

REGIONE SICILIANA



ISTITUTO REGIONALE
VINI E OLI

ORGANISMO DI CONTROLLO E CERTIFICAZIONE 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 28 giugno al 30 agosto 2016 sugli utenti dell'Organismo di Controllo e certificazione dei vini DOP e IGP.

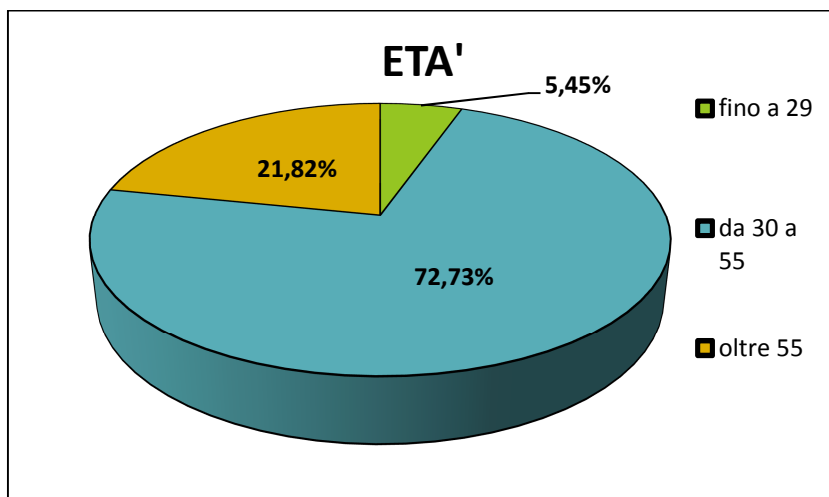
Il questionario è stato somministrato on line, in forma del tutto anonima sul portale www.vitevino.eu

Si sono avute n.165 compilazioni del questionario

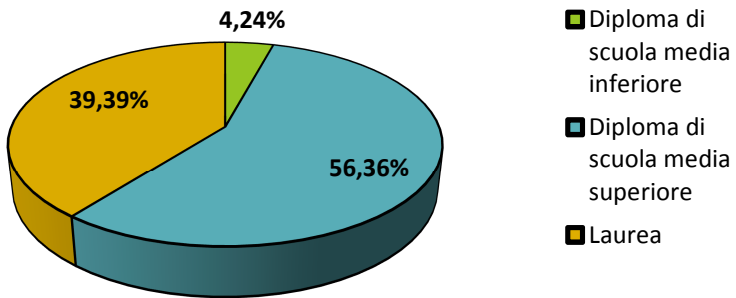
Sugli utenti che hanno compilato il questionario sono state effettuate le seguenti stratificazioni:

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

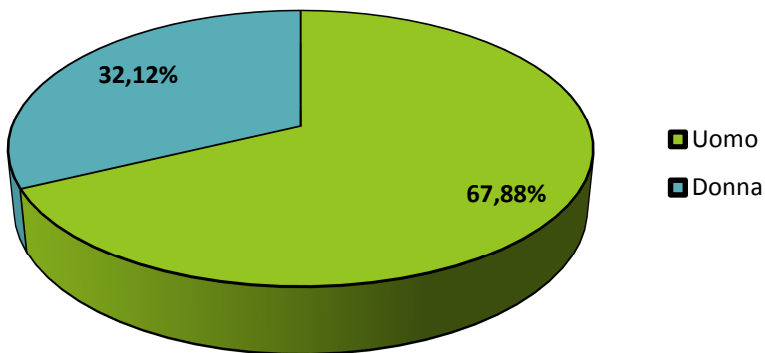
I risultati appaiono nei grafici successivi.



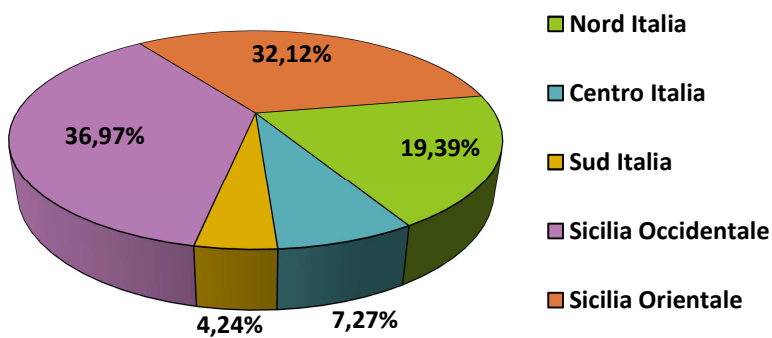
Titolo di studio



Sesso

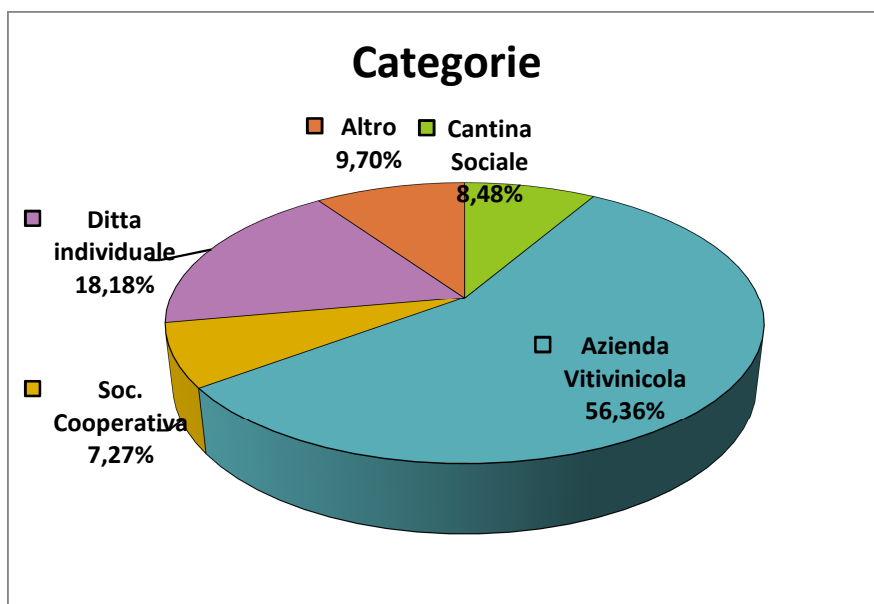


Area Geografica



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 operanti in Sicilia. Si rileva inoltre una buona partecipazione degli operatori del nord Italia (n. 32 compilazioni pari al 19% del totale).

