

Istituto Idrografico della Marina



GRADO DI QUALITA' PERCEPITO DALL'UTENTE

Risultanze statistiche di questionario sottoposto agli acquirenti

(Supplemento al quindicinale "Avvisi ai Naviganti" nr. 3 del 8 febbraio 2006)

GENOVA
2006

PREMESSA

L'Istituto Idrografico della Marina ha conseguito da oltre un triennio la Certificazione relativa alla conformità del proprio Sistema di Gestione della Qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2000.

Nell'intento di mantenere sempre aggiornata la propria politica di qualità, sono in atto iniziative atte ad intensificare il rapporto con l'utenza commerciale e con il navigante. Una di queste è rappresentata dalla presente indagine, svolta su di un campione di 103 acquirenti in ogni ambito: diportisti, agenzie marittime, scuola nautiche, rivenditori, che nei mesi estivi del corrente anno sono stati intervistati, tramite questionario, sul grado di qualità percepito.

Essa rappresenta la base di partenza per successive, analoghe, azioni di verifica volte a monitorare l'apprezzamento del navigante verso l'operato dell'Istituto, apprezzamento inteso come ulteriore, non trascurabile, elemento di verifica alle risultanze dell'impegno da sempre profuso dall'Organo Cartografico dello Stato nel concorrere alla sicurezza della navigazione.

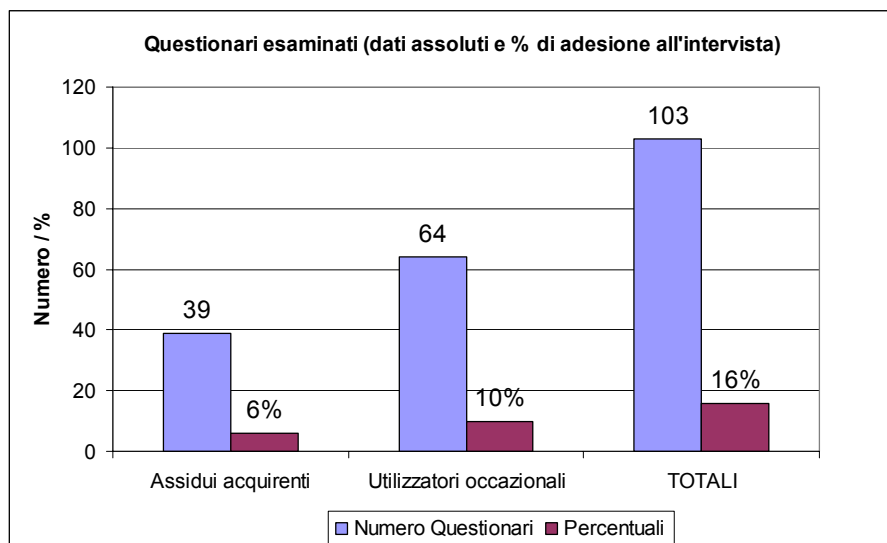
Genova, 25 gennaio 2006



PARTE I

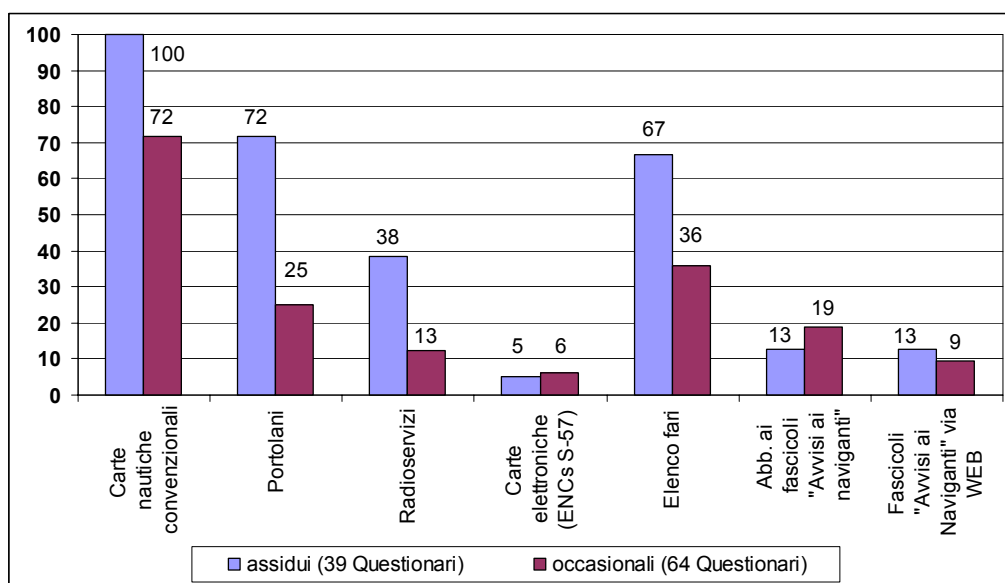
ANALISI DEL CAMPIONAMENTO

Analisi generale del campionamento



SUDDIVISIONE PERCENTUALE PER PRODOTTO DEI GIUDIZI ESPRESSE

(N.B.: la sommatoria è maggiore di 100 in quanto il questionario prevedeva risposte multiple)



