

Laore

Agentzia regionale
pro s'isvilupu in agricultura
Agenzia regionale
per lo sviluppo in agricultura



REGIONE AUTÓNOMA DE SÀRDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

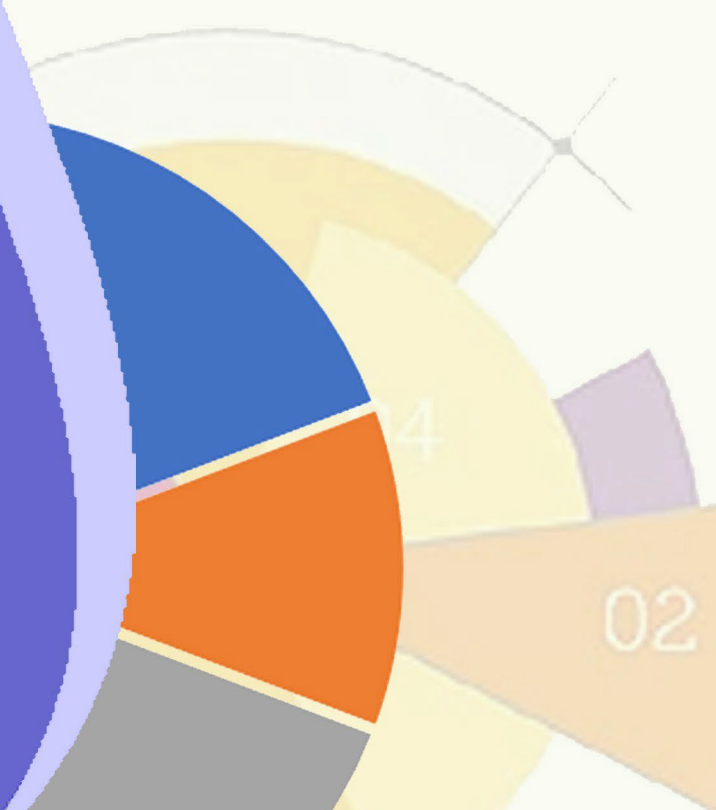
Gradimento sui servizi erogati
dall'Agencia Laore Sardegna

Report intermedio

Rilevazioni al 30 giugno 2025

Rif. Obiettivo Gestionale Operativo (OGO) n° DG.0000556/2025

2025



Indice

Premessa, finalità e obiettivi e metodologia della rilevazione e campione di riferimento dell'indagine.....	3
Sintesi dell'indagine sul gradimento dei servizi erogati dall'Agenzia nel 2025 – al 30 giugno 2025	5
Dati generali – dove e come è stato erogato il servizio	5
I principali indici del gradimento.....	6

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**.

Obiettivi generali

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

I risultati dell'indagine ed i suggerimenti degli utenti potranno 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 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;
- il miglioramento del sistema di rilevazione del gradimento dell'utenza sarà sempre di più orientato alla progettazione di **modalità di rilevazione** che tengano conto delle **innovazioni tecnologiche e digitali** introdotte dall'Agenzia, delle modifiche della struttura organizzativa dell'Agenzia e, ove possibile, del **coinvolgimento degli Stakeholder**;
- fornire un contributo alla costruzione della carta dei Servizi dell'Agenzia Laore

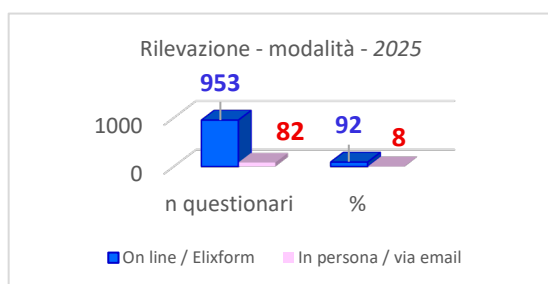
Metodologia della rilevazione e campione di riferimento dell'indagine

Il sistema di rilevamento è **prevalentemente on line**. Ciò consente all'utenza di esprimere il proprio gradimento facilmente mantenendo l'anonimato e, sempre, su base volontaria.

