



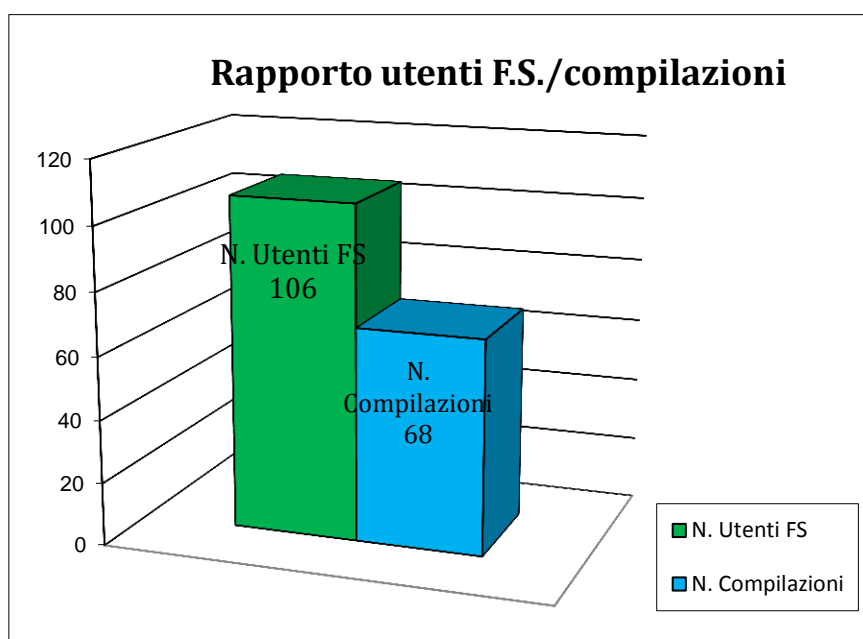
QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO

PRESENTAZIONE DEI RISULTATI

Il presente documento illustra i risultati dell'indagine di customer satisfaction condotta dal 4 febbraio al 3 marzo 2013 sugli utenti del Full Service.

Il questionario è stato somministrato on line, in forma del tutto anonima, nell'apposita sezione del portale www.vitevino.eu dedicata agli utenti Full Service.

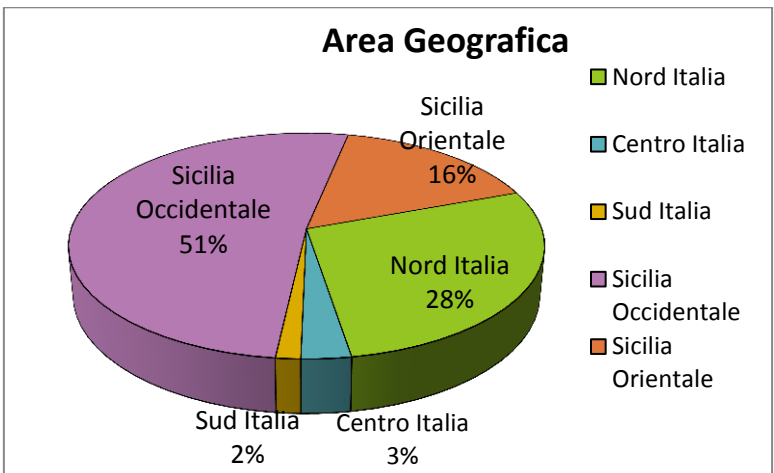
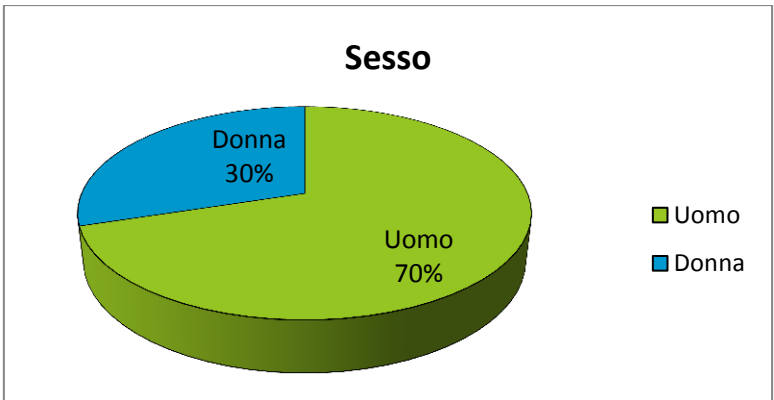
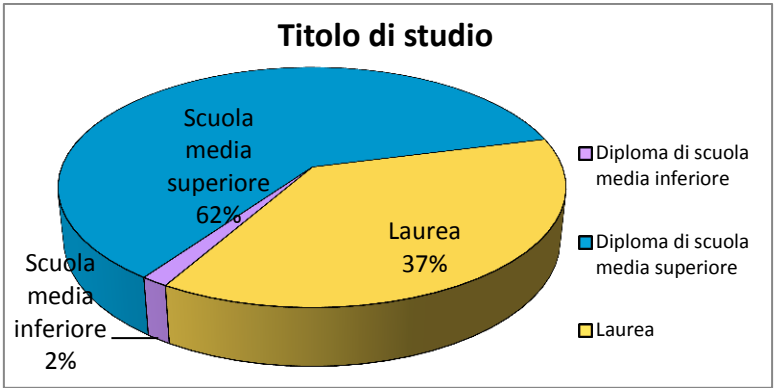
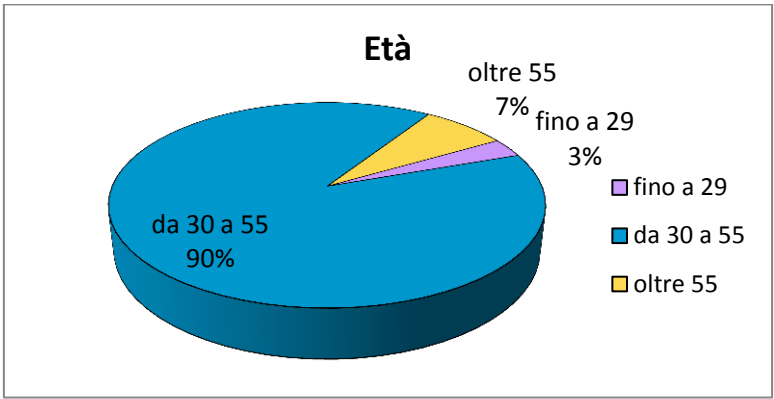
Su un totale di n. 106 utenti al momento della somministrazione, si sono avute n.68 compilazioni del questionario, pari a poco più del 64% dell'utenza.



