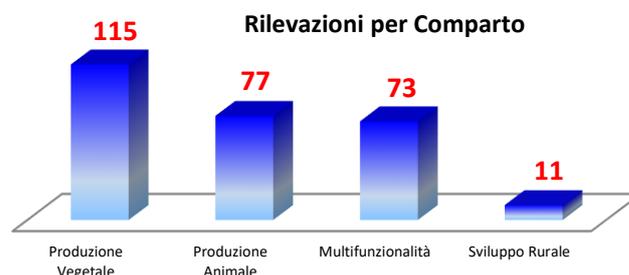


REPORT

Gradimento sui servizi erogati dall'Agenzia Laore Sardegna 2022



Sintesi e focus servizi



U.O. URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico

RIFERIMENTI PROGRAMMAZIONE 2023

Obiettivo Gestionale Operativo (OGO) n° DG. - DG.0000556/2023

Indice

Premessa, finalità e obiettivi e metodologia della rilevazione	3
Sintesi dell'indagine sul gradimento dei servizi erogati dall'Agenzia nel 2022.....	5
Dati generali – dove e come è stato erogato il servizio	5
I principali indici del gradimento.....	6
SERVIZIO FRONT-OFFICE URP: ACCOGLIENZA - INFORMAZIONE - DIVULGAZIONE.....	9
SERVIZIO ANALISI LATTE	13
FORMAZIONE CERTIFICATA PROFILO DI OPERATORE AGRITURISTICO	17
FORMAZIONE PER ABILITAZIONE ACQUISTO, UTILIZZO, VENDITA E CONSULENZA SU FITOSANITARI	20

Premessa, finalità e obiettivi e metodologia della rilevazione

La rilevazione del gradimento sui servizi erogati assume una sempre maggiore importanza per le PA sia come strumento di miglioramento dei servizi che di supporto nel processo di programmazione.

Sempre maggiore è l'attenzione alla **soddisfazione dei cittadini** come elemento di valutazione dei risultati [rif. Dlgs 150/2009 l'articolo 19-bis, (Dlgs 74/2017)] e per consentire la partecipazione diretta dei cittadini al processo di valutazione.

L'implementazione di tali "sistemi di rilevazione" rappresentano **modalità di partecipazione al processo di misurazione delle performance organizzative** con cui il cittadino/utente comunica il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi.

Finalità

Proseguire e consolidare il sistema di monitoraggio delle aspettative e del gradimento dell'Agenzia finalizzato al miglioramento della qualità dei servizi erogati. Il monitoraggio delle aspettative e delle esigenze degli utenti esterni e interni degli stakeholder nonché della soddisfazione che gli stessi esprimono rispetto ai servizi erogati dall'Agenzia è importante per **migliorare la qualità dei servizi erogati**.

Tuttavia, a partire dal 2020, in piena pandemia e nell'impossibilità di rilevare i questionari in presenza, è stato necessario adeguare le modalità di rilevazione compatibilmente con le attività svolte e gli strumenti a disposizione.

Obiettivi generali

- 1) Rilevare il gradimento per tipologia di servizio erogato dall'Agenzia Laore Sardegna;
- 2) Racogliere suggerimenti e/o eventuali osservazioni;
- 3) Racogliere informazioni sul grado di utilizzo dei servizi offerti all'utenza;
- 4) Racogliere eventuali richieste di potenziali nuovi servizi.

I risultati dell'indagine ed i suggerimenti degli utenti dovranno essere funzionali al miglioramento dei servizi erogati ed utili in fase di programmazione.

Prodotti attesi

La funzione di Sportello, svolta da URP ed in maniera diffusa da tutte le UOTT territoriali, sono il terminale con l'Utenza per le funzioni di Sportello, svolte dall'URP ed in maniera diffusa da tutte le UOTT territoriali, sono il terminale con l'Utenza per l'informazione e la promozione dei servizi che l'Agenzia eroga.

Tra i prodotti attesi vi sono:

- il **monitoraggio del gradimento sui Servizi erogati** (sia presso l'URP che presso i terminali territoriali delle richieste dell'utenza);
- **feedback sull'attività dell'URP, degli Sportelli territoriali** e del supporto fornito all'Utenza agricola in termini di informazione, divulgazione e promozione dei servizi e rilevazione degli utili, spunti e suggerimenti per eliminare eventuali criticità segnalate che potranno consentire un miglioramento delle performance;
- in prospettiva, il miglioramento del sistema di rilevazione del gradimento dell'utenza con la progettazione di **nuove modalità di rilevazione sostenibili** rispetto alla nuova struttura organizzativa dell'Agenzia.

Metodologia della rilevazione

Nel corso del 2022 l'Agenzia ha apportato importanti modifiche organizzative alla struttura tra cui quella delle UOTT – Attività di Sportello che dal 2016 al 2019 hanno operato con l'URP nell'ambito del Servizio programmazione con una logica di rete.

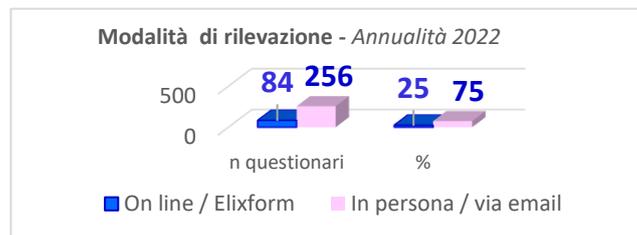
Nel corso del 2022 è stato progettato e implementato **un sistema di rilevamento on line** che ha consentito all'utenza di esprimere il proprio gradimento facilmente mantenendo l'anonimato e, sempre, su base volontaria.

Tale sistema ha integrato i contributi dei diversi Servizi che hanno fornito la propria collaborazione con il sistema tradizionale mediante la somministrazione dei questionari cartacei e/o mediante la casella di posta e/o mediante accesso anche attraverso il QRCode.

Mediante questa modalità ed, in ottemperanza alla circolare Laore prot n 0034340 del 13/07/2022, sono stati rilevati e digitalizzati 151 questionari presso gli Sportelli territoriali [Ato 1: 6 - Ato 2: 100 - Ato3: 4 - Ato 4: 3- Ato 5: 3 - Ato6: 19 - Ato 7: 1 - Ato 8: 49] che vanno ad aggiungersi ai 153 rilevati dalla UO URP

L'accesso al format on line del questionario è possibile sul sito istituzionale dell'Agenzia e l'utente può accedere direttamente, compilando il format sulla piattaforma Elixform, oppure scaricando il modulo, compilandolo e trasmettendolo all'URP che ne tratta, in forma anonima, i contenuti.

La quota di questionari rilevata on line in questo primo anno di avvio della rilevazione su piattaforma è pari al 25 % (84/340), il restante 75 % (256/340) di utenti hanno preferito inviare il questionario tramite la casella URP e/o consegnarlo di persona.



Caratteristiche del campione che ha risposto alla rilevazione

Salve specifiche indicazioni contenute nelle procedure che definiscono l'accesso al servizio, l'Agenzia Laore eroga i servizi a tutti coloro che, a diverso titolo sono interessati, ad approcciarsi al mondo agricolo anche se, viene rivolto un occhio di riguardo agli utenti professionali ed a coloro che fanno impresa in agricoltura. Di seguito i dati del campione di utenti che hanno consegnato i questionari di gradimento.

Il campione che ha risposto all'indagine è composto per il **42 %** (143/340) da **utenti professionali ed imprenditori**, per il **41 %** (140/340) da **utenti non professionali**, mentre il 6% (19/340) non si esprime e 11% Altro (38/340) è rappresentato da ricercatori/dipendenti etc e non ascrivibili alle precedenti categorie

Rilevazione 2022	n	%
Utente professionale	143	42
Utente non professionale	140	41
Altro	38	11
Non si esprime	19	6
	340	



In merito al titolo di studio il **55 %** del campione di utenti (188/340) che hanno partecipato alla rilevazione possiede il diploma, laurea o altro titolo di studio simile, mentre il **31 %** (104/340) del campione possiede la licenza di scuola media superiore e/o elementare



	n	%
Altro/n. d.	48	14
Licenza media/elementare	104	31
Laurea/Diploma	188	55
Nessuna indicazione	62	18
	340	100



Titolo di studio - 2022	n	%
Laurea	72	21,2
Scuola media	95	34,1
Scuola elementare	9	27,9
Altro	9	2,65
Non si esprimono	39	2,65
	340	11,5

Sintesi dell'indagine sul gradimento dei servizi erogati dall'Agenzia nel 2022

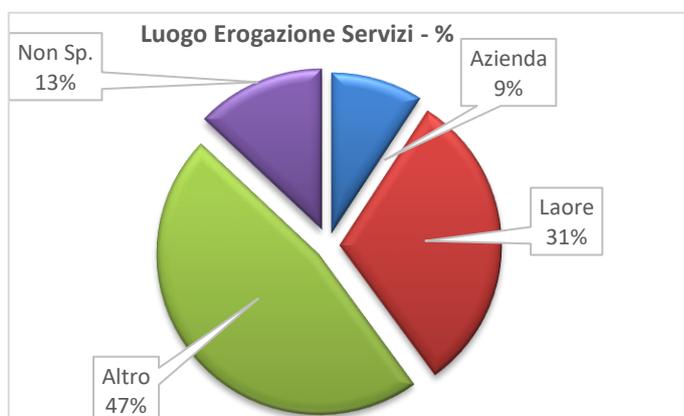
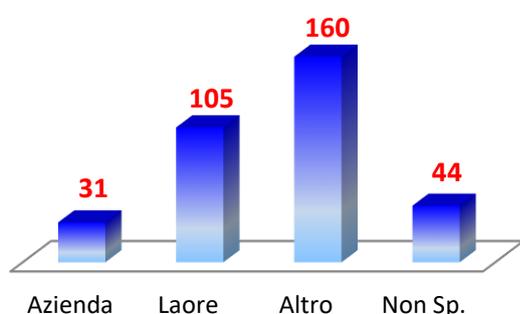
Dati generali – dove e come è stato erogato il servizio

Dall'esame dei **340** questionari somministrati nel corso del 2022 emerge che il **9 %** dei servizi rilevati è stato erogato presso le aziende (*nel 2021 era il 26%*), il **31%** presso le sedi dell'Agenzia (*nel 2021 era il 32%*) ed il **47 %** in altre sedi diverse dagli uffici, ove si sono svolte le attività Laore, prevalentemente corsi di formazione e giornate informative (*nel 2021 era il 33%*).

