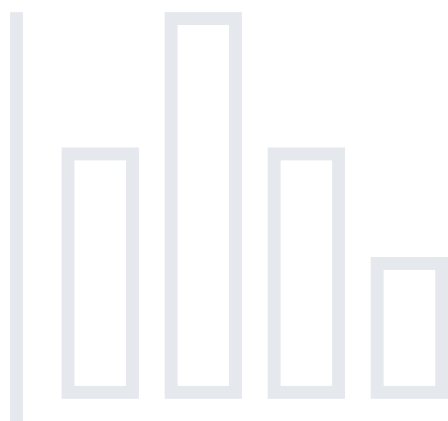


Indagine di soddisfazione:

Vivai Forestali



MARZO 2024

REALIZZATA DA MARTA RENZI

RESPONSABILE ATTIVITÀ RAFFAELLA COEN

SUPPORTO ANALISI DATI CRISTIAN SANTARELLI

IMPAGINAZIONE E GRAFICA DANIELE SPARVOLI

REFERENTI SERVIZIO VIVAI FORESTALI: LORENZO MORETTI, MATTEO PALMIERI in collaborazione con personale dei Vivai.

SOMMARIO

| | |
|---|----|
| PREMESSA | 2 |
| GLI OBIETTIVI DELL'INDAGINE..... | 4 |
| LA METODOLOGIA: ANALISI DEI SERVIZI AMAP | 5 |
| MAPPATURA DEI PROCESSI DEL SERVIZIO VIVAI FORESTALI | 6 |
| CAMPIONAMENTO E RILEVAZIONE..... | 6 |
| LA STESURA DEL QUESTIONARIO | 8 |
| LE DIMENSIONI ANALIZZATE | 8 |
| SCALA DEI VOTI..... | 8 |
| LA SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO ON LINE | 9 |
| RISULTATI ED INTERPRETAZIONI | 9 |
| REPORTISTICA..... | 14 |
| QUESTIONARIO..... | 15 |
| AREE DI MIGLIORAMENTO | 34 |
| CONCLUSIONI | 36 |
| ALLEGATI | 36 |

PREMESSA

Il decreto legislativo 150/2009 e s.m.i., 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. In ultimo, la Direttiva in materia di misurazione e valutazione della performance del Ministro per la Pubblica amministrazione, la cosiddetta "Direttiva Zangrillo", ha ripreso l'elemento della valutazione da parte degli stakeholder esterni, quale aspetto rilevante ai fini della misurazione della performance organizzativa di un Ente. 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.

La proposta del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'AMAP in fase di valutazione e approvazione, ha ripreso tali concetti e ha ribadito l'importanza della partecipazione attiva dei cittadini alla valutazione della performance organizzativa, inserendo i risultati delle indagini effettuate rilevando il grado di soddisfazione degli utenti, tra gli elementi da considerare per la valutazione della performance organizzativa della dirigenza.

L'Agenzia fin dal 2021 ha avviato processi di misurazione della performance organizzativa con il coinvolgimento degli utenti. La prima analisi è stata svolta sul Servizio di Certificazione Fitosanitaria per l'Esportazione (Servizio Fitosanitario Regionale). Nel 2022 oggetto di studio è stato il Laboratorio del Centro Agrochimico Regionale AMAP di Jesi.

I report delle due edizioni sono disponibili alla pagina:

<https://www.amap.marche.it/agenzia/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/servizi-in-rete>

A seguito dei validi risultati conseguiti, anche per individuare ambiti di miglioramento delle attività, il Direttore dell'Agenzia ha ritenuto di proseguire il percorso intrapreso, autorizzando una nuova indagine per l'anno 2023. Tra i diversi servizi erogati all'esterno, si è voluto coinvolgere i 4 Vivai Forestali dell'AMAP che cedono materiale vivaistico ad Enti pubblici e soggetti privati

<https://www.amap.marche.it/servizi/vivai-forestali>

Il sondaggio si è sviluppato in diverse fasi secondo il modello già validato nelle precedenti edizioni: 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 del servizio, i referenti dei 4 vivai e gli operai a contatto diretto con l'utenza). Il personale del servizio ha collaborato nell'individuazione degli utenti da contattare, nella loro suddivisione in base al tipo ed entità di ordini annuali, nell'elaborazione e somministrazione di un questionario di analisi del grado di soddisfazione e nell'identificare opportunità di miglioramento del servizio.

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

Il progetto, coordinato dalla Dott.ssa Raffaella Coen, Responsabile della E.Q. "Controllo strategico e di gestione, supporto all'organizzazione, sistemi informativi e documentali" dell'Agenzia "MARCHE, AGRICOLTURA, PESCA", è stato operativamente realizzato dalla Dr.ssa Marta Renzi. Fondamentale è stato l'apporto del Dott. Lorenzo Moretti Responsabile dell'E.Q. "Progettazione, sviluppo e promozione della biodiversità forestale, networking per la valorizzazione del patrimonio silvicolo e forestale", del Dott. Matteo Palmieri Referente del Servizio "Vivai Forestali" e degli operatori presenti nei vivai per l'assistenza nella somministrazione dei questionari. 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 sia del Direttore dell'Agenzia "MARCHE, AGRICOLTURA, PESCA", Dott. Andrea Bordoni, che ha fortemente creduto in quello che, partito come progetto sperimentale, si è consolidato in un'attività centrale per il miglioramento del rapporto dell'AMAP con il suo territorio e della Dirigente del Settore Amministrativo dell'AMAP., Dott.ssa Tiziana Pasquini che ha partecipato attivamente agli incontri tenuti in fase di organizzazione del sondaggio.

A sottolineare la valenza istituzionale che ha acquisito l'attività di misurazione della soddisfazione degli utenti esterni, la Direzione ha autorizzato l'organizzazione di un corso di formazione, nel mese di ottobre 2023, per il personale dell'Agenzia, volto ad accrescere le competenze e la preparazione in tema di rilevazione della soddisfazione degli utenti, al fine di ottimizzarla.

Il corso è stato tenuto da docenti APCO (Associazione Italiana Consulenti di Management) professionisti nelle indagini di mercato per la rilevazione della Customer Satisfaction. Sono stati formati 23 dipendenti AMAP che avranno così gli strumenti di analisi di mercato e maggiore consapevolezza del valore della valutazione partecipativa nelle pubbliche amministrazioni.

GLI OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Gli obiettivi considerati ai fini della stesura del questionario, sono stati:

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

Il Servizio Vivai Forestali beneficerà del raggiungimento di tali obiettivi in termini di:

- accuratezza della valutazione della performance organizzativa;
- identificazione aspetti del servizio e della relazione con l'utenza non ancora adeguatamente considerati;
- fidelizzazione dell'utenza attraverso la valutazione degli effettivi cambiamenti realizzabili per non creare aspettative che non si è in grado di accogliere;
- verifica delle possibili evoluzioni del servizio;
- valorizzazione degli aspetti specifici del servizio ritenuti non abbastanza noti o apprezzati;
- miglioramento di immagine e risultati conseguiti da comunicare e divulgare.

LA METODOLOGIA: ANALISI DEI SERVIZI AMAP

Per individuare il servizio da sottoporre all'indagine, si è cercato un servizio dell'Agenzia "MARCHE, AGRICOLTURA, PESCA" con un elevato grado d'interazione con l'utenza che compete in un mercato differente da quelli delle due precedenti edizioni.

I quattro vivai AMAP delle quattro provincie marchigiane ricevono richieste dell'intera regione:

- Vivaio "Valmetauro" di S. Angelo in Vado (PU)
- Vivaio "Bruciate" di Senigallia (AN)
- Vivaio "San Giovanni Gualberto" di Pollenza (MC)
- Vivaio "Altotenna" di Amandola (FM)

Le quattro strutture vivaistiche regionali hanno l'obiettivo di cedere materiale vivaistico ad enti pubblici e soggetti privati per realizzare boschi naturaliformi, investimenti nella tartuficoltura, arboricoltura da legno e produzione di frutta antica ed olivicoltura. È disponibile una vasta gamma di produzioni che spaziano da specie forestali di stretta provenienza locale, alla frutta antica ed alle varietà locali di olivi, nonché alle piante tartufigene micorrizzate, in grado di soddisfare le esigenze degli imprenditori agricoli, degli enti pubblici e di chiunque sia interessato a prodotti vivaistici strettamente legati ad una provenienza locale.

Il progetto si è sviluppato per fasi ed ha previsto:

1. la mappatura dei processi del servizio Vivai Forestali, per identificare le attività interne, quelle con un impatto sull'utenza, il personale coinvolto e le responsabilità, la documentazione di riferimento. In questa fase sono stati anche analizzati eventuali reclami degli utenti;
2. il campionamento della tipologia di utenza, suddivisa tra pubblico e privato, entità delle concessioni e data;
3. la stesura del questionario di gradimento;
4. la somministrazione all'utenza su piattaforma on-line (salvo forme cartacee per utenti meno pratici con strumenti informatici), eventuali solleciti e rinvii;
5. estrapolazione, incrocio, 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 VIVAI FORESTALI

Il Servizio Vivai Forestali è stato mappato attraverso un diagramma di flusso suddividendo le attività svolte per tipologia ed individuandone le responsabilità. Ciò ha evidenziato i processi dei vivai a interazione con il territorio sia in termini di utenti che di frequenza di accesso.

CAMPIONAMENTO E RILEVAZIONE

L'elenco dei contatti delle aziende è stato creato estrapolando le realtà pubbliche e private da cui, dal 2021 al 2022, è pervenuto il maggior numero di richieste annuali di concessioni.

Un primo invio è stato fatto alle seguenti classi di utenza:

- Privati con oltre 100 richieste annuali;
- Enti Pubblici con oltre 100 richieste annuali;
- Essendo partito il sondaggio a giugno 2023, periodo di bassa domanda per il servizio, si è ritenuto di interpellare anche:
 - Privati con meno 100 richieste annuali dal 2021 al 2022;
 - Enti Pubblici con meno di 100 richieste annuali dal 2021 al 2022;

Al fine di stimolare il tasso di risposta, si è ritenuto opportuno proseguire il sondaggio fino a dicembre 2023, in quanto le maggiori richieste pervengono in autunno e inverno, stagioni di messa a dimora delle piante.

In totale da giugno ad ottobre 2023 sono stati spediti 750 inviti a realtà pubbliche e private marchigiane.

Presso ogni vivaio erano disponibili copie cartacee del questionario per gli utenti meno avvezzi all'uso di internet. A differenza delle precedenti edizioni, perseguendo una strategia di marketing funzionale al tipo di mercato su cui operano i vivai, ci si è rivolti anche ad utenti sporadici al fine di comprendere se trattasi di soggetti che o si rivolgono anche da altri fornitori o comprano tendenzialmente poco in quanto la loro domanda è bassa.

L'elenco è stato analizzato ed approvato dalla Dott. Lorenzo Moretti e dal Dott. Matteo Palmieri. Il personale AMAP operativo nei vivai, a costante contatto diretto con gli utenti, ha contribuito a presentare direttamente alle aziende e alle pubbliche amministrazioni interpellate l'obiettivo dello studio e l'importanza del loro apporto, invitandole alla compilazione del questionario.

I destinatari sono stati invitati via e-mail (o personalmente in caso di modulo cartaceo) alla compilazione del questionario con indicazioni sulla natura e sugli obiettivi dell'indagine. L'informativa sulla privacy era contenuta nel questionario.

Su 750 inviti recapitati via e-mail e 45 moduli somministrati in presenza, al 31/12/2023 sono stati esaustivamente compilati 263 questionari on-line e 45 questionari cartacei per un totale di 308 (tasso di risposta del 38,7 %).

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

Gentile Utente,

al fine di migliorare il **Servizio Vivai Forestali AMAP** - Agenzia per l'innovazione nel settore agroalimentare e della pesca "Marche Agricoltura Pesca", Le chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande.

La Sua opinione per noi è preziosa per 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, Controllo di Gestione e Sistemi Informativi dell' AMAP.

Il questionario è disponibile al seguente link: <https://forms.gle/KSMx1yR9rxy3Y3Mw8>

Qualora avesse già risposto al sondaggio, ignori pure questa comunicazione.

