

# La gestione del PSR Emilia-Romagna 2014-2020

## Indagine di Customer Satisfaction 2017

AdG Emilia-Romagna

Bologna

14/12/2017

**Rete Rurale Nazionale**

Autorità di gestione:

Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali

Via XX Settembre, 20 – Roma

[reterurale@politicheagricole.it](mailto:reterurale@politicheagricole.it)

[www.reterurale.it](http://www.reterurale.it) - [@reterurale](https://www.facebook.com/reterurale) - [www.facebook.com/reterurale](https://www.facebook.com/reterurale)

# La Genesi del Progetto

Nel corso del 2017 l'AdG Emilia-Romagna si è resa disponibile ad un progetto pilota avente l'obiettivo di ideare e realizzare una campagna di Customer Satisfaction rivolta ai beneficiari del PSR 2014-2020.

Tale progetto si inserisce in un più ampio contesto di «ascolto» continuo delle esigenze del beneficiari da parte dell'AdG (incontri, seminari, eventi informativi, incontri specialistici su singole Misure/Bandi, ecc.)

Le attività progettuali sono state portate avanti da un GdL composto da:

- Risorse dell' AdG,
- GdL misto di esperti CREA-ISMEA.

# Gli obiettivi del progetto

Di seguito si riportano i principali obiettivi del progetto:

- rilevare il grado di soddisfazione dei beneficiari;
- individuare aree critiche e spunti di miglioramento
- rilevare esigenze, bisogni aspettative generali e favorire l'emersione di bisogni latenti;
- raccogliere idee e suggerimenti attraverso la possibilità di inserire commenti in formato libero;
- promuovere la partecipazione ed in generale rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

# Le fasi del progetto

Il progetto prevede le seguenti fasi:

- ✓ Progettare l'indagine:
  - ✓ questionario e domande (aperte, con scala di valutazione);
  - ✓ sezione anagrafica;
  - ✓ modalità e tempi di somministrazione;
- ✓ Predisporre l'infrastruttura;
- ✓ Eseguire l'indagine;
- ✓ Elaborare i dati e analizzare i risultati;
- Diffondere i risultati (internamente ed esternamente).
- Predisporre Azioni di Miglioramento (Action Plan);

# Lo schema del questionario

Il questionario è composto da complessivamente 16 domande ed è diviso in più sezioni logiche:

1. Conoscenza del PSR e fonti di informazione
2. Misura di riferimento e stato della Domanda di Sostegno
3. Documentazione (reperibilità, chiarezza, esaustività, ecc.)
4. Grado di soddisfazione complessivo
5. Spunti e suggerimenti (Domande aperte)
6. Anagrafica (Localizzazione ed età)

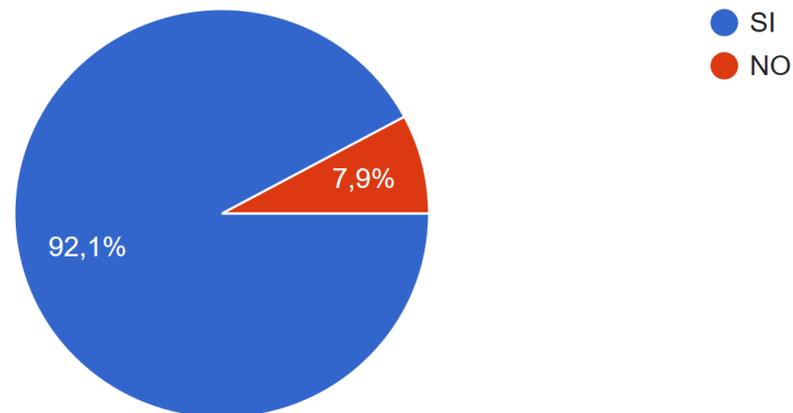
# Sintesi dei dati raccolti

- Complessivamente sono stati raccolti **906** questionari
- **Le tre domande aperte** del questionario hanno raccolto circa **1500** commenti in formato di testo libero
- **Oltre il 90%** dei partecipanti ha risposto a tutte le domande del questionario
- Il periodo di somministrazione è stato di **3 settimane** (dal gg/11/2017 al 30/11/2017)
- La scala di valutazione ha **4 gradi**: Molto/Abbastanza/Poco/Per nulla

# Conosce il PSR?

E' informato sulle opportunità offerte dal Programma di Sviluppo Rurale della Regione Emilia-Romagna?