Tale sistema è integrato dai contributi dei diversi Servizi che hanno fornito la propria collaborazione con il sistema tradizionale mediante la somministrazione dei questionari cartacei e/o mediante raccolta attraverso caselle di posta e/o mediante utilizzo del QR-code o somministrazione tradizionale cartacea.

In ottemperanza alla circolare Laore prot n 0034340 del 13/07/2022, sono stati rilevati e digitalizzati **1.035** questionari totali e così suddivisi URP:39-ATO1: 97- ATO2:139-ATO3:61-ATO4:58, ATO5:167- ATO6:115-ATO7:149-ATO8:210.

L'accesso al format on line del questionario è possibile dal sito istituzionale dell'Agenzia ove 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.

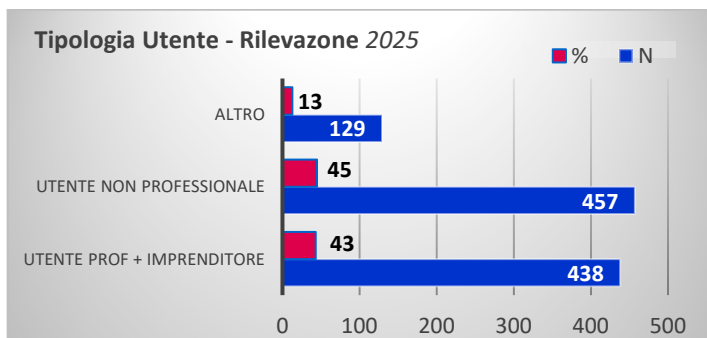


La quota di questionari rilevata on line, nel 2025, è in larga parte superiore e pari al **82 %** (953/1.035), il restante **8 %** (8/31.035) di utenti hanno preferito inviare il questionario con i mezzi tradizionali ossia casella posta e-mail all'URP e/o consegnarlo di persona.

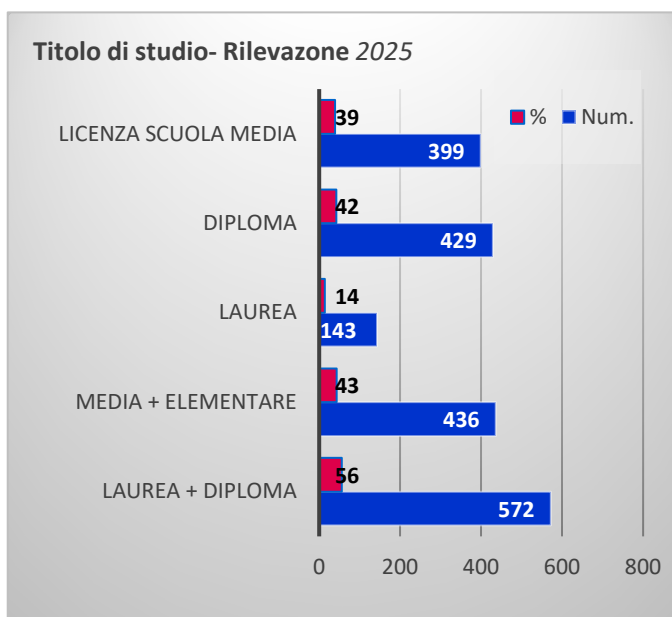
Caratteristiche del campione che ha risposto alla rilevazione – rilevazioni aggiornate a giugno 2025

Fatte salve le indicazioni contenute nelle procedure che regolano l'accesso a ciascun servizio, l'Agenzia Laore eroga i propri servizi a tutti gli interessati al mondo agricolo, indipendentemente dal titolo di accesso. Particolare attenzione è riservata agli utenti professionali e a coloro che operano nel settore agricolo come impresa.

Di seguito si riportano i dati relativi al campione di utenti che hanno compilato e trasmesso i questionari di gradimento al 30/06/2025.



