

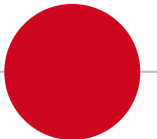
Proficiency Testing AQUA (PT AQUA)

Customer satisfaction

UO - Osservatorio, Laboratorio comunicazione, Direzione generale

Report indagine di customer satisfaction

09-12-25



● Indagine di customer satisfaction

Obiettivo

- **Valutare il servizio** erogato dai Proficiency Testing AQUA - PT e raccogliere **suggerimenti** utili a migliorarli
- L'indagine è stata realizzata a tra il 20-10-2025 e il 16-11-2025

Destinatari dell'indagine

- **317 clienti** (referenti di laboratori) che hanno usufruito dei PT AQUA negli ultimi 4 anni.

Rilevazione

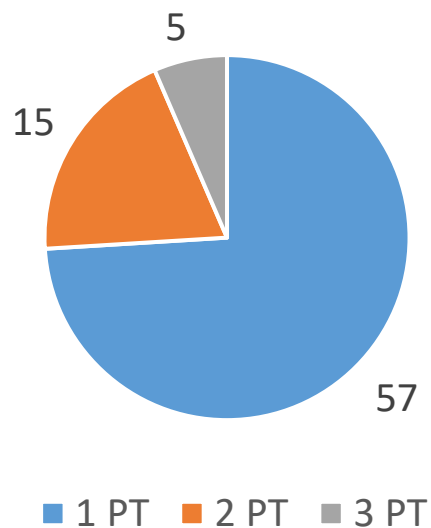
- E' stato predisposto un **questionario online** composto da 3 sezioni di domande riguardanti:
 - l'indicazione di quali siano i PT cui si è preso parte tra quelli disponibili: IB ; IN ; IV ; MA ; PMI; PMB ; RV-D ; SA
 - la valutazione del singolo PT (aspetti tecnici, report finale e documenti e organizzazione)
 - la valutazione generale del PT AQUA (gestione informatica [AQUAWEB], offerta disponibile e richiesta suggerimenti)
- Il questionario è stato inviato ad una mailing list di destinatari predisposta dal PT AQUA

Analisi dei dati

- Sono stati compilati **77 questionari**, su un totale di 317 laboratori coinvolti nell'indagine (tasso di risposta 24,3%)
- I dati sono stati analizzati dalla UO - Osservatorio in forma aggregata ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati
- I dati sono riportati in grafici o tabelle descrittive (domande chiuse) e sotto forma di testo (domande aperte)

