

---

REGIONE SICILIANA



ISTITUTO REGIONALE  
VINI E OLI

## SITO ISTITUZIONALE IRVO QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO

---

### PRESENTAZIONE DEI RISULTATI

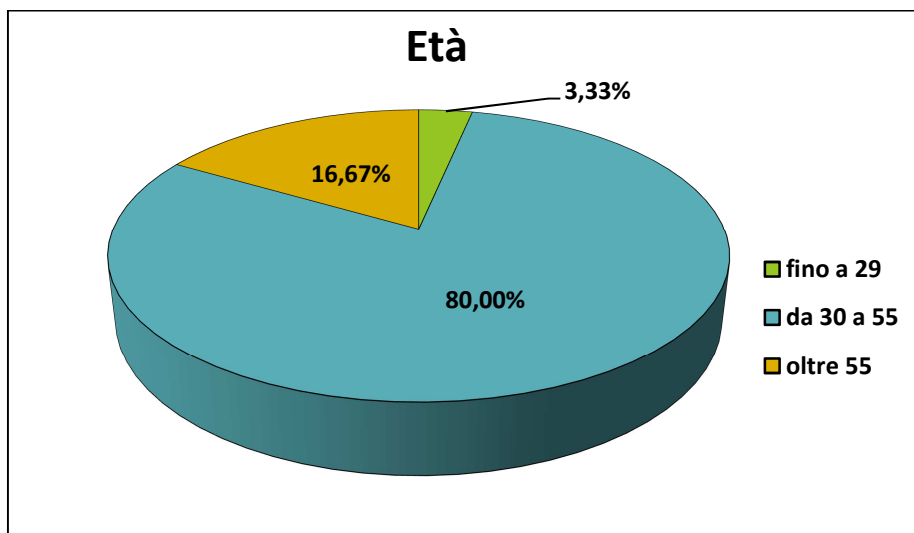
Il presente documento illustra i risultati dell'indagine di customer satisfaction condotta dal 03 marzo al 31 maggio 2015 sugli utenti del sito web [www.irvos.it](http://www.irvos.it) dell'Ente. Il questionario è stato somministrato on line, in forma del tutto anonima, sullo stesso sito istituzionale.

Purtroppo, si sono avute soltanto n.30 compilazioni del questionario che, se rapportate al numero di utenti teorici, corrispondono ad un numero davvero esiguo.

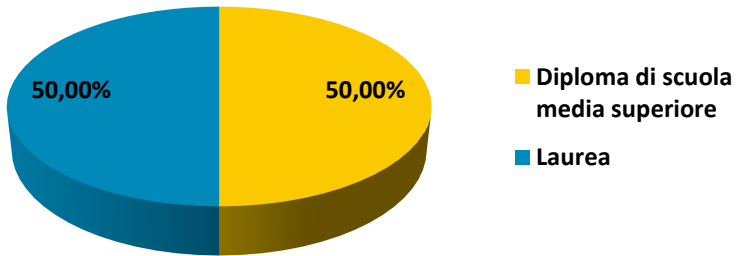
Sugli utenti che hanno compilato il questionario sono state effettuate le seguenti stratificazioni:

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

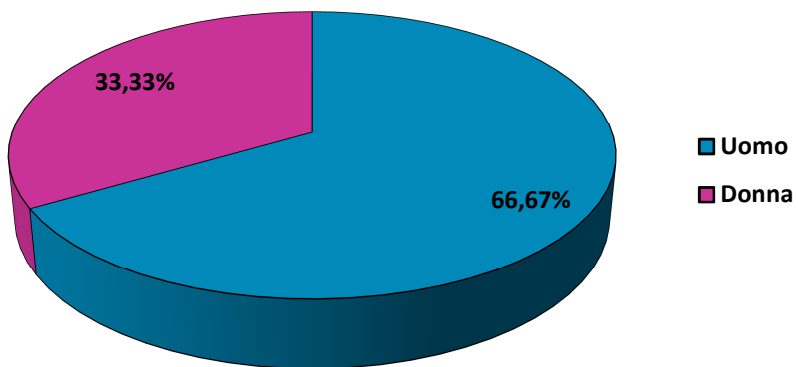
I risultati appaiono nei grafici successivi.