Il campione che ha risposto all'indagine è composto per il **43%** (438/1.035) da **utenti professionali ed imprenditori**, per il **45%** (457/1.035) da **utenti non professionali**.

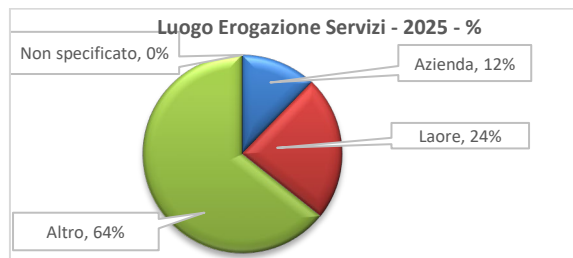


In merito al titolo di studio il **56%** del campione di utenti (572/1.035) che hanno partecipato alla rilevazione possiede il diploma e/o la laurea o altro titolo di studio simile, mentre il **43%** (436/1.035) del campione possiede la licenza di scuola media superiore e/o elementare.

Dati generali – dove e come è stato erogato il servizio

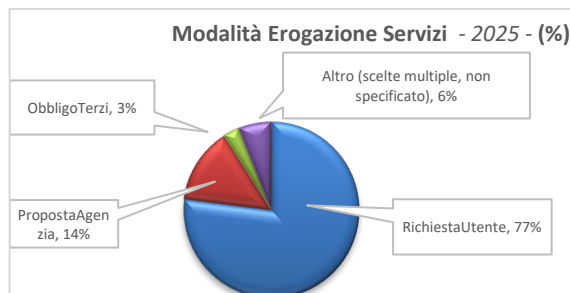
Dall'analisi dei **1.035 questionari** raccolti al **30 giugno 2025**, emerge che il **12%** dei servizi è stato erogato **direttamente presso le aziende agricole**, il **24%** si è svolto **presso le sedi dell'Agenzia**. La maggior parte dei servizi, pari al **64%**, è stata erogata in **altre sedi esterne agli uffici**, dove l'Agenzia ha organizzato principalmente **corsi di formazione e giornate informative**.

Luogo Erogazione Servizi - 2025	N.	%
Azienda	122	12
Laore	234	24
Altro	653	64
Non specificato	0	0
Totale	1035	100



La prevalenza **77%** (n 794/1035) è per servizi erogati a richiesta dell'utente

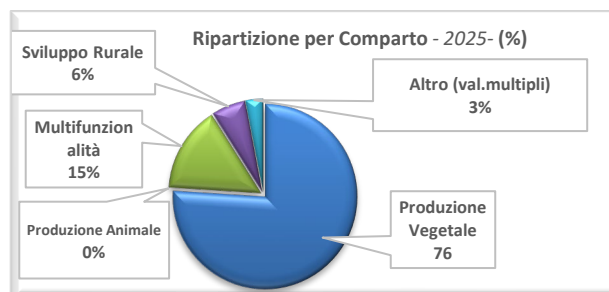
Modalità Erogazione Servizi - 2025	N.	%
A Richiesta Utente	794	77
Su proposta Agenzia	150	14
Obbligo Terzi	31	3
Altro (scelte multiple, non specificato)	60	6
Totale	1035	100



In quale Comparto sono stati fruiti i servizi

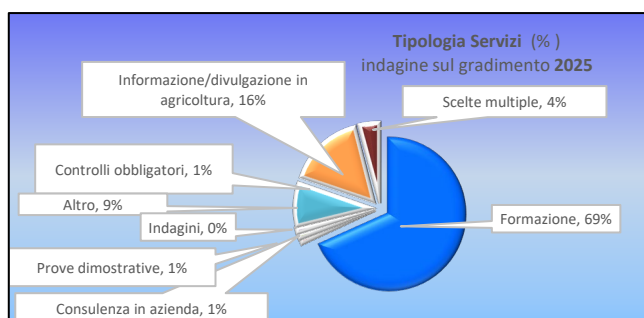
Nel 2025, il **76%** delle rilevazioni (pari a **786/1035 questionari**) ha riguardato servizi erogati nel comparto delle **produzioni vegetali**. Il comparto della **multifunzionalità** ha rappresentato il **15%** delle rilevazioni (**157 questionari**) lo **sviluppo rurale** ha registrato il **6%** (**59 questionari**), **< 0%** (5/1035) per il comparto delle **produzioni animali**.