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



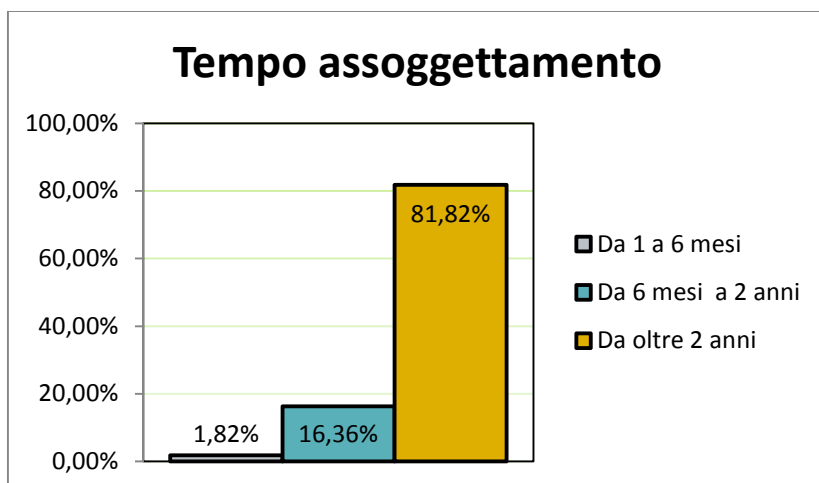
RISULTATI

Il questionario si propone di conoscere il grado di soddisfazione degli utenti dell'Organismo di Controllo e Certificazione dell'Istituto. Si riportano qui di seguito le informazioni relative alle principali dimensioni oggetto dell'indagine:

DOM. 1 - Da quanto tempo è assoggettato all'OdCC?

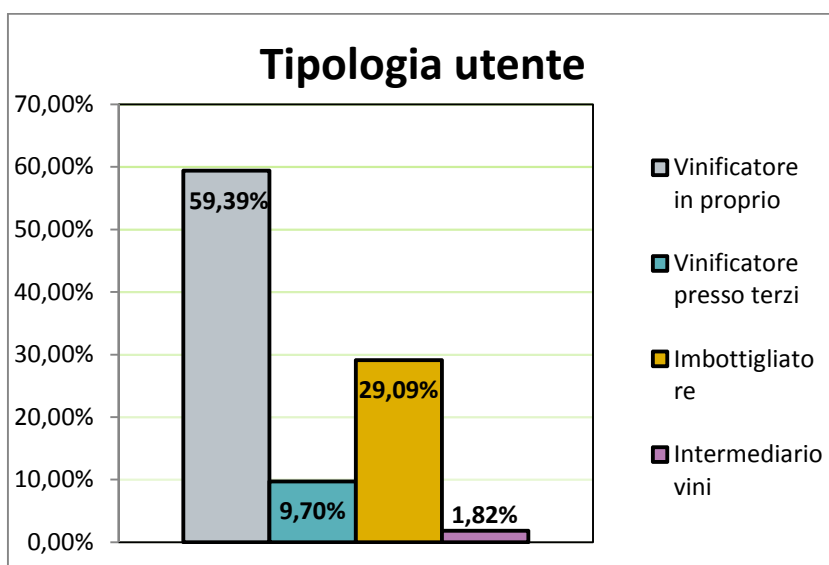
Da 1 a 6 mesi	3	1,82%
Da 6 mesi a 2 anni	27	16,36%
Da oltre 2 anni	135	81,82%

Risulta evidente come la maggioranza degli utenti che hanno risposto al questionario è assoggettata all'OdCC IRVO da oltre 2 anni. 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 i servizi resi dall'OdCC. Ciò porta alla deduzione che le risposte fornite siano particolarmente attendibili



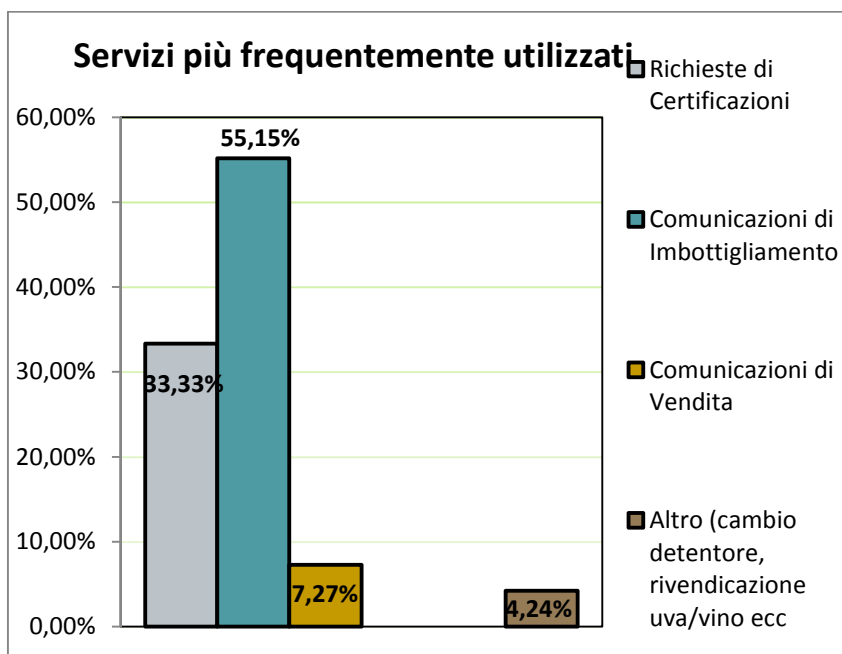
DOM. 2 - In che qualità è assoggettato?