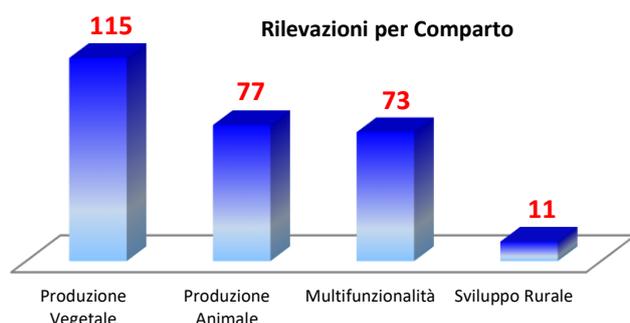
Luogo Erogazione Servizi - 22	Num.	%
Azienda	31	9
Laore	105	31
Altro	160	47
Non specificato	0	0
Totale	340	100

Modalità Erogazione Servizi - 22	Num.	%
A Richiesta Utente	150	44
Su proposta Agenzia	50	15
Obbligo Terzi	12	4
Altro (scelte multiple, non specificato)	128	38
Totale	340	100

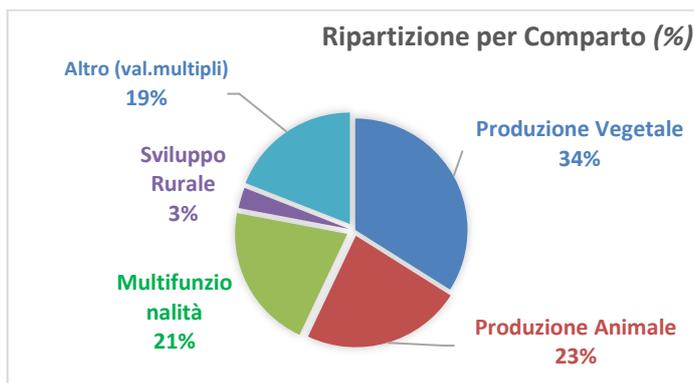
Luogo Erogazione Servizi (n)



Il **34 %** delle rilevazioni (pari a 115 questionari) hanno riguardato servizi erogati nel comparto delle produzioni vegetali [2021 - 56 % delle rilevazioni (pari a 281 questionari)]; il **23%** (77) circa nel comparto delle produzioni animali [2021- 29% (1456)]; il **21 %** (73) la Multifunzionalità [2021- 8 % (40)]; il **3 %** (11) lo Sviluppo Rurale [2021-1 % (3)]

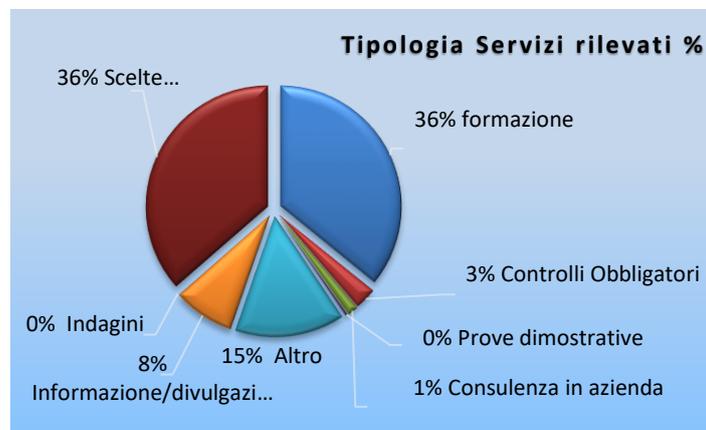
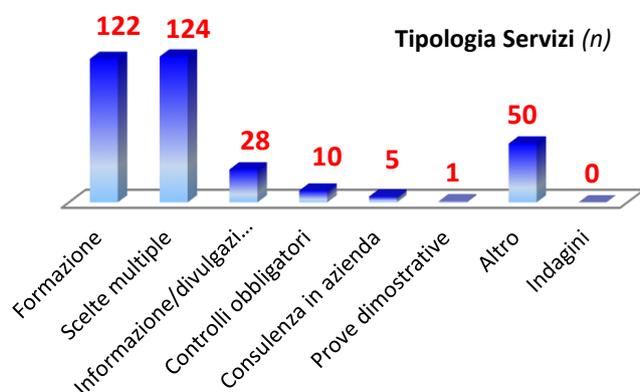


Ripartizione per Comparto- 2022	Num.	%
Produzione Vegetale	115	34
Produzione Animale	77	23
Multifunzionalità	73	21
Sviluppo Rurale	11	3
Non indicato	0	0
Altro (val.multipli)	64	19
Totale	340	100



Tipologia Servizi	Label	Num.	%
Formazione	Form.	122	36
Controlli obbligatori	Cont.	10	3
Consulenza in azienda	Cons.	5	1
Prove dimostrative	Prov.	1	0
Altro	Altr.	50	15
Informazione/divulgazione in agricoltura	Info.	28	8
Indagini	Inda.	0	0
Scelte multiple	Mult.	124	36
Totale	Tot.	340	100

Nel corso del 2022 il servizio maggiormente rilevato si conferma la **Formazione** con il **36 %** (n. 122/340 [nel 2021 **52%** (n. 263/505)] seguito dall'**Informazione/Divulgazione** **8%** (n. 85/340) [nel 2021 - **17%** (85/505)]; Il servizio di **Consulenza** in azienda l'**1%** (n. 5/340) nel 2021 era il **5 %** (n. 5/505); **Controlli obbligatori** al **1 %** (n. 3/340) invariato nel 2021, mentre le **Prove dimostrative** al **<1 %** [nel 2021 erano il 2%-n4/505].



I principali indici del gradimento

Di seguito vengono riportati i grafici che, in maniera sintetica, restituiscono i risultati sui **principali indici del gradimento** sui servizi erogati nel 2022:

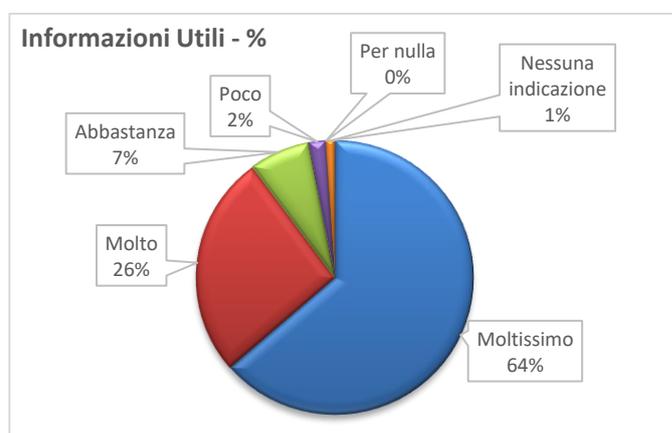
- Utilità delle informazioni ricevute;
- Professionalità e competenza con cui sono stati erogati i servizi;
- Disponibilità e cortesia nell'erogazione del Servizio;
- Tempi di erogazione del servizio;
- Soddisfacimento complessivo
- Futuro interesse per i servizi erogati dall'Agenzia.

Dall'analisi dei dati che seguono si evince che per tutti i parametri del gradimento esaminati la percentuale maggiore esprime un giudizio che si attesta tra le due fasce superiori (Moltissimo-Molto). Di seguito il dettaglio per singolo indice.

Informazioni Utili

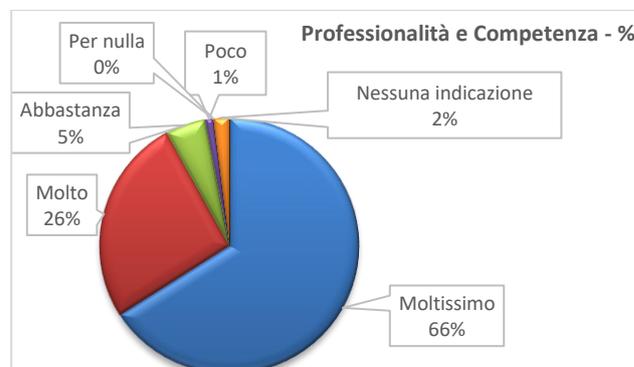
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	N questionari rilevati
215	90	25	7	0	3	340
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	Percentuale totale
64	26	7	2	0	1	100

Complessivamente si rileva che il **90 %** (n. 305/340) del campione ritiene utili i servizi ricevuti.



Professionalità e Competenza

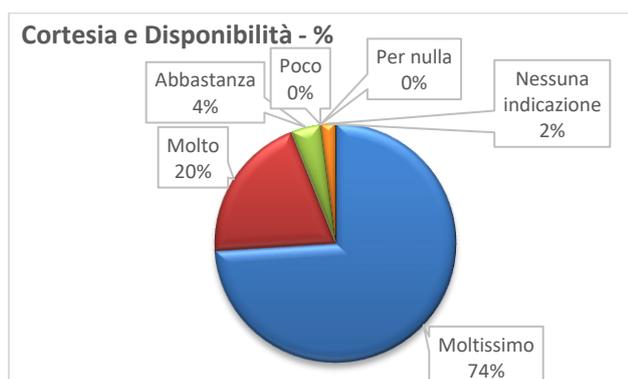
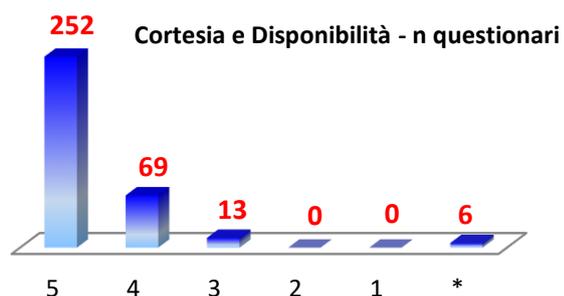
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	N questionari rilevati
226	88	17	2	0	7	340
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	Totale
66	26	5	1	0	2	100



Complessivamente si rileva che l'92 % (n. 314/340) del campione ritiene che i servizi ricevuti siano stati erogati con competenza e professionalità.

Cortesia e disponibilità

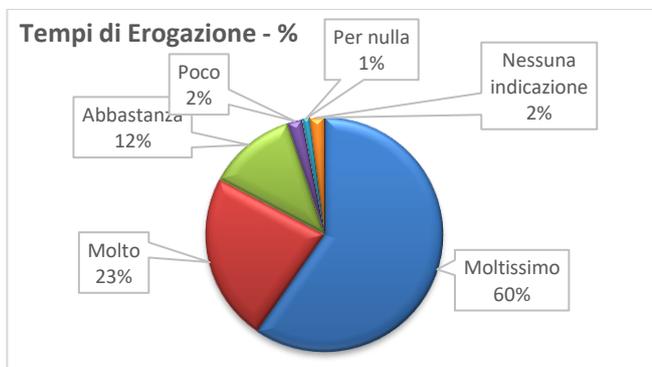
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	N questionari rilevati
252	69	13	0	0	6	340
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	Totale
74	20	4	0	0	2	100



Complessivamente si rileva che il 94 % (n. 321/340) del campione ritiene che i servizi ricevuti siano stati erogati con cortesia e disponibilità.

