



**ISTITUTO REGIONALE  
DI RICERCA  
DELLA LOMBARDIA**

Valutazione della semplificazione:  
l'impatto sugli utenti finali del  
decentramento in agricoltura

*Codice IReR: 2007A016*

*Project leader: Alberto Brugnoli  
Assistente al coordinamento: Sabrina Bandera*

Rapporto finale

Milano, gennaio 2009

La ricerca è stata affidata all'IReR nell'ambito del Piano di ricerche strategiche 2007.

*Responsabile del progetto:* Alberto Brugnoli, IReR.

*Assistente al coordinamento:* Sabrina Bandera, IReR.

*Responsabili regionali della ricerca:* nel corso del 2007 Barbara Piotti, U.O. Affari Generali e Bilancio, D.G. Agricoltura; nel corso del 2008 Cosmina Colombi, Struttura Ricerca e innovazione tecnologica e Faustino Bertinotti, Struttura Organizzazione e risorse, D.G. Agricoltura.

*Gruppo di ricerca:* Guido Gay, ricercatore IReR; Edoardo Ongaro, professore a contratto di Management of International and Supranational Organizations, Università Bocconi di Milano.

L'indagine è stata realizzata dal Laboratorio di Sociologia Applicata - CATI dell'Università degli Studi di Milano - Bicocca (responsabile scientifico Federico Denti).

## Indice

<i>Introduzione</i>	5
Capitolo 1	
<i>Caratteristiche generali della ricerca</i>	7
1.1. Domanda di ricerca e caratteri del fenomeno investigato	7
1.2. Oggetto dell'indagine	8
1.3. Struttura del questionario	10
1.4. La rilevazione: popolazione e campione	16
Capitolo 2	
<i>I risultati della survey: fruibilità ed accessibilità del servizio</i>	21
2.1. Qualità percepita della fruibilità del servizio	21
2.2. Interfaccia per l'impresa agricola	24
Capitolo 3	
<i>Profili del servizio</i>	31
3.1. Il responsabile del procedimento	32
3.2. Il referente unico	34
3.3. La "domanda potenziale"	35
3.4. Altri profili del servizio	38
Capitolo 4	
<i>Possibili ambiti di miglioramento del servizio e comunicazione istituzionale</i>	43
4.1. Ambiti di miglioramento del servizio	43
4.2. Comunicazione istituzionale	46
Capitolo 5	
<i>Confronto con gli operatori sugli esiti della survey: il focus group</i>	49
5.1. Il focus group per l'interpretazione dei risultati e l'elaborazione di proposte di miglioramento	49
5.2. Gli esiti del focus group	51
5.3. Lo sviluppo di sistema di valutazione delle politiche agricole: primi elementi per una verifica di fattibilità	54
<i>Allegati</i>	
1 - Questionario di rilevazione	59
2 - Nota sulla rilevazione telefonica	69
3 - Il focus group	75
3.1. Partecipanti al focus group del 15 settembre 2008	77
3.2. Scheda di rilevazione, osservazioni e proposte	79



## *Introduzione*

Il settore agricolo rappresenta uno degli ambiti dell'azione regionale che hanno conosciuto, nel corso degli ultimi anni, i maggiori e più profondi cambiamenti, in particolare grazie a quei processi di semplificazione, delegificazione e riordino delle funzioni che sono stati progressivamente introdotti a seguito delle prime deleghe risalenti alla fine degli anni Novanta.

Tali processi sono tuttora parzialmente in corso, come dimostra anche l'attività della Direzione Generale Agricoltura per la sistematizzazione del *corpus iuris* agricolo, rurale e forestale<sup>1</sup>, che ha recentemente portato all'adozione del "Testo unico delle leggi regionali in materia di agricoltura, foreste, pesca e sviluppo rurale" (L.R. 31 del 5 dicembre 2008).

Dopo un decennio di progressive modifiche e trasformazioni è opportuno proporre una riflessione sui risultati raggiunti in termini di impatto sugli utenti finali, così che si possa procedere al completamento del processo di riforma con una più matura cognizione di causa.

La semplificazione, la razionalizzazione e la trasparenza dei procedimenti amministrativi rappresentano, infatti, passaggi fondamentali al fine di migliorare le relazioni fra le imprese agricole e la Pubblica amministrazione e aumentare il livello di efficienza dell'azione istituzionale a supporto e a sostegno del settore agro-industriale.

La natura sistemica del processo di decentramento implica, però, che quest'ultimo non può realizzarsi unicamente attraverso interventi di natura legislativa, ma richiede la messa a punto di una serie circostanziata di strumenti e procedure operative. Tali procedure necessitano a loro volta di un notevole sforzo di apprendimento organizzativo da parte dell'Ente regionale e del sistema delle imprese, prima di poter esplicitare pienamente tutte le loro potenzialità.

Se questa ipotesi può essere accettata, ne discende la necessità di una valutazione del livello di gradimento degli utenti nei confronti dei processi di semplificazione e decentramento delle procedure.

Obiettivo della presente ricerca è, pertanto, quello di fornire elementi conoscitivi per lo sviluppo di un sistema di conoscenza e di valutazione dell'impatto delle politiche agricole lombarde (Piano di Sviluppo Rurale e Politica Agricola Comune) sul sistema rurale.

---

<sup>1</sup> Attività prevista nell'ambito dell'OGR M1 2007 (prodotto 3.7.1.1.P02).

Le conoscenze che si intendono raggiungere con la ricerca sono relative alla percezione delle imprese agricole in merito ai risultati e agli effetti prodotti dal decentramento in agricoltura, con l'obiettivo di fornire indicazioni utili per lo sviluppo delle politiche di decentramento e ulteriore semplificazione del settore.

La ricerca ha avuto inoltre lo scopo di porre le basi per l'identificazione degli elementi per una verifica di fattibilità in merito allo sviluppo di un sistema di valutazione che possa divenire parte integrante del ciclo di vita delle politiche agricole.

Il contesto di riferimento è rappresentato dalle circa 62.000 imprese agricole attive in Lombardia (dati ISTAT 2003), rispetto alle quali verrà verificato il grado di soddisfazione rispetto alle politiche e ai servizi erogati dalla Regione Lombardia.

Il rapporto illustra ed elabora i risultati della survey sul gradimento degli utenti dei servizi agricoli, condotta da IReR nel corso del mese di ottobre 2007. Tali risultati sono stati confrontati con quelli di una precedente indagine condotta nel gennaio 2005 nell'ambito dell'Osservatorio sulla riforma amministrativa e il federalismo<sup>2</sup>.

In tal modo, l'indagine condotta con la presente ricerca diventa anche opportunità di monitorare nel tempo l'impatto delle politiche agricole lombarde, permettendo di avviare il percorso di costruzione di una base di dati che permetta l'analisi di tipo longitudinale (cioè nel tempo) degli effetti delle politiche pubbliche in un dato settore, vero presupposto di ogni sistema di valutazione, bastato su elementi di conoscenza oggettivi e sostanziali.

Nel rapporto che segue sono evidenziate nel capitolo 1 le caratteristiche generali dello studio (fenomeno investigato e domanda di ricerca, struttura logica del questionario, popolazione destinataria della rilevazione e campione).

I successivi capitoli evidenziano i risultati della survey: il capitolo 2 riporta i risultati relativi al livello generale di accessibilità e fruibilità dei servizi erogati, così come percepito dall'utenza; il capitolo 3 esamina i diversi profili del servizio, quali il (valore percepito dall'utenza del) referente unico, l'eventuale esistenza di una domanda potenziale (inevasa) e dove rilevante i motivi per cui imprese agricole potenzialmente interessate non presentano richiesta anche sulle altre Misure investigate; il capitolo 4 analizza alcune aree che emergono come rilevanti per l'utenza, sulle quali dunque sarebbe opportuno concentrare in misura maggiore gli sforzi di miglioramento, nonché gli aspetti di efficacia della comunicazione istituzionale condotta dalla Regione Lombardia nel settore agricoltura.

Il capitolo 5, infine, illustra i risultati di un focus group attivato con gli operatori coinvolti nell'erogazione dei servizi in agricoltura, finalizzato sia ad ampliare e approfondire l'interpretazione dei risultati, sia a fornire possibili indicazioni di sviluppo e miglioramento.

---

<sup>2</sup> IReR (2005), *Osservatorio sulla riforma amministrativa ed il federalismo - Rendimento verso gli utenti e gli stakeholder nell'attuazione delle deleghe* (Cod. IReR 2004A001), Rapporto finale.

## Capitolo 1

### *Caratteristiche generali della ricerca*

#### 1.1. Domanda di ricerca e caratteri del fenomeno investigato

Il presente capitolo illustra le caratteristiche generali dello studio condotto al fine di conseguire gli obiettivi illustrati nell'introduzione: fornire elementi di conoscenza sul funzionamento dei servizi rurali e predisporre le basi conoscitive per lo sviluppo di un sistema di valutazione degli stessi.

Come nella precedente rilevazione sulle imprese agricole condotta da IReR per conto di Regione Lombardia nel 2005, nell'ambito dell'Osservatorio sulla riforma amministrativa e il federalismo<sup>3</sup> la principale domanda di ricerca è formulabile come segue: quali sono stati i cambiamenti per l'utenza dei "servizi pubblici in agricoltura", come effetto delle riforme?

A tale proposito nel precedente rapporto finale di ricerca si osservava che:

"il motivo per cui si fa riferimento congiuntamente al "decentramento" e alle "altre riforme" è dovuto al fatto che il processo di cambiamento innescato a partire dal 1998 (L.R. 11/1998) può essere interpretato solo in modo sostanzialmente olistico e isolare singoli nessi causa-effetto dal quadro complessivo e sistemico delle trasformazioni introdotte è operazione concettualmente e praticamente assai difficile, se non impossibile. E oltretutto non è neppure utile, per almeno due ragioni. In primo luogo, oggetto di interesse è proprio l'esame dei complessivi interventi di riforme introdotti e sviluppati nelle due legislature. Considerare il decentramento prescindendo dalle altre riforme promosse dal governo regionale e dalla D.G. Agricoltura (istituzione dell'Organismo Pagatore Regionale, nascita dei Centri di Assistenza Agricola, sviluppo del Sistema Informativo Agricolo Regionale Lombardo ecc.) è ben poco significativo" (pp. 11-12).

La survey prevista nell'ambito della presente ricerca si propone pertanto di valutare:

- l'effetto di lungo periodo dell'attuazione di forme di sussidiarietà verticale nel settore dell'agricoltura (una sola rilevazione in un dato momento non è infatti sufficiente);

---

<sup>3</sup> IReR (novembre 2004), *Osservatorio sulla riforma amministrativa ed il federalismo - Rendimento verso gli utenti e gli stakeholder nell'attuazione delle deleghe* (Cod. IReR 2004A001), Rapporto finale.

- l'insieme degli interventi condotti per il miglioramento della politica agricola.

I risultati dell'indagine sono stati confrontati con quelli emersi nella survey realizzata nel 2005, sopra ricordata, che aveva coinvolto 327 interviste tra le imprese agricole operanti nelle province di Brescia, Lodi e Milano. Il campione, statisticamente significativo, aveva permesso di esaminare l'impatto delle politiche agricole lombarde dopo il decentramento, fornendo gli elementi conoscitivi per una prima valutazione delle politiche stesse, con un focus particolare sui profili di *customer satisfaction*.

L'obiettivo della survey 2007 è stato invece quello di fornire elementi di conoscenza sul sistema destinatario delle politiche pubbliche in campo agricolo, al fine di individuare le aree di intervento per il miglioramento. Finalità ultima della valutazione è infatti l'individuazione di percorsi di miglioramento attraverso elementi di conoscenza, la cui interpretazione sia sufficientemente condivisa<sup>4</sup>.

Un ulteriore elemento di metodo introdotto nella presente ricerca è consistito nella conduzione di un focus group, inteso come momento strutturato di confronto con gli operatori finalizzato a una migliore interpretazione dei risultati della survey e, più in generale, a una più ampia ricognizione dei trend in corso nel settore dell'agricoltura, relativamente agli aspetti oggetto di indagine (confrontare capitolo 5).

## 1.2. Oggetto dell'indagine

Il macroprocesso esaminato dall'indagine riguarda l'erogazione dei contributi pubblici in agricoltura. Tale processo è stato significativamente modificato dai diversi interventi occorsi a partire dalla L.R. 11/1998<sup>5</sup>, e dunque le sue prestazioni attuali sono un elemento importante per l'analisi del funzionamento del complessivo sistema pubblico.

Sono quindi state selezionate le specifiche "misure di intervento" oggetto di analisi tramite questionario: ciascuna misura configura a sua volta un sottoprocesso composto di fasi operative e fasi decisionali. Le misure sono le medesime oggetto della survey nel 2005: nell'ambito del Piano di Sviluppo Rurale (PSR), la Misura A "Investimenti nelle aziende agricole" e la Misura F "Misure agroambientali", e nell'ambito della Politica Agricola Comune (PAC) la Misura UMA "Utenti Macchine Agricole". A queste è stata aggiunta la Misura H "Imboschimento delle superfici agricole".

Tali Misure sono, come noto, strumenti del Piano di Sviluppo Rurale della Regione Lombardia, aventi come scopi:

---

<sup>4</sup> Cfr Hood C. e Lodge M. (2006), *Politics of the Public Service Bargain*, Oxford University Press.

<sup>5</sup> L.R. 11/1998 "Riordino delle competenze regionali e conferimento di funzioni in materia di agricoltura".

Misura A → sostenere finanziariamente tutti quegli investimenti da parte di imprese agricole che perseguano uno o più dei seguenti obiettivi:

- a) miglioramento della qualità della produzione e della sua competitività (“adeguamento alle esigenze del mercato”);
- b) tutela dell’ambiente e degli animali;
- c) realizzazione di risparmi energetici;
- d) miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro;
- e) aumento dei posti di lavoro;
- f) creazione delle condizioni che assicurino le pari opportunità fra donne e uomini.

Misura F → sostenere finanziariamente un vasto insieme di azioni finalizzate allo sviluppo:

- a) della produzione agricola integrata;
- b) della produzione agricola biologica;
- c) del miglioramento ambientale;
- d) della salvaguardia di razze animali locali minacciate da estinzione;
- e) del mantenimento di prati (di vario tipo e sotto varie condizioni);
- f) di certificazione ambientale dell’impresa agricola.

Misura H → sostenere finanziariamente una vasta gamma di interventi che abbiano lo scopo di incrementare la superficie boschiva sul territorio lombardo.

Misura UMA (Utenti Macchine Agricole - Libretto carburanti) → sostenere parte dei costi connessi all’utilizzo delle macchine agricole.

Per la Misura H non è disponibile un confronto con la rilevazione del 2005, poiché essa non era stata considerata: l’analisi del suo impatto contribuisce tuttavia a rendere più completo il quadro conoscitivo in merito alla qualità percepita dalle imprese agricole degli interventi di sussidio (nelle varie forme e modalità).

Per ciascuna Misura è identificabile una articolazione in quattro principali fasi:

- 1) la pianificazione dello sviluppo del settore agricolo (definizione degli obiettivi della misura, dell’ammontare di risorse stanziato, dei meccanismi di funzionamento);
- 2) il vaglio delle istanze delle imprese agricole (la fase oggetto di approfondimento; una particolare attenzione è posta all’interfaccia con l’utenza);
- 3) l’erogazione dei contributi/sussidi;
- 4) l’esecuzione dei controlli.

