

ALLEGATO C



Valutazione del grado di soddisfazione del cliente

SERVIZI DI METROLOGIA DELLE RADIAZIONI IONIZZANTI

ENEA - Istituto Nazionale di Metrologia delle Radiazioni Ionizzanti (INMRI)

Maggio 2024

Sin dal 2008, l'INMRI effettua l'indagine sul grado di soddisfazione del cliente tra le aziende pubbliche e private che usufruiscono dei servizi taratura degli strumenti di misura delle radiazioni ionizzanti. L'indagine è svolta secondo quanto richiesto dal Sistema di Qualità dell'Istituto, conformemente ai requisiti del CIPM-MRA e alla norma ISO/17025. A tal fine l'Istituto allega alle certificazioni inviate a conclusione di ciascuna prestazione svolta un apposito questionario chiedendone la compilazione da parte del committente e il rinvio all'INMRI. Il questionario utilizza una scala valutativa diversa da quella di altre prestazioni di servizi erogati dall'ENEA.

L'indice di **soddisfazione media complessiva (SM)** è valutato nel seguente modo:

- fino all'anno 2012, secondo una scala di valutazione del grado di soddisfazione che segue

0 = "non soddisfatto",
 1 = "poco soddisfatto",
 2 = "soddisfatto",
 3 = "molto soddisfatto"

- dal 2013 al 2022 il rilievo non è stato effettuato
- Dal 2023 il rilievo è stato effettuato secondo una scala di valutazione del grado di soddisfazione del cliente basata su una scala compresa tra due ed otto punti

2 = "non soddisfatto",
 4 = "poco soddisfatto",
 6 = "soddisfatto",
 8 = "molto soddisfatto"

Le valutazioni medie ottenute in ciascun anno, a partire dal 2008, sono nella tabella seguente.

Anno	Numero di questionari ricevuti	Indice di soddisfazione media complessiva (SM)
2008	9	$2,9/3 = 0,97$
2009	7	$2,8/3 = 0,93$
2010	9	$2,9 = 0,97$
2011	25	$2,7/3 = 0,9$
2012	9	$2,8/3 = 0,93$
2013-2022	-	-
2023	4	$6,5/8 = 0,8$

Per ciascun anno, il grado di soddisfazione medio registrato si colloca fra "soddisfatto" e "molto soddisfatto". Da evidenziare che la valutazione su riportata è riferita ad un numero di questionari compilati e rinviati all'INMRI pari a circa il 15% di quelli attesi.