Tempi di erogazione

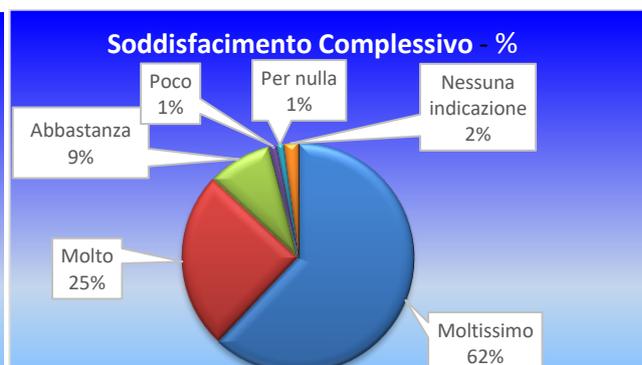
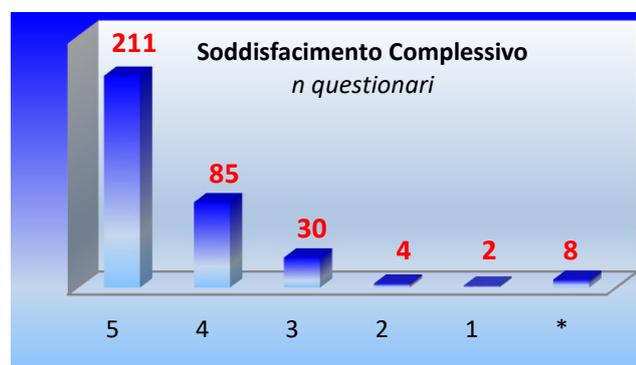
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	N questionari rilevati
201	77	42	7	5	8	340
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	Totale
60	23	12	2	1	2	100



Complessivamente si rileva che l'83 % (n. 278/340) del campione ritiene che i servizi ricevuti siano stati erogati con tempestività.

Soddisfacimento Complessivo

	Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	Totali
N questionari (n.)	211	85	30	4	2	8	340
Percentuale (%)	62	25	9	1	1	2	100

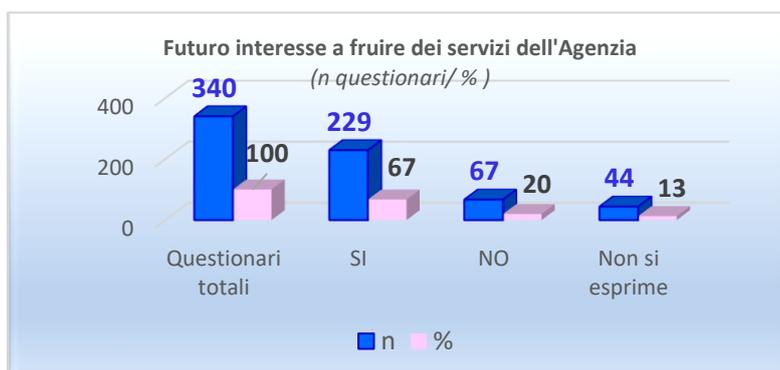
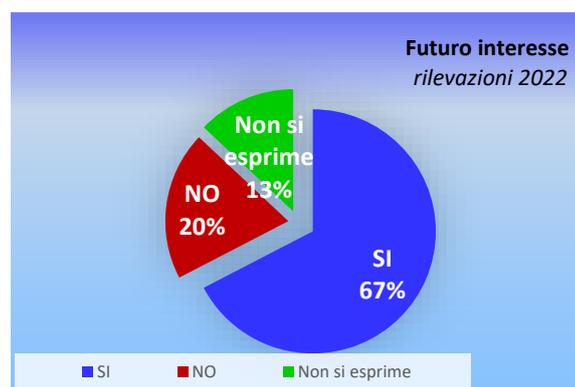


Gli utenti si ritengono complessivamente moltissimo e molto soddisfatti nell'87 % dei casi (n. 296/340).

Futuro interesse a usufruire dei servizi erogati dall'Agenzia

Si conferma, anche per il 2022, la tendenza dei precedenti anni circa l'interesse futuro a fruire dei servizi erogati dall'Agenzia.

In sintesi, il 67 % il campione, oggetto di rilevazione, si dichiara soddisfatto del servizio ricevuto e interessato a usufruire in futuro dei servizi dell'Agenzia:



SERVIZIO FRONT-OFFICE URP: ACCOGLIENZA - INFORMAZIONE - DIVULGAZIONE

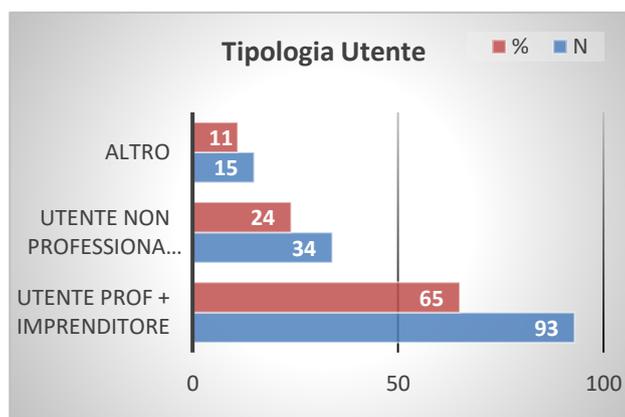
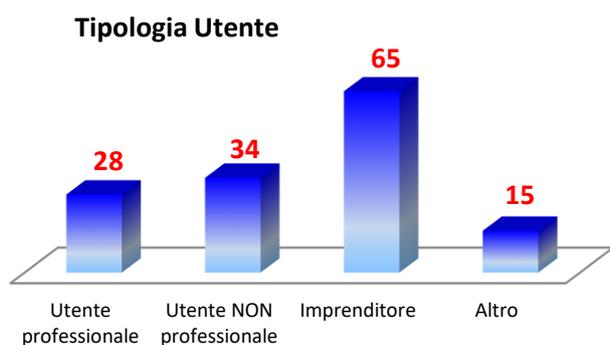
153

<--- Numero Questionari riconsegnati

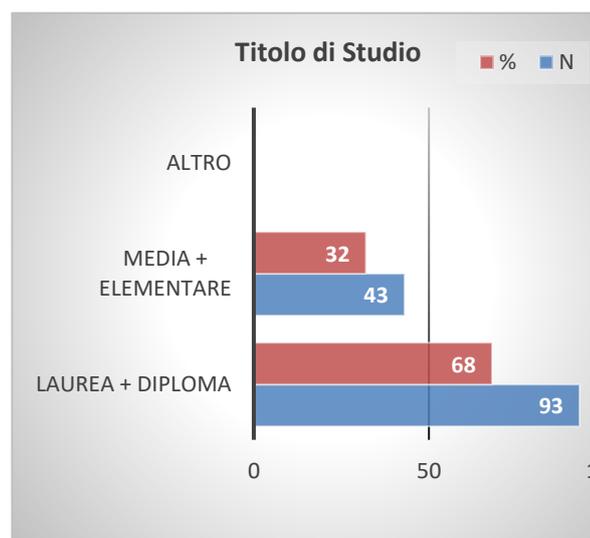
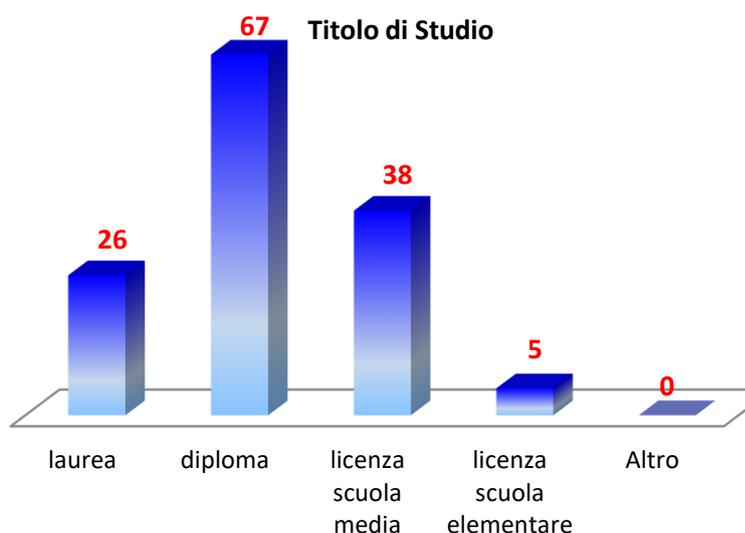
L'URP accoglie, orienta, informa e aiuta il cittadino a conoscere l'Agenzia Laore Sardegna e le altre strutture del Sistema Regione. Fornisce informazioni generali e di primo livello sull'organizzazione e su attività, servizi e procedure dell'Agenzia. Opera in sinergia con la rete degli Sportelli unici territoriali (SUT) che rappresentano il Front office dell'Agenzia a livello periferico. Nell'ambito delle proprie attività promuove i servizi erogati dall'Agenzia, garantisce l'accesso alle informazioni e veicola la conoscenza su procedimenti, atti e servizi, contribuendo in tal modo ad aumentare la trasparenza, l'accesso e la partecipazione dei cittadini alla vita dell'Agenzia.

La tipologia di utenti che viene a contatto con l'URP è eterogenea, imprenditori agricoli, hobbisti, cittadini. Nel corso del 2022 sono stati raccolti 153 questionari, sia di persona ma anche trasmessi via e-mail sia raccolti mediante la piattaforma Elixform.

