

REGIONE SICILIANA



ISTITUTO REGIONALE
VINI E OLI

LABORATORI QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO

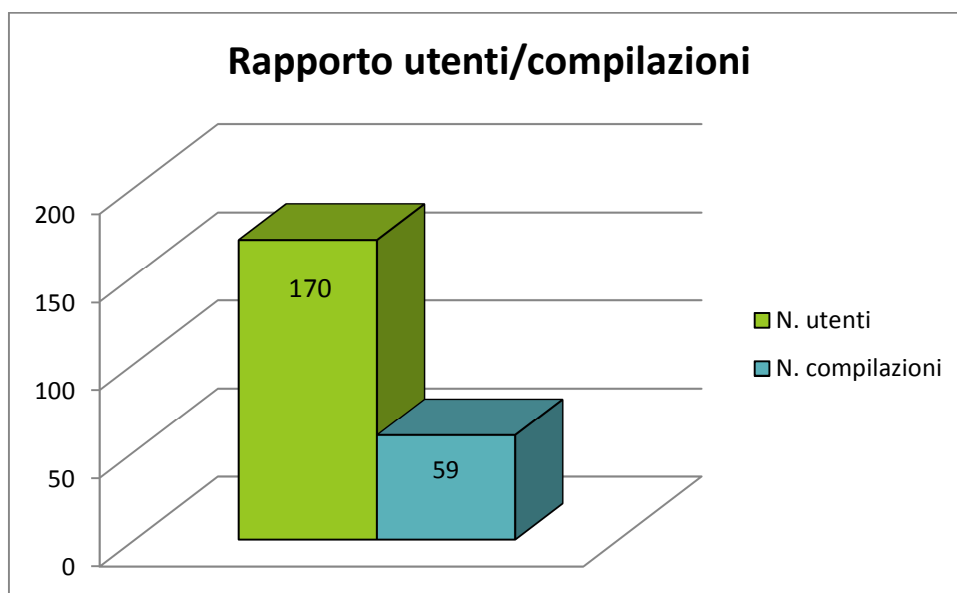
PRESENTAZIONE DEI RISULTATI

Il presente documento illustra i risultati dell'indagine di customer satisfaction condotta dall'11 marzo al 31 maggio 2014 sugli utenti dei laboratori dell'Ente.

Il questionario è stato somministrato on line, in forma del tutto anonima, sia sul portale www.vitevino.eu che sul sito istituzionale www.irvos.it

Il questionario è stato reso disponibile anche in forma cartacea presso i diversi laboratori dell'Ente.

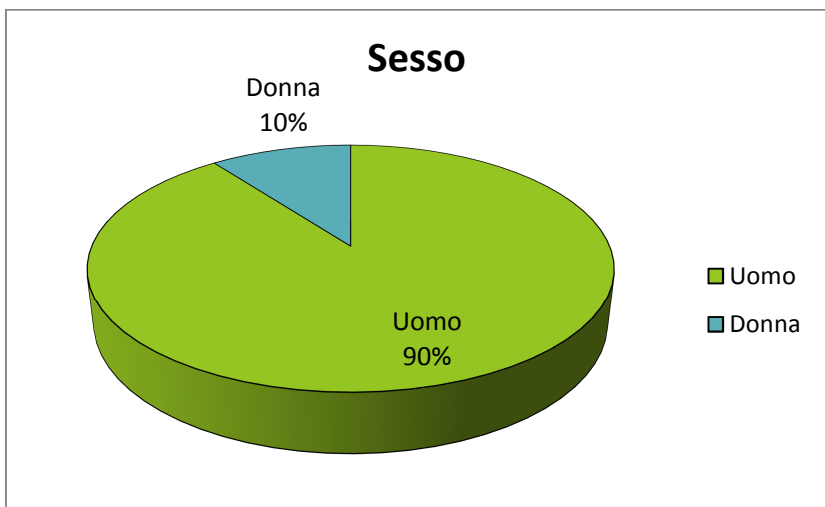
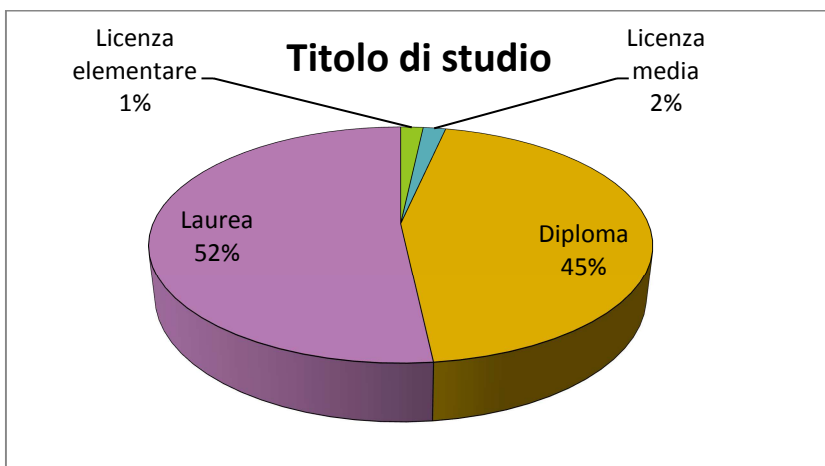
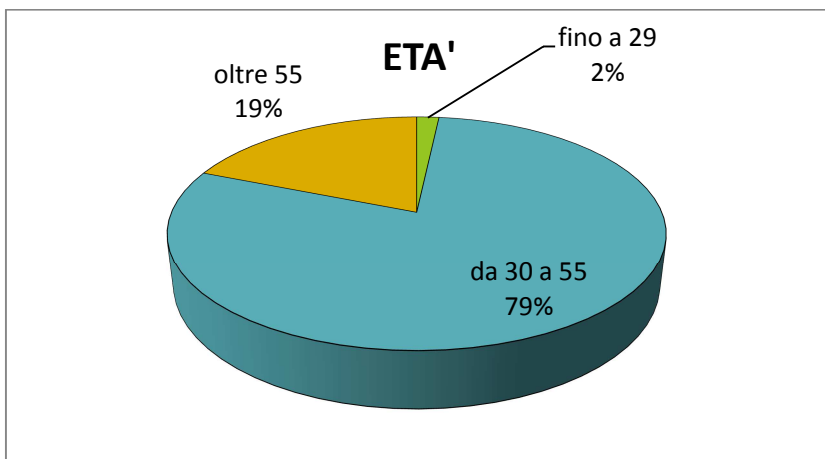
Purtroppo, si sono avute soltanto n.59 compilazioni del questionario che, se rapportate al numero di utenti fidelizzati, stimati in circa n. 170 unità, corrispondono a poco meno del 35% dell'utenza.