Vinificatore in proprio	98	59,39%
Vinificatore presso terzi	16	9,70%
Imbottigliatore	48	29,094%
Intermediario vini	3	1,82%



DOM. 3 - In tema di controllo e certificazione quale attività esercita più frequentemente?

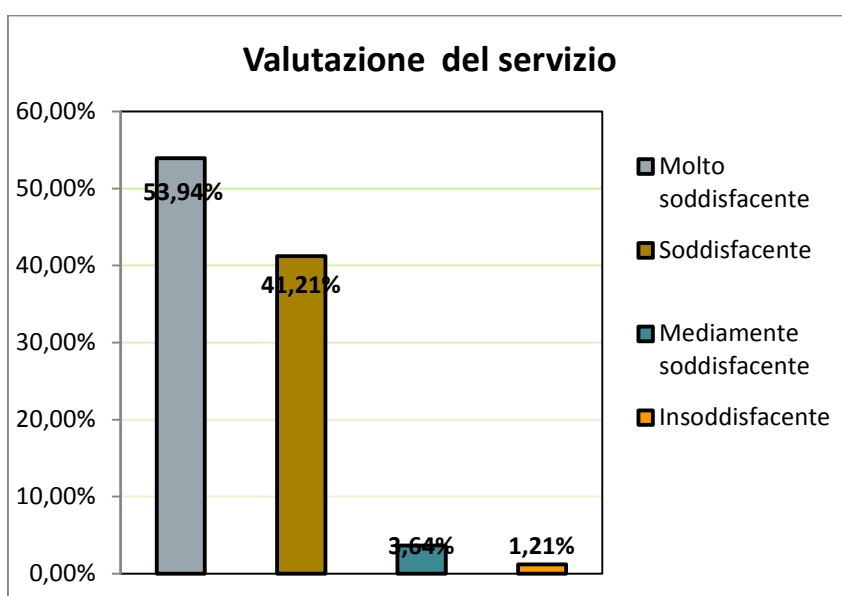
Richieste di Certificazioni	55	33,33%
Comunicazioni di Imbottigliamento	91	55,15%
Comunicazioni di Vendita	12	7,27%
Tagli e Assemblaggi	0	0%
Comunicazioni di Passaggio/Declassam. ecc.	0	0%
Altro (cambio detentore, rivendicazione uva/vino)	7	4,24%



DOM.4 - Come valuta in particolare il/i servizio/i di cui si avvale più frequentemente?

5	Molto soddisfacente	89	53,94%
4	Soddisfacente	68	41,21%
3	Mediamente soddisfacente	6	3,64%
2	Insoddisfacente	2	1,21%
1	Assolutamente insoddisfacente	0	0,00%

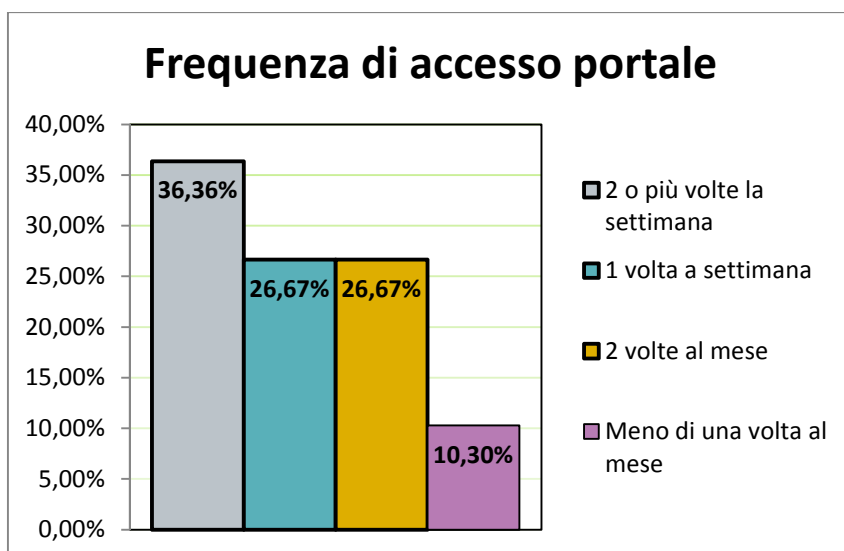
Giudizio medio: 4,48/5



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

DOM. 5 -: In particolare, nello specifico della sua esperienza, con quale frequenza accede al portale www.vitevino.eu

2 o più volte la settimana	60	36,36%
1 volta a settimana	44	26,67%
2 volte al mese	44	26,67%
Meno di una volta al mese	17	10,30%

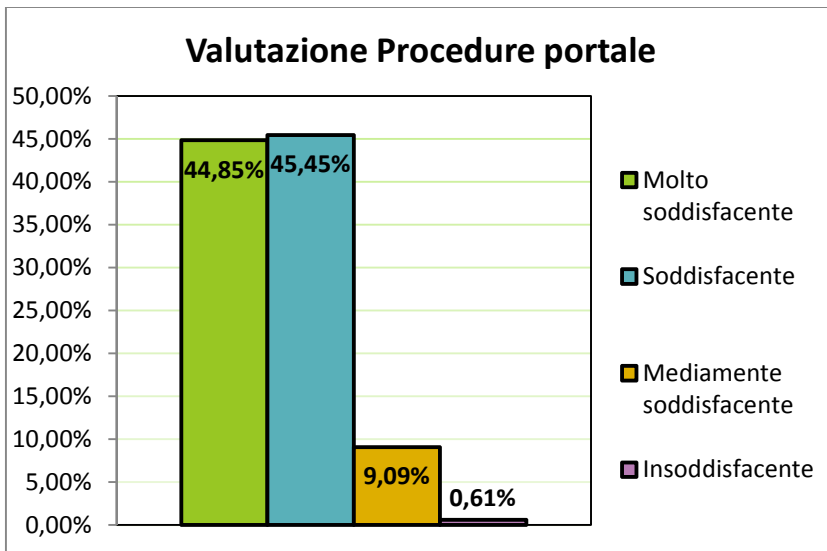


In merito al portale dedicato alle attività di Controllo e Certificazione www.vitevino.eu, è stato chiesto agli utenti di esprimere il proprio parere sui seguenti aspetti:

DOM. 6 - Semplicità delle procedure operative previste per gli adempimenti posti a carico dell'utente (comunicazioni, richieste, inserimento dati, ecc.)

