

Indagine di soddisfazione:

LABORATORIO ANALISI CENTRO AGROCHIMICO REGIONALE



AGOSTO 2022

REALIZZATA DA MARTA RENZI
RESPONSABILE ATTIVITÀ RAFFAELLA COEN
IMPAGINAZIONE E GRAFICA DANIELE SPARVOLI

AMAP | AGENZIA MARCHE AGRICOLTURA E PESCA

Sommario

PREMESSA	2
GLI OBIETTIVI DELL'INDAGINE.....	4
LA METODOLOGIA: ANALISI DEI SERVIZI AMAP	5
MAPPATURA DEI PROCESSI DEL SERVIZIO ANALISI DI LABORATORIO.....	5
CAMPIONAMENTO e RILEVAZIONE.....	6
LA STESURA DEL QUESTIONARIO	8
LE DIMENSIONI ANALIZZATE	8
SCALA DEI VOTI	9
LA SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO ON LINE	9
RISULTATI ED INTERPRETAZIONI	10
REPORTISTICA.....	12
QUESTIONARIO	13
AREE DI MIGLIORAMENTO	25
CONCLUSIONI	26
ALLEGATI	27

PREMESSA

Il decreto legislativo 150/2009, tra i principi generali, afferma che i processi di misurazione e valutazione della performance sono volti al miglioramento della qualità dei servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni. Pertanto, ogni Amministrazione è tenuta a misurare e valutare la performance sia in riferimento all'organizzazione nel suo complesso, sia alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola. Secondo l'art. 8 dello stesso D.lgs. 150/2009, ai fini della misurazione della performance, è opportuno avviare la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive. Il successivo Dlgs. 25 maggio 2017 n. 74 (c.d. Riforma Madia) ha altresì rafforzato il ruolo dei cittadini nel ciclo di gestione della performance e, nel richiamare il D.lgs. 150/2009, l'art. 7 ripropone la partecipazione degli utenti alla valutazione della performance organizzativa, attraverso strumenti di espressione del proprio grado di soddisfazione. Ciascuna Amministrazione è chiamata, quindi, ad adottare sistemi di rilevazione della soddisfazione degli utenti, favorendo una più ampia partecipazione e collaborazione. La linea guida sulla valutazione partecipativa nelle pubbliche amministrazioni del 2019, promossa dal Dipartimento della Funzione Pubblica, suggerisce alcune indicazioni metodologiche in merito.

In aggiunta, la D.G.R. Marche n. 861 del 11.07.2022 concernente il sistema di misurazione della performance della Regione Marche e degli Enti strumentali, ribadisce l'importanza della partecipazione attiva dei cittadini alla valutazione della performance organizzativa e inserisce i risultati delle indagini effettuate utilizzando i sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti in relazione ai servizi erogati tra gli elementi da considerare per la valutazione della performance organizzativa della dirigenza.

L'Agenzia per l'innovazione nel settore agroalimentare e della pesca "MARCHE, AGRICOLTURA, PESCA" (già ASSAM) ha voluto cogliere tale opportunità, definendo un obiettivo volto a favorire la partecipazione degli utenti nel processo di valutazione della performance organizzativa dell'Agenzia.

L'indagine di gradimento condotta, si inserisce in un contesto di crescente interesse dell'Agenzia al coinvolgimento dell'utenza. La pubblicazione della Carta dei Servizi per tutti i settori dell'Agenzia nel 2020 e sul sito web istituzionale di un modulo di raccolta dei reclami, ne sono un esempio.

Nel 2021 tale indirizzo si è ulteriormente concretizzato attraverso lo sviluppo di un progetto volto a misurare la soddisfazione degli utenti che si rivolgono all'Agenzia, in particolare al Servizio Fitosanitario Regionale, per richiedere la certificazione fitosanitaria delle esportazioni.

A seguito dei validi risultati conseguiti, anche al fine d'individuare spunti di miglioramento delle attività, il Direttore dell'Agenzia ha ritenuto necessario proseguire il percorso intrapreso, autorizzando un nuovo progetto per l'anno 2022. Tra i diversi servizi erogati all'esterno, si è voluto coinvolgere il laboratorio

agrochimico di Jesi che offre servizi di analisi di laboratorio su diverse matrici agroalimentari, ad una vasta utenza. Il laboratorio è accreditato presso ACCREDIA, pertanto già sottoposto a verifiche e controlli.

Il progetto si è sviluppato secondo il modello già validamente applicato al Servizio Fitosanitario Regionale e si è sviluppato in diverse fasi: la mappatura del processo esistente, lo studio della normativa cogente a cui le attività specifiche devono eventualmente rispondere, il coinvolgimento del personale direttamente coinvolto nel processo (il Responsabile ed il personale del laboratorio). Il personale del servizio ha collaborato nell'individuazione degli utenti da contattare, nella loro suddivisione in base alla tipologia di prodotto sottoposto ad analisi, nell'elaborazione e somministrazione di un questionario di analisi del grado di soddisfazione e nell'identificare opportunità di miglioramento del servizio.

I risultati scaturiti dall'analisi dei questionari pervenuti hanno permesso di cogliere i possibili sviluppi del processo e di individuare le fasi del processo a maggior interazione con gli utenti e sulle quali sono stati fissati indicatori di monitoraggio delle attività.

Il progetto, coordinato dalla Dott.ssa Raffaella Coen, Responsabile della P.O. "Organizzazione, controllo di gestione e sistemi informativi" dell'Agenzia "MARCHE, AGRICOLTURA, PESCA", è stato operativamente realizzato dalla Dr.ssa Marta Renzi. Fondamentale è stato l'apporto del Dr. Cristian Santarelli per la mappatura del servizio ed individuazione delle aziende target, della Dott.ssa M. Carmen di Giacomo Responsabile della P.O. "Coordinamento delle attività di analisi di laboratorio" e del Rag. Bruno Vespasiani per i contatti telefonici durante il ricevimento dei questionari. Tre figure che hanno rappresentato l'anello cardine con le realtà aziendali utenti del Servizio grazie all'ottimo rapporto di collaborazione, instaurato con queste nel corso degli anni, ed alla loro profonda conoscenza delle relative problematiche territoriali.

Infine, da sottolineare il fondamentale ruolo del Direttore dell'Agenzia "MARCHE, AGRICOLTURA, PESCA", Dott. Andrea Bordoni, che ha fortemente creduto in questo progetto sperimentale e sostenuto l'importanza del costante coinvolgimento dell'utenza esterna nella valutazione dei servizi erogati dall'Agenzia "MARCHE, AGRICOLTURA, PESCA", per individuare sempre nuove opportunità di miglioramento e di sviluppo per l'Agenzia.

GLI OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Per la stesura del questionario, sono stati considerati i seguenti obiettivi che rappresentano gli aspetti rilevanti su cui l'intero progetto si è sviluppato:

- a) l'individuazione dei bisogni e delle aspettative degli utenti rispetto al Servizio Analisi di Laboratorio;
- b) la definizione del grado di soddisfazione degli utenti;
- c) la raccolta di eventuali esigenze non soddisfatte per sviluppare percorsi di miglioramento, concretamente attuabili e verificabili;
- d) l'analisi delle criticità, delle interdipendenze, delle sovrapposizioni di attività e dei vincoli tecnico/organizzativi per implementare cambiamenti efficaci;
- e) la riprogettazione partecipata dei servizi/processi e la definizione dei risultati attesi in termini di miglioramento della qualità/riduzione dei tempi e dei costi/sviluppo professionale ed organizzativo;
- f) la definizione degli indicatori di monitoraggio degli aspetti importanti e critici per il processo ed utili per l'individuare nuovi obiettivi di performance dello stesso.

Il Servizio Analisi di Laboratorio beneficerà dal raggiungimento di tali obiettivi in termini di:

- accuratezza della valutazione della performance organizzativa;
- incremento della qualità dei servizi erogati;
- miglioramento di immagine e risultati conseguiti ai fini comunicativi e divulgativi.

