

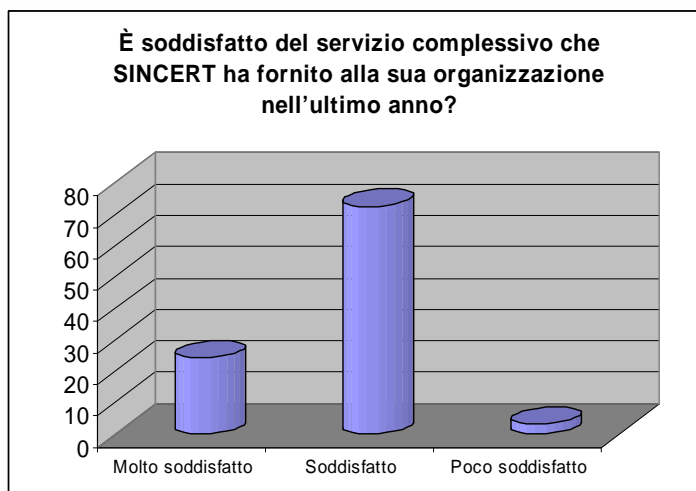
### SINCERT Customer Satisfaction 2008

Si è chiusa la rilevazione del livello di soddisfazione dei 129 Organismi di certificazione e Ispezione accreditati SINCERT al 31/12/2008.

I risultati fotografano la percezione del servizio offerto, dal punto di vista delle prestazioni tecniche, ma anche degli aspetti amministrativi e relazionali in genere.

60 i questionari completati (di cui 8 in forma anonima), da parte degli Organismi che hanno fornito risposte in relazione ai diversi schemi detenuti: 13 le valutazioni per lo schema ispezione (33% del totale ISP), 19 per i sistemi di gestione per la qualità (25% degli accreditati SGQ), 7 per il prodotto (15% del totale PRD), 2 per il personale (20% degli accreditati per lo schema), mentre 19 risposte hanno carattere complessivo e riguardano più schemi accreditati.

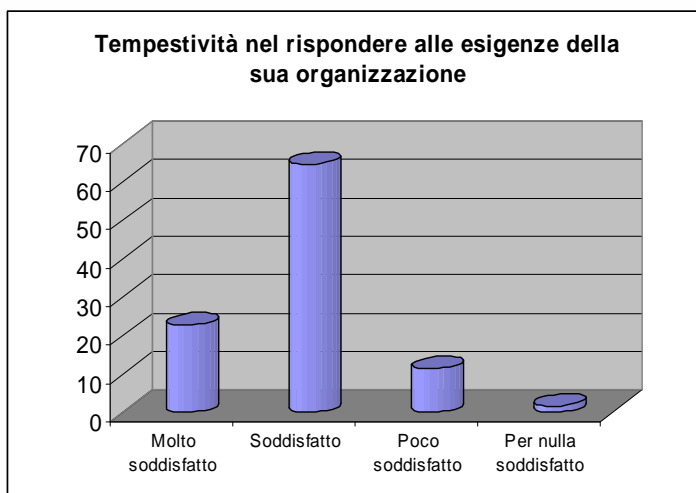
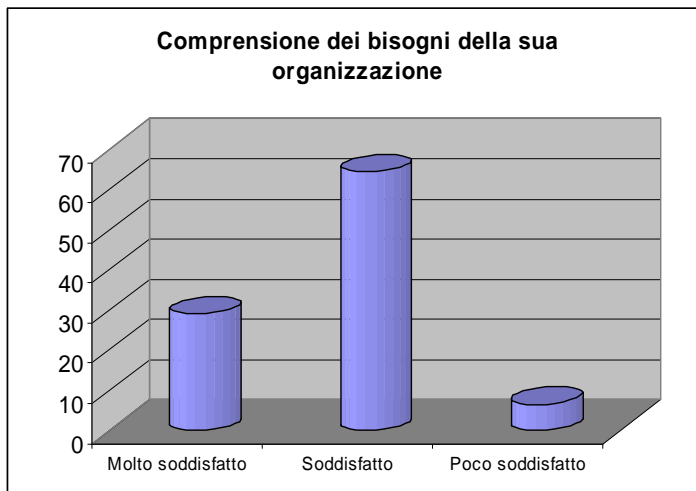
Praticamente tutti gli intervistati risultano soddisfatti (da soddisfatti a molto soddisfatti) del servizio offerto da SINCERT nel corso dell'anno (97%), mentre i poco soddisfatti rappresentano una quota minima (3%) e non ci sono margini di insoddisfazione.