5 Molto soddisfacente	74	44,85%
4 Soddisfacente	75	45,45%
3 Mediamente soddisfacente	15	9,09%
2 Insoddisfacente	1	0,61%
1 Assolutamente insoddisfacente	0	0,00%

Giudizio medio: 4,34/5

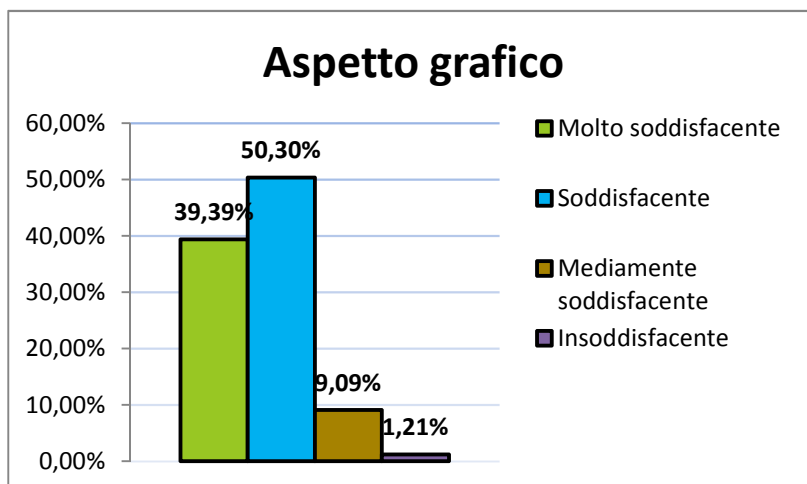


Complessivamente oltre il 90% degli utenti ha espresso la valutazione di molto soddisfacente o soddisfacente in ordine alla semplicità delle procedure operative previste dal portale, solamente un utente ha espresso un giudizio negativo in merito.

DOM.7 - Come valuta l'aspetto grafico?

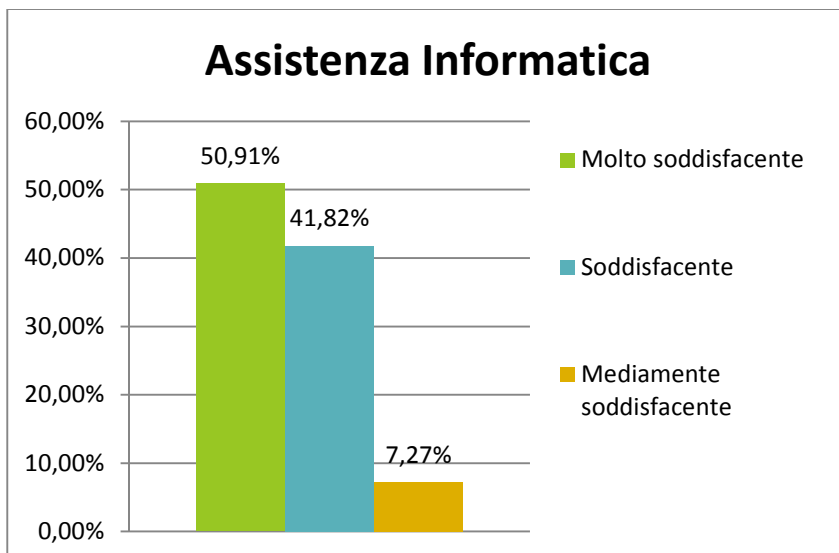
5	Molto soddisfacente	65	39,39%
4	Soddisfacente	83	50,30%
3	Mediamente soddisfacente	15	9,09%
2	Insoddisfacente	2	1,21%
1	Assolutamente insoddisfacente	0	0,00%

Giudizio medio: 4,27/5



DOM.8 - Come valuta l'assistenza informatica?

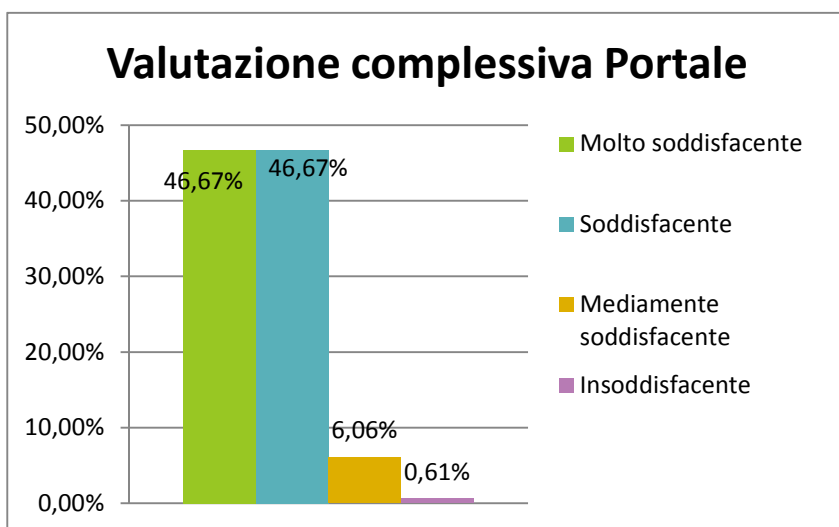
5	Molto soddisfacente	84	59,91%
4	Soddisfacente	69	41,82%
3	Mediamente soddisfacente	12	7,27%
2	Insoddisfacente	0	0,00%
1	Assolutamente insoddisfacente	0	0,00%