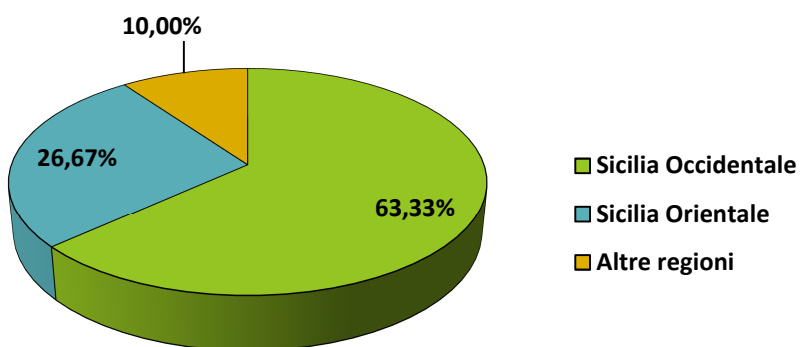
### Titolo di studio



### Sesso

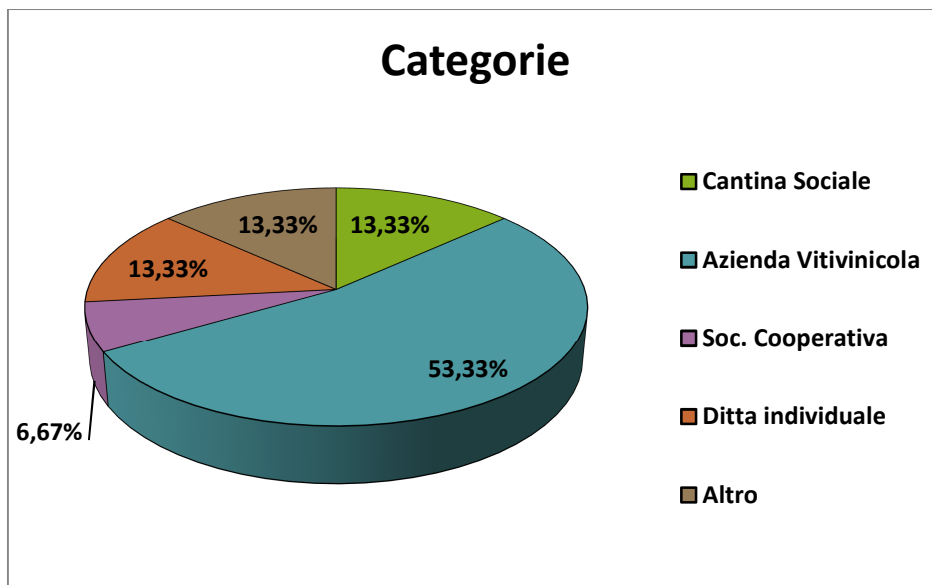


### Area Geografica



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 del sito istituzionale dell'Ente.

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

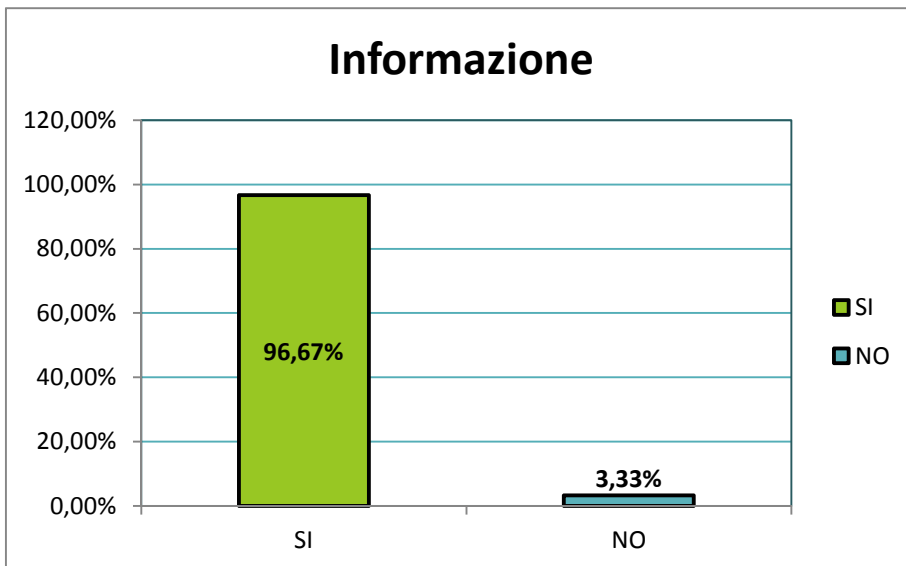
DOM. 1 - Pensa che l'informazione sia un fattore importante?

SI	30	100%
NO	0	0.00%

Risulta evidente come la totalità degli utenti che hanno risposto al questionario ritengono importante l'informazione.

DOM. 2 - In generale si tiene informato sulle varie attività/iniziative dell'Istituto?