Ripartizione per Comparto- 2025	N.	%
Produzione Vegetale	786	76
Produzione Animale	5	0
Multifunzionalità	157	15
Sviluppo Rurale	59	6
Altro (val.multipli)	28	3
Totale	1035	100



Nel corso del **2025**, il servizio più frequentemente rilevato si conferma essere la **Formazione**, che rappresenta il **69%** delle attività. Segue il servizio di **Informazione e Divulgazione**, che si attesta al **16%**. La **Consulenza in azienda**, **Controlli obbligatori** e **Prove dimostrative** si attestano ciascuno all'**1%**.

Tipologia Servizi 2025	N.	%
Formazione	712	69
Controlli obbligatori	9	1
Consulenza in azienda	14	1
Prove dimostrative	6	1
Altro	95	9
Informazione/divulgazione	162	16
Indagini	0	0
Scelte multiple	37	4
Totale	1035	100



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 2025:

- 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.

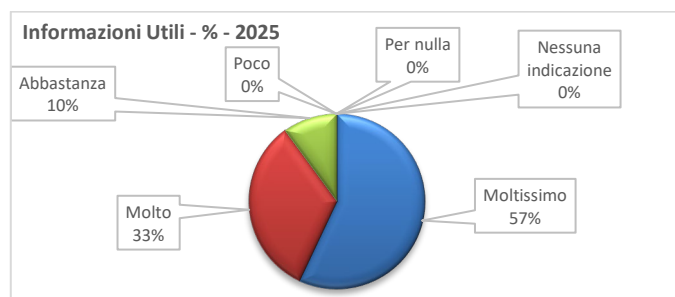
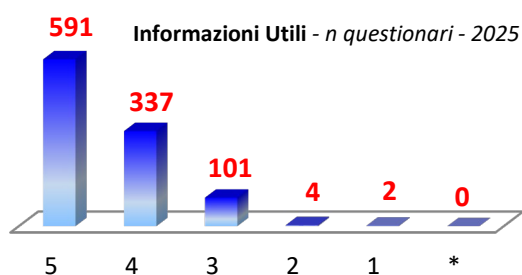
Dall'analisi dei dati che seguono si evince che per tutti i parametri del gradimento esaminati la percentuale maggiore esprime un giudizio che si attesta tra le due fasce superiori (Moltissimo-Molto). Di seguito il dettaglio per singolo indice.

Informazioni Utili

	<i>Moltissimo</i>	<i>Molto</i>	<i>Abbastanza</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nulla</i>	<i>Nessuna indicazione</i>	<i>N questionari rilevati</i>
n	591	337	101	4	2	0	1035
	<i>Moltissimo</i>	<i>Molto</i>	<i>Abbastanza</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nulla</i>	<i>Nessuna indicazione</i>	<i>Percentuale totale</i>
%	57	33	10	0	0	0	100