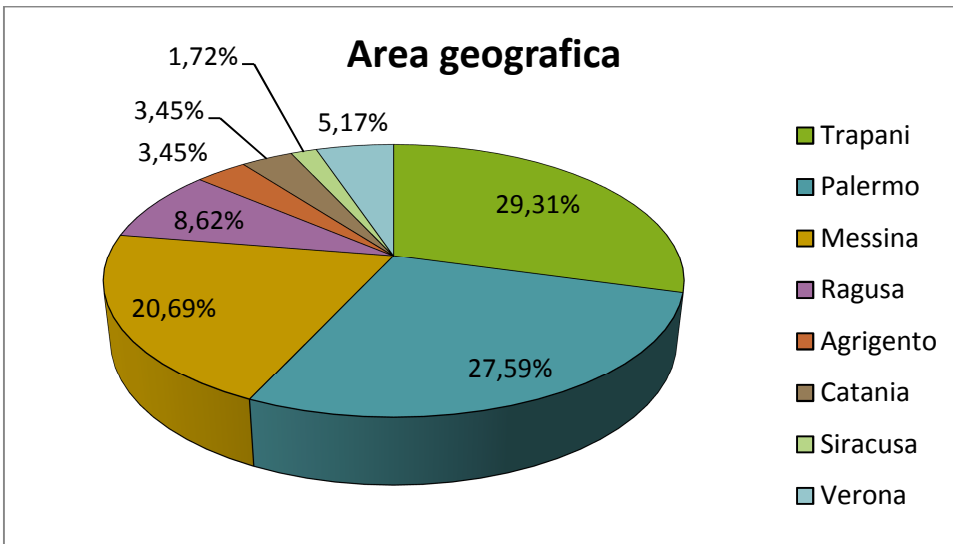


Sugli utenti che hanno compilato il questionario sono state effettuate le seguenti stratificazioni:

- ❖ Età;
- ❖ Titolo di studio;
- ❖ Sesso;
- ❖ Area geografica.

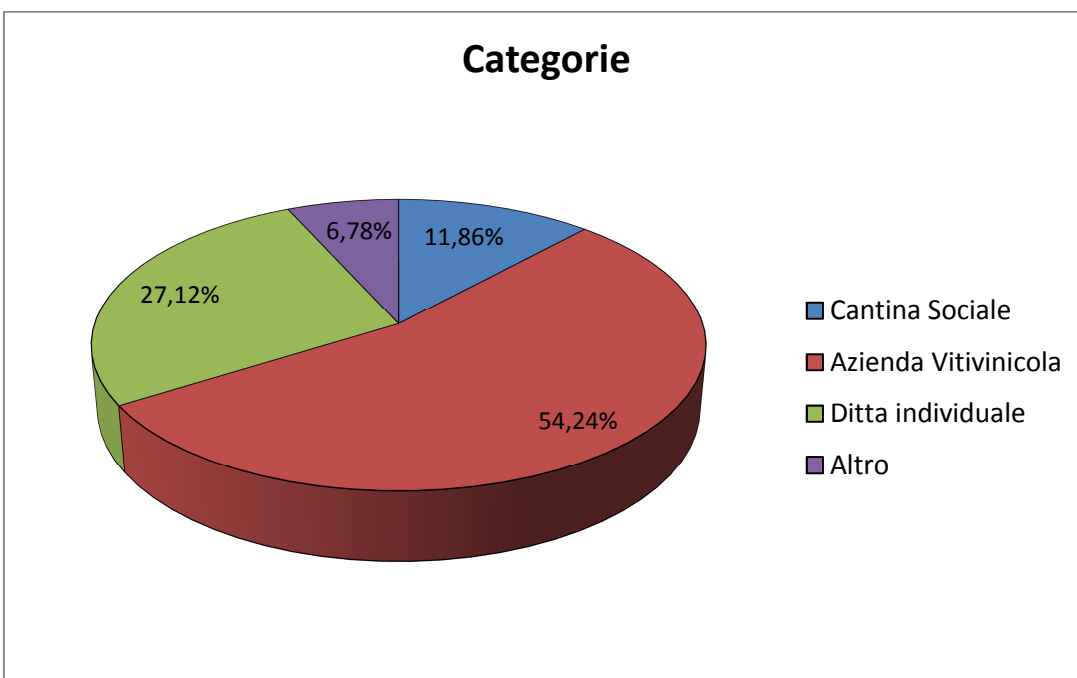
I risultati appaiono nei grafici successivi.