La qualità dell'interfaccia del sistema pubblico allargato - ricomprendente cioè, oltre a Regione ed Enti locali, anche i Centri di Assistenza Agricola (CAA) in quanto svolgono funzioni pubbliche e rappresentano l'interfaccia con l'utenza - è determinata principalmente dalla *fase di vaglio delle istanze delle imprese agricole* e parzialmente dalla fase di *erogazione dei contributi/sussidi*, e dunque a queste fasi sono da attribuirsi le "prestazioni" rilevate tramite survey (esaminate nei successivi capitoli da 2 a 4) e a queste si applicano principalmente le indicazioni di miglioramento.

### 1.3. Struttura del questionario

La struttura logica del questionario di rilevazione è proposta nella tabella 1.1 (il questionario di rilevazione è riportato nell'Allegato 1).

Le quattro colonne rispecchiano la struttura logica dell'intero studio.

Nella prima colonna si riporta l'*oggetto di analisi*, ciò che si vuole investigare attraverso la sottoposizione di determinate domande agli utenti. Inoltre, ove significativa, si esplicita anche l'ipotesi di fondo che è all'origine dell'investigazione.

Nel caso del primo gruppo di domande, oggetto dell'investigazione è il grado di accessibilità e fruibilità dei servizi amministrativi connessi alle Misure A/F/H/UMA, e l'ipotesi soggiacente è che "Il decentramento a Province, il SIARL e i CAA hanno accresciuto l'accessibilità per le imprese, e il sistema sta evolvendo verso una maggiore accessibilità, dovuta a interventi specifici post-decentramento e a processi di apprendimento". La congiunzione "e" sta a significare che si fa l'assunzione che gli interventi condotti in agricoltura, in particolare negli anni intercorsi tra il 2005 (precedente rilevazione) e il 2007 (attuale rilevazione), abbiano prodotto effetti positivi in termini di miglioramento nella qualità percepita.

La seconda colonna riporta la *variabile* attraverso la quale si esamina l'oggetto di investigazione. Così, ad esempio, se ad oggetto di indagine è il referente unico, la variabile rilevante è il "Valore percepito dall'utenza" dell'esistenza del referente unico per la specifica istanza.

La terza colonna definisce e operazionalizza gli indicatori attraverso i quali si effettua la rilevazione sull'andamento della variabile, cioè le *domande* poste nel corso dell'intervista, ad esempio nel caso del referente unico chiedendo all'utente 1) se è a conoscenza dell'esistenza del referente unico, e 2) esprimendo un giudizio sintetico sull'impatto che ha il referente unico rispetto alla gestione della propria istanza.

La quarta colonna riporta soprattutto *aspetti operativi* (come la scala sulla quale misurare la risposta) che permettono la traduzione in valori quantitativi delle risposte stesse.

Oggetto di indagine sono stati:

- *il grado di accessibilità e fruibilità del servizio*: si tratta del “cuore” della rilevazione, l’elemento che permette un primo riscontro sulla qualità percepita dei servizi di erogazione relativi alle Misure esaminate;
- *l’effetto dell’introduzione del referente unico*: si tratta di uno specifico profilo del servizio, che è stato ritenuto importante e dunque oggetto di specifica rilevazione;
- *l’analisi della domanda potenziale*: attraverso questa componente la rilevazione mira ad identificare quale sia la consistenza della porzione di imprese agricole che, pur ritenendo di avere i requisiti per fare domanda (rispettivamente, se sono stati contattati in merito alla Misura A, la domanda loro posta riguarda la Misura F, e viceversa), non la hanno poi materialmente effettuata, e soprattutto a esaminare per quali motivi la domanda non è stata prodotta;
- *i profili generali del servizio*: tramite questa parte della rilevazione si esamina la qualità percepita di diversi profili del servizio, quali la vicinanza/accessibilità degli uffici e la disponibilità degli interlocutori,; si cerca cioè di delineare quali aspetti del servizio, oltre al referente unico, siano ritenuti più o meno adeguati dall’utenza;
- *suggerimenti/proposte*: si tratta di una sezione che mira a raccogliere alcune indicazioni dall’utenza stessa in merito agli aspetti ritenuti meno adeguati del servizio e a eventuali suggerimenti. Questo tipo di rilevazioni non permettono di raccogliere “proposte strutturate” in merito allo sviluppo dei servizi, ma solo di esplicitare motivi di lamentela/disservizi percepiti, e di ricevere alcune indicazioni in termini di aspetti di prestazione del servizio ritenuti come particolarmente rilevanti da chi risponde a questa sezione del questionario;
- *comunicazione istituzionale*: l’ultima sezione, non presente nella rilevazione 2005, ha ad oggetto i profili di efficacia e di esaustività del sistema di comunicazione della D.G. Agricoltura.

**Tabella 1.1 - Struttura logica del questionario di rilevazione**

1. Ipotesi/oggetto di analisi	2. Variabile	3. Possibili domande per intervista	4. Operazionalizzazione e altre considerazioni di metodo
<p>Grado di accessibilità e fruibilità del servizio</p> <p><u>Ipotesi</u> Il decentramento a Province, il SIARL e i CAA hanno accresciuto accessibilità per imprese, e (ipotesi 2007) il sistema sta evolvendo verso una maggiore accessibilità, dovuta a interventi specifici post-decentramento e a processi di apprendimento</p> <p><u>Nota:</u> la Rilevazione sull'UMA permette "controllo" sull'effetto dei CAA</p>	<p>1. Grado di accessibilità/fruibilità</p> <p><u>Nota:</u> A6 è un controllo su A1 dopo aver posto all'interlocutore domande di dettaglio</p>	<p>A1. (per Misura A ovvero F ovvero H) Lei è stato beneficiario della Misura A/F/H: Come valuta la qualità del servizio per quanto riguarda l'erogazione dei contributi pubblici relativi alla misura A (ovvero F ovvero H)?</p> <p>A1. (per UMA) Lei è stato beneficiario della assegnazione di un "libretto carburanti". Come valuta la qualità del servizio per quanto riguarda l'assegnazione del beneficio "libretto carburanti"</p> <p>A2 Con quale interlocutore ha interagito solitamente per la presentazione della domanda relativa alla Misura A (/F/H)?</p> <p>A2 (per UMA) Con quale interlocutore ha interagito solitamente per la presentazione della domanda relativa alla assegnazione del beneficio "libretto carburanti"?</p> <p>A3 Come giudica la qualità dell'interfaccia/interazione avuta nella presentazione della domanda relativa alla Misura A (/F/H)?</p> <p>A3 (per UMA) Come giudica la qualità dell'interfaccia/interazione avuta nella presentazione della domanda relativa assegnazione del "libretto carburanti"?</p> <p>A4. In media, quante volte ha dovuto recarsi nella sede dell'interlocutore per completare l'iter della domanda relativa alla Misura A (/F/H)?</p> <p>A4 (per UMA) In media, quante volte ha dovuto recarsi nella sede dell'interlocutore per completare l'iter della domanda relativa alla assegnazione del "libretto carburanti"?</p>	<p>Per le domande A1, A3 e A6: su scala da 1 a 10</p> <p>Per A2: [Provincia di (BS, LO, MI), Centro di Assistenza Agricola (CAA), Associazione Professionale (es. Coldiretti, CIA, Confagricoltura), Studio professionale o società di servizi, Altro)</p> <p>Per A4: numero</p> <p>Per A5: [meno di mezza giornata, tra mezza e una giornata, tra 1 e 2 giornate, più di 2 giornate]</p>

*Segue*

Continua tabella 1.1

1. Ipotesi/oggetto di analisi	2. Variabile	3. Possibili domande per intervista	4. Operazionalizzazione e altre considerazioni di metodo
Analisi dell'effetto dell'introduzione del referente unico	2. Valore "percepito dall'utenza" dell'esistenza del referente unico per la istanza	A5. In media, quanto è stato per la sua impresa il tempo dedicato alla compilazione della domanda per la Misura A (ovvero F ovvero H)?	
		A5 (per UMA) In media, quanto è stato per la sua impresa il tempo dedicato alla compilazione della domanda relativa alla assegnazione del "libretto carburanti"?	
Analisi domanda potenziale	3. Domanda inevasa potenziale	A6. Come valuta la qualità complessiva della gestione della domanda?	
		A7a. Le è stato esplicitato il nome del responsabile del procedimento che ha curato la sua pratica relativa alla Misura A (/F/H)?	Per A7a: SI/NO
		A7a (per UMA) Le è stato esplicitato il nome del responsabile del procedimento che ha curato la sua pratica relativa assegnazione del "libretto carburanti"?	Per A7b: scala da 1 a 10
		(Se SI?) A7b. Come valuta l'introduzione del referente unico per la gestione delle istanze?	
		A8a. Lei ha presentato domanda per il contributo di cui alla Misura A/F? [SI/NO]	Quesito da porre ad intervistati selezionati per la domanda A (in questo caso la domanda è relativa ad F), ovvero selezionati per la domanda F (in questo caso la domanda è relativa ad A), e ad entrambi (selezionati in base ad A o F) con riguardo alla UMA
		A8b. Se no: perché:	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non ne avevo necessità (opzione 1);</li> <li>- Mancanza dei requisiti (opzione 2);</li> <li>- mancanza di informazione (opzione 3);</li> <li>- Troppo bassa la probabilità di ricevere un contributo (opzione 4);</li> <li>- Troppo bassa la percentuale di contributo pubblico rispetto al totale dell'investimento da effettuare (opzione 5);</li> <li>- Troppi obblighi da rispettare (opzione 6).</li> </ul>	Per A8b. Va scelta solo una opzione

Continua tabella 1.1

1. Ipotesi/oggetto di analisi	2. Variabile	3. Possibili domande per intervista	4. Operazionalizzazione e altre considerazioni di metodo
Analisi profili generali del servizio "Suggerimenti"/ Proposte che possono emergere dagli utenti	4. Profili del servizio	A8a. (per UMA) Lei ha presentato domanda per il beneficio UMA "Libretto Carburanti"? [SI/NO]	
		<p>A8b (per UMA). Se no: perché:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Non ne avevo necessità (opzione 1);</li> <li>- Mancanza dei requisiti (opzione 2);</li> <li>- mancanza di informazione (opzione 3);</li> <li>- Troppi obblighi da rispettare (opzione 4).</li> </ul> <p>A9. Come valuta le seguenti caratteristiche del servizio relative alla Misura A (/F/H)?:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A9a) Vicinanza/accessibilità degli uffici presso i quali si reca;</li> <li>- A9b) Disponibilità degli interlocutori;</li> <li>- A9c) Reperibilità delle informazioni necessarie;</li> <li>- A9d) Utilità complessiva del servizio.</li> </ul>	Per ogni domanda: scala da 1 a 10
		<p>A9. Come valuta le seguenti caratteristiche del servizio relative alla Misura UMA "Libretto Carburanti"?:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A9a) Vicinanza/accessibilità degli uffici presso i quali si reca;</li> <li>- A9b) Disponibilità degli interlocutori;</li> <li>- A9c) Reperibilità delle informazioni necessarie;</li> <li>- A9d) Utilità complessiva del servizio.</li> </ul>	
		<p>A10. Quali fattori potrebbero secondo lei migliorare il servizio relativamente all'erogazione della misura A/F/H?:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Una migliore informazione sulle Misure finanziate da contributi pubblici (opzione 1);</li> <li>- Tempi di risposta più ridotti per sapere se la domanda è stata ammessa e finanziata (opzione 2);</li> <li>- Una percentuale di finanziamento pubblico sul totale dell'investimento più elevata (opzione 3).</li> </ul>	Per A10 Va scelta solo una opzione

Continua tabella 1.1

1. Ipotesi/oggetto di analisi	2. Variabile	3. Possibili domande per intervista	4. Operazionalizzazione e altre considerazioni di metodo
Efficacia/chiarzza/ esaustività del sistema di comunicazione della Direzione Generale Agricoltura Regione Lombardia	Profili della comunicazione	<p>A10. Quali fattori potrebbero secondo lei migliorare il servizio relativamente all'erogazione della misura UMA "Libretto Carburanti"?:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Una migliore informazione sulle Misure finanziate da contributi pubblici (opzione 1);</li> <li>- Tempi di risposta più ridotti per sapere se la domanda è stata ammessa e finanziata (opzione 2).</li> </ul>	
		<p>A11a. Come è venuto a conoscenza della possibilità di accedere a benefici pubblici (finanziamenti) relativamente alla Misura A(/F/H)?:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sito internet D.G. Agricoltura Regione Lombardia (opzione 1);</li> <li>- Periodico mensile della D.G. Agricoltura "Lombardia Verde" (opzione 2);</li> <li>- CAA (quale?) (opzione 3);</li> <li>- Associazioni professionali (opzione 4);</li> <li>- Altro: precisare (opzione 5).</li> </ul>	<p>Per A11a va scelta solo una opzione</p> <p>Per opzione 3 va precisato quale CAA</p> <p>Per opzione 5 va precisato da chi l'interlocutore ha avuto la informazione (tipicamente Province o Comunità montane, ma non vanno dati suggerimenti al rispondente)</p>
		<p>A11b. (da porre solo se la risposta ad A11a è: il sito internet DG Agri o il periodico Lombardia Verde) Come valuta l'informazione disponibile sul sito/su Lombardia Verde?</p>	<p>Per A11b scala da 1 a 10</p>

## 1.4. La rilevazione: popolazione e campione

Il riferimento iniziale dell'indagine è rappresentato dalle imprese agricole lombarde registrate nel Sistema informativo agricolo della Regione Lombardia (SIARL).

Nell'anagrafe aziendale ciascuna unità è individuata in modo univoco attraverso il CUA (codice identificativo dell'azienda), corrispondente al numero di partita IVA dell'impresa o al codice fiscale del titolare.

L'anagrafica delle aziende scaricata dal SIARL per questa indagine, in data 7 luglio 2007, contiene 94.735 record, ciascuno identificato da un CUA univoco: tale elenco comprende non solo le aziende agricole lombarde ma anche aziende agricole che operano in altre regioni e che hanno presentato domande di finanziamento tramite il SIARL e imprese operanti in settori connessi all'agricoltura ma che non svolgono attività produttiva.

Si è pertanto proceduto a eliminare le imprese che non avessero la sede legale in Lombardia, quelle con un codice OTE non maggiore di zero o uguale a 9000 (OTE 9000=aziende non classificate) e quelle con un reddito totale d'impresa uguale a zero (UDE=0).

Complessivamente sono rimaste 50.824 posizioni anagrafiche distinte, che rappresentano un insieme di aziende agricole con caratteristiche professionali che ben rappresentano, secondo quanto evidenziato anche da precedenti analisi<sup>6</sup>, l'universo delle aziende lombarde.

L'archivio relativo al fascicolo aziendale è stato integrato con le seguenti informazioni desunte dal SIARL:

- Flag di presenza/assenza di domande relative alle misure A (campagna 2005), F (campagna 2006), H (campagna 2005). Le campagne sono state selezionate utilizzando quella del 2006 oppure l'ultima in termini temporali in cui fossero presenti un significativo numero di imprese;
- Flag beneficiario UMA, assegnazione 2006.