903 risposte

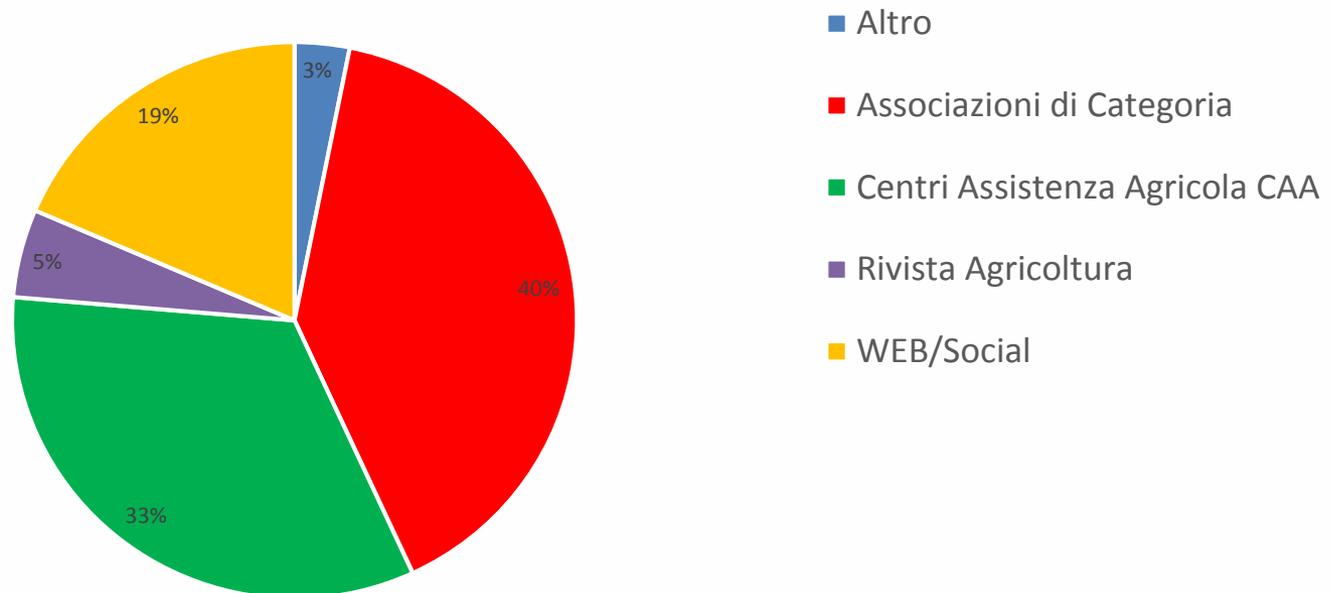


 *Le opportunità messe a disposizione dal PSR sono note e ben conosciute nel comparto agricolo– elevato grado di diffusione dell'informazione*

# Dove si informa?

Se sì, quale è la fonte a cui fa riferimento per tenersi informato?

863 risposte

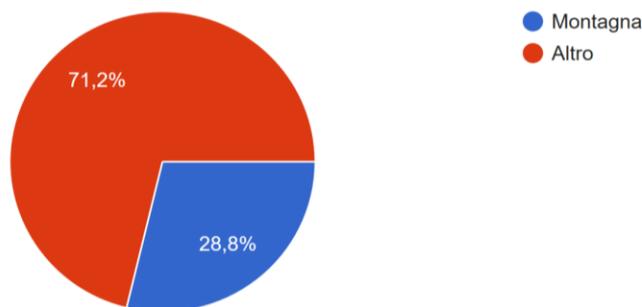


- *Netta prevalenza di Associazioni di Categoria/CAA*
- *Discreta percentuale relativa al WEB, omogenea per fascia di età, da incrementare*
- *Poco significative le altre %*

# Chi ha risposto - Sezione anagrafica

## Sezione Anagrafica: Localizzazione dell'Azienda

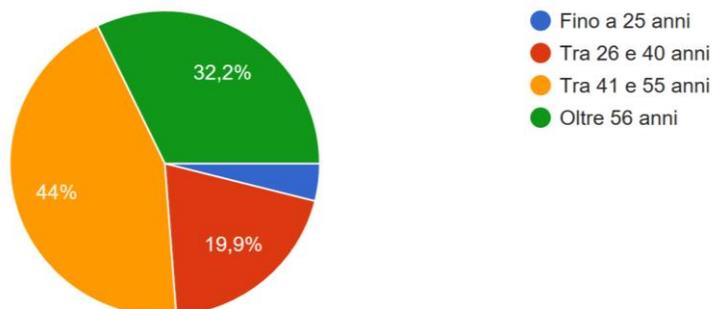
886 risposte



- Le percentuali rappresentano in maniera coerente la popolazione attualmente attiva sul PSR

## Sezione Anagrafica: Età dell'intestatario della Domanda di Sostegno

886 risposte

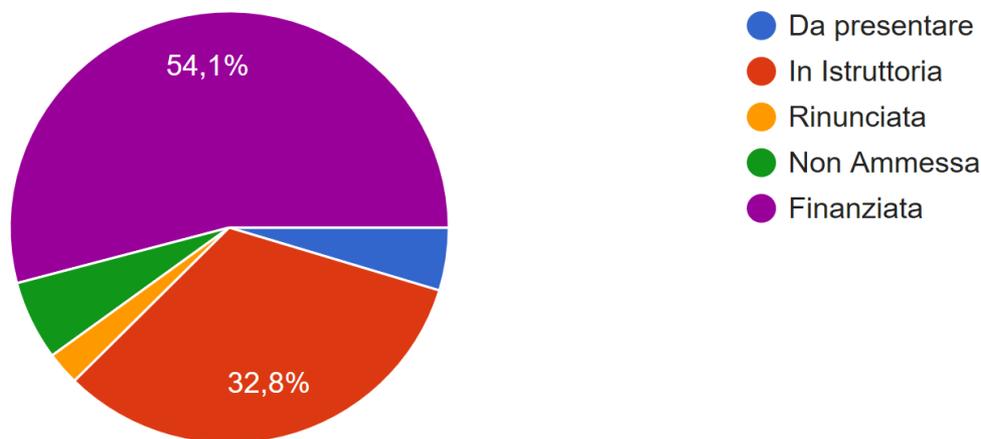


- Buona la partecipazione della fascia di età più elevata (oltre 56 anni)

## Chi ha risposto - Stato delle DdS

Alla data odierna, la sua Domanda di Sostegno in quale stato si trova?