CONSIDERAZIONI

Le percentuali indicate nei primi due grafici rivelano l'attendibilità del sondaggio. Evidentemente, i dati raccolti rappresentano un campione minoritario, tuttavia comunque significativo. Sono stati considerati assidui acquirenti gli utenti che hanno acquisito più di cinquanta articoli in un anno: di questi, il 67% sono risultati meri rivenditori (librerie, cartolerie, articoli per nautica ecc.).

PARTE II

VALUTAZIONI ESPRESSE CIRCA L'UTILITA' DELLA DOCUMENTAZIONE PRODOTTA

GIUDIZIO SULL'UTILITA' DELLE VARIE TIPOLOGIE DI DOCUMENTAZIONE AI FINI DELLA SICUREZZA DELLA NAVIGAZIONE:

Legenda : **Grado d'utilità**

0-12 = inutile

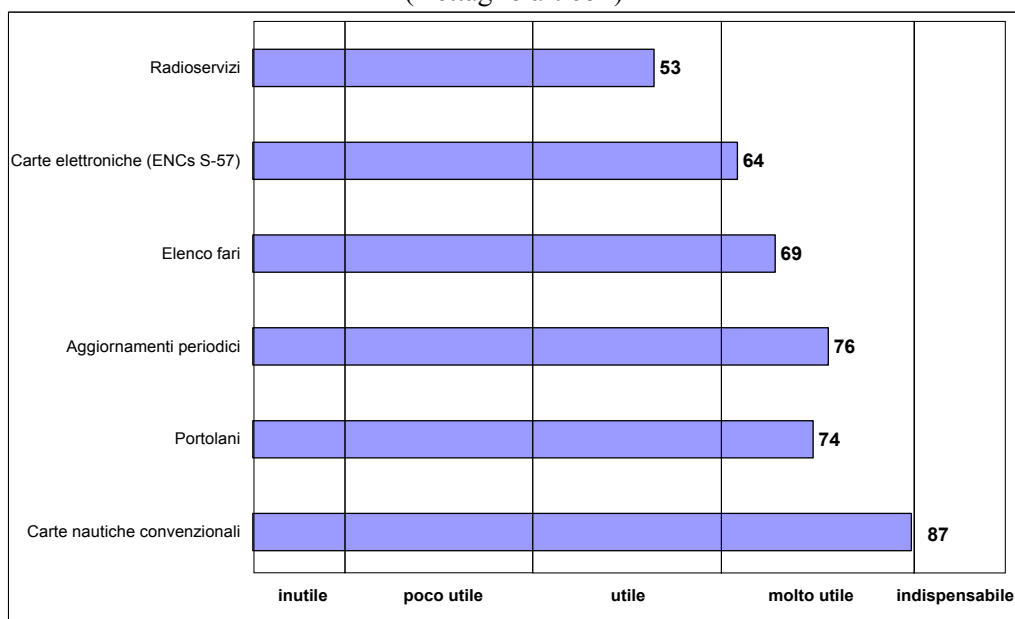
13-37 = poco utile

38-62 = utile

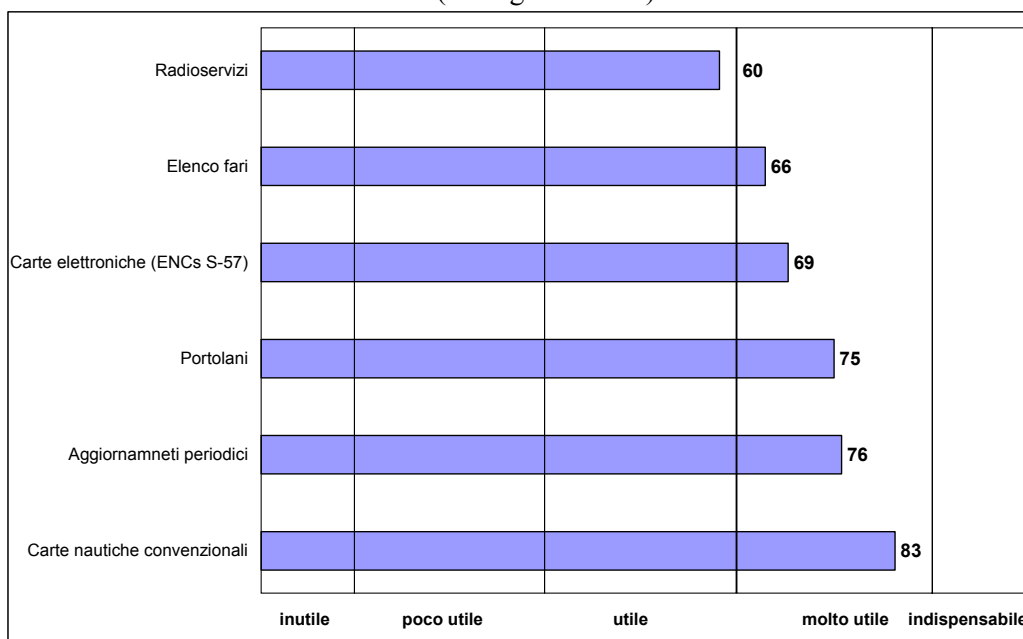
63-87 = molto utile

88-100 = indispensabile

ASSIDUI (Dettaglio articoli)

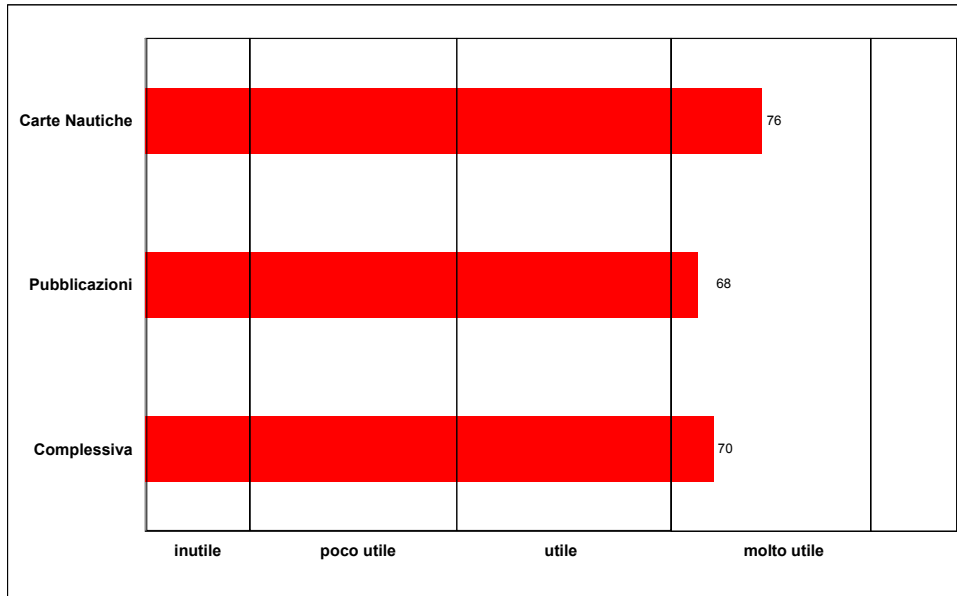


OCCASIONALI (Dettaglio articoli)

