

SERVIZIO NEVE E VALANGHE ARABBA
INFORMAZIONI DI RITORNO DAI CLIENTI-ANNO 2015

Documenti di riferimento	Comunicazioni da parte di clienti esterni Schede di "Rilevamento della soddisfazione del cliente"
--------------------------	--

Nel 2015 si è svolto un sondaggio on-line relativo al gradimento dei contenuti e delle modalità di accesso dei bollettini "Dolomiti Meteo" e "Dolomiti Neve e Valanghe".

Risultati dei sondaggi - Dolomiti Meteo

Il sondaggio verteva su 8 domande, per le quali era possibile esprimere un parere sulla soddisfazione secondo un punteggio articolato in 4 livelli:

- ❖ Per niente
- ❖ Poco
- ❖ Abbastanza
- ❖ Pienamente

Le domande poste al pubblico riguardavano:

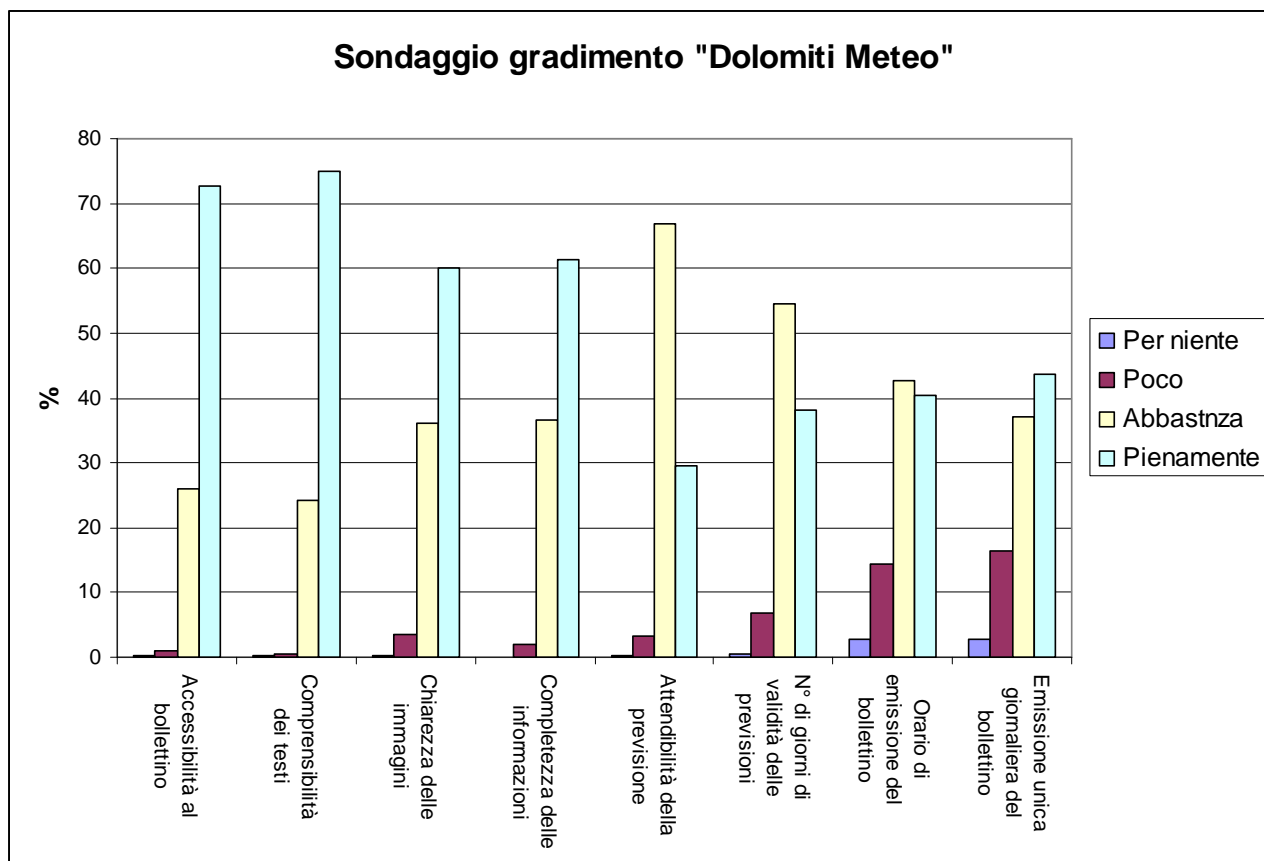
1. Accessibilità al bollettino
2. Comprensibilità dei testi
3. Chiarezza delle immagini
4. Completezza delle informazioni
5. Attendibilità della previsione
6. Numero giorni di validità della previsione
7. Orario di emissione del bollettino
8. Emissione unica giornaliera del bollettino