809 risposte

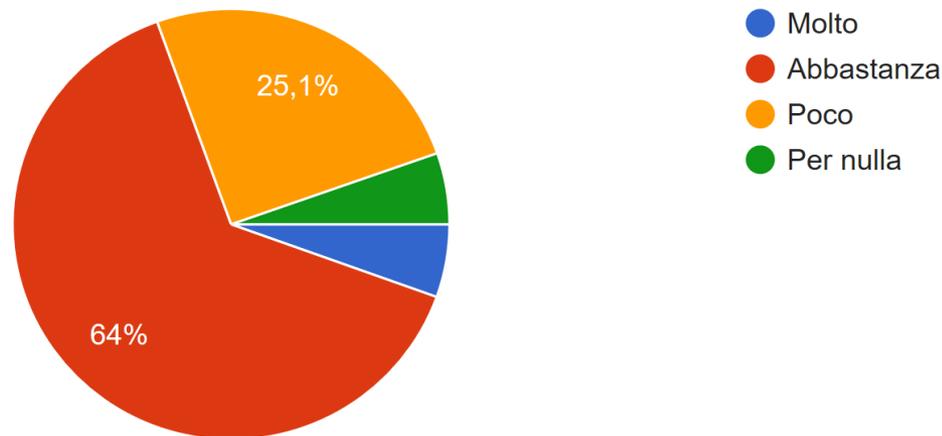


- *Il dato, circa la metà delle domande attualmente finanziate, si discosta leggermente dallo stato di avanzamento attuale del PSR*
- *Da segnalare il dato relativi a circa il 1'8% di domande in stato «Non Ammesse/Rinunciate» che hanno comunque fornito spunti utili nelle risposte aperte*

# Informazioni chiare?

Le informazioni relative alle possibilità offerte dal Programma di Sviluppo Rurale sono chiare e comprensibili?

895 risposte



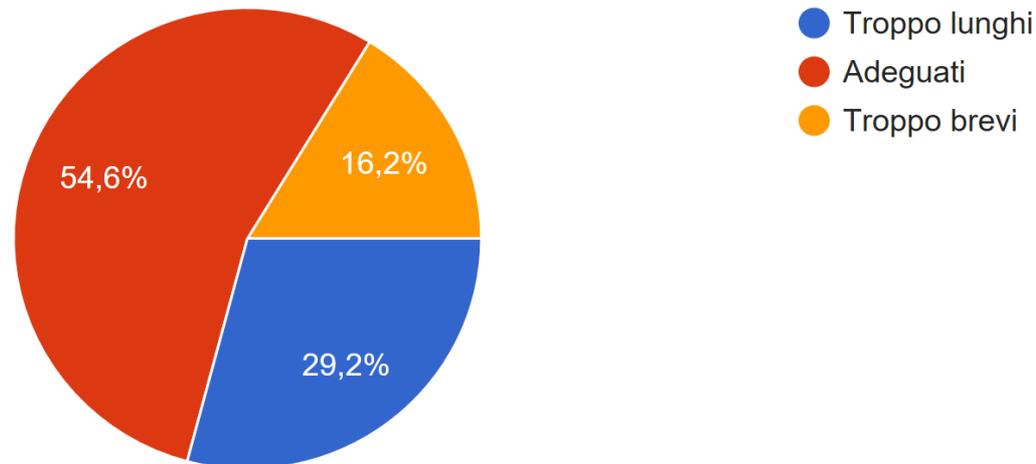
**+** *Le valutazioni positive (Molto + Abbastanza) complessivamente raggiungono il 70% circa dei rispondenti*

**■** *La lettura congiunta del dato relativo al 30% di giudizi negativi e dei commenti in formato libero evidenzia in maniera netta la richiesta di «Semplificazione» e «Chiarezza»*

# Tempi adeguati?

I tempi richiesti dal Bando per la predisposizione della documentazione e la presentazione della Domanda di Sostegno sono

837 risposte

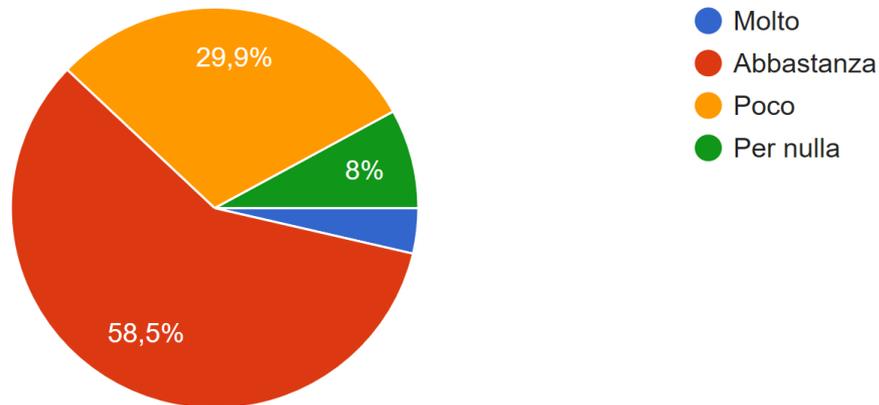


- + *Le valutazioni positive superano il 50% circa dei rispondenti, tempi congrui*
- Il restante campione si divide: poco meno di 2/3 chiedono maggiore velocità*
- *mentre il residuo chiede il contrario – assenza di correlazione netta con altri driver di analisi (Misure – Fonte informativa – Età....)*

# Informazioni sulla Domanda chiare?

Le informazioni relative alla documentazione necessaria per presentare la Domanda di Sostegno sono chiare e comprensibili?