Per informazioni o supporto alla compilazione rivolgersi a

Marta Renzi

renzi_marta@assam.marche.it

Tel.: + 39 071 808323

Grazie per la collaborazione,

Dott.ssa Marta Renzi

AMAP – Direzione Generale

-P.O. Organizzazione, controllo di gestione e sistemi informativi

-P.O. Controllo, vigilanza, consulenza specialistica e laboratorio in ambito fitosanitario, Comitato Fitosanitario Nazionale e PAN



Agenzia per l'innovazione nel settore agroalimentare e della pesca

Via Industria, 1 - 60027 Osimo Stazione (AN)

Tel.: + 39 071 808323

Tel. +39 071 8081 (centralino)

renzi_marta@amap.marche.it

Web: www.amap.marche.it

Email: info@amap.marche.it

PEC: marcheagricolturapesca.pec@emarche.it

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 30 domande finalizzate ad indagare la qualità percepita dei servizi offerti secondo 4 dimensioni. Uno spazio a risposta aperta era riservato a proposte di miglioramento ed alla libera espressione delle proprie opinioni.

Il questionario misto è stato ritenuto il più idoneo allo studio di variabili sia qualitative che quantitative relative al livello di soddisfazione dell'intervistato. Dato il contenuto tecnico e specifico della procedura del Servizio Vivai Forestali i 30 quesiti sono stati elaborati con la consulenza del personale del Servizio Vivai.

LE DIMENSIONI ANALIZZATE

ANAGRAFICHE: età, genere, tipologia di utente, fatturato annuale, numero di dipendenti, settore di attività, luogo, ruolo in impresa o P.A.;

VALUTAZIONE GENERALE: aspettative iniziali soddisfatte o meno; frequenza di richiesta del servizio; numero di richieste negli ultimi 5 anni, Vivaio abituale di riferimento; canali informativi sul materiale;

VALUTAZIONE SPECIFICA:

ORGANIZZATIVA: confronto con l'ultimo anno, accessibilità, esaustività e chiarezza informazioni e modulistica, tempistiche, reperibilità, tipologia di materiali, accordo su documenti forniti;

TECNICO/RELAZIONALE: professionalità, competenza, cortesia; interesse ad ampliamento offerta, finalità dell'acquisto e motivo imboschimento o rimboschimento, sito web e procedura di acquisto on-line, propensione acquisto con POS.

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, aspettative iniziali, la frequenza di richieste, vivaio di riferimento;
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), organizzativi (accessibilità dei servizi; tempistica, reperibilità, esaustività e chiarezza dei moduli e delle informazioni,) ed operativi (tipo di materiali acquistati, finalità).

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

Le domande conclusive intendevano ottenere un parere: sull'interesse all'ampliamento dell'offerta, su cambiamenti tecnologici, quale l'acquisto attraverso il portale dedicato <https://richiestapiante.amap.marche.it>, il pagamento tramite POS e la fruizione del sito istituzionale: <https://www.amap.marche.it/servizi/vivai-forestali>.

In chiusura una domanda aperta ad opinioni e suggerimenti.

LA SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO ON LINE

Di seguito sono sinteticamente esposti i risultati dell'indagine condotta dal 6 06 2023 al 31 12 2023 su un campione di 750 enti pubblici e privati della Regione Marche utenti del Servizio Vivai Forestali AGENZIA "Marche, Agricoltura, Pesca" (<https://www.amap.marche.it/servizi/vivai-forestali>).

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

I risultati di seguito presentati provengono sia dall'analisi dei grafici che dall'estrapolazione e correlazione dei dati su foglio di calcolo Excel.

L'osservazione dei risultati della sezione anagrafica evidenzia una netta prevalenza del genere maschile nella distribuzione del campione (grafico anagrafica domanda 1).

La variabile età era divisa in 5 macro-gruppi, ciascuno rappresentante una generazione di circa 15 anni ed i grafici sotto riportati illustrano la distribuzione del campione preso in esame.

Nelle fasce d'età (grafico anagrafica domanda n. 2) vi è una concentrazione tra i 40 ed i 69 anni, seguita dalla fascia 26-40 anni. Solo 3 rispondenti erano più giovani di 25 anni e 25 più anziani di 70 anni.

La natura della tipologia (grafico anagrafica domanda n. 3) è prevalentemente privata, seguite da 41 imprese e 16 pubbliche amministrazioni.

Dei 75 rispondenti alla domanda sul fatturato annuale (grafico anagrafica domanda n. 4), la schiacciante maggioranza dichiara tra i 0-500.000 euro. 4 imprese dichiarano tra i 500.000 ed i 1000.000 euro mentre solo 2 oltre i 1000.000 euro.

Il numero dei dipendenti è stato riferito da 96 rispondenti (grafico anagrafica domanda n. 5). Trattasi prevalentemente di piccole realtà tra 0 e 5 dipendenti. 7 utenti dichiarano tra i 6 ed i 20 dipendenti, 2 ne hanno tra i 20 ed i 100 e 9 utenti oltre 100 dipendenti.

La correlazione dei dati permette di osservare nello specifico che anche tra le imprese utenti AMAP la netta maggioranza ha un numero dei dipendenti compreso tra 0-5¹.

Estrapolando e focalizzandosi sui dati sull'utenza PA (16 rispondenti), la soddisfazione globale è abbastanza soddisfacente (5 PA); soddisfacente (6 PA), molto soddisfacente (4 PA); insoddisfacente (1 PA). Si tratta di PA prevalentemente della provincia di MC, seguita da PU ed AN. Assenti i comuni delle provincie di FM o AP. La stragrande maggioranza chiede piante forestali, il cui ampliamento dell'offerta li interesserebbe. Utilizzano il sito web AMAP traendone utilità. 6 PA fanno ordini on line trovando la procedura agevole, 10 PA utilizzano il modulo cartaceo. I suggerimenti della PA riguardano la possibilità di intestare la fattura all'ente e di garanzia della disponibilità in vivaio delle piante indicate nel modulo d'ordine².

Il settore di attività (grafico anagrafica domanda n. 6) prevalente è la coltivazione agricola, seguono numerosi usi privati e la silvicoltura ed utilizzo aree forestali. Gli altri settori, con minori utenti, hanno natura pubblica come il verde pubblico ed i rifiuti e servizi ambientali.

La distribuzione territoriale dei rispondenti (grafico anagrafica domanda n. 7) illustra che gli utenti più attivi si trovano nella provincia di AN, distaccata di poco da MC. Seguono PU (66 rispondenti), FM (19 rispondenti) ed AP (13 rispondenti). 10 utenti provengono da fuori Regione Marche. Nello specifico: Molise 1; Abruzzo 1; Lazio 1; Emilia-Romagna 3; Umbria 2; Toscana 1; Liguria 1.

L'elaborazione dei dati consente di osservare che gli ordini fuori regione Marche arrivano soprattutto al Vivaio "Valmetauro" di S. Angelo in Vado (PU) da imprese con un fatturato tra 0-500.000 euro operanti nel settore coltivazioni agricole con dipendenti tra 0 e 5. L'utenza extra regionale è globalmente soddisfatta e le relative aspettative iniziali sono state soddisfatte. Si sono collegate alla pagina web del servizio, trovando informazioni utili; la metà ordina con modulo cartaceo. Riterrebbero utile il pagamento tramite POS presso la sede del Vivaio³.

Il grafico anagrafica n. 8 mostra come prevalentemente gli utenti privati (oltre 80% del campione) si rivolgono al Servizio Vivaio mentre i titolari di impresa rappresentano il 13% del campione. 5% degli utenti provengono dalla pubblica amministrazione. Il grafico illustra che differenti profili ma con pesi molto variabili si interfacciano con il servizio analizzato.

Dagli esiti delle **valutazioni generale** emerge che la maggioranza degli intervistati (oltre 85%) è complessivamente soddisfatta sia dell'organizzazione dei servizi che del personale che lo eroga. Quasi il 13% si dichiara abbastanza soddisfatto. Rispetto alle aspettative la qualità dei materiali forniti è percepita da quasi l'80% del campione come soddisfacente o molto soddisfacente (grafici domande n.1 e n.2).

¹ Informazione estrapolata da elaborazione Excel.

² Informazione estrapolata da elaborazione Excel.

³ Informazione estrapolata da elaborazione Excel.

I fattori di insoddisfazione principali sono stati la dimensione delle piantine e la loro moria, i tempi di attesa e la procedura di prenotazione che non ha garantito la disponibilità nei tempi stabiliti (domanda n. 3).

Dal punto di vista operativo la frequenza di utilizzo (grafico domanda n. 4) è prevalentemente occasionale, seguita da 1 volta l'anno e da oltre il 7% del campione che fa richieste 2-3 l'anno. L'assenza di richieste a cadenza mensile è coerente con il materiale di acquisto. Per le piante ad alto fusto o arbustive una volta messe a dimora occorre solo attendere la crescita. Il Servizio Vivai Forestali ha una domanda contenuta nel breve periodo per singolo acquirente e condizionata dalla stagionalità.

In dettaglio incrociando i dati si osserva che la maggioranza dei privati ricorre occasionalmente al servizio, ed una buona parte una volta l'anno. La frequenza delle imprese è prevalentemente occasionale seguita da annuale mentre la PA, con cadenze inferiori rispetto alle due precedenti realtà, ha un bisogno più equamente distribuito tra occasionale ed 1 annuale con rari casi infrannuali⁴.

Il ricorso annuo al servizio negli ultimi 5 anni è prevalentemente sotto le 5 volte per oltre il 92% del campione (grafico domanda n. 5). In tale arco temporale il numero di richieste maggiori di 5 è esiguo. In termini di fidelizzazione dell'utenza questo è da osservare nel contesto del Servizio Vivai che fornisce prodotti non deperibili una volta impiantati (a meno di moria della pianta), che non vanno sostituiti o rimpiazzati nel breve periodo. Ciò riduce la frequenza delle richieste per ogni singolo acquirente. Esistono anche alcuni rari casi di clienti fissi e ricorrenti.

Secondo il campione analizzato il Vivaio "Terre Bruciate" di Senigallia (AN) è il più frequentato (136 rispondenti) seguito dal Vivaio "San Giovanni Gualberto" di Pollenza (MC) (90 rispondenti). Rispetto a questa ultima sede circa la metà dei rispondenti si rivolge al Vivaio "Valmetauro" di S. Angelo in Vado (PU) e 38 al Vivaio "Altotenna" di Amandola (FM). Il motivo della differente concentrazione di richieste è di carattere geografico. I Vivai di Sant'Angelo in Vado ed Amandola sono siti in territori più marginali, con minori abitanti ed ambienti più rurali, molto dissimili dal vivaio di Senigallia, vicino a una delle città costiera dell'Adriatico oppure a quello di Pollenza, ad 1 km dalla superstrada Foligno-Civitanova Marche.

Elaborando i dati si osserva che negli ultimi 5 anni il maggiore numero di richieste sono pervenute nell'ordine a vivai di Senigallia (AN), Pollenza (MC), Sant'Angelo in Vado (PU) ed Amandola (FM). In media a tutti è pervenuto un numero di richieste pervenute tra 0 e 5 (ultimi 5 anni)⁵.

Il principale canale informativo è il web. Seguono, in ordine di importanza, i tecnici AMAP, le associazioni di categoria ed i consorzi. Tra le fonti informative minori il passaparola, le conoscenze, studio e formazione personali (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 o rimasti invariati o, quasi a pari merito, migliorati per la maggior parte del campione rispetto all'ultimo anno (grafico domanda n. 8). Gli aspetti maggiormente migliorati sono stati la cortesia, la disponibilità a fornire informazioni e la loro chiarezza. Segnale che l'utenza ha colto l'impegno d'attenzione verso l'utenza. Per una piccola parte del campione risultano peggiorati l'accessibilità, i tempi di attesa, e la

⁴ Informazione estrapolata da elaborazione Excel.

⁵ Informazione estrapolata da elaborazione Excel.

chiarezza delle informazioni. Fattori da monitorare per limitare queste sporadiche insoddisfazioni (69 rispondenti).

| | Migliorato | Peggiorato | Rimasto uguale |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| Cortesìa | 143 | 3 | 149 |
| Competenza e professionalità | 133 | 3 | 159 |
| Disponibilità a fornire informazioni | 136 | 8 | 151 |
| Accessibilità ai servizi | 122 | 22 | 151 |
| Chiarezza delle informazioni | 130 | 15 | 150 |
| Tempi di attesa | 123 | 18 | 139 |

Nel dettaglio, la “competenza e professionalità”, la “cortesìa” ed i “tempi di attesa” sono gli aspetti di maggiore soddisfazione per l’utenza. L’ “accessibilità” e la “reperibilità delle informazioni” generano soddisfazione per la maggioranza del campione e molta soddisfazione per circa il 25%. L’ “accessibilità”, tuttavia, risulta anche l’aspetto con il maggior numero d’insoddisfatti (30), seguono “reperibilità delle informazioni” (26) e “chiarezza della modulistica” (27).

