



**INDAGINE DI SODDISFAZIONE  
CERTIFICAZIONE  
FITOSANITARIA EXPORT  
SFR**

**27 12 2021**  
**Marta Renzi**  
**Raffaella Coen**

## **INDAGINE DI SODDISFAZIONE: SERVIZIO CERTIFICAZIONE FITOSANITARIA EXPORT - SFR**

### **1. 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 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.

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'ASSAM nel 2020 e la pubblicazione sul sito web istituzionale di un modulo di raccolta dei reclami, ne sono un esempio.

Nel 2021 tale indirizzo si è ulteriormente concretizzato attraverso l'elaborazione di un questionario volto a raccogliere contributi dall'utenza ed individuare obiettivi di miglioramento su cui l'ASSAM potrà investire.

Lo studio, in questa fase propedeutico e sperimentale alla definizione di un criterio metodologico, ha interessato il servizio di certificazione fitosanitaria delle esportazioni del Servizio Fitosanitario Regionale. Dopo essere stato validato dalla Direzione, potrà essere esteso a tutti i servizi erogati dall'ASSAM.

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 e controllo di gestione" dell'ASSAM, è stato operativamente realizzato dalla Dr.ssa Marta Renzi e dal Dr. Daniele Sparvoli. Per la parte tecnica è stato fondamentale l'apporto del Dr. Sandro Nardi, ispettore fitosanitario e Responsabile della P.O. "Certificazione, controllo, vigilanza e consulenza specialistica in ambito fitosanitario – Agrometeorologia", del Dr. Giuliano Stimilli, ispettore fitosanitario e Responsabile della P.O. "Gestione delle procedure nell'ambito dell'ispezione fitosanitaria" e degli ispettori fitosanitari Dr. Paolo Gubinelli (MC), Dr.ssa Marina Righi (PU), Dr. Francesco Marozzi, Dr. Roberto Lozzi (AP e FM). Gli ispettori sono stati l'anello cardine con le imprese esportatrici della regione Marche grazie all'ottimo rapporto di collaborazione instaurato con queste nel corso degli anni ed alla loro profonda conoscenza delle problematiche dell'export territoriale. Alcuni ispettori fitosanitari hanno contribuito all'analisi degli obiettivi di progetto nell'individuare lo strumento più efficace a valutare i servizi pubblici erogati. Ne è emersa la conferma dell'idoneità dell'indagine, per valutare e misurare le performance, se opportunamente calibrata alla tipologia di servizio offerto.

Infine, da sottolineare il fondamentale ruolo del Direttore dell'ASSAM e Dirigente del "Servizio fitosanitario regionale e agrometeorologia", 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'ASSAM, per individuare sempre nuove opportunità di miglioramento e di sviluppo per l'Agenzia.

## 2. GLI OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Per la stesura del questionario, sono stati individuati i seguenti obiettivi che ci si prefiggeva di conseguire:

- a) l'individuazione dei bisogni e delle aspettative degli utenti rispetto al Servizio di controllo delle esportazioni;
- 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 SFR 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.

## 3. LA METODOLOGIA

### 3.1 ANALISI DEI SERVIZI ASSAM

L'individuazione del Servizio oggetto dell'indagine è avvenuta cercando all'interno dell'ASSAM quello con il maggior grado di interazione con l'utenza. Il Servizio Fitosanitario Regionale è stato preferito in quanto eroga servizi ad un'ampia utenza diversificata, equamente distribuita nel territorio regionale e con esigenze fortemente condizionate dall'assetto agro alimentare e produttivo locale.

#### 3.1.1 MAPPATURA DEI PROCESSI DEL SFR

Il Servizio di controllo delle esportazioni del SFR ASSAM è stato scelto a seguito della mappatura dei processi dei servizi erogati dal SFR ASSAM. Il modello di classificazione dei servizi ha permesso d'individuare le linee di attività del SFR 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.

### 3.2 LA TIPOLOGIA DI UTENZA E LA SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO ON LINE

Di seguito verranno sinteticamente esposti i risultati dell'indagine condotta dal 2 luglio 2021 al 04 10 2021 su un campione di 27 imprese esportatrici della Regione Marche utenti del Servizio di controllo sulle esportazioni del SFR ASSAM (<http://www.assam.marche.it/servizi1/fitosanitario/controlli-sulle-esportazioni>) per il rilascio del certificato fitosanitario di esportazione, equamente suddivise tra le provincie di Pesaro e Urbino, Ancona, Macerata, Fermo ed Ascoli Piceno.

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.

### **3.3 CAMPIONAMENTO e RILEVAZIONE**

L'elenco dei contatti delle imprese esportatrici è stato creato estrapolando le imprese di tutte le province marchigiane che dal 2017 al 2020 hanno presentato il maggior numero di richieste di certificazione per le esportazioni. Gli inviti sono stati spediti alle imprese marchigiane maggiormente attive come esportatori verso i paesi terzi al fine di escludere opinioni di esportatori 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 esportazioni 2020 dovute alla pandemia da COVID-19.

L'elenco è stato analizzato ed approvato dagli ispettori fitosanitari di cui al paragrafo 1, i quali, in costante contatto diretto gli utenti oggetto dell'indagine, hanno spiegato, anche personalmente alle imprese coinvolte 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 27 inviti recapitati via e-mail, al 04 ottobre 2021 sono stati esaurientemente compilati 16 questionari on-line (tasso di risposta del 59%).