TIPOLOGIA DI UTENTE CHE HA PARTECIPATO ALLA RILEVAZIONE



Prevalenti sono gli imprenditori e utenti professionali con un titolo di studio diploma e/o laurea

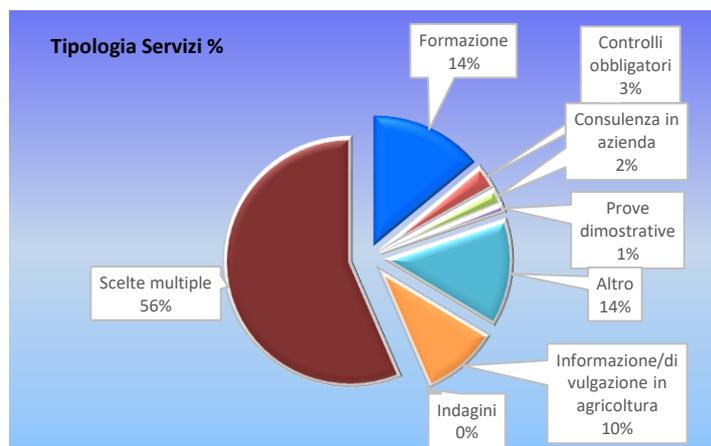


TIPOLOGIA DEL SERVIZIO E LUOGO DI EROGAZIONE

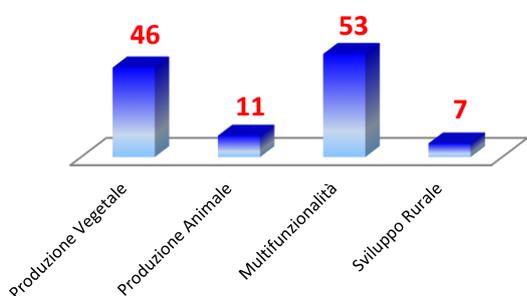
Tipologia Servizi (n)



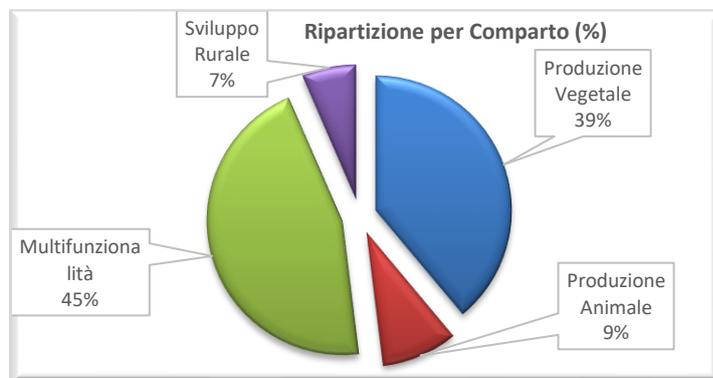
Tipologia Servizi %



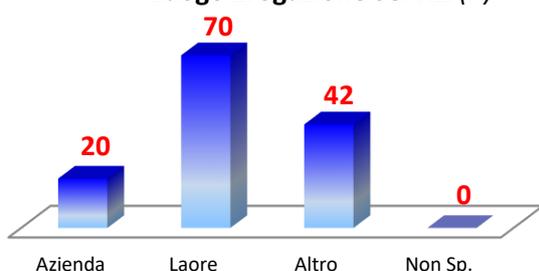
Rilevazioni per Comparto



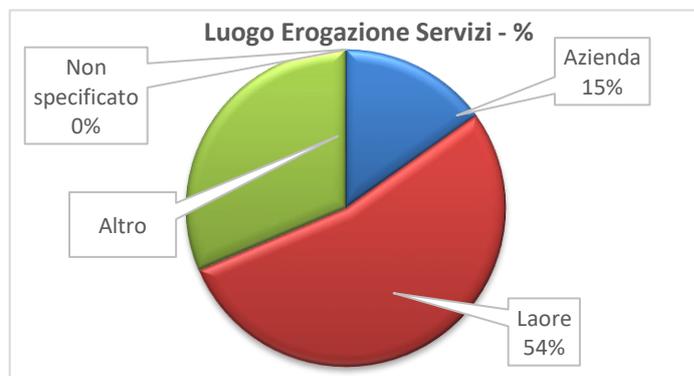
Ripartizione per Comparto (%)



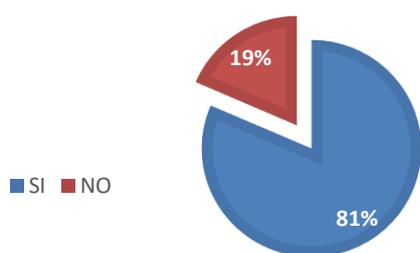
Luogo Erogazione Servizi (n)



Luogo Erogazione Servizi - %



FUTURO INTERESSE SI/NO



In linea di massima, in un contesto di gradimento complessivo elevato, nell'81 % dei casi gli utenti che hanno usufruito dei servizi manifestano un **futuro interesse** a beneficiare in futuro di altri servizi che l'Agenzia potrà erogare. Ove non si manifesta questa volontà viene fornita una motivazione legata a problemi di salute, mancanza di tempo, l'essere in pensione od hobbista o perché, al momento della rilevazione, si ritengono soddisfatti dei servizi di cui hanno usufruito.

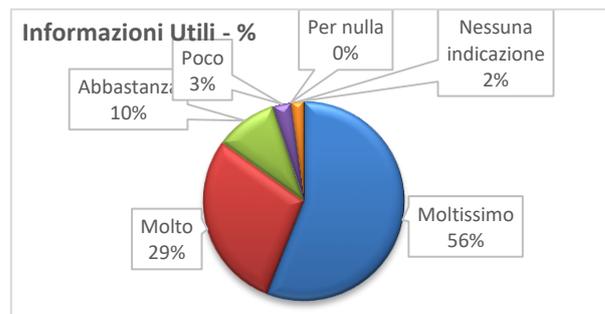
ANALISI DEL GRADIMENTO

Informazioni Utili n° questionari

5	4	3	2	1	*	Verifica
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	
85	44	16	5	0	3	

Informazioni Utili % questionari

Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	Totale
56	29	10	3	0	2	100
85						<-- Infografica

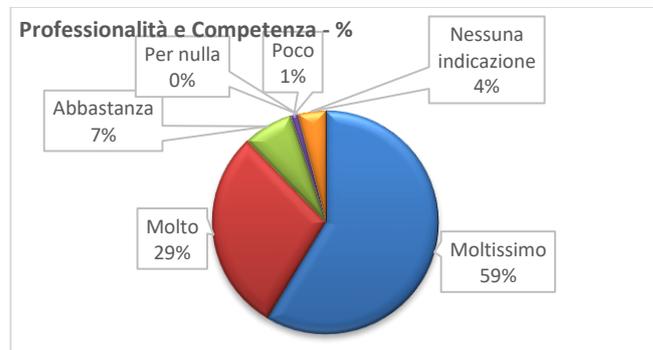


Professionalità e Competenza

5	4	3	2	1	*	Verifica
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	
89	45	11	2	0	6	

Professionalità e Competenza % questionari

Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	Totale
58	29	7	1	0	4	99
87						<-- Infografica

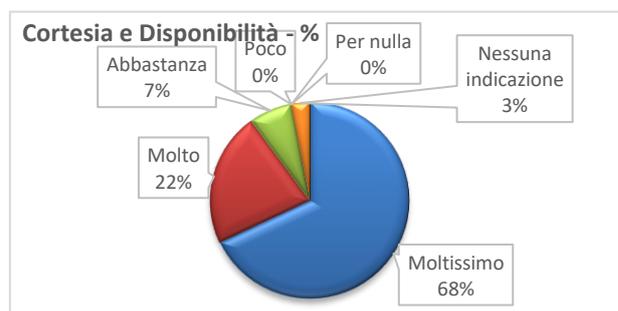
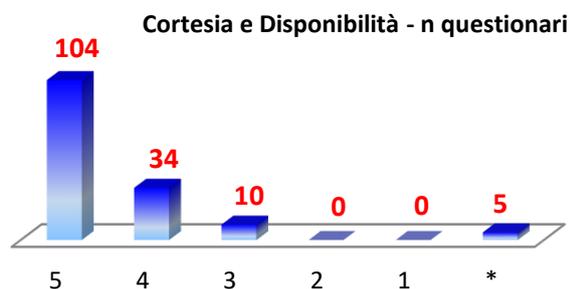


Cortesía e Disponibilità

5	4	3	2	1	*	Verifica
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	
104	34	10	0	0	5	

Cortesía e Disponibilità % questionari

Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	Totale
68	22	7	0	0	3	100
90						<-- Infografica



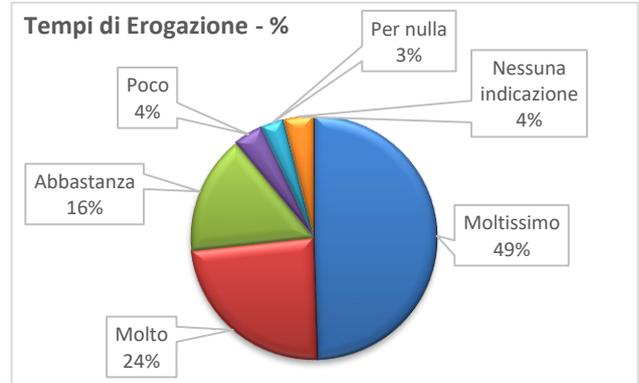
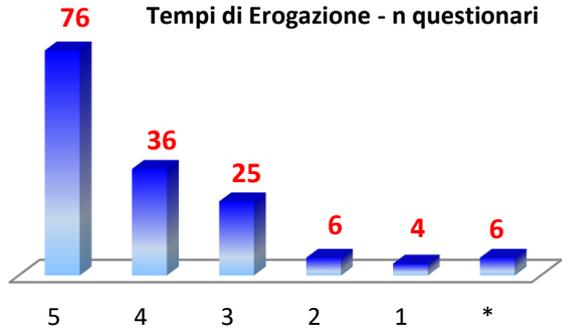
Tempi di Erogazione

5	4	3	2	1	*	Verifica
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	
76	36	25	6	4	6	

Tempi di Erogazione % questionari

Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	Totale
49	24	16	4	3	4	101

74 <-- Infografica



Soddisfacimento Complessivo

5	4	3	2	1	*	Verifica
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	
82	42	17	4	2	6	

Soddisfacimento Complessivo % questionari

Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	Totale
54	27	11	3	1	4	100

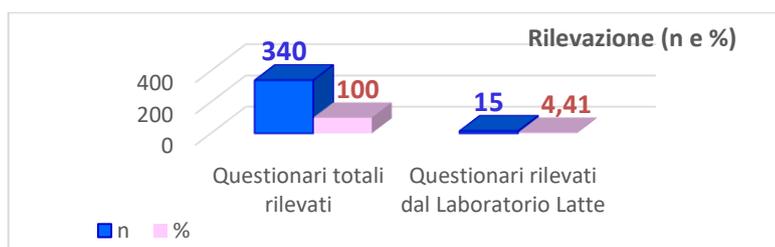
81 <-- Infografica

SERVIZIO ANALISI LATTE

15

<--- Numero Questionari riconsegnati

Il Servizio Laboratorio Latte dell'Agenzia eroga servizi di analisi ed il 2022 è il primo anno di rilevazione del gradimento per questa tipologia di servizio. Il questionario è anonimo ed è stato somministrato alle categorie di utenti sia di persona, sia trasmesso via e-mail con comunicazione della possibilità di compilazione del questionario on line mediante l'accesso, attraverso il QRCode, alla piattaforma Elixform. La riconsegna del questionario compilato è avvenuta nel 50% dei casi mediante la piattaforma on line Elixform per il restante 50 % trasmesso alla casella URP.