LA METODOLOGIA: ANALISI DEI SERVIZI AMAP

Per l'individuazione del servizio da sottoporre all'indagine, si è adottato lo stesso criterio della precedente sperimentazione del 2021, cioè individuare un servizio dell'Agenzia "MARCHE, AGRICOLTURA, PESCA" con un elevato grado d'interazione con l'utenza. Il Servizio Analisi di Laboratorio è stato scelto in quanto ha un'ampia utenza diversificata, consolidata, equamente distribuita nel territorio regionale e con esigenze fortemente condizionate dall'assetto agro alimentare e produttivo locale.

Il progetto si è sviluppato per fasi ed ha previsto:

1. la mappatura dei processi del servizio di analisi di laboratorio, volta a comprendere le attività interne, quelle aventi impatto sull'utenza, il personale coinvolto e le responsabilità, la documentazione di riferimento. In questa fase si sono anche analizzate eventuali non conformità riscontrate sul servizio e i reclami degli utenti;
2. il campionamento della tipologia di utenza, suddivisa per dimensione aziendale, zona e tipologia di prodotti;
3. la stesura del questionario di gradimento;
4. la somministrazione all'utenza su piattaforma on-line, eventuali solleciti e rinvii;
5. l'analisi ed interpretazione dei risultati;
6. la stesura del report finale e del Piano di miglioramento con l'individuazione delle azioni da proporre alla direzione.

MAPPATURA DEI PROCESSI DEL SERVIZIO ANALISI DI LABORATORIO

Il Servizio Analisi di Laboratorio è stato mappato suddividendo le attività svolte per tipologia ed individuandone le responsabilità. Ciò ha permesso d'individuare i processi del Laboratorio Analisi aventi maggior interazione con il territorio sia in termini di utenti che di frequenza di accesso. L'allegato A fornisce l'esito del processo di mappatura.

CAMPIONAMENTO e RILEVAZIONE

L'elenco dei contatti delle aziende è stato creato estrapolando le realtà che dal 2017 al 2021 hanno presentato il maggior numero di richieste di analisi di laboratorio. Gli inviti sono stati spediti alle aziende marchigiane con il maggior bisogno di analisi di laboratorio al fine di escludere opinioni di utenti sporadici, che potrebbero non essere rappresentativi del livello della qualità del servizio erogato in quanto saltuari. Si è tenuto conto della parziale battuta di arresto delle analisi 2020-2021 dovute alla pandemia da COVID-19. Le restrizioni pandemiche hanno inciso relativamente sulle attività, che sono state ridotte, tuttavia garantendo sempre i servizi essenziali, quali ad esempio, il controllo igienico sanitario del latte. L'attività di analisi sensoriale ha subito la maggior flessione.

L'elenco è stato analizzato ed approvato dalla Dott.ssa M. Carmen Di Giacomo. Il dr. Cristian Santarelli ed il rag. Bruno Vespasiani, in costante contatto diretto con gli utenti oggetto dell'indagine, hanno spiegato, anche personalmente, alle aziende interpellate l'obiettivo dello studio e l'importanza del loro apporto, invitandole alla compilazione del questionario.

I destinatari sono stati invitati via e-mail alla compilazione del questionario con indicazioni sulla natura e sugli obiettivi dell'indagine. L'informativa sulla privacy era contenuta nel questionario.

Su 100 inviti recapitati via e-mail, al 31/07/2022 sono stati esaustivamente compilati 39 questionari on-line (tasso di risposta del 39%).

Box 1. Testo della e-mail di invito alla compilazione del questionario

Gentile Utente,

per migliorare il Servizio del Laboratorio del Centro Agrochimico Regionale A.S.S.A.M., Le chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande.

La Sua opinione per noi è preziosa al fine di erogare un servizio sempre più idoneo a soddisfare le Sue esigenze.

Il questionario è anonimo, di tipo conoscitivo, non raccoglie dati anagrafici e non profila l'utente, garantendone l'anonimato nel rispetto della legge sulla privacy.

Le risposte che vorrà darci saranno elaborate dallo staff della P.O. Organizzazione e Controllo di Gestione dell'ASSAM.

Il questionario è disponibile al seguente link:

<https://forms.gle/UykcY5YbgRaAZVSd8>

Per informazioni o supporto alla compilazione rivolgersi a

Marta Renzi

renzi_marta@assam.marche.it

+39 349 0589512

Grazie per la collaborazione,

Marta Renzi

Progetto Customer Satisfaction



Agenzia Servizi Settore Agroalimentare delle Marche

P.F. SERVIZIO FITOSANITARIO REGIONALE E AGROMETEOROLOGIA - SFA

Via dell'Industria, 1 – 60027 Osimo (AN)

Tel. +39-071 808290– cell. +39 349 0589512

LA STESURA DEL QUESTIONARIO

È stato scelto il questionario come strumento di indagine in quanto facilmente accessibile, somministrabile e idoneo a raccogliere informazioni eterogenee in funzione del target group.

Il questionario utilizzato era strutturato in 26 domande finalizzate ad indagare la qualità percepita dei servizi offerti secondo 4 dimensioni. Uno spazio a risposta aperta era riservato a proposte di miglioramento e per la libera espressione delle proprie opinioni.

Il questionario misto è stato ritenuto il più idoneo allo studio di variabili sia quantitative, che qualitative relative al livello di soddisfazione dell'intervistato. Dato il contenuto tecnico e specifico della procedura del Laboratorio Analisi i 26 quesiti sono stati elaborati con la consulenza del personale del Laboratorio Analisi di Jesi.

LE DIMENSIONI ANALIZZATE

- 1 ANAGRAFICHE: età, genere, provincia, titolo di studio, ruolo in impresa;
- 2 VALUTAZIONE GENERALE: aspettative iniziali soddisfatte o meno; frequenza di richiesta del servizio; periodo dell'anno; numero di campioni consegnati all'anno; tipo di prodotti su cui si richiede l'analisi; canali informativi sui requisiti per l'analisi;
VALUTAZIONE SPECIFICA:
- 3 ORGANIZZATIVA: confronto con l'ultimo anno, accessibilità, reperibilità, tempistiche;
- 4 TECNICO/RELAZIONALE: professionalità, competenza, cortesia; esaustività e chiarezza informazioni e modulistica; rispetto dei tempi per gli RDP ed anticipazioni del dato grezzo; interesse a più vasto accreditamento dell'offerta analitica ed una più ampia offerta dei controlli analitici; sito web e strumenti on line.

SUGGERIMENTI: domanda in stile reporting (domanda aperta) per la raccolta di pareri, aspetti da migliorare e suggerimenti in merito.

SCALA DEI VOTI

Le opzioni di risposta erano basate su una scala di Likert dispari da 1 a 5 (1 non soddisfacente; 2 poco soddisfacente; 3 abbastanza soddisfacente; 4 soddisfacente 5 molto soddisfacente)

Le domande di valutazione della soddisfazione basate sulla scala di Likert riguardavano due macroaree:

1. **valutazione generale:** sul servizio e le aspettative iniziali;
2. **valutazione specifica:** un giudizio particolare su alcuni aspetti del rapporto con il personale con cui si è entrati in contatto (cortesia, competenza e professionalità) ed organizzativi (accessibilità dei servizi; tempistica, reperibilità, esaustività e chiarezza dei moduli e delle informazioni,).

Una domanda globale puntava ad indagare il miglioramento percepito o meno della qualità del servizio erogato nel tempo rispetto all'ultimo anno.

Le ultime 5 domande intendevano ottenere un parere su cambiamenti tecnologici, quali la refertazione digitale e la fruizione del sito istituzionale:
<http://assam.marche.it/servizi/analisi-di-laboratorio>

LA SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO ON LINE

Di seguito verranno sinteticamente esposti i risultati dell'indagine condotta dal 18 marzo 2022 al 31 07 2022 su un campione di 100 aziende della Regione Marche utenti del Servizio Analisi di Laboratorio AGENZIA "Marche, Agricoltura, Pesca" (<http://www.assam.marche.it/servizi/analisi-di-laboratorio>).