Sugli utenti che hanno compilato il questionario sono state effettuate le seguenti stratificazioni:

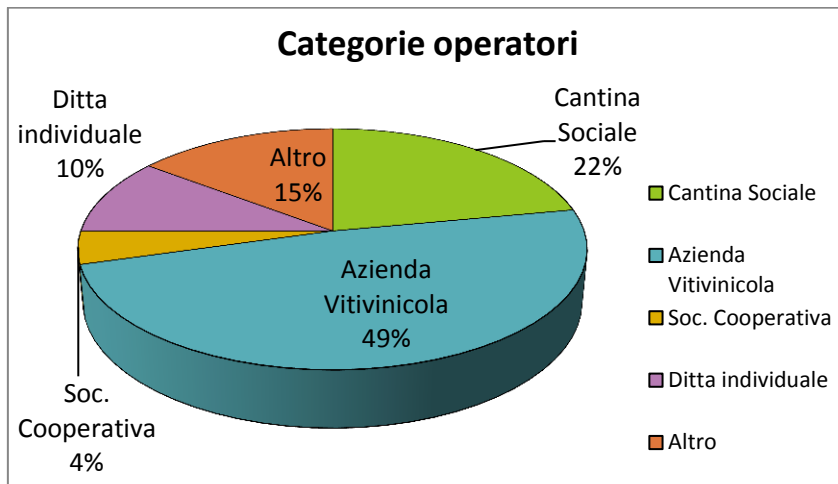
- ❖ Et ;
- ❖ Titolo di studio;
- ❖ Sesso;
- ❖ Area geografica.

I risultati appaiono nei grafici successivi.

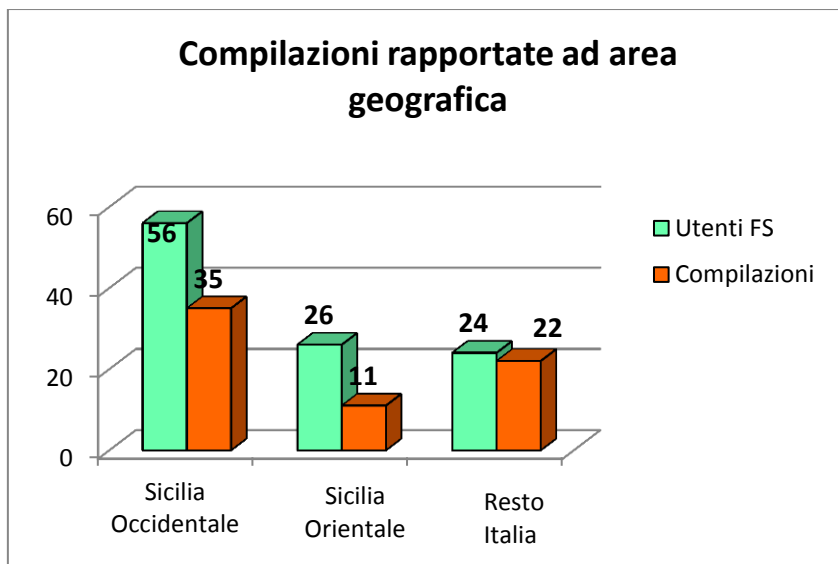


Come si vede, in media, i soggetti che hanno compilato il questionario sono per la maggior parte uomini, di età compresa tra i 30 e i 55 anni, forniti di diploma di scuola media superiore e in buona parte provenienti dalla Sicilia occidentale.

Le categorie di operatori che hanno compilato il questionario sono riportate nel grafico che segue:



Per quanto concerne la percentuale di compilazioni rapportata all'area geografica di provenienza i risultati sono stati i seguenti:



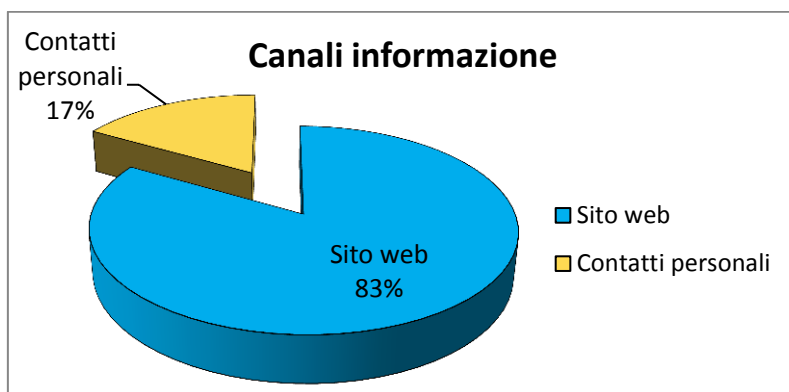
Hanno dunque compilato il questionario il 63% degli utenti della Sicilia occidentale, il 42% degli utenti della Sicilia Orientale e il 92% degli utenti del resto d'Italia (in gran parte del nord) che, forse perché più abituati a questo tipo di indagini, si sono dimostrati particolarmente sensibili alle problematiche della customer satisfaction.

RISULTATI

Il questionario si compone di due parti: la prima finalizzata a conoscere l'opinione degli utenti sull'informazione in generale fornita dall'Istituto e sul gradimento del sito istituzionale, la seconda tesa ad indagare sulla soddisfazione degli utenti del servizio Full Service.