Rispetto agli utenti totali che usufruiscono dei servizi dell'Agenzia e che hanno riconsegnato i questionari compilati, si è espresso sui servizi di Analisi del latte, il **4,41 %** (n 15/340 questionari)

Considerando la specificità del Servizio erogato dal Laboratorio, è indispensabile fare un focus sulla tipologia di utenti. Infatti, nell'anno 2022, l'indagine ha coinvolto **211 utenti** che, nella quasi totalità dei casi, sono strutture associative quali: caseifici, cooperative e, in minima parte, centri di ricerca (3/211).

Le strutture organizzate coinvolte sono composte da un numero variabile di associati.

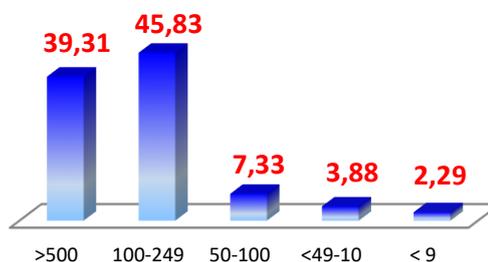
Le classi maggiormente rappresentate per l'**85,14%** sono le classi che associano un n° di conferitori pari a

- >500 (**39,31 %**) e
- 249-100 (**45,83 % circa**)

Distanziate notevolmente sono le classi che associano un n° di conferitori pari a:

- 50-100 (**7,33 %**)
- 49-10 (circa **4%**)
- < 9 (**2,29%**)

Categoria di Clienti per classe (%)

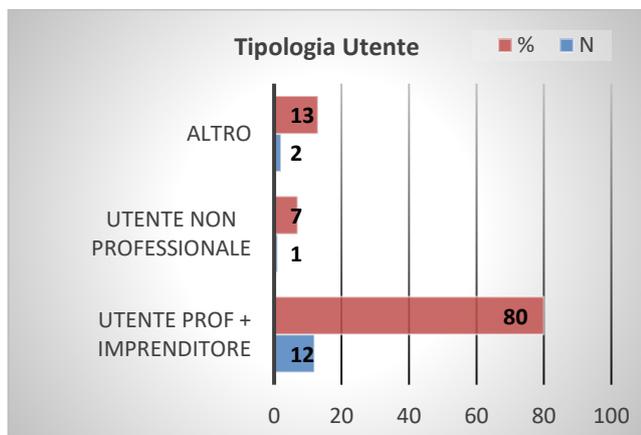


I questionari raccolti vanno quindi letti alla luce delle categorie di seguito rappresentate. La tabella attribuisce infatti a ciascuna categoria (classificata in base al numero di conferitori associati) il numero di aziende/clienti che rappresenta.

Categoria	Numero clienti	Aziende conferitrici interessate	% Aziende
Clienti con più di 500 conferitori	6	4909	39,31
Clienti con numero conferitori compresi tra 250 e 500	6	2151	17,22
Clienti con numero conferitori compresi tra 100 e 249	21	3573	28,61
Clienti con numero conferitori compresi tra 99 e 50	13	915	7,33
Clienti con numero conferitori compresi tra 10 e 49	22	485	3,88
Clienti con numero conferitori compresi tra 5 e 9	8	52	0,42
Clienti con meno di 5 conferitori	132	233	1,87
Centri di ricerca	3		
TOTALE AZIENDE	211	12488	

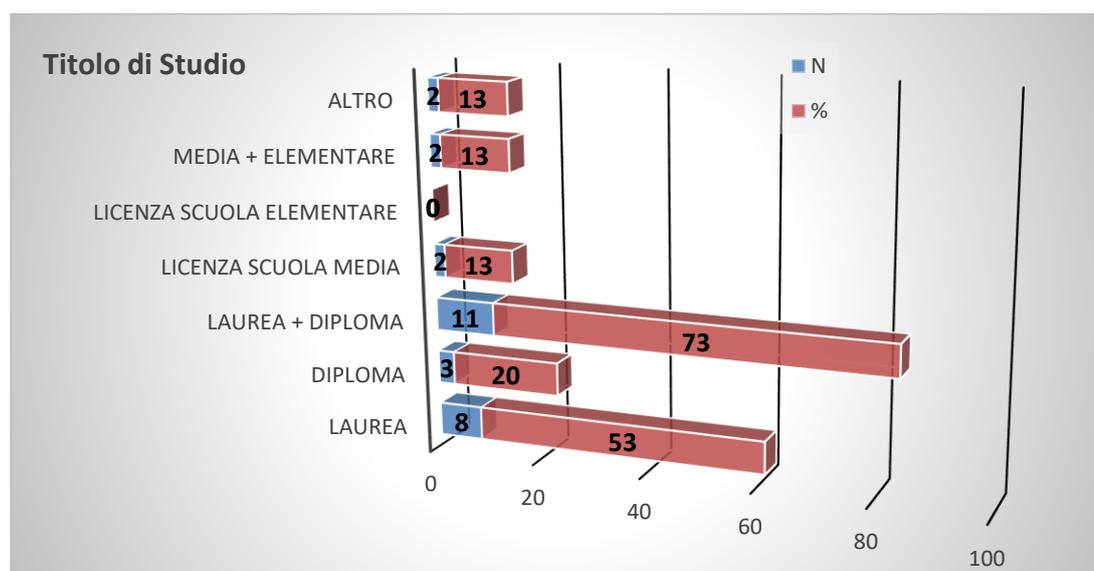
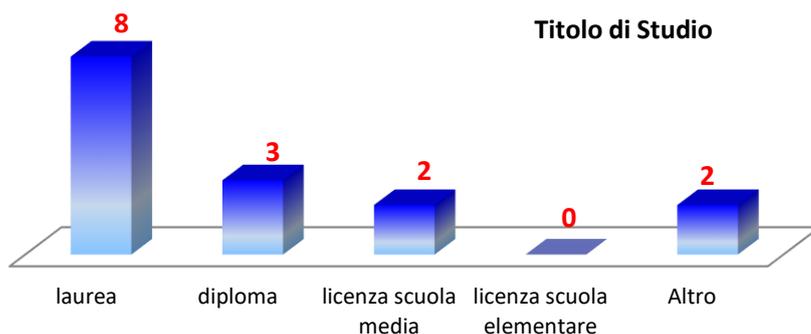
La rilevazione, per questo primo anno, non ha coinvolto **170** allevatori che usufruiscono dei servizi di analisi del latte e che saranno inclusi nel campione per il prossimo anno.

CARATTERISTICHE DELL'UTENTE CHE HA PARTECIPATO ALLA RILEVAZIONE



Gli utenti che usufruiscono del servizio di analisi del latte risultano per lo più **imprenditori professionali** nell'**80 %** dei casi.
 Nel **7 %** sono invece **utenti non professionali**

In merito al titolo di studio il campione di utenti che hanno riconsegnato i questionari risulta essere dotato nel 73 % dei casi di diploma e/o laurea, nel 13 % della licenza di scuola elementare o media e nel 2 % di altri titoli non specificati.



ANALISI DEI FATTORI DEL GRADIMENTO

L'analisi dei principali fattori del gradimento indica che il Servizio fornito dal laboratorio Latte è ritenuto nel **74 %** dei casi Moltissimo e Molto utile, nel **93 %** dei casi sia fornito con professionalità e competenza ed il 100% degli utenti ritiene che i servizi siano resi con cortesia e disponibilità. Di seguito si riporta il dettaglio dei dati

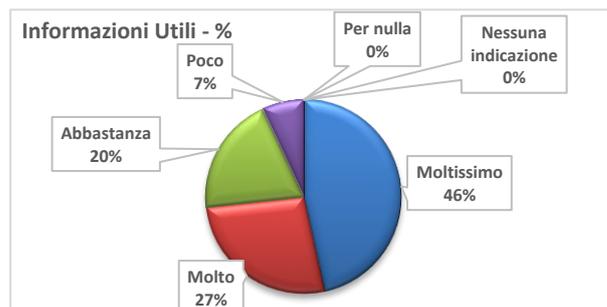
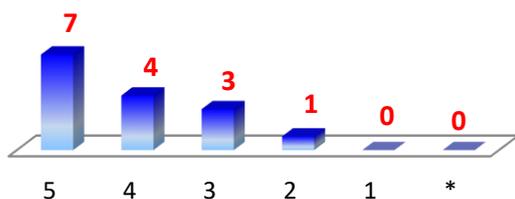
Informazioni Utili n° questionari

5	4	3	2	1	*	Verifica
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	
7	4	3	1	0	0	15

Informazioni Utili % questionari

46	27	20	7	0	0	100
74						<-- Infografica

Informazioni Utili - n questionari



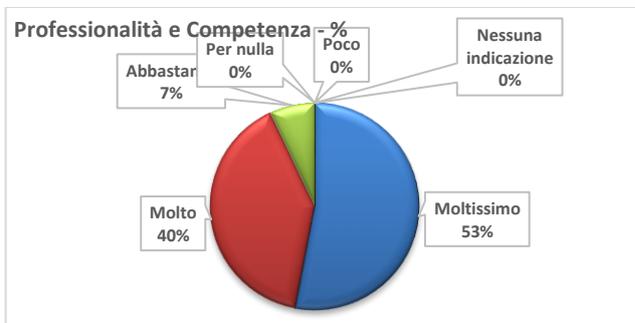
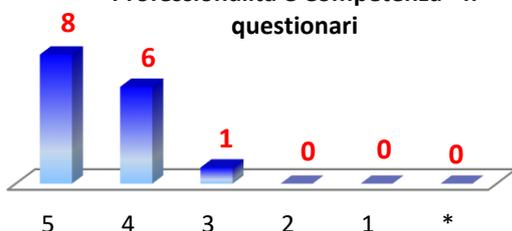
Professionalità e Competenza

5	4	3	2	1	*	Verifica
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	
8	6	1	0	0	0	15

