

Relazione sull'indagine di gradimento e valutazione

Direzione generale Assemblea legislativa
Settembre 2021



Dall'aprile del 2015 l'Ufficio del Tecnico di garanzia della partecipazione svolge un'indagine annuale di *customer satisfaction*, che è anche un utile indicatore di qualità del servizio. L'acquisizione delle opinioni degli "addetti ai lavori", infatti, è al giorno d'oggi fondamentale per migliorare i servizi offerti.

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. Poiché la norma è stata approvata nel 2018 la presentazione della cd Relazione di ritorno alla clausola valutativa era dunque prevista alla fine del 2021. Come in occasione della precedente clausola, nel 2017, Giunta ed Assemblea hanno condiviso un percorso per la redazione della relazione, costituendo, in primis, un gruppo di lavoro trasversale che ha definito le tappe del lavoro e soprattutto la redazione di quattro questionari, che sono stati somministrati nei mesi di maggio e giugno 2021. Si tratta del:

- questionario **demoscopico**, rivolto ad un campione di 2000 cittadini e cittadine condotto dalla società SWG in collaborazione con Art-ER;
- questionario "**Comuni**", attuato in collaborazione con alcune amministrazioni comunali, rivolto a cittadine e cittadini che hanno partecipato in questi ultimi tre anni a percorsi partecipativi;
- questionario "**Formazione per la partecipazione**", rivolto alle persone che hanno frequentato i percorsi formativi promossi dalla Regione sul tema partecipazione;
- questionario "**Amministratori**", rivolto a sindaci e assessori degli enti locali emiliano-romagnoli.

Infine, nel mese di luglio è stato inviato anche il consueto questionario di customer ai referenti dei progetti presentati al Bando Partecipazione, arricchito però di alcune domande di valutazione sul Bando stesso, e altre riferite alle prospettive future. Ed anche l'elaborazione di questo questionario è entrata a far parte delle indagini a supporto della Relazione alla clausola valutativa.

La modalità di somministrazione è stata effettuata tramite l'invio di una *mail* ai responsabili di tutti i progetti presentati al Bando 2020, in cui era presente un *link* con la richiesta di compilazione di un questionario *online*.

Il questionario (vedi allegato), leggermente modificato e "copioso" è diviso in 5 sezioni:

- 1. Uffici partecipazione**, sia Giunta che 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 via mail 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**, per capire in che modo il responsabile del progetto è venuto a conoscenza del bando e come valuta la piattaforma per la presentazione delle domande; per comprendere se alcuni strumenti forniti (ad esempio: la Guida alla compilazione, le Linee guida alla progettazione e le FAQ) sono stati utili per la redazione del progetto e quanto gli articoli sono stati comprensibili; per valutare le “caratteristiche” specifiche del bando stesso, le modifiche apportate rispetto ai bandi precedenti ed esprimere una valutazione complessiva sul bando 2020 (n° 12 quesiti);
4. **Progetti finanziati**, con una batteria di domande specifiche relative ai progetti che sono stati finanziati (1 quesito);
5. **Prospettive future**, con alcune domande specifiche relative ai bandi futuri ed eventuali modifiche da apportare (5 quesiti);

Tra le varie domande, diversi quesiti sono stati formulati in maniera “assertiva”, prevedendo una scala di gradimento con 4 potenziali risposte, “*per niente...*”, “*poco...*”, “*abbastanza.*” e “*completamente o molto...*”; Per l’analisi, è opportuno rilevare che le prime due modalità di risposta sono state considerate negativamente, mentre le restanti due, positivamente.

Il tasso di risposta, **77,3 %**, è estremamente positivo, in linea con gli anni precedenti. Sono stati inviati **88 link** per compilare il questionario e ne sono compilati **68**, dei quali 36 (su 36) relativi ai progetti finanziati con il Bando 2020, **32** (su 52) relativi ai progetti non finanziati.

