

Premessa

Il presente lavoro, rappresenta il risultato della terza fase di un programma di rilevazione della soddisfazione del cliente, condotta attraverso il sito web di ARPAV, per quanto riguarda i bollettini previsionali emessi dal Dipartimento Regionale per la Sicurezza del Territorio.

Lo scopo finale di tali indagini, è quello di ottenere un quadro completo del grado di soddisfazione degli utilizzatori di questi prodotti, con l'obiettivo di conformare quanto più possibile il livello di servizio alle effettive esigenze dei fruitori.

La prima fase dell'indagine, incentrata sull'analisi dei bollettini Meteo Veneto e Meteo Pianura, è stata condotta nel corso dei mesi di settembre-ottobre 2014.

Successivamente, nei mesi di febbraio-marzo 2015, è stata la volta dei bollettini Dolomiti Meteo e Dolomiti Neve e Valanghe.

Per quanto riguarda la terza fase, è da segnalare che originariamente era prevista l'analisi dei bollettini Agrometeo...informa, Meteo Garda e Meteo Spiagge.

A causa però delle scarsissime risposte relative alle ultime due tipologie di bollettini (Garda e Spiagge), si è ritenuto di non effettuare nessun tipo di analisi, per quanto riguarda queste due tipologie di bollettini, in quanto le stesse risulterebbero non significative.

Si riportano quindi, di seguito, i risultati dell'ultima parte dell'indagine, relativa al bollettino Agrometeo informa, svolta tra i mesi di luglio e agosto 2015.

Terza rilevazione Luglio – agosto 2015

Agrometeo ...informa: la soddisfazione degli utenti

Il questionario

Il questionario è stato pubblicato per circa quattro settimane sul sito dell'Agenzia nel periodo dal 06 luglio al 02 agosto 2015. Gli utenti interessati potevano esprimere direttamente online il loro gradimento nei confronti del servizio di previsione e informazione agrometeo offerto.

Dei circa 1.000 questionari raccolti, **818** sono risultati validi in quanto gli utenti ne hanno completato la compilazione.

La prima parte del questionario conteneva domande sul profilo generale degli utenti (età, provincia di residenza, motivazioni alla lettura del bollettino, frequenza di consultazione).

La seconda parte del questionario conteneva domande specifiche ed articolate su contenuti, grafica e modalità di aggiornamento dei bollettini.

A ciascuna domanda sono state associate 4 risposte, due di carattere negativo, (per niente o poco) e due di carattere positivo (abbastanza o pienamente).

Il profilo dei rispondenti

- **Età**

Il 61% degli utenti che hanno aderito all'iniziativa ha un'età compresa tra i 40 e i 60 anni; il 16% appartiene alla fascia di età 20-40 anni, il 22% ha più di 60 anni e solamente lo 0,2% sono giovani con meno di 20 anni.

- **Provincia di appartenenza**

Padova e Treviso sono le provincie in cui si è registrata la più alta partecipazione all'iniziativa (26% a Padova e 22% a Treviso); seguono Verona (19%) e appaite Venezia e Vicenza (12%). Solo il 9% dei rispondenti appartengono alla provincia di Rovigo, segue Belluno con poco significativo 0,4%.

- **Motivazioni alla lettura del bollettino**

La specificità del prodotto oggetto di indagine, è stata confermata dal fatto che ben il 64% dei rispondenti legge il bollettino per interesse professionale, mentre solo il 7% dichiara di leggerlo per programmare il tempo libero; il 26% lo utilizza per entrambe le motivazioni.

Il 2% dichiara di consultare i bollettini per curiosità e il rimanente 1% fornisce altre motivazioni in merito all'interesse di lettura.

- **Professione dell'utenza**

Si è voluto inoltre capire in modo più dettagliato la professione degli utenti fruitori del bollettino.