INFORMAZIONE

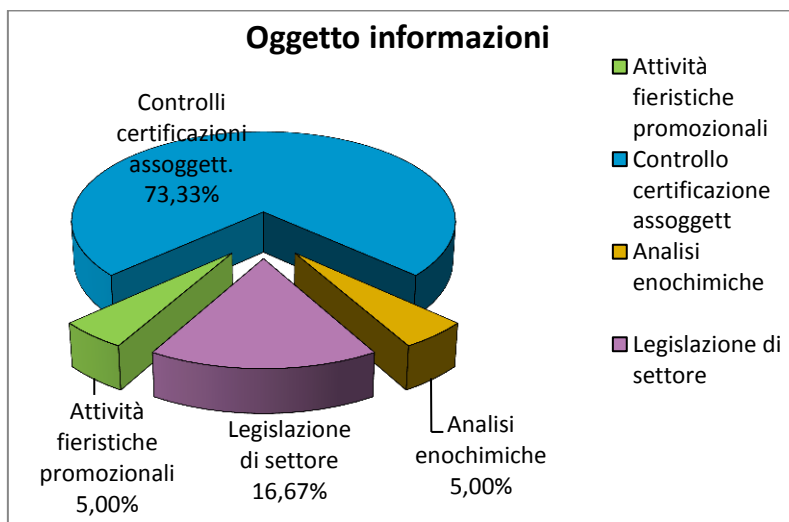
Per quanto riguarda il primo obiettivo dell'indagine, si evidenzia un generale interesse dell'utenza al tema dell'informazione, la totalità dei compilatori ritiene infatti che l'informazione sia un fattore importante, la maggior parte degli utenti ha poi indicato il sito web come punto di riferimento principale ai fini informativi:



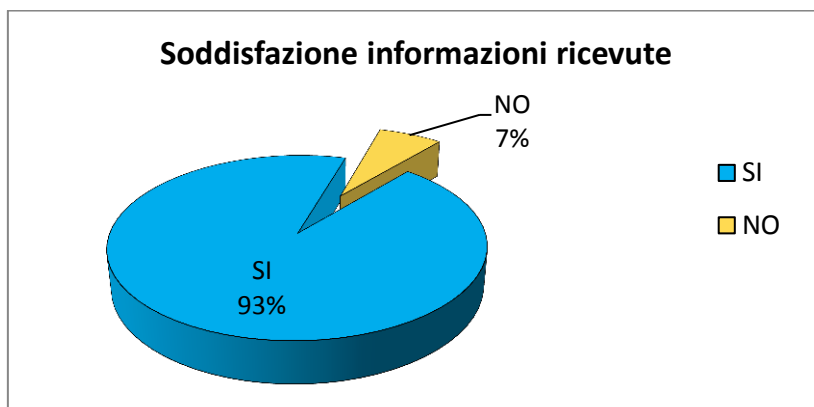
*N.B. Nessun utente ha indicato altri strumenti di informazione.

Per quanto concerne l'oggetto delle informazioni di cui più frequentemente gli utenti hanno bisogno è stata confermata l'esigenza di mantenersi costantemente informati sugli adempimenti connessi al D.Lgs 61/2010 e s.m.i. Infatti, sono complessivamente 54 gli utenti che hanno espresso la necessità di informazioni sulla normativa di settore e sulle procedure di controllo, certificazione e assoggettamento, mentre è trascurabile il numero di soggetti interessati alle informazioni inerenti i servizi analitici e le attività promozionali.

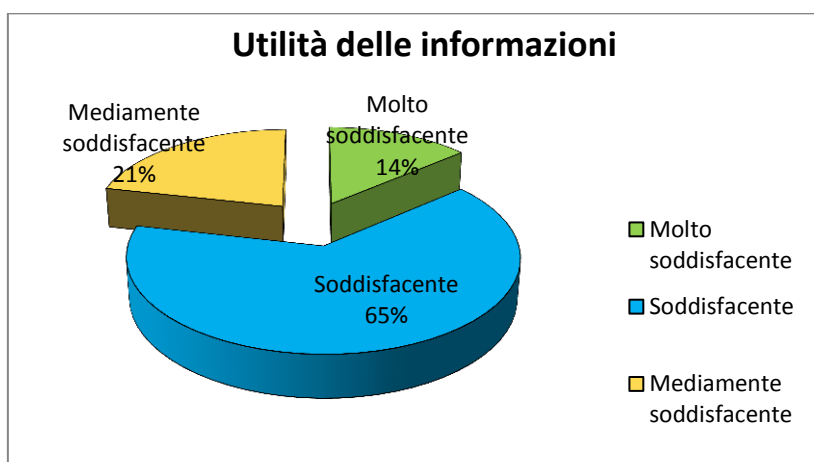
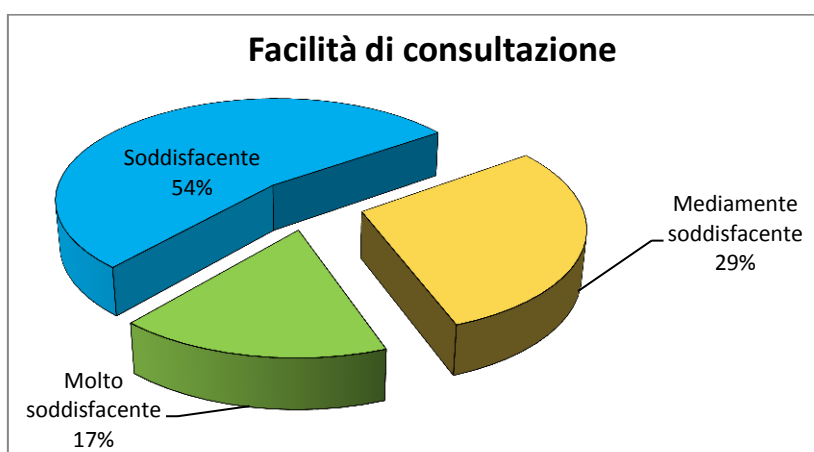
Il dettaglio è riportato nel grafico che segue:

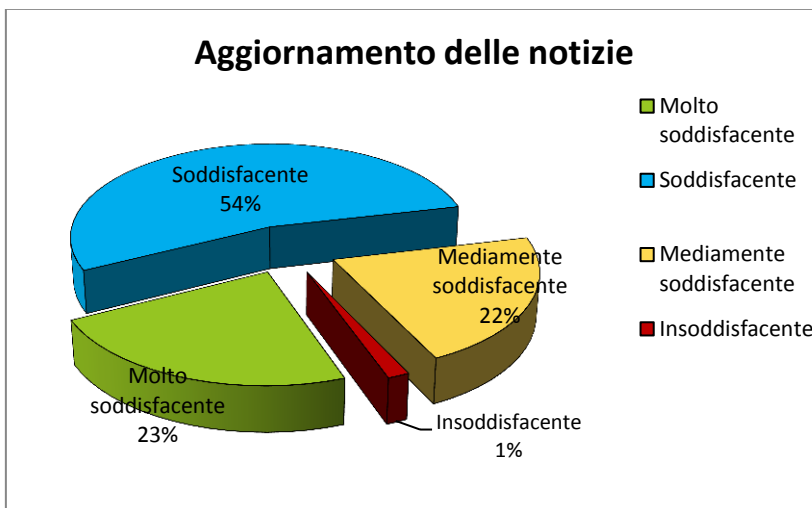


La domanda sulla soddisfazione in ordine alle informazioni ricevute ha dato esito largamente positivo, il 93% di coloro che hanno compilato il questionario si è infatti dichiarato soddisfatto delle informazioni acquisite:



Sempre in tema di informazione, la quasi totalità degli utenti (96%) ha dichiarato di consultare il sito web dell'Istituto (www.irvos.it). Le opinioni in ordine alla facilità di consultazione, all'utilità delle informazioni e all'aggiornamento delle notizie sono riportate nei grafici che seguono:





Come si evidenzia dai superiori grafici l'opinione complessiva degli utenti sul sito istituzionale è dunque ampiamente positiva. Solamente un utente si è dichiarato insoddisfatto dell'aggiornamento delle notizie riportate.

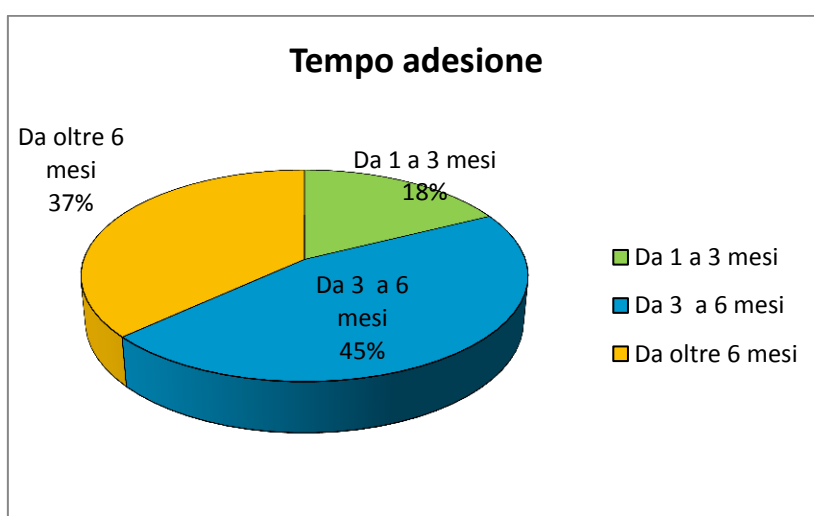
FULL SERVICE

Veniamo ora ad analizzare la parte del questionario che riguarda la soddisfazione degli utenti del servizio Full Service.

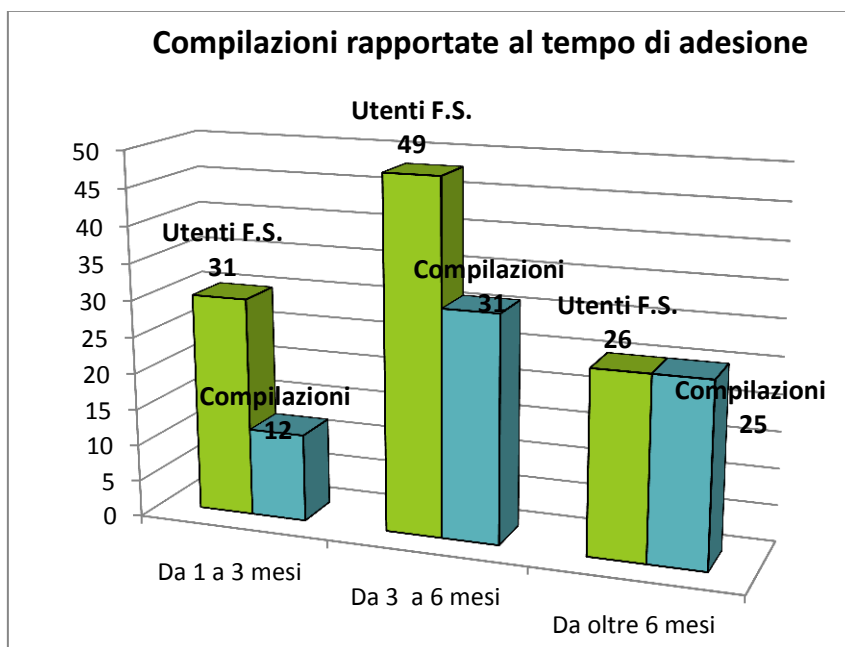
Si premette che la prima domanda della sezione ha dato i seguenti risultati:

DOM. 8 - Da quanto tempo ha aderito al Full Service ?