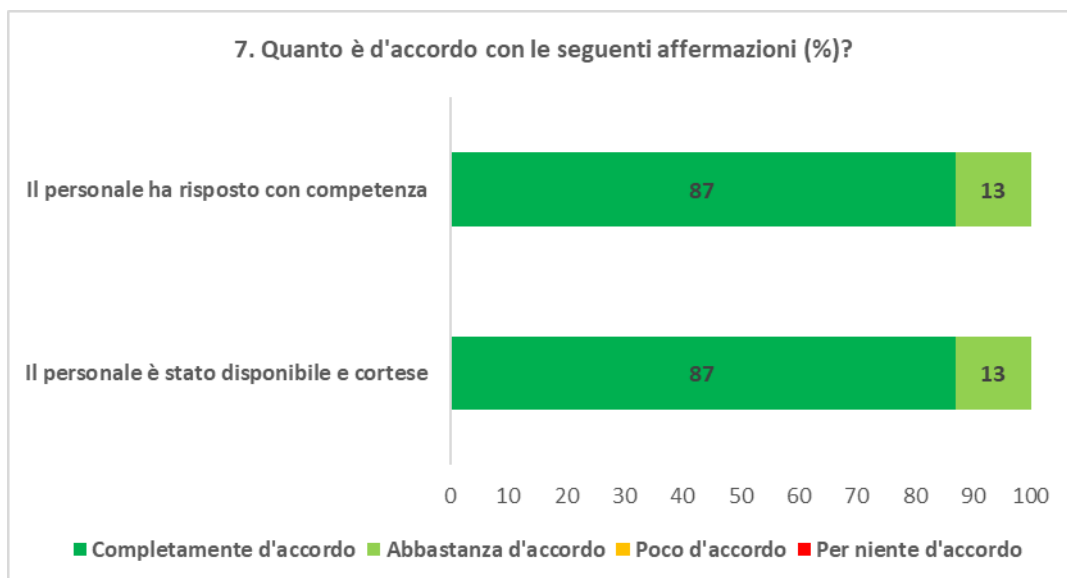
Il modulo è stato compilato prevalentemente da dipendenti pubblici (quasi il 60%), in qualche caso da consulenti. Discreta la percentuale gli amministratori (15%).

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

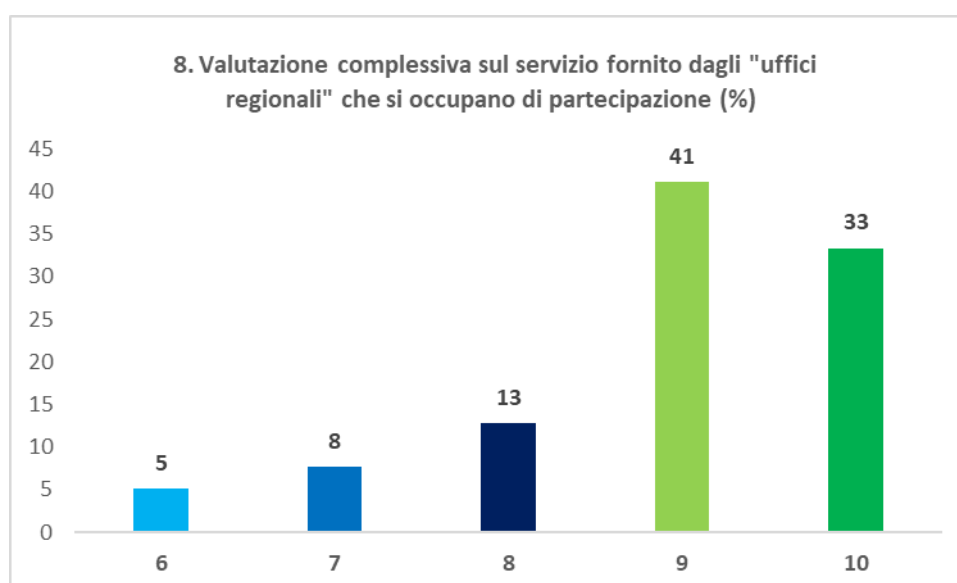
1. Uffici partecipazione

Oltre il 57% dei rispondenti ha contattato almeno uno dei due uffici. Tra questi, la metà ha interagito solo con l’Assemblea legislativa, quasi 1/3 solo con gli uffici della Giunta, mentre solo 8 hanno contattato entrambi gli uffici. Poco meno del 44% lo ha fatto solo via mail, percentuale poco più alta di chi lo ha fatto sia via mail che telefonicamente (38%). Meno di un quinto (18%) lo ha fatto in via esclusiva telefonica. Ottimi giudizi sull’adeguatezza dei tempi di risposta sui quesiti posti via mail.

In merito alle valutazioni sui funzionari che lavorano presso gli uffici di partecipazione, i riscontri sono stati (come gli altri anni) estremamente positivi. Non si evidenzia nessuna segnalazione negativa o parzialmente negativa, addirittura le % di completamente d’accordo sui quesiti sono di poco inferiori al 90%.



