

## **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 2022**

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 2022.

Tale indagine è stata organizzata attraverso la pubblicazione di un questionario a risposta multipla sulla piattaforma EUSurvey, a cui si accedeva tramite il sito internet istituzionale dell'Agenzia, a partire dal 1 febbraio 2023 fino al 1 marzo 2023.

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. Inoltre, per l'anno 2022 attraverso una notizia in primo piano del sito per l'intero anno, così da permettere agli utenti di poter inviare il proprio contributo in ogni momento.

In totale **51** utenti hanno compilato il questionario che riguardava anche attività di ARPA FVG certificate ISO 9001; alcuni di questi utenti hanno compilato le parti del questionario relative ai servizi del laboratorio multisito accreditati ISO 17025. In particolare sono stati registrati **6** contributi per le attività analitiche svolte presso il Laboratorio di Trieste e **14** per quello di Udine, **12** utenti hanno risposto al questionario per le prove di rumore effettuate dalla SOS Rumore e Vibrazioni e **8** 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 2022, secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, coinvolge le seguenti sedi secondarie del Laboratorio Multisito:

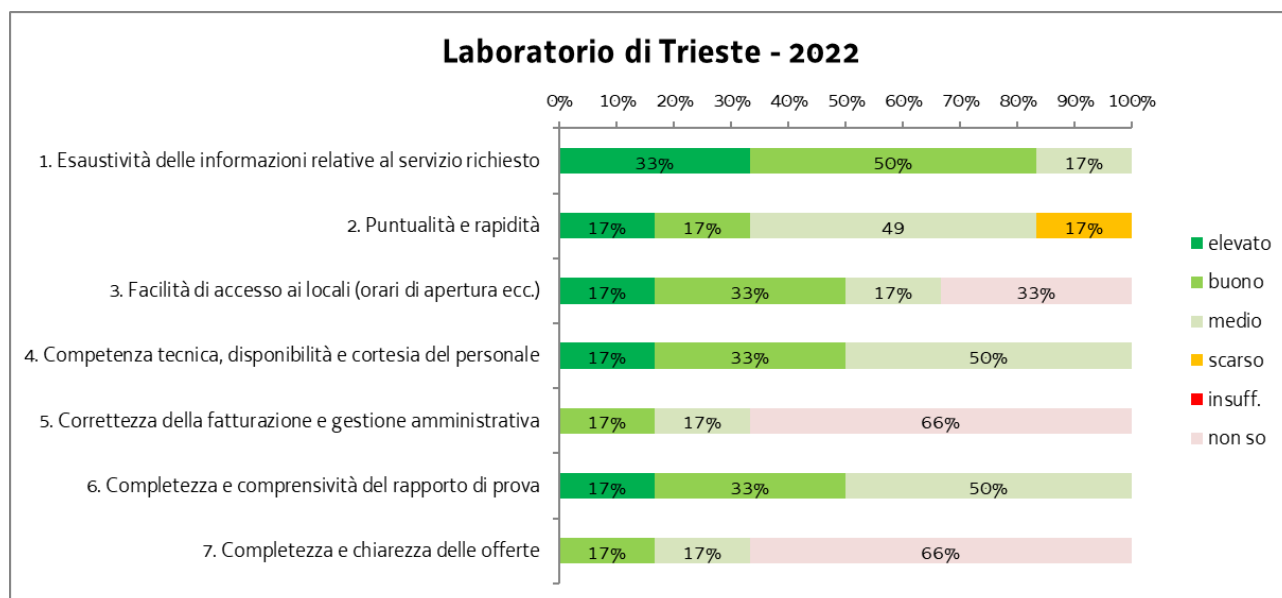
- Laboratorio acque marino costiere e qualità dell'aria (TRIESTE)
- Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie (UDINE)
- Laboratorio alimenti e microbiologia (UDINE e TRIESTE)
- SOS Rumore e Vibrazioni
- IPAS Emissioni in atmosfera.

### 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 **6**, sia appartenenti a realtà del settore pubblico che privato.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	2	3	1	0	0	0
2. Puntualità e rapidità	1	1	3	1	0	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	1	2	1	0	0	2
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	1	2	3	0	0	0
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	0	1	1	0	0	4
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	1	2	3	0	0	0
7. Completezza e chiarezza delle offerte	0	1	1	0	0	4
<b>TOTALI</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

Per la sede di Trieste sono pervenuti giudizi positivi (elevato+buono) per il quesito sull'“Esaustività delle informazioni del servizio richiesto” mentre si registra un giudizio negativo per la “Puntualità e rapidità”. Numerose le risposte “non so” per i quesiti “Correttezza della fatturazione e gestione amministrativa” e “Completezza e chiarezza delle offerte”.

