

Prot. 22704

Torino, li 20/03/2015

Risultati per il questionario soddisfazione cliente LAT 069 – 2014

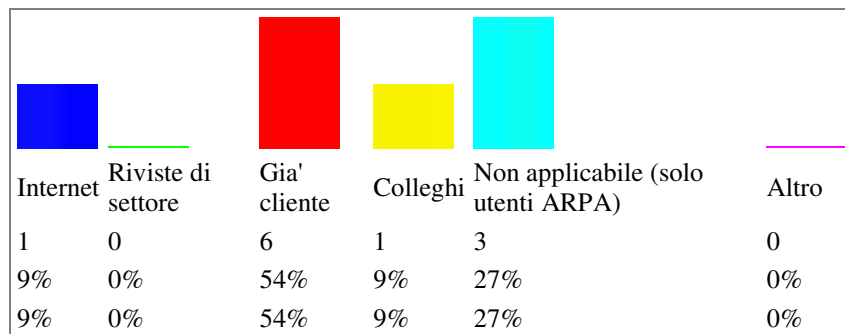
Al fine di migliorare il servizio di taratura del proprio Centro LAT n. 069, Arpa Piemonte ha predisposto un monitoraggio della soddisfazione dei clienti che viene realizzato per mezzo della compilazione di un questionario.

Come per la precedente edizione, il cliente è stato contattato con una mail personalizzata che lo invitava ad accedere, tramite un link, al sito dell’Agenzia per la compilazione di una serie di domande.

- Questionari inviati: 22
- Questionari restituiti: 11
- Questionari presi in considerazione per questa analisi: 11

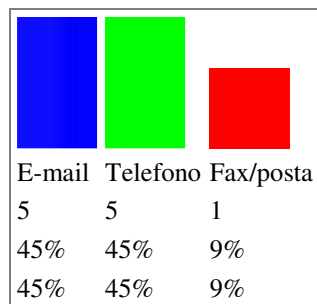
Ecco i risultati per il questionario soddisfazione cliente LAT 069 - 2014

Come è venuto a conoscenza del nostro laboratorio?



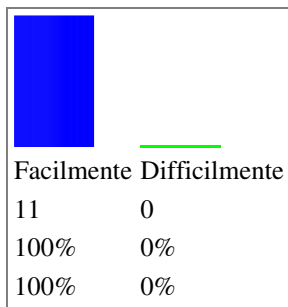
- Internet (1) 9%
- Riviste di settore (0) 0%
- Già' cliente (6) 54%
- Colleghi (1) 9%
- Non applicabile (solo utenti ARPA) (3) 27%
- Altro (0) 0%

Con quale modalità è stato stabilito il primo contatto?



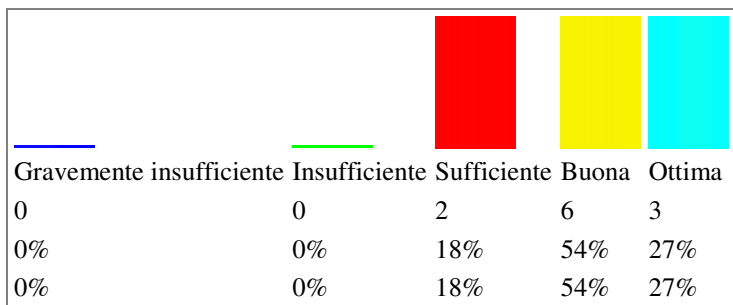
- E-mail (5) 45%
- Telefono (5) 45%
- Fax/posta (1) 9%

Il contatto è stato stabilito:



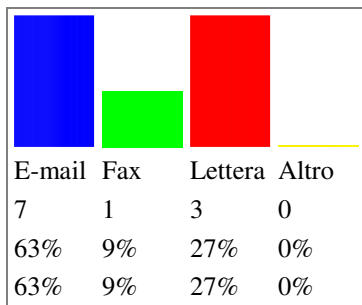
- Facilmente (11) 100%
- Difficilmente (0) 0%

La disponibilità nel fornire le informazioni richieste le sembra:



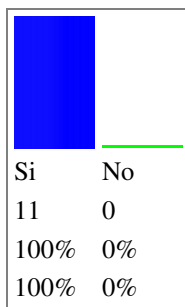
- Gravemente insufficiente (0) 0%
- Insufficiente (0) 0%
- Sufficiente (2) 18%
- Buona (6) 54%
- Ottima (3) 27%

La richiesta della taratura è avvenuta mediante:



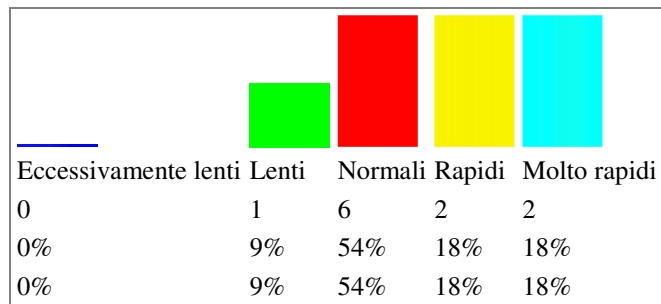
- E-mail (7) 63%
- Fax (1) 9%
- Lettera (3) 27%
- Altro (0) 0%

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



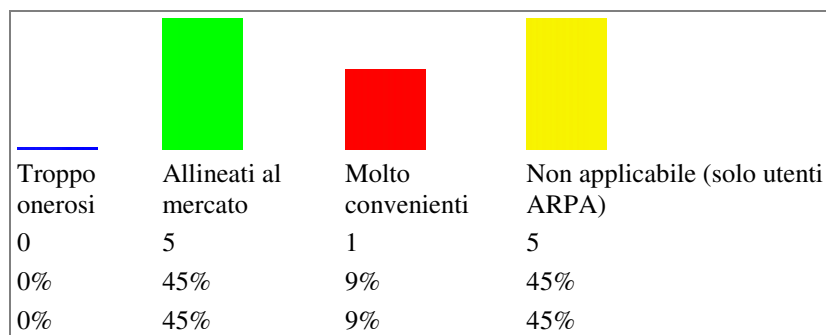
- Si (11) 100%
- No (0) 0%

I tempi di risposta alla richiesta sono stati:



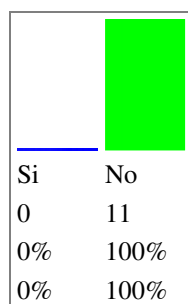
- Eccessivamente lenti (0) 0%
- Lenti (1) 9%
- Normali (6) 54%
- Rapidi (2) 18%
- Molto rapidi (2) 18%

I prezzi praticati sono:



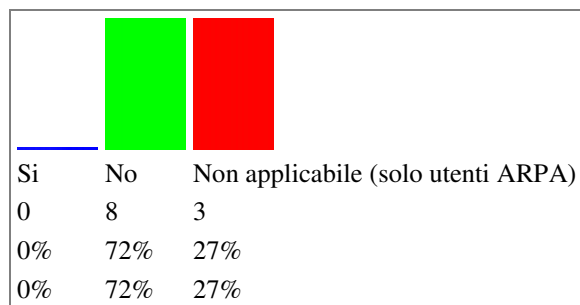
- Troppo onerosi (0) 0%
- Allineati al mercato (5) 45%
- Molto convenienti (1) 9%
- Non applicabile (solo utenti ARPA) (5) 45%

Avete riscontrato problemi nella consegna degli strumenti?