Infatti, sia le informazioni che i moduli risultano chiari ma su questi ultimi ci sono spazi di miglioramento per circa il 9% del campione che non è soddisfatto. La maggioranza del campione si dichiara soddisfatto dei “tempi di attesa” e circa il 26% molto soddisfatto (grafici domande n.9, n. 10, n. 11, n.12, n.13; n. 14 e n.15).

A conferma i dati correlati sui tempi di attesa per vivaio evidenziano sporadici casi di insufficiente soddisfazione, che sono del tutto assenti sul Vivaio “Bruciate” di Senigallia (AN)⁶.

La stragrande maggioranza dei documenti forniti sono stati concordati con i Vivai (grafico domanda n.16). Le piante forestali sono i materiali prevalentemente forniti, seguono a buona distanza le piante tartufigene e la frutta a pari merito e da ultimo l’ulivo (grafico domanda n.17).

Correlando i dati è possibile osservare che le richieste occasionali convergono soprattutto sulle piante forestali, seguite dalle tartufigene, da frutto ed ulivo⁷.

Ampliare l'attuale offerta forestale non ornamentale sarebbe utile per l’83% degli intervistati mentre circa il 17% non avverte tale necessità (grafico domanda n. 18).

Specificatamente il maggior interesse all’aumento dell’offerta forestale non ornamentale proviene dal Vivaio “Bruciate” di Senigallia (AN), seguito nell’ordine dal Vivaio “San Giovanni Gualberto” di Pollenza (MC), dal Vivaio “Valmetauro” di S. Angelo in Vado (PU) ed “Altotenna” di Amandola (FM)⁸.

L’efficacia di un eventuale ampliamento dovrebbe contemplare le indicazioni delle risposte alla domanda n.19 sulle specie su cui l’offerta andrebbe estesa. Trattasi principalmente di conifere, frutta (compreso castagno e frutti antichi), piante autoctone, tartufigene e forestali. E’ più volte evidenziata la necessità d’uniformità dell’offerta tra i 4 vivai e di adattare l’offerta ai recenti cambiamenti climatici.

⁶ Informazione estrapolata da elaborazione Excel.

⁷ Informazione estrapolata da elaborazione Excel.

⁸ Informazione estrapolata da elaborazione Excel.

Il grafico domanda n. 20 evidenzia un'ampia varietà di finalità di acquisto. Dal prevalente imboschimento per il 35% del campione, al 10% di rimboschimento al 6 % per scopi connessi al PSR. Circa il 10% ha obiettivi ad uso privato.

Le risposte dalla domanda n.21 indicano la cura della proprietà privata e la tartuficoltura tra i prevalenti motivi di rimboschimento o imboschimento. Altri scopi sono la protezione del territorio, la sicurezza degli argini, la tutela della biodiversità.

Quasi il 76% degli intervistati conosce il sito istituzionale del servizio. Il 24% non si è mai collegato e quindi potrebbe non conoscere la possibilità di acquisto on line (grafico domanda n. 22).

Tra gli utenti che si sono collegati la stragrande maggioranza ha tratto utilità dalle informazioni pubblicate (grafico domanda n. 23).

Il 56% dei rispondenti acquista prevalentemente con modulo cartaceo (grafico domanda n.24), il 43% on line valutando, per l'83% dei quali la procedura di ordini on-line è agevole (grafico domanda n.25). Quindi gli strumenti digitali andranno potenziati e resi più fruibili al fine di favorire la parziale dismissione della modulistica cartacea.

La correlazione dei dati evidenzia che gli ordini on line provengono principalmente da privati con sporadici casi di imprese o pubblica amministrazione⁹.

Le motivazioni dei 23 utenti che hanno dichiarato poco fluida la modalità on line, sono relative ad inefficienze del sito, incompletezza del data base rispetto alla reale offerta in vivaio, spedizione non praticabile per poche unità di piante, l'impossibilità di pagamento on line e giorni di ritiro non specifici.

Questa motivazione è in linea con quanto emerge dal grafico domanda n. 26 sulla possibilità di esclusivo acquisto e pagamento on-line, che sarebbe apprezzata dalla maggioranza dei rispondenti, ma con un restante 17% affezionato alla procedura tradizionale e circa il 9% incerto (grafico domanda n. 27).

Nello specifico tale riscontro è confermato dalla correlazione dei dati¹⁰ secondo cui l'interesse all'acquisto e pagamento esclusivamente on-line interessa tutti i 4 vivai con propensione prevalente (nell'ordine) di Senigallia (AN), Pollenza (MC), Amandola (FM) e da ultimo Sant'Angelo in Vado (PU).

Se ne deduce che anche un cambiamento in questa direzione andrà opportunamente progettato, illustrato e divulgato.

Prevale la propensione al pagamento tramite POS in vivaio, la cui utilità non è percepita da poco più del 14% degli utenti contro il favorevole 86% (grafico domanda n.28).

Nel dettaglio risulta che i rispondenti maggiormente inclini al pagamento tramite POS si rivolgono al vivaio di Senigallia, segue a pochi utenti di differenza Pollenza (MC), I rispondenti propensi all'uso del POS presso i vivai di Amandola (FM) e Valmetauro (PU) sono inferiori per via dell'entità più contenuta dei due vivai.

La domanda aperta n. 29 ha permesso di accogliere molti suggerimenti degli utenti per migliorare il servizio quali la maggior digitalizzazione (tra cui pagamenti on line), pubblicizzazione per la convenienza dei prezzi (altri punti di vista li reputano al contrario cari), punti di consegna nelle zone costiere per i vivai più interni, orari di apertura più estesi, curare la corretta corrispondenza tra

⁹ Informazione estrapolata da elaborazione Excel.

¹⁰ Informazione estrapolata da elaborazione Excel.

l'offerta reale in vivaio e quella presente nel modulo e nella procedura on-line, snellire la burocrazia. Evidente la necessità sia di perfezionamento della procedura di acquisto on line, che presenta delle inefficienze, sia di consegna con corriere.

Sarebbe apprezzata una maggior informazione sulla pagina web dedicata sulle piante, compresi consigli e pareri professionali specifici di tipo agronomico. E' suggerita l'attivazione di una chat dedicata per consigli specifici su cosa piantare in funzione delle caratteristiche del territorio marchigiano.

Queste ed altre segnalazioni andranno valutate da AMAP al fine di avvicinare i vivai al bisogno di celerità, precisione e qualità del territorio.

La possibilità di reclamo alla pagina <https://www.amap.marche.it/agenzia/urp> non è nota a quasi il 78% dei rispondenti. È necessario avviare un'efficace campagna informativa sui reclami affinché le segnalazioni emerse in questo sondaggio possano pervenire tempestivamente ed essere prese in carico.

REPORTISTICA

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

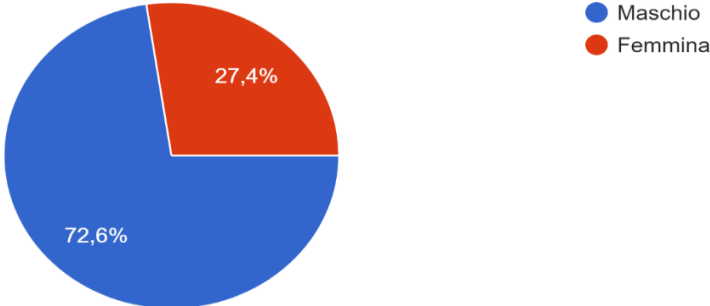
- 1) grafico a torta: per la maggior parte delle domande chiuse;
- 2) istogramma sull'evoluzione o involuzione di variabili d'accoglienza personale ed organizzative.

Le specifiche motivazioni o finalità di alcuni aspetti ed i suggerimenti sono riportate in tabella. Per ogni rappresentazione sono presentate sia le percentuali illustrate nel grafico sia la numerosità delle risposte. Le risposte incomplete o non pertinenti sono state omesse.

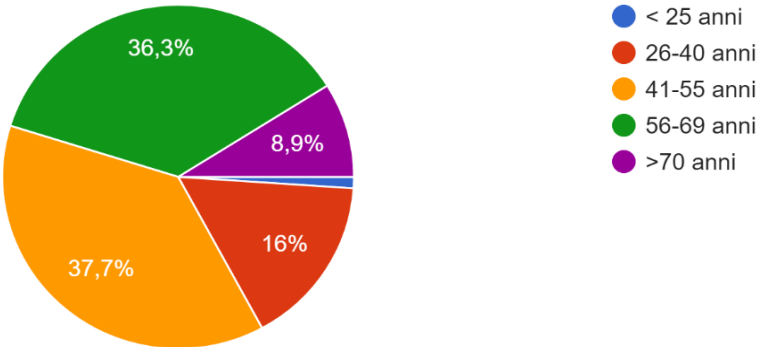
QUESTIONARIO

ANAGRAFICA

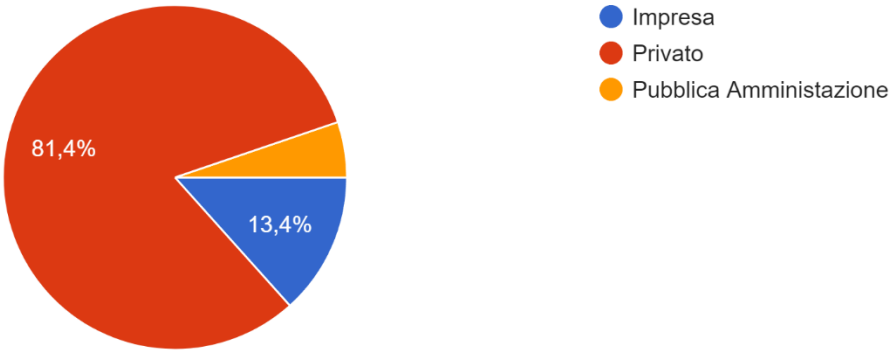
Genere:
281 risposte



Età:
281 risposte

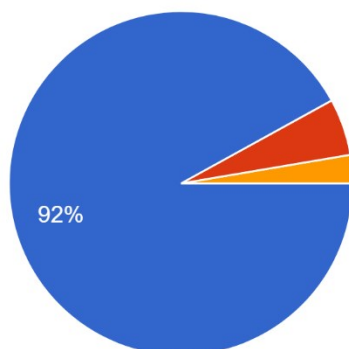


Tipologia:
307 risposte



Fatturato annuale (solo per imprese):

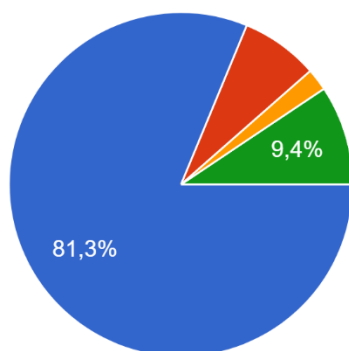
75 risposte



- 0 - 500.000 Euro
- 500.000 - 1.000.000 Euro
- >1.000.000 Euro

Numero Dipendenti:

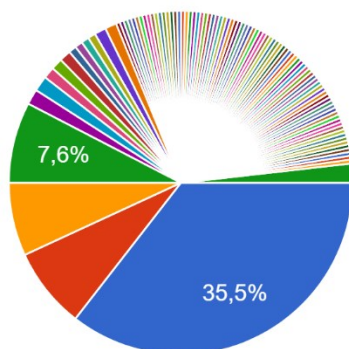
96 risposte



- 0 - 5
- 6 - 20
- 20 - 100
- >100

Settore di attività:

276 risposte

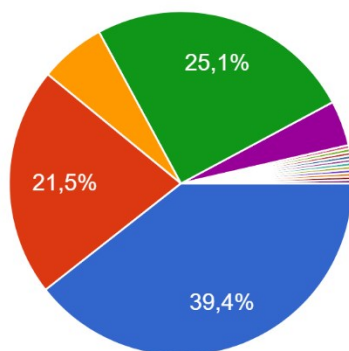


- Coltivazioni Agricole
- Silvicoltura ed utilizzo aree forestali
- privato
- Privato
- Rifiuti e servizi ambientali
- Giardino
- Pensionato
- Istruzione

▲ 1/13 ▼

Luogo (specificare su altro regione diversa dalle Marche):

307 risposte

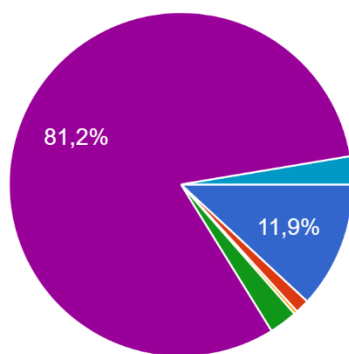


- Provincia AN
- Provincia PU
- Provincia FM
- Provincia MC
- Provincia AP
- Fuori Regione Marche
- PERUGIA
- Provincia CH

