

# PSR *comunica*



In collaborazione con SviluppoCampania

## Indagine sulla qualità dei servizi

Come viene percepita l'efficacia del Programma di Sviluppo Rurale 2014/2020 della Regione Campania da parte degli stakeholders, i fruitori, i destinatari delle misure, e quindi gli imprenditori agricoli, i tecnici agricoli, i funzionari pubblici, le organizzazioni di categoria? Il termometro del PSR è stato affidato ad una vasta gamma di strumenti in un rapporto costante di confronto con i portatori di interessi, oltre che attraverso utilissime azioni di autovalutazione compiute dalle strutture a cui è affidata la gestione effettiva del Programma. Tra gli strumenti individuati per misurare la percezione di efficacia del Programma anche un questionario, uno strumento di rilevazione della qualità offerta e percepita, che è stato pubblicato lo scorso luglio sul portale del PSR e somministrato dagli uffici delle sedi territoriali che ogni giorno interagiscono ed interloquiscono con gli stakeholders.

Da luglio 2018 a febbraio 2019 sono stati 1.300 i questionari compilati, rigorosamente in forma anonima, che restituiscono una rappresentazione esaustiva di quello che ha funzionato e funziona nell'attuazione del Programma e quali sono gli aspetti su cui è necessario intervenire, implementando modifiche e cambiamenti, informazioni preziose anche in vista della nuova programmazione comunitaria. Ecco i dati che emergono.





## SEZIONE ANAGRAFICA

Il questionario, nel periodo considerato (luglio 2018-febbraio 2019) è stato compilato per il 79,2% da uomini e per il restante 20,8% da donne.

Anche dal punto di vista anagrafico, nello specifico del dato legato all'età, c'è una fascia che sopravanza e di molto le altre. Hanno risposto al questionario per il 49,4% - quindi quasi la metà delle 1.300 risposte raccolte - persone di età compresa tra i 46 ed i 65 anni. A seguire la fascia d'età immediatamente precedente: con il 35,5% c'è la fascia di età compresa tra i 31 ed i 45 anni. Non raggiungono il 10% gli under 30. Si fermano al 5,4% gli over 65.

Sul fronte delle categorie di appartenenza, dei profili professionali, sono i tecnici ad aver

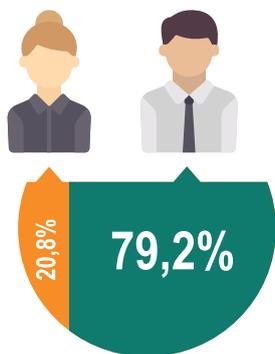
partecipato in un numero davvero significativo, rappresentando, infatti, il 45,4% tra le 1.300 risposte raccolte. A seguire tutti gli altri destinatari possibili: il 32% sono imprenditori agricoli, il 6% appartiene ad una organizzazione professionale, il 5,3% sono funzionari pubblici. Meno coinvolti i ricercatori e gli organismi associativi. L'8,5% degli intervistati appartiene ad altre categorie. Si tratta di un dato, quello relativo ai profili professionali, ampiamente previsto già in sede di definizione della strategia di comunicazione. Nelle precedenti programmazioni, infatti, è emerso con forza il ruolo dei tecnici agricoli che sono stati la vera e propria cinghia di trasmissione delle informazioni e che hanno di fatto trainato altre categorie, in

particolare gli imprenditori, ad investire sul Programma. Le figure dei tecnici hanno, perciò, svolto un ruolo fondamentale nei meccanismi di trasferimento delle informazioni ai destinatari dei finanziamenti del PSR e risultano ancora oggi i principali utilizzatori del portale istituzionale dell'Agricoltura. Analoghe considerazioni possono essere svolte in merito al ruolo svolto dai tecnici dei Comuni sia per la loro presenza sul territorio sia per il rapporto diretto che hanno con i "cittadini".

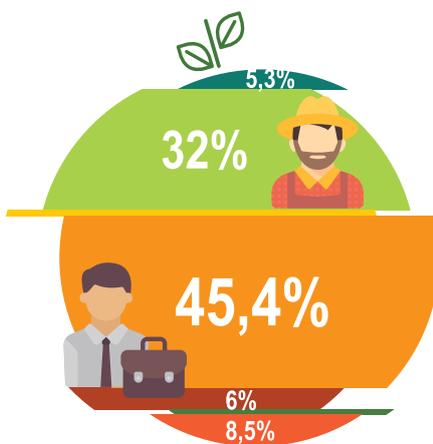
Quanto, perciò, assunto in premessa, e quindi nella fase di definizione della strategia, trova concreto riscontro nella fase operativa e di gestione del Programma.