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 laurea/ 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:



RISULTATI

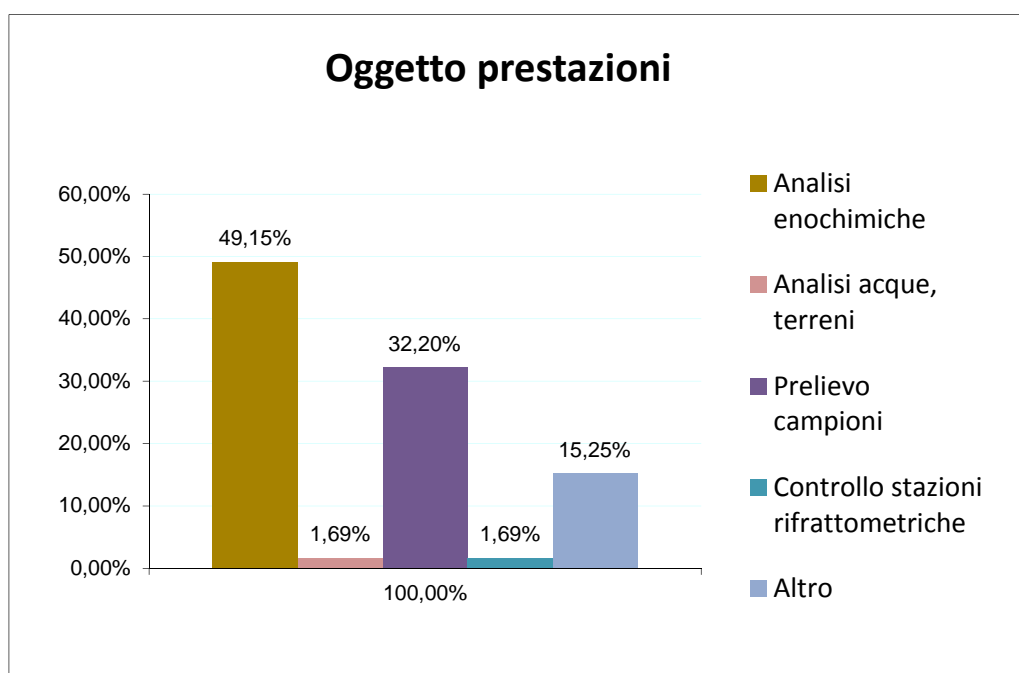
Il questionario si propone di conoscere il grado di soddisfazione degli utenti dei laboratori dell'Istituto.

Si riportano qui di seguito le informazioni relative alle principali dimensioni oggetto dell'indagine:

DOM. 1 - Di quali prestazioni si avvale più frequentemente ?

Analisi enochimiche	29	49,15%
Analisi microbiologiche	0	0,00%
Analisi oli	0	0,00%
Analisi acque, terreni	1	1,69%
Prelievo campioni	19	32,20%
Controllo stazioni rifrattometriche	1	1,69%
Ass. e consulenza enochimica	0	0,00%
Altro	9	15,25%

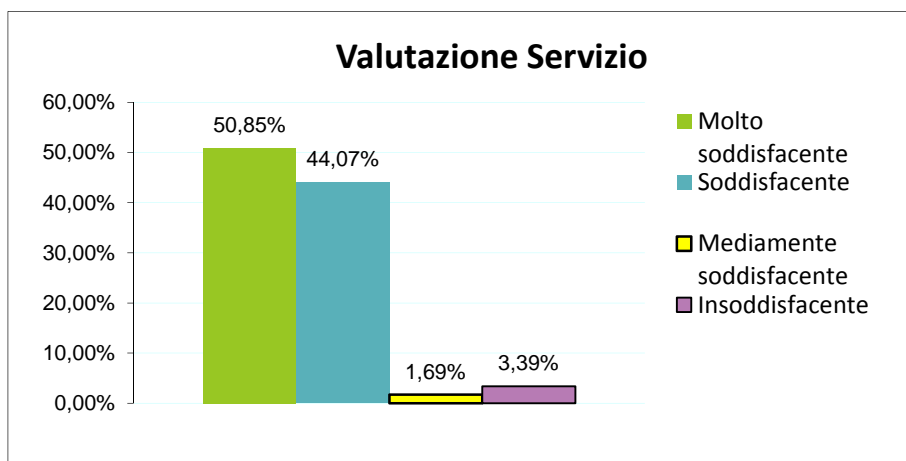
Risulta evidente come la maggioranza degli utenti che hanno risposto al questionario si avvale dei laboratori soprattutto per le analisi enochimiche. Interessante notare che la gran parte degli utenti che hanno indicato "Altro", hanno poi specificato trattarsi di analisi oenofoss.



DOM. 2 - Come valuta il/i servizio/i di cui si avvale più frequentemente ?

5	Molto soddisfacente	30	50,85%
4	Soddisfacente	26	44,07%
3	Mediamente soddisfacente	1	1,69%
2	Insoddisfacente	2	3,39%
1	Assolutamente insoddisfacente	0	0,00%