Professionalità e Competenza % questionari

53	40	7	0	0	0	100
93						<-- Infografica

Professionalità e Competenza - n questionari

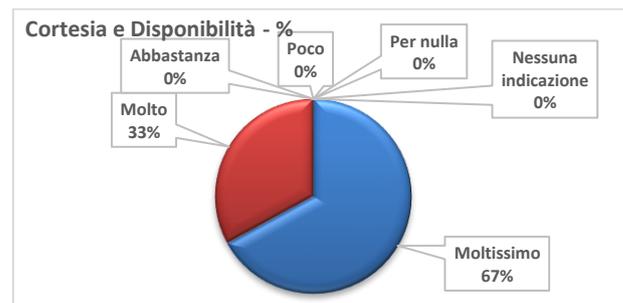
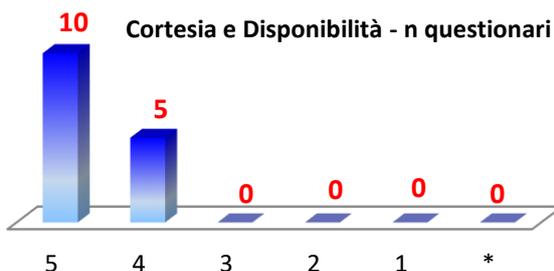


Cortesia e Disponibilità

5	4	3	2	1	*	Verifica
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	
10	5	0	0	0	0	15

Cortesia e Disponibilità % questionari

67	33	0	0	0	0	100
100						<-- Infografica



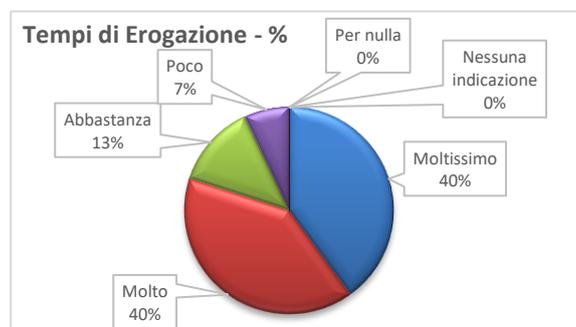
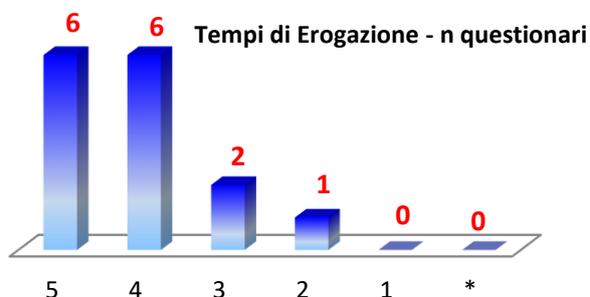
In merito ai tempi di erogazione, si rileva che l'**80%** degli utenti ritiene che siano moltissimo e molto adeguati; il **13%** ritiene che siano abbastanza adeguati; il **7 %** li ritiene poco adeguati.

Tempi di Erogazione

5	4	3	2	1	*	Verifica
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	
6	6	2	1	0	0	

Tempi di Erogazione % questionari

40	40	13	7	0	0	100
80						<-- Infografica

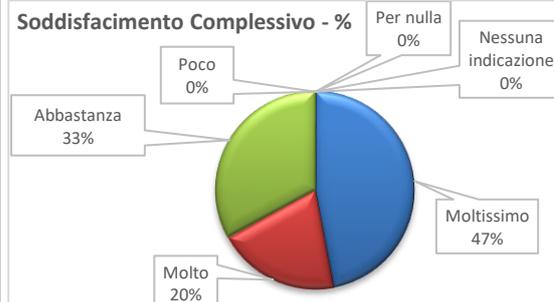
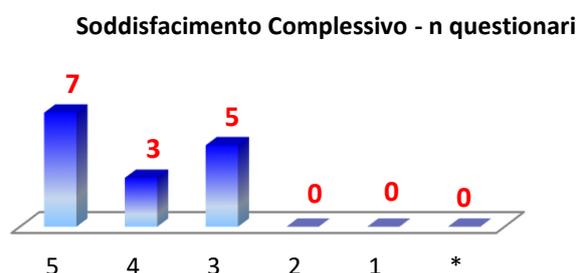


Soddisfamento Complessivo

5	4	3	2	1	*	Verifica
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	
7	3	5	0	0	0	

Soddisfamento Complessivo % questionari

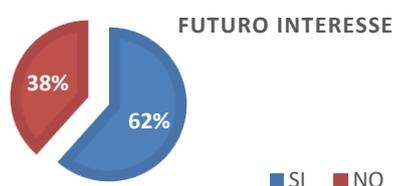
47	20	33	0	0	0	100
67						<-- Infografica



In sintesi il servizio è ritenuto, nel complesso, per il **67 %** moltissimo e molto soddisfacente e per il **33 %** dei casi abbastanza soddisfacente

Futuro Interesse

L'utenza si è espressa sull'interesse futuro a fruire dei servizi erogati dall'Agenzia in senso positivo.



Nel **62 %** del campione oggetto di rilevazione si dichiara soddisfatto del servizio ricevuto e interessato a usufruire in futuro dei servizi dell'Agenzia, mentre nel **38%** dei casi non sono interessati.

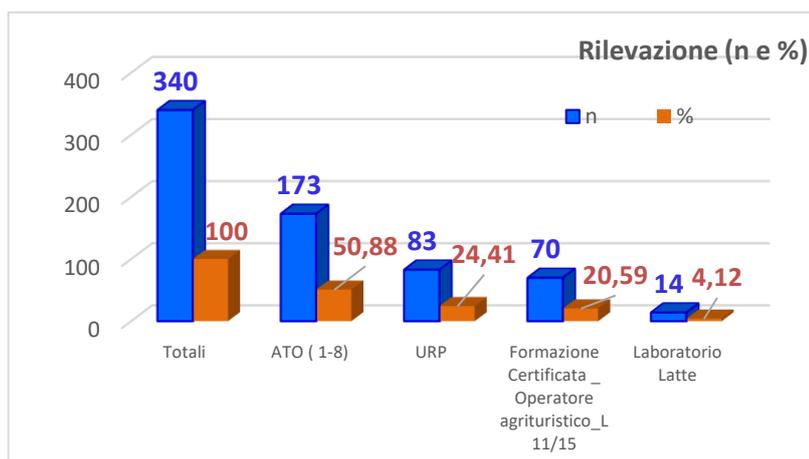
FORMAZIONE CERTIFICATA PROFILO DI OPERATORE AGRITURISTICO

70

<--- Numero Questionari riconsegnati

Il servizio in esame riguarda l'erogazione della formazione certificata delle competenze per "OPERATORE AGRITURISTICO" - Codice Profilo N. 56246 (LR 11/2015 e successive direttive di attuazione) del quale, a seguito della Delibera di Giunta Regionale n. 47/2 del 30/08/2016, l'Agenzia Laore cura l'organizzazione dei corsi rivolti a imprenditori agricoli e finalizzati all'acquisizione della **certificazione delle competenze** di operatore agrituristico (RRPQ 56246 ADA 9999481 e ADA 9999482). Durata: 180 ore - Numero Edizioni: 9 per complessive 1620 ore.

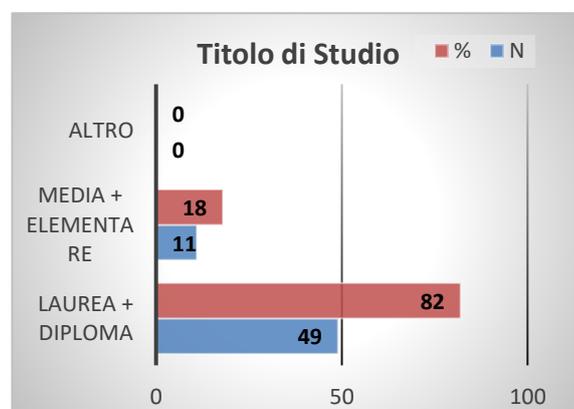
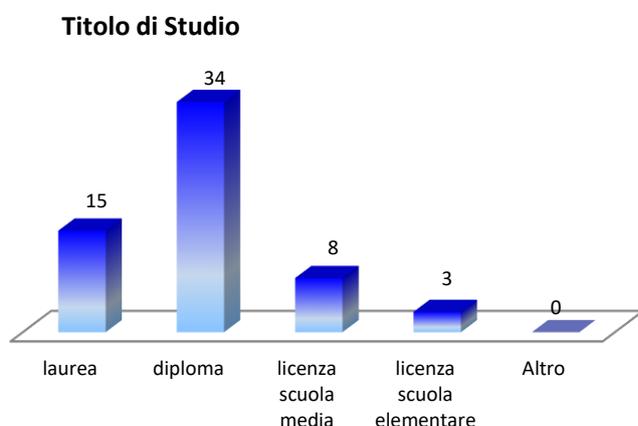
Gli utenti destinatari del servizio, selezionati a mezzo manifestazioni d'interesse, sono circa 200 (180)



Rispetto al campione complessivo di utenti raggiunti, quello che usufruisce dei servizi Formazione certificata per Operatore Agrituristico rappresenta il 20,59% (n 70 questionari)

Il questionario anonimo è stato somministrato durante l'attività formativa in presenza e/o al termine della medesima.

In merito al titolo di studio il campione di utenti che hanno riconsegnato i questionari risulta essere dotato nel 82% di diploma e/o laurea, mentre nel 18% della licenza di scuola elementare o media.