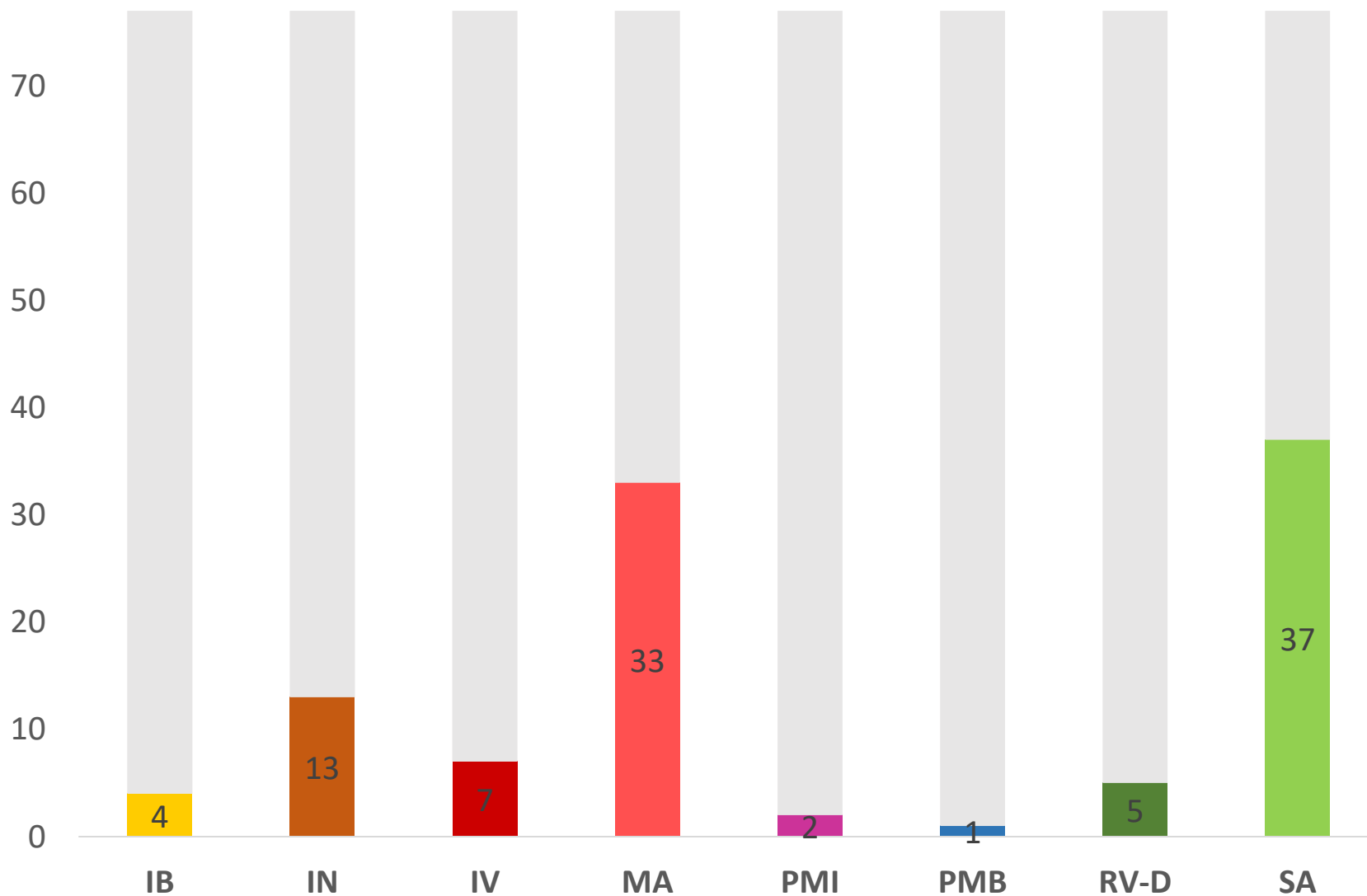
Risultati

D1. A quali PT ha partecipato negli ultimi 4 anni? (n=77)



Dei 77 laboratori rispondenti:

- 57 hanno partecipato ad un PT
- 15 hanno partecipato a due PT
- 5 hanno partecipato a tre PT



● Risultati – AQUA IB

Valutazione generale del PT – AQUA IB (n=4)

Valutazione su scala da 1 a 5 dove 1 significa “per nulla adeguato” e 5 “totalmente adeguato”

	Numero item	1	2	3	4	5	N/A	media
Aspetti tecnici	4	0	0	1	2	13	0	4.75
Report finale	6	0	0	0	0	24	0	5
Aspetti organizzativi	6	0	0	0	1	23	0	4.95
Tempi di risposta del follow-up	1	0	0	0	1	2	1	4.66

● Risultati – AQUA IN

Valutazione generale del PT – AQUA IN (n=13)

Valutazione su scala da 1 a 5 dove 1 significa “per nulla adeguato” e 5 “totalmente adeguato”

	Numero item	1	2	3	4	5	N/A	media
Aspetti tecnici	4	0	0	2	12	38	0	4.69
Report finale	6	0	0	3	16	59	0	4.71
Aspetti organizzativi	6	0	0	0	17	61	0	4.78
Tempi di risposta del follow-up	1	0	0	0	1	8	4	4.88

