

Indagine per il miglioramento del Servizio Vivai Forestali

Nota sulla privacy

Indagine conoscitiva volta a migliorare la qualità dei servizi rendendoli più rispondenti possibile alle esigenze degli utenti. Il questionario tratta in dati in modo aggregato, 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 AMAP.

Grazie per la collaborazione

* Domanda obbligatoria

ANAGRAFICA

Genere:*

- Maschio
- Femmina

Età:*

- < 25 anni
- 26-40 anni
- 41-55 anni
- 56-69 anni
- >70 anni

Tipologia:*

- Impresa
- Privato
- Pubblica Amministrazione

Fatturato annuale (solo per imprese):

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

Numero Dipendenti:*

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

Settore di attività:*

- Coltivazioni Agricole
- Silvicultura ed utilizzo aree forestali
- Estrazione minerali da cave
- Rifiuti e servizi ambientali
- Altro

Luogo:*

- Provincia AN
- Provincia PU
- Provincia FM

- Provincia MC
- Provincia AP
- Fuori Regione Marche (specificare la regione):_____

Si è rivolto al Servizio Vivai Forestali AMAP come:*

- 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?*

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

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

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

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

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

- Occasionalmente
- 1 volta l'anno
- 2 – 3 volte l'anno
- 1 volta ogni 2-3 mesi
- 1 volta al mese
- 2 – 3 volte al mese
- Una o più volte alla settimana

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

- <=2
- 2-5
- 5-10
- 10

6) Vivaio a cui si rivolge abitualmente: *

- 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)

7) Canali utilizzati prevalentemente per informazioni sul materiale da acquistare?:

- ASSOCIAZIONE DI CATEGORIA
- CONSORZI
- TECNICI AMAP
- CANALI WEB
- ALTRO: _____

VALUTAZIONE SPECIFICA

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

	Migliorato	Peggiorato	Rimasto uguale
Cortesia			
Competenza e professionalità			
Disponibilità a fornire informazioni			
Accessibilità ai servizi			
Chiarezza delle informazioni			

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

9) Competenza e professionalità del personale

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

10) Cortesia del personale

- 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

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

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

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

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

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

- 5. molto soddisfacente

14) Chiarezza della modulistica

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

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

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

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

- SI
- NO

17) Tipologia di materiali prevalentemente acquistati

- PIANTE FORESTALI
- PIANTE TARTUFIGENE
- FRUTTA
- OLIVO

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

- SI
- NO

19) In caso affermativo, per quale specie?: _____

20) Finalità dell'acquisto

- Imboschimento (motivare alla domanda 21)
- Rimboschimento (motivare alla domanda 21)
- PSR (programma sviluppo rurale)
- Solo per i Comuni - Progetto "Un albero per ogni nato"
- Altro: _____

21) Motivo dell'imboschimento o rimboschimento:

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

- SI
- NO

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

- inutili
- poco utili
- abbastanza utili
- utili
- molto utili

24) Effettua gli ordini prevalentemente

- On-line (<https://richiestapiante.amap.marche.it/>)
- Con Modulo cartaceo (<https://www.amap.marche.it/servizi/vivai-forestali>)

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

- SI
- NO

26) Motivare eventuale risposta NO alla domanda 25: _____

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

- Positivamente
- Negativamente
- Indifferente
- Non so

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

- SI
- NO

29) Ha suggerimenti per migliorare il servizio, compreso l'acquisto on-line? _____

30) E' a conoscenza della possibilità di effettuare un reclamo alla pagina <https://www.amap.marche.it/agenzia/urp?>

- SI
- NO

AMAP La ringrazia per la preziosa collaborazione.