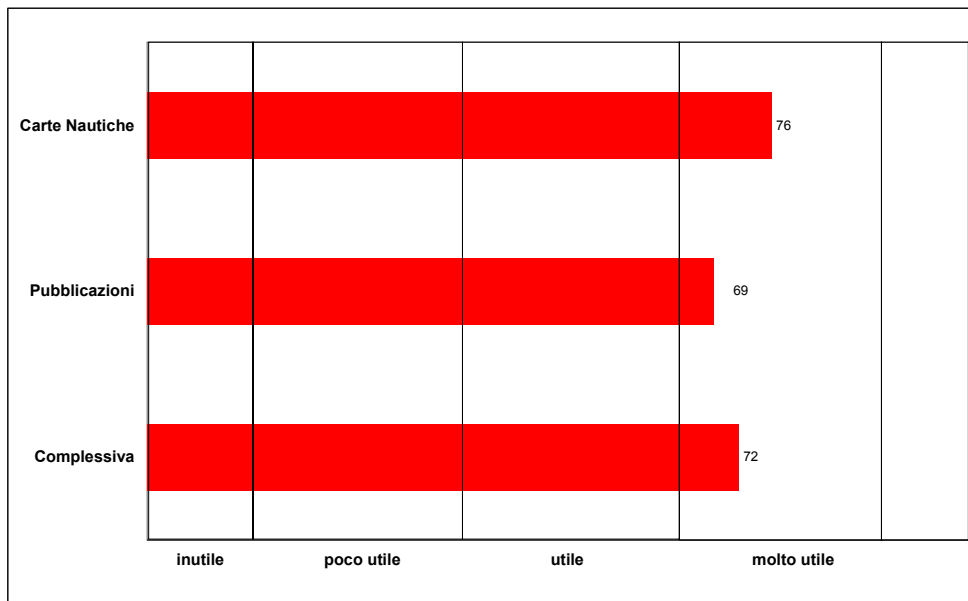


**GIUDIZIO SULL'UTILITA' COMPLESSIVA
(SUDDIVISIONE PER GRANDI TIPOLOGIE) :**

ASSIDUI



OCCASIONALI



PARTE III

VALUTAZIONI ESPRESSE CIRCA LA QUALITA' DELLA DOCUMENTAZIONE PRODOTTA

GIUDIZI SULLA QUALITA'

NB : Secondo la Norma UNI EN ISO 9001 : 2000 per “ **Qualità** “ s’intende il grado in cui l’insieme delle caratteristiche presenti nel sistema di guida e controllo dell’organizzazione, soddisfa le esigenze e le aspettative dell’organizzazione stessa, dei clienti e delle altre parti interessate. Conseguentemente è possibile associare una valutazione espressa con degli aggettivi , quali ad esempio : scarsa , buona , eccellente.