Giudizio medio: 4,42/5

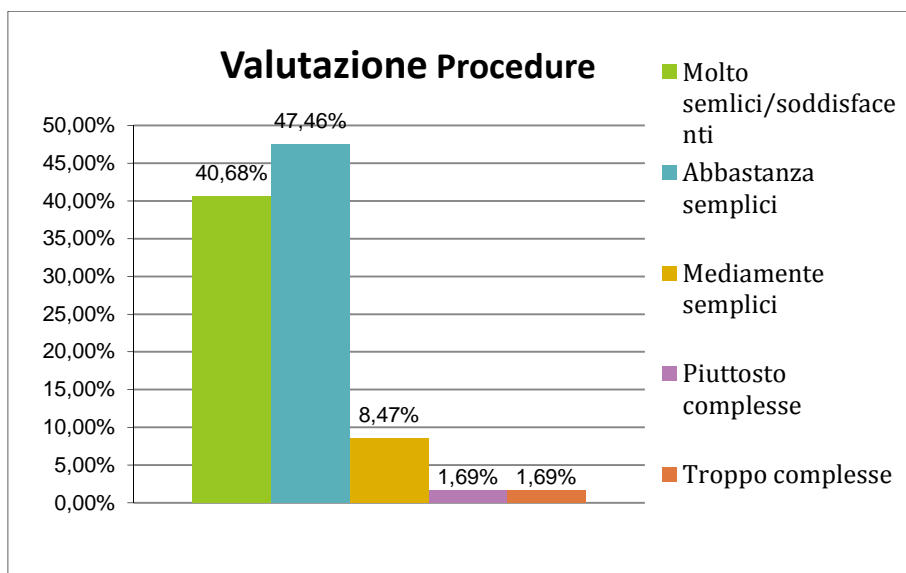


Come si evince dai dati sopra riportati, quasi il 95% degli utenti valuta molto soddisfacente/soddisfacente il servizio di cui si avvale più di frequente.

DOM. 3 - Come giudica le procedure adottate nella gestione del campione?

5	Molto semplici/soddisfacenti	24	40,68%
4	Abbastanza semplici	28	47,46%
3	Mediamente semplici	5	8,47%
2	Piuttosto complesse	1	1,69%
1	Troppo complesse	1	1,69%

Giudizio medio: 4,24/5

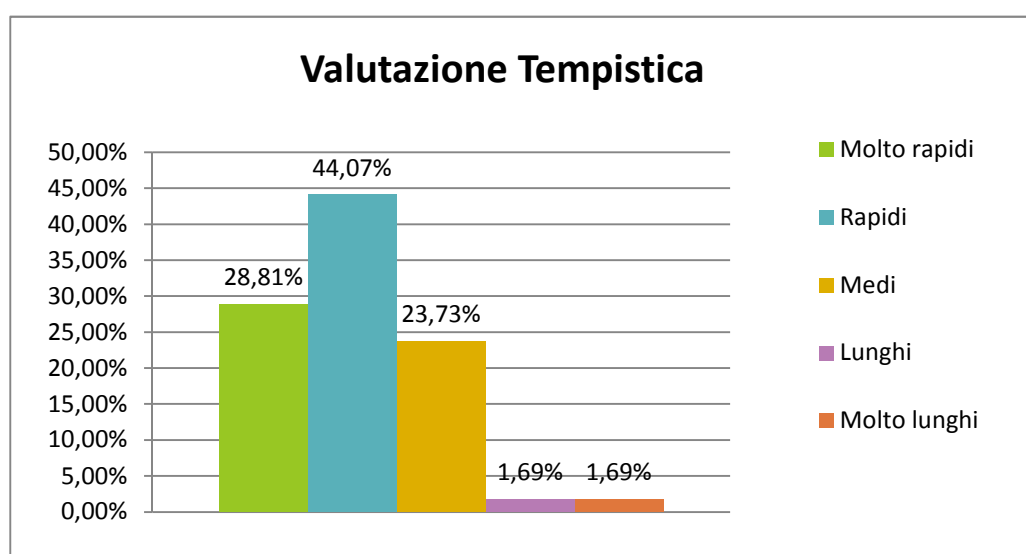


Complessivamente oltre l'88% degli utenti valuta le procedure di gestione del campione molto semplici o abbastanza semplici, solamente due utenti hanno espresso un giudizio negativo in merito (vedi sezione suggerimenti).

DOM.4 - Come valuta i tempi di consegna dei risultati e/o di erogazione dei servizi?

5	Molto rapidi	17	28,81%
4	Rapidi	26	44,07%
3	Medi	14	23,77%
2	Lunghi	1	1,69%
1	Molto lunghi	1	1,69%

Giudizio medio: 3,97/5



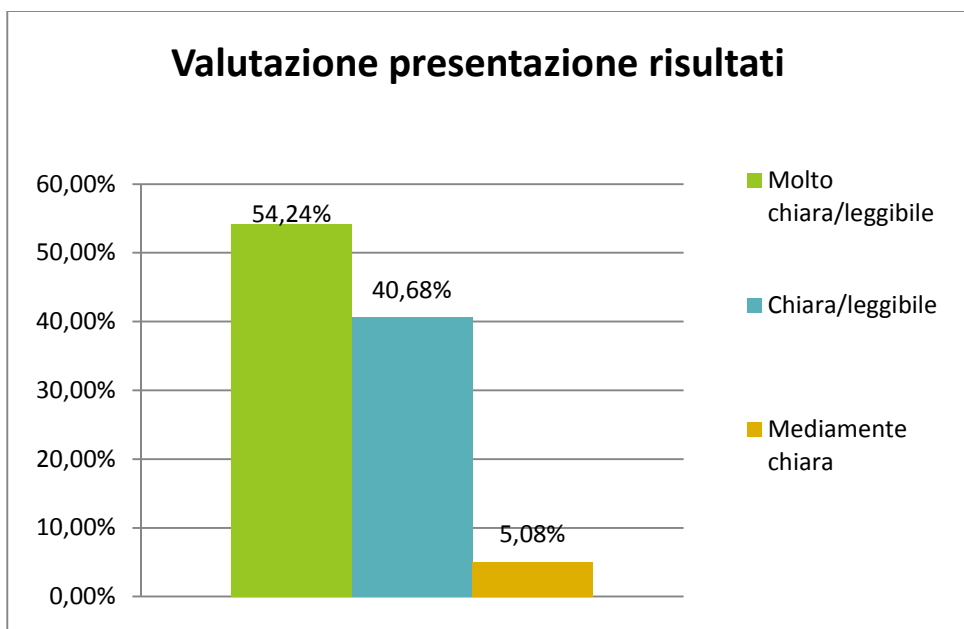
Come si può rilevare anche per quanto concerne i tempi di erogazione dei servizi richiesti vi è una generale soddisfazione.