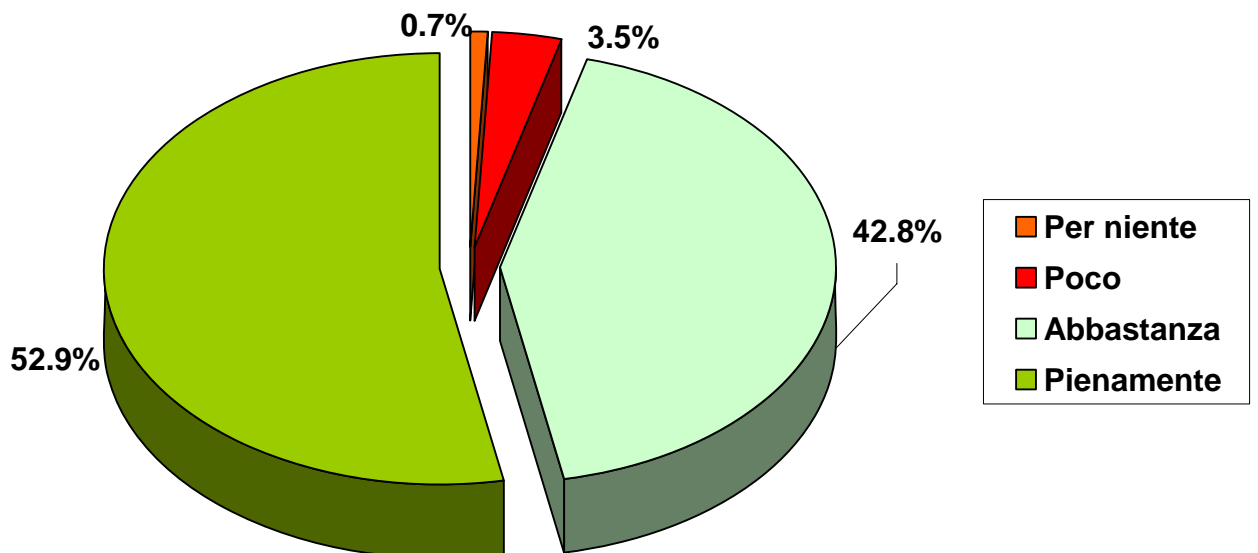
E' ovviamente alta la percentuale di imprenditori agricoli, pari al 64%, seguita a pari merito da agrotecnici e impiegati pubblici del settore primario, entrambi al 7%; molto bassa la percentuale dei contoterzisti, pari all'1%.

Alta anche la percentuale di utenza che ha indicato "Altro" in relazione alla professione (21%), segno che al questionario hanno risposto anche persone non strettamente legate al mondo agricolo.

Il grado di soddisfazione degli utenti



E' facile da trovare nel sito www.arpa.veneto.it?



In sintesi

abbastanza & pienamente soddisfatti	95,7 %
--	---------------

per niente & poco soddisfatti	4,2 %
--	--------------

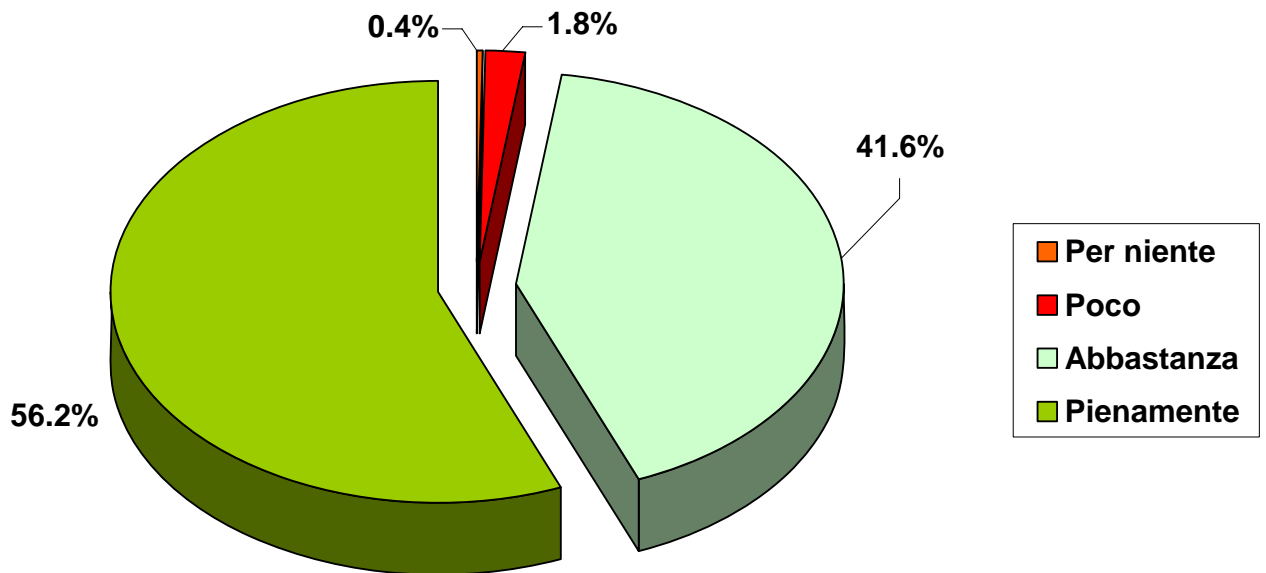
Largamente positivo il giudizio espresso dall'utenza con oltre il 53% che si ritiene *pienamente soddisfatto*, mentre il 43% si dichiara *abbastanza soddisfatto*.