L'utenza di interesse è stata raggiunta con l'invio di un messaggio di posta elettronica contenente le istruzioni ed il link per la compilazione del questionario redatto e pubblicato sulla piattaforma gratuita Google Moduli, compilabile da qualsiasi dispositivo. I questionari di tipo misto (domande a risposta multipla e aperte) hanno permesso di raccogliere le opinioni degli utenti. Le informazioni sono state memorizzate ed archiviate in forma aggregata ed anonima.

La piattaforma consente di salvare automaticamente le risposte fornite e terminare la compilazione successivamente, partendo dall'ultimo aggiornamento. Lo strumento supporta anche la fase di analisi dei risultati, in quanto permette di scaricare e visualizzare i risultati in diversi formati (Excel, grafici...).

Questo report di monitoraggio è stato redatto analizzando esclusivamente le risposte dei questionari completati totalmente ed inviati.

RISULTATI ED INTERPRETAZIONI

L'osservazione dei risultati della sezione anagrafica evidenzia come nella distribuzione del campione per genere prevalga il maschile (grafico anagrafica domanda 1).

La variabile dell'età era divisa in 5 macro-gruppi, ciascuno rappresentante una generazione di circa 15 anni.

Dai grafici sotto riportati è possibile osservare la distribuzione del campione preso in esame.

Nelle fasce d'età (grafico anagrafica domanda n. 2) appare evidente una concentrazione tra i 26 ed i 69 anni, con una prevalenza nella fascia 41-55 anni. Solo due rispondenti erano rispettivamente più giovane di 25 e più anziano di 70 anni.

Il livello di istruzione (grafico anagrafica domanda n. 3) è prevalentemente laurea, rispetto a cui il diploma di scuola media superiore è la metà. Seguono la licenza media e mentre solo 2 utenti erano privi di titolo di studio.

La distribuzione territoriale dei rispondenti (grafico anagrafica domanda n. 4) illustra che gli utenti più attivi si trovano nella provincia di AN, rispetto alla quale le provincie di MC sono la metà, PU quasi 1/3, seguite da AP quasi e FM.

Il grafico anagrafica n. 5 mostra come prevalentemente i titolari di impresa (quasi il 50% del campione) si rivolgono al Servizio di Laboratorio Analisi rispetto ai quali gli utenti privati rappresentano circa la metà. Il 10% del campione erano operai. Ciò indica che differenti profili ma con pesi variabili si interfacciano con il servizio analizzato.

Dagli esiti delle **valutazioni generale** emerge che i cittadini intervistati si sono dichiarati complessivamente soddisfatti sia dell'organizzazione dei servizi che del personale che lo eroga. La valutazione globale è stata circa 60% soddisfacente e circa 36% molto soddisfacente. La qualità è percepita dalla maggioranza del campione come soddisfacente (grafici domande n.1 e n.2).

Dal punto di vista operativo la frequenza di utilizzo è abbastanza variabile con una prevalenza dell'occasionale e delle 2-3 richieste annuali, seguita da 1 richiesta ogni 2-3 mesi (grafico domanda n. 3). Il ricorso al servizio è omogeneamente distribuito lungo tutto il corso dell'anno per quasi il 60% del campione (grafico domanda n. 4). Mentre per oltre il 26% si concentra d'estate. Il numero di campioni consegnati annualmente al Laboratorio Agrochimico Regionale è prevalentemente superiore alle 5 unità con una netta prevalenza delle oltre 10 unità (grafico domanda n. 5).

Secondo il campione analizzato il latte è il prodotto su cui si concentrano la maggioranza delle richieste di analisi. Le altre principali richieste riguardano compost, digestato, cereali e microbiologia ed, in percentuali minori, altri prodotti (grafico domanda n. 6).

I principali canali informativi sono in ordine di importanza i tecnici dell'Agenzia "Marche, Agricoltura, Pesca", le sedi dell'Agenzia, le associazioni di categoria ed i canali web (grafico domanda n. 7).

Nella **valutazione specifica** vari aspetti relazionali ed organizzativi (cortesia, competenza e professionalità, disponibilità, accessibilità ai servizi, chiarezza e tempi di attesa) sono rimasti invariati per la maggior parte del campione rispetto all'ultimo anno (grafico domanda n. 8). Il miglioramento sugli aspetti relazionali ed organizzativi analizzati è stato percepito da alcuni utenti. Segnale che si è intrapreso un percorso di fidelizzazione ed attenzione all'utente da potenziare.

Nel dettaglio da segnalare che la "disponibilità a fornire informazioni" è la dimensione maggiormente migliorata mentre la "accessibilità" ed i "tempi di attesa" quelli meno migliorati.

La "cortesia" risulta essere l'aspetto di maggiore soddisfazione per l'utenza. Seguono, "la competenza e la professionalità" dimostrata dal personale regionale come seconda dimensione più gradita nel rapporto servizio-utente (grafici domande n.10, n.9).

Si può concludere che nella dimensione relazionale la "cortesia" dei dipendenti coinvolti nel Servizio di Laboratorio Analisi abbia ottenuto la piena sufficienza con prevalenza dei "molto soddisfatti".

L'accessibilità ai servizi, la reperibilità delle informazioni, la chiarezza sia delle informazioni che della modulistica ha sempre soddisfatto l'utenza (grafici domande n.11, n.12, n.13).

La modulistica risulta chiara all'intero campione (grafico domanda n.14). Solo due utenti non sono soddisfatti dei tempi di attesa del servizio (grafico domanda n. 15).

I RDP (Rapporti di Prova), o le elaborazioni in formato elettronico e le anticipazioni del dato grezzo sono stati rilasciati nei tempi dichiarati a quasi il 95% del campione (grafici domande n.16 e n.17).

Per oltre il 60% degli intervistati sarebbe utile ampliare l'attuale accreditamento dell'offerta analitica (grafico domanda n. 18) per alcune prove rappresentate dal grafico domanda n.19.

Quasi il 67% del campione vedrebbe favorevolmente un'offerta di controlli analitici più ampia (grafico domanda n. 20) per le analisi rappresentate dal grafico domanda n.21.

Il 61% degli intervistati non si è mai collegato al sito istituzionale e quindi potrebbe non essere a conoscenza della possibilità di scaricare la modulistica on line (grafico domanda n. 22).

Ciononostante, tra gli utenti che si sono collegati oltre il 70% hanno tratto sufficiente utilità dalle informazioni pubblicate (grafico domanda n. 23).

Vi è una preponderante propensione alla refertazione digitale di oltre il 70% del campione (grafico domanda n.24). Coerentemente a ciò gli strumenti di comunicazione digitale andranno potenziati e resi più fruibili.

La possibilità di reclamo on-line è nota ad oltre la metà del campione (grafico domanda n. 25). Anche l'offerta di questo servizio dovrà essere maggiormente divulgata.

N.3 utenti hanno suggerito degli aspetti per migliorare il servizio quali l'invio dei risultati in formato excel, la disponibilità di personale per ritiro di merce da esaminare. Sul questionario adottato sono state segnalate due precisazioni che si intende adottare.

REPORTISTICA

Il presente report raccoglie e presenta le risposte relative a tutte le domande dell'indagine. Per ciascuna domanda le risposte sono illustrate attraverso tre tipi di grafico:

- 1) grafico a torta: per la maggior parte delle domande chiuse;
- 2) grafico a barre che rappresenta la distribuzione percentuale delle risposte sui prevalenti canali di informazione per opzione di risposta (domanda n. 7);
- 3) istogramma sull'evoluzione o involuzione di variabili d'accoglienza personale ed organizzative.

Per ogni rappresentazione sono riportate sia le percentuali illustrate nel grafico sia la numerosità delle risposte.