Interrogati sul confronto con l'anno precedente, tutti gli Organismi (si escludano 2 soggetti che si dichiarano accreditati nel corso dell'anno) rilevano livelli complessivi di miglioramento, sebbene non significativi per circa la metà degli intervistati (55%).

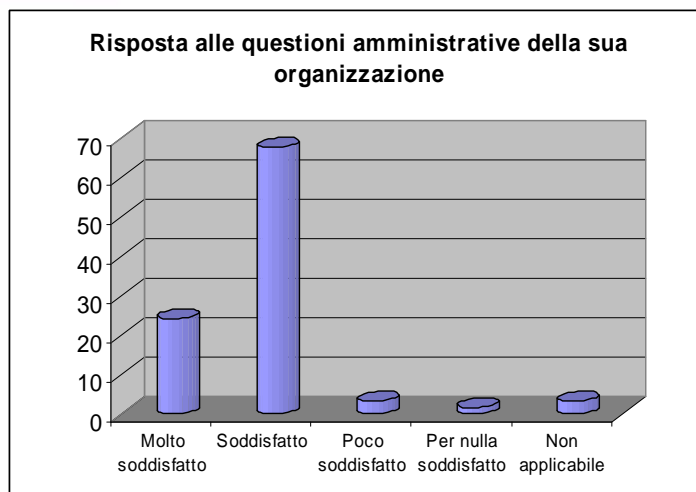


Il 100% dei rispondenti manifesta apprezzamento per la capacità di SINCERT di comprenderne bisogni ed esigenze (da un 94% di soddisfatti e molto soddisfatti a un 6% di poco soddisfatti), che è legato all'aspetto di comunicazione e relazione con la struttura tecnica (medesimi livelli di soddisfazione) e a quello più pragmatico della tempestività di risposta (87% di soddisfatti e molto soddisfatti, 11% di poco soddisfatti).

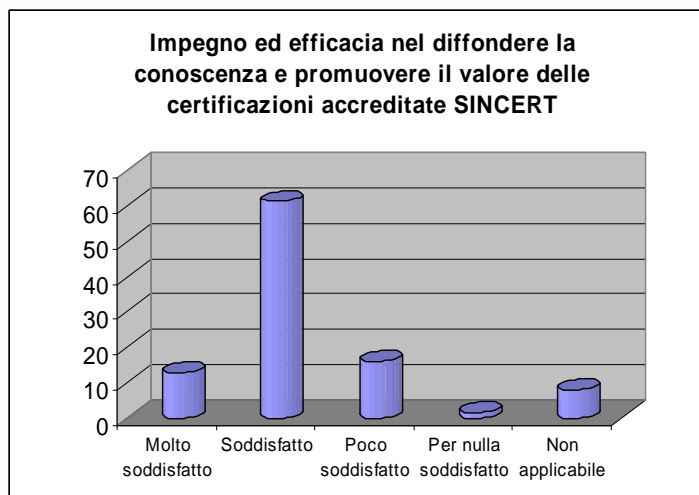


Gli intervistati manifestano quindi apprezzamento per la capacità di rispondere alle questioni tecniche (36% di molto soddisfatti e 56% di soddisfatti) nonché a quelle di carattere amministrativo (24% e 68%).

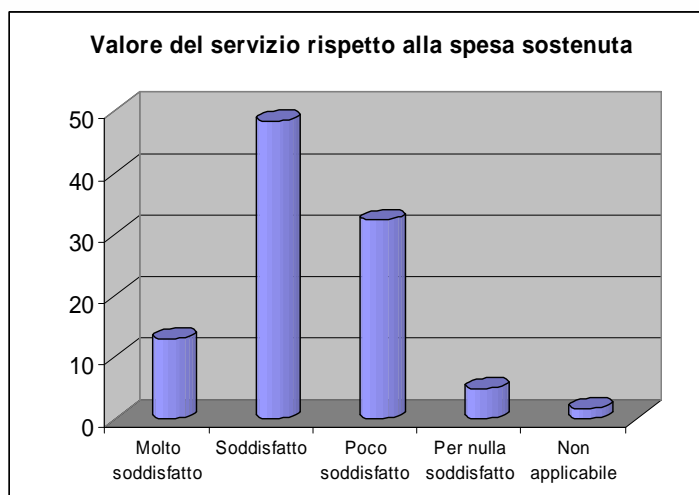




Oggetto di valutazione è stato anche l'aspetto della comunicazione e della promozione del valore delle certificazioni accreditate (91%, salvo essere non applicabile per l'8% degli intervistati).