Pertanto il giudizio del cliente concorre a determinare il grado di Qualità

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELLA DOCUMENTAZIONE

Legenda : **Qualità della documentazione**

0-12 = pessima documentazione

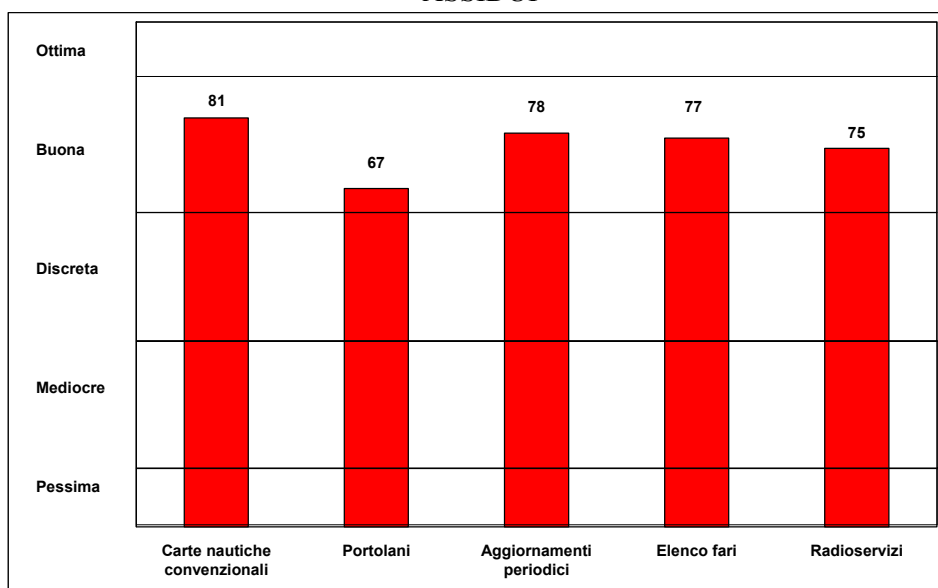
13-37 = mediocre

38-62: = discreta

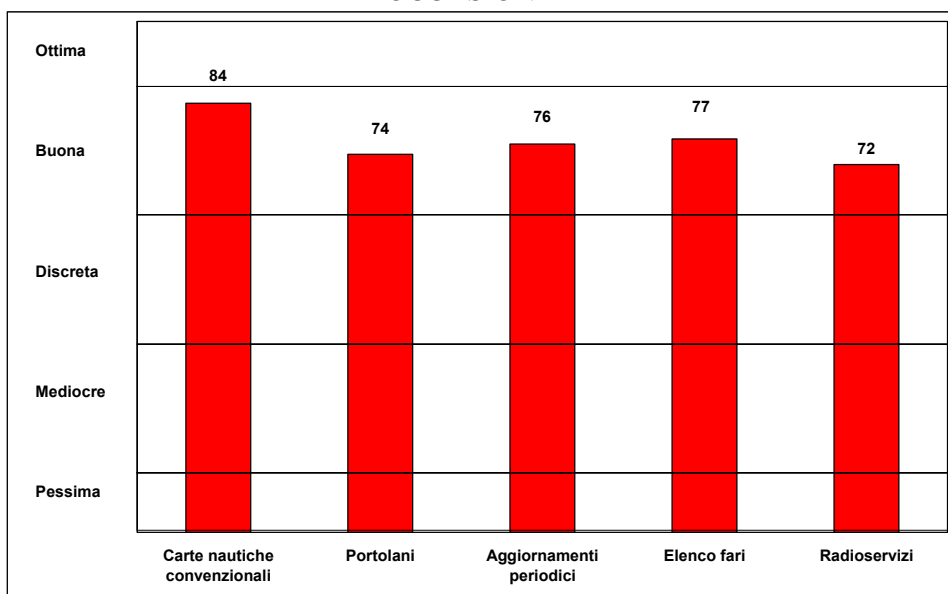
63-87 = buona

88-100 = ottima

ASSIDUI

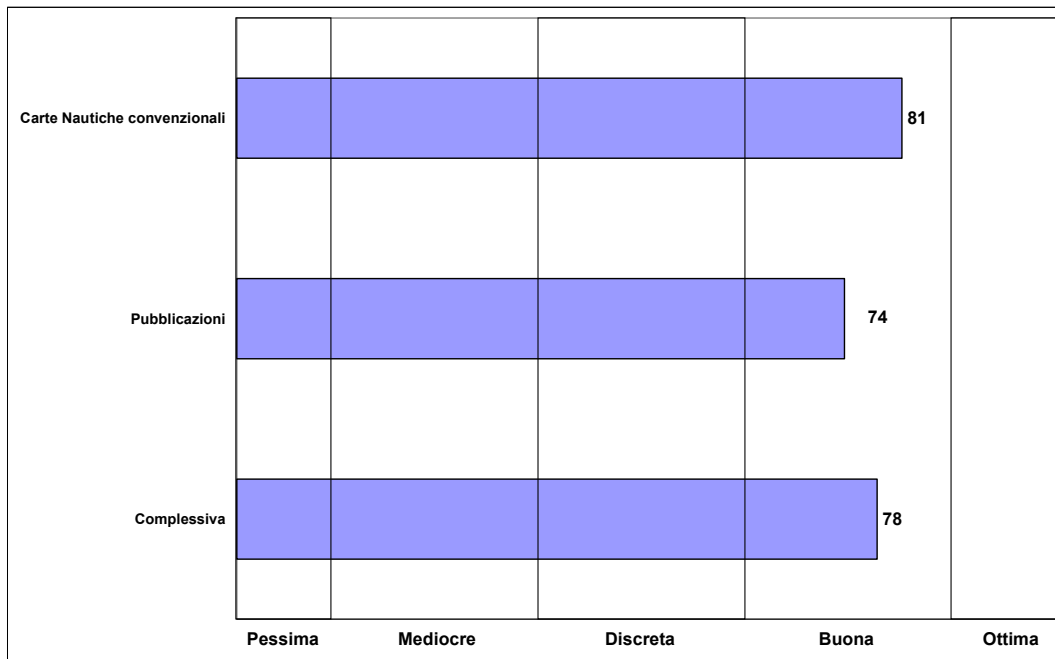