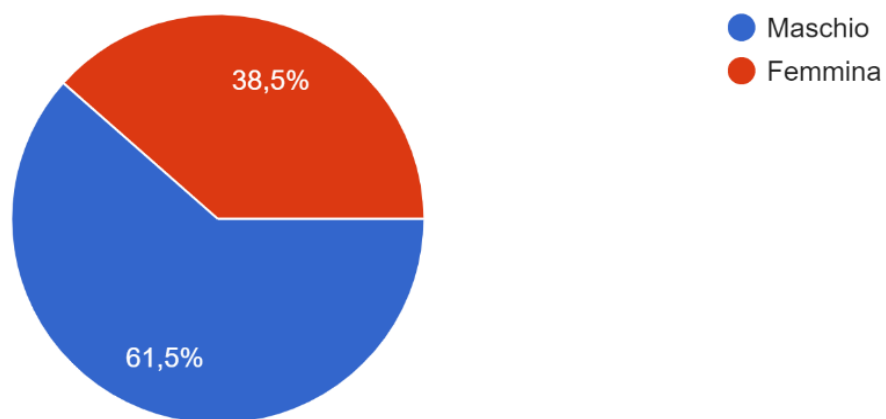
QUESTIONARIO

Indagine per il miglioramento servizio analisi di laboratorio

ANAGRAFICA

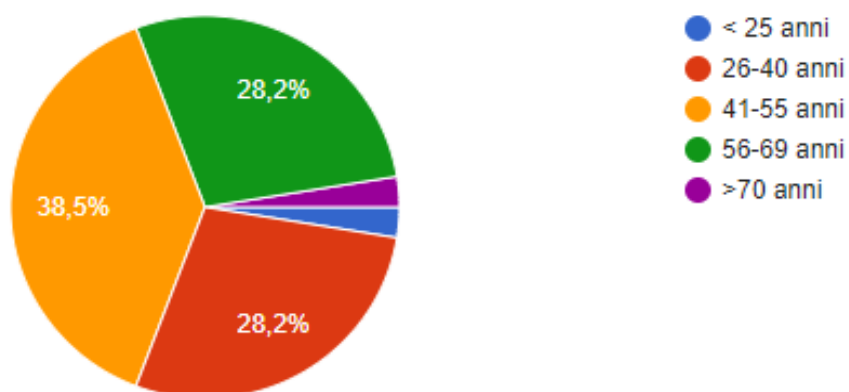
Genere:

39 risposte



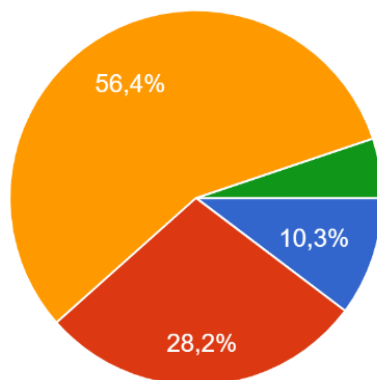
Età:

39 risposte



Titolo di studio:

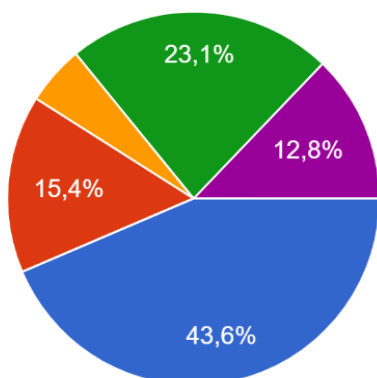
39 risposte



- Licenza Media
- Diploma di scuola superiore
- Laurea
- Nessun titolo di studio

Provincia:

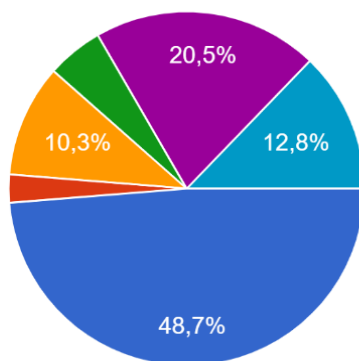
39 risposte



- AN
- PU
- FM
- MC
- AP

Si è rivolto al Laboratorio del Centro Agrochimico Regionale come:

39 risposte

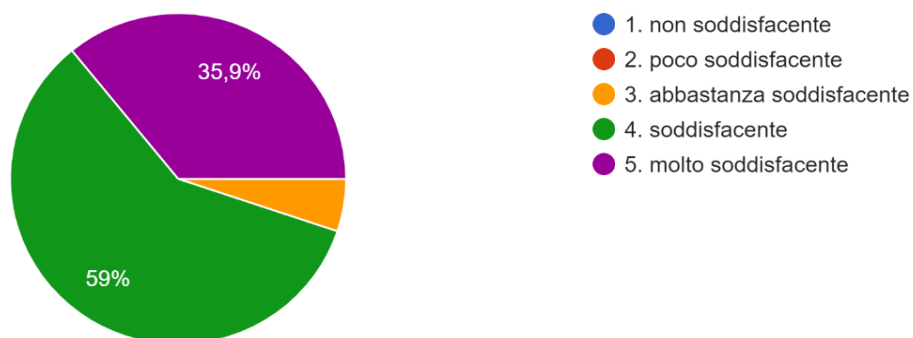


- Titolare dell'impresa
- Responsabile o dirigente di ente pubblico
- Operaio dell'impresa/ente pubblico
- Addetto amministrativo dell'impresa/ente pubblico
- Utente privato
- Nessuna delle precedenti

VALUTAZIONE GENERALE

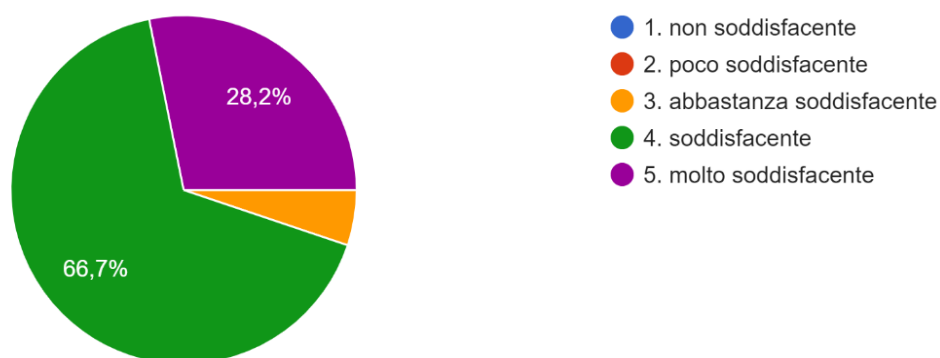
1) Come valuta globalmente il servizio erogato dal Laboratorio del Centro Agrochimico Regionale?

39 risposte



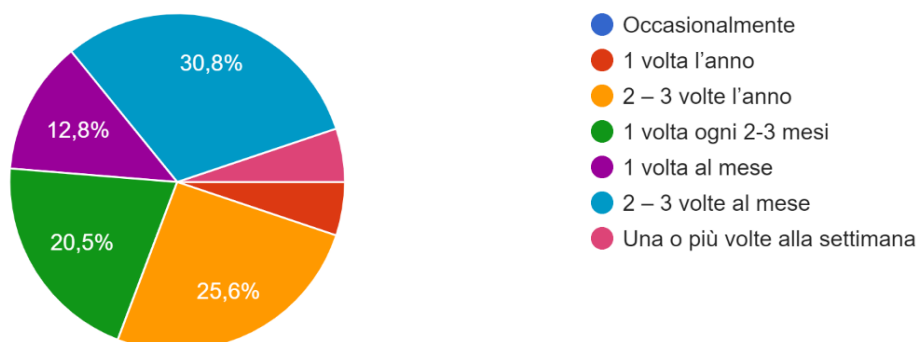
2) Rispetto alle sue aspettative iniziali, la qualità del servizio erogato è stata:

39 risposte



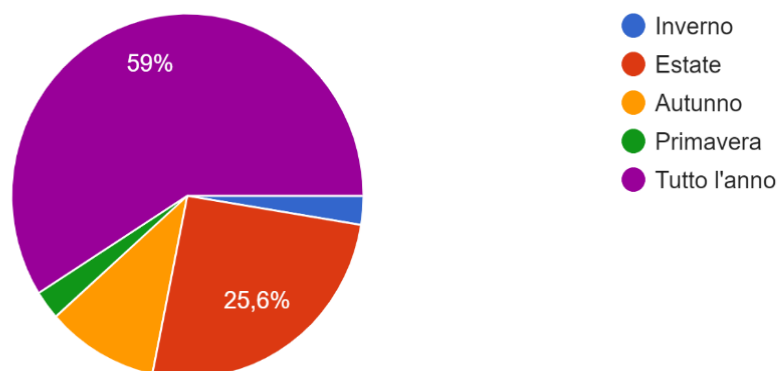
3) Con quale frequenza si rivolge in media a questo Servizio (solo per chi si sia già rivolto ai nostri servizi)