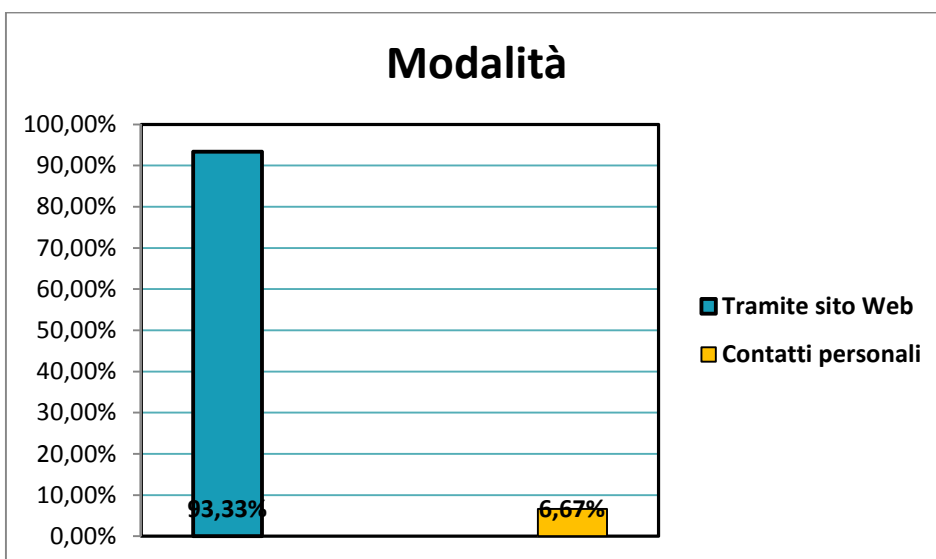
SI	29	96,67%
NO	1	3,33%



Come si evince dai dati sopra riportati, quasi il 97% degli utenti si tiene informato sulle varie attività/iniziative dell'Istituto.

DOM. 3 - Come si tiene informato?

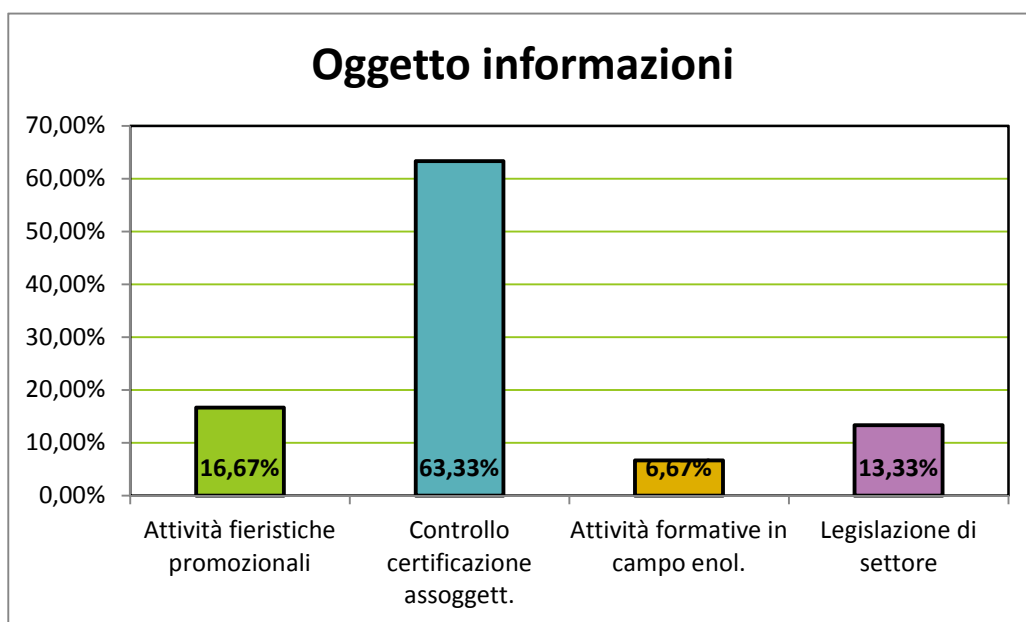
Tramite sito web	28	93,33%
Stampa specialistica	0	0,00%
Contatti personali	2	6,67%
Altro	0	0,00%



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

DOM.4 - Le informazioni di cui ha bisogno normalmente/ più frequentemente riguardano:

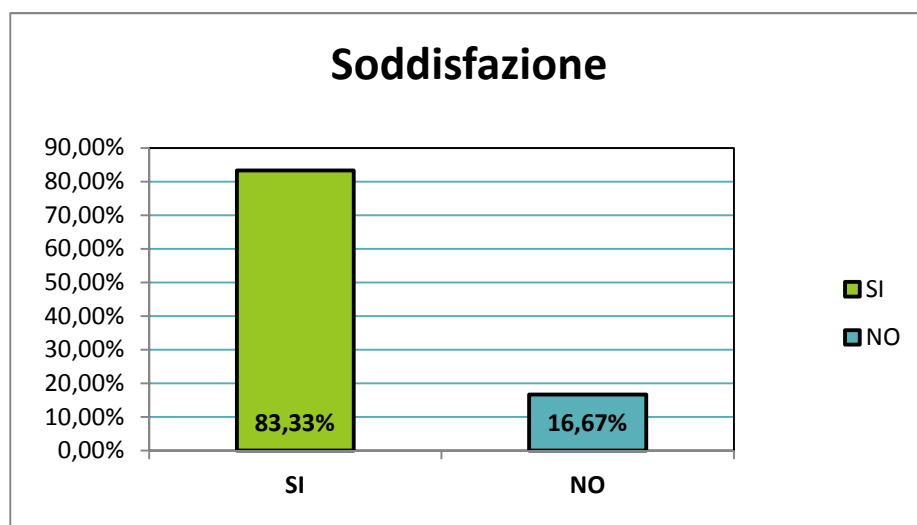
Attività fieristiche promozionali	5	16,67%
Controlli, certificazioni, assoggettamento	19	63,33%
Analisi enochimiche	0	0,00%
Analisi oli	0	0,00%
Controlli - analisi microbiologiche	0	0,00%
Enoturismo	0	0,00%
Assistenza vigneto	0	0,00%
Attività formative in campo enologico	2	6,67%
Legislazione di settore	4	13,33%
Altro	0	0,00%



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 23, pari a circa il 77%, 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, le attività promozionali e le attività formative in campo enologico.

DOM. 5 - In generale si ritiene soddisfatto delle informazioni che riceve?

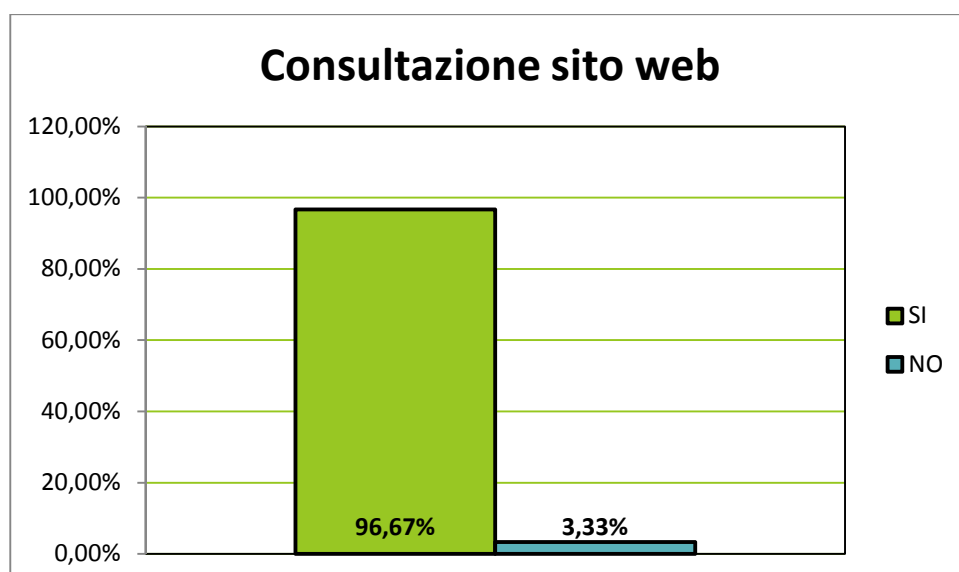
SI	25	83,33%
NO	5	16,6700%



La domanda sulla soddisfazione in ordine alle informazioni ricevute ha dato esito largamente positivo, oltre l'83% di coloro che hanno compilato il questionario si è infatti dichiarato soddisfatto delle informazioni acquisite.

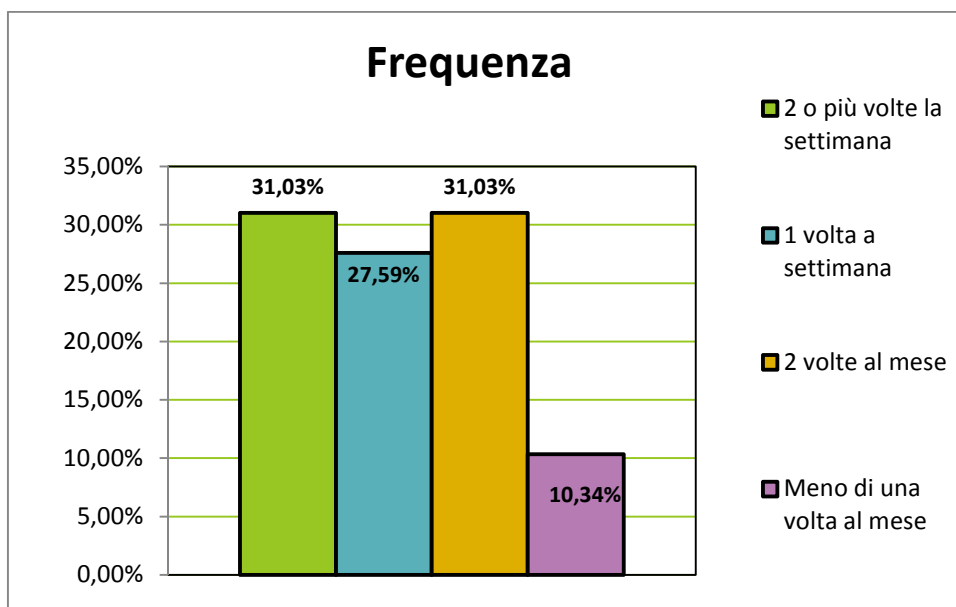
DOM. 6 - Le capita di consultare il sito web dell'Istituto ([www.irvos.it](http://www.irvos.it))?