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

Gentile Utente,

per migliorare il Servizio di Certificazione delle esportazioni erogato da ASSAM, 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://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdBe5DnS96DYMa2AoURB4MXhqlfzvhQRZTM7KpUfgqXQupsTA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdBe5DnS96DYMa2AoURB4MXhqlfzvhQRZTM7KpUfgqXQupsTA/viewform?usp=sf_link)

*Per informazioni o supporto alla compilazione rivolgersi a*

**Marta Renzi**

**[renzi\\_marta@assam.marche.it](mailto: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 808323– cell. +39 349 0589512**

**Fax +39-071 85979**

**E-Mail: [renzi\\_marta@assam.marche.it](mailto:renzi_marta@assam.marche.it)**

**<http://www.assam.marche.it>**

### 3.4 IL QUESTIONARIO

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

Il questionario utilizzato era strutturato in 27 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 di esportazione i 27 quesiti sono stati elaborati con la consulenza degli ispettori fitosanitari delle quattro province marchigiane.



### 3.4.1 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; kg esportati in media all'anno; tipo di merce; canali informativi per l'esportazione;
- VALUTAZIONE SPECIFICA:
- 3 ORGANIZZATIVA: confronto con l'ultimo anno, accessibilità, reperibilità, tempistiche;
  - 4 TECNICO/RELAZIONALE: professionalità, competenza, cortesia; esaustività e chiarezza informazioni e modulistica; 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.

### 3.4.2 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 macro aree:

- 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 (tempistica, esaustività e chiarezza dei moduli e delle informazioni, accessibilità, reperibilità).

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 il parere su cambiamenti tecnologici, quali la richiesta di certificazione on line e la certificazione digitale e sul grado di fruizione del sito istituzionale SFR ASSAM <http://www.assam.marche.it/servizi1/fitosanitario/controlli-sulle-esportazioni>.

## 4. RISULTATI ED INTERPRETAZIONI

L'osservazione dei risultati della **sezione anagrafica** evidenzia come la distribuzione del campione per genere sia abbastanza bilanciata tra uomini e donne (grafico anagrafica domanda 1).

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

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

Nelle fasce d'età (grafico anagrafica domanda 2) appare evidente un picco discendente tra i 26 ed i 55 anni. Nessuno dei rispondenti era più giovane di 25 o più anziano di 70 anni.

Il livello di istruzione (grafico anagrafica domanda n. 3) è quasi equamente distribuito tra laurea e diploma di scuola media superiore. Solo un utente era in possesso della semplice licenza media.

La distribuzione territoriale dei rispondenti (grafico anagrafica domanda n. 4) illustra che gli utenti più attivi si trovano nella provincia di PU, rispetto alla quale le attività di esportazione delle provincie di AP, MC ed AN risultano essere rispettivamente la metà ed  $\frac{1}{4}$  (MC ed AN).

Il grafico n. 5 mostra il ruolo dei rispondenti è stato equi-distribuito tra export manager, titolari dell'impresa, addetti amministrativi ed altri ruoli. Ciò significa che differenti profili si interfacciano con il servizio analizzato.

Dagli esiti delle **valutazioni generali e specifiche** 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 50% soddisfacente e l'altro 50% molto soddisfacente. La qualità è percepita dalla maggioranza del campione come molto soddisfacente.

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 "cortesia" quella meno migliorata.

Ciononostante la "cortesia" risulta essere l'aspetto di maggiore soddisfazione per l'utenza.

Segue, la competenza e la professionalità dimostrata dal personale regionale come seconda dimensione più gradita nel rapporto servizio-utente.

Si può concludere che nella dimensione relazionale la "cortesia e la competenza" dei dipendenti coinvolti nel Servizio di certificazione delle esportazioni abbia ottenuto la piena sufficienza con prevalenza dei "molto soddisfatti".

Dal punto di vista operativo la frequenza di utilizzo è abbastanza alta con una prevalenza delle 2-3 richieste mensili e di una ogni 2-3 mesi (grafico domanda n. 3). Il ricorso al servizio è omogeneamente distribuito lungo tutto il corso dell'anno per la maggioranza del campione (grafico domanda n. 4). La quantità in kg esportata in un anno verso i paesi terzi è molto variabile dai <10 kg agli oltre 25.000 kg e la tipologia di merce esportata è costituita soprattutto da prodotti vegetali o altro (grafici domande n. 5 e n. 6).

L'accessibilità ai servizi, la reperibilità delle informazioni, la chiarezza sia delle informazioni che della modulistica ha sempre pienamente soddisfatto l'utenza.

I principali canali informativi sono in ordine di importanza il SFR, i partner esteri e l'ICE. I canali web non sono utilizzati come fonte informativa (grafico domanda n. 7).

La modulistica risulta chiara all'intero campione (grafico domanda n. 14). Oltre il 90% dei certificati è stato rilasciato entro le 48 ore dalla messa a disposizione del carino agli IF (grafico domanda n. 16).

Il 50% degli intervistati non si è mai collegato al sito istituzionale <http://www.assam.marche.it/servizi1/fitosanitario/controlli-sulle-esportazioni> e quindi potrebbe non essere a conoscenza della possibilità di scaricare la modulistica on line (grafico domanda n. 17).

Ciononostante, tra gli utenti che si sono collegati, 5 hanno tratto sufficiente utilità dalle informazioni pubblicate (grafico domanda n. 18).

Coerentemente con la preponderante propensione alla richiesta on-line ed al processo di certificazione digitale, gli strumenti di comunicazione digitale andranno potenziati e resi più fruibili (grafici domande n. 19 e n. 20).

La possibilità di reclamo on-line non è nota alla quasi totalità del campione (grafico domanda n. 22). Anche l'offerta di questo servizio dovrà essere maggiormente divulgata.