39 risposte



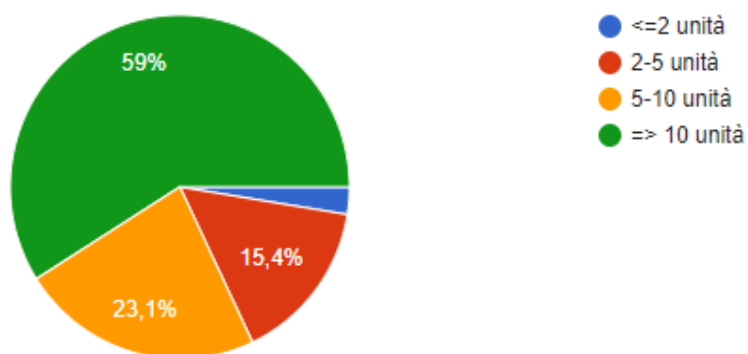
4) In quale periodo dell'anno si concentrano le sue richieste di analisi?

39 risposte



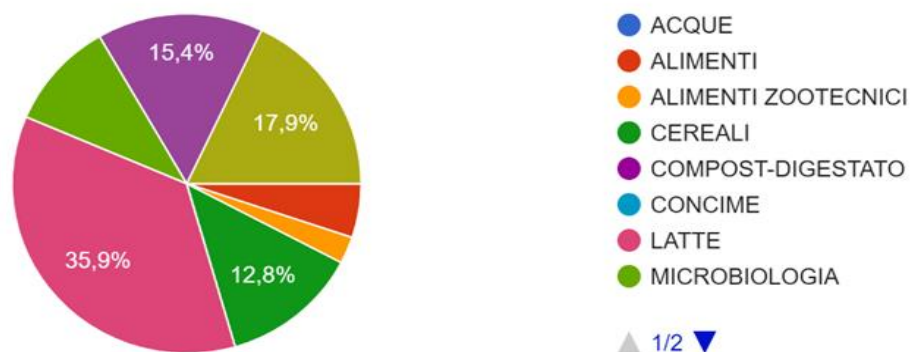
5) Numero di campioni consegnati all'anno al Laboratorio Agrochimico Regionale:

39 risposte



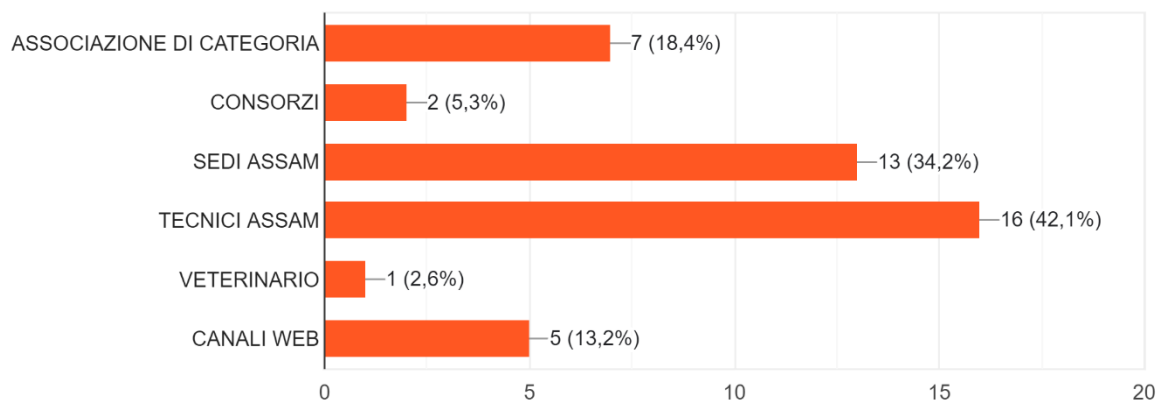
6) Tipologia di prodotti prevalentemente interessati:

39 risposte



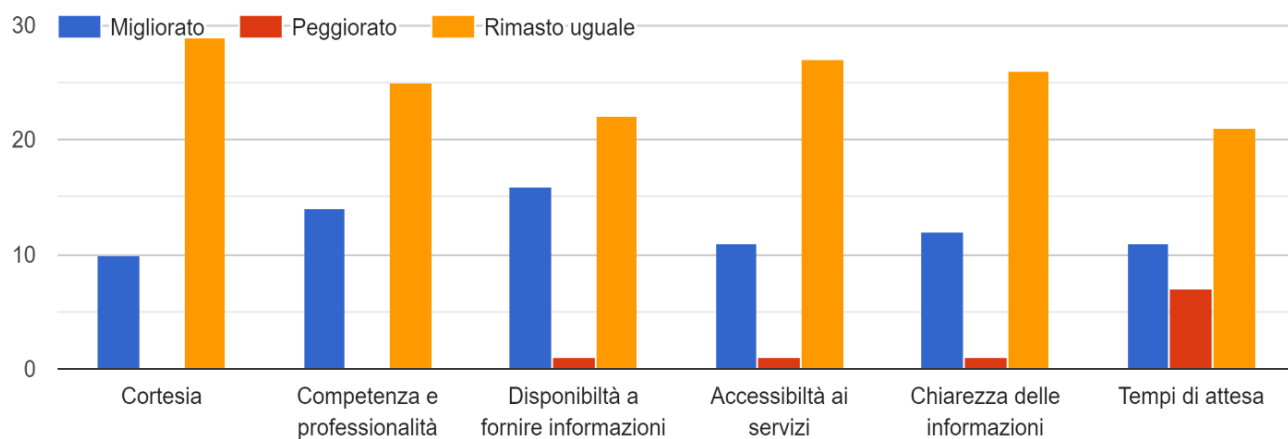
7) Attraverso quali canali reperisce prevalentemente le informazioni sui requisiti per le analisi da richiedere:

38 risposte



VALUTAZIONE SPECIFICA

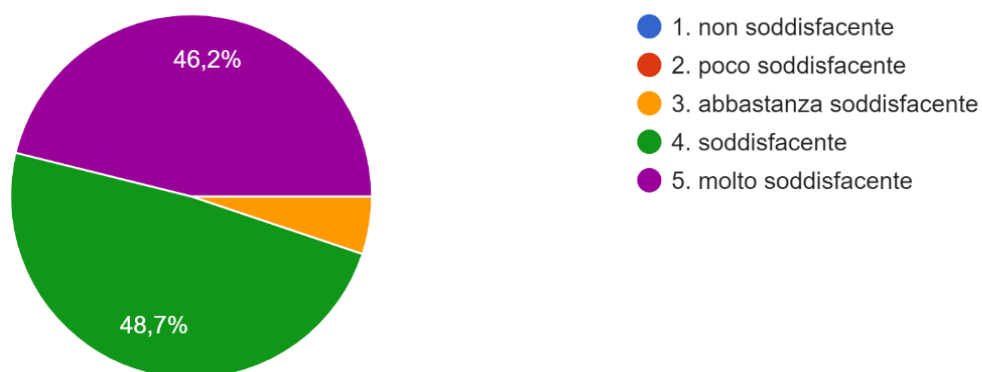
8) Avendo già fruito in passato del medesimo servizio, ritiene che, rispetto all'ultimo anno, esso sia:



Esprima, per favore, un suo personale giudizio ai seguenti aspetti del servizio

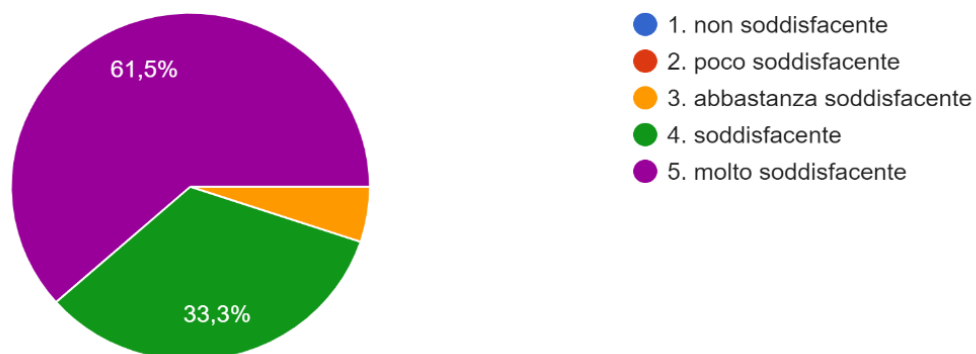
9) Competenza e professionalità del personale

39 risposte



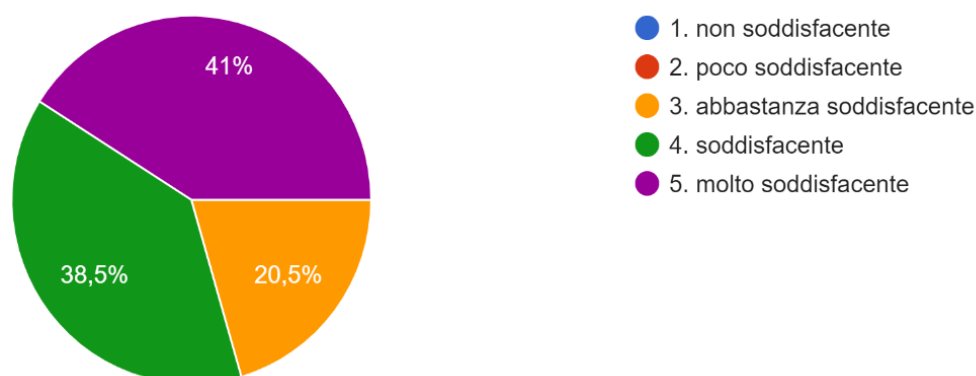
10) Cortesia del personale

39 risposte



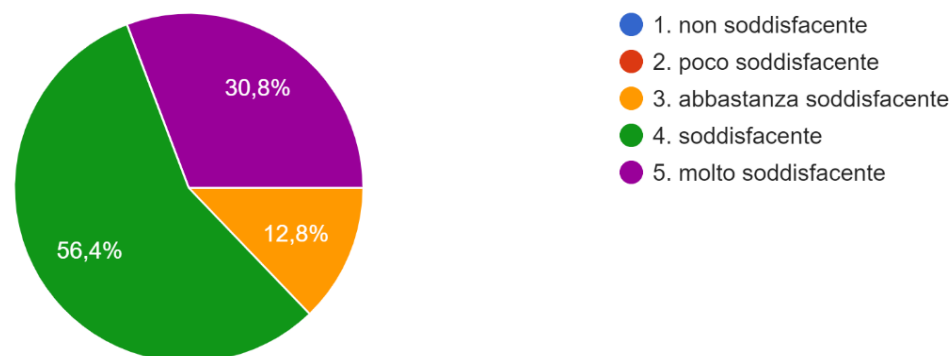
11) Facilità di accesso ai servizi, compresi gli orari di apertura degli uffici

39 risposte



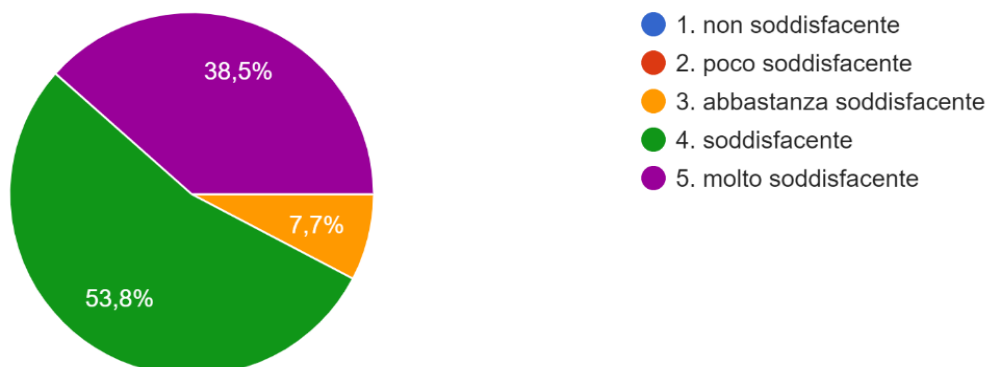
12) Reperibilità delle informazioni di cui si necessita sui servizi, sui costi e sui tempi di erogazione

39 risposte



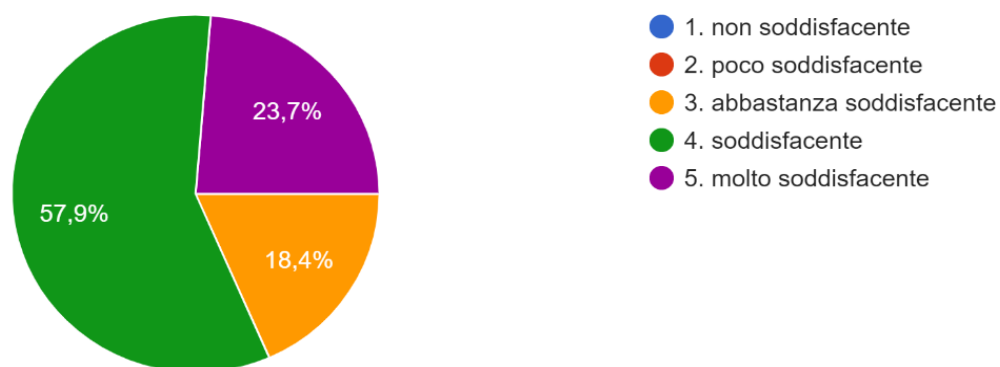
13) Chiarezza, completezza ed affidabilità delle indicazioni e delle spiegazioni fornite

39 risposte



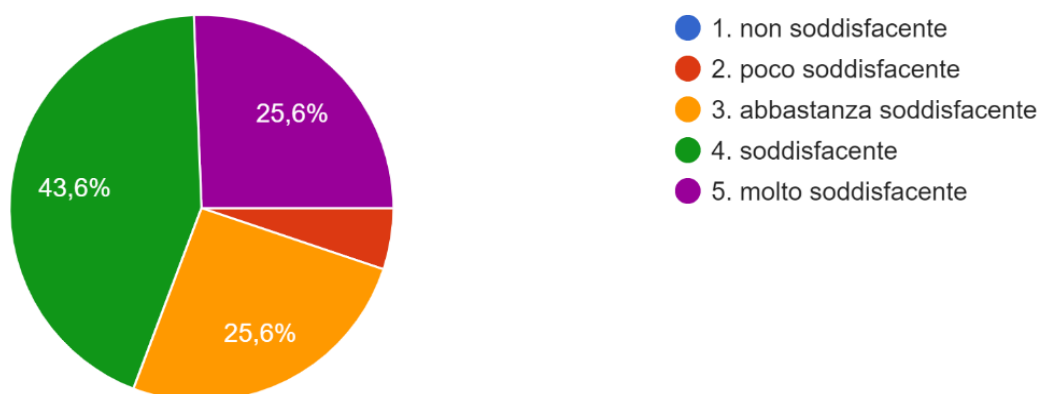
14) Chiarezza della modulistica

38 risposte



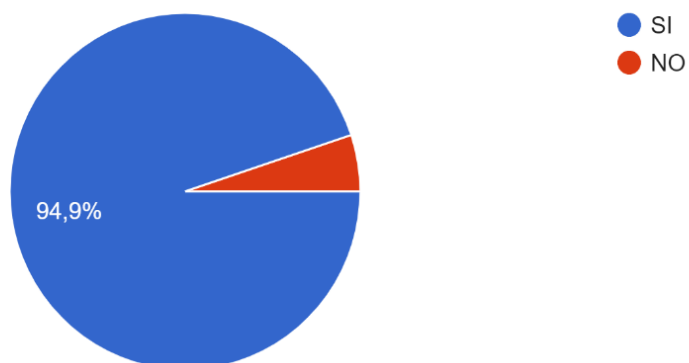
15) Tempi di attesa per l'ottenimento del servizio richiesto