850 risposte



**+** *Le valutazioni positive (Molto + Abbastanza) complessivamente superano il 60% dei rispondenti*

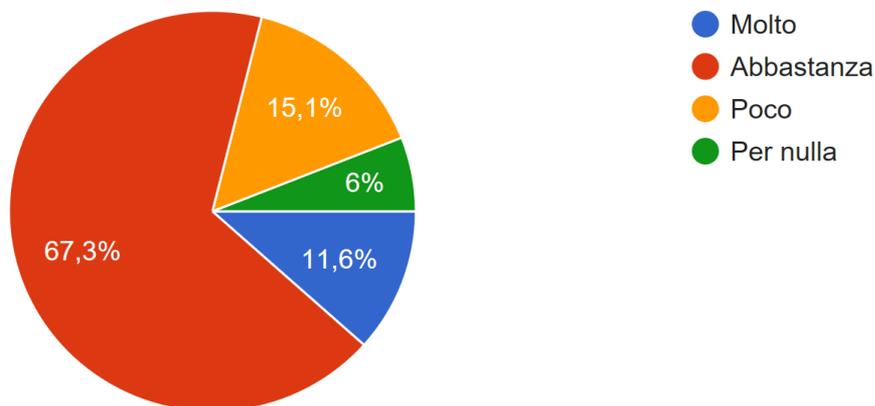
*Solo il 3% ritiene le informazioni «Molto» chiare e comprensibili*

**-** *In lieve calo i giudizi positivi rispetto alla domanda sulle possibilità offerte dal PSR - Forte la richiesta di «Semplificazione» e «Chiarezza»*

## Chiarimenti forniti utili?

Qualora abbia richiesto chiarimenti in merito alla presentazione della documentazione (es. requisiti di accesso al Bando, documentazione da produrre, ecc.), le informazioni ricevute sono chiare e comprensibili?

801 risposte



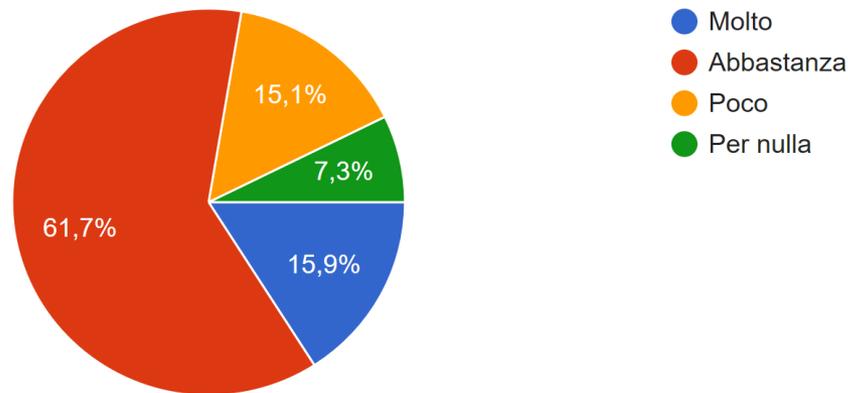
**+** *A fronte di richieste di chiarimenti, le risposte ottenute sono valutate molto positivamente: quasi l'80% del campione è soddisfatto. Segno di grande disponibilità e atteggiamento positivo verso il beneficiario.*

**■** *Da implementare un processo di miglioramento che permetta l'analisi strutturata delle richieste (informali – FAQ – tramite CAA...) per avviare un circolo virtuoso*

## Tempi di risposta adeguati?

Qualora abbia richiesto chiarimenti in merito alla presentazione della documentazione (es. requisiti di accesso al Bando, documentazione da produrre, ecc.), le informazioni ricevute sono state fornite in tempi adeguati con le sue esigenze?

784 risposte

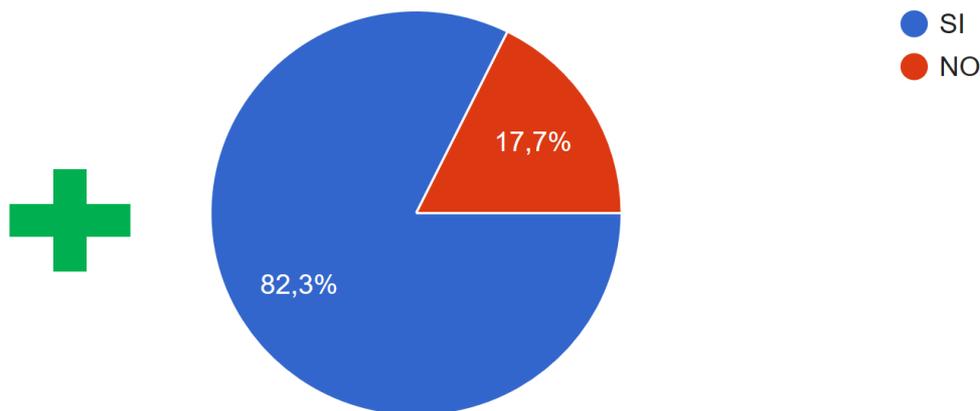


**+** *A fronte di richieste di chiarimenti, i tempi di risposta sono valutati molto positivamente: oltre il 75% del campione è soddisfatto. Anche questo manifesta grande disponibilità e atteggiamento positivo verso il beneficiario. Fisiologiche le percentuali negative.*

# Consiglierebbe il PSR?

Consiglierebbe ad un altro/a Azienda/Imprenditore/Agricoltore altri di partecipare ad un Bando del Programma di Sviluppo Rurale della Regione Emilia-Romagna?