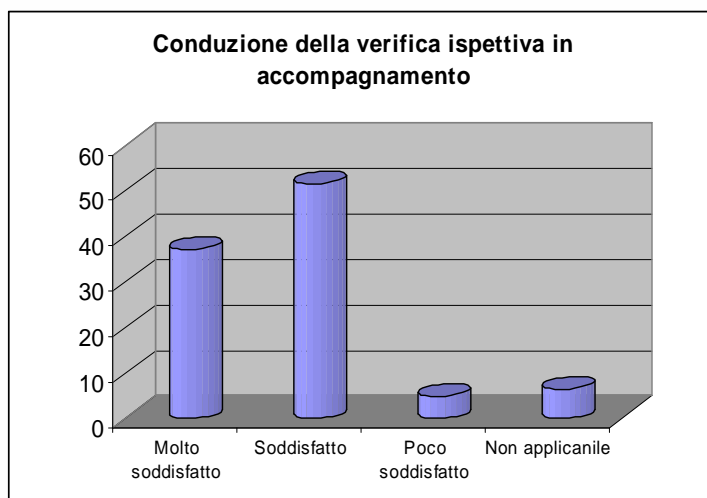
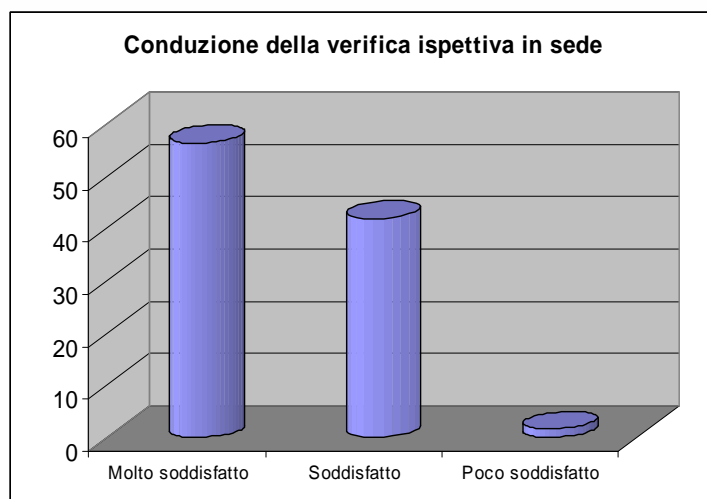


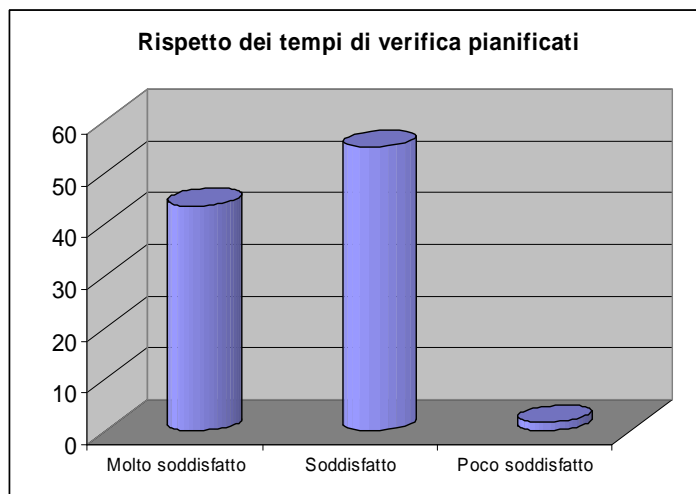
Il giudizio complessivo sul valore del servizio globale offerto da SINCERT considerato in rapporto ai costi sostenuti è positivo per il 94%.