Le relative frequenze sono riportate nelle tabelle 1.2, 1.3, 1.4 e 1.5.

---

<sup>6</sup> IReR (febbraio 2007), *Il sistema informativo agricolo della Regione Lombardia* (Cod. IReR 2006B020), Rapporto finale.

**Tabella 1.2 - Domanda Misura A, campagna 2005**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	no	47219	92,9	92,9	92,9
	si	3605	7,1	7,1	100,0
Totale		50824	100,0	100,0	

*Fonte: elaborazione IReR su dati SIARL*

**Tabella 1.3 - Domanda Misura F, campagna 2006**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	no	40652	80,0	80,0	80,0
	si	10172	20,0	20,0	100,0
Totale		50824	100,0	100,0	

*Fonte: elaborazione IReR su dati SIARL*

**Tabella 1.4 - Domanda Misura H, campagna 2005**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	no	50395	99,2	99,2	99,2
	si	429	0,8	0,8	100,0
Totale		50824	100,0	100,0	

*Fonte: elaborazione IReR su dati SIARL*

**Tabella 1.5 - Beneficiario UMA, assegnazione 2006**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	no	39946	78,6	78,6	78,6
	si	10878	21,4	21,4	100,0
Totale		50824	100,0	100,0	

*Fonte: elaborazione IReR su dati SIARL*

A partire dal complesso delle 50.824 posizioni anagrafiche distinte estratte dal SIARL, è stato definito l'universo di rilevazione sulla base dei seguenti criteri:

- aziende agricole lombarde che hanno presentato domanda di contributo in relazione alle Misure A, F e UMA nelle province di Brescia, Lodi e Milano;
- aziende agricole lombarde che hanno presentato domanda di contributo in relazione alla Misura H in tutte le province.

L'universo è costituito da 3.951 posizioni distribuite secondo i criteri indicati nella tabella che segue (tabella 1.6):

**Tabella 1.6 - Distribuzione dell'universo per tipo di contributo ricevuto dall'azienda**

	N°	Percentuale
Solo F	488	12,4
Solo A	42	1,1
F e UMA	2088	52,8
A e UMA	579	14,7
F e A	17	0,4
F A e UMA	308	7,8
H	429	10,9
<b>Totale</b>	<b>3951</b>	<b>100,0</b>

*Fonte: indagine IReR 2007*

Nelle tabelle 1.7, 1.8 e 1.9 sono riportate le caratteristiche delle imprese agricole oggetto dell'indagine, in funzione della Misura, suddivise per distribuzione territoriale, per dimensione (distinguendo rispettivamente tra maggiori o minori di 20 ettari) e per ettore in cui operano.

**Tabella 1.7 - Provincia di localizzazione dell'azienda, per Misura**

	Misura		Totale
	Misura A/F	Misura H	
Bergamo		0,9%	0,1%
Brescia	71,4%	4,7%	64,2%
Cremona		16,6%	1,8%
Lodi	11,1%	4,9%	10,4%
Mantova		22,8%	2,5%
Milano	17,5%	10,7%	16,7%
Pavia		38,9%	4,2%
Varese		0,5%	0,1%
<b>N°</b>	<b>3522</b>	<b>429</b>	<b>3951</b>

*Fonte: indagine IReR 2007*

**Tabella 1.8 - Dimensione dell'azienda, per Misura**

	Misura A/F	Misura H	Totale
Fino a 20 ha	56,4%	42,0%	54,9%
Oltre 20 ha	43,6%	58,0%	45,1%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>N°</b>	<b>3522</b>	<b>429</b>	<b>3951</b>

*Fonte: indagine IReR 2007*

**Tabella 1.9 - Settore dell'azienda (codice OTE), per Misura**

	Misura A/F	Misura H	Totale
1	20,1%	69,2%	25,5%
2	0,3%	0,7%	0,3%
3	11,1%	7,2%	10,7%
4	55,2%	7,2%	50,0%
5	3,7%	3,5%	3,7%
6	2,2%	7,7%	2,8%
7	1,6%	0,7%	1,5%
8	5,8%	3,7%	5,6%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%
N°	3522	429	3951

*Fonte: indagine IReR 2007*

Il piano di campionamento prevede la definizione di quote per provincia di localizzazione e dimensione (superficie agricola utilizzata) dell'azienda.

Sono stati inoltre adottati i seguenti criteri:

- sovrarappresentazione delle aziende localizzate nelle province di Lodi e di Milano, in modo da garantire la possibilità di confronto tra le province oggetto dell'indagine (la provincia di Brescia è, infatti, quella caratterizzata dal maggior numero di imprese agricole);
- data la minore numerosità delle aziende che hanno ricevuto contributi sulla Misura A, rispetto alla F, le interviste somministrate alle aziende che hanno ricevuto entrambi i contributi sono state effettuate con riferimento alla Misura A;
- le interviste rivolte alle aziende che hanno ricevuto contributi sulla Misura H non sono limitate alle province di Brescia, Lodi e Milano, bensì estese a tutte le province lombarde, e non vengono definite quote di campionamento (data la limitata numerosità, sono state tutte fatte oggetto di rilevazione).

Le interviste sono state condotte nel periodo dal 25 settembre al 9 ottobre 2007, nella fascia oraria 14-20, con la metodologia C.A.T.I.

L'esito della rilevazione telefonica è sintetizzato nella tabella che segue (tabella 1.10).

**Tabella 1.10 - Riepilogo andamento rilevazione telefonica**

Interviste complete e valide	1.112
Interviste complete non valide	18
Persona non disponibile per il periodo della rilevazione	179
Rifiuti iniziali	195
Rifiuti durante l'intervista	39
Appuntamenti non rispettati	395
<b>Totale contatti</b>	<b>1.938</b>
Numeri mancanti o sbagliati	128
Chiamate senza esito (linea libera, occupata, segreteria telefonica)	352
Raggiunto numero di tentativi previsto	30
<b>Totale tentativi di contatto</b>	<b>2.448</b>

*Fonte: indagine IReR 2007*

Nell'allegato 2 al presente rapporto è riportata la nota sulla rilevazione telefonica.

## Capitolo 2

### *I risultati della survey: fruibilità ed accessibilità del servizio*

#### 2.1. Qualità percepita della fruibilità del servizio

Il presente capitolo esamina la “qualità” complessiva del servizio in termini di accessibilità e fruibilità (interfaccia), come percepita dall’utente. Il quesito posto agli intervistati richiede proprio di fornire una valutazione d’insieme sul servizio erogato. Il quesito n. 6 richiede, infatti, all’intervistato “Come valuta la qualità complessiva della gestione della domanda?”.

I risultati sono illustrati nelle tabelle 2.1 e 2.3 e confrontati con i risultati della rilevazione 2005 (tabella 2.2).

**Tabella 2.1 - Rilevazione 2007 - Valutazione qualità del servizio misure A/F e UMA**

	Media	Deviazione standard	N°
Valutazione qualità del servizio riferita al processo di erogazione dei contributi Misura A/F	6,9	2,0	920
Valutazione qualità del servizio riferita al processo di erogazione dei contributi UMA	7,7	1,8	823

*Fonte: indagine IReR 2007*

**Tabella 2.2 - Rilevazione 2005 - Valutazione qualità del servizio misure A/F e UMA**

	Media	Deviazione standard	N°
Valutazione qualità del servizio riferita al processo di erogazione dei contributi Misura A/F	7,7	1,9	316
Valutazione qualità del servizio riferita al processo di erogazione dei contributi UMA	7,1	2,1	282

*Fonte: indagine IReR 2005*

**Tabella 2.3 - Rilevazione 2007 - Valutazione della qualità del servizio per provincia**

		Provincia		
		Brescia	Lodi	Milano
Valutazione qualità del servizio riferita al processo di erogazione dei contributi Misura A/F	Media	6,8	6,9	7,0
	Deviazione standard	2,0	1,9	2,1
	N°	546	147	227
Valutazione qualità del servizio riferita al processo di erogazione dei contributi UMA	Media	7,6	7,9	7,7
	Deviazione standard	1,8	1,6	1,9
	N°	481	143	199

Fonte: indagine IReR 2007

La prima osservazione è che la qualità percepita del servizio rispetto alle Misure A ed F si è ridotta rispetto al valore del 2005<sup>7</sup>, mentre l'opposto è accaduto per la Misura UMA. Si tratta di scostamenti contenuti (pari a 0,8 in un caso e 0,6 nell'altro) ma comunque di una certa rilevanza.

Il quadro complessivo è quello di un giudizio "soddisfacente", ma con una tendenza opposta nelle due diverse Misure. La disaggregazione per provincia non offre elementi di significativa differenziazione (i valori sono sostanzialmente allineati nei tre casi di Brescia, Lodi e Milano).

Tuttavia, il quesito sulla gestione complessiva della domanda da parte del "sistema pubblico" (incluso in questo anche gli operatori accreditati e quindi svolgenti una funzione pubblica) presenta valori decisamente superiori sia riguardo alla Misura A/F che alla Misura UMA (tabella 2.4) mentre il dato del 2005 era sostanzialmente allineato (tabella 2.5).

**Tabella 2.4 - Rilevazione 2007 - Gestione della domanda Misura A/F/UMA**

	Media	Deviazione standard	N°
Valutazione complessiva della gestione della domanda (Misura A/F)	7,5	1,6	913
Valutazione complessiva della gestione della domanda (UMA)	8,0	1,6	821

Fonte: indagine IReR 2007

<sup>7</sup> In termini di valore medio. Nel commento ai risultati della rilevazione si farà sempre riferimento ai valori medi. Ai fini dell'interpretazione del dato può essere talvolta rilevante considerare anche la deviazione standard, che rappresenta il grado di "dispersione" dei singoli valori puntuali rilevati (le singole risposte fornite dagli intervistati) rispetto al valore medio stesso.

Quanto più è bassa la deviazione standard, tanto più i valori delle singole rilevazioni (le singole interviste) sono in generale vicini al valore medio. Quanto più alta è la deviazione standard, tanto più i valori delle singole rilevazioni si discostano dal valore medio.

**Tabella 2.5 - Rilevazione 2005 - Gestione della domanda Misura A/F/UMA**

	Media	Deviazione standard	N°
Valutazione complessiva della gestione della domanda (Misura A/F)	7.5	1.7	314
Valutazione complessiva della gestione della domanda (UMA)	7.5	1.8	272

Fonte: indagine IReR 2005

Vi sono due interpretazioni possibili e in buona parte complementari: la prima è che l'effettivo valore della qualità percepita sia superiore, sia per le Misure A/F che per la Misura UMA, al valore rilevato alla domanda 1; in sostanza, quando richiesto di valutare non genericamente "il servizio" ma specificamente "l'interfaccia" con il sistema pubblico, l'interlocutore esprime un valore maggiormente positivo.

La seconda interpretazione ha più a che vedere con le dinamiche (anche psicologiche) delle interviste telefoniche: mentre la prima reazione di un rispondente è sempre tendenzialmente "negativa" (perché la telefonata "fa perdere tempo", oppure "se è un servizio pubblico allora la qualità non sarà molto alta"), una volta che l'intervistato ha modo di entrare nel merito (attraverso le successive domande), le sue risposte tendono ad essere più oggettive (o quantomeno tendono a non avere più una distorsione negativa).

Complessivamente, comunque, la qualità percepita dell'interazione dell'imprenditore agricolo con il sistema pubblico si posiziona a livelli di buon soddisfacimento.

Una dinamica sostanzialmente analoga (valori maggiori nella risposta al quesito 6 rispetto al quesito 1) si rileva anche per la Misura H, seppur in grado minore.

Per quanto riguarda il dato disaggregato sulle singole province (tabella 2.6), anche in questo caso non si registrano significative differenze tra le province considerate.

**Tabella 2.6 - Rilevazione 2007 - Gestione della domanda Misure A/F/UMA - dato per provincia**

		Provincia		
		Brescia	Lodi	Milano
Valutazione complessiva della gestione della domanda (Misura A/F)	Media	7,4	7,4	7,6
	Deviazione standard	1,7	1,5	1,6
	N°	543	146	224
Valutazione complessiva della gestione della domanda (UMA)	Media	8,0	8,1	8,0
	Deviazione standard	1,6	1,4	1,7
	N°	481	143	197

Fonte: indagine IReR 2007

## 2.2. Interfaccia per l'impresa agricola

Il successivo aspetto esaminato riguarda l'interlocutore dell'imprenditore agricolo per la presentazione della domanda (tabelle 2.7, 2.8 e 2.9).

Tale aspetto presenta nel settore dell'agricoltura una sua complessità dovuta a due differenti fattori:

- da un lato le trasformazioni introdotte dalle riforme condotte dal governo regionale, che hanno allargato il sistema degli interlocutori delle aziende agricole attraverso l'attuazione di interventi sia di sussidiarietà verticale con le deleghe e i trasferimenti alle Province, che di sussidiarietà orizzontale tramite l'istituzione di soggetti accreditati quali i CAA;
- dall'altro lato, il settore si caratterizza per la presenza di soggetti associativi (CIA, Coldiretti, Confagricoltura) rappresentativi di interessi organizzati molto ben strutturati. Inoltre, diversi studi professionali specializzati operano nel settore.

Per tale complesso di ragioni è stato ritenuto utile investigare quali fossero gli interlocutori delle imprese agricole per quanto attiene alla presentazione della domanda.

Emerge che nella stragrande maggioranza dei casi l'interlocutore è rappresentato da una associazione professionale: il 78,6% con riguardo alle Misure A/F e l'86,1% nel caso della domanda UMA. Rispetto al 2005, il quadro è in questo caso invariato.

Il dato conferma la tendenza molto diffusa tra gli imprenditori agricoli ad affidarsi alla propria associazione professionale per quanto riguarda l'interfaccia con il sistema pubblico nel suo complesso.

Il quadro cambia invece parzialmente nel caso della Misura H, per la quale studi professionali e società di servizi, e direttamente le stesse Province, sono interlocutori importanti, anche se la quota maggiore (49,3%) continua ad essere garantita dalle associazioni professionali (mentre il dato in tabella 2.8, che pone il quesito sulla Misura UMA anche agli imprenditori selezionati in quanto destinatari di Misura H, conferma come nel caso della UMA il ruolo principale sia svolto nella stragrande maggioranza dei casi, 78,4%, dalle associazioni professionali).

