Agenzia Regionale per la Prevenzione e Protezione Ambientale del Veneto

REGIONE DEL VENETO

Bollettini meteorologici
Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Prima rilevazione
settembre – ottobre 2014

ARPAV
Agenzia Regionale per la Prevenzione e
Protezione Ambientale del Veneto
Direzione Generale
Via Matteotti, 27
35137 Padova
Italy
Tel. +39 049 8239 301
Fax +39 049 660966
e-mail: urp@arpa.veneto.it
e-mail certificata: protocollo@pec.arpav.it
www.arpa.veneto.it

Direttore Generale
Carlo Emanuele Pepe
Direttore Amministrativo
Giuseppe Olivi
Direttore Tecnico
Paolo Rocca

Progetto e realizzazione
Dipartimento Regionale per la Sicurezza del Territorio
Alberto Luchetta
Giuseppina Capuzzo

Servizio Meteorologico
Marco Monai
Alberto Bonini Baraldi
Maurizio Nicoletto
Giuliano Cacciatori

Ha collaborato
Servizio Pianificazione, Progettazione e Sviluppo
Riccardo Guolo
Maria Carta

Marzo 2015

Premessa

Nel corso degli anni 2013-2014, nell'ambito dei Piani obiettivi del Sistema di Gestione Qualità, il Dipartimento Regionale per la Sicurezza del Territorio ha progettato e realizzato, in riferimento ai bollettini previsionali, un sistema informatico per la rilevazione della soddisfazione del cliente.

La proposta progettuale è nata, sia per ottemperare ad un requisito della norma di riferimento, UNI EN ISO 9001:2008, che richiede di misurare periodicamente la soddisfazione del cliente, sia a seguito di un intervento di rivisitazione dei bollettini previsionali avvenuto nel 2012.

Per quanto riguarda il primo aspetto, è noto, infatti, che l'intero sistema di Agenzia è certificato secondo la norma internazionale sopra richiamata e, in particolare, i processi relativi ai bollettini Dolomiti Meteo e Dolomiti Neve e Valanghe, hanno ottenuto la certificazione a partire dal 2006.

Si ricorda anche che, in relazione alla necessità di testare periodicamente la soddisfazione dell'utente, l'ultima rilevazione è stata effettuata nel 2009, a cura dell'Università di Trieste.

Successivamente, a maggio 2012, è stata apportata una revisione grafico/informatica ai bollettini previsionali meteo presenti nel sito web di Agenzia e pertanto si è resa oltremodo necessaria un'indagine per conoscere il parere degli utenti su questi interventi di innovazione.

La proposta progettuale è stata definita dal Dipartimento con la realizzazione di un opuscolo dal titolo "Bollettini previsionali-progettazione di un sistema informatico per la rilevazione della soddisfazione del cliente", allegato alla presente relazione.

A seguire, in collaborazione con diverse strutture di Agenzia, Servizio Ambiente, Territorio e Comunicazione e Servizio Informatica e Reti, ha preso avvio la fase attuativa.

A partire dal mese di settembre 2014 e per la durata di un mese, è stato caricato sul sito web di Arpav un questionario di gradimento dei bollettini Meteo Veneto e Meteo Pianura, rivolto a tutto il pubblico.

A partire dal mese di marzo 2015, prenderà avvio analoga iniziativa riguardante i bollettini Dolomiti Neve Valanghe e Dolomiti Meteo e, infine, tra maggio e giugno 2015 verrà chiesto un parere all'utenza sui bollettini Agrometeo…informa, Meteo Garda e Meteo Spiagge. In questo modo sarà possibile ottenere un quadro completo del grado di soddisfazione degli utilizzatori di questi prodotti, con l'obiettivo di migliorare il livello di servizio alle effettive esigenze dei fruitori.

Si riportano, di seguito, i risultati dell'indagine svolta nel 2014.

Prima rilevazione
Settembre - ottobre 2014

Meteo Veneto e Meteo Pianura: la soddisfazione degli utenti

Il questionario

Il questionario è stato pubblicato sul sito dell'Agenzia nel periodo dal 29 settembre al 26 ottobre 2014. Gli utenti interessati potevano esprimere direttamente online il loro gradimento nei confronti del servizio di previsione offerto.

Dei circa **3.000 questionari** raccolti, 2.800 sono risultati validi (gli utenti hanno completato la compilazione). Dei questionari validi, l'84% si riferiva al gradimento da parte degli utenti del bollettino Meteo Veneto, il restante si riferiva al bollettino Meteo Pianura.

La prima parte del questionario conteneva domande sul profilo generale dei rispondenti (età, provincia, l'interesse di lettura del bollettino, la frequenza di consultazione).
La seconda parte del questionario conteneva domande specifiche ed articolate sui contenuti, grafica e modalità di aggiornamento dei bollettini.
A ciascuna domanda sono state associate 4 modalità di risposta, due di carattere negativo, (per niente e poco) e due di carattere positivo (abbastanza e pienamente).