### SESSO

- Donna **20,8%**
- Uomo **79,2%**



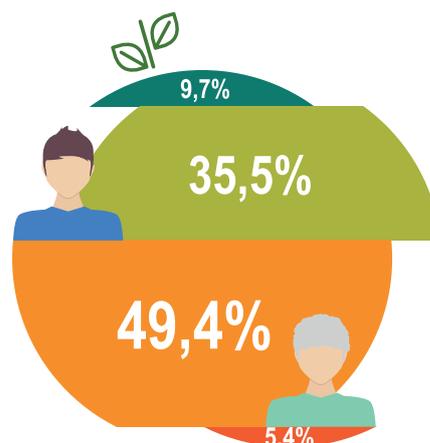
### PROFESSIONE



- Funzionario pubblico **5,3%**
- Imprenditore agricolo **32%**
- Ricercatore **1,6%**
- Tecnico **45,4%**
- Organizzazione professionale **6%**
- Organismo associativo **1,3%**
- Altro **8,5%**

### ETÀ

- fino a 30 anni **9,7%**
- dai 31 ai 45 anni **35,5%**
- dai 46 ai 65 anni **49,4%**
- oltre i 66 **5,4%**





## SEZIONE INVESTIMENTI

Il PSR come opportunità per gli investimenti, in termini di sviluppo territoriale e di crescita economica ed occupazionale. Cosa ne pensano gli stakeholders? Interessanti le risposte ricevute. Vediamo nel dettaglio quanto emerge dai questionari, in considerazione del fatto che alle singole domande di questa sezione si potevano dare voti da un minimo di 1 ad un massimo di 5. Il Programma di Sviluppo Rurale è un'occasione da non perdere per quasi il 60% degli intervistati. Se si considera che il 31% ed il 29,2% hanno dato punteggi molto alti rispetto ad una visione

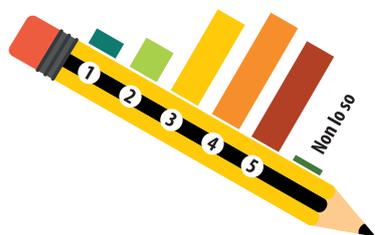
del PSR come strumento utile per lo sviluppo aziendale e dei territori. A seguire le votazioni più basse: per il 14,5% degli intervistati il Programma di Sviluppo Rurale non è una reale opportunità di crescita.

Votazione ugualmente alte per la domanda relativa all'incidenza del PSR nelle dinamiche degli investimenti intendendo il Programma quale unico strumento in campo ad offrire reali opportunità in questo senso: per il 32,9% degli intervistati, infatti, senza il PSR non sarebbero stati possibili gli investimenti sia per quanto

riguarda la parte privata che quella pubblica. Ne è piuttosto convinto anche il 30,9% che a questa domanda ha dato voto 4. Il 22% ha scelto di assegnare un 3 a questa affermazione. Solo il 3,9% non sembra avere particolare fiducia nelle potenzialità espansive del Programma.

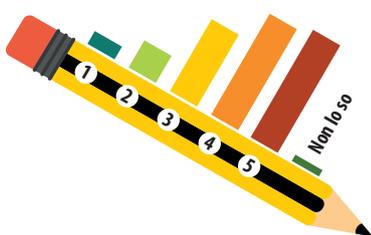
Sarà vero sviluppo, grazie al PSR? Il 25,6% ne è totalmente convinto. Lo crede anche il 32,1% che a questa domanda, quella sull'effettivo sviluppo prodotto dalle misure del PSR, ha dato 4 come votazione. Non ne è affatto convinto il 6,5% che si è limitato a votare con un 1.