In particolare, circa il 73% di coloro che hanno risposto al questionario giudicano rapidi o molto rapidi i tempi di erogazione dei singoli servizi richiesti

DOM. 5 - Come valuta la presentazione dei risultati?

5	Molto chiara e leggibile	32	54,24%
4	Abbastanza chiara/leggibile	24	40,68%
3	Mediamente chiara	3	5,08%
2	Poco chiara	0	0,00%
1	Assolutamente poco chiara	0	0,00%

Giudizio medio: 4,49//5

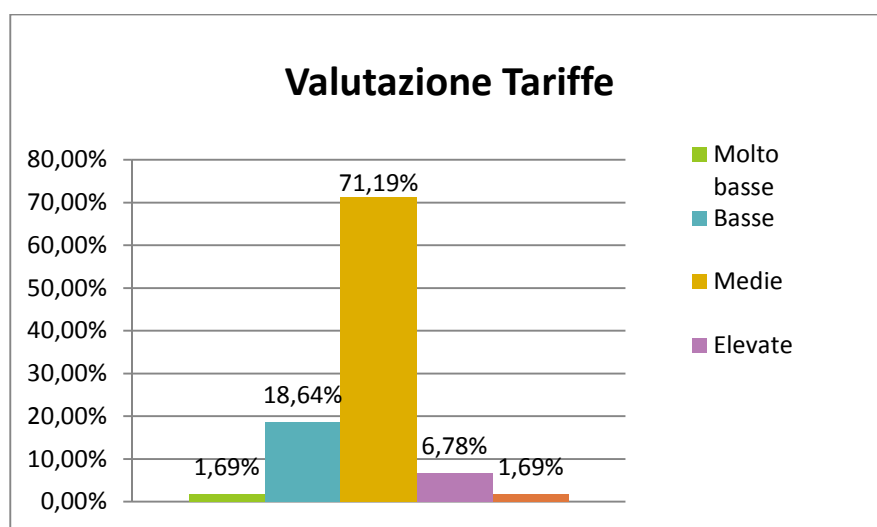


Risulta evidente la generale soddisfazione degli utenti in ordine alla chiarezza della presentazione dei risultati. Oltre il 94% dell'utenza ha infatti giudicato molto chiara o abbastanza chiara la presentazione dei risultati di prova.

DOM. 6 - Come valuta le tariffe?

5	Molto basse	9	13,24%
4	Basse	20	29,41%
3	Medie	30	44,12%
2	Elevate	9	13,24%
1	Molto elevate	0	0,00%

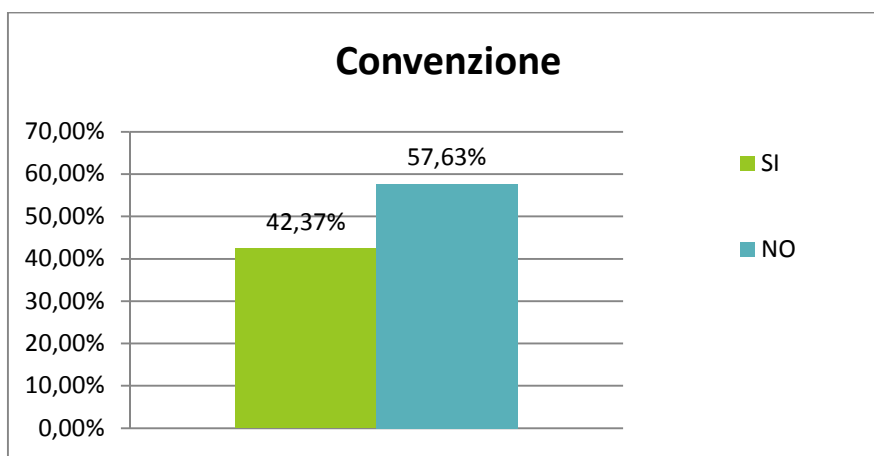
Giudizio medio: 3,118/5



Come si vede soltanto 9 utenti, pari al 13% dei soggetti che hanno compilato il questionario, ritengono elevate le tariffe stabilite per le prestazioni dei laboratori, mentre la gran parte le giudica medie o addirittura basse.

DOM. 7 - Lei ha aderito alla convenzione ?

SI	25	42,37%
NO	34	57,63%



Quasi il 58% dei soggetti che hanno compilato il questionario hanno già aderito alla convenzione che consente di usufruire di sconti sui prezzi stabiliti nel tariffario.

DOM. 8 - Nel corso degli ultimi tre anni Le è capitato di inoltrare dei reclami ?

SI	0	0,00%
NO	59	100,00%

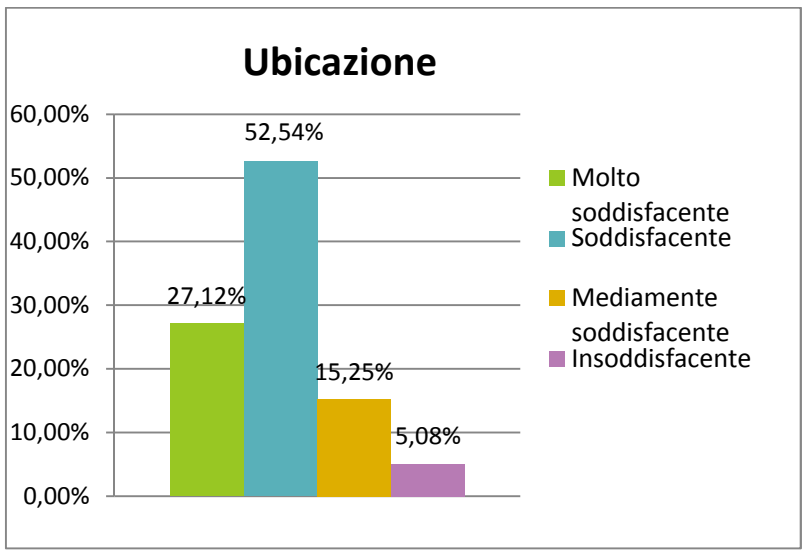
Nessuno dei soggetti che hanno compilato il questionario ha presentato reclami al laboratorio cui fa riferimento.