OCCASIONALI

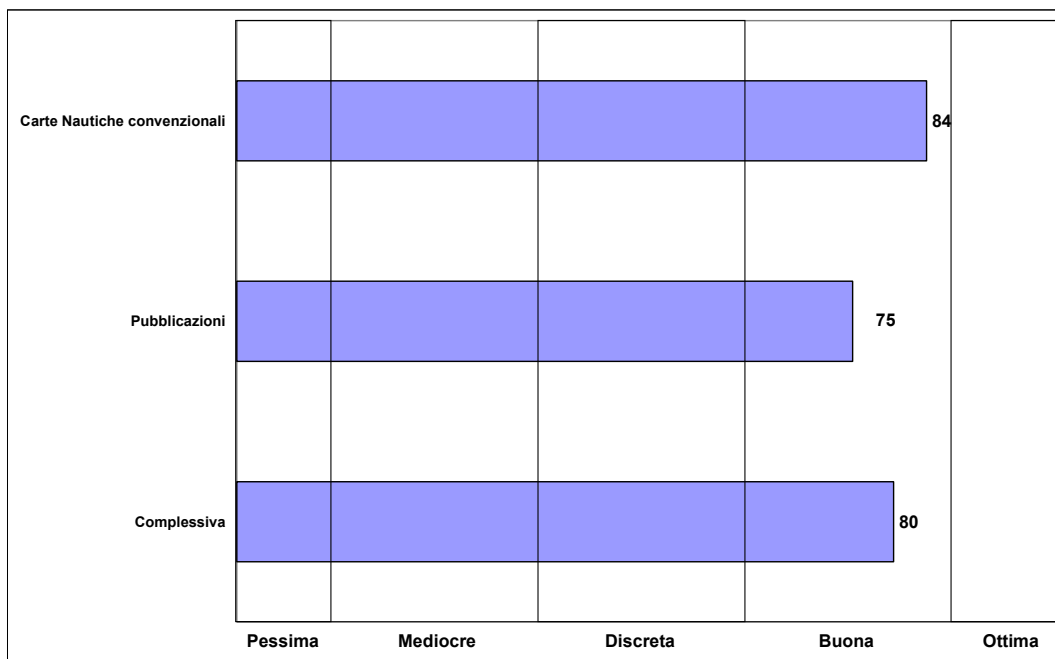


VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA QUALITA' DELLA DOCUMENTAZIONE DIVISA PER GRANDI TIPOLOGIE

ASSIDUI



OCCASIONALI



**VALUTAZIONE SULLA QUALITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE DI VENDITA
ATTUATA DALL'ISTITUTO IDROGRAFICO E DELLE DIFFICOLTÀ
INCONTRATE NELL'ACQUISIZIONE DELLA
DOCUMENTAZIONE ORDINATA**