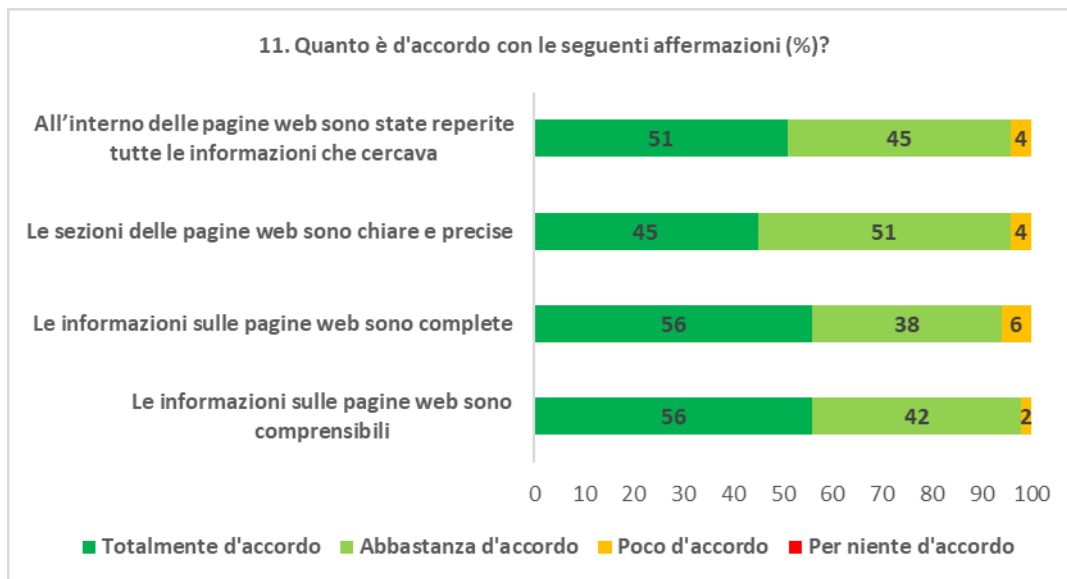
La valutazione complessiva sul servizio fornito dagli "uffici regionali" che si occupano di partecipazione è molto buona. Il voto medio è estremamente positivo **8,9**. Nessun responsabile di progetto ha espresso un valore inferiore alla sufficienza, mentre ben un terzo dei rispondenti ha espresso un giudizio ottimo pari a **10**. Poca la differenza tra chi ha contattato solo gli uffici dell'Assemblea e chi solo quelli della giunta (**8,9 vs 9,1**). Leggermente più basso il voto di chi ha interagito con entrambi (**8,5**).



2. Portale Partecipazione

Quattro rispondenti su cinque hanno consultato il portale.

Nella batteria di domande, relative ai quattro quesiti sulla comprensione/completezza delle informazioni e sulla chiarezza/reperibilità delle informazioni presenti sul Portale Partecipazione quasi tutti i rispondenti concordano con valutazioni più che positive. Sono pochissime le valutazioni negative.



Dalle risposte all'ultima domanda chiusa di questa parte del questionario, adatta a valutare quale fosse ritenuta la sezione più interessante del portale emerge che: *"Bandi"* e *"Progetti"* sono le più gettonate, indicate rispettivamente da $\frac{3}{4}$ e $\frac{2}{3}$ dei rispondenti. Seguono *"IoPartecipo +"* e *"Normativa"*. Poco indicate le altre sezioni.

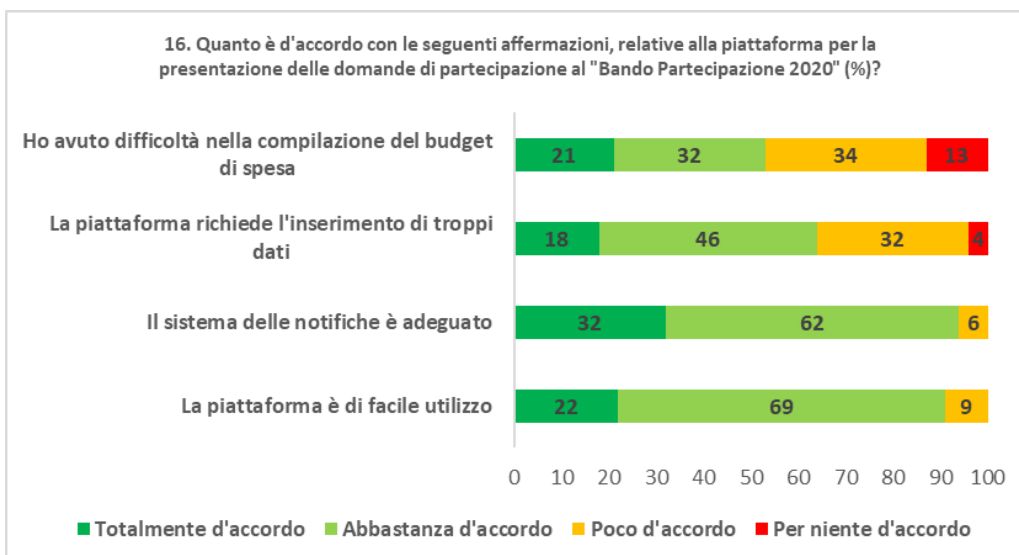
A conclusione di questa sezione, una domanda aperta che aveva l'obiettivo di comprendere se vi fossero argomenti mancanti nel Portale. A tal fine, si chiedeva ai compilatori eventualmente di indicarle. Sono pervenute poche segnalazioni, tra cui: indirizzi alla progettazione, sistemi di monitoraggio, informazioni su piattaforme digitali di partecipazione, iniziative in corso, presa d'atto di alcune buone pratiche.