## 5. 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.

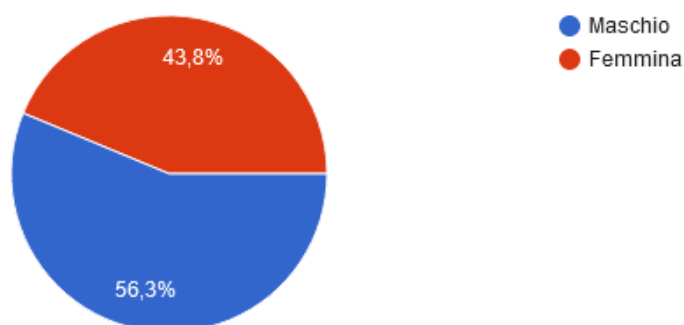
Per ogni rappresentazione sono riportate sia le percentuali illustrate nel grafico sia la numerosità delle risposte.

## INDAGINE PER IL MIGLIORAMENTO SERVIZIO CERTIFICAZIONE EXPORT

### ANAGRAFICA

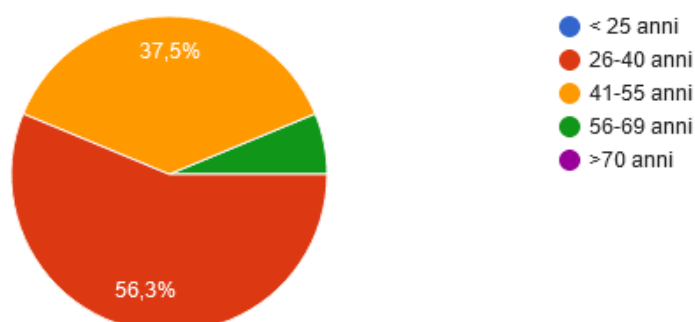
Genere:

16 risposte



Età:

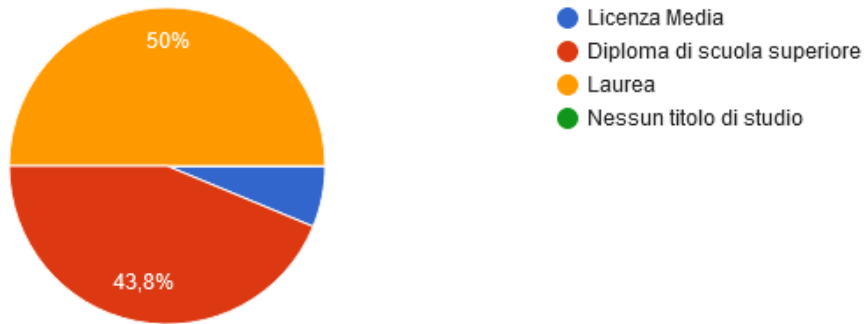
16 risposte





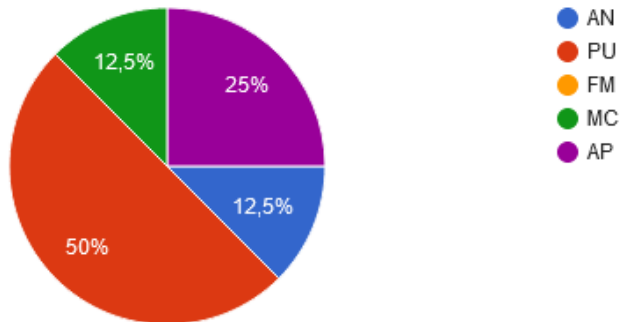
**Titolo di studio:**

16 risposte



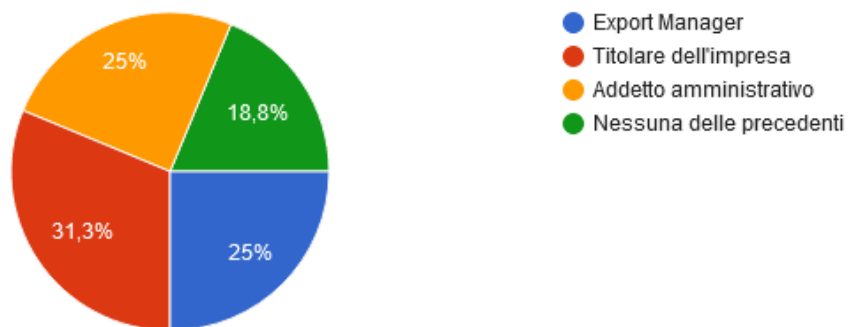
**Provincia:**

16 risposte



**Si è rivolto al Controllo Fitosanitario sulle esportazioni come:**

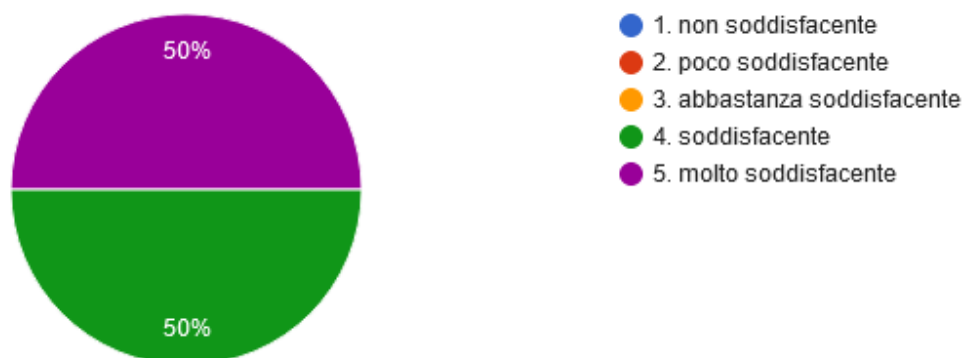
16 risposte



## VALUTAZIONE GENERALE

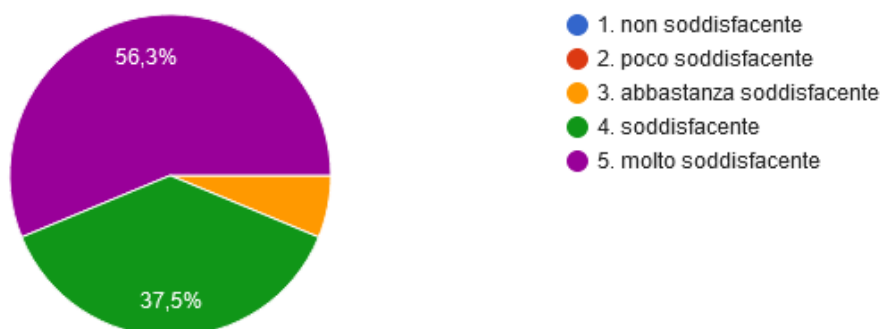
1) Come valuta globalmente il servizio erogato di controllo fitosanitario sulle esportazioni?

16 risposte



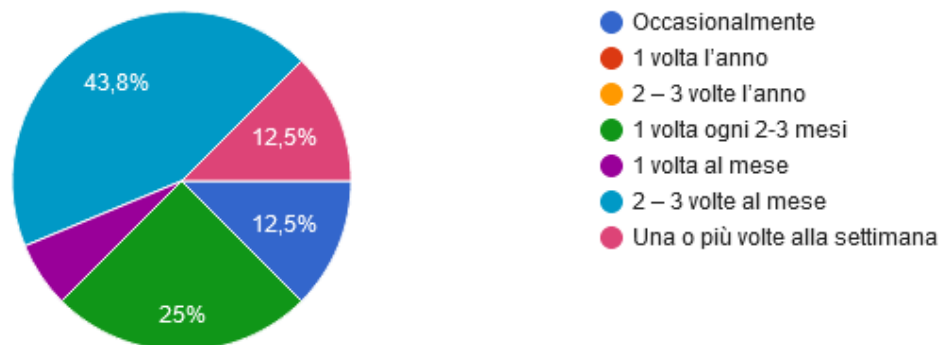
2) Rispetto alle sue aspettative iniziali, la qualità del servizio erogato è stata:

16 risposte



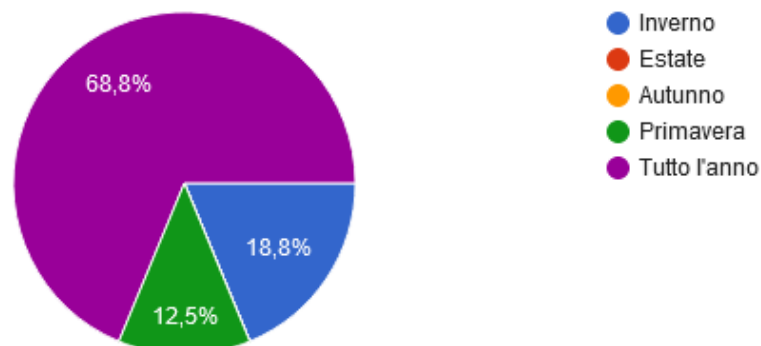
3) Con quale frequenza si rivolge in media a questo Servizio (solo per chi si sia già rivolto ai nostri servizi)

16 risposte



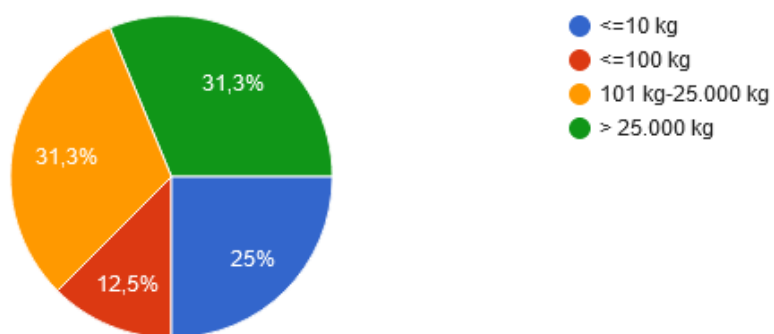
4) In quale periodo dell'anno si concentrano le sue richieste di certificazione fitosanitaria per l'esportazione?

16 risposte



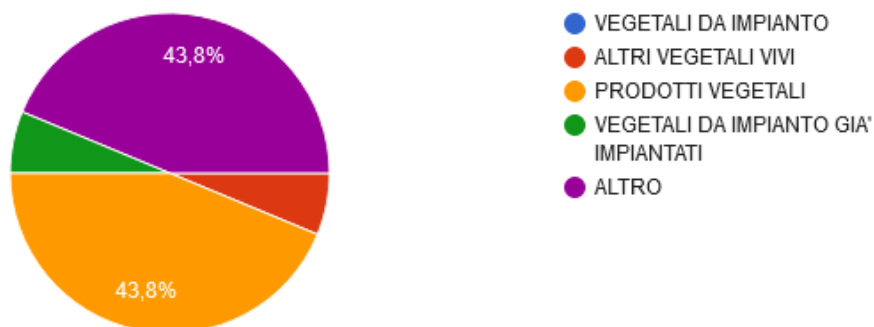
5) Kg esportati in media per ogni spedizione verso i paesi terzi:

16 risposte



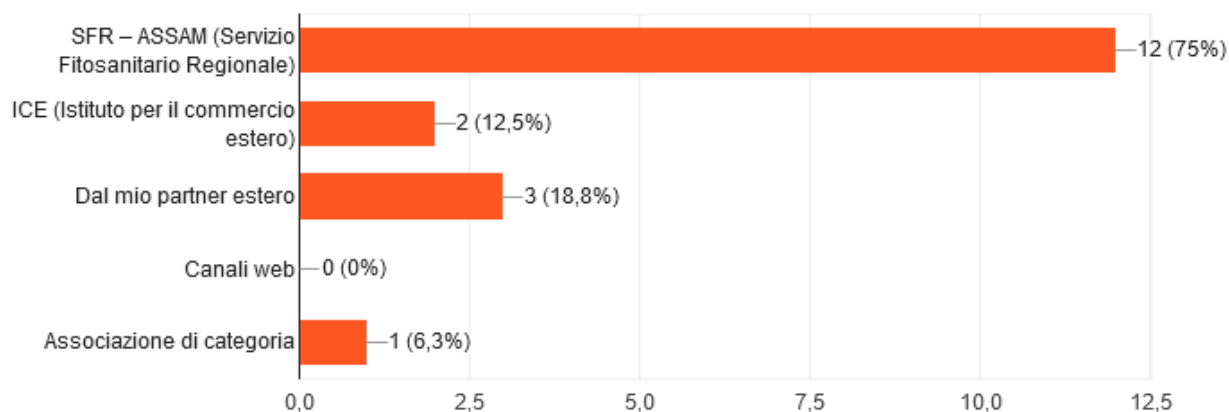
## 6) Tipologia di merce prevalentemente esportata verso i paesi terzi

16 risposte



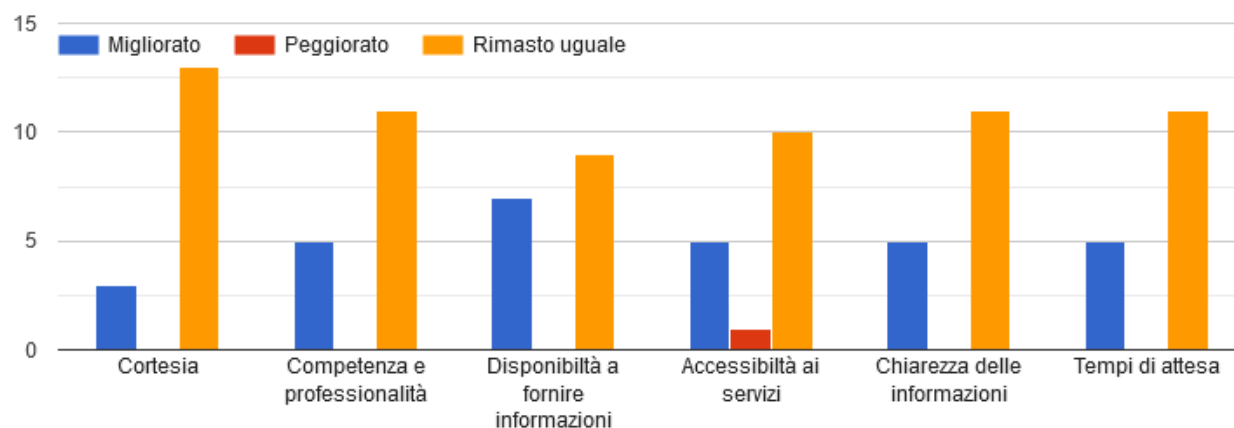
## 7) Attraverso quali canali reperisce prevalentemente le informazioni sui requisiti per le esportazioni:

16 risposte



## VALUTAZIONE SPECIFICA

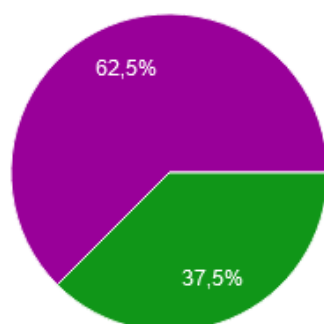
### 8) Avendo già fruito in passato del medesimo servizio, ritiene che, rispetto all'ultimo anno, esso sia:



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

### 9) Competenza e professionalità del personale

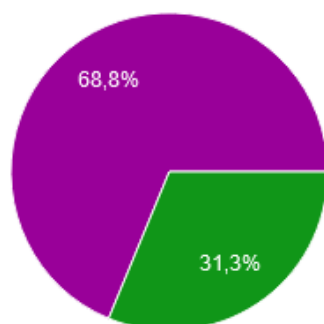
16 risposte



- 1. non soddisfacente
- 2. poco soddisfacente
- 3. abbastanza soddisfacente
- 4. soddisfacente
- 5. molto soddisfacente

### 10) Cortesia del personale

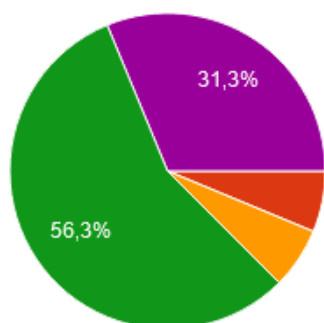
16 risposte



- 1. non soddisfacente
- 2. poco soddisfacente
- 3. abbastanza soddisfacente
- 4. soddisfacente
- 5. molto soddisfacente