Il profilo dei rispondenti

- **Età**

Il 57% degli utenti che hanno aderito all'iniziativa ha un'età compresa tra i 40 e i 60 anni; il 28% appartiene alla fascia di età 20-40 anni, il 13% ha più di 60 anni e solo il 2% sono giovani con meno di 20 anni.

- **Provincia di appartenza**

Padova e Vicenza sono le provincie in cui si è registrata la più alta partecipazione all'iniziativa (26% a Padova e 23% a Vicenza); seguono Treviso (19%) e Venezia (17%). Solo il 9% dei rispondenti appartengono alla provincia di Verona, seguono Rovigo e Belluno entrambi con circa il 3%.

Per quanto riguarda Belluno, la scarsa frequentazione è da imputarsi all'esistenza di un bollettino di previsioni meteo specifico per la montagna veneta, oggetto di una successiva rilevazione (Dolomiti Meteo).

- **Interesse di lettura del bollettino**

L'interesse del 44% dei rispondenti verso i bollettini è legato alle attività svolte nel tempo libero, mentre per il 36% questo interesse si coniuga con quello di natura professionale. L'11% dichiara di consultare i bollettini per curiosità e il 6% esclusivamente per interesse professionale. Circa il 3% fornisce altre motivazioni in merito all'interesse di lettura.

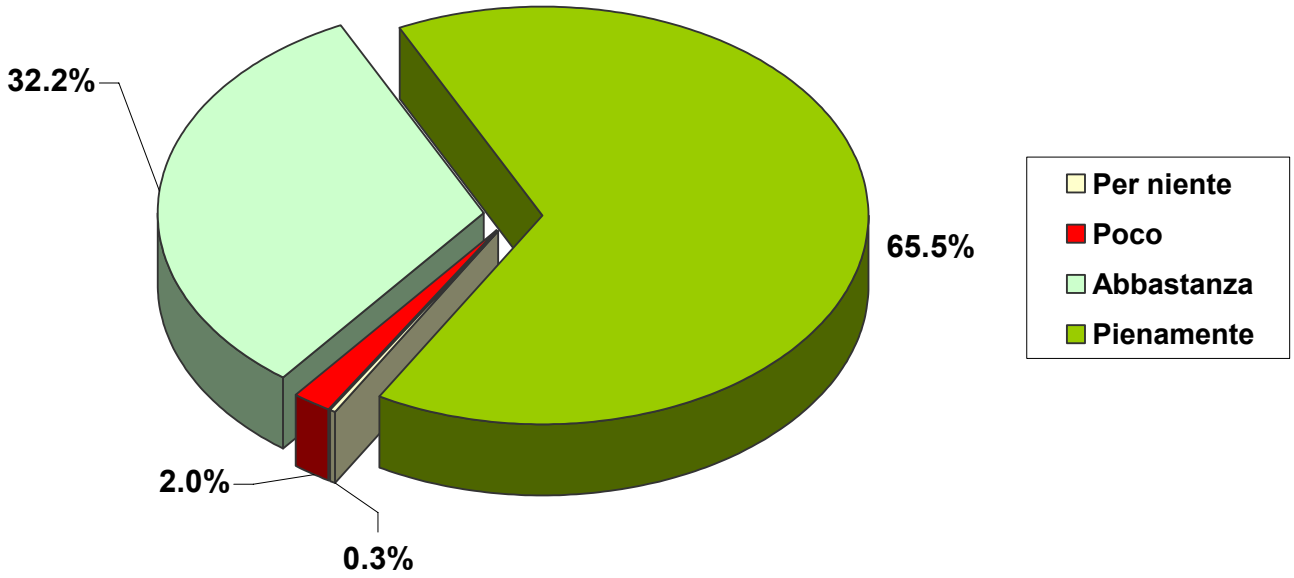
- **Frequenza di consultazione**

Alta la percentuale di utenza che tutti i giorni consulta i bollettini previsionali (75%), mentre il restante li consulta almeno una volta la settimana (22%). Un residuale 3% accede ai bollettini saltuariamente.