▲ 1/3 ▼

Si è rivolto al Servizio Vivai Forestali AMAP come:

303 risposte

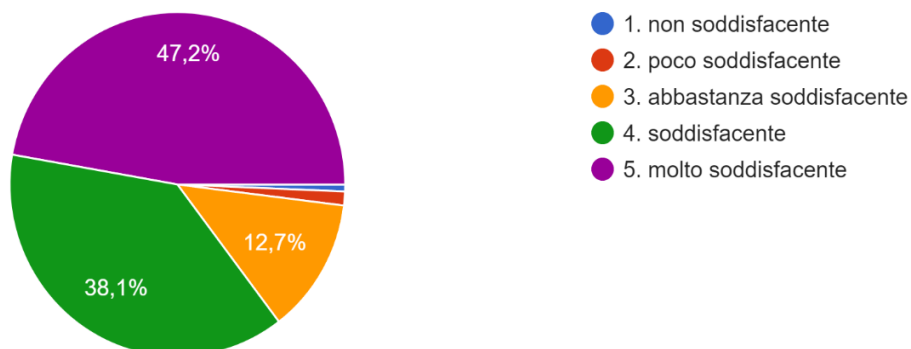


- Titolare dell'impresa
- Responsabile o dirigente di ente pubblico
- Operaio dell'impresa/ente pubblico
- Addetto amministrativo dell'impresa/ente pubblico
- Utente privato
- Nessuna delle precedenti

VALUTAZIONE GENERALE

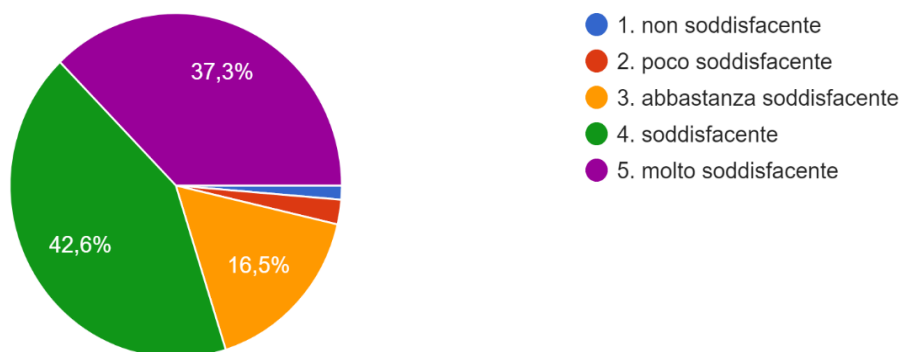
1) Come valuta globalmente il servizio erogato dai Vivai Forestali AMAP?

307 risposte



2) Rispetto alle sue aspettative iniziali, la qualità del materiale fornito è stata:

303 risposte



3) Motivare brevemente eventuale risposta "non soddisfacente" alla domanda 2:

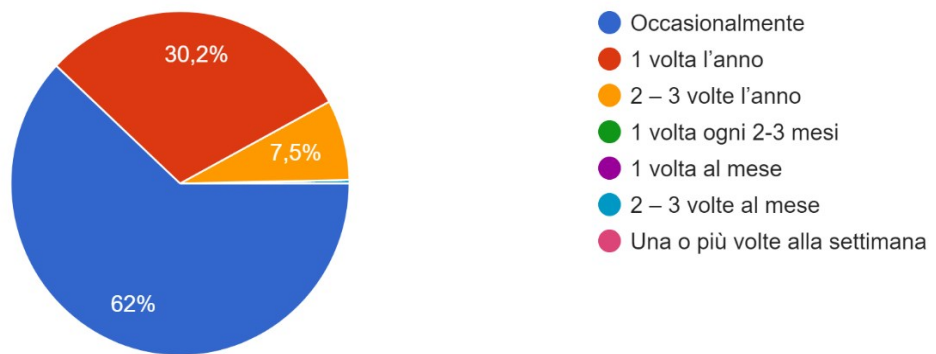
16 risposte

| | |
|--|--|
| 1. Indisponibilità di piante di 2 anni e di alcune varietà richieste | 2. Non linearità tra innesto e portainnesto, alcune foglie con malattia (probabile virosi) pur essendo certificata l'assenza. |
| 3. Piantine un po' misere. | 4. Un po' piccole ste piantine |
| 5. Troppo costose in riferimento all'età delle piante | 6. Personale molto preparato, piante molto belle |
| 7. Tempi di attesa del prodotto lunghi prenotazione 1 anno prima | 8. Alcune delle piante sono morte poco dopo. |
| 9. ho preso piante tartufigene ma ancora non ho avuto risultati essendo anche piccole; quindi, la qualità del materiale riesco a quantificarla tra qualche anno se iniziano a produrre | 10. Avevo ordinato delle piante, mi era stato detto che avrei potuto ritirarle dopo due mesi ma alla data stabilita le piante erano già state vendute. Mi chiedo io, a cosa serve allora prenotarle? |

| | |
|--|---|
| 11. Vi è estrema difficoltà con l'interlocuzione con gli addetti derivate anche da recapiti sbagliati | 12. Piante selvatiche e di età non idonee per un soddisfacente attecchimento, in seguito non produttive. |
| 13. Le forniture del Progetto di conservazione della Biodiversità sono PERFETTE e SODDISFACENTI. L'altro materiale molto meno. Sono disponibile a dimostrazioni sulle aree di impianto | 14. Piante molto piccole |
| 15. Materiale troppo piccolo, poco idoneo per i lavori di allestimento giardini | 16. Il 50% delle piante non sono sopravvissute. Ho adottato le stesse procedure con piante prese in altri vivai nello stesso periodo e sono tutte sopravvissute. Mi aspettavo che avvenisse il contrario. |

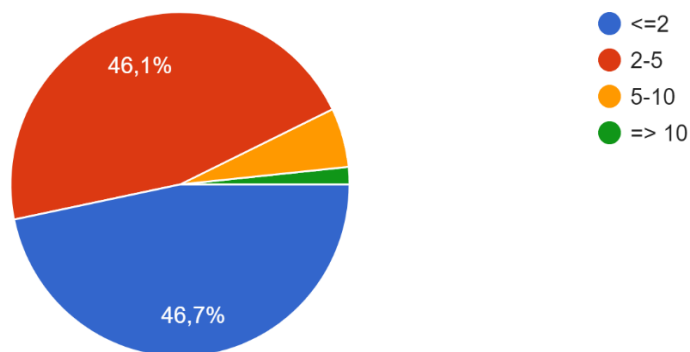
4) Con quale frequenza si rivolge in media a questo Servizio:

305 risposte



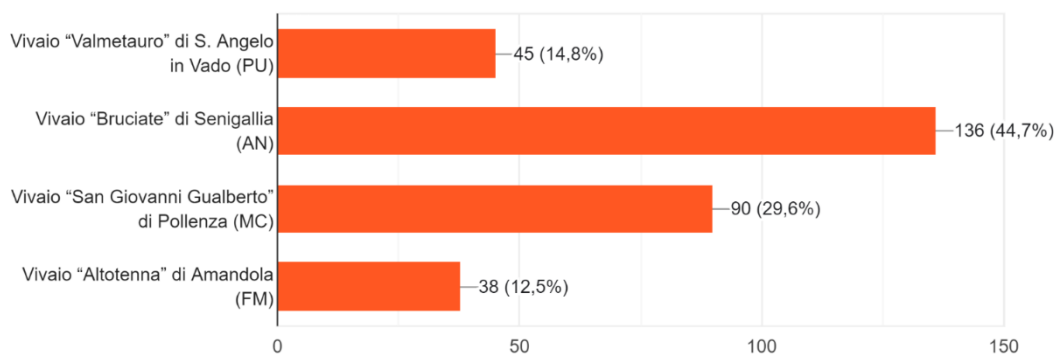
5) Numero di richieste effettuate negli ultimi 5 anni al Servizio:

306 risposte



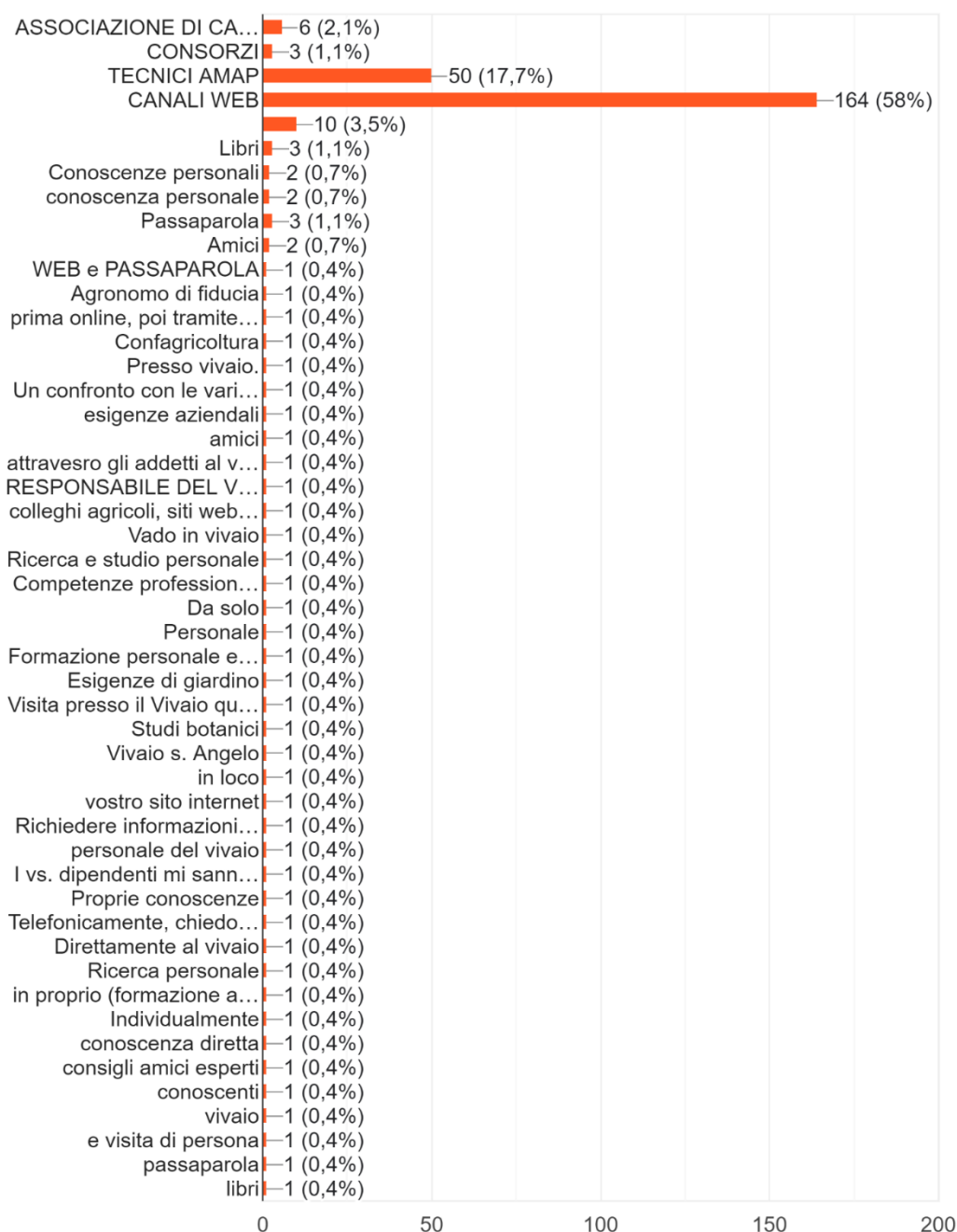
6) Vivaio a cui si rivolge abitualmente:

304 risposte



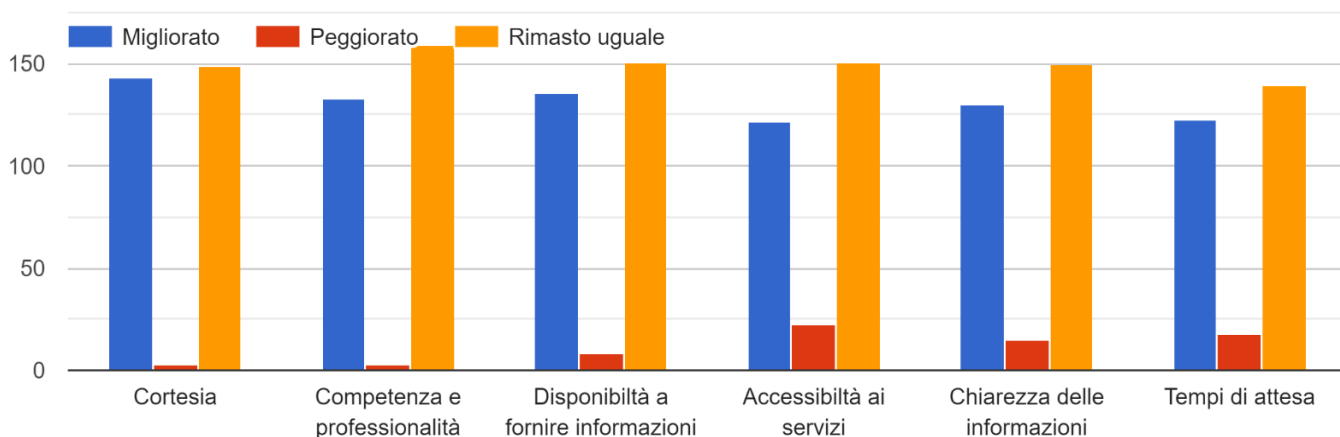
7) Attraverso quali canali reperisce prevalentemente le informazioni sul materiale da acquistare?:

283 risposte



VALUTAZIONE SPECIFICA

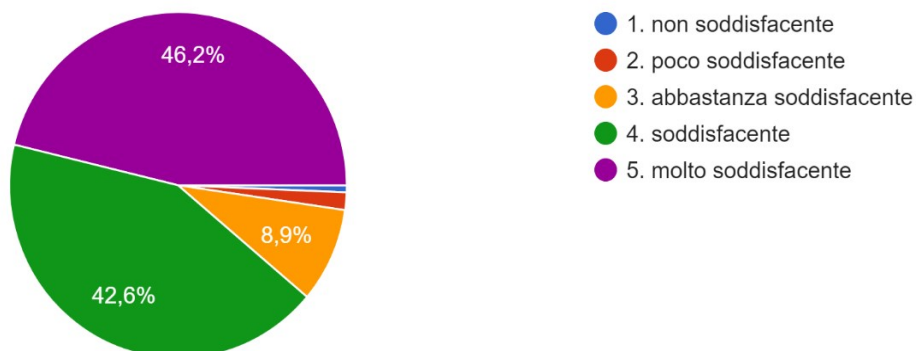
8) Avendo già fruito in passato del medesimo servizio, ritiene che, rispetto all'ultimo anno, esso sia:



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

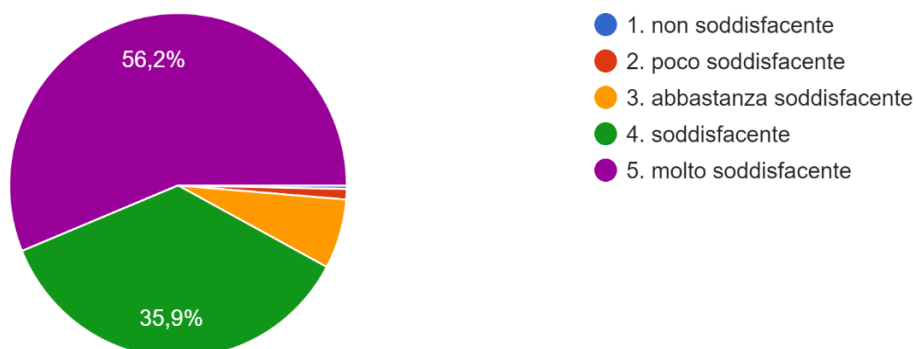
9) Competenza e professionalità del personale

305 risposte



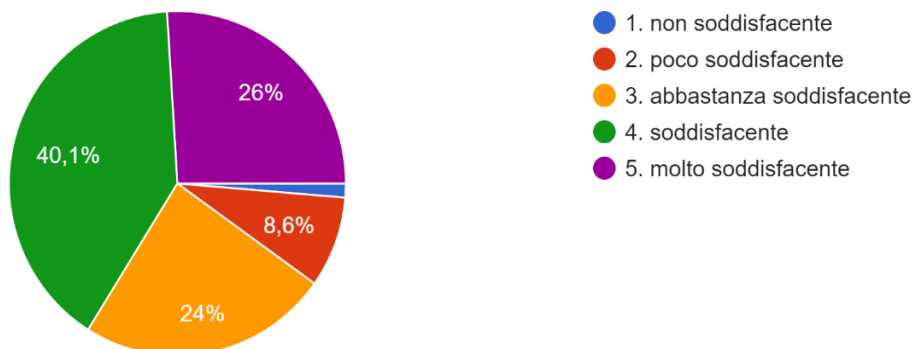
10) Cortesia del personale

306 risposte



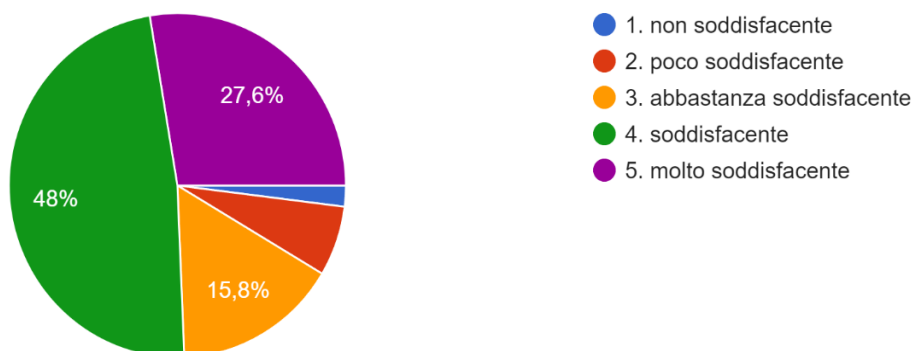
11) Facilità di accesso ai servizi, compresi gli orari di apertura degli uffici

304 risposte



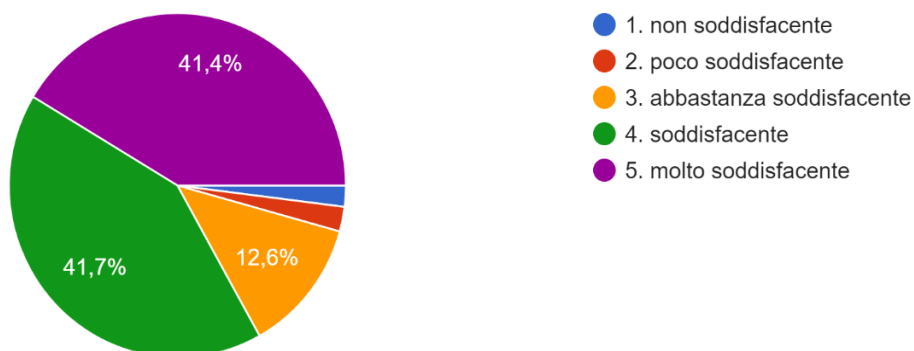
12) Reperibilità delle informazioni sui servizi, sui costi e sui tempi di erogazione

304 risposte



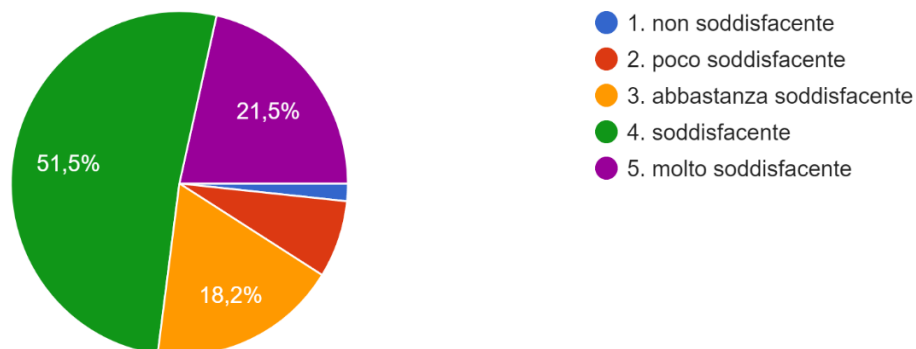
13) Chiarezza, completezza ed affidabilità delle indicazioni e delle spiegazioni fornite

302 risposte



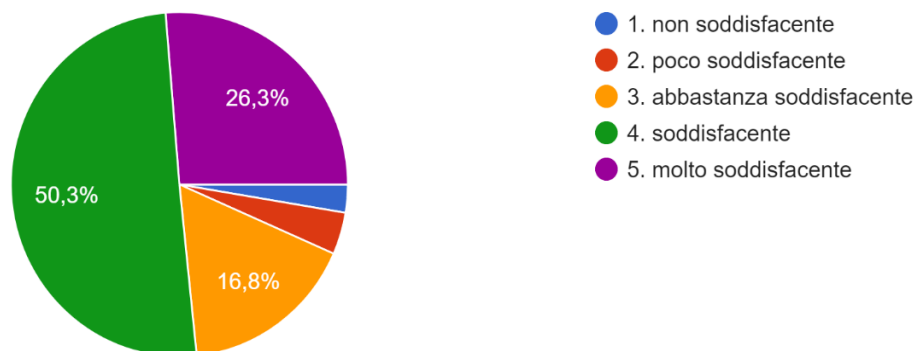
14) Chiarezza della modulistica

303 risposte



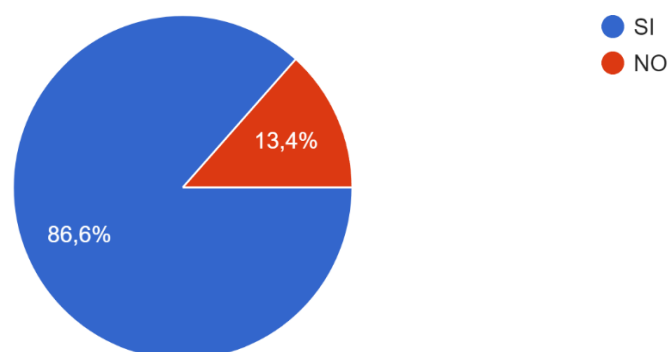
15) Tempi di attesa per l'ottenimento del materiale richiesto

304 risposte



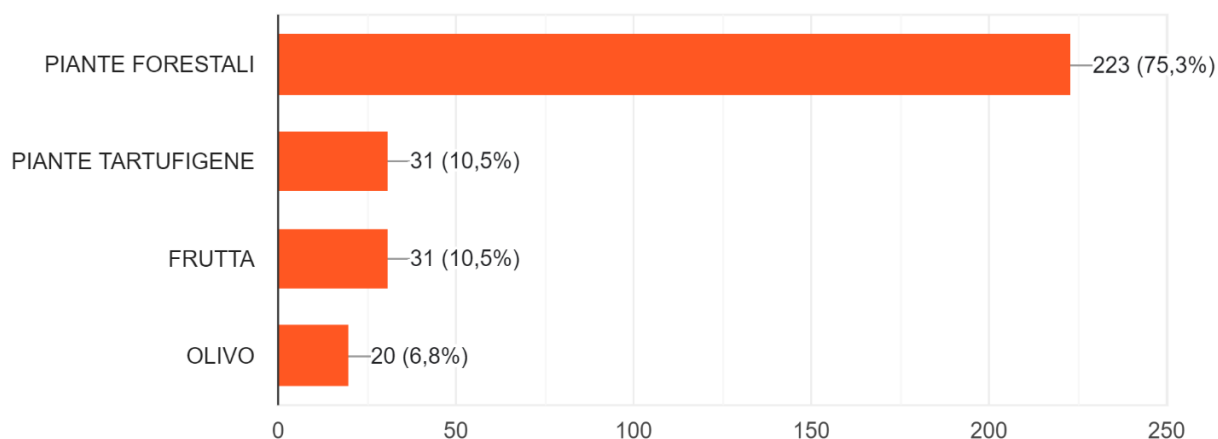
16) I documenti forniti (DDT, passaporto, certificazioni), sono concordati con i vivai?

239 risposte



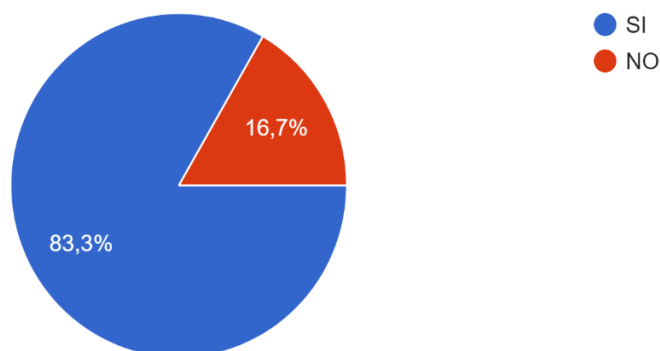
17) Tipologia di materiali prevalentemente acquistati

296 risposte



18) Riterrebbe utile ampliare l'attuale offerta di piante forestali (non ornamentali)?