**1. Il Programma di Sviluppo Rurale (PSR) consente alle imprese di investire per lo sviluppo delle proprie aziende e alle Pubbliche Amministrazioni di intervenire per lo sviluppo dei territori di propria competenza.**



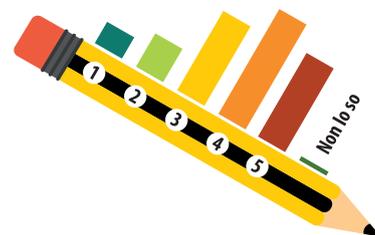
- 1 14,5%
- 2 8,9%
- 3 24,8%
- 4 31%
- 5 29,2%
- Non so 1,6%

**2. Senza il Programma di Sviluppo Rurale (PSR) molti investimenti aziendali e/o pubblici non sarebbero stati possibili o lo sarebbero stati solo in parte.**



- 1 13,9%
- 2 8,3%
- 3 22%
- 4 30,9%
- 5 32,9%
- Non so 1,9%

**3. Gli investimenti cofinanziati dal Programma di Sviluppo Rurale (PSR) consentono un reale sviluppo delle imprese e dei territori della Campania.**



- 1 6,5%
- 2 10,2%
- 3 24,3%
- 4 32,1%
- 5 (completamente d'accordo) 25,6%
- Non so 1,2%

### La consapevolezza dei beneficiari PSR Campania: un'opportunità da non perdere



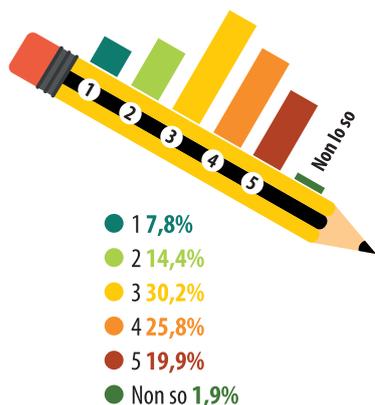
## SEZIONE INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Cosa ne pensano gli utenti degli strumenti di comunicazione attivati dalla Regione Campania nell'attuazione del programma: sito web, seminari, numero verde, etc? Il giudizio è positivo. Per il 45% degli intervistati l'utilizzo di questi strumenti è intenso e quindi è giudicato positivamente. Il dato viene dalla somma di chi ha dato come voto 4 e 5. Per il 7,8% degli intervistati il giudizio sull'utilizzo di questi strumenti non è positivo.

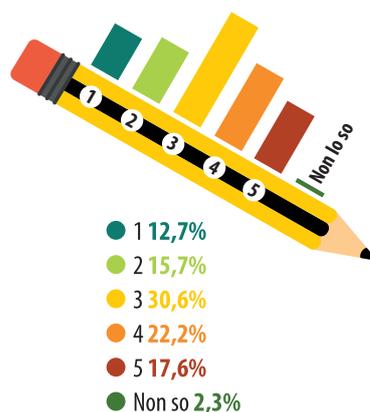
Sul fronte del linguaggio diretto e comprensibile si può migliorare. La riflessione è opportuna affinché i documenti ufficiali di specifico interesse dei beneficiari possano essere divulgati attraverso un linguaggio chiaro e diretto (pensiamo ad esempio alle sanzioni e riduzioni in caso di inadempienze). Il 30,6 degli intervistati ha scelto di votare con un 3 rispetto a questo specifico aspetto. Per il

17,6% il linguaggio è perfettamente chiaro. Di segno totalmente opposto l'opinione del 12,7% che ha dato 1 come voto a questa domanda. Va bene sul fronte della tempestività nel comunicare le opportunità ed i servizi offerti e anche sulle modifiche che di volta in volta vengono apportate alle procedure. Solo il 10,2% degli intervistati ritiene che non ci sia tempestività di comunicazione.

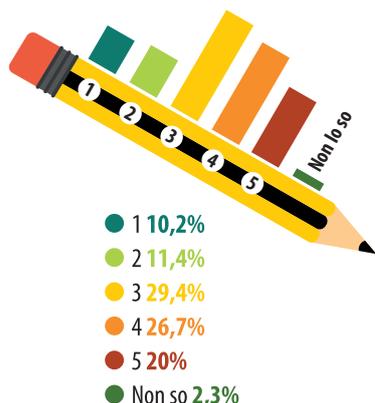
**4. Nell'attuazione del Programma di Sviluppo Rurale (PSR), la Regione Campania fa un uso intenso di forme di comunicazione nei confronti delle imprese (eventi, seminari, sito web, numero verde, video, etc.).**



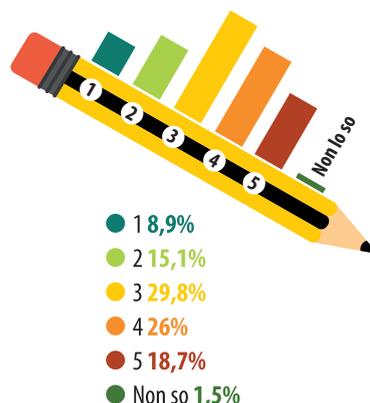
**5. Nell'attuazione del Programma di Sviluppo Rurale (PSR), la Regione Campania adotta un linguaggio diretto e comprensibile.**