Il grado di soddisfazione degli utenti

Accessibilità del Bollettino

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

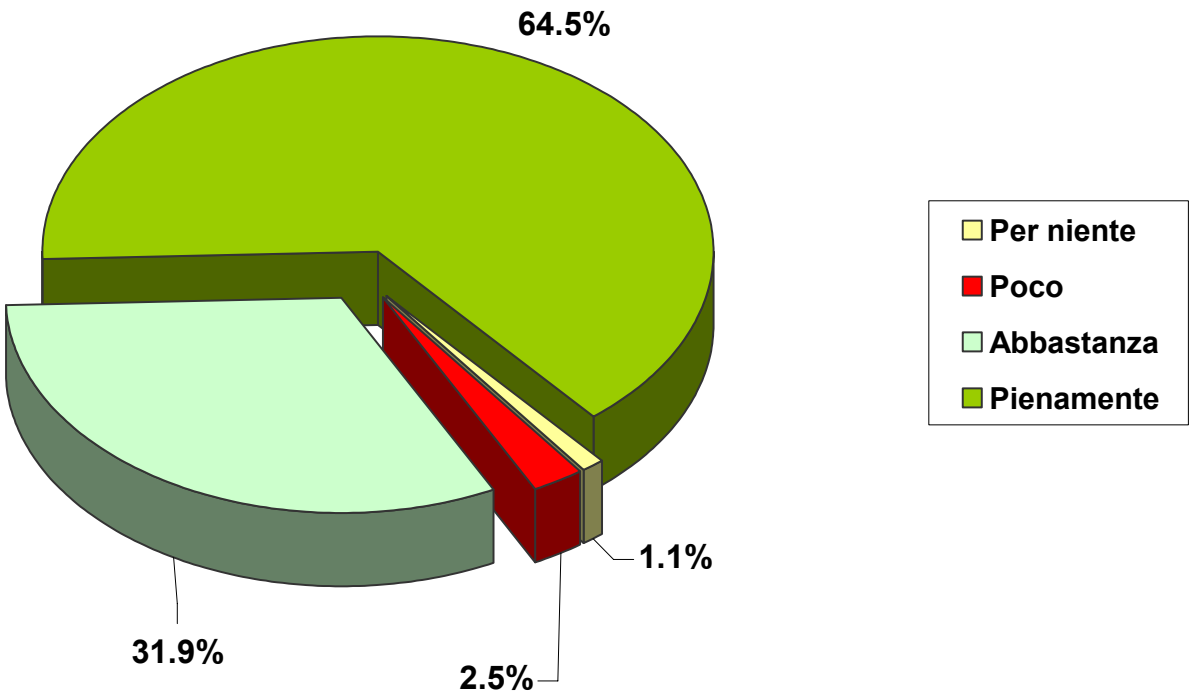


In sintesi	
abbastanza & pienamente soddisfatti	**97,7 %**
per niente & poco soddisfatti	**2,3 %**

Largamente positivo il giudizio espresso dall'utenza con oltre il 65% dell'utenza che si ritiene *pienamente soddisfatto* mentre il 32% *abbastanza*.
La presenza in homepage ARPAV dei riferimenti/link ai bollettini meteo previsionali garantisce evidentemente un immediato accesso alle informazioni.

Comprensibilità dei testi

Il testo è chiaro? Soddisfa il tuo bisogno di informazioni? Il linguaggio è facilmente comprensibile?



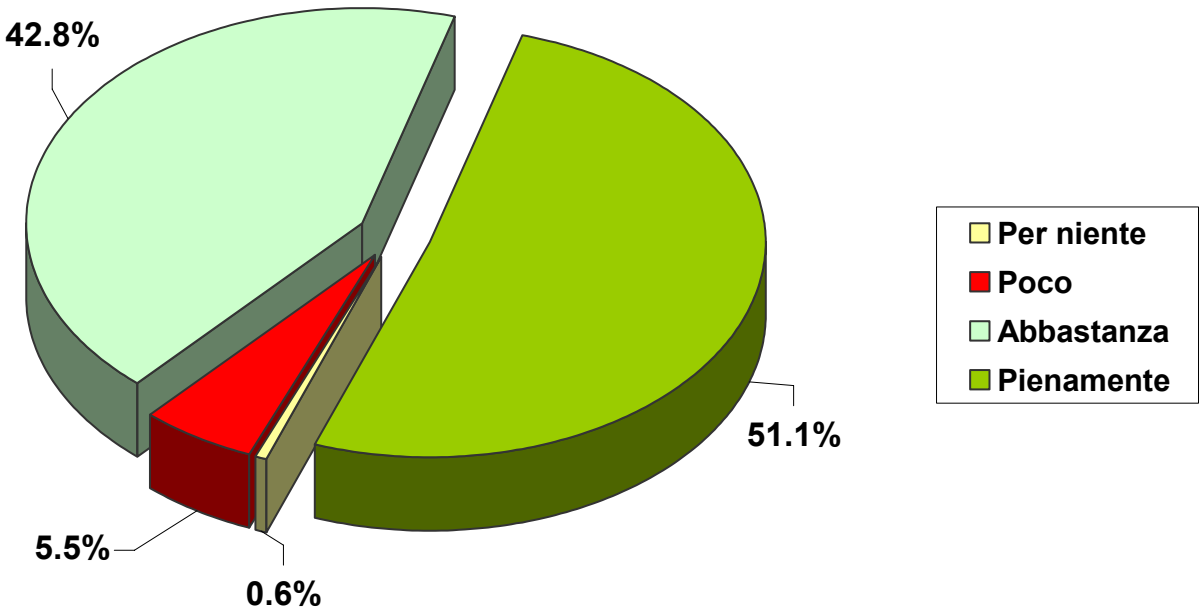
In sintesi

abbastanza & pienamente soddisfatti	**96,4 %**
per niente & poco soddisfatti	**3,6 %**

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

Chiarezza delle immagini

La grafica è esauriente? La simbologia e la base geografica sono facilmente comprensibili e leggibili?