ANALISI DEI FATTORI DEL GRADIMENTO

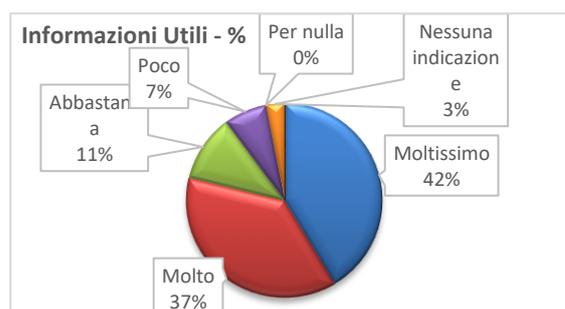
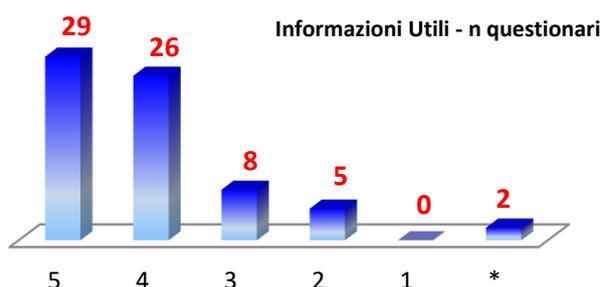
L'analisi dei principali fattori del gradimento indica che il Servizio fornito dal Servizio Formazione certificata è ritenuto nel **78 %** dei casi Moltissimo e Molto utile, nel **80 %** ritiene che sia fornito con professionalità e competenza e l'**86%** che i servizi siano resi con cortesia e disponibilità. Di seguito si riporta il dettaglio dei dati

Informazioni Utili n° questionari

5	4	3	2	1	*	Verifica
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	
30	26	10	2	0	2	

Informazioni Utili % questionari

43	37	14	3	0	3	100
----	----	----	---	---	---	-----

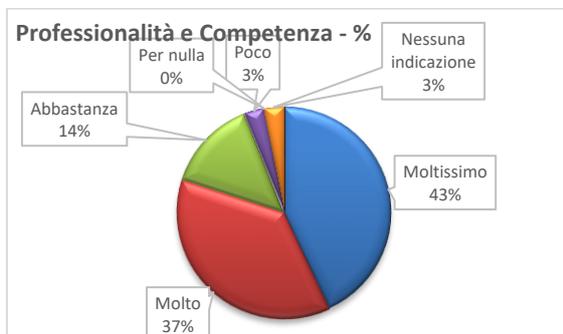


Professionalità e Competenza

5	4	3	2	1	*	Verifica
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	
30	26	10	2	0	2	

Professionalità e Competenza % questionari

43	37	14	3	0	3	100
----	----	----	---	---	---	-----

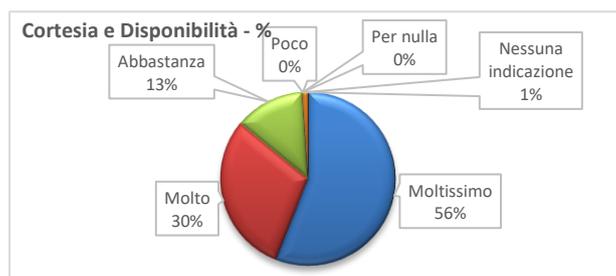
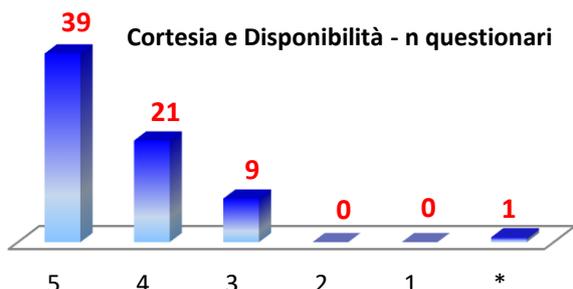


Cortesia e Disponibilità

5	4	3	2	1	*	Verifica
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	
39	21	9	0	0	1	

Cortesia e Disponibilità % questionari

56	30	13	0	0	1	100
----	----	----	---	---	---	-----

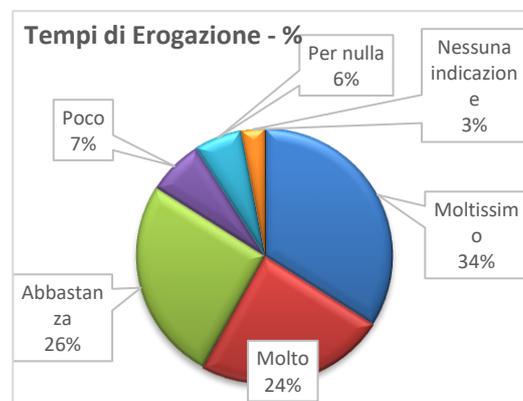


Tempi di Erogazione

5	4	3	2	1	*	Verifica
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	
24	17	18	5	4	2	

Tempi di Erogazione % questionari

34	24	26	7	6	3	100
----	----	----	---	---	---	-----



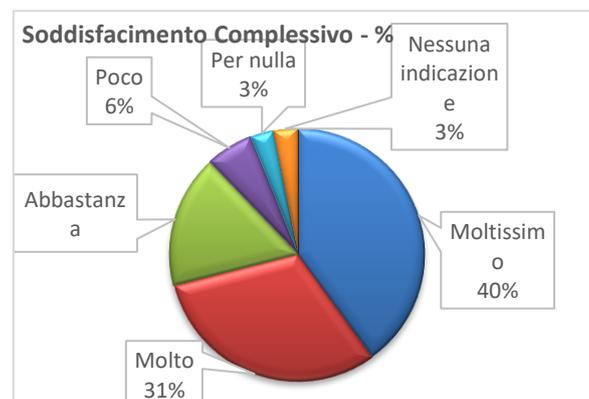
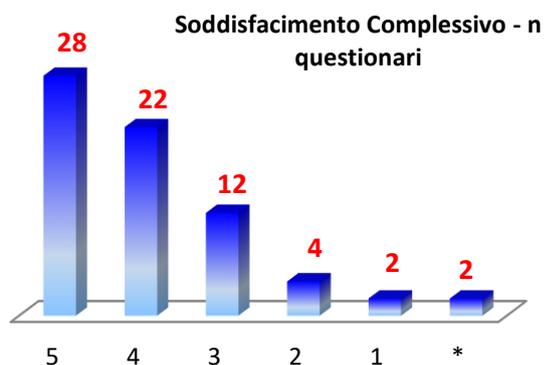
Complessivamente il **71 %** del campione si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto, il **17 %** abbastanza soddisfatto, il **9 %** non si ritiene soddisfatto. Di seguito il dettaglio:

Soddisfacimento Complessivo

5	4	3	2	1	*	Verifica
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	
28	22	12	4	2	2	

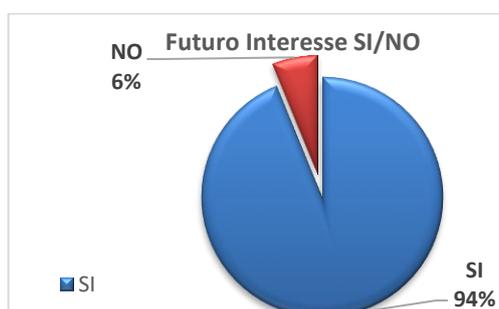
Soddisfacimento Complessivo % questionari

40	31	17	6	3	3	100
----	----	----	---	---	---	-----



Futuro Interesse

In linea di massima, l'utenza ha espresso un elevato interesse futuro a fruire dei servizi erogati dall'Agenzia.



In sintesi, il **94 %** del campione, oggetto di rilevazione, si dichiara soddisfatto del servizio ricevuto e interessato a usufruire in futuro dei servizi dell'Agenzia.

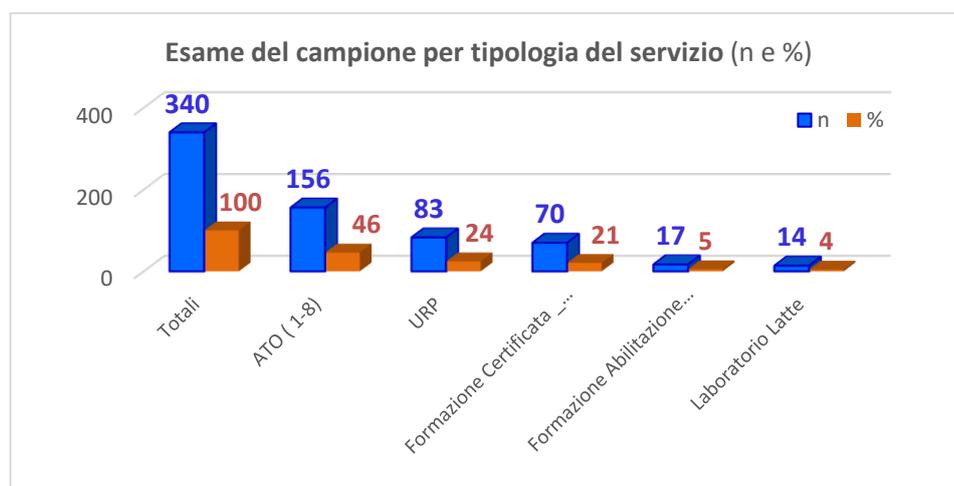
FORMAZIONE PER ABILITAZIONE ACQUISTO, UTILIZZO, VENDITA E CONSULENZA SU FITOSANITARI

17

<--- Numero Questionari riconsegnati

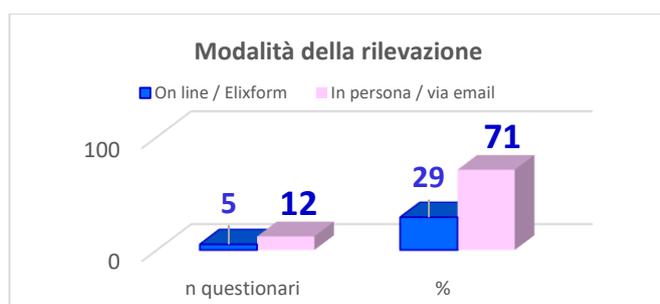
Il servizio in esame riguarda l'erogazione della formazione al fine di ottenere le abilitazioni per l'acquisto, l'utilizzo, la vendita e la consulenza sui prodotti fitosanitari.

Per ottenere le abilitazioni è necessario frequentare un corso. La Regione Sardegna ha affidato l'organizzazione dei corsi all'**Agenzia Laore Sardegna** che si avvale della collaborazione dell'Azienda regionale per la salute (ARES EX ATS) per le docenze legate alle rispettive materie di competenza. Una volta conclusa la formazione occorre richiedere il primo rilascio/rinnovo delle abilitazioni all'Amministrazione provinciale (per acquisto e uso), all'ARES (per la vendita) o all'Agenzia Laore Sardegna (per attività di consulenza). I corsi si tengono nella piattaforma di videoconferenza Zoom (didattica a distanza); è pertanto richiesta la disponibilità di pc o tablet connessi alla rete Internet dotati di telecamera e microfono. La richiesta di partecipazione ai corsi deve essere inoltrata attraverso la piattaforma informatica dedicata.



Rispetto al totale delle rilevazioni, il servizio di erogazione della Formazione per il conseguimento dell'Abilitazione all'acquisto, uso e consulenza fitofarmaci, è rappresentato per il 5% (pari a n 17/340)

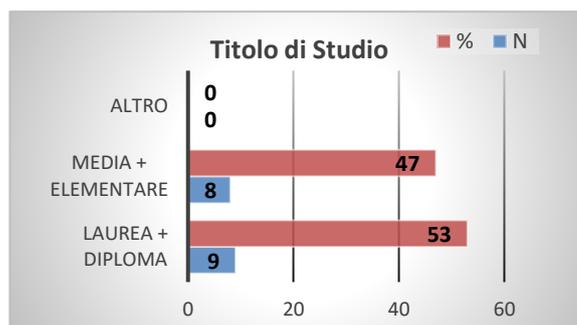
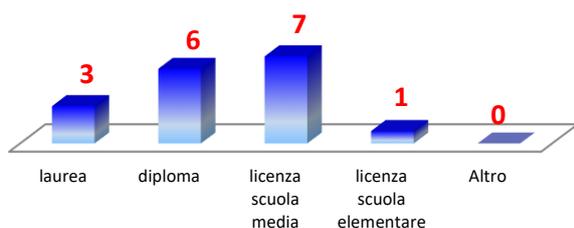
Il questionario, anonimo, è stato somministrato durante le attività formative, prevalentemente svolte in modalità on line, e la restituzione è avvenuta mediante la piattaforma elixform o mediante la trasmissione alla casella URP.