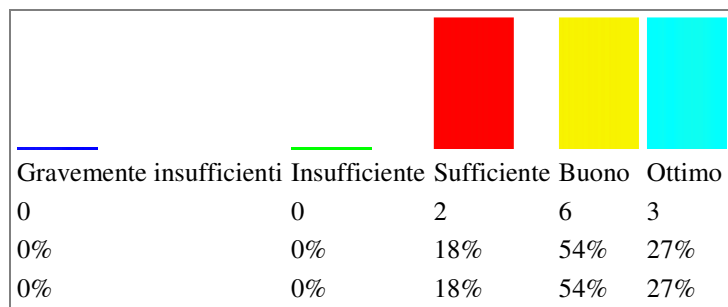
- Si (0) 0%
- No (11) 100%

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



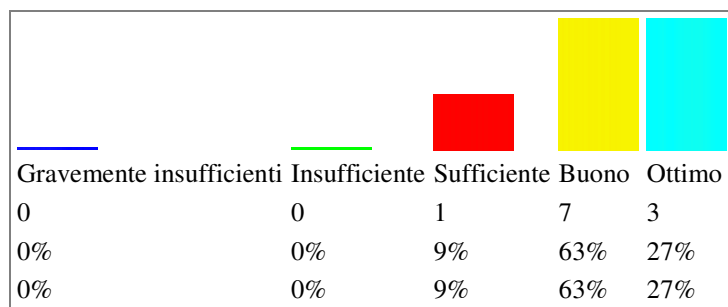
- Si (0) 0%
- No (8) 72%
- Non applicabile (solo utenti ARPA) (3) 27%

Il certificato rilasciato è rispondente alle prove concordate?



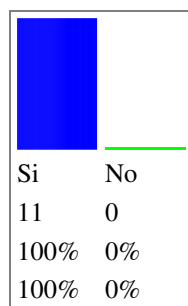
- Gravemente insufficienti (0) 0%
- Insufficiente (0) 0%
- Sufficiente (2) 18%
- Buono (6) 54%
- Ottimo (3) 27%

Il certificato risulta esaustivo e comprensibile?



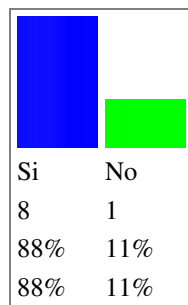
- Gravemente insufficienti (0) 0%
- Insufficiente (0) 0%
- Sufficiente (1) 9%
- Buono (7) 63%
- Ottimo (3) 27%

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



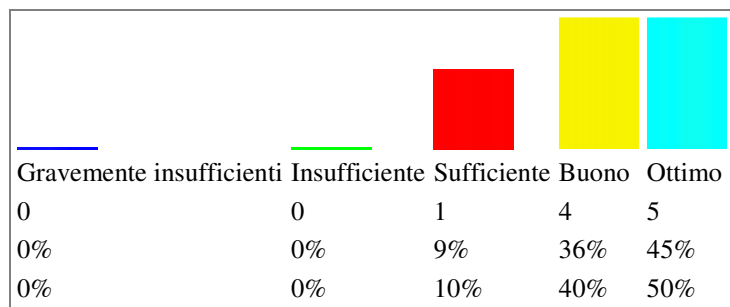
- Si (11) 100%
- No (0) 0%

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



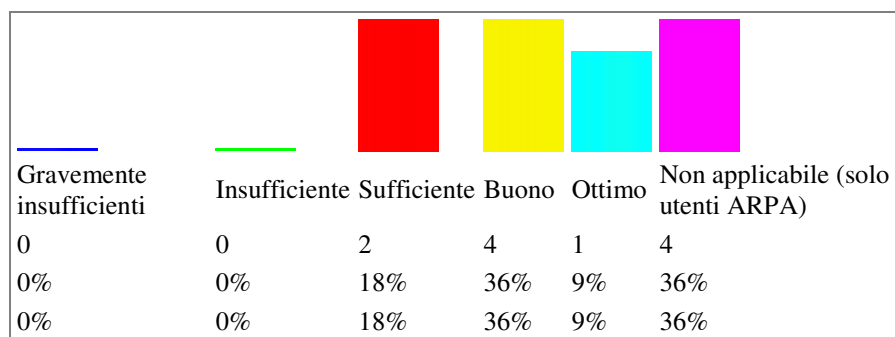
- Si (8) 88%
- No (1) 11%

L'efficienza dei nostri collaboratori risulta:



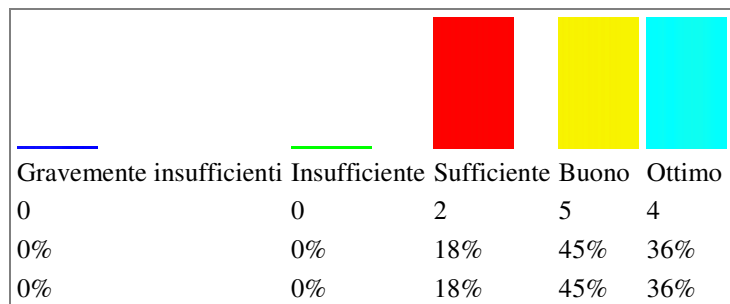
- Gravemente insufficienti (0) 0%
- Insufficiente (0) 0%
- Sufficiente (1) 10%
- Buono (4) 40%
- Ottimo (5) 50%