DOM.9 - In generale quale valutazione complessiva dà del portale IRVO

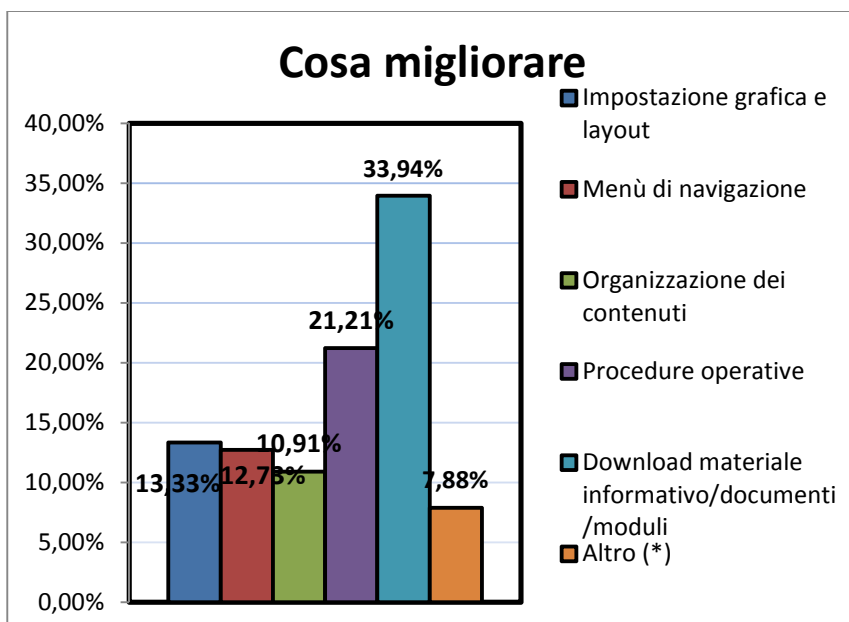
5	Molto soddisfacente	77	46,67%
4	Soddisfacente	77	46,77%
3	Mediamente soddisfacente	10	6,06%
2	Insoddisfacente	1	0,61%
1	Assolutamente insoddisfacente	0	0,00%

Giudizio medio:4,41/5



DOM. 10 - Cosa pensa sia possibile o necessario migliorare?

Impostazione grafica e layout	22	13,33%
Menù di navigazione	21	12,73%
Organizzazione dei contenuti	18	10,91%
Procedure operative	35	21,21%
Download materiale informativo/documenti/moduli	56	33,94%
Altro (*specificare)	13	7,88%



Alcuni utenti che hanno compilato il questionario hanno ritenuto opportuno fornire indicazioni e suggerimenti su ciò che è possibile migliorare nel portale che non rientra tra le opzioni date (Altro) e che qui si riportano testualmente:

- *contatti con il personale addetto;*
- *affidare piu' servizi all' azienda che gestisce il portale;*
- *Nella Sezione "Contatta IRVO", una volta inviata una mail dalla pec, il mittente non ha alcuna traccia della mail inviata, nè in termini di date nè in termini di contenuti. Reputo sia necessario lasciare traccia come memo.*
- *la possibilita' di modificare le registrazioni in caso di errore;*
- *aggiungere dei filtri per elaborare meglio i dati, es. hl imbottigliati per tipologia di prodotto e/o numero bottiglie, valutare quanti imbottigliamenti sono stati effettuati nell'arco di n tempo etc.*

CERTIFICAZIONI

Si è ritenuto di effettuare un'indagine specifica sui soggetti che si avvalgono del servizio di certificazione dei vini a DOP.

Qui di seguito i risultati:

DOM. 11 - Si avvale del servizio "Certificazioni" dei vini a D.O.?

SI	92	55,76%
NO (passare alla dom. 17)	73	44,24%
TOT.	165	100%

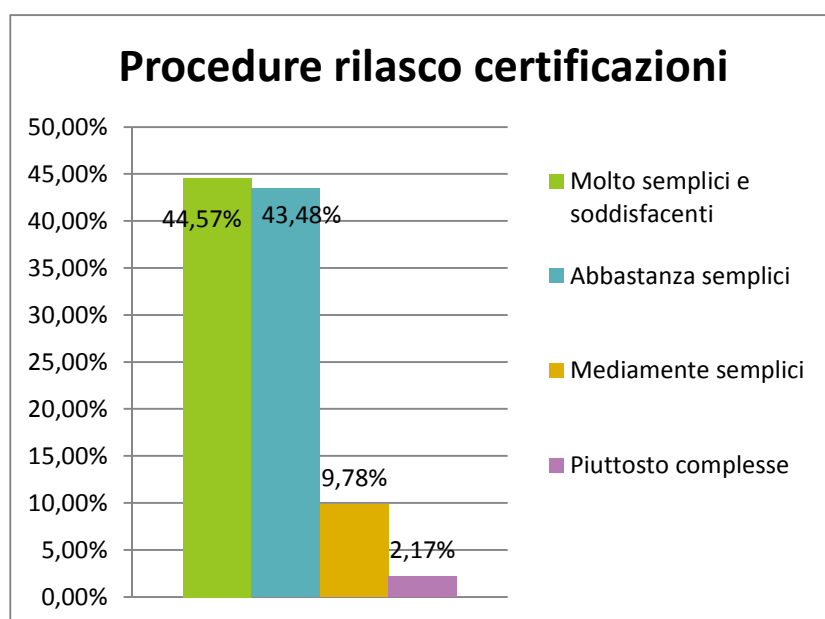


Circa il 56% dei soggetti che hanno compilato il questionario, pari a 92 utenti, si avvale del servizio di certificazione. Naturalmente tutte le successive domande riguardanti le procedure ed i tempi della certificazione sono state compilate solo dai 92 utenti che hanno dichiarato di avvalersi di tale servizio.

DOM. 12 - Come giudica le procedure finalizzate al rilascio della certificazione?