**6. Nell'attuazione del Programma di Sviluppo Rurale (PSR), la Regione Campania divulga tempestivamente le informazioni sulle opportunità e sui servizi offerti.**



**7. Nell'attuazione del Programma di Sviluppo Rurale (PSR), la Regione Campania divulga tempestivamente le modifiche apportate alle procedure.**





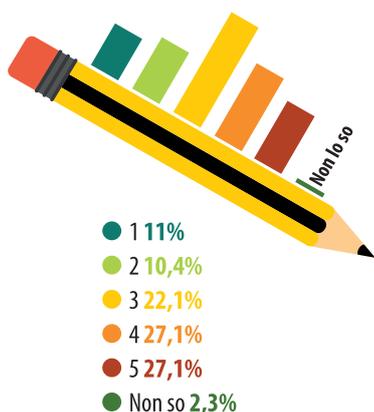
## SEZIONE CAPACITÀ DI ASCOLTO

Chiarezza delle risposte, reperibilità del personale della Regione Campania, cortesia nella risposta: uffici promossi! È quanto emerge dalle risposte date alle quattro domande di questa sezione. Gli scontenti sono davvero pochi. Mentre altissime sono le percentuali di coloro che hanno dato come voto 4 e 5 alle domande che facevano riferimento proprio alla capacità di ascolto della Regione Campania nella fase di attuazione del PSR.

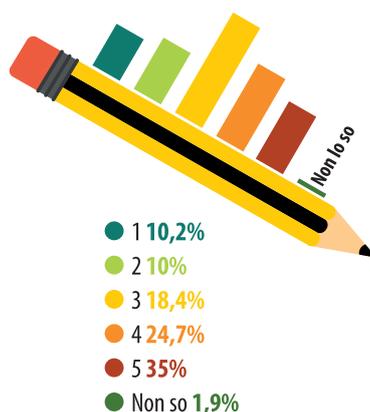
Per il 42% il personale della Regione Campania risponde in modo assolutamente cortese. Il 35% elogia la reperibilità e la disponibilità a rispondere degli uffici. Questi aspetti erano fra gli obiettivi della strategia di comunicazione per conferire valore aggiunto alle attività d'informazione. E sembrerebbero colti a pieno! Rispetto alla capacità di coinvolgimento del partenariato nelle scelte strategiche e nella verifica

e valutazione delle iniziative vanno comunque considerate le azioni di miglioramento messe in piedi appena si è percepita tale esigenza, i cui effetti positivi potranno essere valutati in seguito. Sul punto, perciò, il dato che emerge dal questionario è stato tenuto in considerazione proprio nell'attivare una significativa azione di implementazione di strumenti tesi proprio a perfezionare l'integrazione con il partenariato per massimizzarne gli effetti positivi.

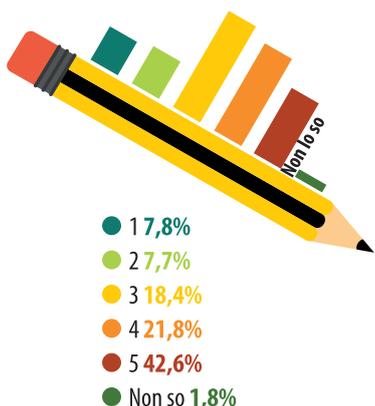
**8. Nell'attuazione del Programma di Sviluppo Rurale (PSR), gli uffici della Regione Campania forniscono risposte alle imprese senza rimandare ad altri.**



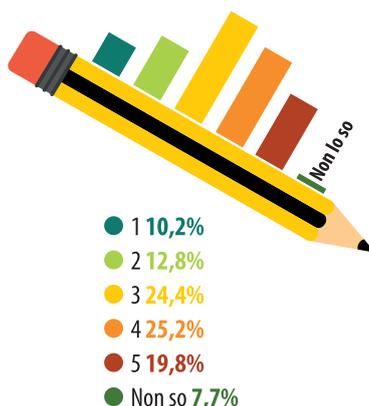
**9. Nell'attuazione del Programma di Sviluppo Rurale (PSR), il personale è facilmente reperibile e disposto ad interloquire.**