Legenda : **Qualità dell'organizzazione di vendita**

0-12 = pessima organizzazione

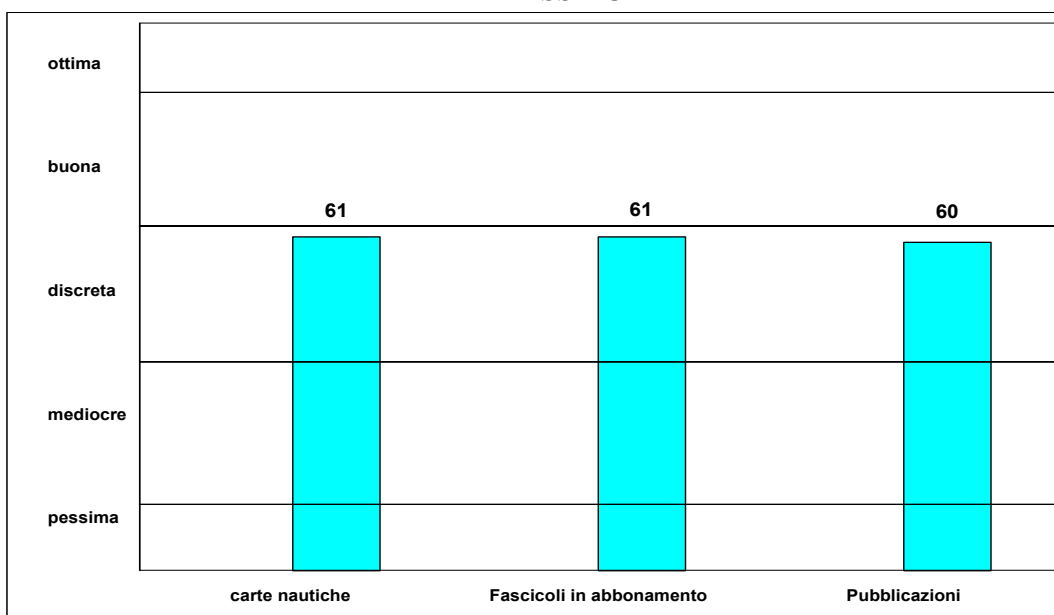
13-37 = mediocre

38-62: = discreta

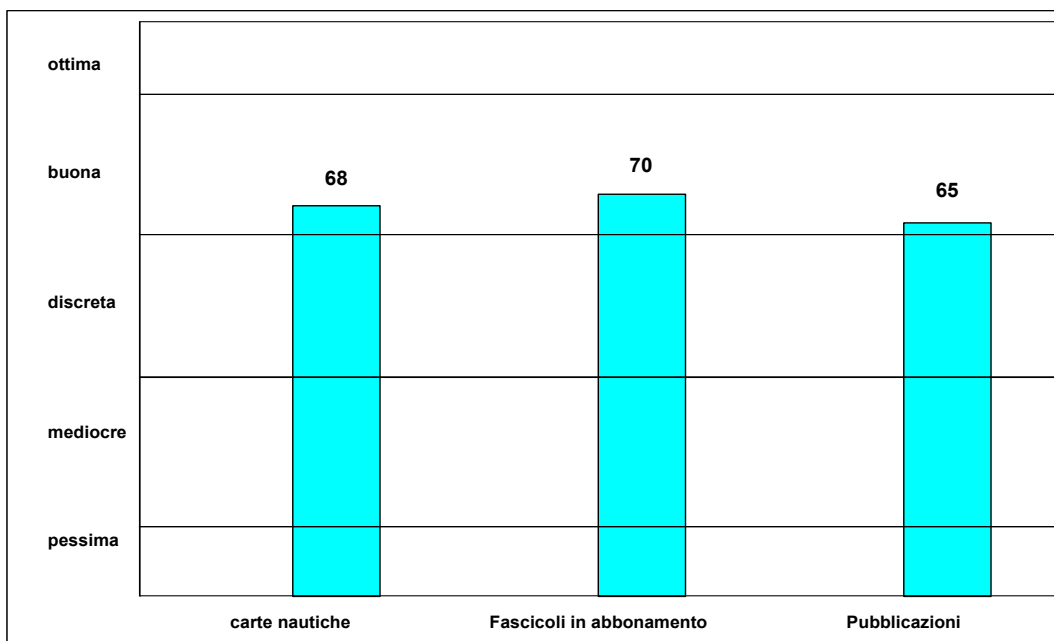
63-87 = buona