30 risposte



19) In caso affermativo, per quale specie?

118 risposte

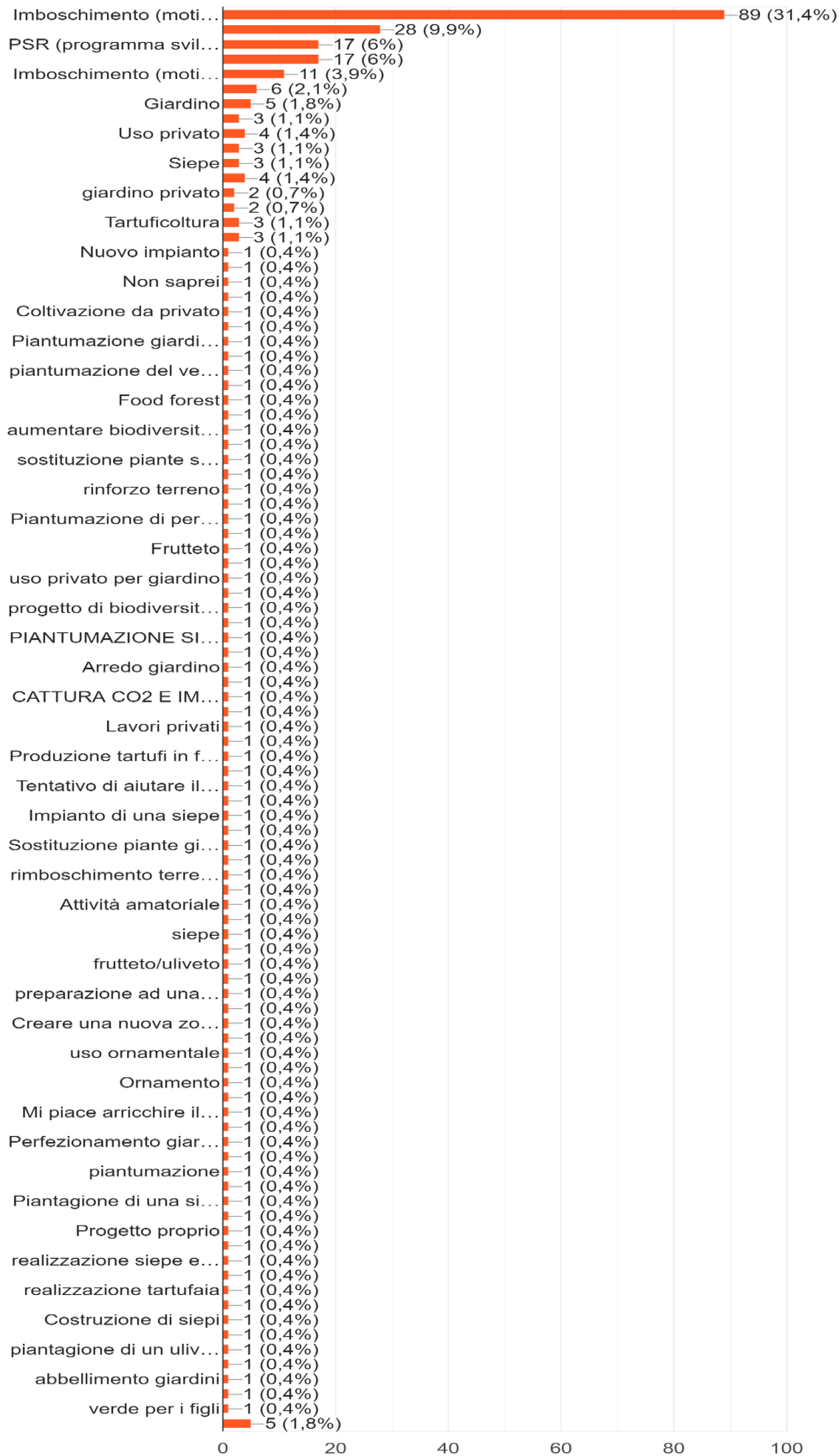
| | |
|--|---|
| 1. Piante autoctone utilizzabili negli interventi d'Ing. Naturalistica: salici arbustivi, Tamarix gallica | 2. tiglio, platano, conifere |
| 3. Frutti rossi | 4. Con più piante da frutto |
| 5. Qualche orticola perenne. Oppure anche le sementi. | 6. piante tartufigene per tuber magnatum pico |
| 7. ULTERIORI PIANTE FORESTALE / SPECIE RAMPIACANTI E TAPPEZZANTI | 8. Quercus petrea, Alnus glutinosa |
| 9. Glwditsia Triachantos, Paliurus Spinachristi, Robinia Pseudoacacia, Eucaliptus globolus, Paulownia Tomentosa, Eleagnus Ebbingei, susina Formichine, Brignoncella, ciliegia Ocola di Cantiano, Pesche Limone, Slapi, Belladibosco. | 10. sempreverdi |
| 11. Rubinia | 12. piante con radici fittonanti |
| 13. Arbustive impollinatrice e utile avifauna | 14. Tuber aestivum |

| | |
|---|--|
| 15. Ginkobiloba | 16. Officinali, aromatiche |
| 17. tutte quelle che la maggior parte dei clienti richiederebbero | 18. Roseti |
| 19. Causa cambiamenti climatici, inserirei anche le varietà del vivaio di Senigallia | 20. sono acuparia |
| 21. Querce | 22. Alto fusto, da legno |
| 23. Cisto | 24. Fanerofite mediterranee e specie arboree arctoterziarie |
| 25. Luppolo, vitigni antichi | 26. specie autoctone come fraxinus angustifolia, Acer obtusatum, Pyrus piraster, Malus silvestris, Prunus dulcis, Prunus avium, Mirabolano |
| 27. Tutte quelle autoctone utili a rimboschimento e per creare fossi di contenimento arginali alle zone coltivate. | 28. Specie e varietà autoctone resistenti agli attacchi dei fitoparassiti |
| 29. conifere | 30. Fruttifere |
| 31. Specie autoctone per la realizzazione di siepi multifunzionali | 32. Populus spp. |
| 33. Castagni, olmi, | 34. Diverse tipologie di querce, e di arbusti tipici della macchia mediterranea |
| 35. meglio poche varietà ma ben micronizzate | 36. Querce micronizzate |
| 37. mele e pere | 38. Ciliegi (visto che mi sono morte sia le ferrovia che le maggioline) |
| 39. Melo | 40. FRUTTIFERE |
| 41. Le autoctone sempre bene | 42. Acacia |
| 43. Frassino mediterraneo ossicarpa | 44. tigli - bagolari - platani |
| 45. Essenze, o piante forestali montane | 46. carpino olmo pioppo alloro |
| 47. acer monspessulanum o altre specie resistenti al caldo e siccità | 48. Piante da frutto della zona |
| 49. conifere | 50. Piante da frutto |
| 51. Perché sono fondamentali nelle opere di riforestazione | 52. corbezzolo tiglio bagolari |
| 53. PAWLONIA | 54. sorbi aceri frassini |
| 55. Conifere | 56. Tutte le latifoglie |
| 57. Tuber aestivum ed uncinatum | 58. siepi |
| 59. Piccoli arbusti da frutto: uva spina, ribes, mirtillo, .. | 60. conifere |
| 61. Taxa mediterranei per garantire una migrazione assistita verso nord e cenosi più resilienti alle condizioni future previste, specie rare o endemiche poco diffuse allo stato attuale, specie "esotiche" dell'area mediterranea ma presenti negli scorsi interglaciali e per le quali è prevista o auspicata una futura naturale espansione dell'areale anche nella penisola (es. Platanus orientalis, Pterocarya fraxinifolia, Liquidambar orientalis, Abies nebrodensis) | 62. rose e fiori |
| 63. Piante tartufigene | 64. frutta + macchia mediterranea |

| | |
|---|--|
| 65. Uncinatum e tuber aestivum | 66. terreno privato seminativo in cui creare macchia mediterranea |
| 67. pioppo cipressino, abete rosso | 68. taglioriccio sorbu uccellatori visciola acero megundo albero duru farfalle |
| 69. Specie autoctone ornamentali e forestali. Eliminare specie non autoctone incluso comuni ornamentali quali ligustro ecc. Molte autoctone non erano disponibili pur previste. | 70. medicinali |
| 71. Alberi da frutta tipici della regione | 72. prostrate |
| 73. Varietà di alberi da frutto autoctoni, erbacee perenni | 74. meno costano più alberi si piantano |
| 75. alberi da frutto e ornamentali | 76. bosso |
| 77. Olmo siberiano e suoi incroci resistenti a grafiosi | 78. conifere |
| 79. Latifoglie | 80. agrifoglie |
| 81. Olivo | 82. solmora |
| 83. Mancano quasi del tutto le conifere. | 84. fiori in genere |
| 85. Forestali | 86. pino aleppo |
| 87. frutti antichi | 88. tasso/tigli/betulle |
| 89. ho notato che il vivaio di Senigallia ha più varietà di alberi, in confronto con Pollenza. | 90. altre tipologie di siepi |
| 91. eguagliare l'offerta dei vari punti vendita | 92. tutte le autoctone |
| 93. specie autoctone in generale e di frutta | 94. mellifere |
| 95. Specie arbustive da siepe non solo locali ma anche di altre regioni | 96. piante per giardino |
| 97. Autoctone | 98. medicinali |

20) Finalità dell'acquisto

283 risposte



21) Motivo dell'imboschimento o rimboschimento

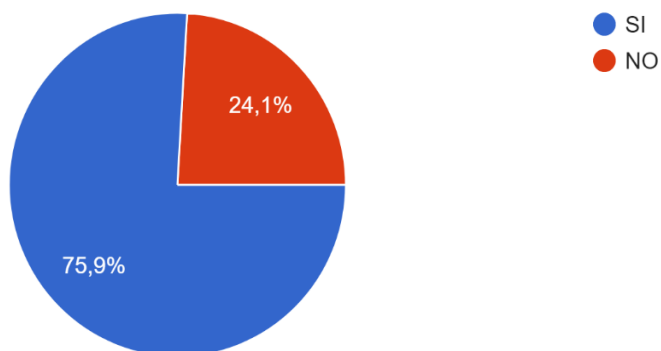
283 risposte (le non pertinenti non sono riportate)

| | |
|--|--|
| 1) Bando Regionale | 2) Imboschimento di una scarpata per preservarla da movimento franoso |
| 3) Adornare il giardino con piante locali | 4) Contenimento del terreno e ripristinare piante cadute |
| 5) Imboschimento di una scarpata per preservarla da movimento franoso | 6) Eventuali altre piante da giardino grande |
| 7) Contenimento del terreno e ripristinare piante cadute | 8) Ripristino di alberature e siepi autoctone in zona agricola |
| 9) Eventuali altre piante da giardino grande | 10) Coltivazione privata di alberi da frutto e olivi |
| 11) Ripristino di alberature e siepi autoctone in zona agricola | 12) Produzione di legname pregiato |
| 13) Coltivazione privata di alberi da frutto e olivi | 14) Regalati una volta come bomboniere di matrimonio (circa 170) e poi ai miei studenti di scienze (203 ragazzi) dell'itis di Recanati dopo aver spiegato i cambiamenti climatici e cosa possiamo fare per abatterli |
| 15) Produzione di legname pregiato | 16) Imboschimento delle aree destinate a verde attorno alle abitazioni |
| 17) Amatoriale | 18) Piantumazione nuovi oliveti |
| 19) Post incendio | 20) Ripristinare ecosistema. Recupero delle acque. |
| 21) Agro forestazione | 22) Necessario per la salvaguardia del pianeta |
| 23) Compensazione | 24) Aiuola |
| 25) Creazione barriera protettiva | 26) aumentare la produzione di olio per uso personale |
| 27) Nuovo impianto | 28) Biodiversità |
| 29) Dare valore aggiunto al terreno di proprietà | 30) Consolidamento scarpate |
| 31) Creare un nuovo spazio diverso dal resto | 32) Ampliare disponibilità piante |
| 33) Evitare movimento e frane fossi permanenti | 34) Zona rurale priva di vegetazione |
| 35) Imboschimento piccolo appezzamento privato | 36) L. 113/92 Creazione piccolo bosco post pulizia |
| 37) Siepe | 38) Progetto un albero per ogni nato |
| 39) Creazione piccolo bosco a seguito pulizia | 40) Riqualificazione ambientale |
| 41) Impianto tartufigeno | 42) Rinverdimento |
| 43) Fortificazione del suolo | 44) Abbellimento |
| 45) Produzione tartufi | 46) Miglioramento dal punto di vista ambientale e di sicurezza idrogeologica |
| 47) Ombra | 48) Creare ombra/assorbimento CO2/necessità di biomassa/biodiversità |
| 49) Uso venatorio | 50) Mancanza piante o sostituzione piante secche |
| 51) Conversione aree agricole abbandonate | 52) Coltivazione sintropica |
| 53) sostituzione delle piante mancanti | 54) Aumentare la presenza della natura |
| 55) per coprire vista dalla strada | 56) Bando europeo |
| 57) piante da legno programma regionale | 58) Aiutare la natura |
| 59) Apicoltura | 60) Uso privato |
| 61) Tartuficoltura | 62) Rinforzare il terreno con pendenze |
| 63) Ornamentale abitazione di residenza | 64) Drenaggio acque piovane lungo argini dei campi coltivati, recupero e aumento biodiversità |
| 65) Trasmettere alle nuove generazioni il valore e l'importanza dei boschi e dell'ambiente | 66) Imboschire terreno scosceso |