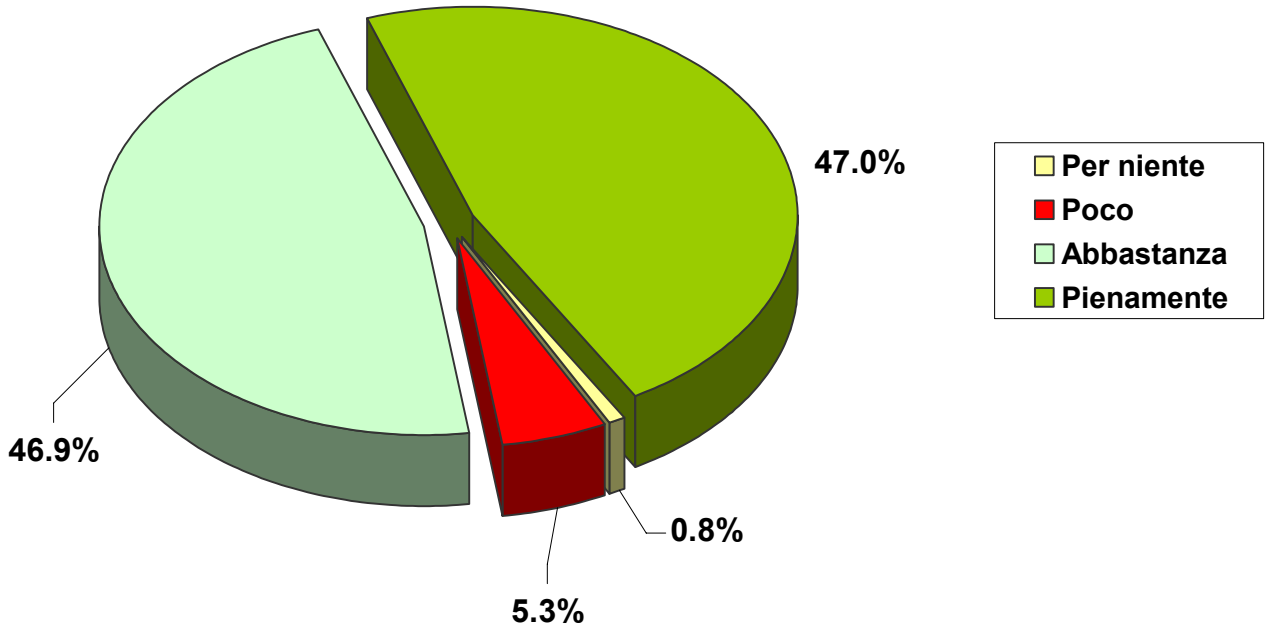


In sintesi	
abbastanza & pienamente soddisfatti	**93,9 %**
per niente & poco soddisfatti	**6,1 %**

Diminuisce di pochissimo la valutazione positiva anche se rimane bel al di sopra del 90% segno di un elevato apprezzamento.
Tale risultato conferma la bontà della revisione grafico/informatica apportata ai bollettini nel maggio del 2012, all'interno del sito web di Agenzia.