90 <-- Infografica

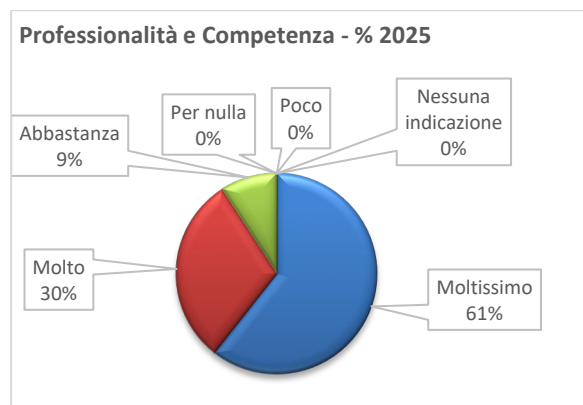
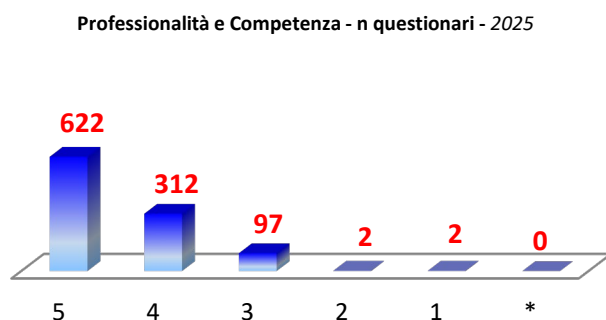
Complessivamente si rileva che il 90 % del campione (n 928/1035) ritiene utili i servizi ricevuti.



Professionalità e Competenza

	<i>Moltissimo</i>	<i>Molto</i>	<i>Abbastanza</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nulla</i>	<i>Nessuna indicazione</i>	<i>N questionari rilevati</i>
n	622	312	97	2	2	0	1035
	<i>Moltissimo</i>	<i>Molto</i>	<i>Abbastanza</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nulla</i>	<i>Nessuna indicazione</i>	<i>Totale</i>
%	61	30	9	0	0	0	100

90 <-- Infografica

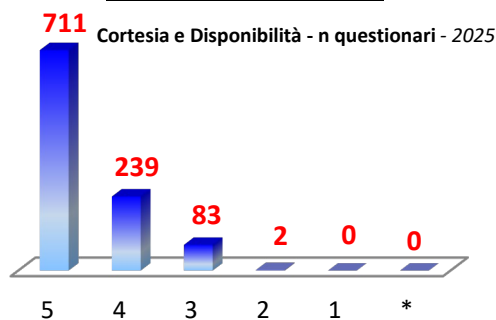


Complessivamente si rileva che il 90 % (n. 934/1035) del campione ritiene che i servizi ricevuti siano stati erogati con moltissima e molta competenza e professionalità.

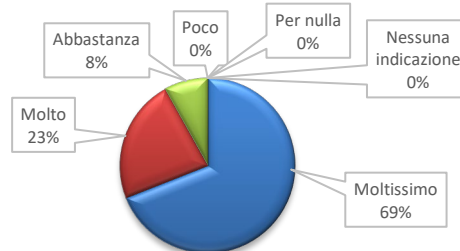
Cortesia e disponibilità

	Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	N questionari rilevati
n	711	239	83	2	0	0	1035
%	69	23	8	0	0	0	100

92 <-- Infografica



Cortesia e Disponibilità - % - 2025

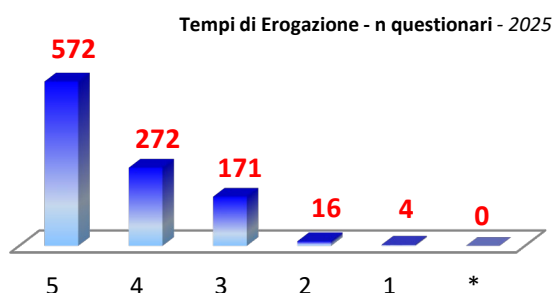


Complessivamente si rileva che il **92 %** (n. 950/1035) del campione ritiene che i servizi ricevuti siano stati erogati con moltissima/molta cortesia e disponibilità.

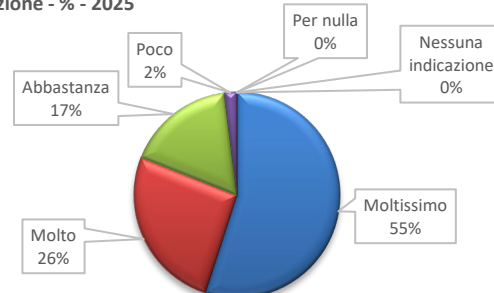
Tempi di erogazione

	Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	N questionari rilevati
n	572	272	171	16	4	0	1035
%	55	26	17	2	0	0	100

81 <-- Infografica



Tempi di Erogazione - % - 2025



Complessivamente si rileva che il **81 %** (n. 844/1035) del campione ritiene che i servizi ricevuti siano stati erogati con tempestività.