SI	29	96,67%
NO	1	3,33%
Saltuariamente	0	0,00%



### DOM. 7 - Se SI, con quale frequenza?

2 o più volte la settimana	9	31,03%
1 volta a settimana	8	27,59%
2 volte al mese	9	31,03%
Meno di 1 volta al mese	3	10,34%



Per quanto concerne la frequenza della consultazione, solamente tre utenti (pari al 10% degli intervistati) hanno dichiarato di accedere al sito ,meno di una volta al mese. Il resto degli utenti (90%) consulta il sito web in media una volta a settimana.

### DOM. 8 - Se NO ci può indicare le motivazioni?

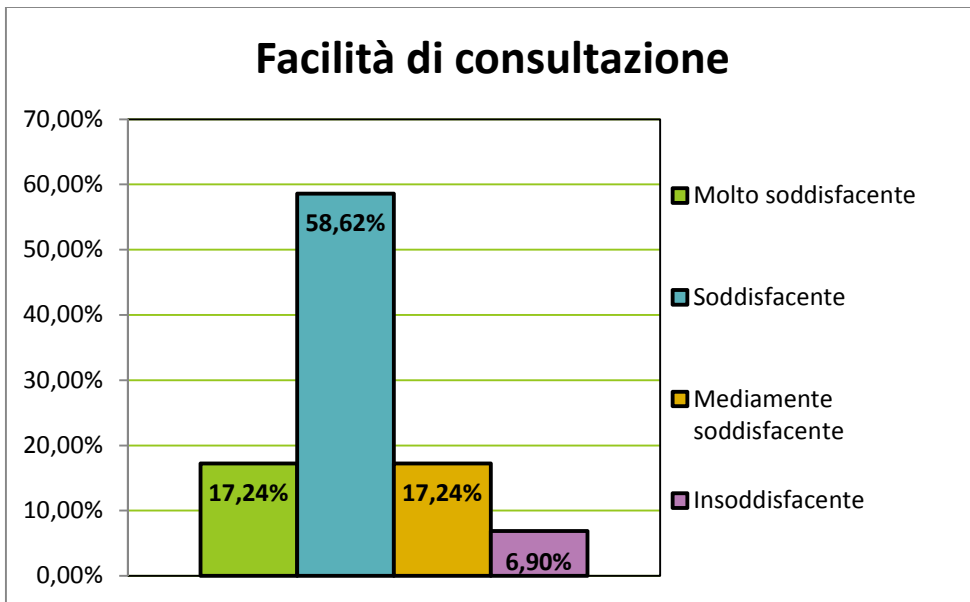
Alla superiore domanda non è stata data risposta dall'unico utente che ha dichiarato di non consultare mai il sito [www.irvos.it](http://www.irvos.it)

E' stato poi chiesto agli utenti di esprimere il proprio parere sui seguenti aspetti:

### DOM. 9 - Facilità di consultazione

5	Molto soddisfacente	5	17,24%
4	Soddisfacente	17	58,62%
3	Mediamente soddisfacente	5	17,24%
2	Insoddisfacente	2	6,90%
1	Assolutamente insoddisfacente	0	0,00%