3. Bando

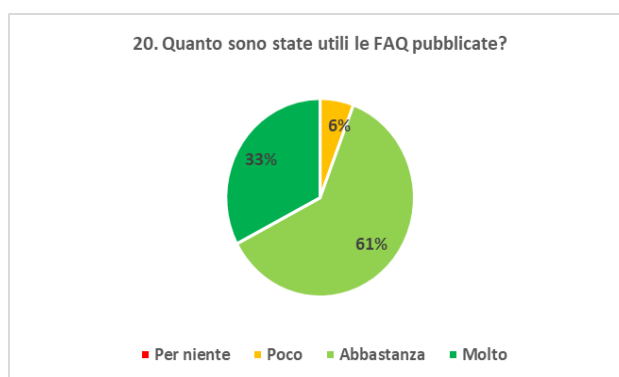
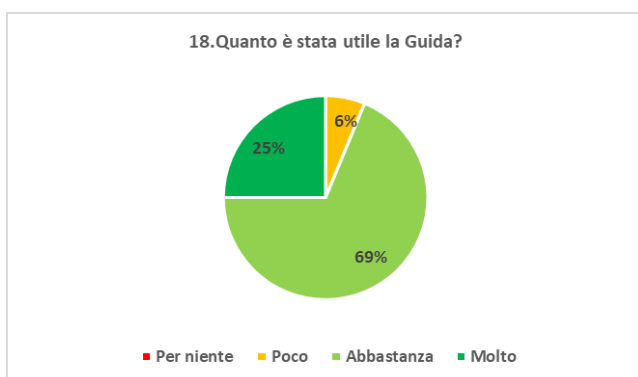
La terza parte del questionario, la più consistente e centrale, come le altre sezioni ha ricevuto giudizi più che positivi, anche se presenta qualche parziale risposta "negativa". Inoltre, rispetto a precedenti questionari, quest'anno sono state sondate alcune nuove variabili, in modo particolare: piattaforma per presentazione domande, articoli specifici del bando e valutazioni su modifiche apportate rispetto a bandi precedenti.

La conoscenza personale o il portale Partecipazione rappresentano le risposte più indicate (40%) per la conoscenza del bando, seguite da "Internet" (28%) e "Passaparola" (26%). Pochissimi lo hanno "scoperto" coi social-network (3 con facebook, nessuno con twitter) o tramite qualche evento pubblico.