849 risposte

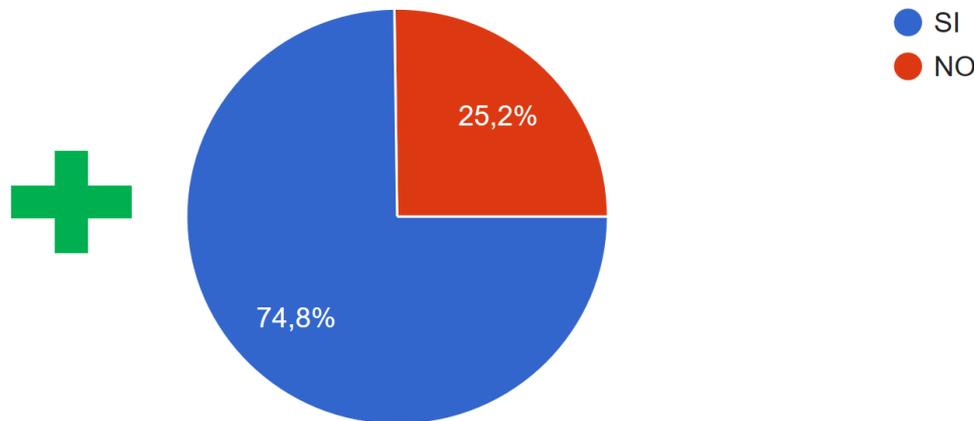


**«1° Key Question»:** *Molto buona la percentuale di risposte positive. Oltre i 4/5 degli intervistati ritengono positiva la loro esperienza tanto da consigliarla ad altre Aziende/Imprenditori/Agricoltori*

## In sintesi: è soddisfatto?

Complessivamente, si ritiene soddisfatto del servizio offerto dall'AdG Regione Emilia-Romagna riguardo l'attuazione del PSR?

841 risposte



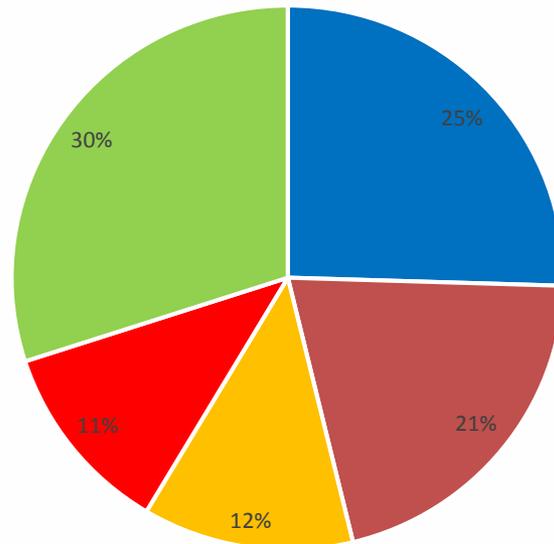
**«2° Key Question»:** Anche in questo caso molto buona la percentuale di risposte positive. Alla luce di una valutazione «complessiva», sintesi degli elementi positivi e negativi, 1 intervistato su 4 è soddisfatto.

Non esistono benchmarck in ambito PSR, ma comunque un ottimo risultato!

# Domande vs Misure

Relativamente alla sua partecipazione ad un bando del PSR, a quale misura ha partecipato?

810 risposte

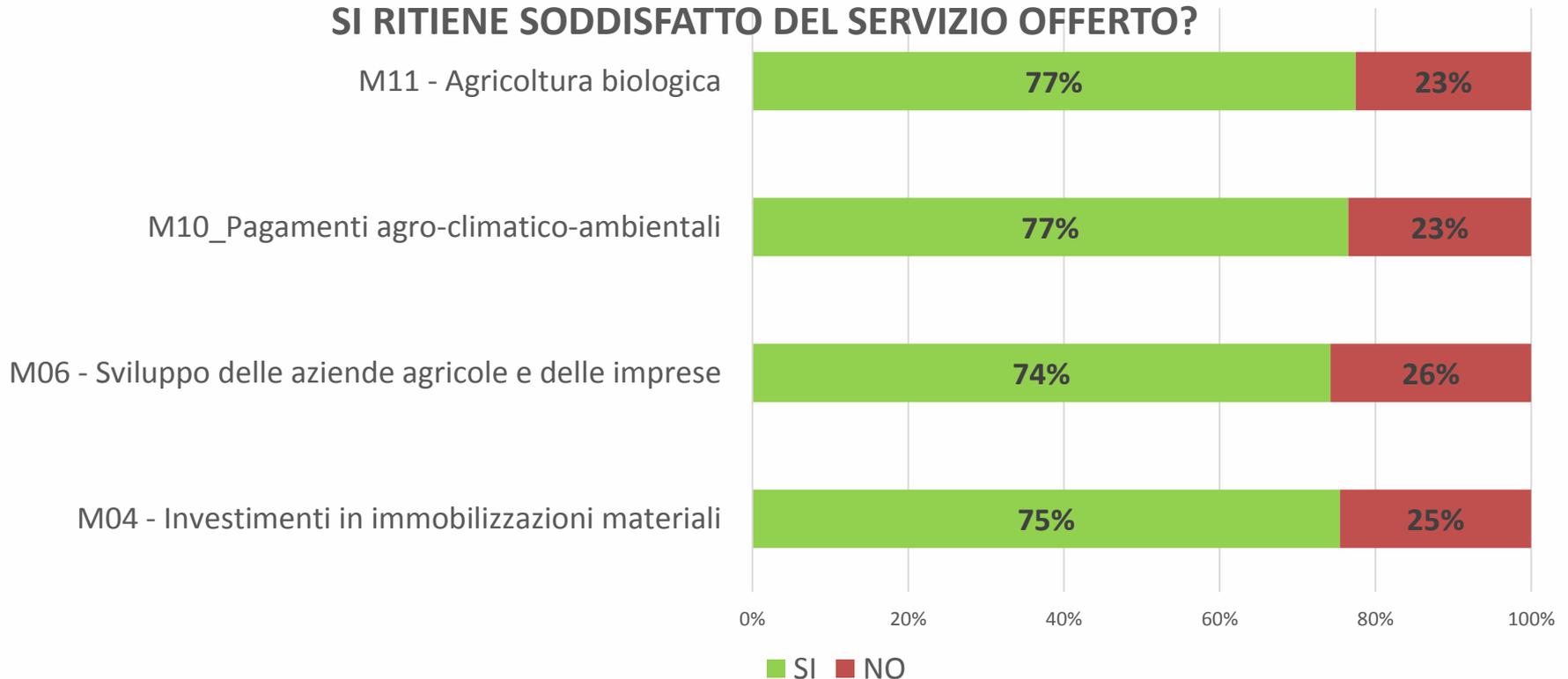


- M06 - Sviluppo delle aziende agricole e delle imprese
- M10 - Pagamenti agro-climatico-ambientali
- M04 - Investimenti in immobilizzazioni materiali
- M11 - Agricoltura biologica
- Altre Misure