Completezza delle informazioni

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



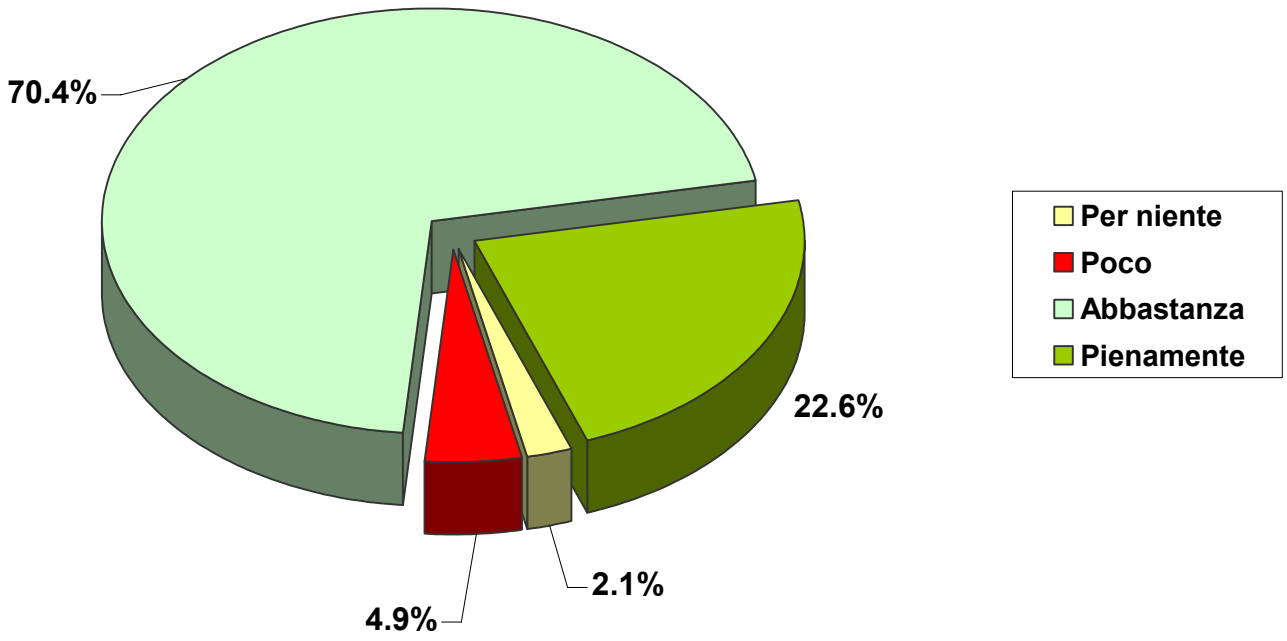
In sintesi

abbastanza & pienamente soddisfatti	**93,9 %**
per niente & poco soddisfatti	**6,1 %**

Anche in questo caso è stato notevole il ritorno positivo espresso dall'utenza. Scende per la prima volta al di sotto del 50 la percentuale di utenti che si sentono *pienamente soddisfatti*.

Attendibilità delle previsioni

Quanto, secondo te, le previsioni corrispondono alla realtà?



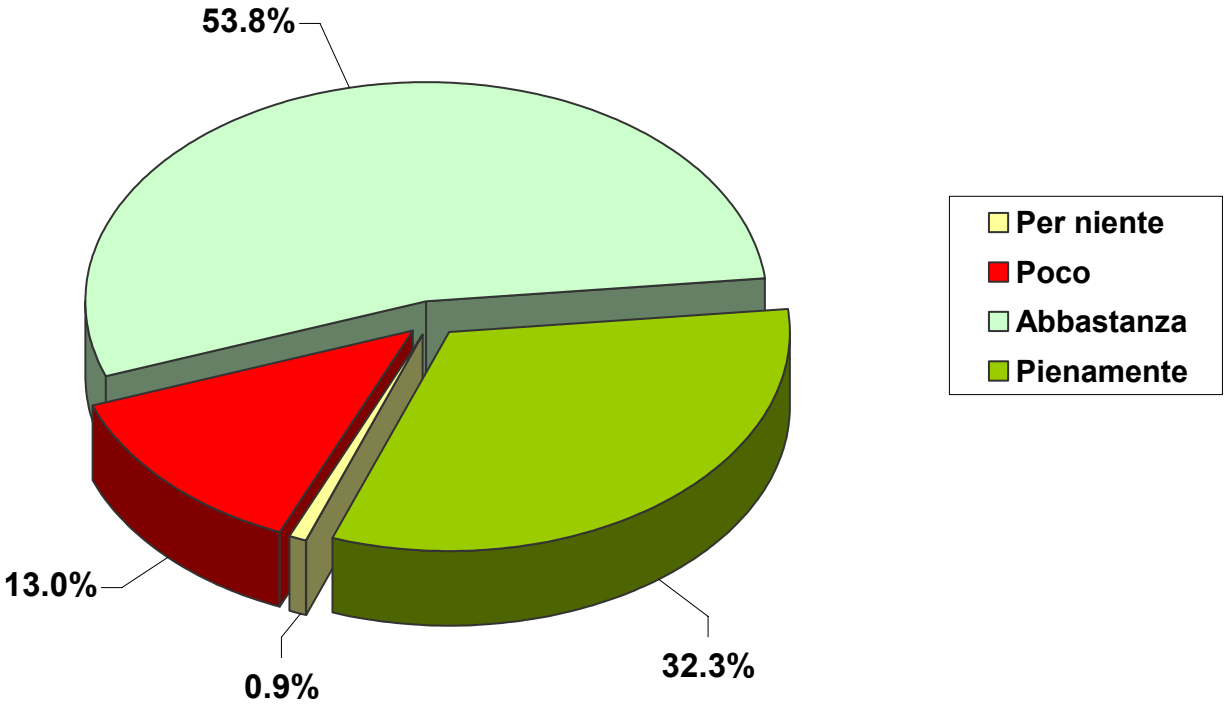
In sintesi

abbastanza & pienamente soddisfatti	**93,0 %**
per niente & poco soddisfatti	**7,0 %**

Rimane invariata la percentuale dell'utenza che si ritiene generalmente soddisfatta della bontà delle previsioni (> 90%) ma diminuisce significativamente la percentuale dei *pienamente soddisfatti* a favore di coloro che lo sono *abbastanza*.

Numero giorni di validità delle previsioni

Il periodo coperto dalla previsione soddisfa le tue esigenze?