Da 1 a 3 mesi	12	17,65%
Da 3 a 6 mesi	31	45,59%
Da oltre 6 mesi	25	36,76%



Se si analizza la percentuale di compilazioni rispetto al tempo di adesione al servizio i risultati sono i seguenti:



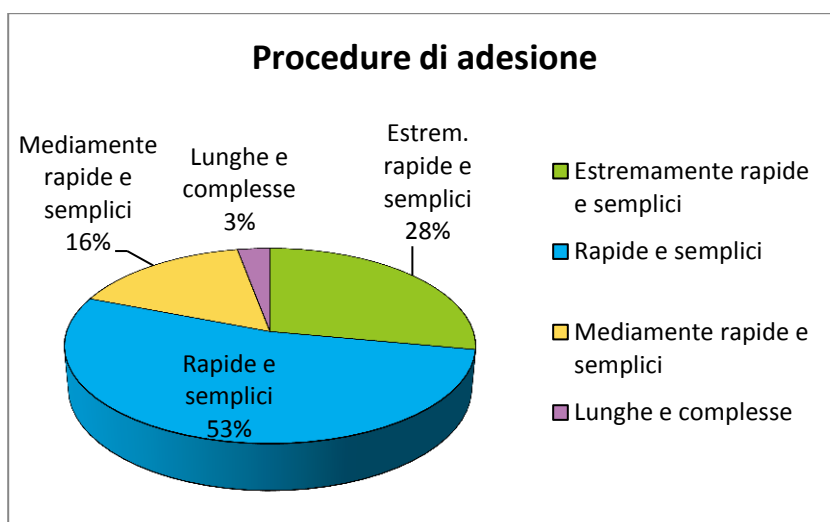
Hanno quindi compilato il questionario il 97% degli iscritti al F.S. da oltre sei mesi, il 63% di coloro che hanno aderito in un periodo compreso fra tre e sei mesi e dal 39% degli iscritti da meno di tre mesi. Si è dunque osservata una maggiore risposta da parte degli utenti ormai fidelizzati che, si presume, hanno avuto più tempo e maggiori occasioni per testare il servizio F.S. nei suoi diversi aspetti. Ciò porta alla deduzione che le risposte fornite siano particolarmente attendibili.

Premesso quanto sopra, si riportano qui di seguito le informazioni relative alle principali dimensioni oggetto dell'indagine.

DOM. 8 - Come valuta le procedure di adesione al F.S.?

5	Estremamente rapide e semplici	19	27,94%
4	Rapide e semplici	36	52,94%
3	Mediamente rapide e semplici	11	16,18%
2	Lunghe e complesse	2	2,94%
1	Molto lunghe e farraginose		0,00%

Giudizio medio: 4,058/5

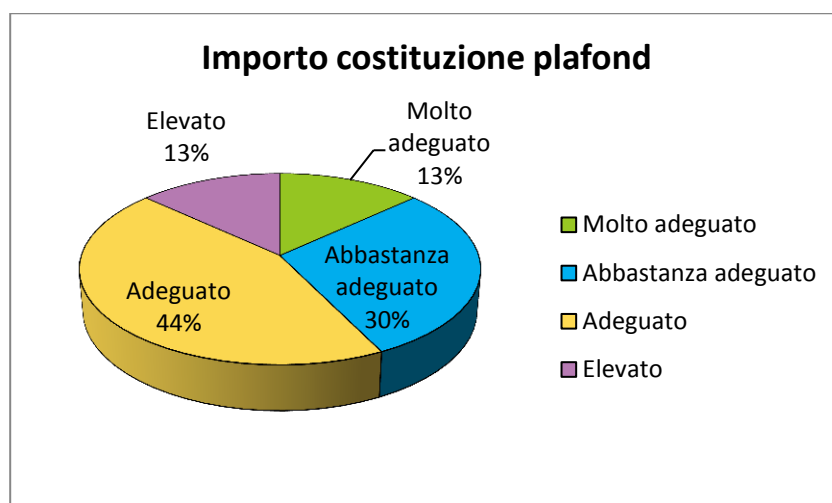


Come si evidenzia dal superiore grafico, complessivamente l'80% degli utenti valuta le procedure di adesione al servizio rapide e semplici/estremamente rapide e semplici, a tal proposito è da sottolineare che tutto l'iter procedurale che conduce all'effettiva attivazione dell'utenza Full Service, viene gestito tramite strumenti informatici.

DOM. 9 - Come valuta l'importo minimo necessario per la costituzione del plafond F.S. (€ 500,00)?

5	Molto adeguato	9	13,24%
4	Abbastanza adeguato	20	29,41%
3	Adeguato	30	44,12%
2	Elevato	9	13,24%
1	Molto elevato	0	0,00%

Giudizio medio: 3,426/5

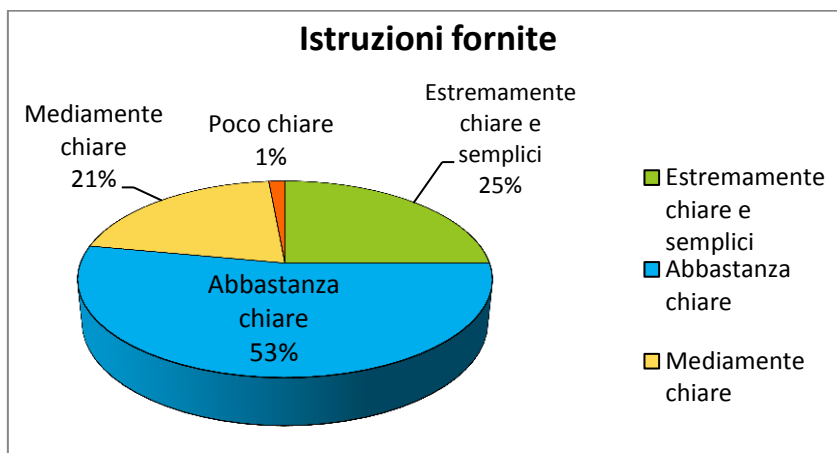


Come si vede, contrariamente alle previsioni, nonché alle segnalazioni pervenute per le vie brevi, soltanto nove utenti, pari al 13% del totale delle compilazioni, ritengono elevato l'importo minimo richiesto per la costituzione del plafond. Nessuno lo giudica molto elevato. Si tratta probabilmente di poche aziende con un volume di affari limitato. Tuttavia, al fine di venire incontro alle esigenze anche dei piccoli operatori del settore, si ritiene opportuno consentire, in via eccezionale e previa valutazione del caso specifico, versamenti in misura ridotta per le aziende che ne facciano richiesta adeguatamente motivata.

DOM. 10 - Come valuta le istruzioni fornite per il concreto utilizzo della piattaforma FS?