● Risultati – AQUA IV

Valutazione generale del PT – AQUA IV (n=7)

Valutazione su scala da 1 a 5 dove 1 significa “per nulla adeguato” e 5 “totalmente adeguato”

	Numero item	1	2	3	4	5	N/A	media
Aspetti tecnici	4	0	0	1	2	25	0	4.86
Report finale	6	0	0	0	6	36	0	4.86
Aspetti organizzativi	6	0	0	0	1	41	0	4.98
Tempi di risposta del follow-up	1	0	0	0	0	7	0	5

● Risultati – AQUA MA

Valutazione generale del PT – AQUA MA (n=33)

Valutazione su scala da 1 a 5 dove 1 significa “per nulla adeguato” e 5 “totalmente adeguato”

	Numero item	1	2	3	4	5	N/A	media
Aspetti tecnici	4	0	0	11	36	66	0	4.56
Report finale	6	0	0	5	58	135	0	4.65
Aspetti organizzativi	6	0	1	10	46	141	0	4.65
Tempi di risposta del follow-up	1	0	0	2	5	14	12	4.57

● Risultati – AQUA PMI

Valutazione generale del PT – AQUA PMI (n=2)

Valutazione su scala da 1 a 5 dove 1 significa “per nulla adeguato” e 5 “totalmente adeguato”

	Numero item	1	2	3	4	5	N/A	media
Aspetti tecnici	4	0	1	3	3	1	0	3.5
Report finale	6	0	0	0	4	8	0	4.66
Aspetti organizzativi	3	0	0	0	4	2	0	4.33
Tempi di risposta del follow-up	1	0	0	0	0	1	1	5

● Risultati – AQUA PMB

Valutazione generale del PT – AQUA PMB (n=1)

Valutazione su scala da 1 a 5 dove 1 significa “per nulla adeguato” e 5 “totalmente adeguato”

	Numero item	1	2	3	4	5	N/A	media
Aspetti tecnici	4	0	0	1	0	3	0	4.5
Report finale	6	0	0	0	0	6	0	5
Aspetti organizzativi	6	0	0	0	0	6	0	5
Tempi di risposta del follow-up	1	0	0	0	0	1	0	-

● Risultati – AQUA RV-D

Valutazione generale del PT – AQUA RV-D (n=5)

Valutazione su scala da 1 a 5 dove 1 significa “per nulla adeguato” e 5 “totalmente adeguato”

	Numero item	1	2	3	4	5	N/A	media
Aspetti tecnici	4	0	0	0	2	18	0	4.9
Report finale	6	0	0	0	0	30	0	5
Aspetti organizzativi	6	0	0	0	0	30	0	5
Tempi di risposta del follow-up	1	0	0	0	0	5	0	5

● Risultati – AQUA SA

Valutazione generale del PT – AQUA SA (n=37)

Valutazione su scala da 1 a 5 dove 1 significa “per nulla adeguato” e 5 “totalmente adeguato”

	Numero item	1	2	3	4	5	N/A	media
Aspetti tecnici	4	0	1	10	52	85	0	4.49
Report finale	6	0	0	8	67	147	0	4.62
Aspetti organizzativi	6	0	0	5	66	151	0	4.65
Tempi di risposta del follow-up	1	0	0	1	6	19	11	4.69

Risultati

D6. Come valuta i seguenti aspetti relativi alla gestione informatica del PT AQUA (AQUAWEB)? (n=77)