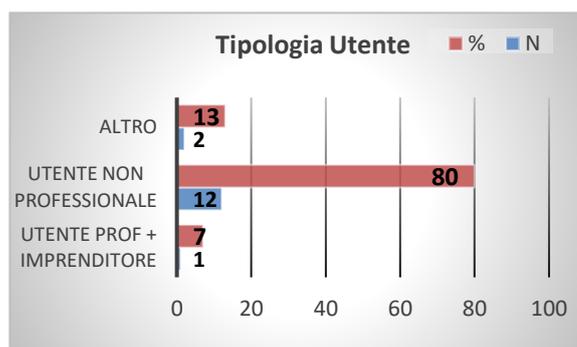
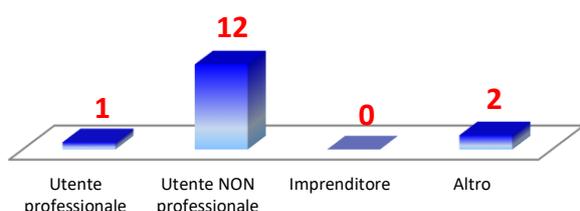
La percentuale di utenti che hanno utilizzato la piattaforma Elixform per la trasmissione del questionario è pari al 29% contro il 71% di utenti che hanno trasmesso il questionario alla casella di posta URP.

In merito al titolo di studio il campione di utenti che hanno riconsegnato i questionari risulta essere in possesso, nel 53% di diploma e/o laurea, nel 47% di licenza di scuola media e/o elementare con prevalenza per il 41% di licenza scuola media e nel 6% di licenza elementare.

Titolo di Studio



Tipologia Utente



Gli utenti non professionali rappresentano l'80 % del campione, mentre i professionali il 7 %.

ANALISI DEI FATTORI DEL GRADIMENTO

L'analisi dei principali fattori del gradimento indica che il **Servizio Formazione certificata** è ritenuto nel **78 %** dei casi Moltissimo e Molto utile, nell'**80 %** che sia fornito con professionalità e competenza e l'**86%** che i servizi siano resi con cortesia e disponibilità.

Di seguito si riporta il dettaglio dei dati

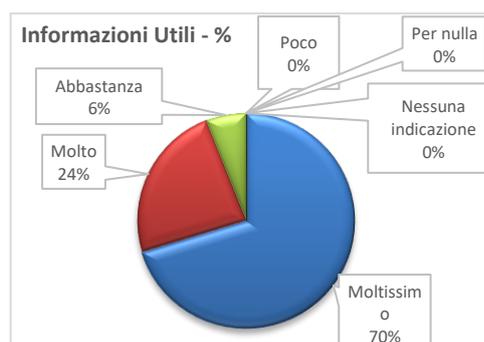
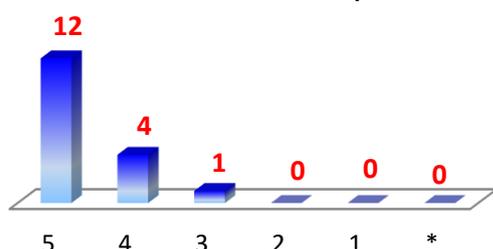
Informazioni Utili n° questionari

5	4	3	2	1	*	Verifica
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	
12	4	1	0	0	0	

Informazioni Utili % questionari

Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	Totale
70	24	6	0	0	0	100

Informazioni Utili - n questionari

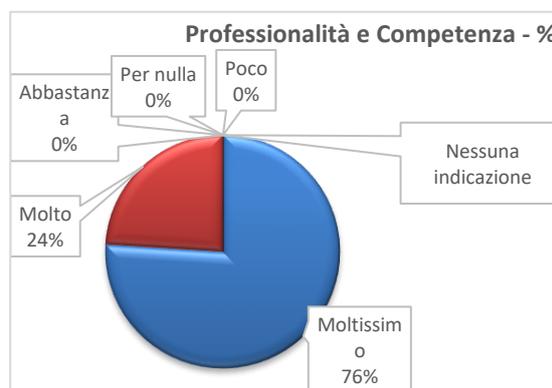


Professionalità e Competenza

5	4	3	2	1	*	Verifica
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	
13	4	0	0	0	0	

Professionalità e Competenza % questionari

Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	Totale
76	24	0	0	0	0	100

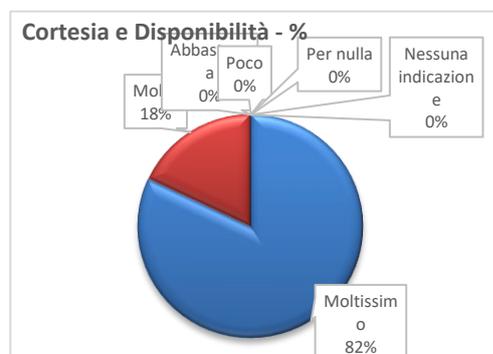
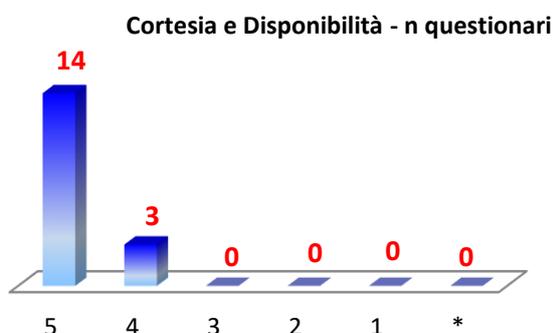


Cortesia e Disponibilità

5	4	3	2	1	*	Verifica
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	
14	3	0	0	0	0	

Cortesia e Disponibilità % questionari

Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	Totale
82	18	0	0	0	0	100

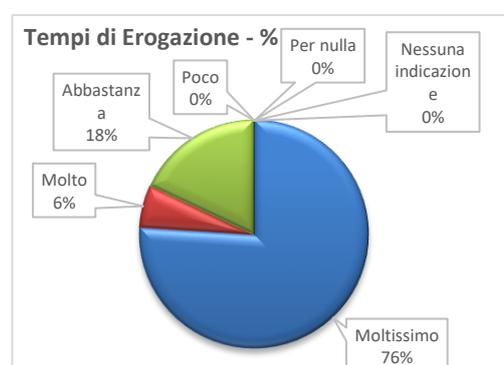
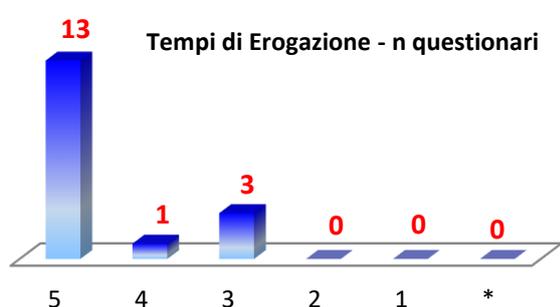


Tempi di Erogazione

5	4	3	2	1	*	Verifica
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	
13	1	3	0	0	0	

Tempi di Erogazione % questionari

Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	Totale
76	6	18	0	0	0	100



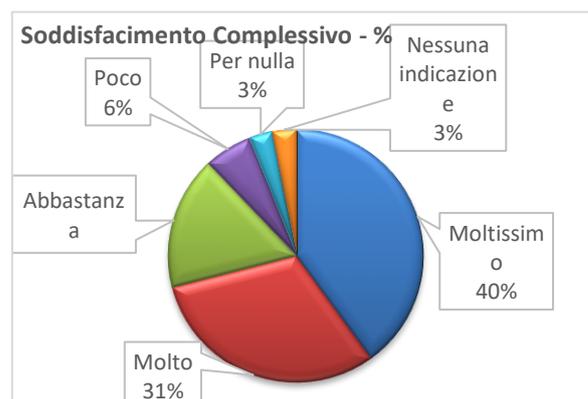
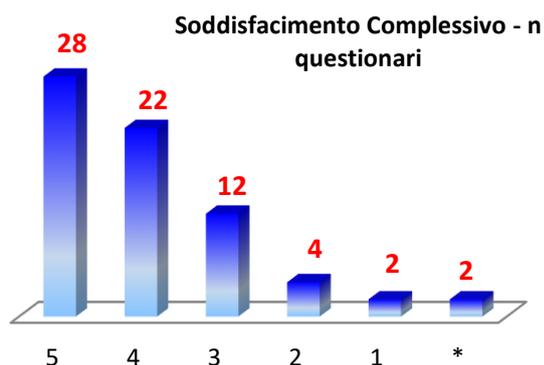
Complessivamente il **94 %** del campione si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto (Moltissimo 76 % e Molto 18%) e nel **6 %** abbastanza soddisfatti.

Soddisfaccimento Complessivo

5	4	3	2	1	*	Verifica
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	
13	3	1	0	0	0	

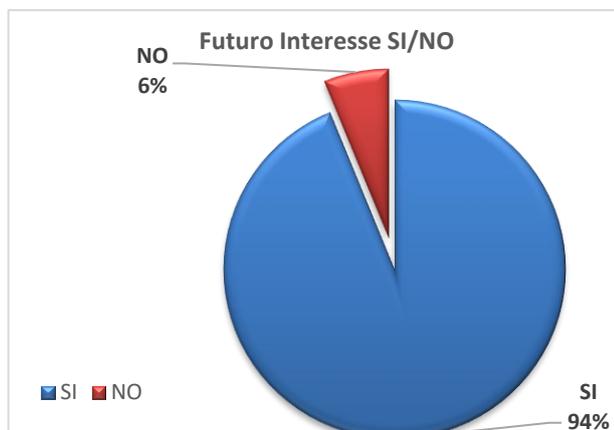
Soddisfaccimento Complessivo % questionari

Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	Totale
76	18	6	0	0	0	100



Futuro Interesse

In linea di massima, l'utenza si è espressa sull'interesse futuro a fruire dei servizi erogati dall'Agenzia in senso positivo.



In sintesi, **il 94 %** del campione, oggetto di rilevazione, si dichiara soddisfatto del servizio ricevuto e interessato a usufruire in futuro dei servizi dell'Agenzia.