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

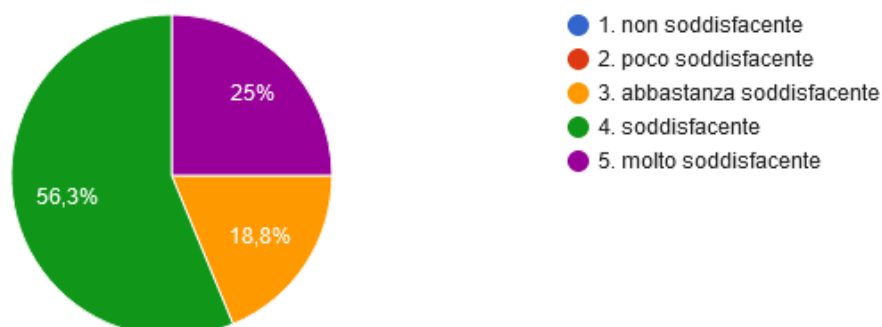
16 risposte



- 1. non soddisfacente
- 2. poco soddisfacente
- 3. abbastanza soddisfacente
- 4. soddisfacente
- 5. molto soddisfacente

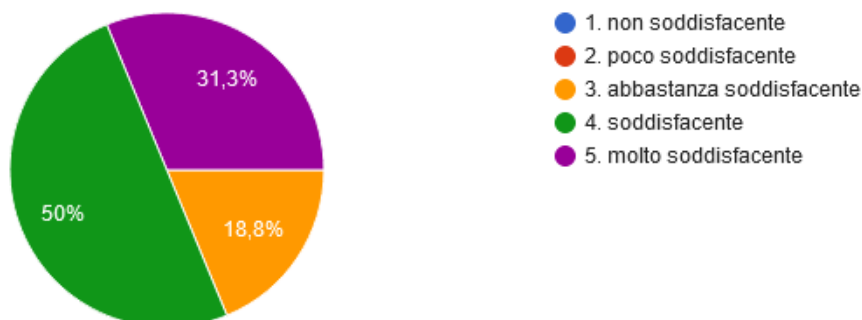
12) Reperibilità delle informazioni di cui si necessita sui servizi, sui costi e sui tempi di erogazione

16 risposte



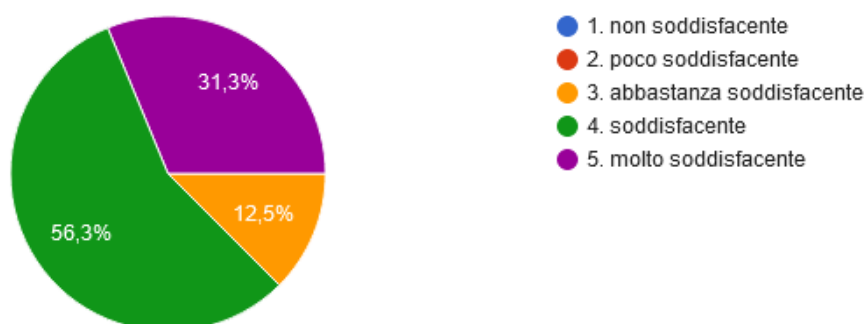
13) Chiarezza, completezza ed affidabilità delle indicazioni e delle spiegazioni fornite

16 risposte



14) Chiarezza della modulistica

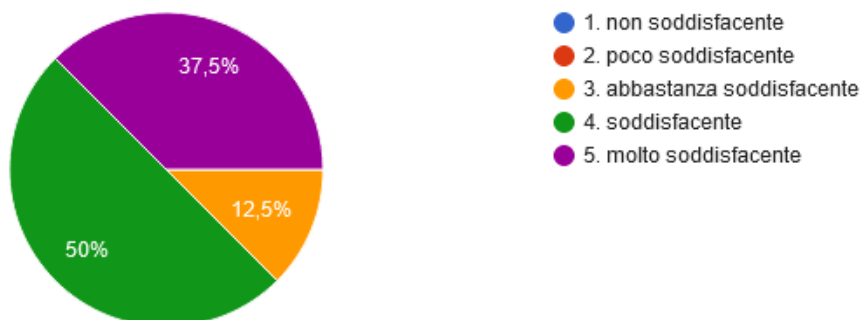
16 risposte





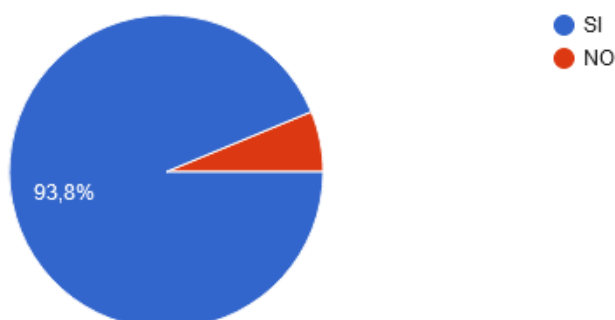
15) Tempi di attesa per l'ottenimento del servizio richiesto

16 risposte



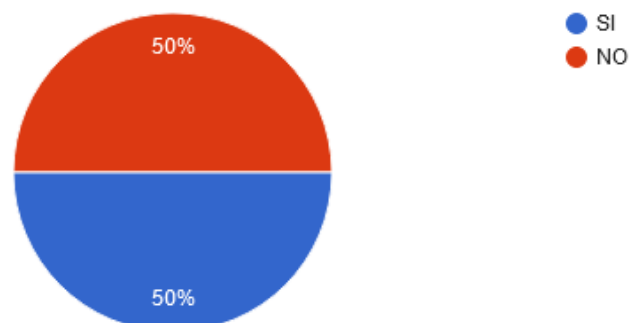
16) I certificati fitosanitari per l'esportazione o riesportazione per vegetali e prodotti vegetali destinati a paesi terzi sono stati rilasciati entro le 48 ore dalla messa a disposizione del carico (esclusi i tempi di preavviso, notifica ed eventuali specifici controlli per dichiarazioni supplementari ed analisi di laboratorio)?

