

Relazione sull'indagine di gradimento Bando 2023 e del servizio fornito dagli Uffici partecipazione



Direzione generale Assemblea legislativa
Agosto 2024



La legge regionale sulla partecipazione, la L.R.15/2018 "Legge sulla partecipazione all'elaborazione delle politiche pubbliche. abrogazione della legge regionale 9 febbraio n.3", prevede, all'art. 21 "Clausola valutativa", che l'Assemblea legislativa eserciti il controllo sull'attuazione della legge stessa e ne valuti i risultati ottenuti con cadenza triennale. Così come nel 2021, per la redazione della precedente relazione di ritorno, Giunta ed Assemblea hanno costituito un gruppo di lavoro trasversale che ha definito le tappe del lavoro e soprattutto la somministrazione di cinque questionari in continuità con quanto già realizzato con le indagini precedentemente condotte per la clausola valutativa 2021 in modo da costituire una serie storica.

Uno dei questionari è rappresentato dalla consueta indagine di *customer satisfaction*, indirizzata ai referenti dei progetti del Bando partecipazione con l'obiettivo di acquisire le valutazioni/opinioni degli "addetti ai lavori" sull'ultimo bando ed acquisire eventuali suggerimenti per migliorare i servizi offerti.

Il questionario si differenzia da quelli annuali perché è somministrato in un periodo dell'anno in cui i progetti sono ancora in corso e quindi non sono stati inseriti i quesiti relativi alle attività di chiusura dei percorsi.

Il modulo è stato predisposto tra i mesi di marzo ed aprile e la modalità di somministrazione è stata effettuata tramite l'invio di una mail nel mese di maggio ai responsabili di tutti i progetti presentati al Bando 2023, in cui era presente un link con la richiesta di compilazione di un questionario online, da effettuare tra giugno e luglio.

Il modello, parzialmente rivisto e modificato, è diviso in tre sezioni:

- 1. Uffici partecipazione**, (della Giunta e dell'Assemblea) per verificare se e quale ufficio è stato contattato e, in caso affermativo, per esprimere una valutazione sul livello di competenza/efficienza e cortesia dei collaboratori, sull'adeguatezza dei tempi di risposta e un giudizio complessivo sul servizio fornito dalla struttura (n° 6/7 quesiti);
- 2. Portale Partecipazione**, con riferimento alle informazioni contenute sul sito web, al fine di valutarne l'adeguatezza e la completezza (n° 5 quesiti);
- 3. Bando 2023**, per capire in che modo il responsabile del progetto è venuto a conoscenza del bando e come ha valutato la piattaforma per la presentazione delle domande; se ha partecipato agli incontri dello sportello *online* e l'eventuale giudizio in merito a tali incontri o l'eventuale motivazione per non aver partecipato; per comprendere se alcuni strumenti forniti (ad esempio: Lo schema per la redazione del progetto e la Guida alla compilazione, le FAQ) sono stati utili per la redazione del progetto; per esprimere, infine, una valutazione complessiva sul bando (n° 14 quesiti);

Al termine del modulo erano presenti due domande sul ruolo e i servizi offerti dall'Assemblea legislativa, per comprendere il livello di conoscenza su tali aspetti da alcuni *stakeholders*.

Il tasso di risposta, **93%**, è risultato eccellente, quasi un censimento completo dei partecipanti, in grandissima crescita rispetto agli anni precedenti. Il questionario, infatti, è stato inviato a 42 referenti e ne sono stati compilati **39**.

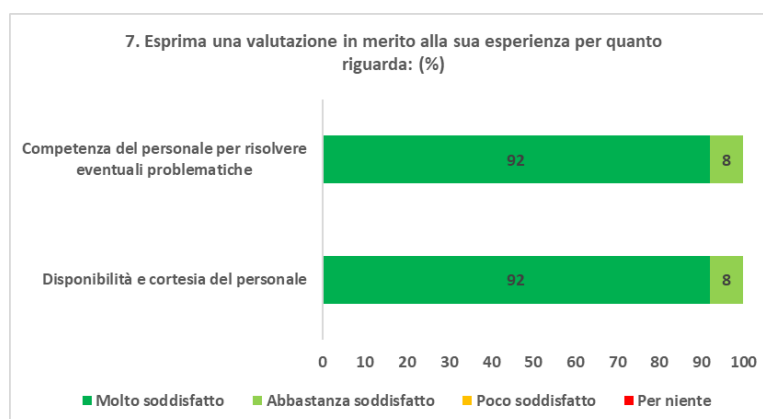
Il modulo è stato compilato prevalentemente da dipendenti di enti pubblici beneficiari del contributo (il 54%). Discreta la percentuale di consulenti (15%) e di amministratori (13%). Qualche questionario compilato da Amministratore di "soggetto privato organizzato" (8%). 4 questionari sono stati compilati da soggetti che svolgevano ruoli diversi (volontari, membri dell'associazione, etc).