**10. Nell'attuazione del Programma di Sviluppo Rurale (PSR), il personale è sempre cortese con il pubblico.**



**11. Nell'attuazione del Programma di Sviluppo Rurale (PSR), la Regione Campania coinvolge il partenariato nelle scelte strategiche e nella verifica e valutazione delle iniziative.**





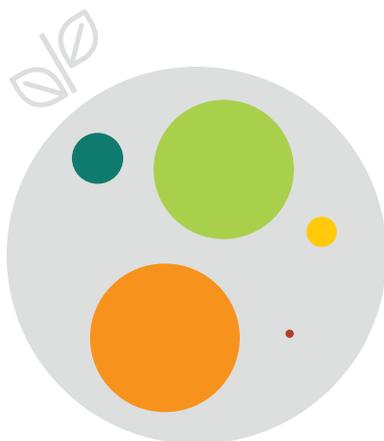
## SEZIONE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Se il questionario aveva l'obiettivo di verifica di quanto fatto finora in termini di efficacia del PSR, il suo valore è dato anche dalla possibilità di avere dai fruitori dello strumento preziosi suggerimenti e consigli per poter migliorare il servizio offerto. E così la sezione sulle azioni di miglioramento rappresenta un'utilissima finestra per la Regione Campania perché fornisce proposte, spunti, idee.

Per il 39,4% degli intervistati è sui tempi che bisogna intervenire, individuando strumenti e soluzioni che diano certezza dei tempi ed incidano sulla celerità, soprattutto nell'attesa delle graduatorie. Stessa percentuale o quasi per la possibilità di rendere più stringente la fase di ascolto per i destinatari dei bandi prima che questi vengano pubblicati. È l'azione di miglioramento più importante per il 36,9% degli intervistati. È uno strumento, quello del prebando ampiamente usato dall'AdG del PSR e considerato utile per fare in modo che i bandi definitivi siano quanto più aderenti alle reali esigenze dei destinatari degli interventi.

Maggiore chiarezza nel linguaggio e maggiore accessibilità agli atti, rispettivamente con il 13,5% e l'8% sono le altre azioni di miglioramento considerate prioritarie dagli stakeholders. Per raccogliere spunti, canalizzare esigenze e prospettare soluzioni da riversare nella definizione di strategie funzionali ad una programmazione sempre più vicina alle esigenze di sviluppo e crescita di un territorio, è in via di svolgimento un ciclo di tavoli tematici, in preparazione alla Conferenza Agricola Regionale.

### 12. Nell'attuazione del Programma di Sviluppo Rurale (PSR), quale tra i seguenti aspetti ritiene possa essere migliorato?



- Linguaggio 13,5%
- Formulazione dei bandi 36,9%
- Accesso alla documentazione 8%
- Tempi delle procedure 39,4%
- Altro 2,2%



## CONCLUSIONI

Nella fase di attuazione del PSR, la percezione degli stakeholders in termini di efficacia, completezza, chiarezza del Programma è, come ovvio, di grande importanza perché le loro opinioni rappresentano la cartina di tornasole di quanto fin qui realizzato e gettano le basi per quello che bisognerà fare in termini di miglioramento possibile, di cambiamento da introdurre, di sperimentazioni da implementare. Se non ci sono dubbi, infatti, come emerge con chiarezza dalle risposte, sul valore del PSR in termini di opportunità e di occasione di sviluppo e se non ci sono zone d'ombra sull'attività di consulenza e di sportello assicurata dagli uffici regionali che vengono premiati per cortesia e

reperibilità, gli utenti chiedono certezza e celerità nei tempi (su tale aspetto la Giunta regionale ha adottato la DGR n.139 del 13 marzo 2018 volto a favorire la riduzione dei tempi d'istruttoria nella piena consapevolezza che il tempo è una risorsa determinante per la buona riuscita dei progetti d'investimento aziendale e del Programma tutto), ma anche possibilità di maggiore ascolto, un'attività di auditing a monte che trovi poi riflesso nei bandi perché siano davvero strumenti che garantiscano operatività e incrocino le aspettative e le esigenze di chi ha visto nello sviluppo rurale una prospettiva occupazionale, una delle leve della crescita dei territori e delle comunità.

[psrcomunica@regione.campania.it](mailto:psrcomunica@regione.campania.it)

NUMERO VERDE  
**800 881017**

[www.agricoltura.regione.campania.it](http://www.agricoltura.regione.campania.it)