16 risposte



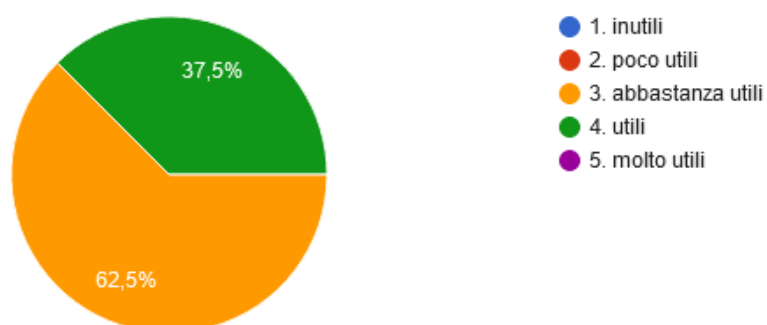
17) Si è mai collegato al sito istituzionale SFR ASSAM <http://www.assam.marche.it/servizi1/fitosanitario/controlli-sulle-esportazioni?>

16 risposte



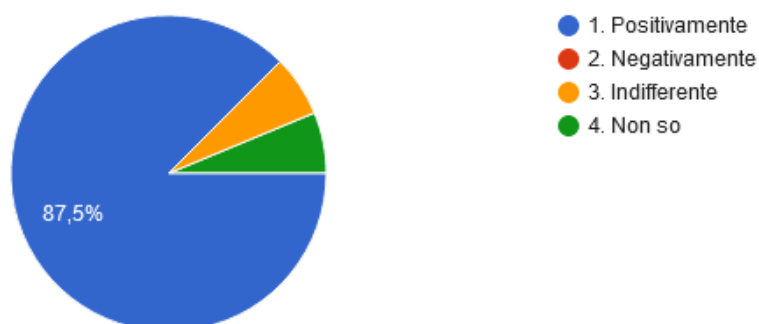
18) In caso affermativo le informazioni pubblicate sul sito sono state:

8 risposte



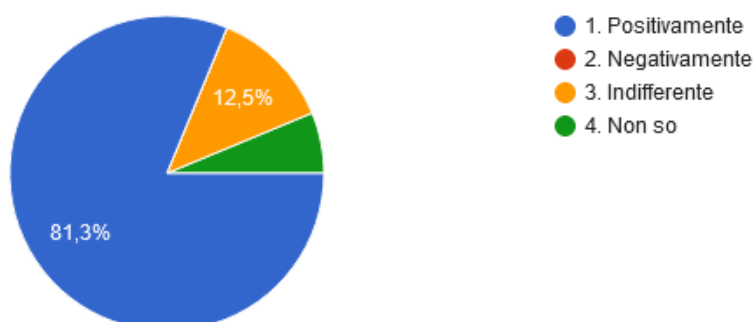
19) Come valuterebbe la possibilità di richiesta di certificazione on-line?

16 risposte



20) Come valuterebbe la possibilità di effettuare la certificazione digitale?

16 risposte



21) Ha suggerimenti per migliorare il servizio?

5 risposte

certificazioni digitali

Più chiarezza sui contatti dal sito

Esportando tartufo, gradiremmo che il servizio di erogazione del certificato fitosanitario in digitale venga attivato quanto prima. Trovandoci a Roccafluvione, dovremmo recarci ogni volta presso l'ufficio dell'ASSAM sito a San Benedetto anche per un solo chilo di tartufo.

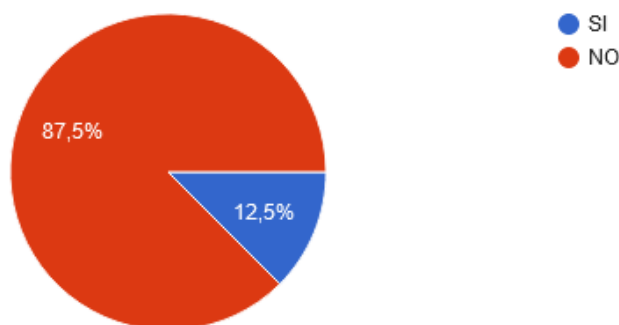
LA richiesta da effettuare via fax risulta un po' macchinosa vista l'era digitale in cui viviamo

Possibilità di usufruire di un database centrale circa i requisiti export di materiale vegetale per ogni Paese Terzo.

22) È a conoscenza della possibilità di effettuare un reclamo attraverso il sito ASSAM

<http://www.assam.marche.it/urp?>

16 risposte



## 6. CONCLUSIONI

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

- Il questionario di indagine è stato accolto abbastanza favorevolmente dall'utenza: tasso di rispondenza 59%. La distribuzione per provincie vede quella di PU come la maggiormente collaborativa, a seguire nell'ordine AP, MC ed AN a pari merito;
- L'età dell'utenza del Servizio di certificazione delle esportazioni si concentra sulla fascia 26-55
- La soddisfazione generale e sulla qualità del servizio è stata molto soddisfacente per oltre il 50% del campione, soprattutto per gli aspetti relazionali. Soddisfacenti l'accessibilità ai servizi, la reperibilità, la chiarezza e completezza delle informazioni. Ci sono margini di miglioramento organizzativo per snellire i percorsi di certificazione attraverso strumenti informatici. Le buone performance sull'erogazione del servizio (tempi di erogazione, competenza e cortesia), senz'altro positive, vanno contestualizzate nel periodo di indagine caratterizzato da una contrazione delle richieste dovute alla generale riduzione dei traffici in periodo pandemico;
- Una ripresa del mercato internazionale ed il nuovo regime fitosanitario dell'UE, entrato in vigore a fine 2019, hanno aumentato le merci sottoposte a controllo in importazione nell'UE. Da ciò scaturirà, nel breve periodo un aumento delle richieste di certificazione fitosanitaria da parte dei paesi importatori delle produzioni marchigiane (la sola Brexit ha generato un notevole incremento delle esigenze fitosanitarie anche durante l'emergenza da