Di seguito un'analisi più dettagliata delle risposte ai quesiti posti nel questionario.

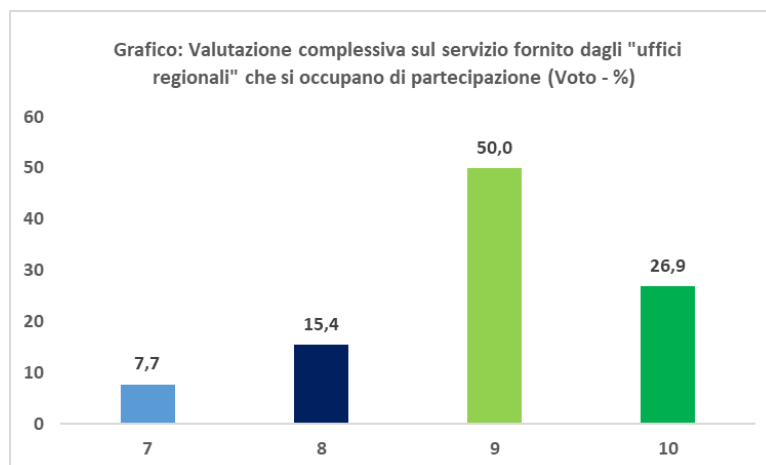
1. Uffici partecipazione

Due terzi dei rispondenti hanno contattato almeno uno dei due uffici. Tra questi, quasi 1/4 hanno interagito solo con l'Assemblea legislativa, oltre la metà solo con gli uffici della Giunta, mentre in 5 hanno contattato entrambi. Quasi il 43% lo ha fatto sia via mail che telefonicamente, percentuale di poco più bassa di chi lo ha fatto solo via mail (46%). Solo in 3 lo hanno fatto in via esclusiva telefonica. **Molto positivi** i giudizi sull'adeguatezza dei tempi di risposta sui quesiti posti al personale (quasi 3/4 li hanno valutati molto adeguati).

In merito alle valutazioni sul personale che lavora presso gli uffici di partecipazione, i riscontri sono stati **eccellenti**, in linea con gli altri anni.



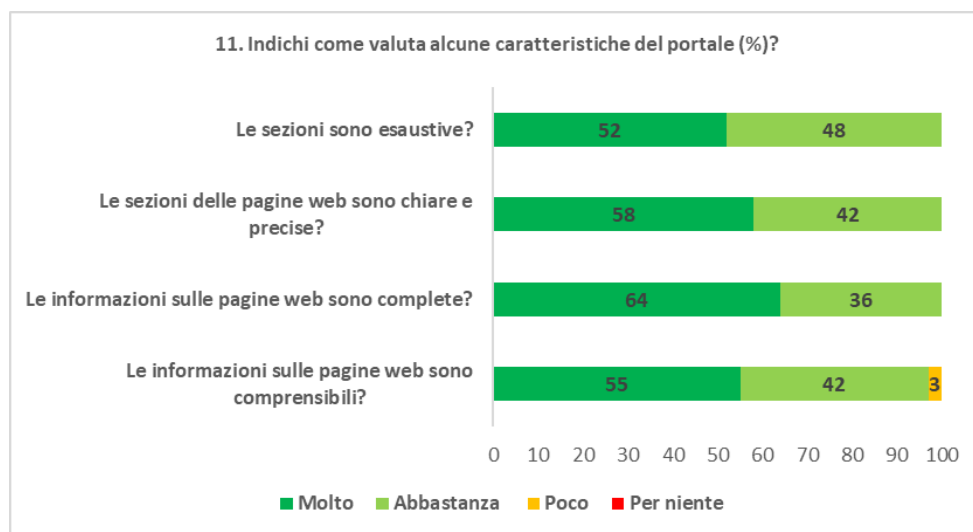
Anche la valutazione complessiva sul servizio fornito dagli "uffici regionali" che si occupano di partecipazione è ottima. Il voto medio è molto positivo pari a **9**, in leggero calo rispetto al **9,4** del 2023 e al **9,3** del 2022. Nessun responsabile di progetto ha espresso un valore inferiore al 7, mentre poco più di 1/4 dei rispondenti hanno espresso un giudizio ottimo pari a **10**. Esigua la differenza tra chi ha contattato solo gli uffici dell'Assemblea rispetto a chi ha interagito solo con quelli della giunta (**8,7 vs 9,1**). In "media" il voto di chi ha interagito con entrambi (**9**).