| | |
|--|--|
| 67) Aumentare la superficie arborea con piante autoctone attorno alla casa di campagna | 68) Potenziamento biodiversità urbana locale |
| 69) Uliveto privato | 70) Aumentare la presenza di specie vegetali sul mio terreno |
| 71) Recinzione | 72) Il miglior momento per piantare un albero era 20 anni fa, il secondo miglior momento è adesso. |
| 73) Limitare dissesto | 74) Realizzazione tartufaia |
| 75) Realizzazione siepe e frutteto per orto | 76) Aspetto estetico |
| 77) Area cortiliva introno casa priva di verde | 78) Rimozione alberi morti in zona parco naturale e conseguente obbligo di rimboschimento |
| 79) Sostituire i secchi, protezione scarpate e argini | 80) Messa a dimora di piante da tartufo in terreni non adatti ai cereali |
| 81) Piantagione di una siepe | 82) Area ritale |
| 83) Amatoriale | 84) Scarpata vicino sede stradale |
| 85) Completamento uliveto | 86) Studio delle specie |
| 87) Portainnesti per frutteto | 88) Apiario |
| 89) Imboschimento terreno privato. | 90) Moria piante pre esistenti |
| 91) Sistemazione giardino dopo alluvione settembre 2022 | 92) Piantumazione siepe |
| 93) Produzione di olive | 94) Nei nostri territori lo sfruttamento delle coltivazioni intensive sta deturpando i boschi |
| 95) Alberare un terreno incolto | 96) Siepe e giardino |
| 97) Giardino privato | 98) Ridurre frane e non abbandonare terreni |
| 99) Utili per la biodiversità | 100) Legge n. 113/92 e progetto Biodiversità |
| 101) Passione personale e legna per camino | 102) Stabilizzazione scarpate e contenimento frane |
| 103) Uso privato | 104) Salvare natura, pianeta, e nostra salute |
| 105) Terreno precedentemente a grano | 106) Attività su aree pubbliche suburbane |
| 107) Utilizzo parte di terreno incolto | 108) Cattura CO2 ed impollinazione |
| 109) Progetti nuovi nati | 110) ripristino verde post terremoto |
| 111) Ombreggiatura e riparare dal vento | 112) Avere un po' di frutta |
| 113) Progetto scolastico | 114) Mantenere il suolo vivo e ridurre ondate calore |
| 115) Necessità pubbliche | 116) Conservazione della natura e miglioramento paesaggistico |
| 117) Manutenzione tartufaie | 118) Definizione di un viale |
| 119) Poche piante di latifoglie tipiche | 120) Utilizzare una particella incolta |
| 121) Alberi uso legna | 122) Siepe privata |
| 123) Danneggiato da incendio | 124) Alberi da frutto |
| 125) Verde x i figli | 126) Migliorare il verde nella zona |
| 127) Fatto 30 anni fa in terreno collinare/argilloso | 128) Oasi mellifera |
| 129) Collaborazione associazione legaambiente | 130) Messa a dimora piante protette |
| 131) Sistemazione area verde | 132) Casa in campagna |
| 133) Abbellire abitazione | 134) Terreno spoglio |
| 135) Frana | 136) Piantumazione per giardino privato |
| 137) Zona argillosa x rinforzo terreno | 138) Costituzione di una siepe di confine |
| 139) Coprire danni alluvione (settembre 2022) | 140) Piantare frutta locale |

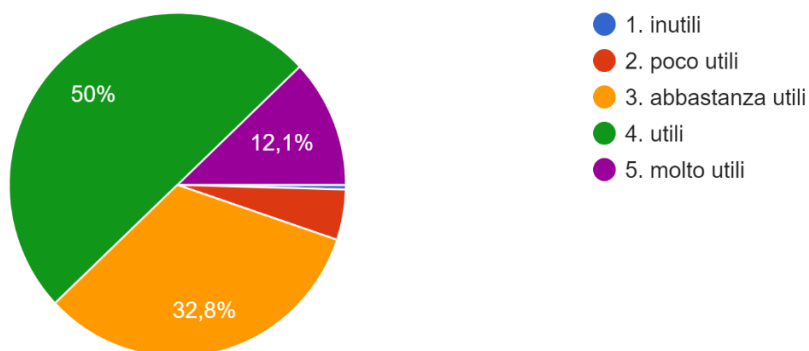
22) Si è mai collegato al sito istituzionale AMAP <https://www.amap.marche.it/servizi/vivai-forestali/>?

299 risposte



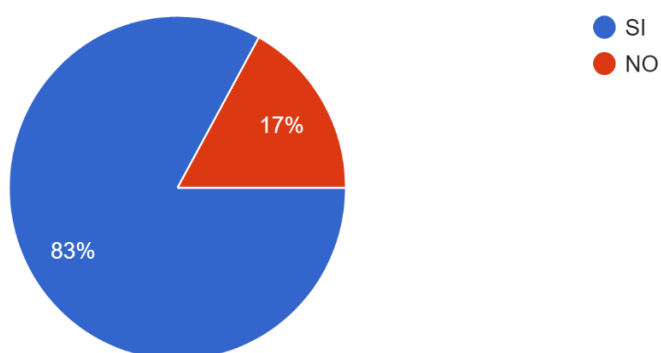
23) In caso affermativo le informazioni pubblicate sul sito sono state

232 risposte



25) In caso di ordini on-line la procedura è stata agevole?

165 risposte



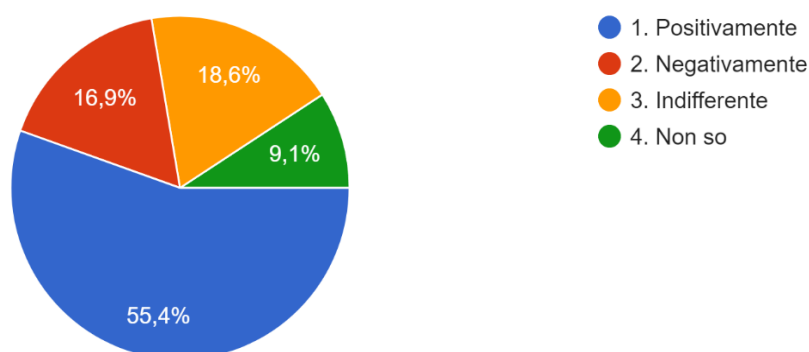
26) Motivare eventuale risposta NO alla domanda 25

25 risposte

| | |
|--|--|
| 1. Il sito è inadeguato ed è impossibile riuscire a pagare on line. Sarebbe bello poter completare l'acquisto on line e poi recarsi al vivaio per il ritiro. | 2. Avrei preferito la spedizione delle piante tramite corriere, per piccoli quantitativi, invece che doverli ritirare obbligatoriamente presso il vivaio |
| 3. Dai moduli si capisce poco cosa è disponibile e quanto costa. | 4. Una volta hanno perdo l'ordine e non ho avuto le piante. |
| 5. Difficoltà pagamento | 6. alcune piante che erano presenti nel vivaio non sono state pubblicate on-line. |
| 7. il sito di acquisto on line non funziona bene | 8. Non è andata a buon fine e quindi ho dovuto farla nel modo cartaceo. |
| 9. Selezionando le piante scelte in un vivaio, alla fine venivano prenotate in due vivai diversi | 10. Non è chiaro cosa è realmente disponibile al vivaio scelto |
| 11. Sistema bloccato per lunghissimo tempo | 12. Ho faticato a trovare il modo per fare l'ordine |
| 13. Vedere le piante dal vivo parlando con un esperto che può rispondere a tutte le domande che ho non è paragonabile al servizio on Line | 14. Non è stata chiara la suddivisione delle specie tra i vivai, mi sono accorta solo al momento del ritiro che le piante ordinate si trovavano dislocate su più vivai |
| 15. No è effettuabile completamente su supporto informatico. | 16. Troppa burocrazia |
| 17. Troppo macchinosa, preferivo il metodo diretto dove interagivo direttamente con gli addetti del vivaio. | 18. In realtà io ho fatto un unico acquisto circa 5 anni fa e mi pare che non ci fosse alcun form online, ma ci fosse solo il modulo cartaceo da compilare, scannerizzare e rimandare via mail |
| 19. fino ad ora mi sono collegato al sito assam, non conosco amap | 20. giorni di ritiro non specifici |
| 21. E' necessario recarsi sul posto | 22. inutile |
| 23. Modulistica vecchia e poco affidabile | 24. assenza piante. E' difficile avere solo le piante del vivaio scelto |
| 25. Possibilità di pagare con carta di credito | |

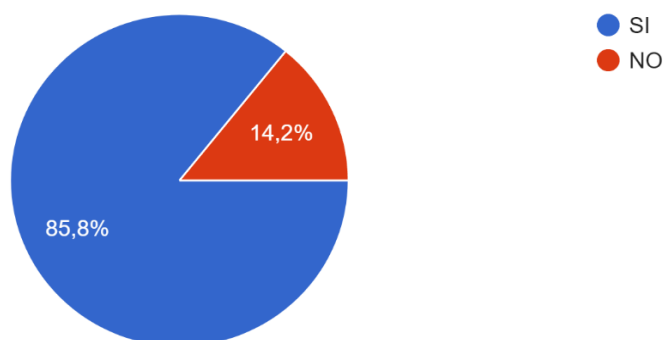
27) Come valuterebbe la possibilità di acquisto e pagamento esclusivamente on-line?

296 risposte



28) Riterebbe utile l'opzione di pagamento tramite POS presso la sede del Vivaio?

268 risposte



29) Ha suggerimenti per migliorare il servizio, compresa la procedura di acquisto on-line?