Complessivamente il questionario è stato completato da 1685 persone.

Di seguito si mostrano i risultati per singola domanda, analizzati sia come numero di risposte che come % delle stesse.

1) Accessibilità del bollettino:		
❖ Per niente	3	0.18%
❖ Poco	18	1.07%
❖ Abbastanza	439	26.05%
❖ Pienamente	1225	72.70%
2) Comprensibilità dei testi:		
❖ Per niente	3	0.18%
❖ Poco	10	0.59%
❖ Abbastanza	409	24.30%
❖ Pienamente	1261	74.93%
3) Chiarezza delle immagini:		
❖ Per niente	3	0.18%
❖ Poco	60	3.56%
❖ Abbastanza	608	36.13%
❖ Pienamente	1012	60.13%
4) Completezza delle informazioni:		
❖ Per niente	2	0.12%
❖ Poco	34	2.02%
❖ Abbastanza	617	36.64%
❖ Pienamente	1031	61.22%
5) Attendibilità della previsione:		
❖ Per niente	5	0.30%
❖ Poco	57	3.39%
❖ Abbastanza	1123	66.76%
❖ Pienamente	497	29.55%
6) Numero giorni di validità della previsione		
❖ Per niente	9	0.53%
❖ Poco	115	6.84%
❖ Abbastanza	916	54.46%

❖ Pienamente	642	38.17%
7) Orario di emissione del bollettino:		
❖ Per niente	45	2.68%
❖ Poco	241	14.34%
❖ Abbastanza	715	42.53%
❖ Pienamente	680	40.45%
8) Emissione unica giornaliera del bollettino:		
❖ Per niente	48	2.86%
❖ Poco	274	16.30%
❖ Abbastanza	625	37.18%
❖ Pienamente	734	43.66%



Dai risultati sopra riportati si evidenzia un complessivo elevato gradimento del prodotto.

In particolare il 93.11% (media dei risultati) degli intervistati esprime un livello di gradimento positivo, ovvero si dichiara abbastanza o pienamente soddisfatto.

Tali percentuali appaiono più rimarcate per quanto attiene le prime 5 domande, ovvero quelle direttamente riferite ai contenuti, alla facilità di reperimento delle informazioni o alla chiarezza e comprensibilità dei testi e delle immagini che compongono il bollettino.

Per quanto riguarda le ultime 3 domande, ovvero quelle che attengono ad un aspetto che dipende in maniera più diretta dalla disponibilità di risorse tecnologiche e umane, nonché all'organizzazione dell'attività di previsione, le percentuali di gradimento calano leggermente, pur rimanendo sempre prevalente in maniera marcata le risposte positive.

In particolare per le ultime 2 domande, per le quali qualche utente ha anche esplicitato in maniera più estesa qualche proposta o "lamentela", si deve rimarcare come, per poter provvedere in qualche modo a prendere in considerazione una eventuale criticità evidenziata, sarebbe necessario attuare dei significativi cambiamenti nell'organizzazione del lavoro, soprattutto in merito agli orari del personale e alla disponibilità numerica dello stesso, poiché sarebbe necessario un aumento dell'organico dei previsori per far fronte da una parte ad un anticipo dell'emissione del bollettino (domanda n. 7) e dall'altra all'emissione di più aggiornamenti del bollettino, presumibilmente in orari mattutini e pomeridiani (domanda n. 8).