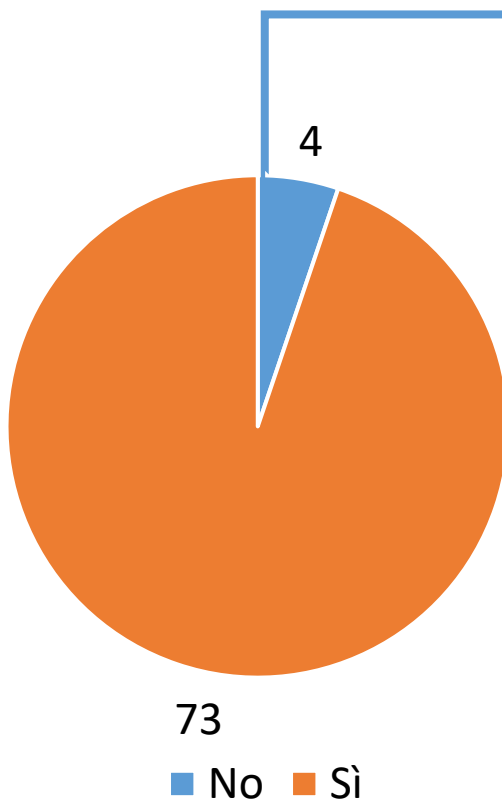
Valutazione su scala da 1 a 5 dove 1 significa “per nulla adeguato” e 5 “totalmente adeguato”

	1	2	3	4	5	media
Reperimento della documentazione	0	1	2	19	55	4.66
Procedura d'iscrizione al PT	0	0	5	24	48	4.56
Intuitività nell'inserimento dei risultati	0	2	2	29	44	4.49

- * Il rispondente non specifica la ragione della valutazione bassa
- * Il laboratorio ha dovuto contattare il laboratorio per via e-mail al fine di inserire i risultati
- * Il rispondente non specifica la ragione della valutazione bassa

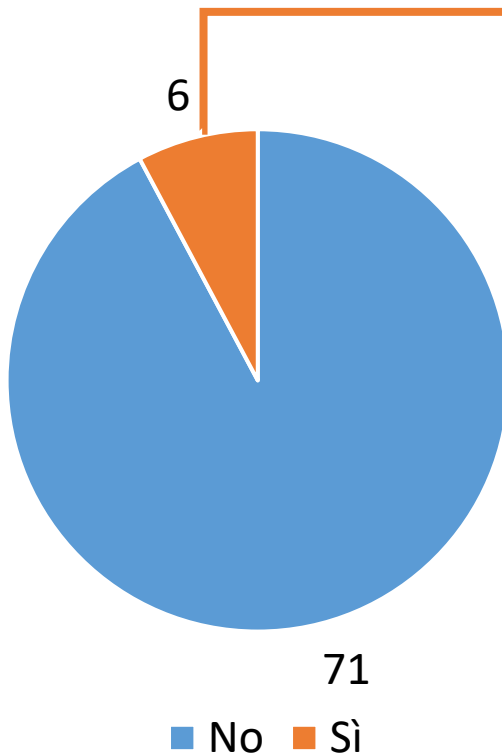
● Risultati

D7. L'offerta che proponiamo in termini di prove/microrganismi target è soddisfacente? (n=77)



- Ampliare offerta dei parametri da ricercare, soprattutto in matrici carnee (es. Lattici, Lieviti e muffe)
- numerazione lieviti e muffe, numerazione coliformi, numerazione microrganismi psicotrofi
- matrice: acqua
- Si propone di offrire anche un PT per il controllo della performance della prova "identificazione del ceppo vaccinale Salmonella Enteritidis 441/014 mediante test S-Check CEVA" matrice da testare: ceppo batterico frequenza di invio: 1 volta all'anno

D8. Ha suggerimenti / commenti / proposte in merito al PT AQUA? (n=77)



- Sarebbe auspicabile proporre anche in forma facoltativa, i vetrini di altri agenti parassitari, così come negli anni precedenti, al fine di arricchire il confronto tra patologi lettori.
- Snellire leggermente la modalità di preparazione.
- Definire con maggior chiarezza le diluizioni da effettuare
- Variare le matrici
- Mi piacerebbe che venisse introdotto un PT relativo a conta e/o presenza-assenza di microrganismi su superfici/supporti per alimenti
- Fornire più date di invio dei PT