2. Portale Partecipazione

Quasi l'85% dei rispondenti hanno consultato il portale.

Nella batteria di domande, relative ai quesiti su comprensione/completezza delle informazioni e su chiarezza/reperibilità delle informazioni presenti sul Portale Partecipazione, praticamente tutti i rispondenti concordano con valutazioni estremamente positive.



Molti (oltre il 60%) hanno indicato le sezioni Progetti e Bando come le più interessanti del sito, seguite a notevole distanza da Comunità di pratiche (30%) e News (21%). Pochissimi hanno indicato le sezioni Agenda e Normativa.

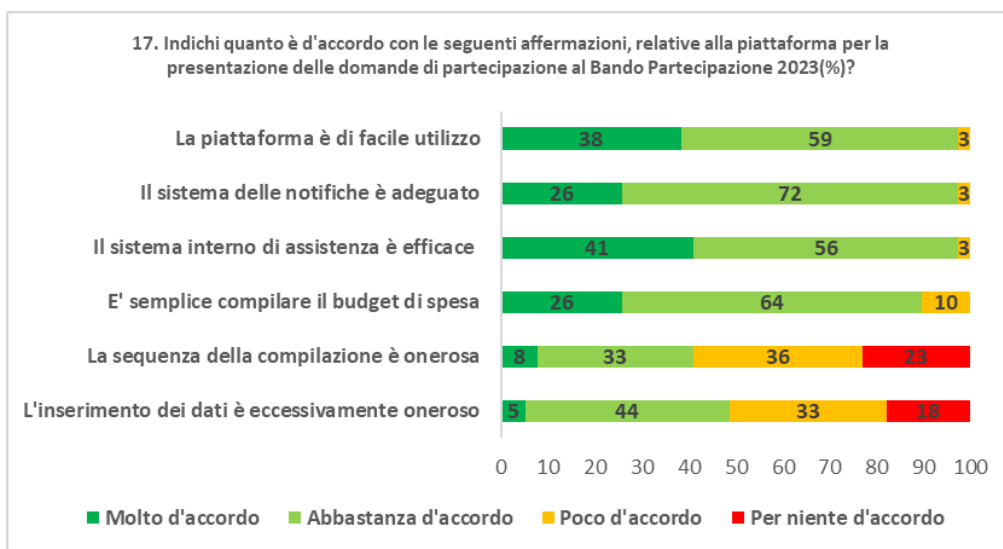
A conclusione di questa sezione, era presente una domanda aperta con l'obiettivo di comprendere se vi fossero argomenti mancanti nel Portale. A tal fine, si chiedeva ai compilatori eventualmente di indicarle, ma non sono pervenute segnalazioni.

3. Bando

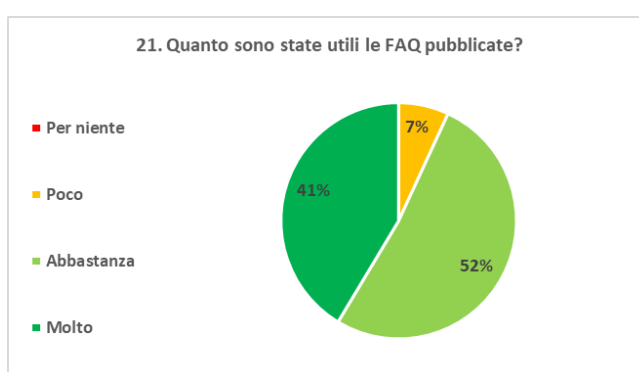
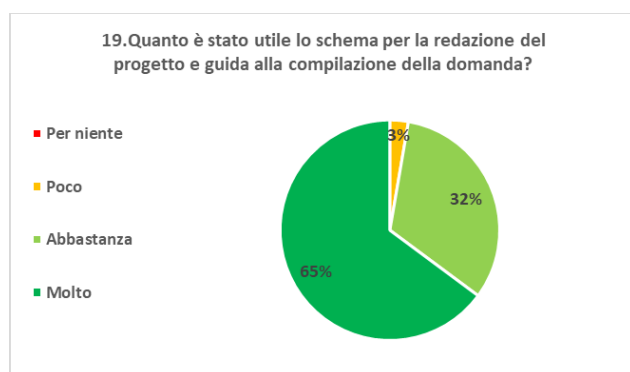
La terza parte del questionario, la più consistente, presenta giudizi molto positivi, sebbene si osservi qualche parziale risposta "negativa".