88-100 = ottima (N.B: vedi grafico precedente)

ASSIDUI



OCCASIONALI



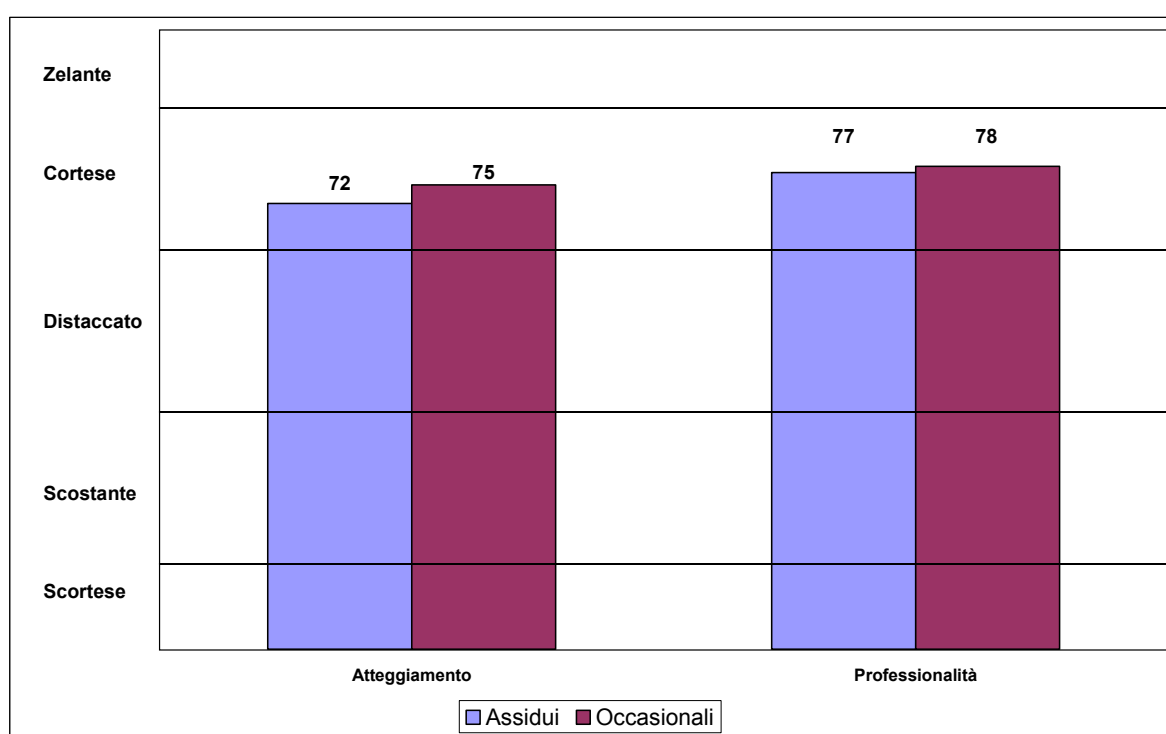
VALUTAZIONE DELL'ATTEGGIAMENTO VERSO LA CLIENTELA E DELLA QUALITÀ PROFESSIONALE DEL PERSONALE PREPOSTO ALLE VENDITE