5	Estremamente chiare e semplici	17	25,00%
4	Abbastanza chiare	36	52,94%
3	Mediamente chiare	14	20,59%
2	Poco chiare	1	1,47%
1	Poco comprensibili e complesse	0	0,00%

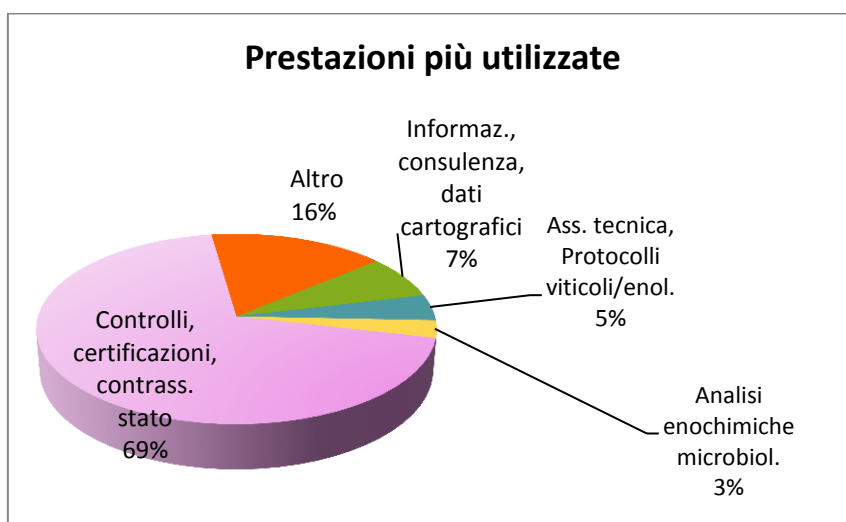
Giudizio medio: 4,014/5



Risulta evidente la generale soddisfazione degli utenti in ordine alla chiarezza delle istruzioni fornite. Il 78% dell'utenza ha infatti giudicato estremamente chiare o abbastanza chiare le istruzioni predisposte.

In tema poi di prestazioni di cui gli utenti si avvalgono più di frequente, anche in questo caso risulta confermata la tendenza ad usufruire del Full Service soprattutto per tutti gli adempimenti connessi al sistema dei controlli di cui al D.Lgs 61/2010 e s.m.i.

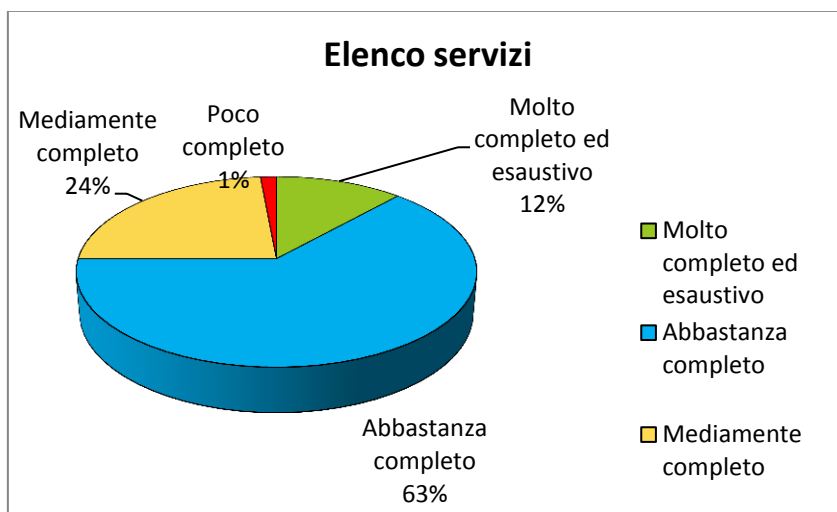
In particolare, le risposte ottenute sono riportate nel grafico che segue:



DOM. 12 - Come valuta l'elenco dei servizi FS messi a disposizione dell'utenza ?

5	Molto completo ed esaustivo	8	11,76%
4	Abbastanza completo	43	63,24%
3	Mediamente completo	16	23,53%
2	Poco completo	1	1,47%
1	Assolutamente incompleto	0	0,00%

Giudizio medio: 3,852/5



Anche in tema di servizi offerti è stata rilevata una generale soddisfazione degli utenti, che in alcuni casi hanno rappresentato l'opportunità di implementare l'attuale offerta con i seguenti temi:

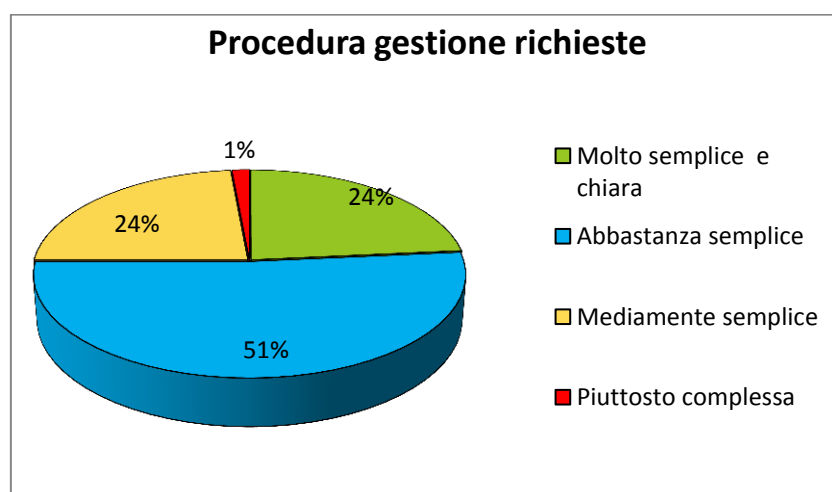
- aggiornamenti sulla legislazione vinicola;
- istruzioni operative sulle novità legislative in materia;
- statistiche su produzione, certificazioni, imbottigliamenti e commercializzazioni;
- rivendicazione uve/vino (ora inserite nella piattaforma F.S.).

Ancora una volta emerge l'esigenza di ottenere assistenza/consulenza sugli adempimenti connessi alla normativa di settore.

DOM. 13 – Come giudica la procedura per la gestione delle richieste Full Service?