Gli incontri promossi dalla Regione (novità degli ultimi anni) sono stati selezionati come risposte più indicate per la conoscenza del bando (36%). La conoscenza personale, Internet e la Newsletter Partecipazione (circa il 30%) seguono “a ruota”. In netto calo quelli che hanno indicato il Passaparola e il portale Partecipazione (circa il 13%), mentre pochissimi (un paio per ogni modalità) hanno segnalato Associazioni di enti locali e Social. In 3, infine, hanno indicato le attività formative e la modalità “Altro”.

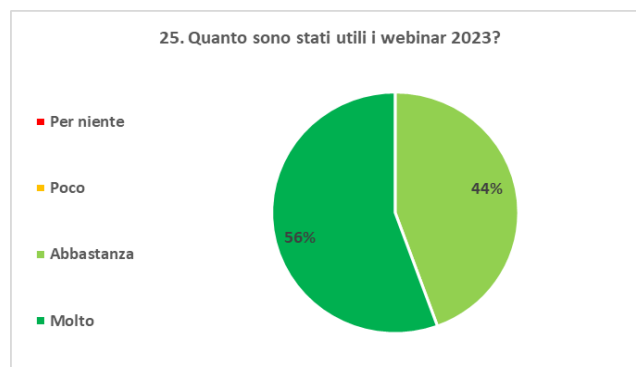
Quasi tutti i rispondenti concordano che: la piattaforma per la presentazione delle domande è di facile utilizzo, il sistema delle notifiche è adeguato, il sistema interno di assistenza è efficace, è semplice compilare il budget di spesa. Di contro, per quasi la metà di essi, la piattaforma richiede l’inserimento di troppi dati e circa il 40% dei rispondenti reputa onerosa la sequenza di compilazione.



Quasi tutti hanno utilizzato lo Schema per la redazione del progetto e la guida alla compilazione della domanda e circa ¼ dei rispondenti hanno consultato le FAQ sulle pagine web. Praticamente tutti concordano sull'utilità di entrambe.

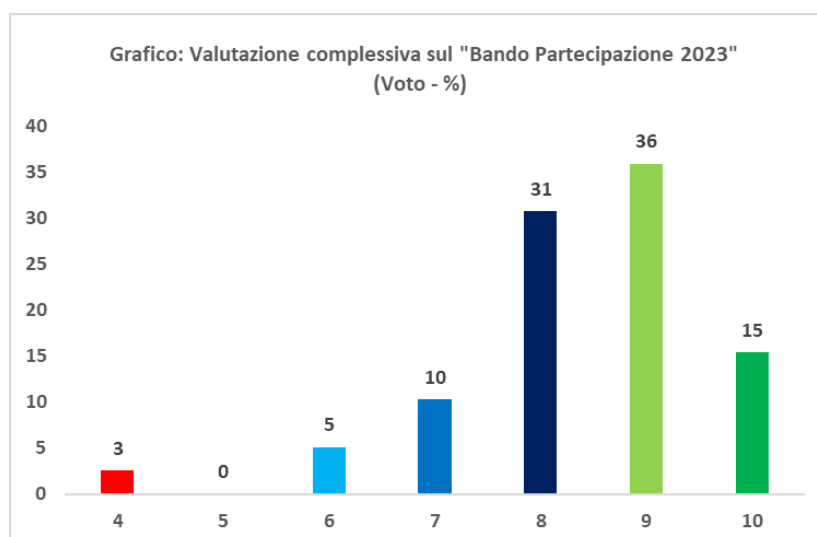


Circa il 70% dei rispondenti ha partecipato ai webinar dell'Agenda Bando Partecipazione 2023. Tutti quelli che lo hanno fatto, hanno apprezzato il ciclo di eventi, considerandoli utili.



Quasi metà dei rispondenti aveva già partecipato ad altri Bandi della partecipazione negli anni precedenti, il restante 51%, invece no.