La presenza in homepage ARPAV dei riferimenti/link ai bollettini Agrobiometeo garantisce evidentemente un immediato accesso alle informazioni.

Gli iscritti alle mailing-list (oltre 9.000) ricevono inoltre direttamente il link all'ultima edizione disponibile del bollettino.

Comprensibilità dei testi

Il linguaggio è facilmente comprensibile?



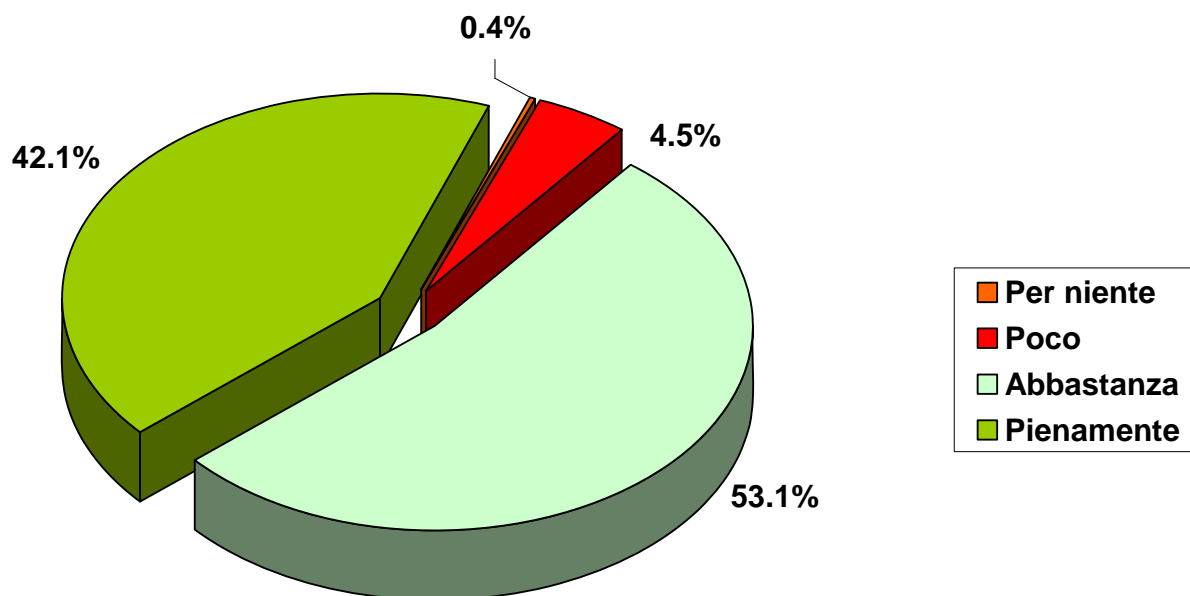
In sintesi

abbastanza & pienamente soddisfatti	97,8 %
--	---------------

per niente & poco soddisfatti	2,2 %
--	--------------

Anche in questo caso emerge un'ottima valutazione per quanto riguarda la comprensibilità dei testi usati nei bollettini.