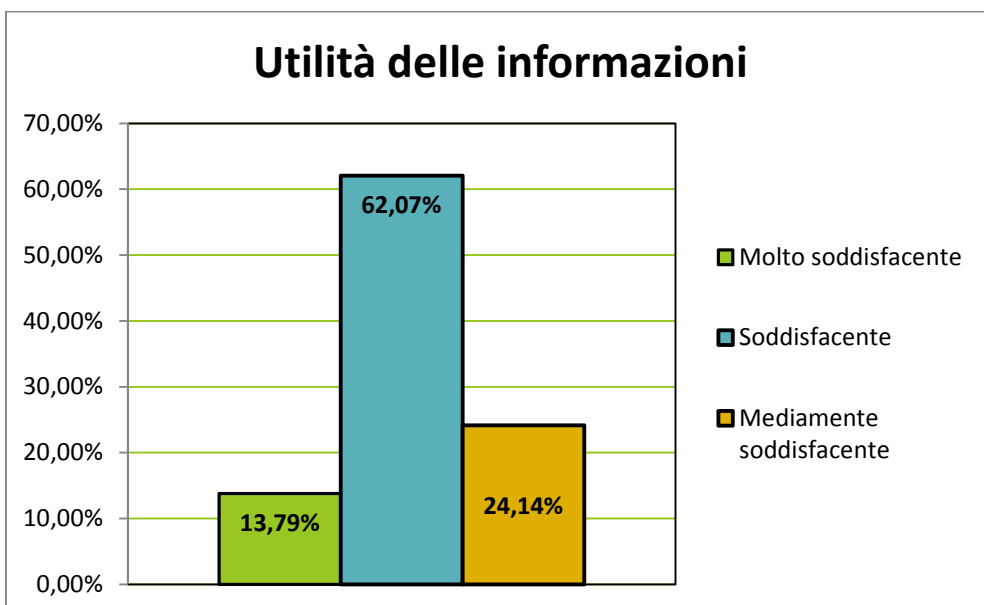
Giudizio medio: 3,86/5



DOM. 10 - Utilità delle informazioni:

5	Molto soddisfacente	4	13,79%
4	Soddisfacente	18	62,07%
3	Mediamente soddisfacente	7	24,14%
2	Insoddisfacente	0	0,00%
1	Assolutamente insoddisfacente	0	0,00%

Giudizio medio: 3,89/5

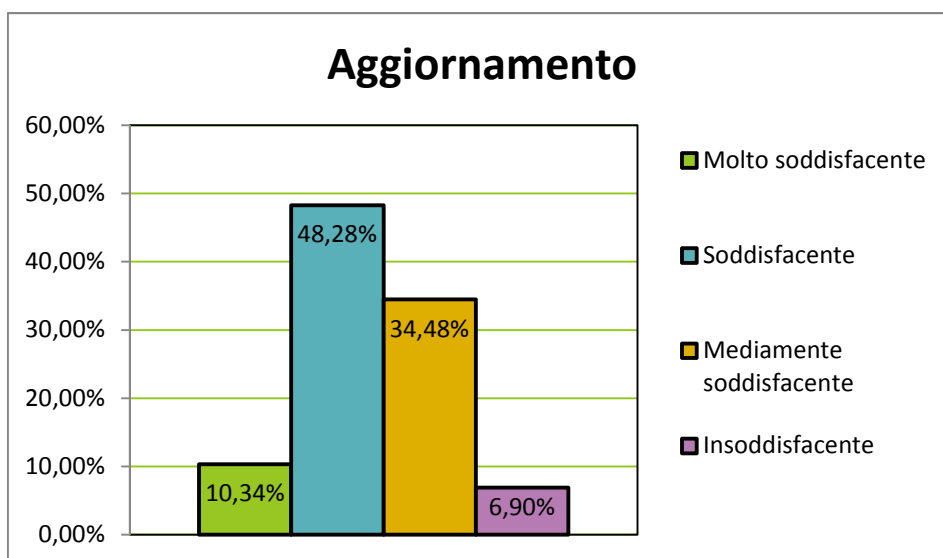




DOM. 11- Aggiornamento delle notizie:

5	Molto soddisfacente	3	10,34%
4	Soddisfacente	14	48,28%
3	Mediamente soddisfacente	10	34,48%
2	Insoddisfacente	2	6,90%
1	Assolutamente insoddisfacente	0	0,00%