**Tabella 2.7 - Rilevazione 2007 - Interlocutore per la presentazione della domanda Misure A/F/UMA**

	Provincia	4,0
	Centro di Assistenza Agricola (CAA)	5,3
Interlocutore per la presentazione della domanda (Misura A/F)	Ass. Prof.le (Coldiretti, CIA, Confagricoltura)	78,6
	Studio professionale o società di servizi	7,1
	Altro	4,9
	Non sa o non risponde	0,1
<b>Totale</b>		<b>100,0</b>
	<b>N°</b>	<b>964</b>
	Provincia	0,9
	Centro di Assistenza Agricola (CAA)	6,5
Interlocutore per la presentazione della domanda (UMA)	Ass. Professionale (Coldiretti, CIA, Confagricoltura)	86,1
	Studio professionale o società di servizi	1,6
	Altro	4,4
	Non sa o non risponde	0,5
<b>Totale</b>		<b>100,0</b>
	<b>N°</b>	<b>849</b>

Fonte: indagine IReR 2007

**Tabella 2.8 - Rilevazione 2007 - Interlocutore per la presentazione della domanda Misure H/UMA**

	Provincia	14,2
	Centro di Assistenza Agricola (CAA)	5,4
Interlocutore per la presentazione della domanda (Misura H)	Ass. Prof.le (Coldiretti, CIA, Confagricoltura)	49,3
	Studio professionale o società di servizi	22,3
	Altro	8,8
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>
	<b>N°</b>	<b>148</b>
	Provincia	3,0
	Centro di Assistenza Agricola (CAA)	8,2
Interlocutore per la presentazione della domanda (UMA)	Ass. Professionale (Coldiretti, CIA, Confagricoltura)	78,4
	Studio professionale o società di servizi	3,7
	Altro	6,7
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>
	<b>N°</b>	<b>134</b>

Fonte: indagine IReR 2007

Il successivo quesito mira a rilevare il grado di soddisfacimento dell'imprenditore agricolo verso l'interfaccia (tabella 2.9). All'intervistato è stato richiesto di giudicare la qualità del rapporto con il proprio interlocutore per la presentazione della domanda. La valutazione espressa dagli intervistati riporta un buon risultato, con valori oltre la soglia di 8 in una scala da 1 a 10. Tali valori sono perfino leggermente superiori per la Misura UMA, un risultato probabilmente attribuibile alla relativa maggiore "semplicità" della pratica UMA rispetto alle altre. Il valore superiore alla soglia di 8 risulta migliorato rispetto al 2005.

**Tabella 2.9 - Rilevazione 2007 - Valutazione dell'interfaccia Misure A/F/H/UMA**

	Media	Deviazione standard	N°
Valutazione dell'interfaccia (Misura A/F)	8,0	1,6	962
Valutazione dell'interfaccia (UMA)	8,3	1,4	842
Valutazione dell'interfaccia (Misura H)	8,1	1,7	148
Valutazione dell'interfaccia (UMA)	8,2	1,5	134

*Fonte: indagine IReR 2007*

Nel dibattito pubblico, soprattutto da parte delle associazioni rappresentative del mondo dell'impresa, l'aspetto al quale viene dato forse la maggiore importanza è la "onerosità" per l'impresa di interfacciarsi con la Pubblica amministrazione. Le successive domande poste nel corso della rilevazione si sono quindi proposte di stimare la percezione di onerosità dell'imprenditore nell'interfacciarsi con il sistema pubblico ai fini della presentazione della domanda. Si è dunque indagato, per la varie Misure, il numero di volte in cui l'imprenditore ha avuto necessità di recarsi dall'interlocutore e il tempo dedicato complessivamente alla preparazione della domanda.

Cominciando dal numero di contatti, la domanda posta all'intervistato ha riguardato il numero di volte che l'imprenditore ha dovuto recarsi nella sede del suo interlocutore per completare l'iter relativo alla domanda della Misura in questione. Si tratta di una indicazione sintetica ma in generale molto rilevante per stimare l'onerosità della pratica dal punto di vista dell'impresa agricola. La tabella 2.10 riporta i valori relativi al 2007, da confrontarsi con i medesimi valori (fatta eccezione per la Misura H, allora non oggetto di investigazione) relativi al 2005 (tabella 2.11).

**Tabella 2.10 - Rilevazione 2007 - Contatti con l'interlocutore Misure A/F/H/UMA**

Misura	Numero contatti	Percentuale
<b>Misura A/F</b>	0	3,8
	1	29,8
	2	39,3
	3	12,7
	4	4,8
	5 o più	9,6
Totale		100,0
	N°	937
<b>UMA (quesito posto agli intervistati in merito alla Misura A/F)</b>	0	1,3
	1	49,0
	2	41,9
	3	5,1
	4	1,2
	5 o più	1,4
Totale		100,0
<b>Misura H</b>	0	8,6
	1	20,0
	2	35,7
	3	11,4
	4	11,4
	5 o più	12,9
Totale		100,0
	N°	140
<b>UMA (quesito posto agli intervistati in merito alla Misura H)</b>	0	3,8
	1	43,2
	2	39,4
	3	9,1
	4	3,0
	5 o più	1,5
Totale		100,0
	N°	132

Fonte: indagine IReR 2007

**Tabella 2.11 - Rilevazione 2005 - Contatti con l'interlocutore Misure A/F/UMA**

Misura	Numero Contatti	Percentuale
<b>Misura A/F</b>	0	3,4
	1	32,4
	2	35,2
	3	13,1
	4	6,4
	5 o più	7,3
	Non sa - non risponde	2,1
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>
	<b>N°</b>	<b>327</b>
<b>UMA</b>	0	3,7
	1	36,7
	2	37,9
	3	5,5
	4	0,9
	5 o più	2,4
	Non sa - non risponde	12,8
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>
	<b>N°</b>	<b>327</b>

Fonte: indagine IReR 2005

Per quanto riguarda i valori 2007, con riferimento alle Misure A, F e UMA, la stragrande maggioranza delle istanze ha richiesto all'imprenditore di recarsi dal proprio interlocutore uno o due volte. Solo riguardo alla Misura H si riscontra una "coda" della distribuzione più lunga, nel senso che oltre il 30% dei casi hanno richiesto di rivolgersi all'interlocutore tre o più volte, con un abbastanza rilevante 12,9% che dichiara di essersi dovuto recare dall'interlocutore cinque volte o più.

Dal confronto con i valori del 2005 (tabella 2.11) non emergono particolari differenze (si tenga conto nella lettura dei dati che la tabella 2.11 computa anche i "non sa, non risponde", che invece non sono inclusi nel totale portato a cento della tabella 2.10).

Per quanto attiene al tempo dedicato alla compilazione della domanda (tabella 2.12), esso risulta essere inferiore alla mezza giornata nella grande maggioranza dei casi per quanto attiene sia le Misure A ed F (inferiore alla mezza giornata in oltre il 70% dei casi) che UMA (oltre il 90%). Solo per la Misura H vi è una percentuale significativa che si colloca tra mezza e una giornata (oltre il 20%), con addirittura un 8,1% che dichiara di dedicare oltre due giornate alla predisposizione della domanda.

Con riferimento a questo parametro di prestazione si configura un significativo miglioramento rispetto al 2005 (tabella 2.13). Infatti nel 2005 solo il 63,3% dei rispondenti dichiarava di dedicare meno di mezza giornata alla compilazione delle domanda sulle Misure A e F, contro il 72,1% della rilevazione 2007.

Il dato è ancora più rilevante se si esamina la Misura UMA relativamente alla quale si ha un miglioramento netto nella percentuale di coloro che dichiarano di

dedicare meno di mezza giornata alla compilazione della domanda: dal 71,3% a oltre il 90%.

**Tabella 2.12 - Rilevazione 2007 - Tempo dedicato alla compilazione della domanda**

<b>Misura</b>	<b>Tempo</b>	<b>Percentuale</b>
<b>Misura A/F</b>	Meno di mezza giornata	72,1
	Tra mezza e una giornata	12,3
	Tra una e due giornate	4,0
	Più di due giornate	5,9
	Non sa o non risponde	5,6
<b>Totale</b>		<b>100,0</b>
	<b>N°</b>	<b>964</b>
<b>UMA</b> (quesito posto agli intervistati in merito alla Misura A/F)	Meno di mezza giornata	91,6
	Tra mezza e una giornata	4,5
	Tra una e due giornate	0,8
	Più di due giornate	0,6
	Non sa o non risponde	2,5
<b>Totale</b>		<b>100,0</b>
	<b>N°</b>	<b>849</b>
<b>Misura H</b>	Meno di mezza giornata	61,5
	Tra mezza e una giornata	20,9
	Tra una e due giornate	6,8
	Più di due giornate	8,1
	Non sa o non risponde	2,7
<b>Totale</b>		<b>100,0</b>
	<b>N°</b>	<b>148</b>
<b>UMA</b> (quesito posto agli intervistati in merito alla Misura H)	Meno di mezza giornata	92,5
	Tra mezza e una giornata	3,0
	Tra una e due giornate	0,7
	Più di due giornate	1,5
	Non sa o non risponde	2,2
<b>Totale</b>		<b>100,0</b>
	<b>N°</b>	<b>134</b>

*Fonte: indagine IReR 2007*

**Tabella 2.13 - Rilevazione 2005 - Tempo dedicato alla compilazione della domanda**

<b>Misura</b>	<b>Tempo</b>	<b>Percentuale</b>
<b>Misura A/F</b>	Meno di mezza giornata	63,3
	Tra mezza e una giornata	17,1
	Tra una e due giornate	6,7
	Più di due giornate	6,4
	Non sa - non risponde	6,4
<b>Totale</b>		<b>100,0</b>
	<b>N°</b>	<b>327</b>
<b>UMA</b>	Meno di mezza giornata	71,3
	Tra mezza e una giornata	9,2
	Tra una e due giornate	1,8
	Più di due giornate	0,9
	Non sa - non risponde	16,8
<b>Totale</b>		<b>100,0</b>
	<b>N°</b>	<b>327</b>

*Fonte: indagine IReR 2005*

## Capitolo 3

### *Profili del servizio*

Per quanto riguarda i profili del servizio, il primo aspetto indagato riguarda il responsabile unico del procedimento, e preliminarmente viene chiesto all'intervistato se abbia o meno ricevuto comunicazione del nome del responsabile di procedimento.

Prima di entrare nel merito della questione deve essere precisato un aspetto operativo. Molti rispondenti hanno chiesto ulteriore precisazione in merito a se con “responsabile di procedimento” si dovesse intendere il funzionario pubblico responsabile dello stesso ovvero l'interlocutore dell'imprenditore agricolo. Lo stesso problema si è posto in merito alla domanda successiva (confrontare *infra*, tabella 3.4 in merito al referente unico).

Questo è in effetti un primo risultato, nel senso che almeno sul piano della comunicazione appare esserci qualche problematicità connessa a questi profili del servizio. D'altra parte, appare ben comprensibile che nell'ambito di un sistema, articolato e complesso, nel quale l'interlocuzione è svolta dalle associazioni professionali, il destinatario finale del servizio, l'imprenditore, possa percepire in modo parzialmente sovrapposto sistema pubblico in senso stretto (le amministrazioni pubbliche: Regione e Province), sistema pubblico in senso largo (incluso i soggetti accreditati, i CAA, che svolgono funzioni pubbliche), e sistema dei soggetti che partecipano alla erogazione delle politiche pubbliche (associazioni di categoria: Coldiretti, Confagricoltura, CIA) e rappresentano interessi collettivi, pur non essendo titolari di funzioni pubbliche.

Proprio la complessità di tale sistema, e le possibili ambiguità di interpretazione da parte dei rispondenti, che si riflettono anche nella interpretazione dei dati, sono state approfondite e discusse in sede di focus group.

Chiarito questo aspetto nell'interpretazione dei dati, nel prosieguo del presente capitolo si riportano dapprima le rilevazioni connesse agli aspetti del responsabile di procedimento, del referente unico, della “domanda potenziale”, per concludere sugli altri aspetti del servizio, con l'obiettivo di fornire un quadro d'insieme dei profili del servizio erogato.

### 3.1. Il responsabile del procedimento

Il primo aspetto indagato è, come detto, la questione in merito alla comunicazione o meno del responsabile del procedimento. La risposta è abbastanza sorprendente: escludendo i “non sa/ non risponde”, si riscontra che sono più numerosi coloro che dichiarano di non aver ricevuto tale comunicazione rispetto a coloro che dichiaravano di averla ricevuta (tabella 3.1). Il dato è ancora più sorprendente se si considera che invece oltre il 65% degli intervistati dichiarava nella rilevazione del 2005 di aver ricevuto tale informazione (tabella 3.2). In entrambe le rilevazioni il dato si riduce ulteriormente quando si considera la Misura UMA.

**Tabella 3.1 - Rilevazione 2007 - Comunicazione nome responsabile procedimento - Misure A/F/H/UMA**

<b>Misura A/F:</b> Ha ricevuto comunicazione del nome del responsabile del procedimento?	Si	42,3
	No	46,6
	Non sa o non risponde	11,1
Totale		100,0
	N°	964
<b>UMA:</b> Ha ricevuto comunicazione del nome del responsabile del procedimento? (quesito posto agli intervistati in merito alla Misura A/F)	Si	31,3
	No	58,9
	Non sa o non risponde	9,8
Totale		100,0
	N°	849
<b>Misura H:</b> Ha ricevuto comunicazione del nome del responsabile del procedimento?	Si	66,2
	No	25,7
	Non sa o non risponde	8,1
Totale		100,0
	N°	148
<b>UMA:</b> Ha ricevuto comunicazione del nome del responsabile del procedimento? (quesito posto agli intervistati in merito alla Misura H)	Si	38,1
	No	57,5
	Non sa o non risponde	4,5
Totale		100,0
	N°	134

*Fonte:* indagine IReR 2007

**Tabella 3.2 - Rilevazione 2005 - Comunicazione nome responsabile procedimento - Misure A/F/UMA**

<b>Misura A/F:</b> Ha ricevuto comunicazione del nome del responsabile del procedimento?	Sì	65.4
	No	28.4
	Non sa - non risponde	6.1
Totale		100.0
	N°	327
<b>UMA:</b> Ha ricevuto comunicazione del nome del responsabile del procedimento?	Sì	51.1
	No	30.9
	Non sa - non risponde	18.0
Totale		100.0
	N°	327

Fonte: indagine IReR 2005

Anche il dato relativo alla distribuzione per Province merita di essere considerato (tabella 3.3). Emerge infatti una certa differenza tra Milano (dove sono di circa il 10% più numerosi coloro che dichiarano di aver ricevuto comunicazione rispetto a coloro che dichiarano di non averla ricevuta e Brescia (dove la situazione è esattamente capovolta). Questo aspetto, come vedremo, è stato approfondito in sede di focus group (cfr. cap. 5).

**Tabella 3.3 - Rilevazione 2007 - Comunicazione nome responsabile procedimento - Misure A/F/UMA**

		Provincia		
		Brescia	Lodi	Milano
<b>Misura A/F:</b> Ha ricevuto comunicazione del nome del responsabile del procedimento?	Sì	38,8	43,0	50,6
	No	50,0	43,0	40,4
	Non sa o non risponde	11,2	13,9	8,9
Totale		100,0	100,0	100,0
	N°	578	151	235
<b>UMA:</b> Ha ricevuto comunicazione del nome del responsabile del procedimento?	Sì	28,0	36,1	36,1
	No	61,6	54,4	55,6
	Non sa o non risponde	10,5	9,5	8,3
Totale		100,0	100,0	100,0
	N°	497	147	205

Fonte: indagine IReR 2007

### 3.2. Il referente unico

Il successivo quesito posto agli intervistati mirava a rilevare il gradimento sul referente unico. I risultati sono riportati nella tabella 3.4. Si osservano valori molto allineati tra le varie Misure, e nell'insieme leggermente superiori ai valori espressi nel 2005.

In sostanza, sono più numerosi coloro che giudicano tale innovazione “abbastanza positiva” rispetto a coloro che la giudicano “molto positiva”, mentre giudizi di indifferenza o addirittura negativi sono rari fino alla sostanziale irrilevanza statistica.