- *Le percentuali evidenziate riflettono lo stato attuale delle Misure attive nel PSR*
- *Buona sovrapposizione del campione con il dato atteso*

# Tipo di misura

## SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO OFFERTO?

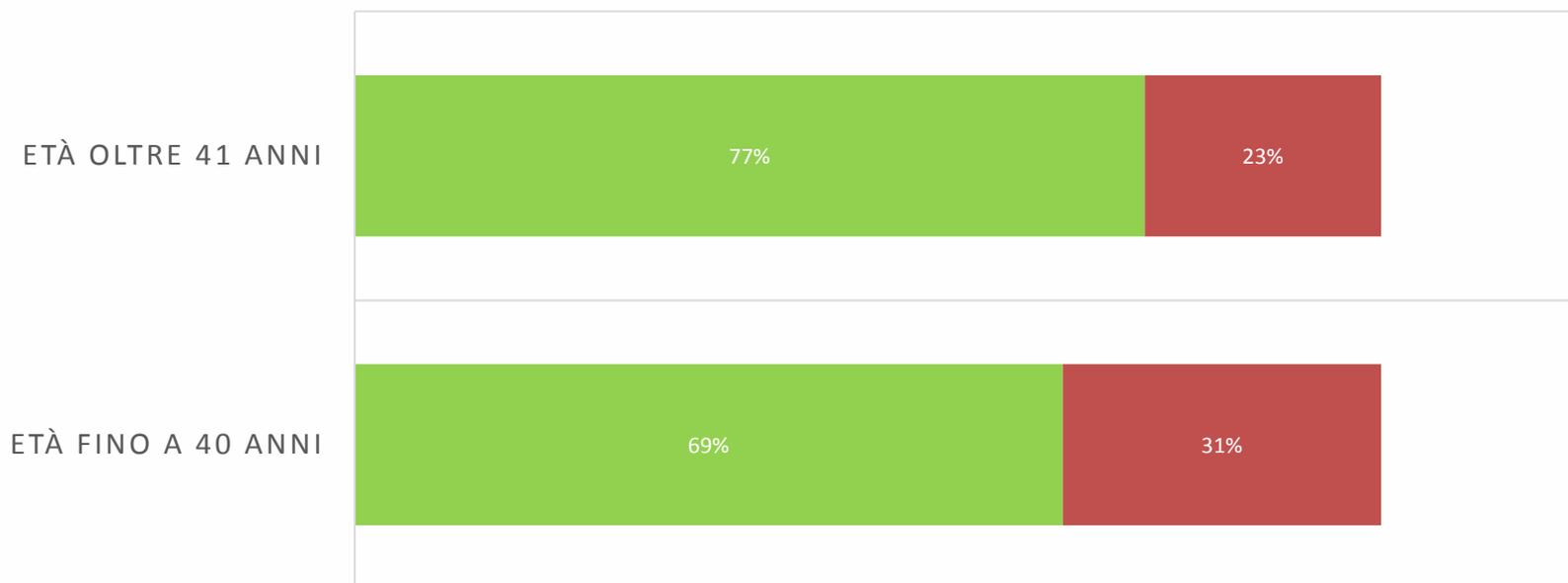


Assenza di scostamenti significativi nella % di gradimento tra le Misure  
Segnale **positivo di comportamenti virtuosi** omogenei nell'Adg

# Età

SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO OFFERTO?