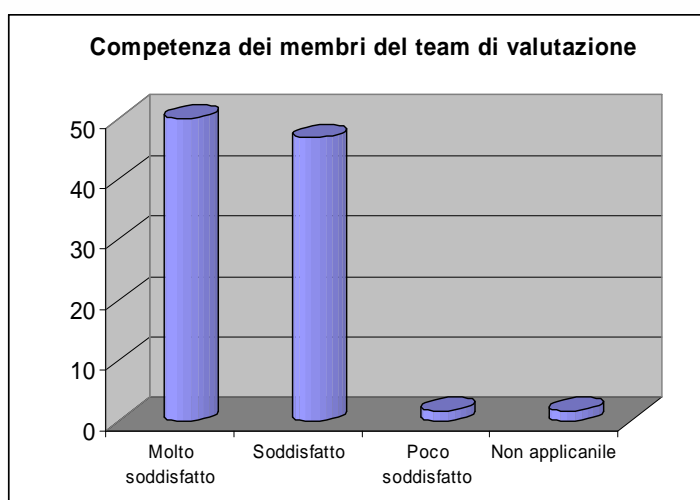
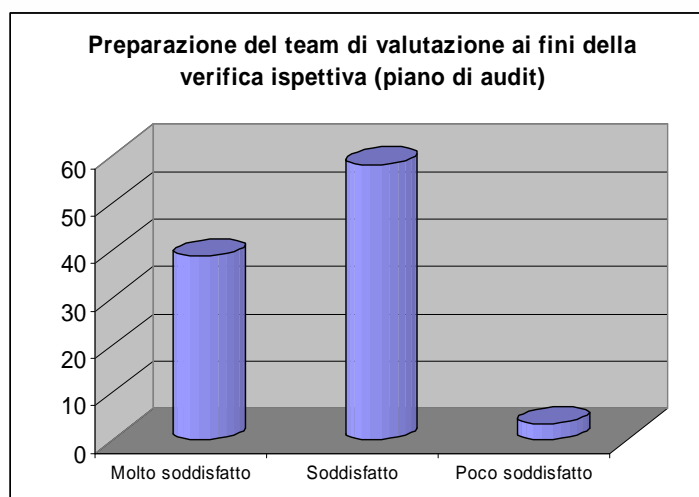
La verifica ispettiva è stata oggetto di attente valutazioni, dall'organizzazione delle verifiche (che raccoglie un 37% di molto soddisfatti e un 60% di soddisfatti) alla conduzione dell'audit in sede (56% e 42%) e dell'audit in accompagnamento (37% e 52%) al rispetto dei tempi pianificati (44% e 55%).