70 risposte

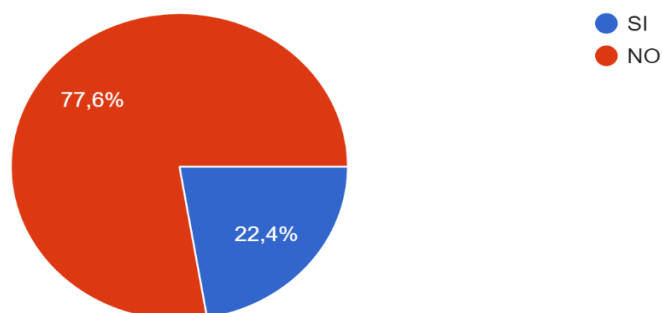
| |
|---|
| 1. Prevedere una consegna con corriere |
| 2. Gli acquisti devono potersi fare direttamente in vivaio senza la procedura di prenotazione |
| 3. I prezzi elevati per un vivaio forestale, il cui scopo dovrebbe essere la tutela del territorio e la diffusione di una cultura tesa a ridurre il consumo di suolo, il cambiamento climatico e la preservazione delle specie indigene. Inoltre le risorse andrebbero aumentate e non ridotte. E' preferibile un addetto in più e un computer in meno. |
| 4. Migliorare i moduli dove si trovano le piante disponibili. |
| 5. Prezzi più modici. |
| 6. Incentivare anche la procedura di acquisto non programmato e diretto ove possibile e per le specie vivaistiche non soggette anche a commercio nei vivai privati. Aggiungo che nelle schede ci sono domande obbligatorie come attività lavorativa di settore che non da sbocco di scelta differente ... Aggiungere "altro". |
| 7. Pagamento diretto al vivaio tramite pos |
| 8. per il servizio che chiediamo come ente pubblico, non trovo aspetti da migliorare se non la disponibilità delle piante presenti nel modulo che spesso poi non sono presenti nel vivaio |
| 9. La sezione degli acquisti online va decisamente migliorata: ad ogni singolo acquisto si deve ogni volta riscegliere il vivaio, poi si deve ricaricare la pagina con perdita di tempo. |
| 10. Pagamento in loco anche |
| 11. La possibilità di vedere le piante prima di comprarle. Possibilità di comprare sul sito. |
| 12. prevedere un servizio di consegna a domicilio (a pagamento ovviamente) |
| 13. nella prossima occasione proverò la procedura di acquisto online, al giorno d'oggi penso sia una cosa positiva |
| 14. Conoscere la disponibilità delle piante al momento della richiesta |
| 15. Si, spedizione del materiale, con vettore, on line solo piantine effettivamente acquistabili |
| 16. nessuno in particolare |
| 17. maggiori dettagli sulle caratteristiche delle piante |
| 18. A parte informazioni sulle piante sul sito web, ci servirebbe anche consiglio specifico per cosa piantare sul nostro tipo di terreno (colline marchigiane a Rosora). Magari si potrebbe installare una conversazione tipo chat? |
| 19. Quello di aggiornare la modulistica e renderla più aderente e leggibile alla effettiva disponibilità |
| 20. Si, la spedizione, della merce on-line |

| |
|---|
| 21. Migliorare informazioni sullo stock disponibile. Date di disponibilità. Informazioni culturali. |
| 22. Curare maggiormente le produzioni vivaistiche |
| 23. Possibilità di intestare fattura all'Ente |
| 24. Sono molto soddisfatto di quanto creato in circa 6 (sei) anni. Ritengo sia un patrimonio che lascerò ai miei figli e nipote |
| 25. è una mia impressione, ma lo trovo poco curato, come dicevo prima nel vivaio c'erano piante che on line erano state omesse. |
| 26. Fare in modo che l'acquisto online funzioni bene. Che i vari vivai vengano giustamente informati dal sistema. |
| 27. Restare aperti il sabato mattina |
| 28. Gradirei che le prenotazioni vengano rispettate, credo che le mie piante siano state vendute ad altre persone e non lo ritengo giusto. |
| 29. Gli orari di apertura |
| 30. Sicuramente la procedura di acquisto online semplificherebbe il pagamento |
| 31. Pagamento alla consegna |
| 32. Maggiori caratteristiche descritte delle piante, consigli |
| 33. Notifiche push sulle eccedenze di vivaio |
| 34. Agevolare i pagamenti online aumentare gli orari di apertura del vivaio |
| 35. orari più flessibili, a Senigallia non ci sono gli Ulivi (io cercavo anche quelli) |
| 36. Non ho ancora usato la procedura online, ma penso che sia già un ottimo miglioramento. Forse potreste pubblicizzare maggiormente questo servizio perché per un privato poter acquistare delle ottime piante ad un prezzo tanto basso è certamente un'ottima soluzione. Inoltre dato che i vivai sono molto "fuori mano" sarebbe comodo se ci fossero dei Punti di Consegna più vicini alla costa (ad esempio presso qualche ufficio comunale/provinciale...) dove l'utente potesse ritirare le piante |
| 37. Renderla più digitale |
| 38. assumere regolarmente il personale |
| 39. aggiornare cataloghi diversi vivai |
| 40. meglio poter pagare in contanti |
| 41. le specie non tutte presenti |
| 42. maggiore varietà piante. per il resto servizio eccellente |
| 43. segnalare disponibilità piante pronte non vendute |
| 44. acquisto on line praticamente impossibile. Snellite la burocrazia. Per il resto il personale di Senigallia è bravissimo |

30) E' a conoscenza della possibilità di effettuare un reclamo alla pagina

<https://www.amap.marche.it/agenzia/urp?>

295 risposte



AMAP La ringrazia per la preziosa collaborazione.

AREE DI MIGLIORAMENTO

Le criticità emerse e le osservazioni ricevute sono da valutare tenendo conto che forniscono un panorama parziale dell'utenza (308 rispondenti).

Presso i Vivai Forestali AMAP la diversificazione del prodotto offre all'utenza soluzioni intagliate sulle loro esigenze e possibilità economiche. Le piante di piccole dimensioni, le principalmente richieste, hanno 1/3 anni di vita ed un costo contenuto. L'età stessa indica la grandezza delle piante. I Vivai AMAP producono anche piante di età maggiore, allevate a terra, che arrivano a 10 anni di età ad un costo più elevato.

Per ovviare all'insoddisfazione di alcuni utenti legata alla ridotta dimensione delle piante, sarebbe opportuno agire sulla comunicazione. La procedura di acquisto on line fornisce indicazioni per valutare i prezzi in relazione alla dimensione delle piante: "Riepilogo prezzi praticati per il materiale vivaistico prodotto presso i vivai AMAP" in <https://richiestapiante.amap.marche.it/>. A ciò potrebbe essere affiancato un pdf informativo scaricabile dalla pagina del sito contenente le specifiche caratteristiche dei prodotti e modalità di ordine. Tale miglioramento è attualmente condizionato dalle ridotte risorse impiegate nei vivai.

Sempre su questo aspetto, saranno incrementati i rinvasi su vasi più grandi per favorire la disponibilità di piante più avanzate di età. Nel lungo periodo potrebbe valutarsi la riduzione delle piante da zolla.

Le richieste di consegna con corriere, seppur numerose, non raggiungono la soglia minima di sostenibilità per un investimento in tale senso. Per poterle accogliere si potrebbe stipulare una convenzione con un vettore di cui l'utente potrebbe beneficiare a pagamento.

Il miglioramento dei moduli che elencano le piante disponibili si potrà avere nel lungo periodo a seguito dell'implementazione del programmato nuovo software di gestione vivai.

Relativamente alla fattibilità di acquisto direttamente in vivaio senza prenotazione, nessun vivaio forestale pubblico in Italia attualmente lo permette in quanto gli utenti rischierebbero di non trovare le piante desiderate. La prenotazione garantisce la tracciabilità dei prodotti ed agevola il personale nella preparazione delle piante in tempo utile per l'arrivo dell'acquirente. Alcuni vivai italiani non permettono acquisti inferiori alle 10 o 30 unità, mentre AMAP non pone limiti minimi di acquisto.

In merito al pagamento in vivaio via POS, tale possibilità è tecnicamente realizzabile una volta individuata per ogni vivaio una figura che funga da interfaccia nel rapporto AMAP istituto di credito di riferimento. In attesa di tale individuazione, nel breve periodo, il Servizio Vivai Forestali AMAP prevede intanto di potenziare la vendita on line.

La richiesta di maggiori dettagli sulle caratteristiche delle piante e consulenza specifica, è coperta dallo shop online: <https://richiestapiante.amap.marche.it/> che fornisce già descrizioni ed informazioni esaustive sulle caratteristiche delle piante. La creazione di un depliant delle specie prodotte finalizzata ad un'informativa più capillare è subordinata alla disponibilità di personale (2 tecnici) che attualmente è completamente assorbito dalle attività tecniche ed amministrative. Nel sito del servizio si intendono inserire delle immagini sulle caratteristiche di coltivazione appropriate (luce/ombra, acqua scarsa o abbondante, tipo di terreno) al fine di completare la già esistente professionale consulenza fornita dal personale in vivaio.

Anche l'accoglimento della estensione degli orari di apertura è condizionato dalla scarsità di personale oltre che dalla natura pubblica del vivaio. Come struttura pubblica le fasce di apertura favoriscono un'utenza senza particolari esigenze di orario. La flessibilità dell'orario potrebbe essere facilitata dall'incremento del personale in vivaio magari in determinati giorni e fasce della settimana.

I rispondenti al questionario gradirebbero la disponibilità di piante di ulivo in tutti i vivai dato che, ad oggi, queste si coltivano e si vendono esclusivamente alla sede di Pollenza. Solo in caso di ordini cospicui (es. 40 piante minimo) tali da giustificare l'investimento, si potrebbe vagliare la possibilità di trasporto dal vivaio di Pollenza alle altre sedi regionali. La programmata riorganizzazione delle attività, e la specializzazione dei centri vivaistici prevede già l'acquisto di un furgone nel 2025 per il trasporto da un vivaio all'altro di mezzi tecnici e produzioni.

La segnalazione dell'aggiornamento puntuale della disponibilità delle piante sarà accolta con uno sforzo dei vivai per garantire l'effettiva presenza in vivaio di quanto indicato nei moduli di ordine on line. Un'area del vivaio potrà essere destinata alle sole piante commercializzabili, per agevolare il controllo dell'inventario e la gestione.

Molti suggerimenti evidenziano che l'utenza apprezzerrebbe un sistema gestionale informatizzato per una fruizione più immediata, accessibile ed efficace dei servizi e lo snellimento dei processi per quanto concerne il servizio oggetto del sondaggio di gradimento.

L'analisi dei motivi di imboscamento o rimboschimento, dichiarati dai 283 rispondenti alla domanda 21, ha evidenziato che la grossa parte degli acquisti è funzionale al ripristino di situazioni di dissesto idrogeologico (scarpate, fossi ecc.). Altra importante motivazione è la gestione delle aree verdi, urbane (private) e non (periurbane) necessarie ai servizi ecosistemici. Si evince la volontà di implementare essenze rivolte ai servizi ecosistemici. Questa indicazione è fondamentale per comprendere la considerevole esigenza di piantumare alberi per il mantenimento della biodiversità, assorbire anidride carbonica, e per il miglioramento estetico delle aree volte alla fruizione personale. Sarebbe possibile pertanto, sulla base di questa indicazione (e viste le esigenze), sostituire definitivamente le essenze ornamentali, dalle rilevanti caratteristiche estetiche (cromatiche e d'effetto) con le forestali autoctone aventi buona capacità di ancoraggio, rusticità ed accrescimento. E' pertanto necessaria un'informazione esaustiva verso i cittadini e gli ordini professionali (architetti, agronomi ed operatori dei giardini) per stimolare l'uso di specie autoctone per opere di ingegneria naturalistica e favorire la conservazione della genetica forestale/ambientale locale. Meno richieste sono le piante da frutto, olivi e tartufigene in quanto legate ad interventi settoriali e specialistici.

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 risposta 38,7%. La distribuzione per province vede quella di AN come la maggiormente collaborativa, a seguire nell'ordine MC, PU, FM e AP;
- 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 molto soddisfacenti per il 47,2% degli intervistati, soprattutto per gli aspetti relazionali: cortesia, competenza e professionalità. In media l'accessibilità ai servizi, la reperibilità delle informazioni, la chiarezza della modulistica ed i tempi di attesa sono state considerate come soddisfacenti dal 50% del campione. Ci sono margini di miglioramento organizzativo sulla procedura di acquisto on-line considerata agevole dall'83% del campione, e la maggioranza del campione sarebbe favorevole all'acquisto e pagamento esclusivamente on-line che il Servizio Vivai Forestali intende potenziare;
- Si lamenta la scarsa corrispondenza tra le piante elencate on line e l'effettiva disponibilità in vivaio, che dovrebbe ridursi nel lungo periodo con l'implementazione di un nuovo software gestionale dei Vivai;
- Si ritiene auspicabile completare il processo di digitalizzazione, già in corso, e nel lungo periodo l'implementazione di un nuovo software gestionale al fine di snellire alcuni meccanismi, la prenotazione on line e la disponibilità dei prodotti;
- In questo contesto è da prevedere anche un'adeguata informazione e divulgazione sul materiale forestale per una miglior riuscita a terra delle piante;
- I miglioramenti descritti non potranno prescindere da un incremento del personale, anche per favorire una maggior flessibilità degli orari di apertura;
- Inoltre, la recente trasformazione dell'Agenzia dovrà comportare presumibilmente una naturale riorganizzazione del Servizio in coerenza con gli indirizzi della nuova dirigenza. Senza tali azioni sarà più difficile garantire la qualità del servizio erogato con il rischio di un repentino peggioramento delle performance finora rilevate.

Questa terza indagine di gradimento dell'utenza conferma la sua valenza per soddisfare gli adempimenti in materia di digitalizzazione che le pubbliche amministrazioni sono chiamate a soddisfare. L'allegato piano di miglioramento costituisce una proposta di azioni per implementare i cambiamenti necessari a trasformare il servizio sulla base delle indicazioni emerse dal sondaggio.

ALLEGATI

- a. QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
- b. PIANO DI MIGLIORAMENTO