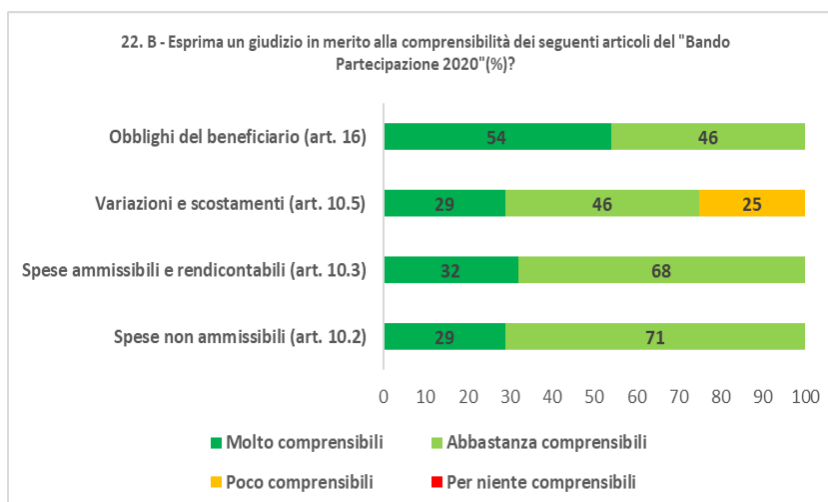
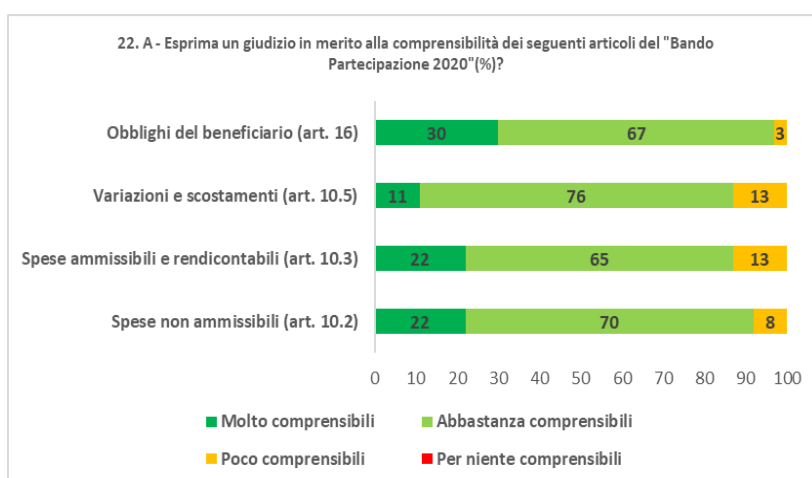
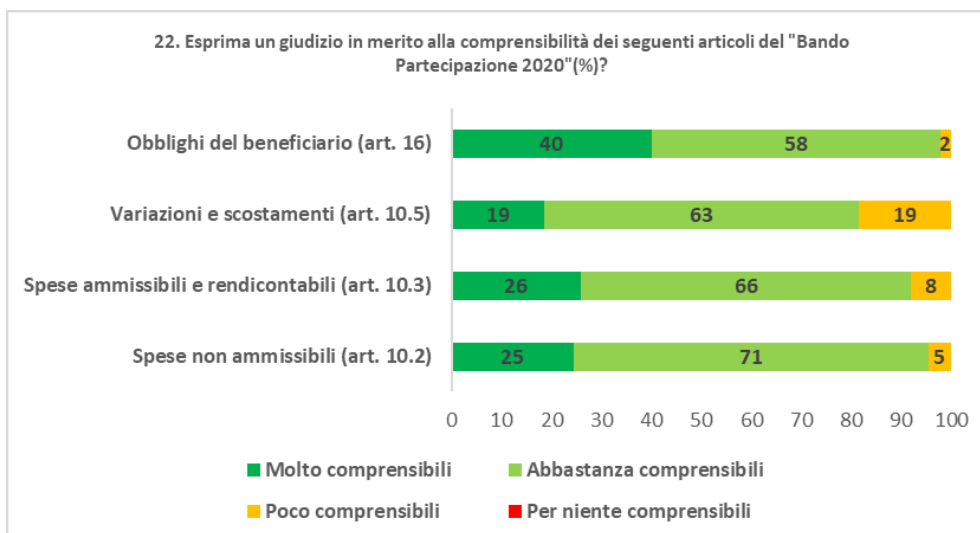
Secondo quasi tutti i rispondenti la piattaforma è di facile utilizzo ed il sistema delle notifiche è adeguato. Di contro, per quasi $\frac{2}{3}$ di essi, la piattaforma richiede l'inserimento di troppi dati e più della metà dei rispondenti ha avuto difficoltà nella compilazione del budget di spesa.



Oltre il 70% dei rispondenti hanno utilizzato la Guida alla compilazione (quesito 17) e hanno consultato le FAQ sulle pagine web (domanda 19). Quasi tutti convergono sull'utilità della Guida (domanda 18) e delle FAQ pubblicate sulle pagine web (quesito 20).