DOM. 10 - Che giudizio dà sui seguenti aspetti dei laboratori dell'Istituto:

10 a) Ubicazione

5	Molto soddisfacente	16	27,12%
4	Soddisfacente	31	52,54%
3	Mediamente soddisfacente	9	15,25%
2	Insoddisfacente	3	5,08%
1	Assolutamente insoddisfacente	0	0,00%

Giudizio medio: 4,02/5

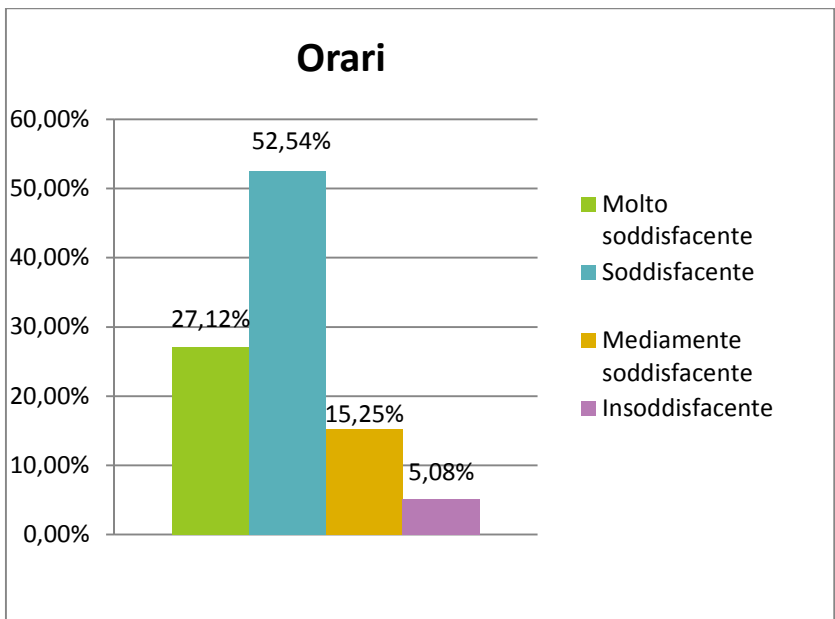


Naturalmente le valutazioni in ordine all'ubicazione dipendono dal laboratorio di riferimento, per cui, ovviamente i giudizi di insoddisfacente o mediamente soddisfacente sono stati espressi, per la quasi totalità, dagli utenti che fanno riferimento al laboratorio di Palermo.

10b) Orari ricevimento

5	Molto soddisfacente	7	11,86%
4	Soddisfacente	39	66,10%
3	Mediamente soddisfacente	11	18,64%
2	Insoddisfacente	2	3,39%
1	Assolutamente insoddisfacente	0	0,00%

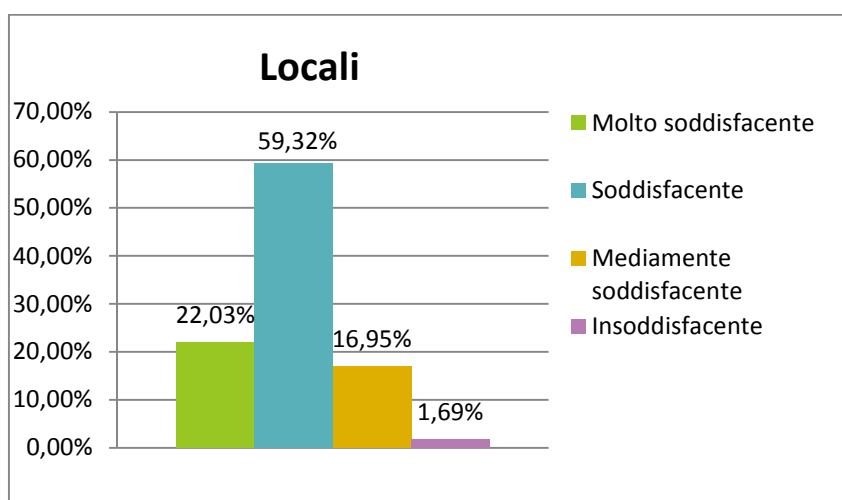
Giudizio medio: 3,86/5



10c) Decoro/pulizia locali

5	Molto soddisfacente	13	22,03%
4	Soddisfacente	35	59,32%
3	Mediamente soddisfacente	10	16,95%
2	Insoddisfacente	1	1,69%
1	Assolutamente insoddisfacente	0	0,00%