5	Molto semplice e chiara	16	23,53%
4	Abbastanza semplice	35	51,47%
3	Mediamente semplice	16	23,53%
2	Piuttosto complessa	1	1,47%
1	Molto complessa e poco chiara		0,00%

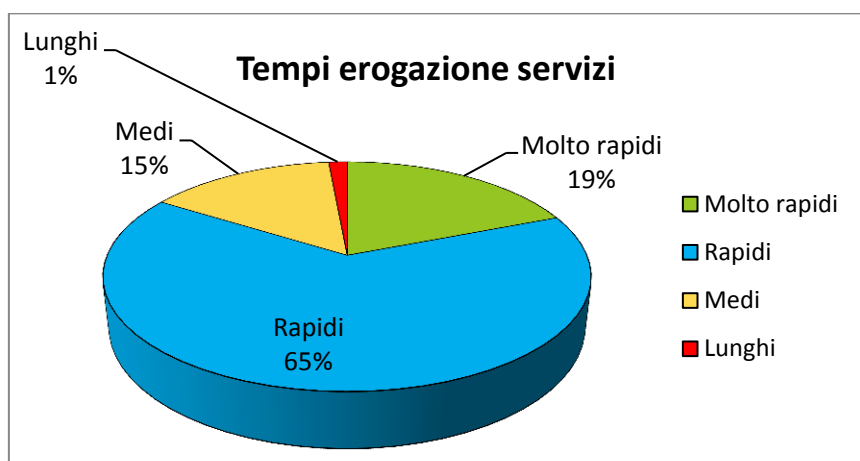
Giudizio medio: 3,970/5



DOM. 14 – Come valuta i tempi di erogazione dei singoli servizi offerti nella piattaforma F.S.?

5	Molto rapidi	13	19,12%
4	Rapidi	44	64,71%
3	Medi	10	14,71%
2	Lunghi	1	1,47%
1	Molto lunghi		0,00%

Giudizio medio: 4,014/5



Come si può rilevare sia per quanto concerne le procedure di gestione che i tempi di erogazione dei servizi richiesti all'interno della piattaforma F.S. (quali ad es. certificazioni, analisi enochimiche/microbiologiche, ecc.) vi è una generale soddisfazione degli utenti i quali, per la grande maggioranza, giudicano abbastanza semplici le prime e rapidi i secondi.

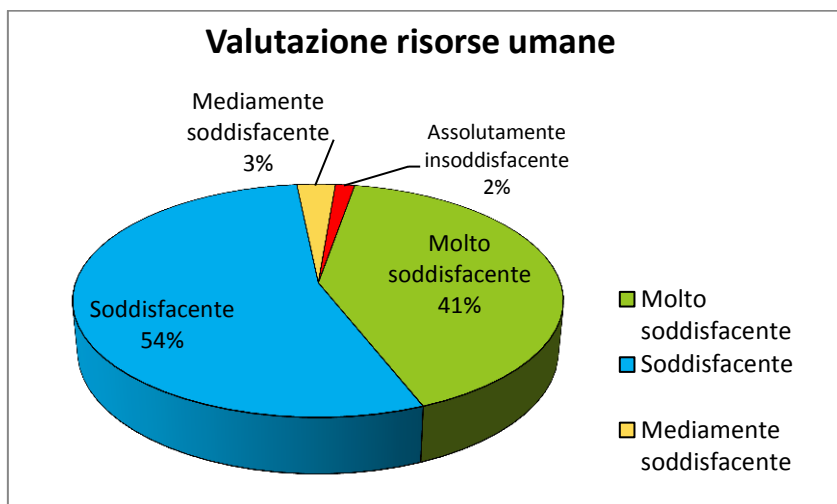
In particolare, oltre l'85% di coloro che hanno risposto al questionario giudicano rapidi o molto rapidi i tempi di erogazione dei singoli servizi richiesti all'interno della piattaforma F.S.

In tema poi di risorse umane i dati relativi al personale che opera nell'ambito del Full Service mostrano una percezione dell'utente estremamente positiva, il personale è ritenuto per lo più cortese e disponibile.

DOM. 15 – Nello specifico della sua esperienza, qual è la sua valutazione delle persone che operano nel campo del F.S.?

5	Molto soddisfacente	28	41,18%
4	Soddisfacente	37	54,41%
3	Mediamente soddisfacente	2	2,94%
2	Insoddisfacente	0	0,00%
1	Assolutamente insoddisfacente	1	1,47%

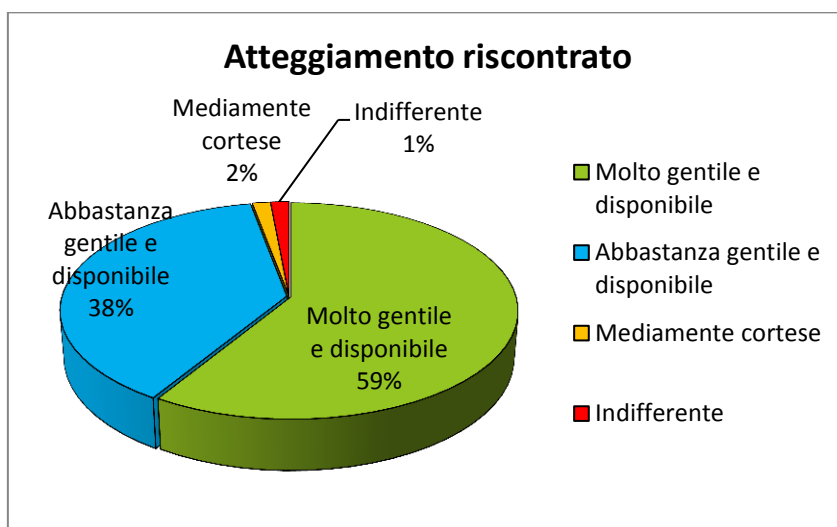
Giudizio medio: 4,338/5



DOM. 16 – Quale tipo di atteggiamento nota solitamente?

5	Molto gentile e disponibile	40	58,82%
4	Abbastanza gentile e disponibile	26	38,24%
3	Mediamente cortese	1	1,47%
2	Indifferente	1	1,47%
1	Maleducato	0	0,00%

Giudizio medio: 4,544/5



Oltre il 96% degli utenti che hanno compilato il questionario esprime la valutazione "molto soddisfacente/soddisfacente" per le persone che operano nel campo del F.S. e che il 97% degli stessi ha riscontrato un atteggiamento "molto/abbastanza gentile e disponibile".