Il quesito, in merito alla valutazione complessiva del bando stesso, definisce un quadro finale molto positivo. Il giudizio d'insieme è **molto buono**. Il voto medio è di **8,4**, in leggerissimo calo rispetto all' **8,6** del 2023 ed in linea coi valori del 2022. Solo un rispondente ha espresso una valutazione negativa. Non si riscontrano variazioni significative tra chi aveva partecipato ad altri bandi (8,4) e chi no (8,3).



Nei suggerimenti indirizzati ai servizi che si occupano del bando, si registrano un paio di indicazioni in merito all'attività di comunicazione:

- In fase di avvio dei progetti è necessaria una comunicazione più efficace, evitando richieste di documentazione in tempi ristretti e soprattutto da parte di diversi uffici, perché ciò può ingenerare confusione.
- La necessità di inserire sempre nelle comunicazioni, anche per mail, i riferimenti telefonici

Nell'ultimo quesito di questa sezione, invece, in cui venivano richiesti eventuali suggerimenti sul Bando, sono emerse queste/i osservazioni/suggerimenti:

In merito alle caratteristiche del bando:

- semplificare i requisiti richiesti per poter partecipare;
- non assegnare sempre le stesse premialità tematiche
- rendere più chiare le spese ammissibili, in particolare esplicitare le spese di personale ammissibili

In merito all'iter del bando:

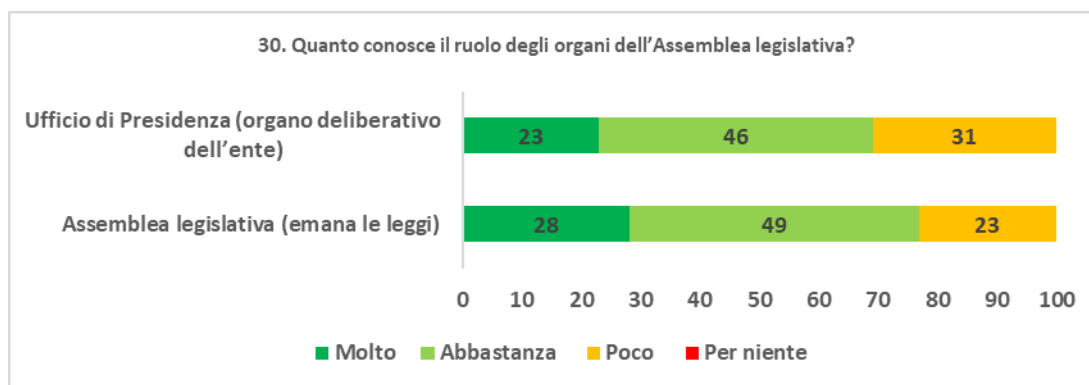
- semplificare l'iter del bando e della reportistica, in particolare relazione finale e rendicontazione, evitando il più possibile le duplicazioni

In merito ai tempi:

- avere tempi più dilatati per la presentazione del progetto
- avere tempi più dilatati per la presentazione della documentazione in fase di avvio del percorso,
- fissare la scadenza per la presentazione dei progetti nel mese di novembre, per permettere l'avvio a fine gennaio – febbraio
- difficoltà a realizzare il percorso nei mesi estivi

Al termine del questionario, in via sperimentale, erano presenti un paio di batterie di domande sul livello di conoscenza da parte dei rispondenti sul ruolo degli organi dell'Assemblea legislativa e sui servizi erogati da parte di Organi di Garanzia e/o dalle Aree dell'Assemblea legislativa.

Più che positivo il riscontro dei rispondenti sulla conoscenza sul ruolo dell'Ufficio di Presidenza e dell'Assemblea legislativa. Sono, infatti, conosciute da circa il 70% di chi ha compilato il questionario (rispettivamente 77% e 69%). Molto positivo, inoltre, il fatto che nessuno ha risposto di ignorare completamente il ruolo degli Organi.



Sul livello di conoscenza dei servizi erogati da parte di Organi di Garanzia e/o dalle Aree dell'Assemblea legislativa, invece, il livello di conoscenza da parte di questi rispondenti è ancora ampiamente migliorabile.

In alcuni casi, il livello di conoscenza è buono (circa il 60%), in altri, invece è molto basso.

31. Quanto conosce i seguenti servizi erogati dagli Organi di Garanzia e/o dalle Aree dell'Assemblea legislativa?