Soddisfaccimento Complessivo

	Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Nessuna indicazione	Totali
N questionari (n.)	593	304	130	6	2	0	1035
Percentuale (%)	57	29	13	1	0	0	100

86 <-- Infografica

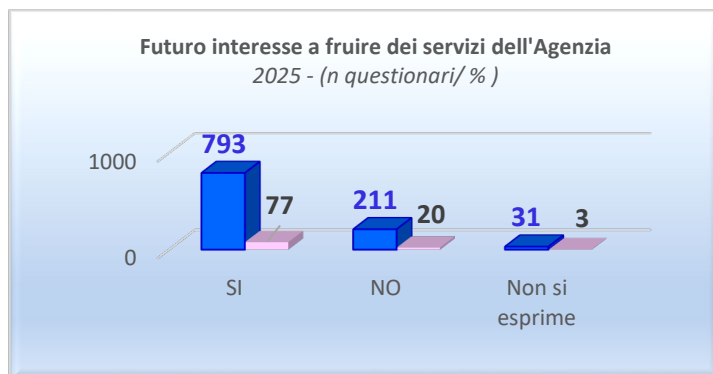
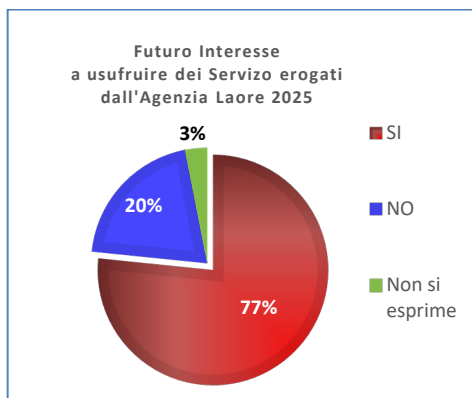


Gli utenti si ritengono complessivamente moltissimo e molto soddisfatti nell'**86 %** dei casi (n. 897/1035).

Futuro interesse a usufruire dei servizi erogati dall'Agenzia

Anche nel **2025** si conferma la tendenza osservata negli anni precedenti riguardo all'interesse verso i servizi offerti dall'Agenzia.

In particolare, il **77% del campione** intervistato si è dichiarato **soddisfatto** del servizio ricevuto e **interessato a usufruirne nuovamente in futuro**.



Nel **20% dei casi**, gli utenti ritengono che **il servizio ricevuto sia stato sufficiente** a soddisfare le proprie esigenze. Gli utenti che non hanno necessità di ulteriori servizi sono per lo più della categoria di **hobbisti e/o pensionati**, che generalmente hanno bisogni limitati. In altri casi, si tratta di persone che svolgono **un'altra attività professionale principale** e che, per questo motivo, **non ritengono necessario usufruire di ulteriori servizi** offerti dall'Agenzia.

I dati del rilevamento del gradimento dei servizi erogati sono aggiornati al 30/06/2025

Attività di ascolto

Ufficio relazioni con il Pubblico - URP
<https://www.agenziaaore.it/agenzia/urp/>

L'URP raccoglie segnalazioni e suggerimenti utili a migliorare la qualità dei servizi erogati, anche attraverso la raccolta del questionario di gradimento.

E' possibile, **dopo aver fruito di ciascun servizio**, compilare il questionario di gradimento accedendo alla piattaforma on line attraverso il seguente link

[Compila il questionario online - link esterno](#)

Oppure, compilare il questionario e trasmetterlo all'URP via e-mail all'indirizzo di posta elettronica

urp@agenziaaore.it

[Scarica il questionario - formato editabile;](#)