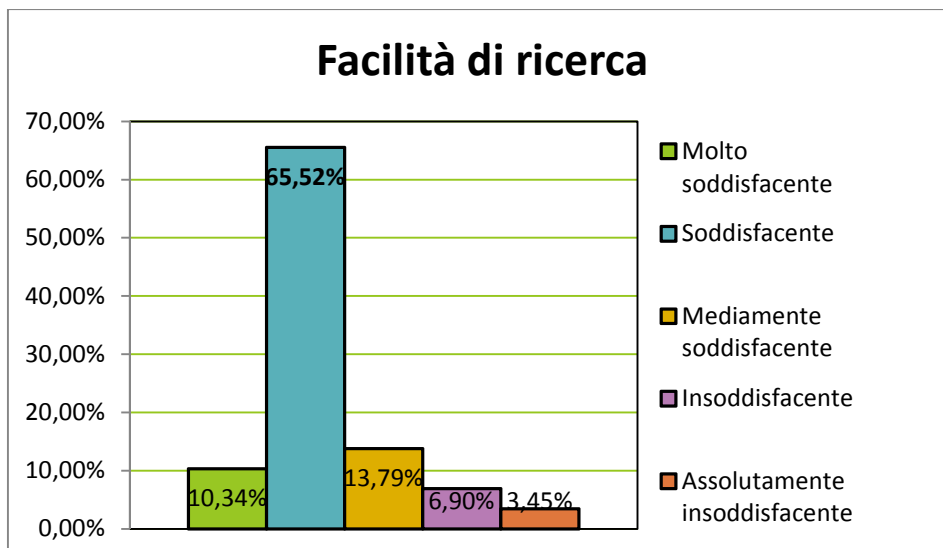
Giudizio medio: 3,62/5



DOM. 12 – Facilità di ricerca

5	Molto soddisfacente	3	10,34%
4	Soddisfacente	19	65,52%
3	Mediamente soddisfacente	4	13,79%
2	Insoddisfacente	2	6,90%
1	Assolutamente insoddisfacente	1	3,45%

Giudizio medio: 3,72/5



Come si evidenzia dai superiori grafici l'opinione complessiva degli utenti sul sito istituzionale è dunque sostanzialmente positiva.

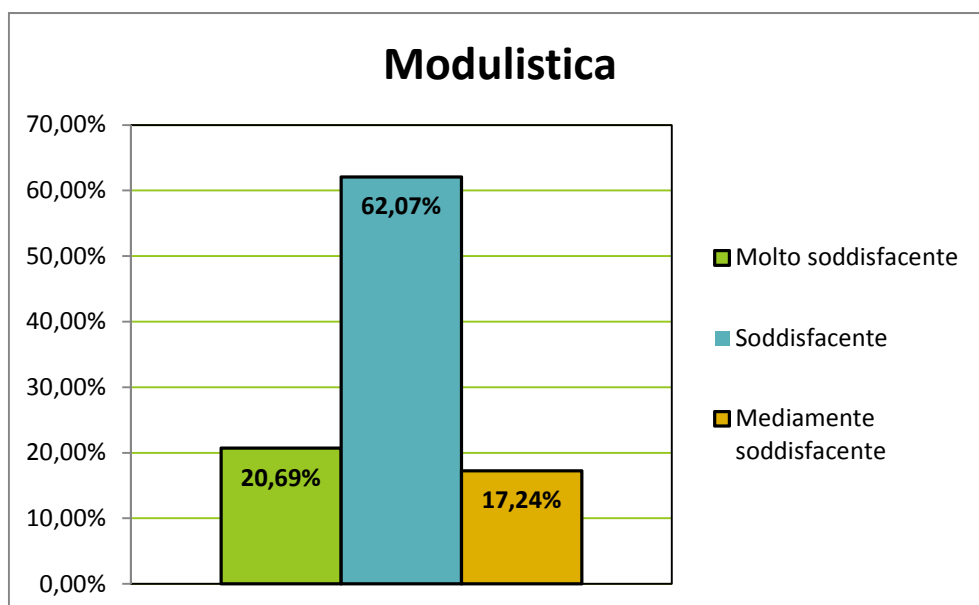
Solamente un utente si è dichiarato assolutamente insoddisfatto in ordine alla facilità di ricerca nel sito e solamente due utenti si sono espressi negativamente (insoddisfatti) sia in relazione alla facilità di ricerca che all'aggiornamento delle notizie riportate .

Anche i dati emersi sulla modulistica sono largamente positivi:

DOM. 13 - Come valuta la modulistica presente sul sito?

5	Molto soddisfacente	6	20,69%
4	Soddisfacente	22	62,07%
3	Mediamente soddisfacente	6	17,24%
2	Insoddisfacente	0	0,00%
1	Assolutamente insoddisfacente	0	0,00%