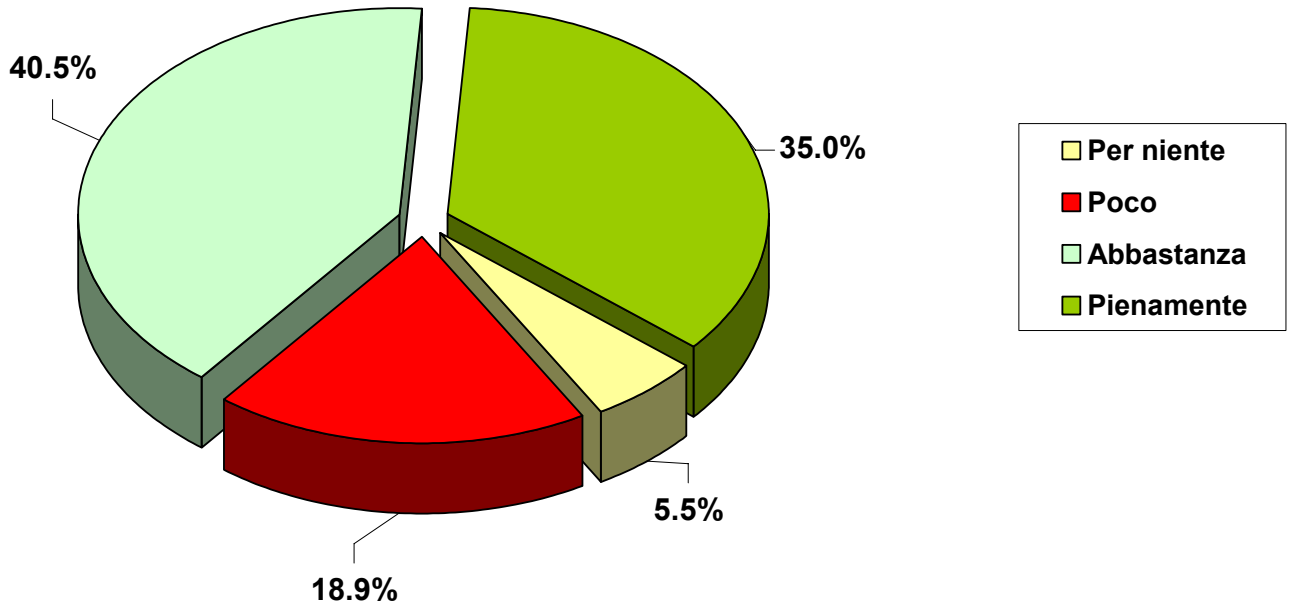
In sintesi

abbastanza & pienamente soddisfatti	**86,1 %**
per niente & poco soddisfatti	**13,9 %**

Pur essendo la risposta degli utenti altamente positiva, si registra un aumento di coloro che sono *per niente* e *poco soddisfatti* (la percentuale passa dal 7% del quesito precedente al 14%).

Orario di emissione del bollettino

L'attuale orario di emissione soddisfa le tue esigenze?



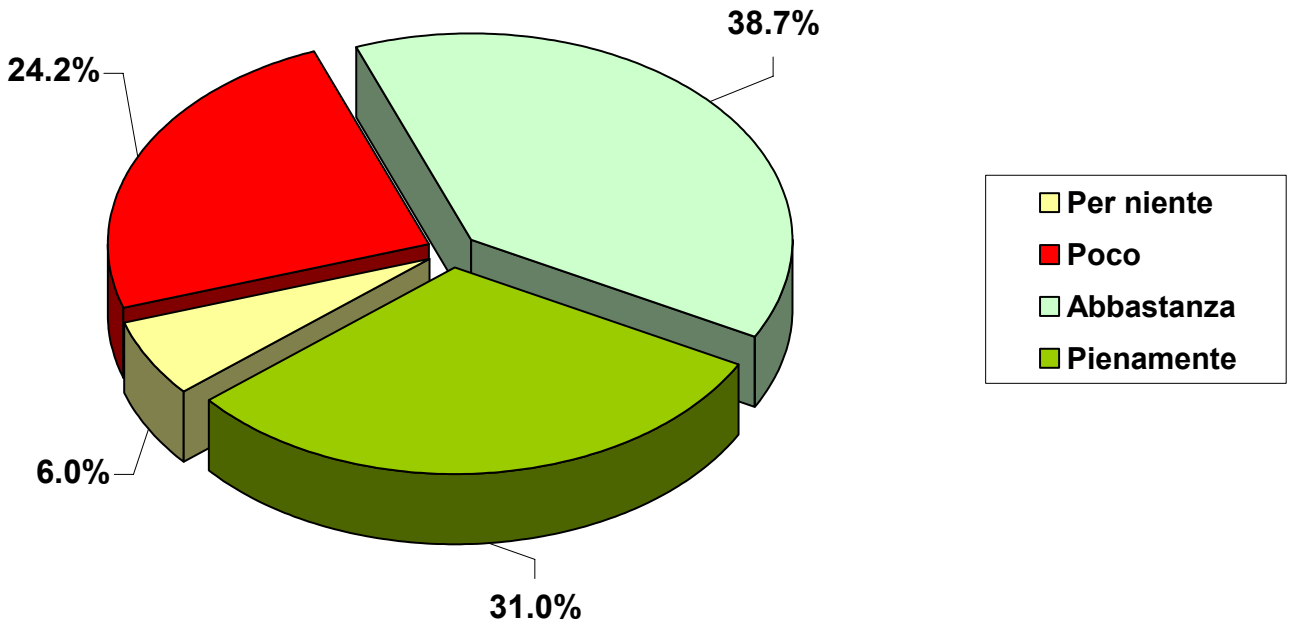
In sintesi

abbastanza & pienamente soddisfatti	**75,5 %**
per niente & poco soddisfatti	**24,5 %**

Il 75% degli utenti manifesta la propria soddisfazione per l'orario di emissione dei bollettini. E' questo uno degli aspetti su cui si registra una richiesta di miglioramento se, per la prima volta, un 25% degli utenti è *poco* o *per niente soddisfatto* dell'attuale orario di emissione.