Legenda : **Atteggiamento / Qualità Professionale**

0-12 = Scortese/Scarsa 13-37 = Scostante/Sufficiente 38-62: = Distaccato/Discreta

63-87 = Cortese/Buona

88-100 = Zelante/Ottima



Le risposte sono sostanzialmente concordanti e positive, sebbene i grandi acquirenti siano lievemente meno generosi nel giudicare “Cortese” il personale addetto; probabilmente tale tipologia di acquirenti risulta talvolta meno paziente nell'accettare le giustificazioni relative agli occasionali ritardi di esecuzione degli ordini dovuti alle note difficoltà del ciclo produttivo nel suo complesso.

GIUDIZIO SUL GRADO DI QUALITA' COMPLESSIVA FORNITO DALL'IIM A FAVORE DEL NAVIGANTE

Legenda : **Grado di qualità generale**

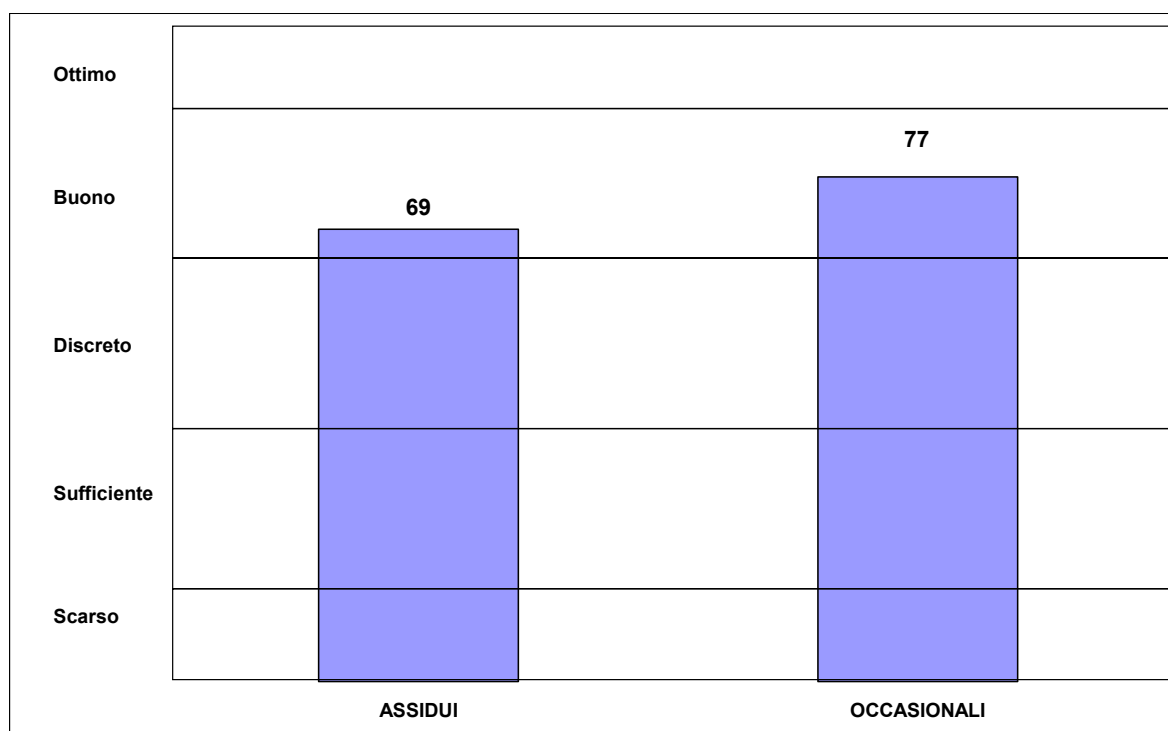
0-12 = Scarso

13-37 = Sufficiente

38-62: = Discreta

63-87 = Buono

88-100 = Ottimo



La qualità viene giudicata complessivamente buona, ma i grandi acquirenti risultano più severi. In alcuni questionari la non ottimale valutazione conclusiva veniva motivata con le note difficoltà di tempestiva esecuzione degli ordini, normalmente più sofferta dai grandi acquirenti che dai piccoli utilizzatori; nessun appunto veniva mosso alla qualità intrinseca dei prodotti. Un significativo miglioramento della soddisfazione dell'utenza è probabilmente connesso alla disponibilità dei prodotti ed all'organizzazione di vendita.