Risultati dei sondaggi - Dolomiti Neve e Valanghe

Il sondaggio verteva su 8 domande, per le quali era possibile esprimere un parere sulla soddisfazione secondo un punteggio articolato in 4 livelli:

- ❖ Per niente
- ❖ Poco
- ❖ Abbastanza
- ❖ Pienamente

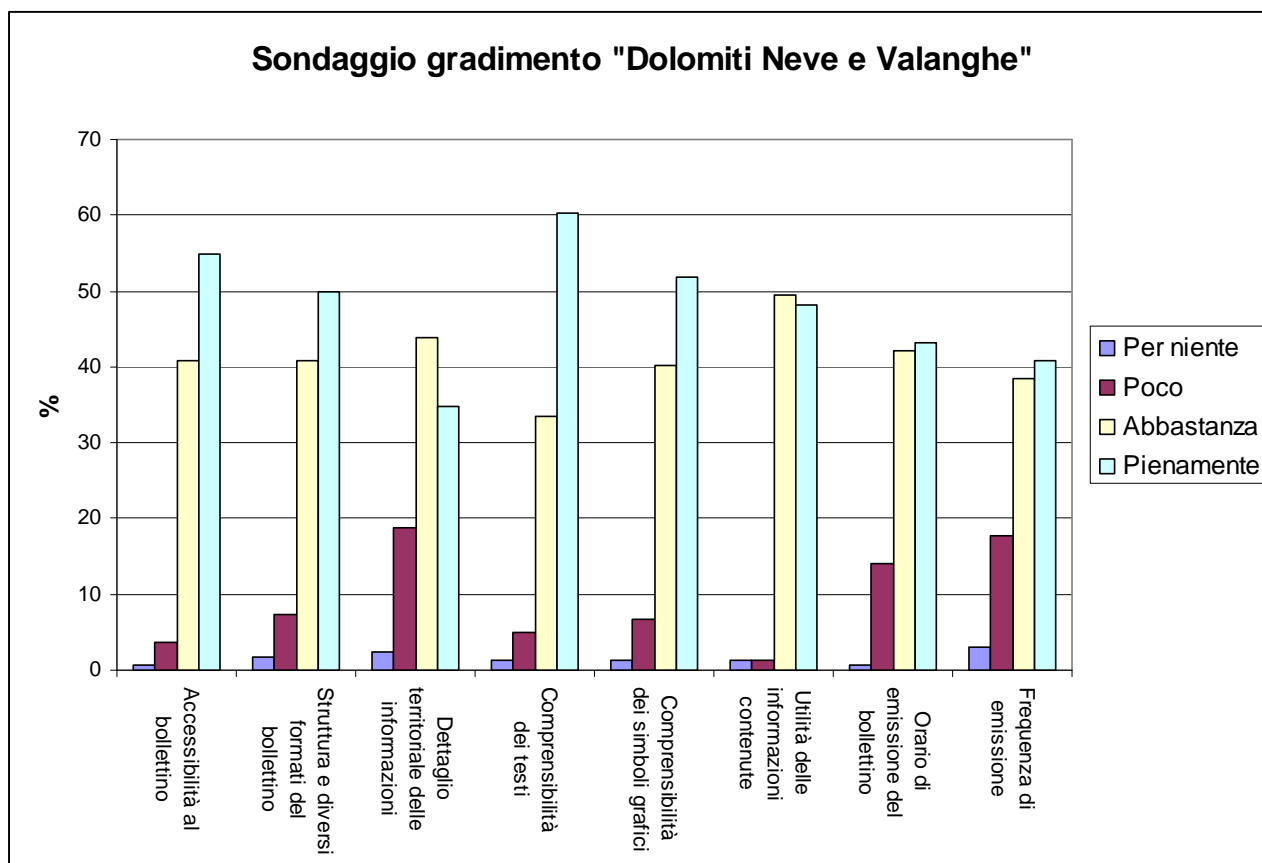
Le domande poste al pubblico riguardavano:

1. Accessibilità al bollettino
2. Struttura e diversi formati del bollettino
3. Dettaglio territoriale delle informazioni
4. Comprensibilità dei testi
5. Comprensibilità dei simboli grafici
6. Utilità delle informazioni contenute
7. Orario di emissione del bollettino
8. Frequenza di emissione

Complessivamente il questionario è stato completato da 164 persone.