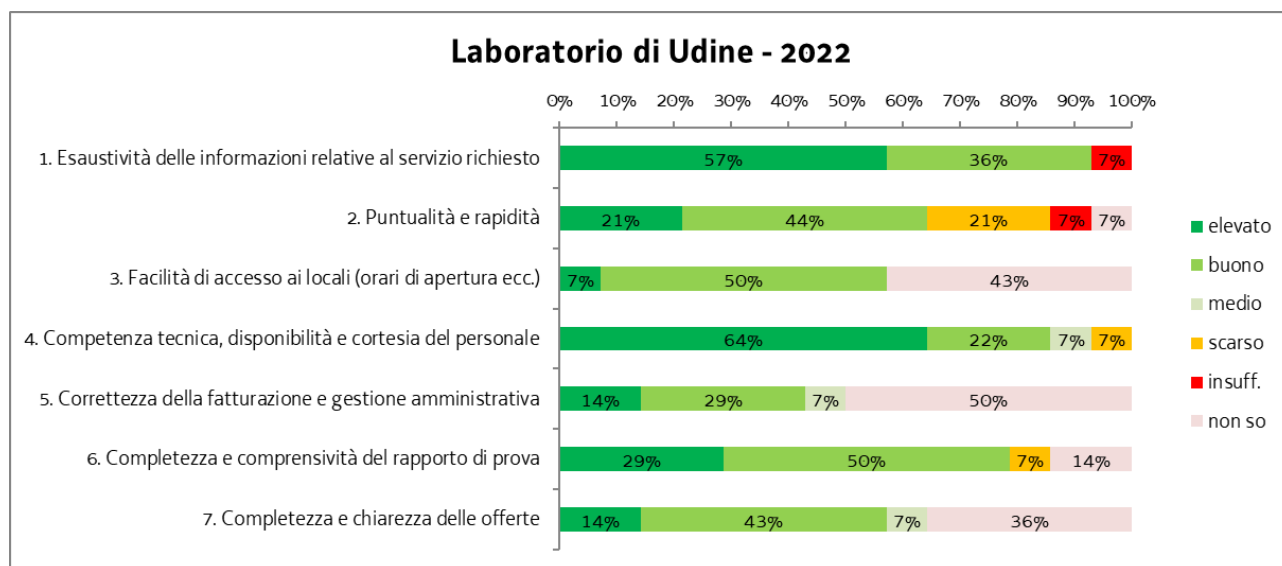


### Laboratorio analisi ambientali e matrici sanitarie, Laboratorio alimenti e microbiologia (UDINE)

Per le attività svolte presso il Laboratorio di Udine, i clienti che hanno compilato il questionario sono **14**, per lo più appartenenti al settore della pubblica amministrazione ma anche con qualche rappresentante del settore privato.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	8	5	0	0	1	0
2. Puntualità e rapidità	3	6	0	3	1	1
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	1	7	0	0	0	6
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	9	3	1	1	0	0
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	2	4	1	0	0	7
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	4	7	0	1	0	2
7. Completezza e chiarezza delle offerte	2	6	1	0	0	5
<b>TOTALI</b>	<b>29</b>	<b>38</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>21</b>

Per il laboratorio di Udine, in percentuale elevata sono stati i giudizi positivi (elevato+buono) che riguardano i quesiti "Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto", "Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale". I giudizi negativi si sono registrati soprattutto per la "Puntualità e rapidità", e singoli giudizi negativi sono stati assegnati anche ad altri quesiti. Un certo numero di risposte "non so" sono state registrate per i quesiti "Correttezza della fatturazione e gestione amministrativa" e per "Completezza e chiarezza delle offerte".

