

Risultati per il questionario soddisfazione cliente LAT 069 - 2013

Al fine di migliorare il servizio di taratura del proprio Centro LAT n. 069, Arpa Piemonte ha predisposto un monitoraggio della soddisfazione dei clienti che viene realizzato per mezzo della compilazione di un questionario.

Per la prima volta, quest'anno, si è sperimentata una modalità di somministrazione del questionario online. Il cliente è stato contattato con una mail personalizzata che lo invitava ad accedere, tramite un link, al nostro sito per la compilazione di una serie di domande.

- Questionari inviati: 18
 - Questionari restituiti: 12 (di cui 2 non completati)
 - Questionari presi in considerazione per questa analisi: 10 completi
- Si è ritenuto opportuno non considerare a fini statistici i questionari compilati solo parzialmente.

Come è venuto a conoscenza del nostro laboratorio?

- | | | |
|----------------------|---|-----|
| • Già cliente | 6 | 60% |
| • Colleghi | 3 | 30% |
| • Internet | 1 | 10% |
| • Riviste di settore | 0 | 0% |
| • Altro | 0 | 0% |

Con quale modalità è stato stabilito il primo contatto?

- | | | |
|-------------|---|-----|
| • E-mail | 6 | 60% |
| • Telefono | 4 | 40% |
| • Fax/posta | 0 | 0% |

Il contatto è stato stabilito:

- | | | |
|-----------------|----|------|
| • Facilmente | 10 | 100% |
| • Difficilmente | 0 | 0% |

La disponibilità nel fornire le informazioni richieste le sembra:

- | | | |
|----------------------------|---|-----|
| • Buona | 5 | 50% |
| • Ottima | 4 | 40% |
| • Sufficiente | 1 | 10% |
| • Gravemente insufficiente | 0 | 0% |
| • Insufficiente | 0 | 0% |

Arpa Piemonte

Codice Fiscale – Partita IVA 07176380017

Direzione Generale

Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Via Pio VII, 9 – 10135 Torino – Numero verde 800 518 800 – fax 01119681151 – E-mail: urp@arpa.piemonte.it

La richiesta preventivo è avvenuta mediante:

- E-mail 8 80%
- Fax 1 10%
- Lettera 1 10%
- Altro 0 0%

Il preventivo è stato rispondente alle vostre richieste ed espresso in modo chiaro?

- Si 10 100%
- No 0 0%

I tempi di risposta alla richiesta sono stati:

- Rapidi 6 60%
- Normali 4 40%
- Eccessivamente lenti 0 0%
- Lenti 0 0%
- Molto rapidi 0 0%

I prezzi praticati sono:

- Allineati al mercato 8 80%
- Molto convenienti 2 20%
- Troppo onerosi 0 0%

Avete riscontrato problemi nella consegna degli strumenti?

- No 10 100%
- Si 0 0%

Avete riscontrato problemi nella spedizione dello strumento al termine delle prove?

- No 10 100%
- Si 0 0%

Il certificato rilasciato è rispondente alle prove concordate?

- Ottimo 6 60%
- Buono 3 30%
- Sufficiente 1 10%
- Gravemente insufficiente 0 0%
- Insufficiente 0 0%

Il certificato risulta esaustivo e comprensibile?

- Buono 5 50%
- Ottimo 4 40%
- Sufficiente 1 10%
- Gravemente insufficiente 0 0%
- Insufficiente 0 0%

A meno di problemi riscontrati sulla sua apparecchiatura, sono stati rispettati i tempi indicati nel preventivo?

- Si 9 90%
- No 1 10%

In caso di eventuale ritardo, è stato informato con tempestività?

- Si 8
- No 0

L'efficienza dei nostri collaboratori risulta:

- Buona 7 70%
- Ottima 3 30%
- Gravemente insufficiente 0 0%
- Insufficiente 0 0%
- Sufficiente 0 0%

Le eventuali richieste di modifiche ai servizi richiesti sono state soddisfatte in modo:

- Buono 7 70%
- Ottimo 2 20%
- Sufficiente 1 10%
- Gravemente insufficiente 0 0%
- Insufficiente 0 0%

Nel complesso il servizio offerto dal nostro Centro risulta:

- Buono 5 50%
- Ottimo 4 40%
- Sufficiente 1 10%
- Gravemente insufficiente 0 0%
- Insufficiente 0 0%

Alla domanda “Vuole esporci eventuali suggerimenti per migliorare il servizio?” sono pervenute 4 risposte:

- predisporre un’area web dove poter richiedere preventivi di taratura di tipo standard e personalizzate;
- predisporre un’area web dove poter vedere il tipo di tarature e su quali strumenti o meglio tipologia di strumenti;
- aggiungere nuove prove LAT in modo da potervi affidare la taratura anche di altra strumentazione (ad. esempio analizzatore di spettro per misure in banda stretta di campo elettrico a radiofrequenza);
- il preventivo era adeguato alle nostre esigenze, potrebbe tuttavia esse migliorata la descrizione delle prove effettuate e della forma in cui verranno presentati i risultati

Come già segnalato alla Struttura Radiazioni con nota prot. n. 74873 del 09/08/2013, sono emerse alcune deficienze nella predisposizione e somministrazione del questionario e, conseguentemente, nella gestione delle informazioni.

In relazione alle problematiche emerse si ritiene utile un adeguamento dello strumento di indagine per il monitoraggio della soddisfazione dei clienti del centro LAT 069 secondo i seguenti punti:

- inserire nel questionario la possibilità di saltare le domande a cui il destinatario non può rispondere e permettergli di procedere comunque con la compilazione;
- inserire nel questionario la possibilità di confermare e salvare i dati durante la compilazione e prevedere una conferma finale che preceda la restituzione del questionario compilato;
- modificare il messaggio di trasmissione del questionario dettagliando meglio l'oggetto e la ragione dell'indagine;
- verificare con maggior accuratezza i destinatari dell'indagine.

Cordiali saluti,

Il Responsabile dell’URP
Dott. Giovanni Teppa

ML/SS