Chiarezza dei grafici e delle tabelle



In sintesi

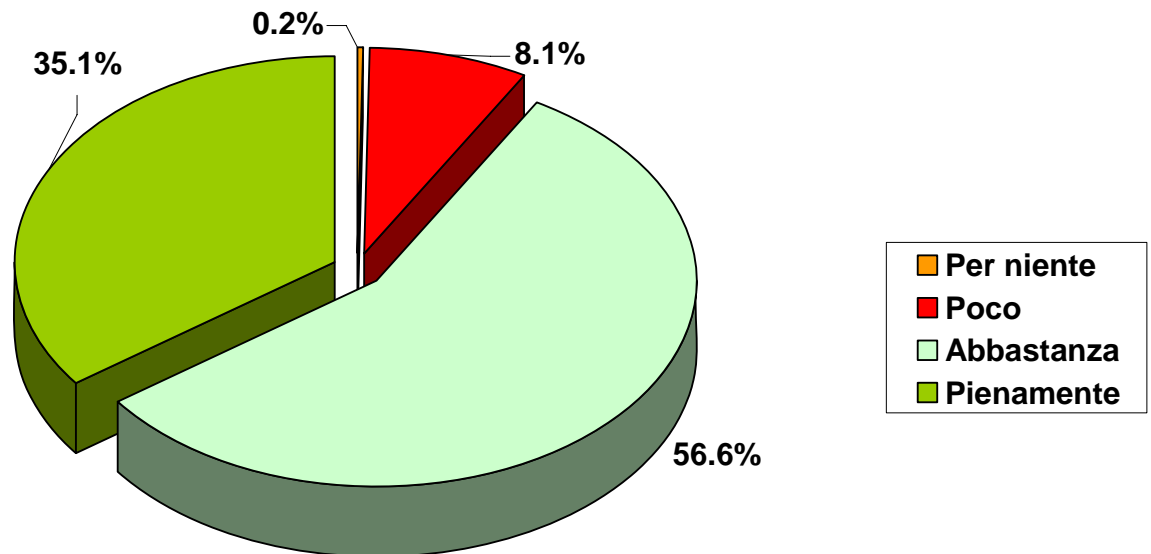
abbastanza & pienamente soddisfatti	95,2 %
--	---------------

per niente & poco soddisfatti	4,9 %
--	--------------

Diminuisce di pochissimo la valutazione positiva anche se rimane bel al di sopra del 90%, segno di un elevato apprezzamento. Scende per la prima volta sotto il 50% la percentuale degli utenti "pienamente soddisfatti" mentre sale oltre il 50% quella degli "abbastanza soddisfatti".

Completezza delle previsioni meteo

La previsione nella sua globalità (quindi parte testuale e grafica) ha tutti gli elementi necessari per comprendere l'evoluzione meteorologica?



In sintesi

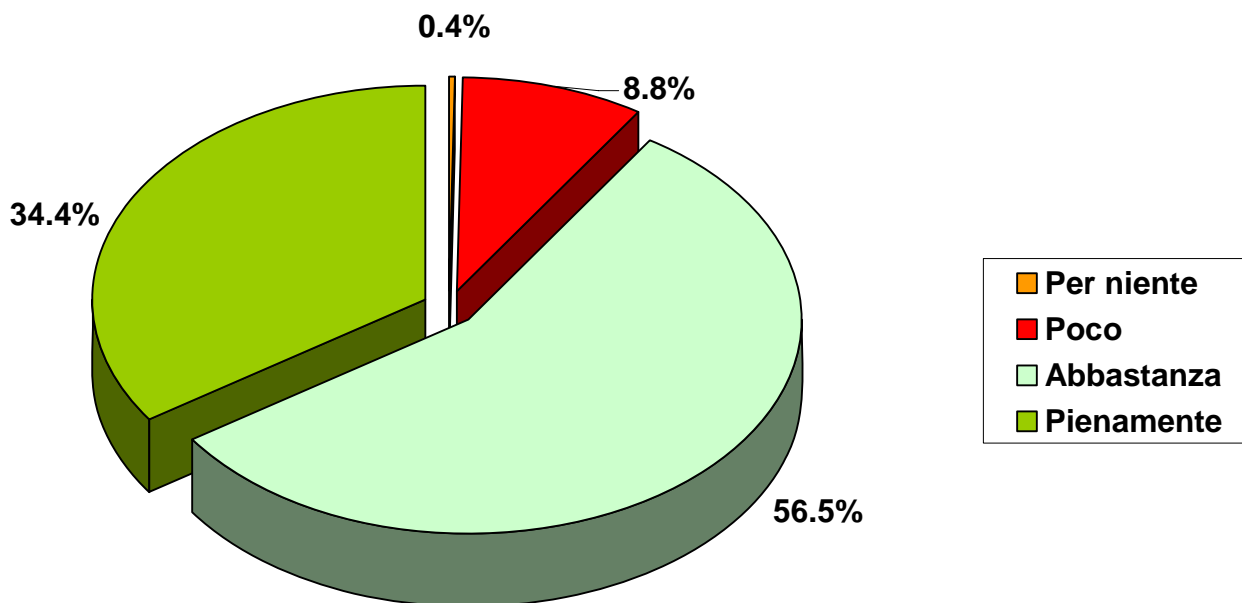
abbastanza & pienamente soddisfatti	91,7 %
per niente & poco soddisfatti	8,3 %