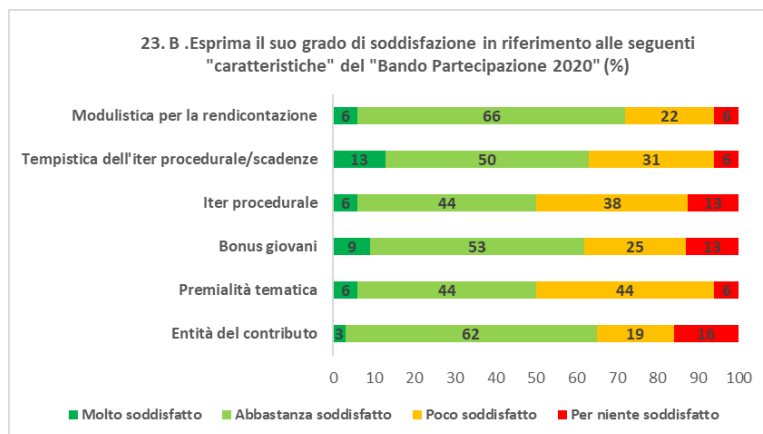
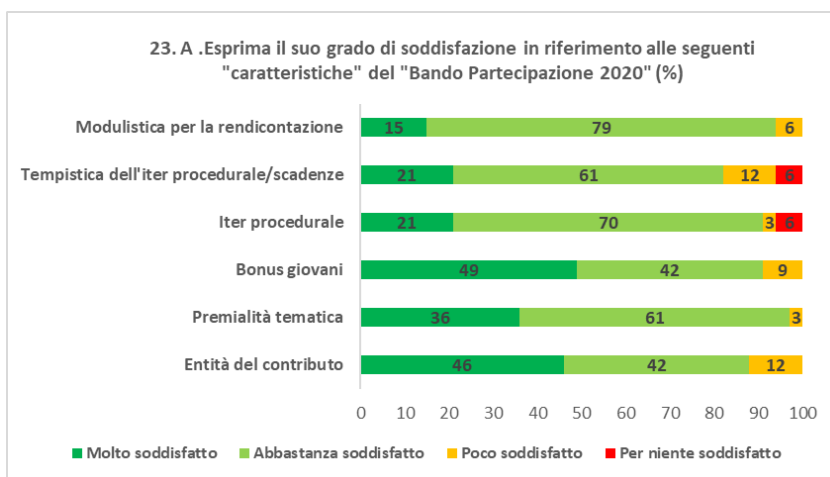
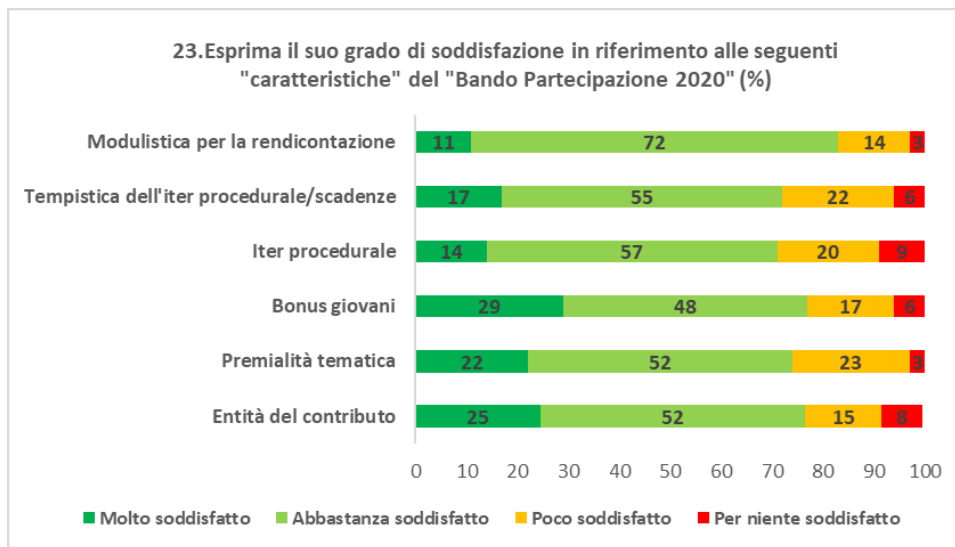


Quasi tutti i rispondenti valutano comprensibili alcuni articoli del bando. Si osservano percentuali più elevate dai rispondenti che non hanno contattato gli uffici (22 A) rispetto a chi, invece, lo ha fatto (22 B), dimostrando di non aver riscontrato particolari difficoltà a "leggere" il bando. Unica eccezione, l'articolo 10.5 su variazioni e scostamenti, che rappresenta anche la percentuale più elevata di risposte "parzialmente negative" (circa 20%).



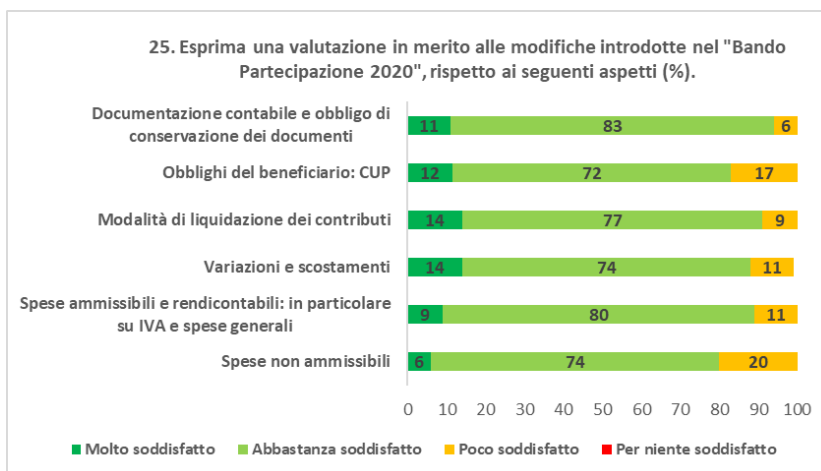
Tra il 70% e l'80% dei rispondenti hanno indicato di essere soddisfatti delle varie "caratteristiche" del Bando Partecipazione 2020. Soprattutto per quanto riguarda la modulistica per la rendicontazione (83%). Si osservano percentuali di soddisfazione più elevate dai rispondenti di un progetto finanziato (23 A), rispetto ai non finanziati (22 B). Le differenze più evidenti si riscontrano sul giudizio per Bonus Giovani, premialità

tematica e entità del contributo. In queste tre, la % di molto soddisfatti calano sensibilmente tra i non finanziati ed aumentano le % di insoddisfatti.