5	Molto semplici e soddisfacenti	41	44,57%
4	Abbastanza semplici	40	43,48%
3	Mediamente semplici	9	9,78%
2	Piuttosto complesse	2	2,17%
1	Troppo complesse e insoddisfacenti	0	0,00%

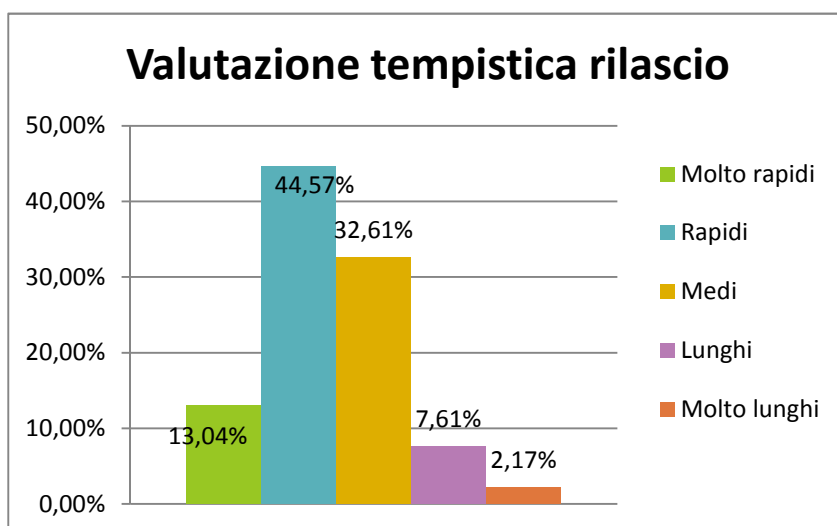
Giudizio medio: 4,30/5



DOM. 13 - Come valuta i tempi intercorrenti tra la richiesta di certificazione ed il rilascio della stessa?

5	Molto rapidi	12	28,81%
4	Rapidi	41	44,07%
3	Medi	30	23,77%
2	Lunghi	7	1,69%
1	Molto lunghi	2	1,69%

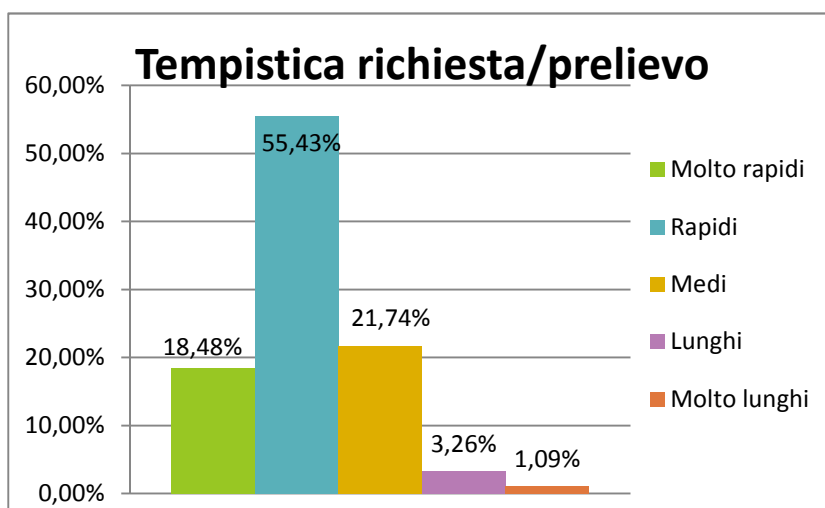
Giudizio medio: 3,59/5



DOM. 14 - In particolare, come valuta i tempi intercorrenti tra la richiesta di certificazione ed il prelievo del campione?

5	Molto rapidi	17	18,48%
4	Rapidi	51	55,43%
3	Medi	20	21,74%
2	Lunghi	3	3,26%
1	Molto lunghi	1	1,09%

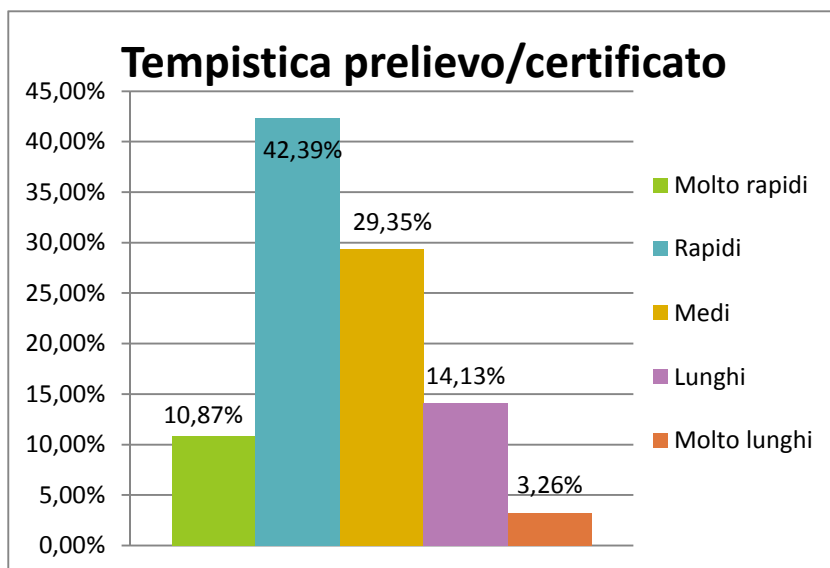
Giudizio medio: 3,87/5



DOM. 15 - Come valuta i tempi intercorrenti tra la data del prelievo e l'effettivo rilascio della certificazione?

5	Molto rapidi	10	10,87%
4	Rapidi	39	42,39%
3	Medi	27	29,35%
2	Lunghi	13	14,13%
1	Molto lunghi	3	3,26%

Giudizio medio: 3,43/5



Come si può rilevare per quanto concerne i tempi di erogazione del servizio richiesto vi è una generale soddisfazione.