Anche in questo caso è stato notevole il ritorno positivo espresso dall'utenza, con percentuali ancora sopra il 90%. Diminuisce significativamente la percentuale dei *pienamente soddisfatti* a favore di coloro che lo sono *abbastanza*

Timido aumento degli insoddisfatti, in totale 68 persone, comunque ancora ben al di sotto della soglia del 10%.

Completezza delle informazioni tecniche

Le informazioni tecniche nella loro globalità (quindi parte testuale e parte grafica) sono sufficienti per comprendere i dati forniti?



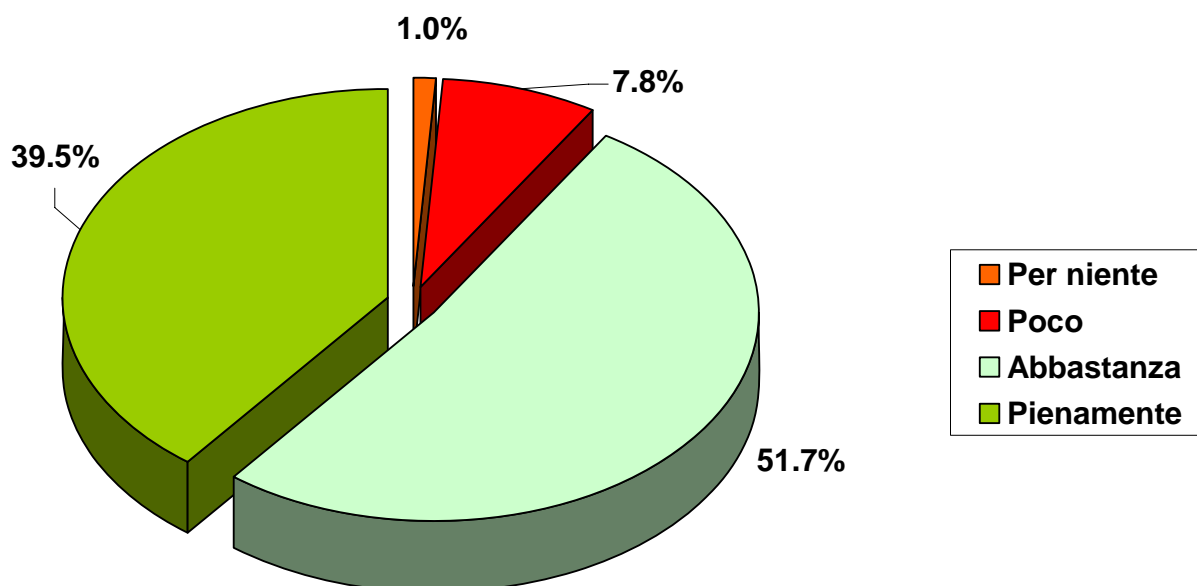
In sintesi

abbastanza & pienamente soddisfatti	90,9 %
per niente & poco soddisfatti	9,2 %

Le risposte a questa domanda ricalcano pressoché integralmente quelle relative alla completezza delle previsioni meteo, segno che non vi è significativa differenza fra le due componenti principali del bollettino.

Utilità delle informazioni per l'attività lavorativa

Le informazioni fornite sono attinenti e validamente impiegabili nella tua attività lavorativa?