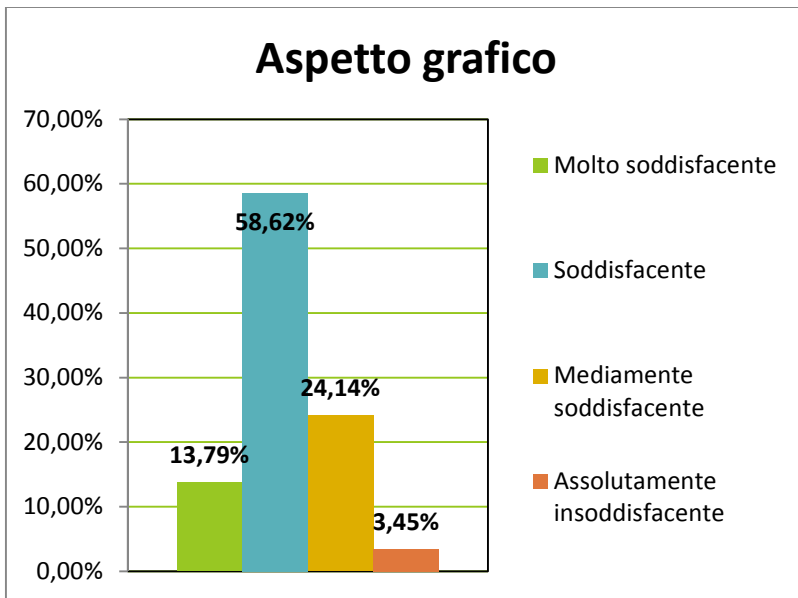
Giudizio medio: 4,03/5



DOM. 14 - Come valuta l'aspetto grafico?

5	Molto soddisfacente	4	13,79%
4	Soddisfacente	17	58,62%
3	Mediamente soddisfacente	7	24,14%
2	Insoddisfacente	0	0,00%
1	Assolutamente insoddisfacente	1	3,45%

Giudizio medio: 3,79/5

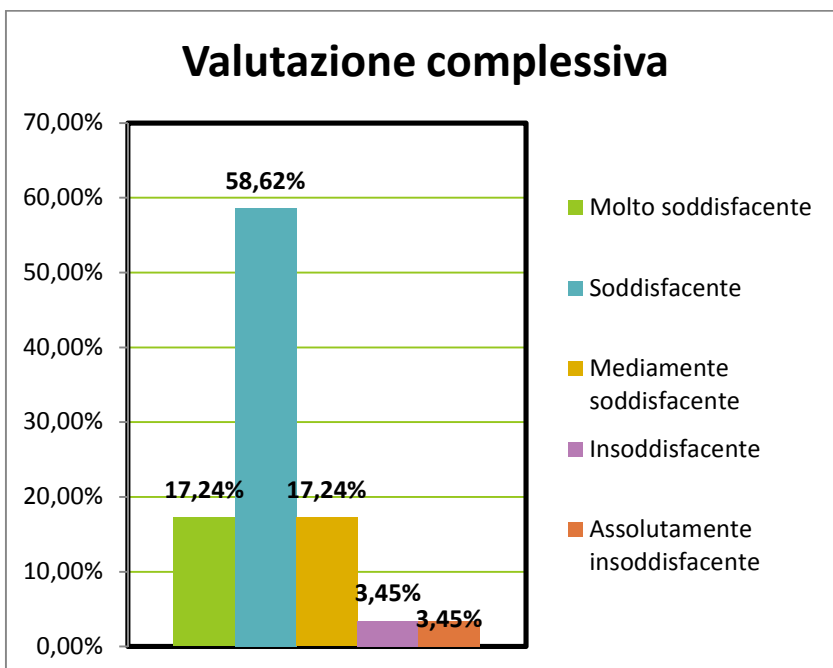


Anche i dati emersi sulla soddisfazione generale del servizio offerto sono positivi:

DOM. 16 - In generale quale valutazione complessiva dà del sito dell'Istituto ([www.irvos.it](http://www.irvos.it))?

5	Molto soddisfacente	5	17,24%
4	Soddisfacente	17	58,62%
3	Mediamente soddisfacente	5	17,24%
2	Insoddisfacente	1	3,45%
1	Assolutamente insoddisfacente	1	3,45%

Giudizio medio: 3,82/5



Il numero di utenti che hanno espresso una valutazione complessivamente positiva sul sito dell'Istituto (molto soddisfacente o soddisfacente) è pari a 22, corrispondente a

quasi il 76% dei questionari compilati, mentre solo due utenti hanno espresso il giudizio "insoddisfacente" e assolutamente insoddisfacente.

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

- *Newsletter realmente funzionante per un aggiornamento diretto.*
- *Risultati ricerca sperimentale su vitigni autoctoni.*
- *Aggiornare il sito di frequente*
- *Maggiore celerita' nell'aggiornamento delle notizie*

## CONSIDERAZIONI FINALI

Si può affermare che la percezione degli utenti sul sito istituzionale dell'Ente evidenzia un giudizio complessivamente positivo, 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:

- Modulistica presente sul sito - valutazione media pari a 4,03/5;
- Utilità delle informazioni - valutazione media pari a 3,89/5;

### **PUNTI DI DEBOLEZZA**

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

- Aggiornamento delle notizie - valutazione media 3,62/5
- Facilità di ricerca - valutazione media pari a 3,72/5;

Sembra pertanto opportuno curare maggiormente la tempestività nell'aggiornamento delle informazioni provvedendo, nel contempo, ad eliminare le notizie/informazioni ormai non più attuali.