39 risposte



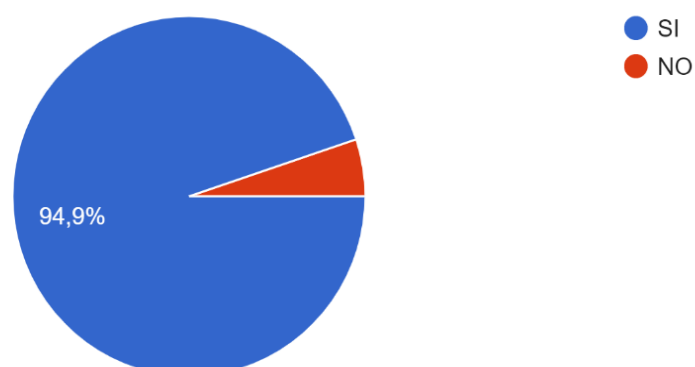
16) I RDP (Rapporti di Prova), o le elaborazioni in formato elettronico, richiesti, sono stati rilasciati nei tempi dichiarati nella Carta dei Servizi (<http://...#cartaservizi>) o concordati in sede di accettazione?

39 risposte



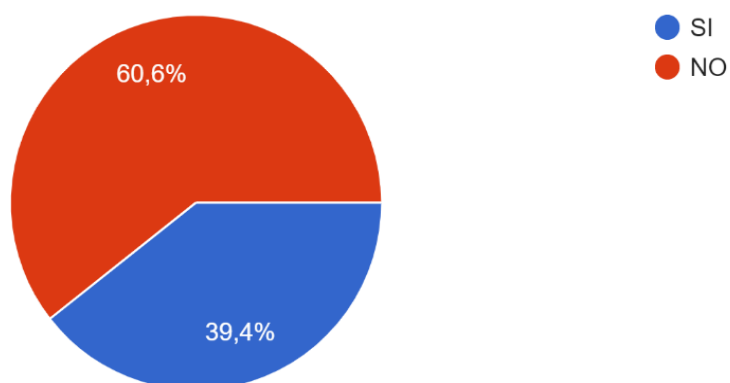
17) Se previsto, e richiesto, l'anticipazione del dato grezzo è stata rilasciata nei tempi dichiarati nella Carta dei Servizi (<http://www.assam.marche.it/servizi/analisi-di-laboratorio#cartaservizi>)?

39 risposte



18) Riterrebbe utile ampliare l'attuale accreditamento dell'offerta analitica già disponibile?

33 risposte

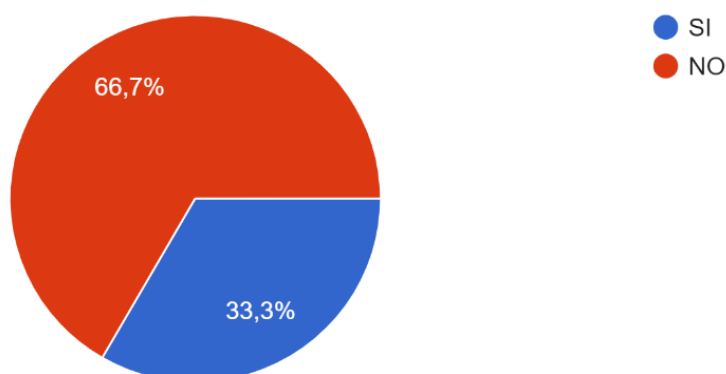


19) In caso affermativo, per quale tipo di prove?

- analisi legionella spp su matrice acqua
- ulteriori analisi tecnologiche sui cereali (vedi volume di sedimentazione in SDS, analisi elettroforetiche proteine di riserva)
- al bisogno
- microbiologica
- conta di Legionella su campioni di acqua ai sensi della Linea Guida per la prevenzione della legionella
- Contaminazione di glutine
- Residuale
- analisi olio
- accredia canapa
- ad alcune analisi sugli olii extravergini di oliva

20) Sarebbe interessato ad un'offerta di controlli analitici più ampia rispetto all'esistente (<http://www.assam.marche.it/servizi/analisi-di-laboratorio#schededescriptive>)?

39 risposte

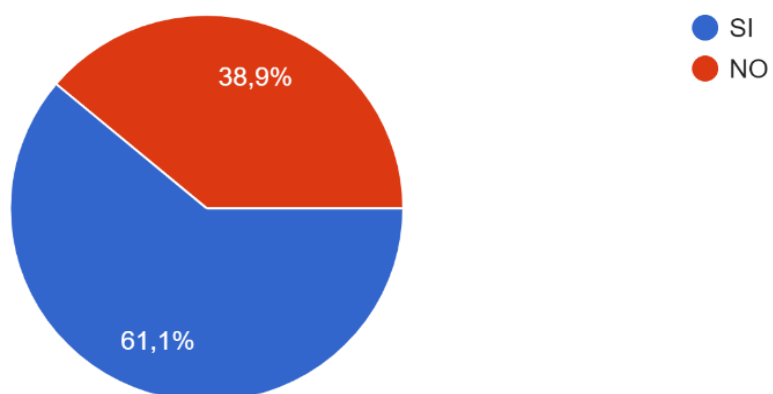


21) In caso affermativo, per quale tipo di analisi vorrebbe fosse disponibile?

- multi-residuale, polifenoli, fibra, ecc.
- conta di Legionella su campioni di acqua ai sensi della Linea Guida per la prevenzione della legionella
- Attualmente non ho ulteriori necessità.
- non so', al bisogno
- shelf life-durabilità alimenti
- acqua rubinetto, acqua libera nei salumi

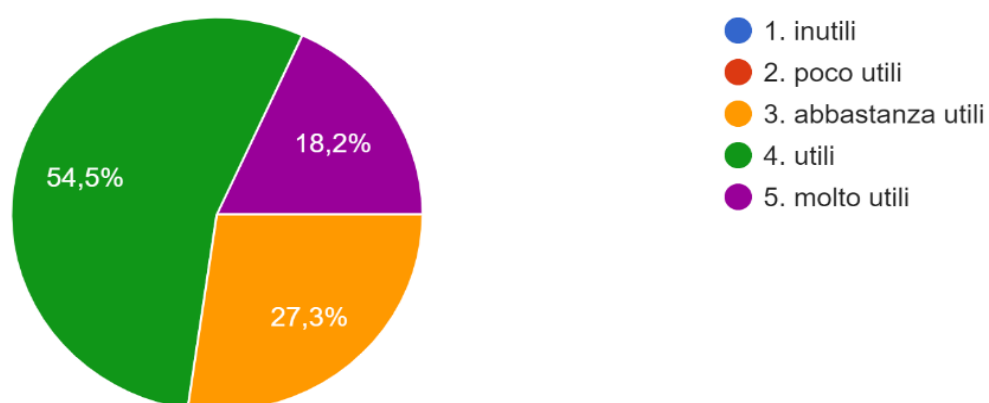
22) Si è mai collegato al sito istituzionale ASSAM
<http://www.assam.marche.it/servizi/analisi-di-laboratorio?>

36 risposte



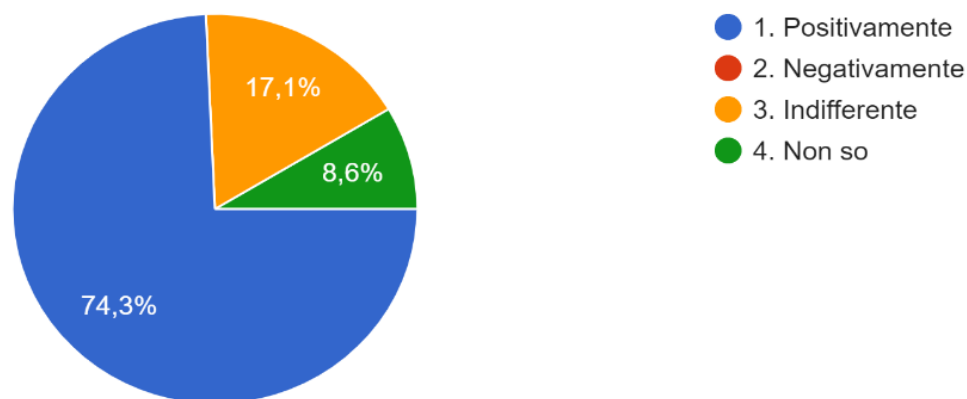
23) In caso affermativo le informazioni pubblicate sul sito sono state:

22 risposte



24) Come valuterrebbe la possibilità di refertazione digitale?