Emissione unica giornaliera del bollettino

L'aggiornamento della previsione, che avviene una volta al giorno, soddisfa le tue esigenze?



In sintesi

abbastanza & pienamente soddisfatti	**69,8 %**
per niente & poco soddisfatti	**30,2 %**

In questo caso la percentuale degli utenti favorevoli scende al 70%. E' questo il quesito con cui si registra la più alta percentuale negativa di risposte, segno che vi è una richiesta di aggiornamento più frequente delle previsioni, all'interno della giornata.

Punti di forza e criticità

Dall'analisi dei dati emerge chiaramente il generale apprezzamento dell'utenza per i bollettini Meteo Veneto e Meteo Pianura. Per tutte le domande legate ai diversi aspetti dei bollettini (contenuti, grafica, aggiornamento), i giudizi positivi sono compresi tra un minimo di 69,8% e 97,7%.

In particolare per i primi 4 quesiti (accessibilità, comprensibilità dei testi, chiarezza delle immagini e completezza delle informazioni), almeno la metà del campione li valuta pienamente soddisfacenti.

Per quanto riguarda le domande successive (attendibilità della previsione, numero di giorni di validità, orario di emissione ed emissione unica giornaliera), l'apprezzamento cambia gradatamente e progressivamente con la diminuzione del giudizio *pieno* e l'aumento di quello *abbastanza* soddisfatti.

Complessivamente i giudizi negativi raggiungono percentuali significative solo in corrispondenza delle domande finali sull'orario di emissione e di aggiornamento giornaliero dei bollettini.

Commenti degli utenti

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

Il 34% dei rispondenti ha utilizzato questo spazio per esprimere richieste/suggerimenti per il miglioramento del servizio o semplicemente per esprimere apprezzamento sul servizio attualmente svolto.

Sono state create le seguenti tipologie:

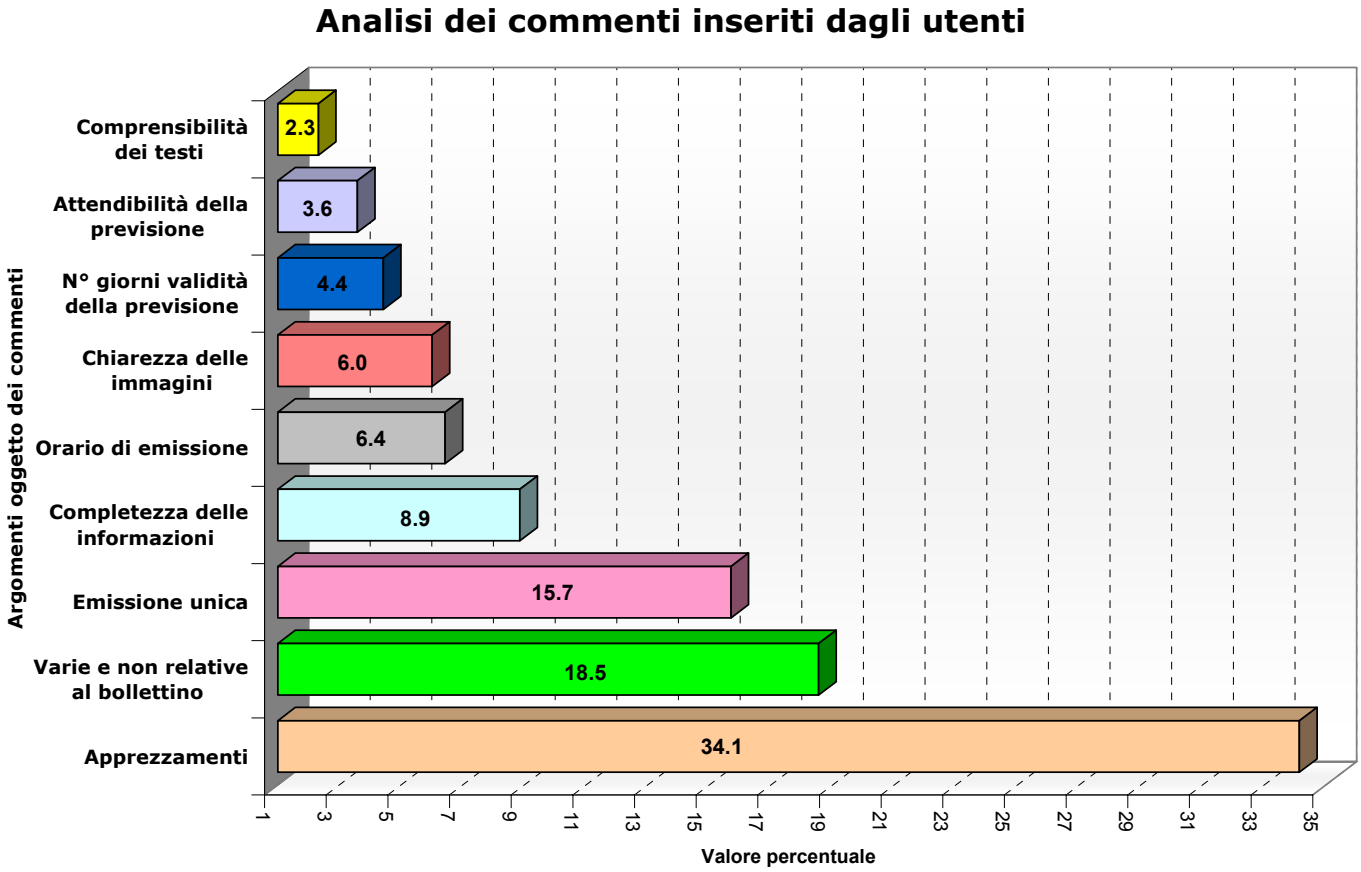
1. Comprensibilità dei testi
2. Chiarezza delle immagini
3. Completezza delle informazioni
4. Attendibilità della previsione
5. Numero di giorni di validità della previsione
6. Orario di emissione
7. Emissione unica
8. Varie e non relative al bollettino
9. Apprezzamenti