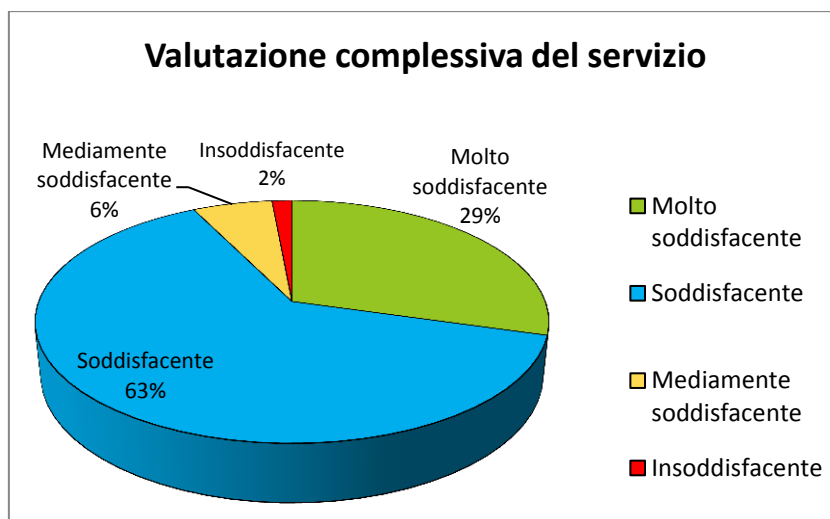
Soltanto un utente ha espresso una valutazione negativa in ordine alle risorse umane.

I dati emersi sulla soddisfazione generale del servizio offerto sono largamente positivi:

DOM. 17 – In generale quale valutazione complessiva dà del servizio Full Service?

5	Molto soddisfacente	20	29,41%
4	Soddisfacente	43	63,24%
3	Mediamente soddisfacente	4	5,88%
2	Insoddisfacente	1	1,47%
1	Assolutamente insoddisfacente	0	0,00%

Giudizio medio: 4,205/5



Il numero di utenti che hanno valutato il servizio F.S. nel suo complesso molto soddisfacente o soddisfacente è pari a 63, corrispondente a quasi il 97% dei questionari compilati, mentre solo un utente lo ha giudicato insoddisfacente e solamente 4 hanno espresso la valutazione di mediamente soddisfacente.

Infine, alcuni utenti che hanno compilato il questionario hanno ritenuto opportuno fornire indicazioni e suggerimenti che qui si riportano testualmente:

- *consegna contrassegni di stato/tempi di rilascio dovrebbero essere più immediati (considerazione espressa da un solo utente);*
- *un vademecum sulle operazioni da fare per le singole operazioni (certificazioni-imbottigliamenti ecc.);*
- *nel rilascio contrassegni di stato ci dovrebbe essere un quantitativo consegnato maggiore rispetto al numero di bottiglie da produrre, infatti, una parte potrebbe essere persa come sfridi (considerazione espressa da un solo utente);*
- *possibilità di inserire importi di plafond minimi per le piccole aziende es. 100€;*
- *ricevere un avviso prima dell'esaurimento del credito in modo da poterlo integrare tempestivamente (servizio già esistente);*
- *ampliare la filtrabilità delle giacenze, oltre che per denominazione, anche per colore, HL, partite ecc. con possibilità di ottenere anche dei report su piattaforma Excel. Aggiungere criteri di filtrazione dell'elenco movimenti F.S.*
- *aumentare il numero di addetti specializzati che danno consulenza telefonica;*
- *consulenze sulla specifica normativa di settore.*

CONSIDERAZIONI FINALI

Si può affermare che la percezione del servizio Full Service da parte degli utenti evidenzia un giudizio largamente positivo, molto al di sopra della sufficienza per tutti gli aspetti considerati.

PUNTI DI FORZA

Gli aspetti meglio percepiti dall'utenza, che presentano i giudizi più alti sono stati:

- risorse umane - valutazione media pari a 4,33/5;
- atteggiamento del personale gentile e disponibile - valutazione media pari a 4,54/5;
- procedure di adesione – valutazione media 4,058/5
- tempi di erogazione dei servizi - valutazione media 4,014/5;
- chiarezza delle istruzioni fornite per il concreto utilizzo della piattaforma F.S. - valutazione media 4,014/5.

PUNTI DI DEBOLEZZA

I principali aspetti che invece risultano meno soddisfacenti, ma che comunque si collocano ben al di sopra della sufficienza, sono i seguenti:

- importo minimo necessario per la costituzione del plafond - valutazione media 3,426/5;
- elenco dei servizi messi a disposizione dell'utenza - valutazione media 3,852/5;

IPOTESI MIGLIORATIVE



In relazione al primo punto di debolezza, come precedentemente rappresentato, la questione dell'importo minimo per la costituzione del plafond può essere brillantemente risolta valutando, caso per caso, le motivazioni addotte dalle aziende che ne facciano motivata richiesta, e consentendo loro, qualora ricorrano i presupposti, versamenti di importo inferiore.



Per quanto invece concerne i servizi messi a disposizione dell'utenza, come abbiamo visto, è emersa la richiesta pressante degli utenti di ottenere informazioni, assistenza e consulenza, anche telefonica, sugli adempimenti connessi alla normativa di settore.

Appare pertanto opportuno prendere in considerazione l'idea di istituire, all'interno della piattaforma Full Service, un apposito servizio "consulenze" che offra specifiche informazioni e assistenza di carattere tecnico-giuridico, in ordine agli adempimenti connessi al controllo della filiera vitivinicola.

Il servizio, gestito da un team particolarmente qualificato nel campo, potrebbe essere organizzato prevalentemente via web, ma potrebbe anche prevedere un servizio telefonico per informazioni particolarmente semplici che comportino risposte immediate, e dovrebbe fornire sia risposte a specifici quesiti inerenti gli adempimenti connessi all'applicazione del D. Lgs.vo 61/2010 e s.m.i., che istruzioni pratiche in ordine agli aggiornamenti normativi di settore nonché dati statistici del comparto vitivinicolo.