COVID\_19). Data la carenza e la fascia di età degli ispettori fitosanitari in servizio, è urgente pianificarne l'incremento in linea con quanto previsto dal D.Lgs 19/2021 ed implementare un relativo programma di formazione e aggiornamento come previsto dal citato D.Lgs. Senza tali azioni impellenti non sarà possibile garantire la qualità del servizio erogato con il rischio di un repentino peggioramento delle performance finora rilevate;

- Emerge il bisogno di maggiore immediatezza nel reperire i contatti sul sito.

Quindi in generale è forte l'esigenza di mezzi comunicazione virtuali più efficaci. Necessità rilevata anche nei dati raccolti con il sondaggio n°1/2021, realizzato dal collega Dr. Daniele Sparvoli, tra i cui obiettivi vi era la verifica della conoscenza da parte, dell'utenza dell'ASSAM, degli strumenti di comunicazione digitale attivati ed il loro giudizio sull'efficacia. Il report è stato oggetto della tesi di laurea del Dr. Sparvoli, da cui scaturiscono le seguenti considerazioni:

- un sostanziale e diffuso interesse e gradimento da parte dell'utenza per i diversi settori d'azione dell'ASSAM;
- la necessità di migliorare la navigazione del sito web da dispositivi mobili e di semplificarne l'organizzazione dei contenuti;
- disomogeneità tra il pubblico raggiunto con il sito web e le newsletter e quello raggiunto attraverso il social network Facebook, da ottimizzare attraverso una gestione coordinata e specialistica, anche istituendo un ufficio URP;
- scarsa conoscenza della sezione URP del sito web e della Carta dei servizi presente al suo interno;
- criticità di coordinamento della comunicazione interna tra le diverse strutture, e nel mantenimento di un'immagine omogenea dell'Agenzia, sviluppando le capacità divulgative e relazionali del personale che, ai vari livelli, si occupa di comunicazione.

Da sottolineare che la valenza dell'indagine condotta è confermata dagli adempimenti in materia di digitalizzazione che le pubbliche amministrazioni sono chiamate a soddisfare. Queste devono redigere un piano operativo volto alla trasformazione digitale, contenente un'analisi preventiva delle reali esigenze del territorio che individui i servizi che si intenda informatizzare, con le relative priorità, caratteristiche dell'utenza, programmazione delle azioni e risorse. Tale piano è funzionale a completare il processo di digitalizzazione nel lungo periodo dando priorità ai servizi con maggior impatto sull'utenza.

## 7. AREE DI MIGLIORAMENTO

Le criticità emerse e le osservazioni ricevute riguardano il futuro avvio della possibilità di richiedere la certificazione on-line, la certificazione digitale e la necessità di maggiore chiarezza sui contatti sul sito web. Lo strumento del fax è ritenuto obsoleto.

Si richiede inoltre la disponibilità di un database centrale sui requisiti export di ogni paese terzo.

Tuttavia tale istanza non potrà essere accolta nell'immediato: la creazione di un hub informativo di questa natura richiede risorse a livello nazionale (rapporti con altri Servizi Fitosanitari Nazionali, rapporti con Ambasciate, rapporti con *contact point* di altri Paesi di competenza nazionale). Tali esigenze potrebbero essere raccolte e portate a livello nazionale sia dal SFR (Comitato Fitosanitario Nazionale) sia da altri Dipartimenti Regionali che si occupano di servizi per l'internazionalizzazione delle imprese, i quali tendono a sottovalutare le questioni fitosanitarie internazionali nelle loro azioni rivolte alle imprese.

A livello dell'Unione è in corso lo sviluppo di strumenti di Certificazione digitale (IMSOC-TracesNt) verso paesi terzi sottoscrittori di appositi accordi. Tali strumenti potrebbero, in alcuni casi, accogliere le richieste degli utenti di sistemi di emissione delle certificazioni semplificati e di maggiore trasparenza sui requisiti delle spedizioni da parte dei paesi importatori. A tal fine è necessario che il SFR segua, con la massima attenzione tali sviluppi adattando la propria offerta digitale di servizi in base alla disponibilità di questi nuovi strumenti.

In tale contesto va inoltre sviluppato un idoneo programma di formazione continua degli ispettori fitosanitari e di formazione per gli utenti.

In sintesi, l'utenza apprezzerrebbe un sistema comunicativo e gestionale maggiormente informatizzato, come già emerso dallo studio del Dr. Sparvoli Daniele, finalizzato ad una fruizione più immediata, accessibile ed efficace dei servizi ASSAM ed allo snellimento dei processi di controllo delle esportazioni per quanto concerne il servizio oggetto del sondaggio di gradimento. L'esigenza di informatizzazione del servizio, emersa dal sondaggio, dovrà essere uno dei prossimi obiettivi dell'ASSAM anche 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.

ALLEGATI:

- MAPPATURA del PROCESSO CERTIFICAZIONE EXPORT
- QUESTIONARIO DI GRADIMENTO ON LINE
- GRAFICI DEI RISULTATI DELL'INDAGINE
- PIANO DI MIGLIORAMENTO