■ SÌ ■ NO

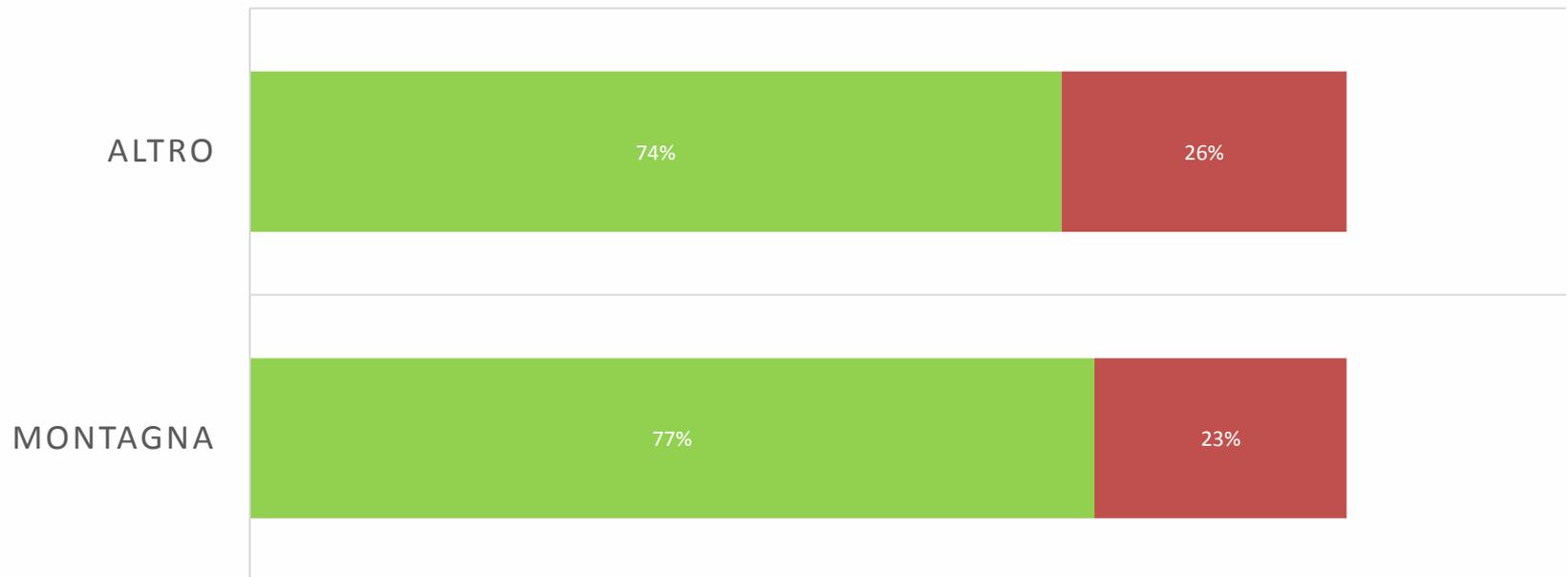


I «giovani» esprimono un giudizio meno positivo sul servizio offerto  
**Necessità di maggiore attenzione** verso tale classe di popolazione

# Localizzazione

SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO OFFERTO?

■ SI ■ NO

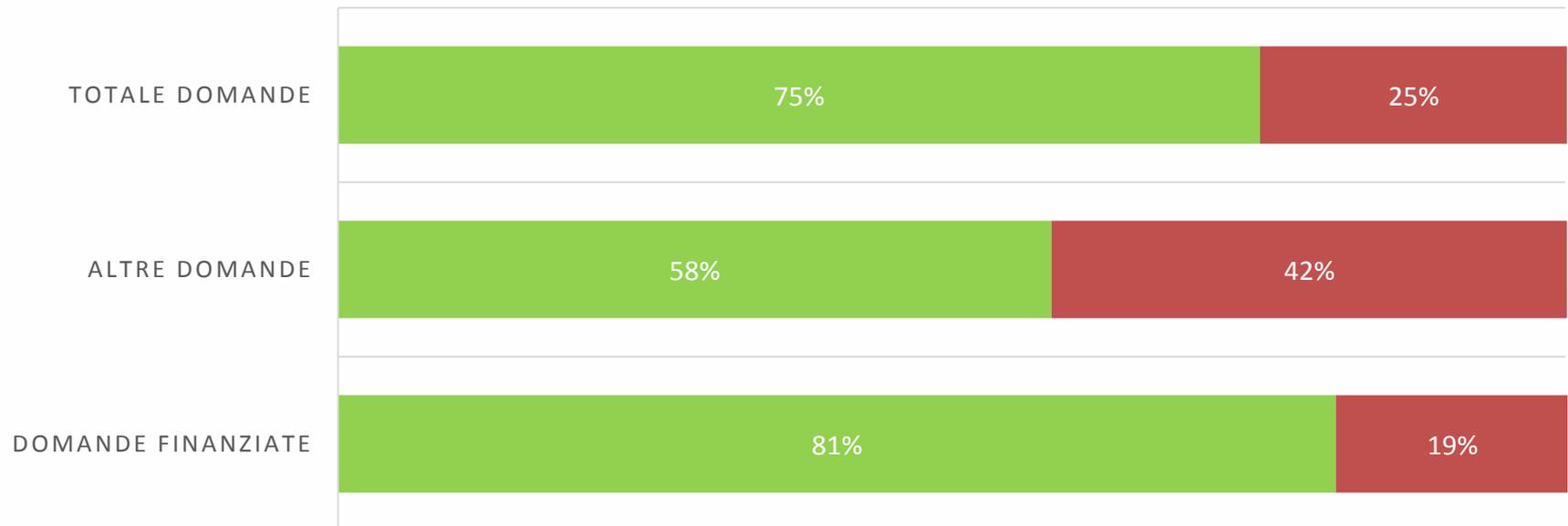


Il grado di soddisfazione espresso dalle due classi di popolazione è simile  
Le Misure attualmente previste dal PSR e le modalità di erogazione delle  
stesse **sono equilibrate** per le due aree geografiche individuate