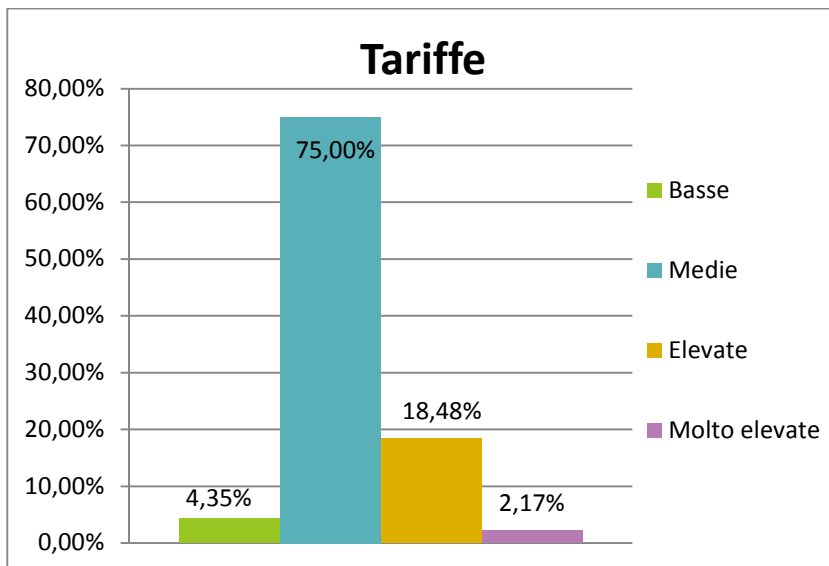
Infatti, circa il 58% di coloro che hanno risposto al questionario giudicano rapidi o molto rapidi i tempi complessivamente intercorrenti tra la richiesta e l'effettivo rilascio della certificazione.

In particolare, addirittura il 74% degli utenti esprime una valutazione positiva dei tempi intercorrenti tra la richiesta di certificazione ed il prelievo del campione, mentre la percentuale degli utenti soddisfatti scende al 54% per la fase successiva del procedimento, dal prelievo al rilascio della certificazione

DOM. 16 - Come valuta le tariffe stabilite per il servizio di certificazione?

5	Molto basse	0	0,00%
4	Basse	4	4,35%
3	Medie	69	75,00%
2	Elevate	17	18,48%
1	Molto elevate	2	2,17%

Giudizio medio: 2,81/5



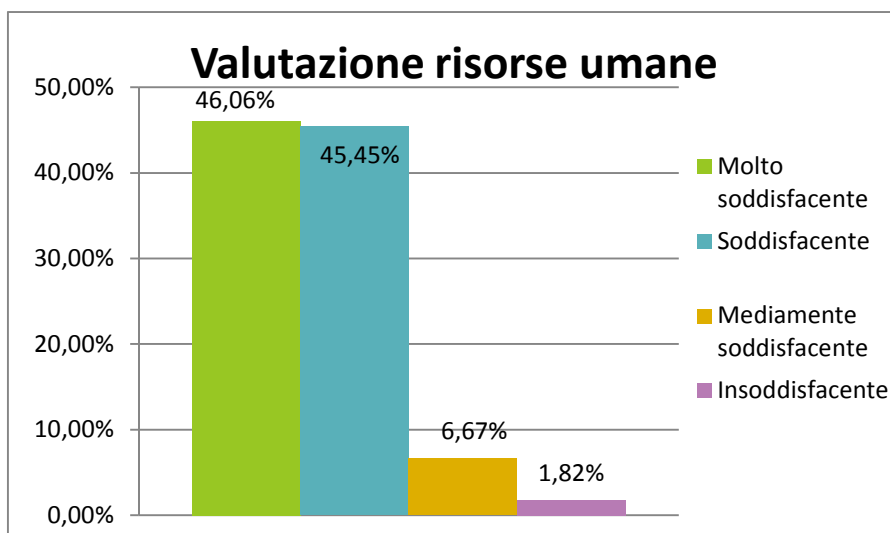
Come si vede, soltanto 19 utenti, pari al 20% dei soggetti che hanno compilato il questionario, ritengono elevate le tariffe, mentre la gran parte le giudica medie (75%) o addirittura basse.

In tema poi di risorse umane i dati relativi al personale che opera nell'ambito dell'OdCC mostrano una percezione dell'utente estremamente positiva, e in particolare:

DOM. 17 - Parliamo ora di risorse umane, in generale, nello specifico della sua esperienza, qual è la sua valutazione delle persone che operano nell'OdCC IRVO?

5	Molto soddisfacente	76	46,06%
4	Soddisfacente	75	37,29%
3	Mediamente soddisfacente	11	10,17%
2	Insoddisfacente	3	3,39%
1	Assolutamente insoddisfacente	0	0,00%

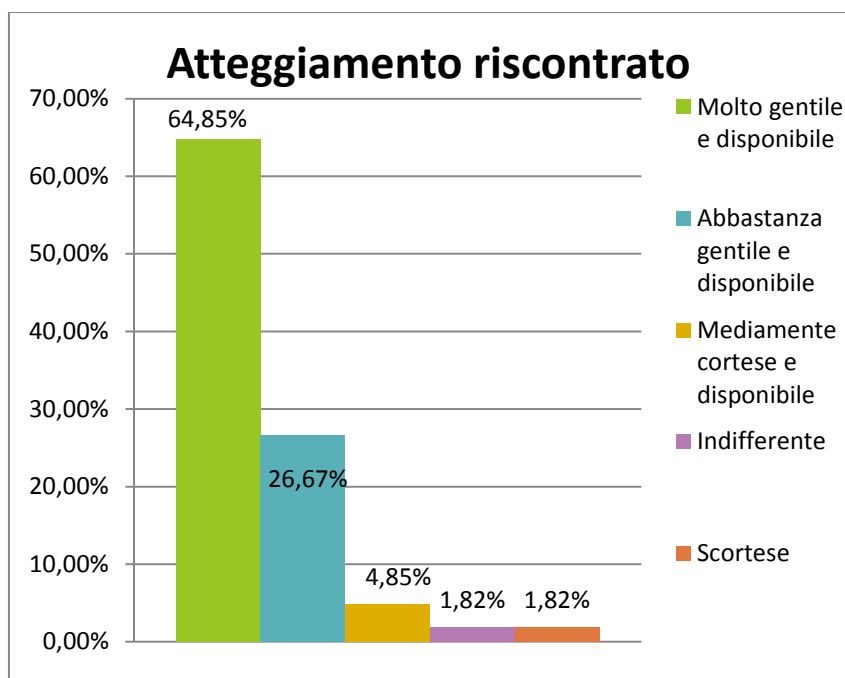
Giudizio medio: 4,36/5



DOM. 18 – Quale tipo di atteggiamento nota solitamente?