In sintesi

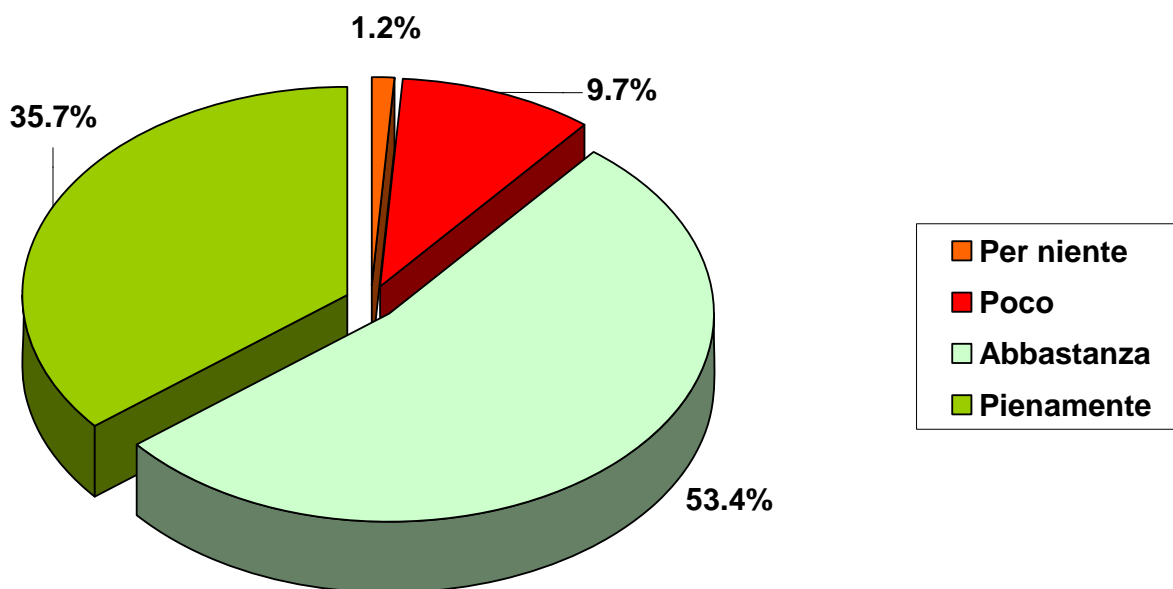
abbastanza & pienamente soddisfatti	91,2 %
per niente & poco soddisfatti	8,8 %

Le percentuali sono anche in questo caso largamente positive.

E' comunque da tenere presente il numero degli insoddisfatti pari a 72.

Orario di emissione del bollettino

L'attuale orario di emissione soddisfa le tue esigenze?