Di seguito si mostrano i risultati per singola domanda, analizzati sia come numero di risposte che come % delle stesse.

1) Accessibilità del bollettino:		
❖ Per niente	1	0.61%
❖ Poco	6	3.66%
❖ Abbastanza	67	40.85%
❖ Pienamente	90	54.88%
2) Struttura e diversi formati del bollettino		
❖ Per niente	3	1.83%
❖ Poco	12	7.32%
❖ Abbastanza	67	40.85%
❖ Pienamente	82	50.00%
3) Dettaglio territoriale delle informazioni		
❖ Per niente	4	2.44%
❖ Poco	31	18.90%
❖ Abbastanza	72	43.90%
❖ Pienamente	57	34.76%
4) Comprensibilità dei testi		
❖ Per niente	2	1.22%
❖ Poco	8	4.88%
❖ Abbastanza	55	33.54%
❖ Pienamente	99	60.37%
5) Comprensibilità dei simboli grafici		
❖ Per niente	2	1.22%
❖ Poco	11	6.71%
❖ Abbastanza	66	40.24%
❖ Pienamente	85	51.83%
6) Utilità delle informazioni contenute		
❖ Per niente	2	1.22%
❖ Poco	2	1.22%
❖ Abbastanza	81	49.39%
❖ Pienamente	79	48.17%
7) Orario di emissione del bollettino:		
❖ Per niente	1	0.61%
❖ Poco	23	14.02%
❖ Abbastanza	69	42.07%
❖ Pienamente	71	43.29%
8) Frequenza di emissione		
❖ Per niente	5	3.05%
❖ Poco	29	17.68%
❖ Abbastanza	63	38.41%



Dai risultati sopra riportati si evidenzia un complessivo elevato gradimento del prodotto.

In particolare l'89.18% (media dei risultati) degli intervistati esprime un livello di gradimento positivo, ovvero si dichiara abbastanza o pienamente soddisfatto.

Tali percentuali appaiono più rimarcate per quanto attiene le domande 1-2-4-5-6-7 riferibili all'accessibilità, struttura, comprensibilità dei testi e dei simboli grafici, utilità delle informazioni contenute.

Per quanto riguarda le domanda 3 – Dettaglio territoriale delle informazioni il 20% degli intervistati dichiara di essere poco o per niente soddisfatto.

L'esito delle risposte alla domanda 8 è che un 15% non ritiene l'orario di soddisfacente.

Alla domanda 8 – Frequenza di emissione un 20% degli intervistati ritiene che il bollettino debba essere emesso più spesso.

Si deduce che sarebbe gradito un maggiore dettaglio territoriale, un orario di emissione prima dell'una e una frequenza di emissione maggiore. In particolare per le ultime 2 richieste, si deve rimarcare come, per poter provvedere in qualche modo a prendere in considerazione la criticità evidenziata, sarebbe necessario attuare dei significativi cambiamenti nell'organizzazione del lavoro, soprattutto in merito agli orari del personale e alla disponibilità numerica dello stesso, poiché sarebbe necessario un aumento dell'organico dei previsori per far fronte da una parte ad un anticipo dell'emissione del bollettino (domanda n. 7) e dall'altra all'emissione di più aggiornamenti del bollettino nel corso della settimana (domanda n. 8).

Commento

Per quanto riguarda la valutazione delle schede di "Rilevamento della soddisfazione del cliente" pervenute il giudizio complessivo è positivo.