# Stato della Domanda

## SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO OFFERTO?

■ SI ■ NO

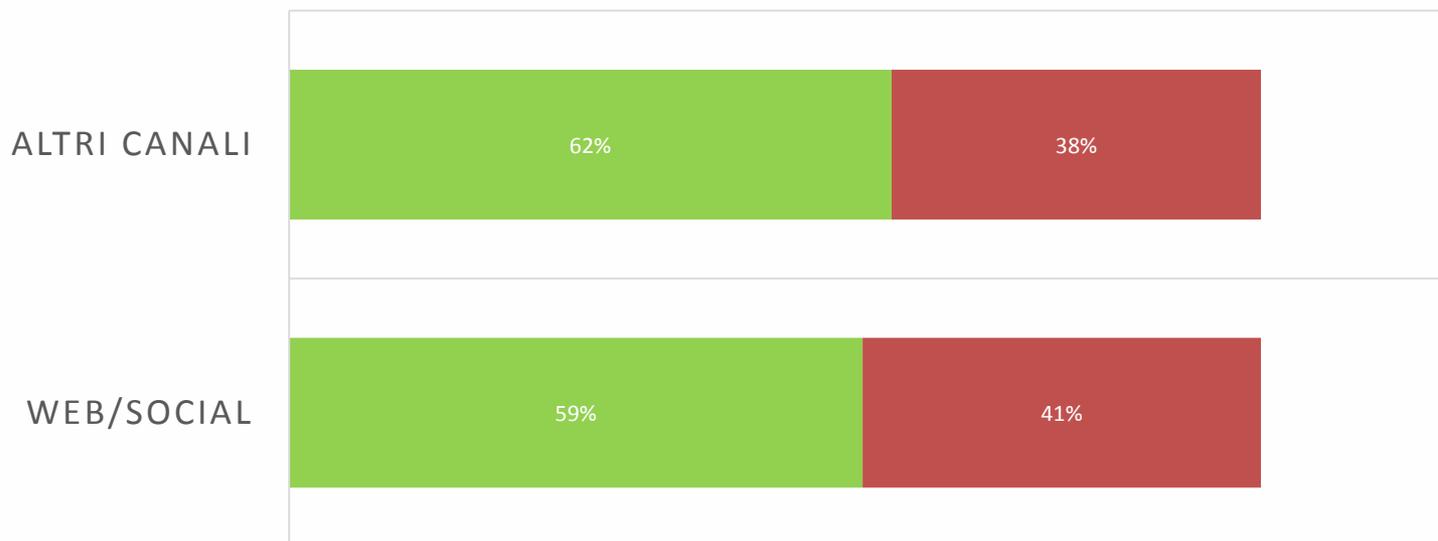


Il grado di soddisfazione espresso dalle tre classi di popolazione è influenzato dallo stato della Domanda. **Da valutare positivamente comunque il dato complessivo: 3 rispondenti su 4 sono soddisfatti**

# Fonte informativa

LE INFORMAZIONI RELATIVE ALLA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA SONO CHIARE E COMPRESIBILI?

■ Molto/Abbastanza ■ Poco/Per nulla



Il grado di soddisfazione espresso da chi usufruisce dei servizi Internet è **leggermente inferiore**; ciò può essere dovuto alle maggiori aspettative di tale segmento su tale tematica. D'altro canto le differenze evidenziano una **generale richiesta di miglioramento**.

# Le domande aperte

Nel questionario sono state inserite 3 domande aperte.

«Al fine di aumentare la qualità del servizio complessivamente offerto, cosa ritiene che l'AdG della Regione Emilia-Romagna debba...

- **smettere** di fare (comportamento negativo – **STOP!**)



- **continuare** a fare (elemento positivo – **RAFFORZARE!!**)



- **iniziare** a fare (proposta – **IMPLEMENTARE!!!**)



# Le domande aperte

I circa 1.500 commenti sono stati analizzati e classificati (analisi semantica) in 8 cluster:

1. Generale (indicazione generica, senza elementi di distinzione...)
2. Specifico (rivolto a casi di dettaglio, soluzioni a problemi locali,...)
3. Associazioni di Categoria/CAA (Suggerimenti, critiche in tale ambito)
4. Informazione (Maggiore informazione, più capillare, specifica,...)
5. Tempistica (Puntualità nei pagamenti, Gestione graduatorie, Risposte...)
6. Documentazione (Quantità richiesta, Duplicazione di informazioni,...)
7. Semplificazione (Amministrativa, Procedurale, ....)
8. Le Perle (per un sorriso 😊)

# Pausa sorriso ... le Perle...!!!

L'AdG dovrebbe smettere di:

- proteggere lupi cinghiali cervi isticri cornacchie caprioli tassi
- **rendere difficile il facile attraverso l'inutile \***

L'AdG dovrebbe continuare a fare:

- Einstein diceva che se continui a fare le stesse cose nello stesso modo non puoi aspettarti risultati differenti

L'AdG dovrebbe iniziare a fare:

- Lavorare di persona in campagna e non in ufficio in una grande città dove si pensa che «vivere in campagna sia abitare nel mulino bianco della Barilla!»
- davvero servono tre preventivi in un mondo che cambia ogni minuto?

\* - NdR (*La Perla delle Perle!!!*)

*Le Perle totali sono circa l'1,5 % dei commenti totali – un valore assolutamente fisiologico*





# Esempi di commenti raccolti

Le parole chiave che emergono sono evidenti:

Usare di più il fascicolo dell'anagrafe aziendale per ridurre la mole di documentazione da presentare ad ogni bando. Semplificazione per poter accedere al bando senza il supporto delle associazioni.

Bisognerebbe incoraggiare di più le associazioni di categoria affinché coinvolgano ulteriormente noi agricoltori.

Velocizzare i tempi di collaudo e pagamento.

**Semplificazione – Burocrazia**  
**Tempi- Informazione**

incontri a livello provinciale per illustrazione bandi e modalità operative

offrire direttamente tramite sue pagine web dedicate, (quindi non solo tramite agenzie, associazioni categoria etc) le informazioni chiare e semplici riguardanti i bandi

fornire strumenti digitali tipo quaderno di campagna digitale per semplificare gli adempimenti

Preoccuparsi del maggior coinvolgimento delle banche dalle quali comunque bisogna richiedere parte del finanziamento

# Le azioni proposte

**Azione 1:** Progettare e implementare un processo per l'analisi e la gestione strutturata delle richieste al fine di migliorarne la gestione e utilizzare i feed-back nelle attività successive (Nuove Misure, Riapertura Bandi, etc)

**Azione 2:** Implementare/Migliorare le gestione del processo di comunicazione con il Beneficiario (Gestione FAQ, univocità di interpretazione e tempi certi per le risposte)

**Azione 3:** Illustrare/informare il beneficiario della Norme/Obblighi/Controlli a cui deve rispondere l'AdG – Scheda di sintesi.



# Grazie per l'attenzione!

I ringraziamenti:

- Alla Regione Emilia-Romagna ed all'Autorità di Gestione
- Ai rispondenti
- A tutti voi per l'attenzione, grazie!



Il team di progetto: Dott.ssa Lasorella (Crea) e Ing. Scaffidi (Ismea)