**Tabella 3.4 - Rilevazione 2007 - Referente unico Misure A/F/H/UMA**

	Molto positiva	34,1
<b>Misura A/F:</b> Come valuta l'introduzione del REFERENTE UNICO per la gestione delle istanze?	Abbastanza positiva	40,7
	Nè positiva nè negativa	5,4
	Abbastanza negativa	1,2
	Molto negativa	0,7
	Non sa	17,9
Totale		100,0
	N°	408
<b>UMA:</b> Come valuta l'introduzione del REFERENTE UNICO per la gestione delle istanze? (quesito posto agli intervistati in merito alla Misura A/F)	Molto positiva	39,8
	Abbastanza positiva	36,1
	Nè positiva nè negativa	5,6
	Abbastanza negativa	1,1
	Molto negativa	0,4
Non sa	16,9	
Totale		100,0
	N°	266
<b>Misura A/F:</b> Come valuta l'introduzione del REFERENTE UNICO per la gestione delle istanze?	Molto positiva	41,8
	Abbastanza positiva	33,7
	Nè positiva nè negativa	7,1
	Molto negativa	1,0
	Non sa	16,3
Totale		100,0
	N°	98
<b>UMA:</b> Come valuta l'introduzione del REFERENTE UNICO per la gestione delle istanze? (quesito posto agli intervistati in merito alla Misura H)	Molto positiva	31,4
	Abbastanza positiva	47,1
	Nè positiva nè negativa	2,0
	Non sa	19,6
Totale		100,0
	N°	51

Fonte: indagine IReR 2007

### 3.3. La “domanda potenziale”

Il successivo profilo del servizio oggetto di indagine è stato quello della cd. “domanda potenziale”: si è cercato cioè di riscontrare tra gli intervistati, nel caso in cui abbiano presentato domanda relativamente ad una sola Misura, per quali ragioni non avessero presentato domanda anche sulle altre Misure.

Nell’analisi interessa rilevare non tanto coloro che non presentano domanda perché non hanno la necessità o non ne hanno i requisiti, quanto gli altri motivi che possono essere ostativi alla presentazione di domanda, pur avendo (meglio: ritenendo l’intervistato di avere) i requisiti necessari.

La stima della domanda potenziale è riportata nella tabella 3.5. Si osserva che rispetto al 2005 vi è stata una riduzione di tale domanda potenziale, sono cioè decisamente più numerose le imprese che hanno presentato domanda anche per l’altra Misura rispetto a quella in relazione alla quale sono state contattate, di quanto non accadesse nel 2005.

**Tabella 3.5 - Rilevazione 2007 - Domanda inevasa potenziale**

La sua azienda ha presentato domanda Anche per il contributo della Misura F? (quesito sottoposto ad aziende contattate per misure A/H)	Si	40,0
	No	57,6
	Non sa o non risponde	2,4
<b>Totale</b>		<b>100,0</b>
	<b>N°</b>	<b>255</b>
La sua azienda ha presentato domanda ANCHE per il contributo della Misura A (quesito sottoposto ad aziende contattate per misure F/H)	Si	11,8
	No	85,9
	Non sa	0,1
	Non sa o non risponde	2,1
<b>Totale</b>		<b>100,0</b>
	<b>N°</b>	<b>709</b>
La sua azienda ha presentato domanda ANCHE per il contributo della Misura F? (quesito sottoposto ad aziende contattate per la misura H)	Si	37,2
	No	58,8
	Non sa o non risponde	4,1
<b>Totale</b>		<b>100,0</b>
	<b>N°</b>	<b>148</b>
Ha presentato domanda ANCHE per il contributo della Misura A? (quesito sottoposto ad aziende contattate per la misura H)	Si	23,6
	No	71,6
	Non sa o non risponde	4,7
<b>Totale</b>		<b>100,0</b>
	<b>N°</b>	<b>148</b>

Fonte: indagine IReR 2007

Dopo aver fornito un dimensionamento del fenomeno “domanda potenziale” (tabella 3.5), la rilevazione ha esaminato i motivi di non presentazione della domanda (tabelle 3.6 e 3.8).

**Tabella 3.6 - Rilevazione 2007 - Motivi di non presentazione di altra domanda - Misure A/F**

Motivi della mancata presentazione (sia Misura A che Misura F)	Non ne aveva necessità	46,6
	Mancanza dei requisiti	14,4
	Mancanza di informazioni	18,5
	Era troppo bassa la probabilità di ricevere un contributo	4,6
	% contributo pubblico rispetto all'investimento basso	2,0
	C'erano troppi obblighi da rispettare	5,4
	Altro	6,4
	Non sa o non risponde	2,0
<b>Totale</b>		<b>100,0</b>
	<b>N°</b>	<b>755</b>
Motivi della mancata presentazione di domanda sulla Misura F da parte delle imprese che hanno presentato domanda sulla Misura H	Non ne aveva necessità	47,1
	Mancanza dei requisiti	17,2
	Mancanza di informazioni	16,1
	Era troppo bassa la probabilità di ricevere un contributo	2,3
	% contributo pubblico rispetto all'investimento basso	1,1
	C'erano troppi obblighi da rispettare	5,7
	Altro	6,9
	Non sa o non risponde	3,4
<b>Totale</b>		<b>100,0</b>
	<b>N°</b>	<b>87</b>
Motivi della mancata presentazione di domanda sulla Misura F da parte delle imprese che hanno presentato domanda sulla Misura H	Non ne aveva necessità	59,4
	Mancanza dei requisiti	12,3
	Mancanza di informazioni	16,0
	Era troppo bassa la probabilità di ricevere un contributo	1,9
	% contributo pubblico rispetto all'investimento basso	1,9
	C'erano troppi obblighi da rispettare	2,8
	Altro	3,8
	Non sa o non risponde	1,9
<b>Totale</b>		<b>100,0</b>
	<b>N°</b>	<b>106</b>

Fonte: indagine IReR 2007

**Tabella 3.7 - Rilevazione 2005 - Motivi di non presentazione di altra domanda - Misure A/F**

Per quale motivo NON ha presentato domanda	Non ne aveva necessità	36,3
	Mancanza dei requisiti	17,2
	Mancanza di informazioni	26,0
	Era troppo bassa la probabilità di ricevere un contributo	5,3
	Era troppo bassa la percentuale di contributo pubblico	3,4
	C'erano troppi obblighi da rispettare	8,8
	Non sa - non risponde	3,1
Totale		100,0
	N°	262

*Fonte: indagine IReR 2005*

Quali i motivi per la mancata presentazione di una domanda anche sull'altra Misura? Per chi ha presentato domanda per la Misura A si indagavano le ragioni di non presentazione della domanda sulla Misura F; viceversa per chi aveva presentato domanda sulla Misura F; mentre per coloro che sono stati interpellati in quanto avevano presentato domanda sulla Misura H si è posto il quesito relativamente sia alla domanda sulla Misura A che alla domanda sulla Misura F.

Appurato che la maggior parte dei rispondenti non ha presentato domanda perché non ne aveva necessità o non aveva i requisiti, fra gli altri motivi quello principale risulta essere la carenza di informazioni (indicato come il motivo principale da circa il 16-18% dei rispondenti). Gli altri motivi figurano con percentuali molto limitate e dunque, pur non potendosi ritenere del tutto trascurabili, sono però senz'altro di rilevanza contenuta.

Rispetto al 2005 (tabella 3.7) si osserva un netto miglioramento: la mancanza di informazioni era indicata come un importante motivo di non presentazione della domanda da un 26% degli intervistati nella precedente rilevazione, la percentuale di coloro che dichiarano di non essere informati si è quindi significativamente ridotta. Ancora più rilevante è il dato relativo alle altre cause potenziali di non presentazione della domanda: nel 2005, infatti, anche risposte quali "troppi obblighi da rispettare" ovvero "troppo basso/troppo incerto il contributo pubblico" ricevevano percentuali significative, che sono decisamente diminuite sino a diventare pressoché trascurabili nella rilevazione 2007.

Per quanto riguarda l'analisi disaggregata per province (tabella 3.8) nella rilevazione del 2007, appare utile focalizzare una certa differenza che si riscontra per Lodi, dove si presentano valori, pur in assoluto sempre molto contenuti, relativamente più alti con riferimento a cause quali "la mancanza di informazioni" o la inadeguatezza dei contributi pubblici" rispetto ai casi di Milano e Brescia (tabella 3.8).

**Tabella 3.8 - Rilevazione 2007 - Motivi di non presentazione di  
altra domanda Misure A/F - Articolazione per Province**

		Provincia		
		Brescia	Lodi	Milano
Per quale motivo NON ha presentato domanda?	Non ne aveva necessità	46,1	43,0	50,3
	Mancanza dei requisiti	13,9	10,5	18,3
	Mancanza di informazioni	18,7	21,1	16,6
	Era troppo bassa la probabilità di ricevere un contributo	3,9	8,8	4,0
	% contributo pubb. rispetto all'investimento basso	3,0		0,6
	C'erano troppi obblighi da rispettare	4,7	7,9	5,7
	Altro	7,3	7,9	2,9
	Non sa o non risponde	2,4	0,9	1,7
	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
	<b>N°</b>	<b>466</b>	<b>114</b>	<b>175</b>

*Fonte: indagine IReR 2007*

Come sempre in queste analisi, non si può a priori sapere se tali differenze siano dovute a performance effettivamente inferiori (ad esempio peggiore comunicazione) da parte del sistema pubblico erogante, o a una maggiore “riottosità” degli operatori che di fronte al medesimo quadro di regole di erogazione dei contributi giudicano “inadeguati” contributi che invece operatori di altre province ritengono adeguati. Questo aspetto, pur come detto non preoccupante, è stato utilmente approfondito nel corso del focus group (cfr. cap. 5).

Meno significativa, infine, è la rilevazione concernente la domanda UMA. I dati generali sulla popolazione (disponibili dal SIARL) indicano che la domanda UMA è ampiamente presentata. L’indagine ha quindi investigato, per un gruppo di rispondenti che risultavano non aver presentato domanda UMA, quali ne fossero i motivi, che risultano essere il semplice fatto di non averne necessità.

### 3.4. Altri profili del servizio

La rilevazione è poi passata alla disamina di alcuni profili del servizio ritenuti di particolare rilevanza. Si tratta degli aspetti di:

- a) vicinanza e accessibilità degli uffici;
- b) disponibilità degli interlocutori;

- c) reperibilità delle informazioni necessarie
- d) utilità complessiva del servizio.

Tali aspetti, infatti, aiutano a meglio comprendere sia in generale i motivi del soddisfacimento delle imprese agricole, sia specifici aspetti qualificanti. I risultati della rilevazione sono riportati nella tabella che segue (tabella 3.9).

**Tabella 3.9 - Rilevazione 2007 - Valutazione di aspetti diversi del servizio Misure A/F/H/UMA**

<b>Misura A/F</b>			
	Media	Deviazione standard	N°
La vicinanza e accessibilità degli uffici dove si reca	7,8	1,7	959
La disponibilità degli interlocutori	8,3	1,4	958
La reperibilità delle informazioni necessarie	7,6	1,8	957
L'utilità complessiva del servizio	7,9	1,6	958
<b>Misura H</b>			
	Media	Deviazione standard	N°
La vicinanza e accessibilità degli uffici dove si reca	7,6	1,8	144
La disponibilità degli interlocutori	8,2	1,3	148
La reperibilità delle informazioni necessarie	7,6	1,6	147
L'utilità complessiva del servizio	7,8	1,5	147
<b>UMA</b>			
	Media	Deviazione standard	N°
La vicinanza e accessibilità degli uffici dove si reca	8,1	1,5	846
La disponibilità degli interlocutori	8,4	1,3	845
La reperibilità delle informazioni necessarie	7,8	1,6	838
L'utilità complessiva del servizio	8,2	1,4	843

Fonte: indagine IReR 2007

I valori riscontrati sono tutti positivi, collocati intorno al valore 8 nella scala da 1 a 10. In generale, una leggermente minore soddisfazione emerge con riguardo alla vicinanza ed accessibilità degli uffici e alla reperibilità delle informazioni, mentre disponibilità degli interlocutori e utilità complessiva del servizio ricevono giudizi ancor più lusinghieri.

La rilevazione ha successivamente mirato ad indagare eventuali differenze fra le province (tabella 3.10), rispetto alle quali non si sono riscontrate significative differenziazioni. Si osserva solo che in termini di vicinanza e accessibilità degli uffici Lodi emerge particolarmente bene.

**Tabella 3.10 - Rilevazione 2007 - Valutazione di aspetti diversi del servizio per provincia - Misura A/F/UMA**

Misure A/F		Provincia		
		Brescia	Lodi	Milano
La vicinanza e accessibilità degli uffici dove si reca	Media	7,8	8,1	7,8
	Deviazione standard	1,7	1,5	1,7
	N°	575	151	233
La disponibilità degli interlocutori	Media	8,3	8,3	8,3
	Deviazione standard	1,4	1,4	1,4
	N°	574	150	234
La reperibilità delle informazioni necessarie	Media	7,7	7,4	7,6
	Deviazione standard	1,8	1,8	1,8
	N°	571	151	235
L'utilità complessiva del servizio	Media	7,9	7,9	7,9
	Deviazione standard	1,7	1,6	1,6
	N°	573	151	234

  

UMA		Provincia		
		Brescia	Lodi	Milano
La vicinanza e accessibilità degli uffici dove si reca	Media	8,0	8,3	8,0
	Deviazione standard	1,5	1,4	1,5
	N°	496	146	204
La disponibilità degli interlocutori	Media	8,4	8,4	8,3
	Deviazione standard	1,3	1,3	1,4
	N°	495	146	204
La reperibilità delle informazioni necessarie	Media	7,8	7,8	7,8
	Deviazione standard	1,5	1,8	1,7
	N°	491	145	202
L'utilità complessiva del servizio	Media	8,2	8,4	8,1
	Deviazione standard	1,4	1,3	1,5
	N°	494	145	204

Fonte: indagine IReR 2007

Dal confronto con la rilevazione 2005 emerge una forte stabilità dei dati (tabella 3.11): valori elevati erano stati riscontrati anche nel 2005, vi è stata anzi una leggera riduzione nel 2007 rispetto al 2005 con riguardo alle Misure A ed F,

mentre vi è stato un leggero incremento rispetto alla UMA. Variazioni comunque estremamente contenute che configurano un quadro stabile, per i profili del servizio esaminati, che risultano in linea generale quindi molto apprezzati dall'utenza.

**Tabella 3.11 - Rilevazione 2005 - Valutazione di aspetti diversi del servizio per Provincia Misure A/F/UMA**

<b>Misure A/F</b>	Media	Deviazione standard	N°
Valutazione vicinanza e accessibilità uffici (A/F)	7,9	1,5	326
Valutazione disponibilità degli interlocutori (A/F)	8,4	1,3	325
Valutazione reperibilità informazioni necessarie (A/F)	7,6	1,8	326
Valutazione utilità complessiva del servizio (A/F)	8,0	1,6	323
<b>UMA</b>	Media	Deviazione standard	N°
Valutazione vicinanza e accessibilità uffici (UMA)	8,0	1,6	283
Valutazione disponibilità degli interlocutori (UMA)	8,2	1,6	278
Valutazione reperibilità informazioni necessarie (UMA)	7,6	1,8	280
Valutazione utilità complessiva del servizio (UMA)	8,0	1,6	283

*Fonte: indagine IReR 2005*



## Capitolo 4

### *Possibili ambiti di miglioramento del servizio e comunicazione istituzionale*

#### 4.1. Ambiti di miglioramento del servizio

Nell'ultima parte del questionario è stato richiesto agli intervistati di fornire indicazioni di miglioramento e di rivelare le proprie preferenze in merito a determinati aspetti che potrebbero migliorare il servizio.

