



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 2014

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 2014.

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 gennaio 2015 ed il questionario è stato ritirato il 15/02/2015.

In totale hanno partecipato alla campagna di indagine 25 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 il Dipartimento 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 di Pordenone
- Laboratorio di Trieste
- Laboratorio di Udine
- Dipartimento di Gorizia

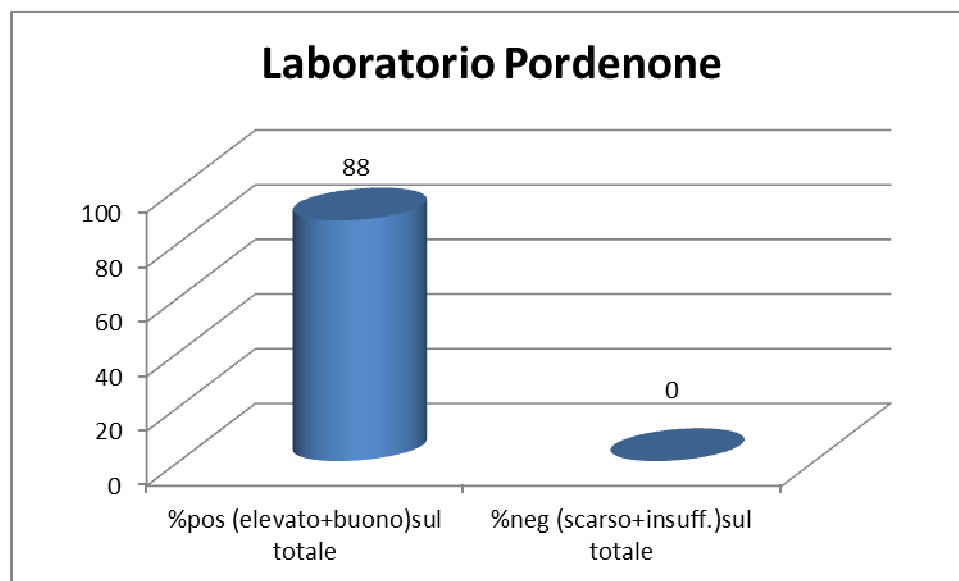


Laboratorio di Pordenone

Per le attività del Laboratorio di Pordenone i clienti che hanno compilato il questionario sono 11.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non appl.
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	6	4	1	0	0	0
2. Puntualità e rapidità	3	7	1	0	0	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	3	5	0	0	0	3
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	8	3	3	0	0	0
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	3	8	0	0	0	0
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	5	5	1	0	0	0
7. Completezza e chiarezza delle offerte	6	4	1	0	0	0
TOTALI	34	36	7	0	0	3

Il laboratorio di Pordenone ha ottenuto dei giudizi molto positivi (giudizio buono + elevato = 88% 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 di Trieste

Per le attività del Laboratorio di Trieste i clienti che hanno compilato il questionario sono solamente 2.

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

La sede di Trieste ha riscontrato una parziale soddisfazione dei clienti seppur con giudizi più frammentati e variabili tra loro. Si sottolinea la scarsa significatività dell'indagine su questa sede in quanto hanno risposto solamente due clienti nonostante fossero stati inviati solleciti alla partecipazione a 12 clienti del laboratorio.

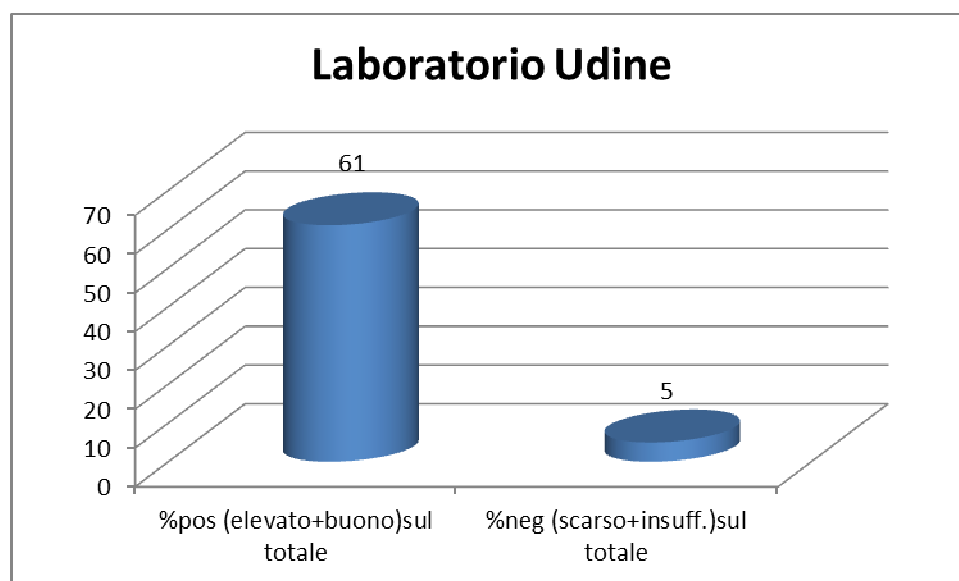


Laboratorio di Udine

Per le attività del Laboratorio di Udine i clienti che hanno compilato il questionario sono 9.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff	non so non appl.
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	5	2	1	0	0	1
2. Puntualità e rapidità	5	0	1	2	0	1
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	2	1	1	1	0	4
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	6	2	0	0	0	1
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	2	2	0	0	0	5
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	4	3	1	0	0	1
7. Completezza e chiarezza delle offerte	4	1	2	0	0	2
TOTALI	28	11	6	3	0	15

Il laboratorio di Udine segnala la scarsità dei partecipanti (9 partecipanti), i quali dove tuttavia hanno espresso una buona soddisfazione (giudizio buono + elevato =64% delle domande). I giudizi di insoddisfazione, peraltro del tutto contenuti, sono relativi agli orari di apertura (1 giudizio scarso) e sui tempi di risposta (2 giudizi con esito: scarso).





Dipartimento di Gorizia

Per le attività del Dipartimento di Gorizia 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	3	0	0	0	0	0
2. Puntualità e rapidità	2	1	0	0	0	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	1	1	0	0	0	1
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	3	0	0	0	0	0
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	1	1	0	0	0	1
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	1	1	0	0	0	1
7. Completezza e chiarezza delle offerte	1	1	0	0	0	1
TOTALI	12	5	0	0	0	4

I clienti del Dipartimento 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 e non si segnalano particolari criticità.