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



- Gravemente insufficienti (0) 0%
- Insufficiente (0) 0%
- Sufficiente (2) 18%
- Buono (4) 36%
- Ottimo (1) 9%
- Non applicabile (solo utenti ARPA) (4) 36%

Nel complesso il servizio offerto dal nostro Centro risulta:



- Gravemente insufficienti (0) 0%
- Insufficiente (0) 0%
- Sufficiente (2) 18%
- Buono (5) 45%
- Ottimo (4) 36%

Alle seguenti domande aperte:

- quali sono le parti non chiare del preventivo?
- quali sono stati i problemi di consegna?
- che problemi ci sono stati nella spedizione
- vuole esporci eventuali suggerimenti per migliorare il servizio?

non sono pervenute risposte.

Se per i primi tre casi la mancanza di risposte è dovuta al fatto che nessuno ha rilevato parti poco chiare del preventivo né problemi di consegna e/o spedizione, per quanto riguarda la mancanza di suggerimenti, questa può sicuramente essere un indice di scarsa propensione a collaborare al

rilevamento della soddisfazione del cliente così come emerge anche dall'esiguo numero di questionari compilati e restituiti (50%) nonostante l'attività di "recall" eseguita più volte.

Sulla base delle problematiche emerse durante la precedente edizione, si è adeguato lo strumento di indagine per il monitoraggio della soddisfazione dei clienti del centro LAT 069 secondo i seguenti punti:

- è stata inserita nel questionario la possibilità di saltare le domande a cui il destinatario non può rispondere, permettendogli di procedere comunque con la compilazione;
- è stata inserita 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;
- è stato modificato il messaggio di trasmissione del questionario dettagliando meglio l'oggetto e la ragione dell'indagine.

Critica resta invece ancora la verifica dell'individuazione accurata dei destinatari dell'indagine che in alcuni casi ha richiesto un contatto telefonico con successiva indicazione di un destinatario diverso da quello individuato in prima battuta.

Per quanto riguarda i suggerimenti emersi durante la precedente rilevazione:

1. predisporre un'area web dove poter richiedere preventivi di taratura di tipo standard e personalizzate;
2. predisporre un'area web dove poter vedere il tipo di tarature e su quali strumenti o meglio tipologia di strumenti;
3. 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);
4. migliorare la descrizione delle prove effettuate e della forma in cui verranno presentati i risultati

va segnalato che i primi 2 non sono stati accolti in quanto la predisposizione di un'area web non semplificherebbe al cliente la modalità di richiesta (che perviene tipicamente via mail) mentre complicherebbe la gestione da parte del Centro che dovrebbe predisporre l'area web, fare in modo che la richiesta venga gestita conformemente a quanto previsto dalle procedure accreditate di gestione (registrazione a protocollo e inserimento nell'applicativo dedicato EasyFatt) nonché rivedere le procedure stesse e non aggiungerebbe nulla (in relazione al punto 2) a quanto già presente sul sito di Accredia (http://www.accredia.it/ppadt/search.jsp?ID_LINK=750&area=7) che elenca grandezze, campi di frequenza/intensità e tipologia di strumenti per il quale il Centro LAT 069 è in grado di eseguire tarature accreditate.

In relazione al suggerimento n° 3 in data 20 febbraio 2015 il centro ha completato l'iter di estensione per cui, oltre ad avere un campo di frequenza da 100 kHz a 4 GHz per tutte le grandezze accreditate, è ora in grado di effettuare la taratura di analizzatori di spettro, antenne triassiali e dispositivi coassiali con connettori di diverso tipo (N, SMA, BNC....).

Il suggerimento n° 4 è stato recepito adottando una modalità di redazione del preventivo con una descrizione dettagliata dei parametri e delle grandezze interessate dalla taratura, ed essendo disponibili, su richiesta del cliente, a inviare esempi di certificati di taratura dello strumento di interesse.

Cordiali saluti,

Il Responsabile dell'URP
Dott. Giovanni Teppa

ML/SS