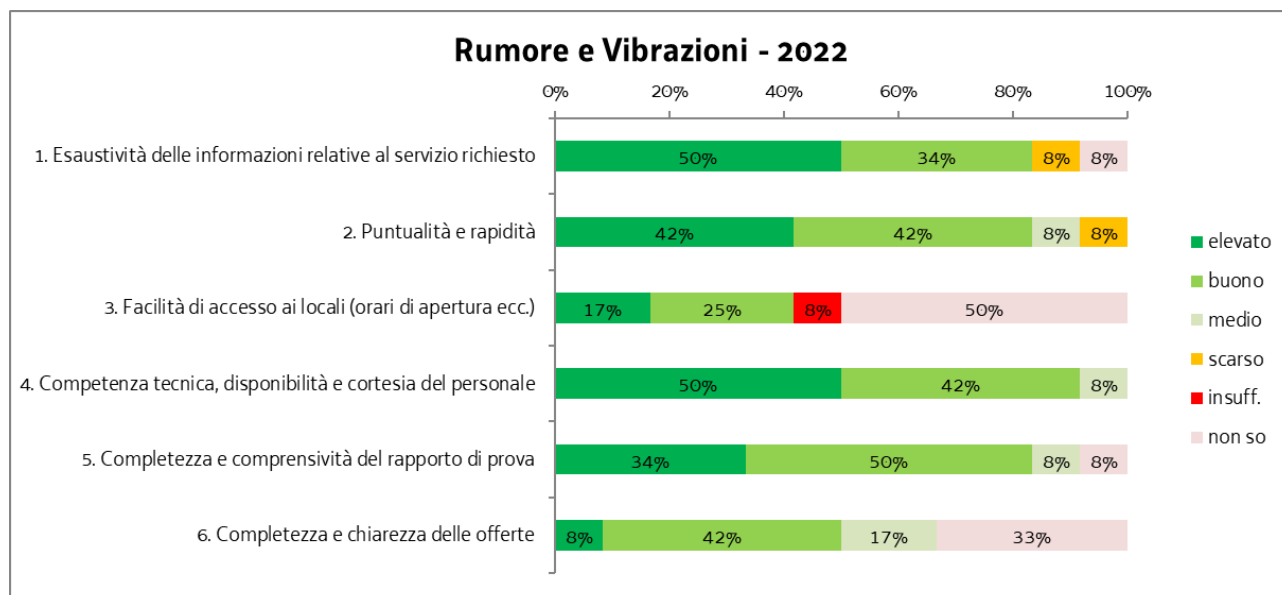


## SOS Rumore e Vibrazioni

Per le attività della SOS Rumore e Vibrazioni i clienti che hanno compilato il questionario sono **12**, tutti appartenenti a realtà del settore pubblico, in particolare ad enti locali.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	6	4	0	1	0	1
2. Puntualità e rapidità	5	5	1	1	0	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	2	3	0	0	1	6
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	6	5	1	0	0	0
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	4	6	1	0	0	1
7. Completezza e chiarezza delle offerte	1	5	2	0	0	4
<b>TOTALI</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>12</b>

La SOS Rumore e vibrazioni ha registrato risultati abbastanza buoni, in particolare per “Esaustività delle informazioni...”, “Puntualità e rapidità”, Competenza tecnica...”, “Completezza e comprensività del rapporto di prova”. Si riscontra un contributo negativo per “Esaustività delle informazioni...”, “Puntualità e rapidità”, “Facilità di accesso”. Per i quesiti relativi alla “Facilità di accesso ai locali” e “Completezza e chiarezza delle offerte” si registra un discreto numero di risposte “non so”.



## IPAS emissioni in atmosfera

Per le attività dell'IPAS emissioni in atmosfera i clienti che hanno compilato il questionario sono **8**, sia appartenenti al settore pubblico che a quello privato.

Quesiti	elevato	buono	medio	scarso	insuff.	non so
1. Esaustività delle informazioni relative al servizio richiesto	3	4	0	0	0	1
2. Puntualità e rapidità	1	6	1	0	0	0
3. Facilità di accesso ai locali (orari di apertura, ecc.)	1	2	0	0	0	5
4. Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale	3	5	0	0	0	0
5. Correttezza della fatturazione, e gestione amministrativa	0	3	0	0	0	5
6. Completezza e comprensività del rapporto di prova	5	2	0	0	0	1
7. Completezza e chiarezza delle offerte	0	3	1	0	0	4
<b>TOTALI</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>

Per le attività di misura di emissioni in atmosfera i riscontri sono stati positivi per i quesiti relativi a: "Esaustività delle informazioni...", "Competenza tecnica, disponibilità e cortesia del personale", "Completezza e comprensività del rapporto di prova". Un discreto numero di utenti ha risposto "non so" relativamente alla "Facilità di accesso ai locali", "Correttezza della fatturazione e gestione amministrativa" e alla "Completezza e chiarezza delle offerte". Non sono prevenuti giudizi negativi.