Sono stati dapprima rilevati i fattori che, secondo gli intervistati, potrebbero portare a un miglioramento del servizio (tabelle 4.1 e 4.2). Le opzioni tra le quali è stato chiesto di esprimersi sono:

- la qualità dell'informazione sulle Misure finanziate;
- i tempi di risposta;
- una percentuale di finanziamento pubblico più elevata.

E' stata poi introdotta una categoria "altro" relativamente alla quale è stato chiesto al rispondente di specificare quale fosse l'aspetto che ritiene possa determinare un miglioramento del servizio.

**Tabella 4.1 - Rilevazione 2007 - Possibili fattori di miglioramento riguardo alle Misure A/F**

	Una migliore informazione sulle Misure finanziate	19,9
Fattore che potrebbe migliorare il servizio	Tempi di risposta ridotti	20,0
	Una percentuale di finanziamento pubblico più elevata	36,0
	Altro	16,0
	Non sa o non risponde	8,1
Totale		100,0
	N°	964

*Fonte: indagine IReR 2007*

**Tabella 4.2 - Rilevazione 2007 - Possibili fattori di miglioramento riguardo alla Misura H**

Fattore che potrebbe migliorare il servizio	Una migliore informazione sulle Misure finanziate	23,0
	Tempi di risposta ridotti	21,6
	Una % di finanziamento pubblico più elevata	35,8
	Altro	14,2
	Non sa o non risponde	5,4
Totale		100,0
	N°	148

Fonte: indagine IReR 2007

Le risposte appaiono distribuirsi in modo abbastanza stabile, sia considerando la Misura, sia nel tempo (si veda il confronto con la rilevazione 2005 riportata nella tabella 4.3).

Dal punto di vista tecnico, vi è una differenza fra la rilevazione 2005 (nella quale vi erano solo tre possibili risposte) e la rilevazione 2007 (nella quale è stata aggiunta l'opzione "altro", richiedendo in caso di specificare di quali aspetti si tratti, cfr. *infra*). Sembra comunque emergere che il problema di una non completa informazione sia meno rilevante rispetto alla precedente rilevazione.

**Tabella 4.3 - Rilevazione 2005 - Possibili fattori di miglioramento riguardo alle Misure A/F**

Fattore che potrebbe migliorare il servizio	Una migliore informazione sulle Misure finanziate	30,6
	Tempi di risposta ridotti	17,7
	Una percentuale di finanziamento pubblico più elevata	44,0
	Non sa - non risponde	7,6
Totale		100,0
	N°	327

Fonte: indagine IReR 2005

Passando alla disamina del dato per province (tabella 4.4) non emergono evidenze di particolare rilievo.

**Tabella 4.4 - Rilevazione 2007 - Possibili fattori di miglioramento riguardo alle Misure A/F - Articolazione per provincia**

		Provincia		
		Brescia	Lodi	Milano
Fattore che potrebbe migliorare il servizio (A/F)	Una migliore informazione sulle Misure finanziate	21,1	18,5	17,9
	Tempi di risposta ridotti	21,6	17,9	17,4
	Una percentuale di finanziamento pubblico più elevata	32,2	39,1	43,4
	Altro	15,4	17,2	16,6
	Non sa o non risponde	9,7	7,3	4,7
Totale		100,0	100,0	100,0
N°		578	151	235

Fonte: indagine IReR 2007

Per coloro che hanno risposto “altro” è stato richiesto di specificare quali fattori potrebbero migliorare il servizio.

Da un esame delle risposte fornite sembrano emergere tra gli aspetti più rilevanti soprattutto conferme dei tre fattori sopra indicati. La maggior parte dei suggerimenti rappresentano, infatti, seppur formulati in modo leggermente diverso, richieste:

- di migliore informazione (soprattutto le aziende agricole di minori dimensioni si trovano talvolta in difficoltà a conoscere aggiornamenti nella regolamentazione);
- di tempi di risposta;
- (e soprattutto) di erogazione dei contributi in maniera inferiore.

L'unica altra categoria che sembra emergere è, anch'essa, abbastanza nota, seppur mai scontata: semplificare la modulistica per la presentazione della domanda, con qualche segnalazione in merito alla possibilità di effettuare la domanda esclusivamente on line.

Tra i suggerimenti più puntuali, si segnalano un aumento della frequenza del bando e una riduzione della durata della Misura (ora quinquennale) e aspetti relativi alla possibilità di diversificare le coltivazioni (Misura F).

Si registra inoltre una certa componente “rivendicativa” da parte delle piccole aziende verso le “grandi”, percepite come “favorite” dalle attuali regole del sistema.

Emergono, infine, alcuni “sfoghi” verso gli intermediari e professionisti (delle associazioni o altri), sia rispetto alla qualità del lavoro svolto (come percepito dall'imprenditore agricolo), sia rispetto ai “costi di intermediazione” in relazione al contributo finale del quale si beneficia.

Interessanti sono anche alcuni suggerimenti che richiedono “maggiori controlli” (si presume sulle altre aziende beneficiarie dei contributi).

## 4.2. Comunicazione istituzionale

L'ultimo punto esaminato è relativo a quali siano, per gli agricoltori, le fonti di informazione. I risultati della rilevazione sono riportati nelle tabelle 4.5 e 4.6.

**Tabella 4.5 - Rilevazione 2007 - Fonti di informazione Misure A/F/H**

<b>Misure A/F</b>				
	Si	No	Non sa o non risponde	Totale
Sito internet della Direzione Generale Agricoltura Regione Lombardia	6,8	93,0	0,1	100,0
Periodico mensile della Direzione Generale Agricoltura Lombardia Verde	28,1	71,8	0,1	100,0
CAA (Centro Assistenza Agricola)	9,2	90,6	0,2	100,0
Associazioni professionali (Coldiretti, CIA, Confagricoltura)	75,8	24,0	0,2	100,0
Altro	22,6	72,9	4,5	100,0
<b>Misura H</b>				
	Si	No	Non sa o non risponde	Totale
Sito internet della Direzione Generale Agricoltura Regione Lombardia	15,5	84,5		100,0
Periodico mensile della Direzione Generale Agricoltura Lombardia Verde	35,1	64,9		100,0
CAA (Centro Assistenza Agricola)	7,4	91,9	0,7	100,0
Associazioni professionali (Coldiretti, CIA, Confagricoltura)	62,2	37,8		100,0
Altro	27,7	68,9	3,4	100,0

Fonte: indagine IReR 2007

**Tabella 4.6 - Rilevazione 2007 - Fonti di informazione Misure A/F articolato per Provincia**

<b>Provincia</b>		Si	No	Non sa o non risponde	Totale
<b>Brescia</b>	Sito internet della Direzione Generale Agricoltura Regione Lombardia	6,4	93,4	0,2	100,0
	Periodico mensile della Direzione Generale Agricoltura Lombardia Verde	30,1	69,7	0,2	100,0
	CAA (Centro Assistenza Agricola)	8,7	91,2	0,2	100,0
	Associazioni professionali (Coldiretti, CIA, Confagricoltura)	75,8	23,9	0,3	100,0
	Altro	22,0	72,5	5,5	100,0
<b>Lodi</b>	Sito internet della Direzione Generale Agricoltura Regione Lombardia	7,9	92,1		100,0
	Periodico mensile della Direzione Generale Agricoltura Lombardia Verde	29,1	70,9		100,0
	CAA (Centro Assistenza Agricola)	13,2	86,8		100,0
	Associazioni professionali (Coldiretti, CIA, Confagricoltura)	76,2	23,8		100,0
	Altro	24,5	72,8	2,6	100,0
<b>Milano</b>	Sito internet della Direzione Generale Agricoltura Regione Lombardia	7,2	92,8		100,0
	Periodico mensile della Direzione Generale Agricoltura Lombardia Verde	22,6	77,4		100,0
	CAA (Centro Assistenza Agricola)	8,1	91,5	0,4	100,0
	Associazioni professionali (Coldiretti, CIA, Confagricoltura)	75,7	24,3		100,0
	Altro	23,0	74,0	3,0	100,0

Fonte: indagine IReR 2007

Emerge chiaramente che la principale fonte di informazione per le aziende agricole sono le associazioni professionali (CIA, Coldiretti, Confagricoltura), con una percentuale di circa il 75% per le Misure A/F e 62,2% per la Misura H.

Particolarmente rilevante è però anche la funzione di fonte informativa di “Lombardia Verde”, il periodico mensile della Direzione Generale Agricoltura, che raccoglie valori intorno al 30% (erano possibili risposte multiple, in quanto lo scopo era comprendere quali fossero tutte le fonti informative di cui si avvalgono gli imprenditori agricoli).

Meno utilizzati come fonte informativa sono invece i CAA e, aspetto su cui si ritiene sia utile porre attenzione, il sito internet della Direzione Generale Agricoltura (6,8% per le Misure A/F e 15,5% per la Misura H).

Per quanto riguarda le altre fonti informative, in merito alle quali era chiesto ai rispondenti di fornire precisazioni circa quale fosse la specifica fonte considerata, emerge che le fonti sono ovviamente variegate, ma riconducibili fondamentalmente a quattro categorie:

- associazioni locali;
- il “passaparola” tra conoscenti;
- gli studi professionali privati;
- e riviste/periodici locali di vario genere, solitamente specialistici per il settore agricolo (anche se la stampa generalista, in primis Il Sole 24 Ore, viene citata con una certa frequenza).

## Capitolo 5

### *Confronto con gli operatori sugli esiti della survey: il focus group*

#### 5.1. Il focus group per l'interpretazione dei risultati e l'elaborazione di proposte di miglioramento

L'interpretazione dei risultati della survey è stata arricchita ed approfondita tramite la conduzione di un focus group con gli operatori del settore. Il focus group permette, infatti, di arricchire la comprensione e interpretazione dei risultati attraverso l'impiego sistematico e focalizzato delle conoscenze degli operatori, chiamati a condividere tra loro la propria conoscenza del funzionamento del sistema agricolo e ad applicarla all'interpretazione degli aspetti specifici del funzionamento del sistema agricolo fatti emergere dalla rilevazione.

Per quanto riguarda le modalità di conduzione del focus group, esso di solito è caratterizzato dalla presenza di un numero limitato di partecipanti (tipicamente 5-7) per permettere la continua interazione che, sotto la guida di un moderatore, rende possibile la condivisione delle conoscenze nell'analisi di un dato fenomeno.

Nel caso presente, tuttavia, si è ritenuto opportuno per un insieme di ragioni far partecipare tutti gli operatori del sistema agricolo coinvolti, dunque i rappresentanti regionali e a livello di territori provinciali di tutte e tre le province coinvolte. Il numero elevato di partecipanti è un "problema" rispetto a come si opera di solito in focus group, ma può anche essere un'opportunità. Al fine di valorizzare l'opportunità, si è ritenuto di procedere in un modo parzialmente diverso rispetto a come si conducono solitamente i focus group (e in senso tecnico questo ha trasformato il focus group in una sorta di momento di confronto tra gli operatori e di "ricerca d'aula": una metodologia tramite la quale si fanno emergere le conoscenze delle quali sono depositari gli operatori). Il lavoro è stato impostato come di seguito schematizzato:

1. **presentazione dei risultati della survey** (una versione sintetizzata del report era stata preliminarmente fatta circolare). I risultati presentati hanno riguardato i seguenti ambiti:

- A. complessivo profilo del servizio di erogazione delle Misure A, F, H ed UMA (grado di soddisfacimento dell'utenza);
- B. interlocutore per l'impresa agricola nella presentazione della domanda e qualità dell'interfaccia;
- C. numerosità dei contatti e tempo dedicato dall'impresa agricola alla preparazione della domanda;
- D. comunicazione del nome del responsabile di procedimento e "apprezzamento" del referente unico;
- E. la domanda potenziale inevasa;
- F. le fonti informative utilizzate dalle imprese agricole;
- G. i fattori che potrebbero migliorare il servizio (opinioni degli utenti in merito).

2. A ciascun partecipante è stato richiesto un breve **commento scritto** sulla scheda di rilevazione appositamente predisposta<sup>8</sup>, articolato nelle due voci:

- Commento: il partecipante può aggiungere qualche informazione/elemento di conoscenza in suo possesso ovvero parere/opinione, di poche righe, sul dato relativo al punto;
- Proposte: il partecipante può formulare proposte costruttive su come migliorare tale aspetto.

3. Al termine della compilazione del questionario è stato fatto un ulteriore giro di tavolo fra i partecipanti, per un breve commento a voce (dunque interattivo) sui vari risultati della survey in precedenza illustrati.

Il focus group, realizzato il 15 settembre 2008, ha visto la partecipazione dei rappresentanti<sup>9</sup> - per tutti territori provinciali coinvolti - di:

- Amministrazioni provinciali;
- Organizzazioni professionali e Centri di Assistenza Agricola;
- Sedi Territoriali della Regione Lombardia;
- Organismo Pagatore Regionale (OPR);
- SIARL;
- referenti del Piano di Sviluppo Rurale.

---

<sup>8</sup> La scheda è riportata nell'allegato 3.2.

<sup>9</sup> L'elenco dei partecipanti è riportato nell'allegato 3.1.

## 5.2. Gli esiti del focus group

Di seguito sono riportati gli esiti del focus group, riferiti ai sette punti nei quali il lavoro è stato articolato.

### A. Complessivo **profilo del servizio** di erogazione delle Misure A, F, H ed UMA (grado di soddisfazione dell'utenza)

Dalle schede di valutazione compilate dai partecipanti e dal dibattito emerge che il settore agricolo lombardo è un sistema stabile, nel quale il grado di soddisfazione da parte degli operatori (alto) rimane pressoché inalterato sia nel tempo (rispetto alla precedente valutazione), sia tra province, sia al variare dei profili del servizio considerato.

Proprio la elevata uniformità dei risultati tra le diverse province ha portato a rilevare come spiegazione di tale dato la forte regia regionale – altro elemento ritenuto come centrale e caratterizzante il sistema.

Il maggior soddisfacimento mostrato dagli operatori verso la Misura UMA rispetto alle altre misure è stato interpretato come connesso alle caratteristiche della Misura stessa: automatica, senza graduatoria (quindi senza una fascia esclusa o penalizzata dal beneficio), dal meccanismo di funzionamento estremamente facile e dal beneficio “chiaro e tangibile” per l'impresa agricola. Essa è stata anche indicata in certo senso come “modello” di come dovrebbero essere disegnate le misure (ovviamente stante che per la intrinseca natura di molte altre misure le condizioni di automaticità non sono riproducibili).

Emerge infine che l'aspetto dell'informativa alle imprese è di centrale importanza nei profili del servizio (su questo punto si torna ampiamente *infra*).