Giudizio medio: 4,02/5



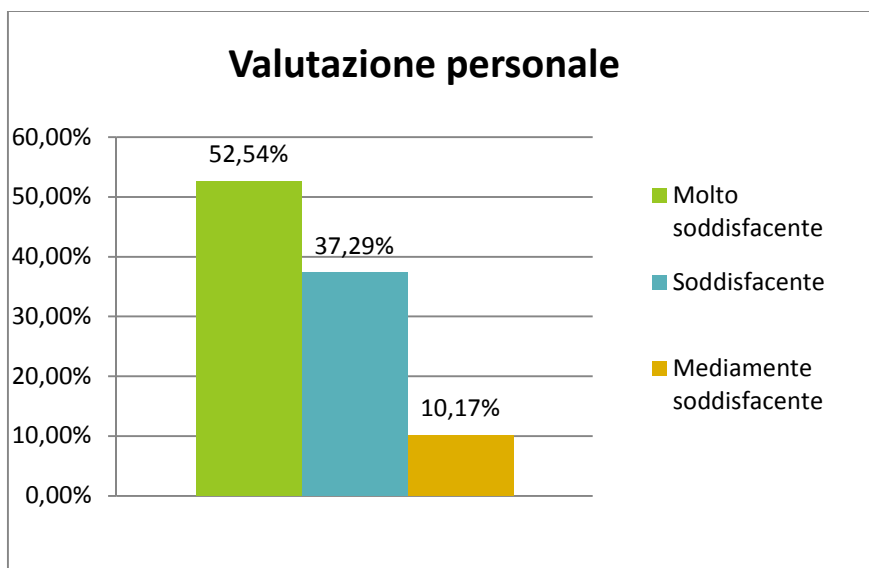
Nel complesso si può rilevare una generale soddisfazione degli utenti in ordine agli aspetti di carattere generale riguardanti le sedi dei laboratori.

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

DOM. 11 - Valutazione delle persone che lavorano presso i laboratori

5	Molto soddisfacente	31	52,54%
4	Soddisfacente	22	37,29%
3	Mediamente soddisfacente	6	10,17%
2	Insoddisfacente	0	3,39%
1	Assolutamente insoddisfacente	0	0,00%

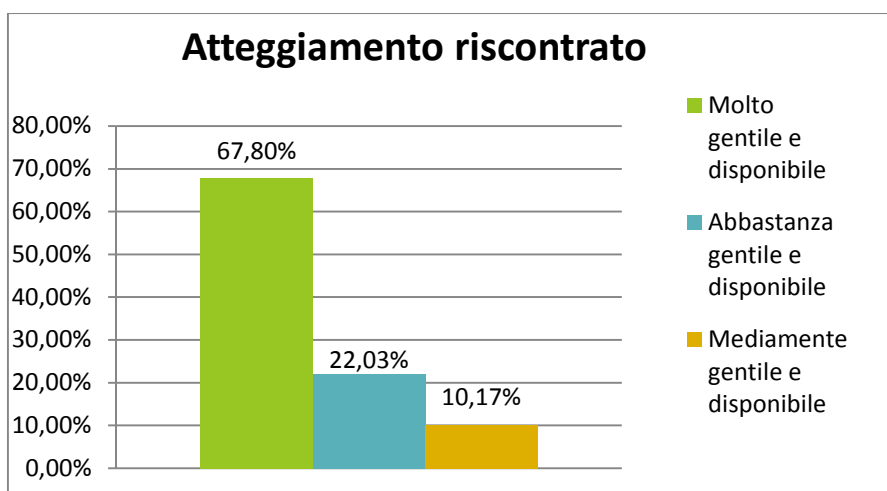
Giudizio medio: 4,42/5



DOM. 12 – Quale tipo di atteggiamento nota solitamente?

5	Molto gentile e disponibile	40	67,80%
4	Abbastanza gentile e disponibile	13	22,03%
3	Mediamente gentile	6	10,17%
2	Indifferente	0	0,00%
1	Scortese	0	0,00%

Giudizio medio: 4,58/5



Quasi il 90% degli utenti che hanno compilato il questionario esprime la valutazione "molto soddisfacente/soddisfacente" per le persone che operano nell'ambito dei laboratori e il 90% degli stessi ha riscontrato un atteggiamento "molto/abbastanza gentile e disponibile".

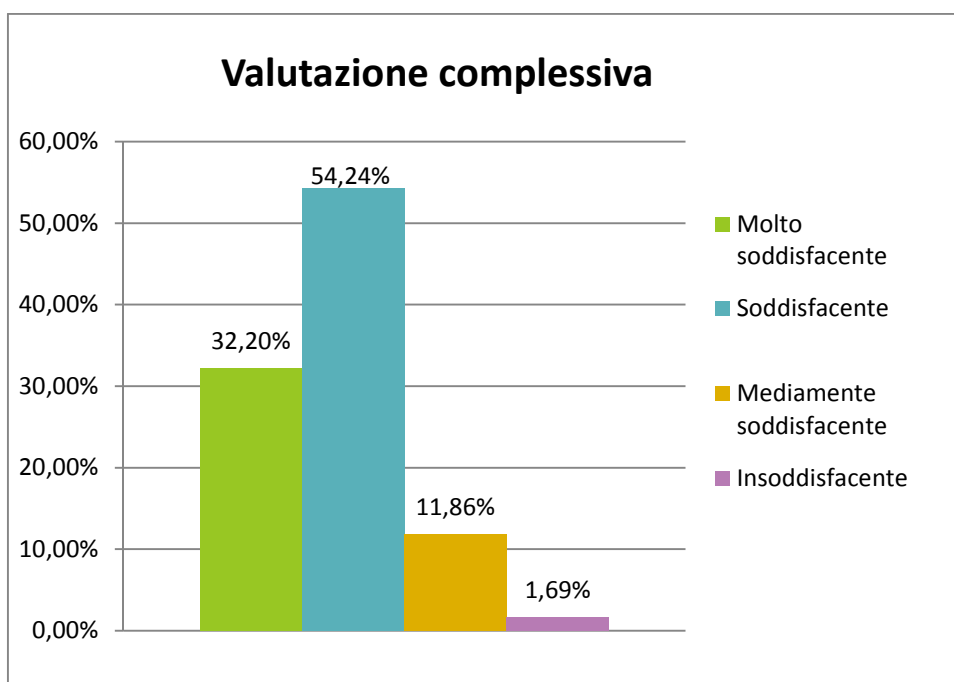
Nessun utente ha espresso una valutazione negativa in ordine alle risorse umane.

