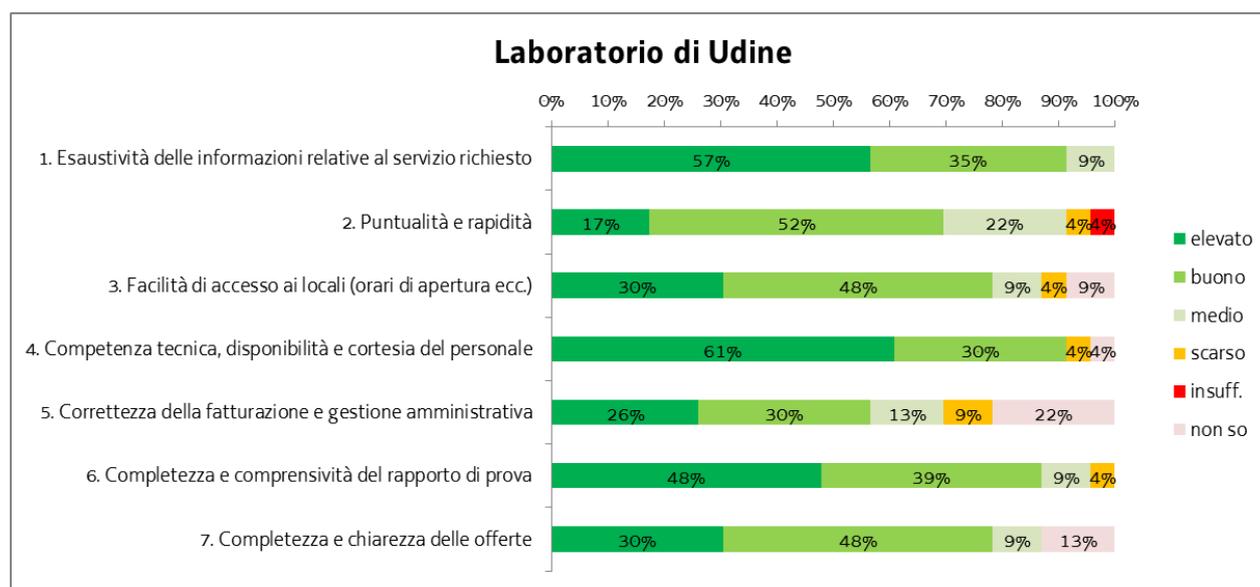
Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie (UDINE)

Per le attività del Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie (UDINE) i clienti che hanno compilato il questionario sono 23, per lo più appartenenti al settore della pubblica amministrazione (amministrazioni comunali, aziende sanitarie, aziende di servizi pubblici, università, ministero, forza di polizia, agenzia ambientale) e qualche operatore del settore privato.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	13	8	2	0	0	0
2. Puntualità e rapidità	4	12	5	1	1	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	7	11	2	1	0	2
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	14	7	0	1	0	1
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	6	7	3	2	0	5
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	11	9	2	1	0	0
7. Completezza e chiarezza delle offerte	7	11	2	0	0	3
TOTALI	62	65	16	6	1	11

Per il laboratorio di Udine si osserva un discreto numero di partecipanti e in linea generale i riscontri sono stati positivi.

Le percentuali di gradimento (giudizi elevato+buono) con valori inferiori si registrano relativamente alla "Puntualità e rapidità" e alla "Correttezza della fatturazione e gestione amministrativa" anche se, per quest'ultimo quesito, una buona quota degli utenti non ha risposto.



SOS Rumore e Vibrazioni (GORIZIA)

Per le attività della SOS Rumore e Vibrazioni (GO) i clienti che hanno compilato il questionario sono 15, quasi tutti operanti nell'ambito delle amministrazioni comunali, qualche rappresentante di Forza di polizia e agenzie ambientali e qualche cliente privato.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	5	7	1	0	2	0
2. Puntualità e rapidità	4	9	0	0	0	2
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	1	7	0	0	1	6
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	5	8	0	0	2	0
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	2	4	0	0	1	8
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	3	8	1	0	1	2
7. Completezza e chiarezza delle offerte	3	6	0	0	1	5
TOTALI	23	49	2	0	8	23

Per la SOS Rumore e vibrazioni si osserva un discreto numero di partecipanti e in linea generale i riscontri sono stati piuttosto positivi.

Le percentuali di gradimento (giudizi elevato+buono) con valori inferiori si registrano relativamente alla "Facilità di accesso ai locali", alla "Correttezza della fatturazione e gestione amministrativa" e alla "Completezza e chiarezza delle offerte" anche se, per tutti questi quesiti, una buona quota degli utenti sostanzialmente non ha risposto.