### B. **Interlocutore** per l'impresa agricola nella presentazione della domanda e qualità dell'interfaccia

La principale evidenza – cioè il fatto che l'interlocutore dell'impresa agricola nella preparazione della domanda sia primariamente l'organizzazione professionale, o il Centro di Assistenza Agricola percepito come indistinto dall'organizzazione professionale – è apparsa come del tutto plausibile. Se l'interpretazione è del tutto condivisa, ciò non toglie che sul piano della valutazione da dare a tale fenomeno il risultato abbia destato perplessità, principalmente tra gli operatori delle Province, ma in generale tra tutti gli operatori: la “invisibilità” delle Province, principali destinatarie delle funzioni conferite (L.R. 11/1998 e successivi interventi normativi) è, infatti, un dato che lascia comunque alcune perplessità.

E' stato infine osservato che le misure sono tra loro molto diverse. La Misura H è molto tecnica, ed è dunque comprensibile che gli studi professionali siano gli interlocutori percepiti come rilevanti. Anche le misure A e F sono tra loro molto

diverse e dunque forse anche nella rilevazione andrebbero distinte (questo però comporterebbe dei problemi in sede di conduzione di future survey e di selezione dei destinatari del questionario).

#### C. **Numerosità dei contatti e tempo dedicato** dall'impresa agricola **alla preparazione della domanda**

Il numero di contatti e soprattutto il tempo dedicato alla presentazione della domanda sono ritenuti non troppo alti, bensì decisamente troppo bassi.

L'interpretazione è che l'impresa agricola, in generale, non percepisce appieno la complessità della preparazione della domanda, delle scelte che debbono essere fatte nella elaborazione della stessa e le conseguenze della sua presentazione. Il modello di comportamento che sembra emergere è quello di una impresa agricola che delega fortemente alla propria organizzazione professionale anche scelte che, in quanto scelte aziendali, dovrebbero rimanere in capo all'impresa.

Anche rispetto a questo profilo del servizio è stata osservata la notevole performance della Misura UMA (sul punto si torna in conclusione).

#### D. Comunicazione del nome del **responsabile di procedimento** e "apprezzamento" del **referente unico**

Il (basso) valore del dato relativo alla comunicazione del nome del responsabile del procedimento non stupisce, data la modalità tramite la quale avviene la presentazione della domanda (mediata dalla organizzazione professionale e dal Centro di Assistenza Agricola). Esso semmai rinvia al punto più generale (e discusso più diffusamente *infra*) della relativamente bassa ricettività dell'impresa agricola rispetto alle informazioni istituzionali.

Questo aspetto è da un lato del tutto comprensibile: l'attenzione dell'imprenditore agricolo e dei suoi collaboratori è rivolta alla propria attività quotidiana, rispetto alla quale gli aspetti amministrativi sono percepiti come attività "non a valore aggiunto".

Dall'altro lato, però, il dato è comunque in linea di principio "allarmante": la comunicazione del nome del responsabile di procedimento è un obbligo cui la Pubblica amministrazione adempie, ma evidentemente senza che questo produca un pieno effetto sui destinatari.

#### E. La **domanda potenziale inevasa**

L'interpretazione del dato sulla domanda inevasa potenziale è duplice. Da un lato, tale dato è ritenuto prevedibile (per la natura delle due domande, è maggiormente probabile che chi fa domanda sulla Misura A la faccia anche sulla Misura F).

Dall'altro lato, ed è questo l'aspetto più interessante, l'interpretazione emergente è che sia massima in questo caso la difformità tra percezione degli

operatori e situazione oggettiva dell'impresa. In concreto, è probabile che un numero elevato delle risposte "non ho presentato domanda perchè non avevo l'informazione" corrisponda in realtà a situazioni nelle quali l'impresa non aveva i requisiti per presentare domanda, e probabilmente anche per questo gli esperti – della Provincia, del Centro di Assistenza Agricola o dell'organizzazione professionale – non hanno ritenuto di comunicare all'imprenditore le caratteristiche di dettaglio di una Misura per la quale comunque non aveva i requisiti per la partecipazione.

#### F. Le **fonti informative** utilizzate dalle imprese agricole

Il quadro complessivo sembra rispecchiare una predilezione da parte della platea dei destinatari dell'intervento pubblico per la comunicazione scritta ("Lombardia Verde") rispetto alla comunicazione via internet (rappresentata in questo caso prevalentemente dal sito internet della Direzione Generale Agricoltura della Regione Lombardia).

Questo è dovuto anche al contenuto dell'informazione: il sito della Direzione Generale Agricoltura è rivolto prevalentemente ai tecnici, agli operatori che stanno predisponendo la domanda, ovvero che monitorano i bandi.

Possono essere prese in considerazione ipotesi e percorsi di ampliamento del servizio:

- il primo è quello di rendere il sito della Direzione Generale Agricoltura sempre di più anche una piattaforma di comunicazione generale (anche se, data la modalità, una porzione dei destinatari, quelli che non usano o usano in misura molto limitata internet, rimane comunque fuori dall'ambito dei destinatari e debba comunque essere raggiunto tramite altri media);
- il secondo è quello di utilizzare servizi integrativi, ad esempio l'invio di SMS sul telefono cellulare in occasione di notizie importanti, quali ad esempio la pubblicazione di nuovi bandi etc. Quest'ultima soluzione, naturalmente, comporta delle complessità organizzative che non debbono essere trascurate nel computo dei costi e benefici di tale servizio.

#### G. **Fattori che potrebbero migliorare il servizio** (opinioni degli utenti in merito)

Un aspetto verso il quale è stata posta molta attenzione riguarda l'informazione alle imprese agricole. Si è osservato che è senz'altro un aspetto sul quale lavorare per il miglioramento. In parallelo, tuttavia, si è anche osservato che appare per certi versi ancora più rilevante, e di maggiore priorità per la Regione, attivare (in forme e modi tutti da definire) un percorso di formazione dell'imprenditore agricolo per accrescere la competitività delle imprese lombarde in uno scenario europeo che nel settore agricoltura promette di muoversi verso una situazione di

minori risorse (almeno rispetto ad un passato “aureo”). Questo richiede per l'imprenditore una valutazione strategica delle opportunità offerte dalla Politica Agricola Comune e dal Piano di Sviluppo Rurale, che è appunto parte della strategia d'impresa e non può essere delegata a soggetti terzi, quantunque istituzionalmente dediti al supporto delle imprese agricole (come appunto le organizzazioni professionali).

Inoltre, è emerso dalla rilevazione che l'informazione non è l'unico aspetto rilevante, sono infatti rilevanti anche entità dei contributi e tempi di risposta.

Rilevanti sono inoltre le procedure. Da questo punto di vista la Misura UMA costituisce un vero e proprio modello di riferimento, e ove possibile andrebbe replicata anche per altre misure (naturalmente vi sono forti vincoli tecnici che ne limitano l'estensibilità a misure che sono per natura profondamente differenti).

Infine, non vanno trascurati alcuni elementi di fondo emersi dal focus group. Il principale riguarda il fatto che sia interpretazione condivisa che il sistema agricolo regionale lombardo sia un sistema stabile, caratterizzato da una forte regia regionale: è dentro questa cornice che si potranno collocare interventi gli specifici di miglioramento.

### 5.3. Lo sviluppo di un sistema di valutazione delle politiche agricole: primi elementi per una verifica di fattibilità

Il lavoro di rilevazione condotto, integrato con la conduzione del focus group finalizzato alla interpretazione dei dati e alla formulazione di proposte di miglioramento, presenta aspetti di interesse anche ai fini della verifica di fattibilità della ipotesi di sviluppare un sistema di valutazione delle politiche agricole.

Primo, la natura delle politiche pubbliche in agricoltura, basata su una pianificazione molto strutturata e articolata e un significativo ruolo conferito all'intervento pubblico, si presta alla conduzione di valutazioni strutturate. Il fatto che l'agricoltura si configuri come un settore di policy nel quale gli obiettivi (sia di Politica Agricola Comune, sia relativamente al Piano di Sviluppo Rurale regionale) sono definiti in modo molto puntuale e il processo tramite il quale tali obiettivi sono identificati sia anch'esso molto strutturato<sup>10</sup> rappresentano, infatti, elementi facilitanti la conduzione di esercizi di valutazione.

Inoltre, la disponibilità di un ampio ventaglio di strumenti tramite i quali conseguire gli obiettivi contribuisce a rendere maggiormente strutturato il sistema di valutazione, almeno per quanto riguarda i cd. *outcome* intermedi, cioè l'effetto diretto delle politiche pubbliche sul sistema socio-economico destinatario dell'intervento. Si parla di *outcome* intermedi in quanto distinti dall'impatto finale di lungo periodo. Quest'ultimo, pur essendo ovviamente importante in un

---

<sup>10</sup> Le fasi della pianificazione, gli attori coinvolti, lo stesso output della fase di pianificazione della politica - che deve a tutti i livelli di governo in tutta l'Unione europea essere coerente con la Politica Agricola Comune - sono in generale molto chiaramente definiti.

esercizio di valutazione, è però estremamente difficile, pressoché impossibile, da misurare; per tale ragione, le valutazioni tendono in generale a porre ad oggetto gli outcome intermedi. Ad esempio, i risultati direttamente scaturenti dagli interventi relativi agli specifici obiettivi (Misure A, F ovvero H) sopra esaminati si prestano ad essere oggetto di valutazione strutturata.

Secondo, i portatori di interesse, per quanto molteplici e variegati (soprattutto laddove le politiche agricole coinvolgono anche aspetti complessivi di mantenimento e sviluppo del territorio rurale, con relative implicazioni per i profili di tutela ambientale), sono in questo settore di politica pubblica complessivamente facili da identificare, e strutturati in rappresentanze chiaramente identificabili. La facilità di identificazione degli interlocutori è un altro aspetto che può agevolare la definizione di un sistema di valutazione delle politiche.

Terzo, i lavori di monitoraggio condotti nel 2005 e nel 2007 costituiscono una utile base di partenza per lo sviluppo di un sistema di valutazione, che si affianchi agli strumenti di valutazione già previsti nell'ambito del Piano di Sviluppo Rurale, che ricomprenda anche aspetti di *customer satisfaction*. Il sistema dovrà tuttavia monitorare anche altri aspetti, relativi ad altre dimensioni della Politica Agricola Comune e del Piano di Sviluppo Rurale, e ad ambiti nei quali il ruolo della Pubblica amministrazione è quello di imporre il rispetto di determinati adempimenti e regole e non solo quello di erogatore di contributi.



*Allegati*



Allegato 1

*Questionario di rilevazione*





**ISTITUTO REGIONALE  
DI RICERCA  
DELLA LOMBARDIA**

## **“Valutazione della semplificazione: l’impatto sugli utenti finali del decentramento in agricoltura”**

*Codice IReR: 2007A016*

*Project leader: Alberto Brugnoli  
Assistente al coordinamento: Sabrina Bandera*

### **QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE**

#### *Introduzione*

Buongiorno, chiamo dall’Università di Milano Bicocca, per conto della Regione Lombardia.

Posso parlare con il titolare dell’azienda, per favore?

La Regione ci ha incaricati di svolgere una ricerca sulla qualità dei servizi pubblici in agricoltura. Possiamo farle alcune domande sul modo in cui ha richiesto e ricevuto i CONTRIBUTI pubblici (MISURE A/F/H) per la sua attività?

---

#### *Sezione posta ai beneficiari delle misure A - F - H*

Misura A) Grazie. Le ricordo che, in osservanza della normativa vigente sulla tutela della privacy, le informazioni che ci fornirà verranno trattate in forma anonima e aggregata, per motivi di studio. Ci risulta che la sua azienda ha ricevuto dei contributi della Regione o della Provincia per la sua attività, rientranti nella Misura A, che riguarda gli "investimenti nelle imprese agricole"...

Misura F) Grazie. Le ricordo che, in osservanza della normativa vigente sulla tutela della privacy, le informazioni che ci fornirà verranno trattate in forma anonima e aggregata, per motivi di studio. Ci risulta che la sua azienda ha ricevuto dei contributi della Regione o della Provincia per la sua attività, rientranti nella Misura F, che riguarda le “misure agro ambientali”...

Misura H) Grazie. Le ricordo che, in osservanza della normativa vigente sulla tutela della privacy, le informazioni che ci fornirà verranno trattate in forma anonima e aggregata, per motivi di studio. Ci risulta che la sua azienda ha ricevuto

dei contributi della Regione o della Provincia per la sua attività, rientranti nella Misura H...

A1) Come valuta la qualità del servizio, per quanto riguarda, in generale, IL PROCESSO DI ASSEGNAZIONE dei contributi pubblici relativi alla Misura [A/F/H]? Le chiediamo di valutarla con un voto, da 1 a 10.

Voto [\_\_\_\_\_]

A2) Con quale INTERLOCUTORE ha interagito, solitamente, per la PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA relativa alla Misura [A/F/H]?

1. Provincia;
2. Centro di Assistenza Agricola (CAA);
3. Associazione Professionale (Coldiretti, CIA, Confagricoltura);
4. Studio professionale o società di servizi;
5. Altro (specificare).

A3) Come giudica la QUALITA' DEL RAPPORTO CON IL SUO INTERLOCUTORE per la presentazione della domanda, relativa alla Misura [A/F/H]? Le chiediamo ancora un voto, da 1 a 10.

Voto [\_\_\_\_\_]

A4) Quante volte ha dovuto RECARSI NELLA SEDE del suo interlocutore per completare l'iter relativo alla domanda della Misura [A/F/H]?

Numero di volte [\_\_\_\_\_]

A5) Quanto tempo è stato dedicato, dalla sua impresa, alla COMPILAZIONE DELLA DOMANDA per la Misura [A/F/H]?

1. Meno di mezza giornata;
2. Tra mezza e una giornata;
3. Tra una e due giornate;
4. Più di due giornate.

A6) Come valuta la qualità complessiva della GESTIONE DELLE DOMANDE per la Misura [A/F/H]? Le chiediamo ancora un voto, da 1 a 10.

Voto [\_\_\_\_\_]

A7) Le è stato comunicato il NOME DEL RESPONSABILE del procedimento che ha curato la sua pratica?

1. Sì;
2. No.

A7B) [se A7=Sì] Come valuta l'introduzione del REFERENTE UNICO per la gestione delle istanze?

1. Molto positiva;
2. Abbastanza positiva;
3. Né positiva né negativa;
4. Abbastanza negativa;
5. Molto negativa;
6. Altro (specificare).

A9) Le chiediamo ora di valutare, sempre con un voto da 1 a 10, le seguenti caratteristiche del SERVIZIO relativo alla Misura [A/F/H]. Come valuta...

- |   |              |
|---|--------------|
| A. La vicinanza e accessibilità degli uffici dove si reca | Voto [_____] |
| B. La disponibilità degli interlocutori                   | Voto [_____] |
| C. La reperibilità delle informazioni necessarie          | Voto [_____] |
| D. L'utilità complessiva del servizio                     | Voto [_____] |

A10) Quale dei seguenti fattori, secondo lei, potrebbe migliorare il servizio, per quanto riguarda l'erogazione della Misura [A/F/H]?

1. Una migliore informazione sulle Misure finanziate da contributi pubblici;
2. Tempi di risposta ridotti per sapere se la domanda e' stata ammessa e finanziata;
3. Una percentuale di finanziamento pubblico, sul totale dell'investimento, più elevata;
4. Altro (specificare).