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

DOM. 13 – In generale quale valutazione complessiva dà dei servizi offerti dai laboratori?

5	Molto soddisfacente	19	32,20%
4	Soddisfacente	32	54,24%
3	Mediamente soddisfacente	7	11,86%
2	Insoddisfacente	1	1,69%
1	Assolutamente insoddisfacente	0	0,00%

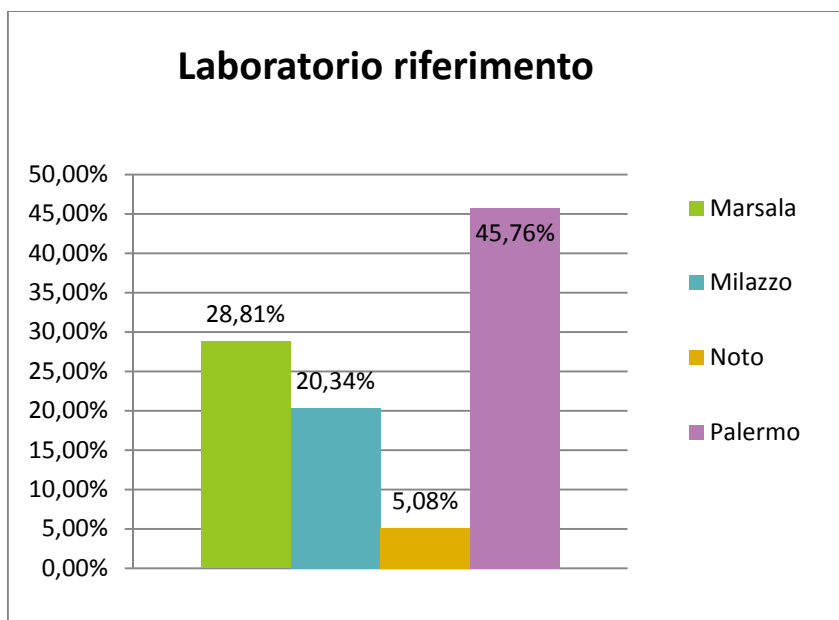
Giudizio medio: 4,17/5



Il numero di utenti che hanno valutato i servizi resi dai laboratori nel complesso molto soddisfacenti o soddisfacenti è pari a 51, corrispondente a quasi l'87% dei questionari compilati, mentre solo un utente ha espresso il "giudizio" insoddisfacente" e solamente 7 utenti hanno espresso la valutazione di mediamente soddisfacente.

DOM. 17 - A quale laboratorio fa principalmente riferimento per le sue esigenze?

Alcamo	0	00,00%
Marsala	17	28,81%
Milazzo	12	20,34%
Noto	3	5,08%
Palermo	27	45,76%



Come si evidenzia dai dati sopra riportati quasi il 46% degli utenti che hanno compilato il questionario fa riferimento al laboratorio di Palermo dove, con ogni probabilità, è stata adeguatamente promossa la compilazione dello stesso.

Appare invece poco soddisfacente il dato di partecipazione riguardante il laboratorio di Marsala dove, a fronte di un numero di utenti maggiore di quello di Palermo, si sono avute solamente n. 17 compilazioni.

Il laboratorio di Milazzo ha avuto un buon numero di compilazioni rispetto al bacino di utenza (oltre il 35%).

Per quanto concerne i laboratori di Alcamo e di Noto è da sottolineare che gli stessi non sono accreditati.

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

- *i dati negativi sopraindicati sono dovuti alla estrema complessità di procedura nella presentazione d'invio dei campioni e nella esosità di riscossione anticipata prima dell'esito delle analisi dei campioni. si lamenta inoltre che in certi periodi i tempi di rilascio delle analisi siano lunghi e non conformi alle necessità commerciali. Si consiglia lo snellimento di tali procedure; (si tratta dell'unico utente che ha dato molte valutazioni negative)*
- *Ci vorrebbe qualche riunione in più con gli enologi per fare conoscere i lavori svolti e i relativi risultati;*
- *Fornire i risultati delle analisi eseguendo i metodi ufficiali e non metodi veloci (FOSS) se non espressamente richiesto;*
- *Ci tengo a precisare: Il voto negativo relativo al decoro non è riferito alla pulizia ma alla disposizione del locale consegna campioni, inoltre non posso fare a meno di segnalare che quando è assente la signora Castello diverse valutazioni sarebbero con valori inferiori;*
- *attenzione agli esiti delle analisi, onde evitare di avere dei valori fuori dal limite di legge, dovuti a un non corretto funzionamento dello strumento per quanto riguarda alcuni parametri;*
- *migliorare la tempistica delle consegne delle analisi;*

CONSIDERAZIONI FINALI

Si può affermare che la percezione dei servizi offerti dai laboratori dell'Istituto da parte degli utenti evidenzia un giudizio sicuramente 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 4,42/5;
- atteggiamento del personale gentile e disponibile - valutazione media pari a 4,58/5;
- presentazione dei risultati di prova – valutazione media 4,49/5
- procedure adottate nella gestione del campione - valutazione media 4,24/5.
- tempi di erogazione dei servizi - valutazione media 3,97/5;

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:

- costo dei servizi – valutazione media 3,11/5
- orari di ricevimento - valutazione media pari a 3,86/5;