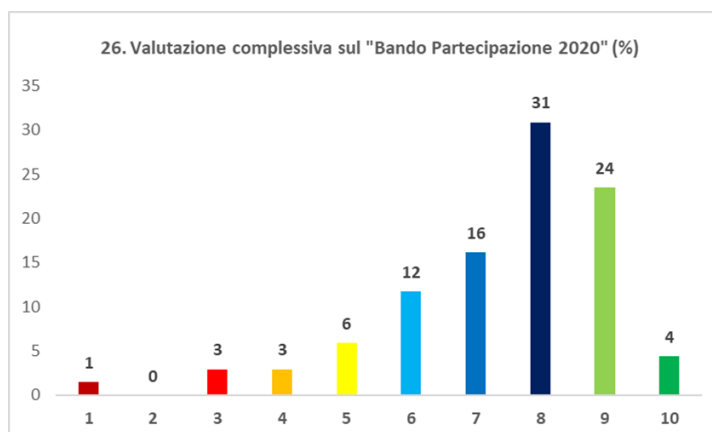


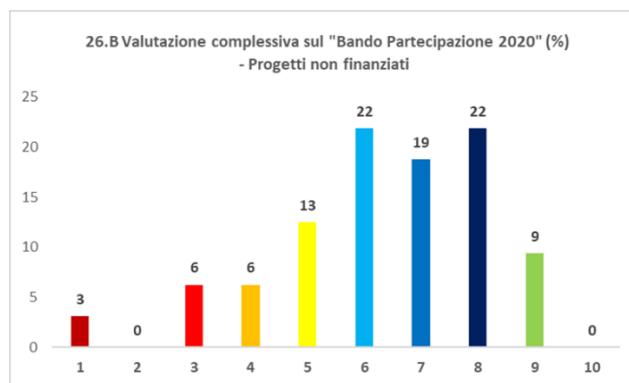
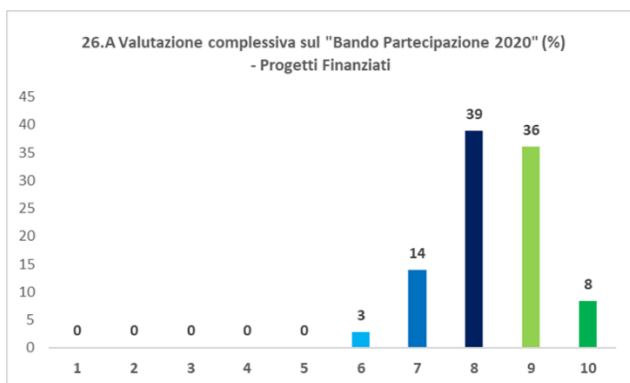
Nell'ultima parte di questa sezione, è stato chiesto ai rispondenti se avessero partecipato a precedenti bandi e, in caso di risposta affermativa, il livello di soddisfazione su alcune modifiche apportate al Bando 2020.

Poco più della metà dei rispondenti ha dichiarato di aver già partecipato a bandi precedenti e, tra essi, una maggioranza elevata (tra l'80 % e il 95% a seconda del quesito) ha indicato di essere abbastanza o molto soddisfatto per le modifiche introdotte. Le più "apprezzate" (superiori al 90%) sono state quelle relative alla modalità di liquidazione contributi e alla documentazione contabile e obbligo di conservazione dei documenti.



Il quesito finale di questa parte "sondava" i partecipanti al bando in merito alla valutazione complessiva del bando stesso. Dall'analisi delle risposte, si evince che il giudizio finale è **più che discreto**. Il voto medio è di **7,4**. Il voto medio relativo ai progetti finanziati è nettamente superiore rispetto a quello dei non finanziati. Rispettivamente **8,3** vs **6,3**. Da evidenziare che, comunque, anche per i progetti non finanziati la valutazione complessiva è ampiamente sufficiente. Le valutazioni negative sono state espresse solo da rispondenti di progetti non finanziati.

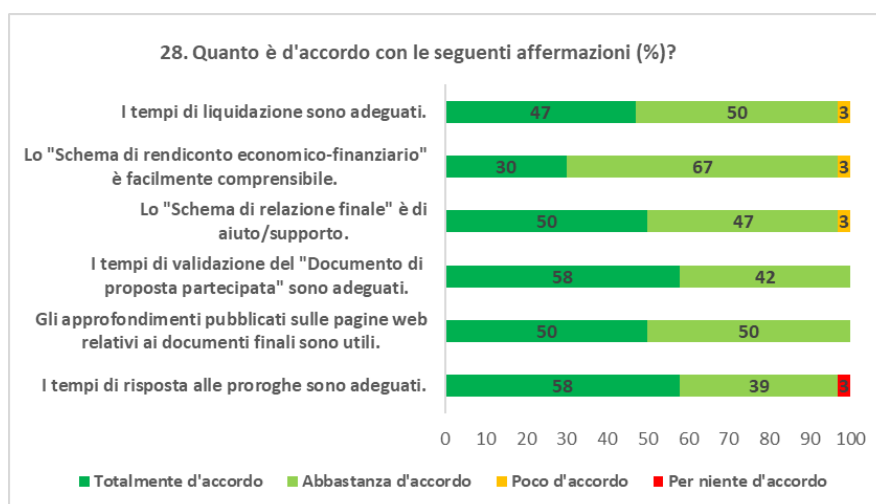




4. Progetti finanziati

Come negli anni scorsi, una sezione del questionario del questionario consisteva in un approfondimento relativo ai progetti finanziati.