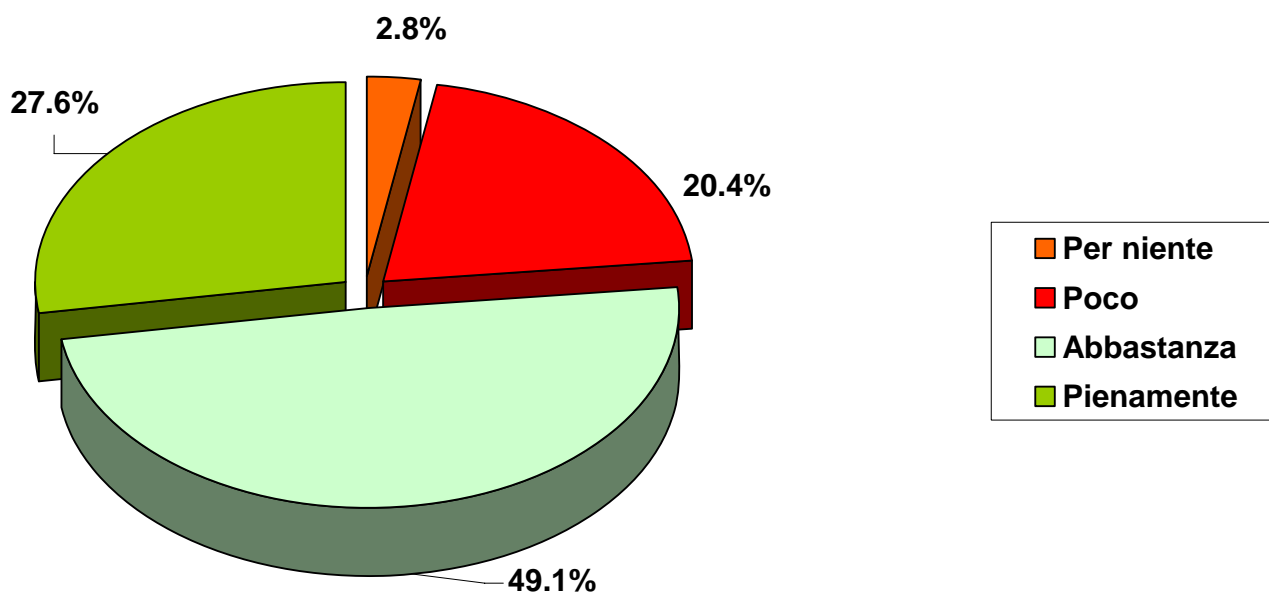
In sintesi

abbastanza & pienamente soddisfatti	89,1 %
per niente & poco soddisfatti	10,9 %

L'89,1% degli utenti manifesta la propria soddisfazione per l'orario di emissione dei bollettini (entro le ore 15:00 del giorno di emissione). E' questo uno degli aspetti su cui si registra una minima richiesta di miglioramento dato che, per la prima volta, il 10,9% degli utenti è *poco* o *per niente soddisfatto* dell'attuale orario di emissione.

Frequenza di emissione

L'aggiornamento del bollettino, che avviene con cadenza variabile con la stagione (da bisettimanale a mensile), soddisfa le tue esigenze?



In sintesi

abbastanza & pienamente soddisfatti	76,7 %
--	---------------

per niente & poco soddisfatti	23,5 %
--	---------------

La frequenza di emissione risulta l'aspetto più critico. Infatti la percentuale degli utenti soddisfatti scende al 76%. E' questo il quesito per il quale si registra la più alta percentuale di risposte negative; ciò va indubbiamente interpretato come un'esigenza di aggiornamento più frequente nel corso della settimana, probabilmente più sentita nel corso della stagione vegetativa.

Punti di forza e criticità

Dall'analisi dei dati emerge chiaramente il generale apprezzamento dell'utenza per il bollettino AGROMETEO INFORMA. Per tutte le domande legate ai diversi aspetti dei bollettini (contenuti, grafica, aggiornamento), i giudizi positivi sono compresi tra un minimo di 76,7% e 97,8%.

In particolare per i primi 3 quesiti (accessibilità, comprensibilità dei testi, chiarezza dei grafici e delle tabelle), almeno la metà del campione li valuta pienamente soddisfacenti.

Per quanto riguarda le domande successive, l'apprezzamento cambia gradatamente e progressivamente con la diminuzione del giudizio *pienamente* e l'aumento di quello *abbastanza soddisfatti*.

Complessivamente i giudizi negativi raggiungono percentuali di un certo rilievo solo per quanto riguarda le domande finali sull'orario di emissione e sulla frequenza di pubblicazione dei bollettini.

Commenti degli utenti

Nell'ultima pagina del questionario è stata inserita la possibilità di immettere un breve commento.

Il 28,5% di coloro che hanno risposto, ha utilizzato questo spazio per esprimere richieste/suggerimenti per il miglioramento del servizio o semplicemente per esprimere apprezzamenti.

Tali richieste/suggerimenti sono state raggruppate nelle seguenti tipologie, in gran parte riconducibili alle domande contenute nel questionario:

1. Orario di emissione del BAI
2. Chiarezza grafici e tabelle
3. Completezza previsioni meteo
4. Varie osservazioni comunque non relative ai contenuti del BAI
5. Frequenza di emissione
6. Completezza delle informazioni tecniche
7. Apprezzamenti

Anche in questo caso viene confermato il trend emerso dalle domande dirette, con un generale apprezzamento da parte dell'utenza: 1/3 dei commenti sono rappresentati da giudizi positivi nei riguardi del bollettino (34%).

Al secondo posto, con il 27%, gli utenti hanno espresso suggerimenti riconducibili alla completezza delle informazioni tecniche contenute nel BAI ed essenzialmente legate alla quantità di colture di cui di volta in volta si tratta nel bollettino, nel

senso che viene suggerito di ampliare il numero e la varietà di informazioni relative alle diverse tipologie di colture agrarie.

Il terzo commento in ordine di grandezza riguarda la frequenza di emissione (13%): gli utenti esprimono la necessità di aumentare il numero infrasettimanale di emissioni dei bollettini.