5	Molto gentile e disponibile	107	64,85%
4	Abbastanza gentile e disponibile	44	26,67%
3	Mediamente gentile	8	4,85%
2	Indifferente	3	1,82%
1	Scortese	3	1,82%

Giudizio medio: 4,51/5



Oltre il 91% degli utenti che hanno compilato il questionario esprime la valutazione "molto soddisfacente/soddisfacente" per le persone che operano nell'ambito dell'OdCC IRVO e oltre il 91% degli stessi ha riscontrato un atteggiamento "molto/abbastanza gentile e disponibile".

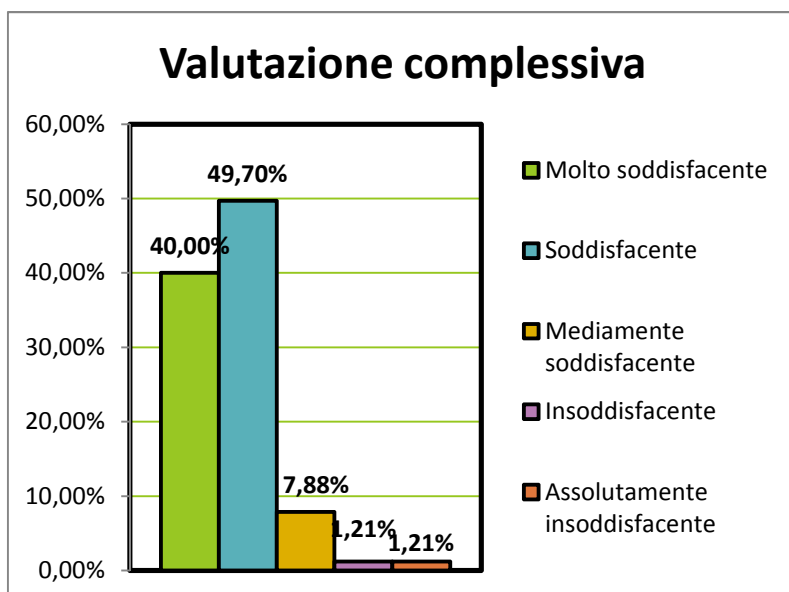
Solamente tre utenti hanno espresso una valutazione negativa in ordine alle risorse umane.

Anche i dati emersi sulla soddisfazione generale dei servizi resi dall'OdCC sono largamente positivi:

DOM. 19 – In generale quale valutazione complessiva dà dei servizi resi dall'OdCC IRVO?

5	Molto soddisfacente	66	40,00%
4	Soddisfacente	82	49,70%
3	Mediamente soddisfacente	13	7,88%
2	Insoddisfacente	2	1,21%
1	Assolutamente insoddisfacente	2	1,21%

Giudizio medio: 4,26/5



Il numero di utenti che hanno valutato i servizi resi dall'OdCC nel complesso molto soddisfacenti o soddisfacenti è pari a 148, corrispondente a quasi il 90% dei questionari compilati, mentre solo 4 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:

- *Sarebbe di aiuto di avere una data (+/- 3 giorni) precisa su quanto rilascia la certificazione e farlo veloce in modo che programmazione del imbottigliamento ecc. potrebbe procedere più rapida e efficace e non si perdeva tempo sul mercato.*
- *Spesso le comunicazioni sulle normative, sulle procedure relative agli accreditamenti, gli aggiornamenti, la modulistica ecc. vengono pubblicate solo sul sito istituzionale dell'IRVOS. sarebbe necessario averle a disposizione anche sul portale di certificazione che è quello operativo e più utilizzato. **(Affermazione non rispondente al vero in quanto tutte predette comunicazioni non solo vengono pubblicate anche sul portale, ma addirittura inviate alle aziende assoggettate tramite il servizio multi-mail.)***
- *se possibile migliorare la gestione dell'invio delle ricevute dei pagamenti;*
- *Avere delle sedi piu' vicine per noi facente parte della Sicilia orientale e organizzare dei corsi o aggiornamenti per noi proprietari delle aziende.*
- *maggiore contatto con le cantine;*
- *Applicare il pagamento adottato per i vini imbottigliati, anche per i vini sfusi, così si verrebbe a pagare sull'effettivo commercializzato.*
- *permettere contemporaneamente nella comunicazione di imbottigliamento la possibilità' di richiedere la certificazione delle bottiglie realizzate;*
- *nel prelievo dei vini dolci destinati alla certificazione dop, il campione deve essere mantenuto a bassa temperatura durante il trasporto in quanto sono vini non ancora stabilizzati, sarà quindi necessario dotare l'operatore di contenitori o borse frigo;*
- *rimborsare il declassamento del vino del vino;*
- *Bisognerebbe diminuire i tariffari, considerato l'utile che ne ha una cantina di questo sistema;*

CONSIDERAZIONI FINALI

Si può affermare che la percezione dei servizi offerti dall'OdCC IRVO 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 4,35/5;
- atteggiamento del personale gentile e disponibile - valutazione media pari a 4,51/5;
- valutazione complessiva del portale dedicato ai controlli e certificazioni – valutazione media 4,41/5
- valutazione del servizio più frequentemente utilizzato - valutazione media 4,48/5
- procedure finalizzate al rilascio della certificazione – valutazione media 4,30/5

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:

- tariffe del servizio di certificazione – valutazione media 2,81/5
- tempi intercorrenti tra il prelievo del campione e l'effettivo rilascio della certificazione – valutazione media 3,43/5