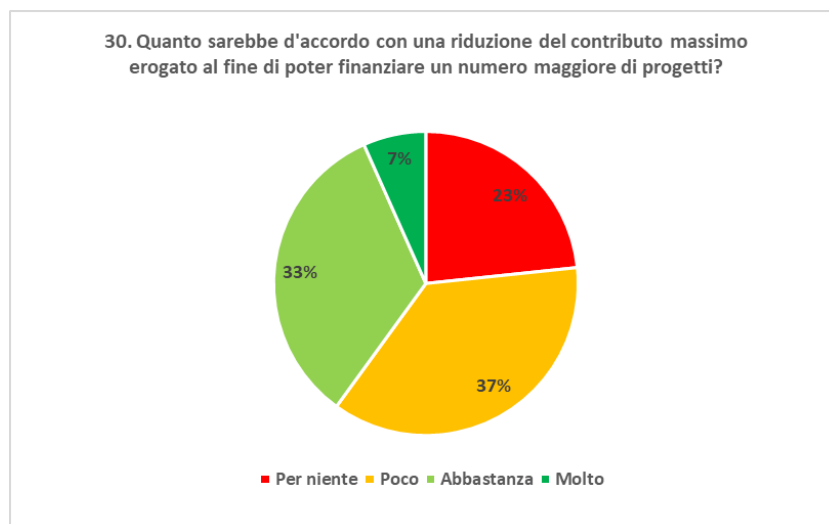
Le risposte alla batteria di domande (28), inerente vari aspetti dei progetti finanziati, sono state nel complesso molto positive con "rarissime negatività".



5. Prospettive future

La vera novità del questionario di questo anno consisteva nella creazione di una sezione relativa ad eventuali suggerimenti specifici per la predisposizione del bando futuro.

Hanno detto di voler rispondere a questi pochi quesiti, solo in 30 meno della metà, il 44%. Ad essi, è stato chiesto quanto fossero d'accordo su una eventuale riduzione del contributo massimo erogato al fine di poter finanziare un numero maggiore di progetti. Il 60% ha risposto in maniera negativa, il restante 40% positivamente, ma con una quota molto bassa di "molto d'accordo" (solo 7%).



Successivamente, si chiedeva di esplicitare, in cambio di quali servizi avrebbero accettato una riduzione del contributo massimo. Tra le varie modalità di risposta, le più “gettonate” sono state: facilitatori forniti dalla Regione (45%), disponibilità di una piattaforma per la gestione della partecipazione online (41%) e formazione del personale impiegato nel progetto di partecipazione (38%).

Infine, è stato chiesto ai rispondenti se sentono l'esigenza di sviluppare ulteriori competenze per la progettazione e la gestione dei processi partecipativi. Circa 2/3 di essi (19 in tutto) hanno risposto positivamente, segnalandone alcune, come ad esempio:

- competenze in materia di facilitazione;
- approfondimenti sulle modalità di coinvolgimento dei diversi territori e di diversi target;
- competenze sull'utilizzo degli strumenti digitali per la gestione dei processi partecipativi;
- competenze amministrative per gestire gli aspetti burocratici dei progetti, dall'acquisizione del CUP alla compilazione del budget di spesa sino alla rendicontazione;
- approfondimenti sul sistema di valutazione degli impatti dei processi

Conclusioni finali

Nel complesso, quindi, la valutazione sull'attività, risulta sempre **più che positiva**, in modo particolare per la validità del servizio reso e per la professionalità e competenza degli uffici che si occupano di Partecipazione. Poche le negatività espresse nei vari quesiti, soprattutto da parte dei referenti di progetti non finanziati.

Da evidenziare soprattutto l'ampliamento rilevante del campo di indagine; nelle precedenti *customer* la rilevazione era limitata a verificare, oltre alla competenza degli uffici, la conoscenza e l'accessibilità del bando, oppure gli strumenti forniti a supporto, mentre, in questa “edizione” la valutazione relativa al gradimento ha riguardato anche i contenuti del bando, come i bonus e le premialità, le caratteristiche tecniche, ed anche la formulazione degli articoli.