A11) Come è venuto a conoscenza della possibilità di accedere a benefici pubblici (finanziamenti) relativamente alla misura [A/F/H]?

- |   | Sì | No |
|---|----|----|
| A. Sito internet Direzione Generale Agricoltura Regione Lombardia   | 1  | 2  |
| B. Periodico mensile della Direzione Generale Agricoltura Lombardia |    |    |
| Verde   | 1  | 2  |
| C. CAA  | 1  | 2  |
| D. Associazioni professionali                                       | 1  | 2  |
| E. Altro (specificare)  | 1  | 2  |

A11CAA) [Se A11=CAA] Può dirmi precisamente quale Centro di Assistenza Agricola (CAA)?

1. CIA Confederazione Italiana Agricoltori;
2. Coldiretti Centro Assistenza Imprese;
3. COPAGRI Confederazione Produttori Agricoli Regionale;
4. Federlombarda Agricoltori.

A11INF1) [Se A11 = Sito internet] E come valuta questa informazione, sempre con un voto, da 1 a 10?

Voto [\_\_\_\_\_]

A11 INF2) [Se A11 = Lombardia Verde] E come valuta questa informazione, sempre con un voto, da 1 a 10?

Voto [\_\_\_\_\_]

A8A) [Per misure A/H] La sua azienda ha presentato domanda ANCHE per il contributo della Misura F, per le "Misure agroambientali"?

1. Sì;
2. No.

C8A) [Se A8A = No] Per quale motivo NON ha presentato domanda?

1. Non ne aveva necessità;
2. Mancanza dei requisiti;
3. Mancanza di informazioni;
4. Era troppo bassa la probabilità di ricevere un contributo;
5. Era troppo bassa la percentuale di contributo pubblico rispetto al totale dell'investimento da effettuare;
6. C'erano troppi obblighi da rispettare;
7. Altro (specificare).

A8F) [Per misure F/H] La sua azienda ha presentato domanda ANCHE per il contributo della Misura A, per gli "Investimenti nelle imprese agricole"?

1. Sì;
2. No.

C8F) [Se A8F = No] Per quale motivo NON ha presentato domanda?

1. Non ne aveva necessità;
2. Mancanza dei requisiti;
3. Mancanza di informazioni;
4. Era troppo bassa la probabilità di ricevere un contributo;
5. Era troppo bassa la percentuale di contributo pubblico rispetto al totale dell'investimento da effettuare;
6. C'erano troppi obblighi da rispettare;
7. Altro (specificare).

A8NONU) [Per misure A/F/H] La sua azienda ha presentato domanda anche per accedere all'utilizzo del carburante a prezzo agevolato (libretto UMA)?

1. Sì;
2. No.

C8NONU) [Se A8NONU = No] Per quale motivo NON ha presentato domanda?

1. Non ne aveva necessità;
2. Mancanza dei requisiti;
3. Mancanza di informazioni;
4. C'erano troppi obblighi da rispettare;
5. Altro (specificare).

---

*Sezione posta a chi ha beneficiato del carburante  
a prezzo agevolato (libretto UMA)*

B1) Ci risulta che alla sua azienda è stato assegnato anche il carburante a prezzo agevolato (libretto UMA Utenti Macchine Agricole). Come valuta la qualità del servizio, per quanto riguarda LE MODALITA' DI ASSEGNAZIONE di questo beneficio?

Voto [\_\_\_\_\_]

B2) Con quale INTERLOCUTORE ha interagito, solitamente, per la PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA relativa all'UMA?

1. Provincia;
2. Centro di Assistenza Agricola (CAA);
3. Associazione Professionale (Coldiretti, CIA, Confagricoltura);
4. Studio professionale o società di servizi;
5. Altro (specificare).

B3) Come giudica la QUALITA' DEL RAPPORTO CON IL SUO INTERLOCUTORE per la presentazione della domanda, relativa all'UMA? Le chiediamo ancora un voto, da 1 a 10.

Voto [\_\_\_\_\_]

B4) Quante volte ha dovuto RECARSI NELLA SEDE del suo interlocutore per completare l'iter relativo alla domanda?

Numero di volte [\_\_\_\_\_]

B5) Quanto tempo e' stato dedicato, dalla sua impresa, alla COMPILAZIONE DELLA DOMANDA per l'assegnazione del libretto carburanti?

1. Meno di mezza giornata;
2. Tra mezza e una giornata;
3. Tra una e due giornate;
4. Più di due giornate.

B6) Come valuta la qualità complessiva della GESTIONE DELLA DOMANDA per il libretto carburanti? Le chiediamo ancora un voto, da 1 a 10.

Voto [\_\_\_\_\_]

B7) Le e' stato comunicato il NOME DEL RESPONSABILE del procedimento che ha curato la sua pratica?

1. Sì;
2. No.

B7B) [se B7=Sì] Come valuta l'introduzione del REFERENTE UNICO per la gestione delle istanze?

1. Molto positiva;
2. Abbastanza positiva;
3. Ne' positiva ne' negativa;
4. Abbastanza negativa;
5. Molto negativa;
6. Altro (specificare).

B9) Le chiediamo ora di valutare, sempre con un voto da 1 a 10, le seguenti caratteristiche del SERVIZIO relativo all'ASSEGNAZIONE DEL CARBURANTE A PREZZO AGEVOLATO. Come valuta...

- |   |              |
|---|--------------|
| A. La vicinanza e accessibilità degli uffici dove si reca | Voto [_____] |
| B. La disponibilità degli interlocutori                   | Voto [_____] |
| C. La reperibilità delle informazioni necessarie          | Voto [_____] |
| D. L'utilità complessiva del servizio                     | Voto [_____] |



Allegato 2

*Nota sulla rilevazione telefonica*



## NOTA SULLA RILEVAZIONE TELEFONICA

### *1. Note sul campione*

L'universo di riferimento è rappresentato dalle aziende agricole lombarde che hanno presentato domanda di contributo relativo alle misure A/F (limitatamente a quelle localizzate nelle province di Brescia, Lodi e Milano) o alla misura H. Il database di partenza contiene 3.951 record, suddivisi, secondo i contributi ricevuti dall'azienda, nel modo seguente.

#### Distribuzione dell'universo, per tipo di contributo ricevuto dall'azienda

	N	%
Solo F	488	12,4
Solo A	42	1,1
F e UMA	2088	52,8
A e UMA	579	14,7
F e A	17	0,4
F A e UMA	308	7,8
H	429	10,9
<b>Totale</b>	<b>3951</b>	<b>100,0</b>

Dei 3.951 record, solo 2.420 risultavano provvisti di recapito telefonico. La ricerca effettuata ha permesso di individuare il numero telefonico di circa il 60% dei 1.531 recapiti mancanti.

#### Provincia di localizzazione dell'azienda, per misura

	Misura		Totale
	Misura A/F	Misura H	
Bergamo		0,9%	0,1%
Brescia	71,4%	4,7%	64,2%
Cremona		16,6%	1,8%
Lodi	11,1%	4,9%	10,4%
Mantova		22,8%	2,5%
Milano	17,5%	10,7%	16,7%
Pavia		38,9%	4,2%
Varese		0,5%	0,1%
<b>N</b>	<b>3522</b>	<b>429</b>	<b>3951</b>

#### Dimensione dell'azienda, per misura

	Misura A/F	Misura H	Totale
Fino a 20 ha	56,4	42,0	54,9
Oltre 20 ha	43,6	58,0	45,1
<b>TotaleN</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
	<b>3522</b>	<b>429</b>	<b>3951</b>

#### Settore dell'azienda (codice OTE), per misura

	Misura A/F	Misura H	Totale
1	20,1	69,2	25,5
2	,3	,7	,3
3	11,1	7,2	10,7
4	55,2	7,2	50,0
5	3,7	3,5	3,7
6	2,2	7,7	2,8
7	1,6	,7	1,5
8	5,8	3,7	5,6
Totale	100,0	100,0	100,0
N	3522	429	3951

Il piano di campionamento prevede la definizione di quote per provincia di localizzazione e dimensione (superficie agricola utilizzata) dell'azienda. Sono stati inoltre adottati i seguenti criteri:

1. vengono sovrarappresentate le aziende localizzate nelle province di Lodi e di Milano, in modo da garantire la possibilità di confronto tra le province oggetto dell'indagine;
2. data la minore numerosità delle aziende che hanno ricevuto contributi sulla misura A, rispetto alla F, le interviste somministrate alle aziende che hanno ricevuto entrambi i contributi sono state effettuate con riferimento alla misura A;
3. le interviste rivolte alle aziende che hanno ricevuto contributi sulla misura H non sono limitate alle province di Brescia, Lodi e Milano, e non vengono definite quote di campionamento.

## 2. Note sulla rilevazione

Le interviste sono state condotte nel periodo 25 settembre - 9 ottobre 2007, nella fascia oraria 14-20, presso il CATI del Laboratorio di Sociologia Applicata del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università degli Studi di Milano Bicocca. L'esito delle chiamate è sintetizzato nella tabella seguente.

### Riepilogo andamento rilevazione telefonica

Interviste complete e valide	1.112
Interviste complete non valide	18
Persona non disponibile per il periodo della rilevazione	179
Rifiuti iniziali	195
Rifiuti durante l'intervista	39
Appuntamenti non rispettati	395
<b>Totale contatti</b>	<b>1.938</b>
Numeri mancanti o sbagliati	128
Chiamate senza esito (linea libera, occupata, segreteria telefonica)	352
Raggiunto numero di tentativi previsto	30
<b>Totale tentativi di contatto</b>	<b>2.448</b>

Le interviste complete e valide risultano distribuite nel modo seguente.

**Provincia di localizzazione dell'azienda, per Misura**

	misura2		Totale
	Misura A/F	Misura H	
BERGAMO		2,0%	,3%
BRESCIA	60,0%	2,7%	52,3%
CREMONA		19,6%	2,6%
LODI	15,7%	5,4%	14,3%
MANTOVA		29,7%	4,0%
MILANO	24,4%	6,8%	22,0%
PAVIA		33,1%	4,4%
VARESE		,7%	,1%
N	964	148	1112

**Dimensione dell'azienda, per misura**

	Misura A/F	Misura H	Totale
Fino a 20 ha	54,8	35,1	52,2
Oltre 20 ha	45,2	64,9	47,8
Totale	100,0	100,0	100,0
N	964	148	1112

**Settore dell'azienda (codice OTE), per misura**

	Misura A/F	Misura H	Totale
1	24,4	66,9	30,0
2	,1	,7	,2
3	11,9	8,1	11,4
4	48,5	6,8	43,0
5	3,1	3,4	3,1
6	2,8	8,1	3,5
7	2,1	,7	1,9
8	7,1	5,4	6,8
Totale	100,0	100,0	100,0
N	964	148	1112

*3. Note sui file di dati*

All'interno del file in formato SPSS, le mancate informazioni sono state codificate nel modo seguente:

- 999 = mancata risposta (non sa o non risponde)
- blank = non si applica

La variabile ID (identificativo del record) permette l'aggancio con i dati del database relativo all'universo di riferimento.



Allegato 3

*Il focus group*



### 3.1. Partecipanti al focus group del 15 settembre 2008

<i>Cognome</i>	<i>Nome</i>	<i>Ente</i>
Bertinotti	Faustino	Regione Lombardia
Bigatti	Anna	Regione Lombardia
Boccasile	Gabriele	Regione Lombardia
Bonalume	Giorgio	Regione Lombardia
Bruno	Biagio	STer Brescia
Bruno	Maria Novella	Regione Lombardia
Chiesa	Ernesto	STer Lodi
Colombi	Cosmina	Regione Lombardia
Conte	Daniela	Provincia di Brescia
De Marco	Rosa	Provincia di Lodi
Fiore	Giuseppe	Regione Lombardia
Giovanazzi	Federico	OPR
Lombardi	Cosimo	Regione Lombardia
Maggioni	Giovanni	Regione Lombardia
Massari	Andrea	Regione Lombardia
Mostacchi	Olivia	Confagricoltura Milano-Lodi
Nebuloni	Alessandro	Regione Lombardia
Negriolli	Alessandra	Regione Lombardia
Oldani	Loredana	Centri Assistenza Agricola - CIA
Rabai	Massimo	Regione Lombardia
Re	Luciano	Centri Assistenza Agricola - Confagricoltura
Sagula	Ermes	Coldiretti Lombardia
Seminara	Roberto	Unione Agricoltura
Tonetti	Roberto	Regione Lombardia



### 3.2. Scheda di rilevazione, osservazioni e proposte





**Regione Lombardia**

*Agricoltura*

**IRER**

**ISTITUTO REGIONALE  
DI RICERCA  
DELLA LOMBARDIA**

**Valutazione della semplificazione:  
l'impatto sugli utenti finali del decentramento in  
agricoltura**

Focus group  
Milano, 15 settembre 2008

SCHEDA DI RILEVAZIONE, OSSERVAZIONI E PROPOSTE

**Nome Cognome del partecipante** (facoltativo):

--

**Guida alla compilazione:**

la seguente scheda permette di raccogliere in forma scritta osservazioni, considerazioni e proposte in merito ai risultati della survey condotta nell'ambito della ricerca IReR *Valutazione della semplificazione: l'impatto sugli utenti finali del decentramento in agricoltura* (Cod. IReR 2007A016).

In relazione a ciascuno dei principali temi rispetto ai quali è stata condotta la survey, viene richiesto al partecipante di completare due sezioni:

1. la prima sezione è finalizzata a raccogliere elementi di conoscenza che il partecipante possiede rispetto al fenomeno esaminato, e che si ritiene possano permettere di meglio interpretare gli esiti della survey;
2. la seconda sezione è finalizzata a raccogliere proposte di miglioramento relativamente al tema. Ulteriori proposte di ordine più generale possono essere espresse nel riquadro finale.

I dati verranno trattati in forma anonima e serviranno esclusivamente ad ampliare le chiavi interpretative degli esiti della survey (“perché si sono avuti questi risultati”) e a formulare proposte per il miglioramento dei diversi ambiti del servizio.

**Tempi:**

sono previsti 15 minuti per la compilazione delle varie sezioni della scheda di rilevazione.

## **Profili di qualità del servizio**

### **Misure A e F**

Osservazioni/commenti:

### **Misura H**

Osservazioni/commenti:

### **Misura UMA**

Osservazioni/commenti:

### **Proposte per il miglioramento relative ai profili generali di qualità del servizio**

## **Interlocutore e valutazione interfaccia**

Osservazioni/commenti:

### **Proposte per il miglioramento relative all'interfaccia**

### **Numerosità contatti e tempo dedicato alla compilazione della domanda**

Osservazioni/commenti:

**Proposte per il miglioramento relative alle modalità compilazione domanda**

### **Comunicazione nome del responsabile di procedimento e “apprezzamento” del referente unico**

Osservazioni/commenti:

**Proposte per il miglioramento relative alla comunicazione nome responsabile  
procedimento e referente unico**

### **“Domanda inevasa” potenziale**

Osservazioni/commenti:

**Proposte per il miglioramento relative alla domanda inevasa**

### **Fonti di informazione**

Osservazioni/commenti:

**Proposte per il miglioramento relativamente all'informazione all'utenza**

### **Fattori che potrebbero migliorare il servizio (rilevazione opinioni utenti)**

Osservazioni/commenti:

### **Commenti generali e proposte di miglioramento**