Anche in questo caso viene confermato il trend emerso dalle domande dirette, con un generale apprezzamento da parte dell'utenza: 1/3 dei commenti scritti sono infatti apprezzamenti ai bollettini (34,1%).

Al secondo posto, con il 18,5%, gli utenti hanno espresso valutazioni non riconducibili alle domande sopraesposte, in quest'ambito possono essere citati richieste relative a:

- aggiornamento e miglioramento delle APP Meteo per smartphone;
- miglioramento delle pagine relative al radar meteorologico.

Il terzo commento in ordine di grandezza riguarda l'emissione unica giornaliera dei bollettini (15,7%): gli utenti esprimono la necessità di aumentare il numero di emissioni giornaliere dei bollettini.



Proposte di miglioramento

Dall'analisi dei dati, emerge chiaramente la richiesta, da parte dell'utenza esterna di un maggiore aggiornamento, all'interno della giornata, dei bollettini e la contemporanea variazione degli orari di pubblicazione sulla pagina web.

In primo luogo pare importante verificare la possibilità di anticipare l'orario di emissione giornaliera dei bollettini, dalle attuali ore 13.00 alle 12.30.

Tale modifica può, peraltro, risultare condizionata dalla tempistica di acquisizione dell'ultimo aggiornamento del modello meteorologico principale che viene utilizzato per l'elaborazione delle previsioni.

In secondo luogo si ritiene di procedere ad alcune valutazioni organizzative riguardanti la possibilità di produrre degli aggiornamenti della previsione nell'ambito di uscita giornaliera del bollettino.

In particolare, la valutazione riguarderà la possibilità di produrre un aggiornamento della previsione per il giorno stesso nella prima parte della mattinata del giorno successivo l'emissione, mediante modifica degli elementi di rappresentazione sintetica dell'evoluzione del tempo e/o di ogni altro elemento del quale ne ricorra l'esigenza.

Altra valutazione riguarderà la possibilità di produrre un aggiornamento nel medio pomeriggio (intorno alle ore 16.00). Tale aggiornamento potrebbe avvenire in particolare, ad evento, nelle situazioni in cui si rilevi un quadro evolutivo del tempo, modificato, rispetto a quanto preannunciato, e a seguito dell'aggiornamento della base dati utilizzati per la previsione.

Il terzo aspetto sul quale si ritiene necessario avviare un'azione migliorativa, riguarda gli strumenti principali di veicolazione delle informazioni verso il pubblico.

In primo luogo verrà predisposta una proposta tecnica di miglioramento dell'accessibilità alle informazioni da parte dei cittadini, mediante ridefinizione dei percorsi di navigazione sul sito di Agenzia.

Ciò consentirà di accedere in maniera semplice certamente ai bollettini di previsione, ma anche ai tanti altri prodotti pubblicati, oggi non sempre facilmente individuabili da parte del pubblico, e probabilmente di particolare interesse nelle situazioni di emergenza.

Infine, si ritiene necessario, avviare una proposta di aggiornamento delle app di Agenzia che riguardano in particolare i temi idrometeo.

Si evidenzia, inoltre, la necessità di migliorare alcuni aspetti delle modalità di presentazione dei bollettini e della grafica operando una revisione complessiva dell'impostazione delle pagine relative all'informazione meteorologica.