35 risposte

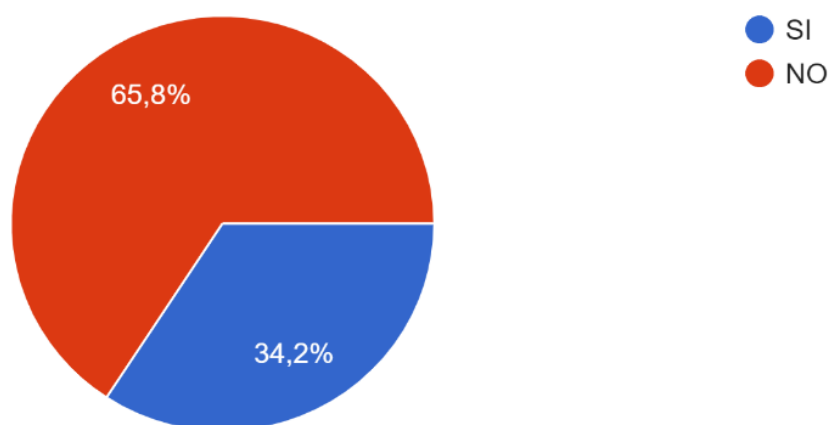


25) Ha suggerimenti per migliorare il servizio?

- nulla da suggerire
- Non saprei, i servizi mi sembrano bene organizzati. In merito al presente questionario sarebbe opportuno segnalare anche la figura del tecnico (v. dom. "Si è rivolto al Laboratorio del Centro Agrochimico Regionale come") e poter segnalare più analisi alla domanda 6) "Tipologia di prodotti prevalentemente interessati".
- invio dei risultati in formato excel
- personale che ritira la merce da esaminare

26) E' a conoscenza della possibilità di effettuare un reclamo alla pagina <http://www.assam.marche.it/servizi/analisi-di-laboratorio/modulo-di-reclamo?>

38 risposte



ASSAM la ringrazia per la preziosa collaborazione.

AREE DI MIGLIORAMENTO

Le criticità emerse e le osservazioni ricevute sono da valutare considerando che forniscono un panorama parziale dell'utenza (campione di 39 utenti su 100).

In merito alla richiesta di invio dei risultati in formato excel ed alla disponibilità di personale che ritiri i campioni oggetto di analisi, tale possibilità è già prevista per il ritiro dei campioni di latte presso i piccoli allevatori. Il tentativo in corso di organizzare dei centri di raccolta incontra ostacoli sia di natura logistica che di disponibilità del personale e di gradimento degli utenti, abituati alle visite dei tecnici presso l'azienda. Per la maggior parte degli altri tipi di campioni è sempre disponibile la spedizione.

Inoltre è stato suggerito di inserire la "figura del tecnico" nella domanda anagrafica n.5 e di poter segnalare più analisi nella domanda n. 6 sulla "Tipologia di prodotti prevalentemente interessati". Modifiche che verranno sicuramente implementate.

N. 13 utenti sarebbero interessati ad un più ampio accreditamento dell'offerta analitica attuale su alcuni tipi di prove (cfr. risposte domanda n. 19). Per l'accoglimento di tale il servizio si sta già orientando verso altri parametri del latte e dell'olio, matrici su cui viene già offerto un servizio significativo ma non completo.

Altri 13 utenti apprezzerrebbero un'offerta di controlli analitici più ampia rispetto all'esistente (cfr. risposte domanda n. 21). Nel lungo periodo il servizio intende ampliare l'offerta analitica, magari anche accreditandone le prove, nell'ambito dello screening dei residui di agrofarmaci o altri contaminanti su matrici agroalimentari. L'accoglimento delle richieste è condizionata dall'adesione degli indirizzi e da un coerente interesse della Regione Marche in quanto è necessario ulteriore personale tecnico ed adeguata strumentazione.

In sintesi, l'utenza apprezzerrebbe un sistema gestionale più informatizzato per una fruizione più immediata, accessibile ed efficace dei servizi ed allo snellimento dei processi per quanto concerne il servizio oggetto del sondaggio di gradimento.

Inoltre si richiede maggiore flessibilità per il ritiro del materiale presso l'utente.

Andrebbe posta maggiore attenzione ad abbreviare i tempi di attesa che risultano comunque più che soddisfacenti considerando che il 60% del campione consegna oltre 10 campioni l'anno.

L'esigenza di informatizzazione del servizio, emersa dal sondaggio, è già tra gli obiettivi a cui l'Agenzia "Marche, Agricoltura, Pesca" sta lavorando in adempimento alla recente normativa in materia di trasformazione digitale della P.A.

I risultati dell'indagine sono stati elaborati per la redazione del piano di miglioramento del servizio, finalizzato a pianificare i cambiamenti necessari ad innovare l'offerta verso le esigenze dell'utenza studiata.

CONCLUSIONI

Dai dati raccolti e dalle considerazioni esposte è possibile dedurre che:

- Il questionario di indagine è stato accolto favorevolmente dall'utenza: tasso di rispondenza 39%. La distribuzione per province vede quella di AN come la maggiormente collaborativa, a seguire nell'ordine MC, PU, AP e FM;
- L'età dell'utenza del Servizio si concentra sulla fascia 26-69, con prevalenza della fascia 41-55;
- Il gradimento generale ed i risultati sulla qualità del servizio sono stati soddisfacenti per quasi il 60% del campione, soprattutto per gli aspetti relazionali. In prevalenza molto soddisfacente l'accessibilità ai servizi. La reperibilità, la chiarezza e completezza delle informazioni e della modulistica sono state considerate come soddisfacenti da oltre il 50% del campione. Ci sono margini di miglioramento organizzativo per snellire i percorsi di refertazione attraverso strumenti informatici. Le buone performance sull'erogazione del servizio (accessibilità, tempi di erogazione, competenza e cortesia), vanno contestualizzate nel periodo di indagine caratterizzato da una lieve riduzione delle richieste limitatamente all'analisi sensoriale;
- Nel breve periodo, la ripresa dell'economia post emergenza da COVID_19 porterà ad un aumento delle richieste di analisi.
- Si ritiene pertanto auspicabile pianificarne il processo di digitalizzazione documentale, già in corso, al fine di snellire alcuni meccanismi ed il processo di refertazione ed invio dei risultati analitici. In questo contesto è da prevedere anche un'adeguata formazione del personale. Inoltre, la recente trasformazione dell'Agenzia richiederà una naturale riorganizzazione di alcuni servizi coerente con gli indirizzi della nuova dirigenza. Senza tali azioni sarà difficile garantire la qualità del servizio erogato con il rischio di un repentino peggioramento delle performance finora rilevate.
- Vi è l'esigenza di mezzi di interazione virtuali più efficaci per ottimizzare alcuni processi come la refertazione.

Questa seconda indagine di soddisfazione dell'utenza conferma la sua valenza per soddisfare gli adempimenti in materia di digitalizzazione che le pubbliche amministrazioni sono chiamate a soddisfare. I dati saranno utili per redigere il piano operativo volto alla trasformazione digitale, che richiede un'analisi preventiva delle reali esigenze del territorio ed individua i servizi che si intende informatizzare, con le relative priorità, caratteristiche dell'utenza, programmazione delle azioni e risorse.

ALLEGATI

- a) MAPPATURA del PROCESSO Laboratorio del Centro Agrochimico Regionale
- b) QUESTIONARIO DI GRADIMENTO ON LINE
- c) PIANO DI MIGLIORAMENTO