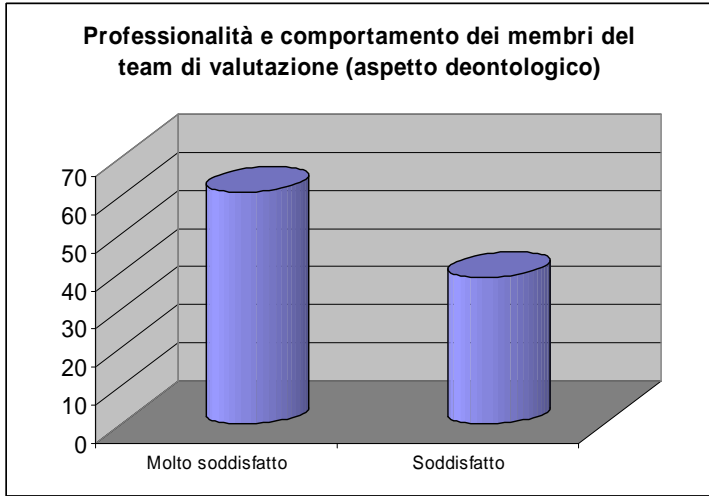
Stampa  
Comunicato



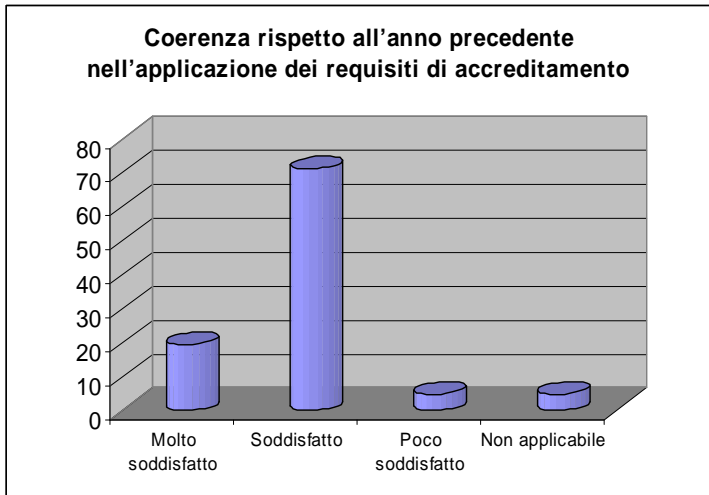


Il 97% si dichiara soddisfatto (molto il 39%) della preparazione del team di valutazione, di cui, in particolare, vengono apprezzate la competenza (molto dal 50% di intervistati), la professionalità e il rispetto della deontologia (molto apprezzata dal 61%).





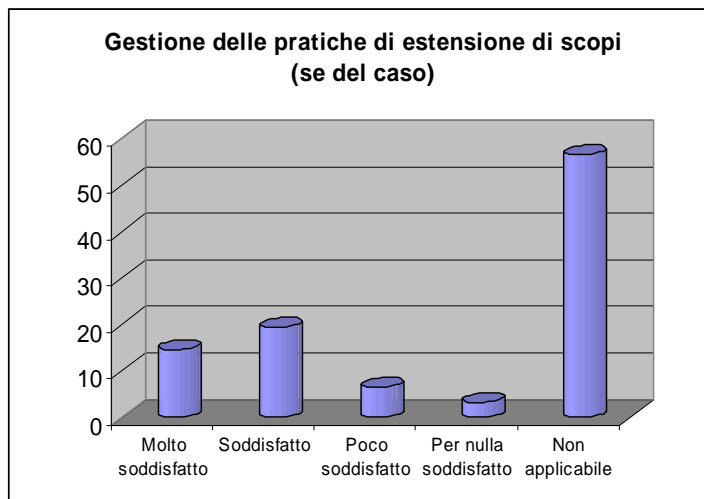
Per quanto riguarda l'aspetto di gestione complessiva delle pratiche, tutti gli Organismi coinvolti (il 5% non risponde perché è di nuovo accreditamento) si dichiarano soddisfatti per la coerenza rispetto all'anno precedente nell'applicazione dei requisiti di accreditamento (molto per il 20%, poco per il 5%).



Percentuali simili riguardano l'apprezzamento della gestione delle azioni correttive predisposte (28% e 3%).



È stata oggetto di valutazione anche la gestione delle pratiche di estensione di scopi e di nuovi accreditamenti (dove non sono possibili generalizzazioni perché aumenta la percentuale di non applicabilità).



Tra le domande aperte, una questione specifica per gli OdC accreditati per i sistemi di gestione ha riguardato la transizione alla nuova norma ISO/IEC 17021, il cui transitorio si è chiuso il 15 settembre 2008. La conduzione del processo è stata giudicata positivamente da tutti i soggetti coinvolti, compreso l'aspetto specifico delle informazioni fornite a supporto, per cui il personale tecnico si è dimostrato competente e disponibile.

Tra gli aspetti più positivi del rapporto con SINCERT, gli Organismi citano in prima istanza la dimensione comunicativa: la disponibilità e l'apertura al dialogo del personale tecnico, la piena collaborazione in sede di verifica ispettiva, che per alcuni casi è stato un reale momento di crescita e di confronto professionale. Significativo anche l'aspetto della flessibilità e della snellezza nella gestione delle pratiche, che sono alla base di un approccio non burocratico ed esente da formalismi che è risultato particolarmente apprezzato.

Mentre tutti gli intervistati hanno qualcosa di positivo da segnalare nel loro rapporto con SINCERT, solo una minima parte fornisce segnalazioni negative, riguardanti alcuni aspetti che si possono sostanzialmente ascrivere alla dimensione dei costi (che per un paio di soggetti sono onerosi) e ad alcune difficoltà nell'interpretazione delle norme (disomogeneità per un intervistato, rigidità per un altro). Tra gli aspetti suscettibili di miglioramento vengono naturalmente segnalati quelli che hanno suscitato percezioni non pienamente positive (ridurre i costi, omogeneizzare le interpretazioni) e si introducono anche gli aspetti della competenza degli ispettori, della comunicazione al mercato, dell'attenzione/controllo del comportamento degli OdC, della formazione puntuale e mirata, dei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni.