

Relazione sull'indagine di gradimento e valutazione

Direzione generale Assemblea legislativa
Febbraio 2023



L'Ufficio del Tecnico di garanzia della partecipazione effettua una *customer satisfaction*, già da qualche anno, con l'obiettivo di acquisire le valutazioni/opinioni degli "addetti ai lavori" e recepire gli eventuali suggerimenti, al fine di migliorare i servizi offerti.

Anche nel 2022 (sul finire dell'anno), è stato predisposto il consueto questionario da sottoporre ai referenti dei progetti presentati al Bando Partecipazione, comprendente alcune domande di valutazione su alcuni aspetti del Bando stesso, e altre riferite agli sportelli informativi che sono stati svolti nell'anno.

La modalità di somministrazione è stata effettuata tramite l'invio di una *mail* ai responsabili di tutti i progetti presentati al Bando 2021, in cui era presente un *link* con la richiesta di compilazione di un questionario *online*.

Il modulo, leggermente modificato rispetto al 2020 (vedi allegato) è diviso in 4 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 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 2021**, 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: la Guida alla compilazione, le Linee guida alla progettazione e le FAQ) sono stati utili per la redazione del progetto; per valutare le "caratteristiche" specifiche del bando stesso ed esprimere una valutazione complessiva sul bando (n° 13 quesiti);
- 4. Progetti finanziati**, con una batteria di domande specifiche relative ai progetti che sono stati finanziati (1 quesito);

Il tasso di risposta, **58%**, è più che buono, anche se in netto calo rispetto al **77%** del questionario 2020. Sono stati inviati **69 link** per compilare il questionario e ne sono compilati **40**, dei quali **31** (su 36; 86%) relativi ai progetti finanziati con il Bando 2021, **9** (su 33; 27%) relativi ai progetti non finanziati.

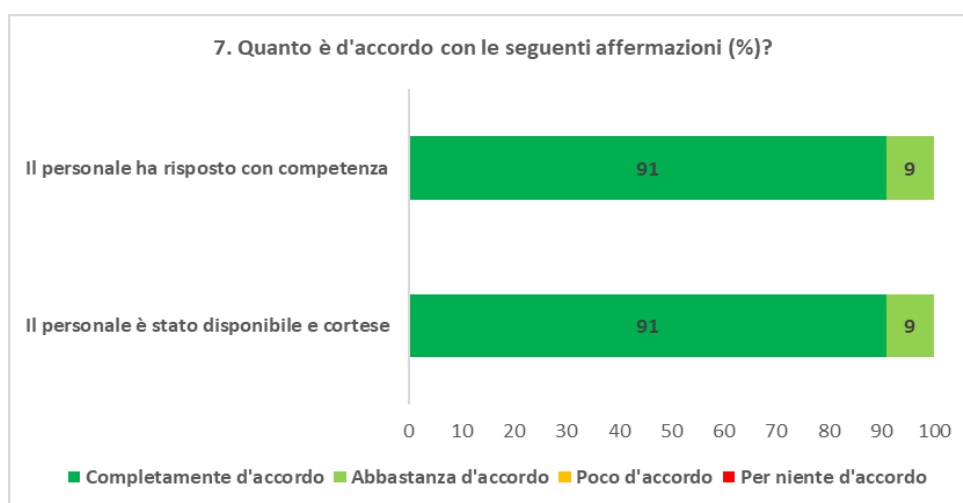
Il modulo è stato compilato prevalentemente da dipendenti pubblici (il 60%), in qualche caso da soggetti privati (15%). Più che discreta la percentuale degli amministratori (18%). Pochi questa volta i consulenti.

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

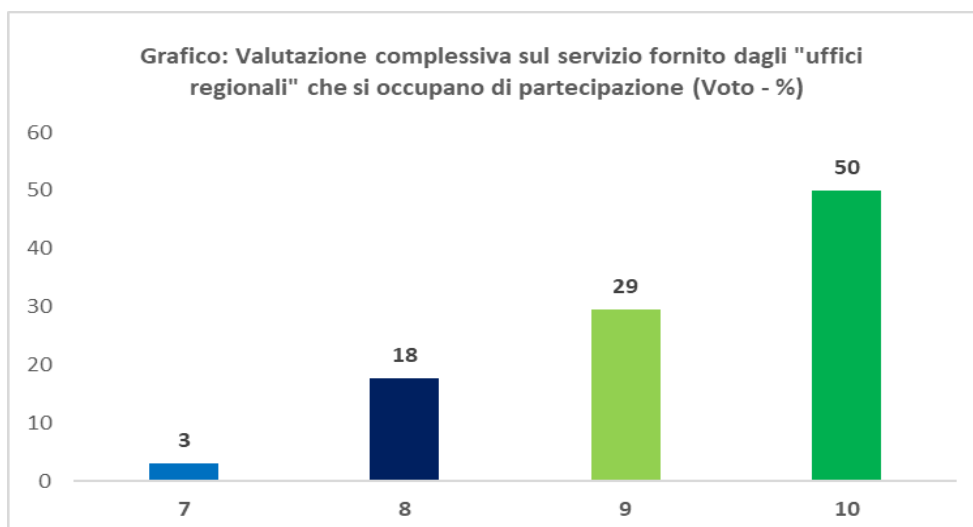
1. Uffici partecipazione

L'85% dei rispondenti ha contattato almeno uno dei due uffici. Tra questi, la metà ha interagito solo con l'Assemblea legislativa, il 15% solo con gli uffici della Giunta, mentre una dozzina hanno contattato entrambi. Quasi il 60% lo ha fatto sia via mail che telefonicamente, percentuale molto più alta di chi lo ha fatto solo via mail (32%). Pochissimi (9%) lo hanno fatto in via esclusiva telefonica. **Ottimi** (come gli anni scorsi) i giudizi sull'adeguatezza dei tempi di risposta sui quesiti posti via mail.

In merito alle valutazioni sul personale che lavora presso gli uffici di partecipazione, i riscontri sono stati (come gli altri anni) **eccellenti**. Non si evidenzia nessuna segnalazione negativa o parzialmente negativa, addirittura le % di completamente d'accordo sui quesiti sono di poco superiori al 90%.



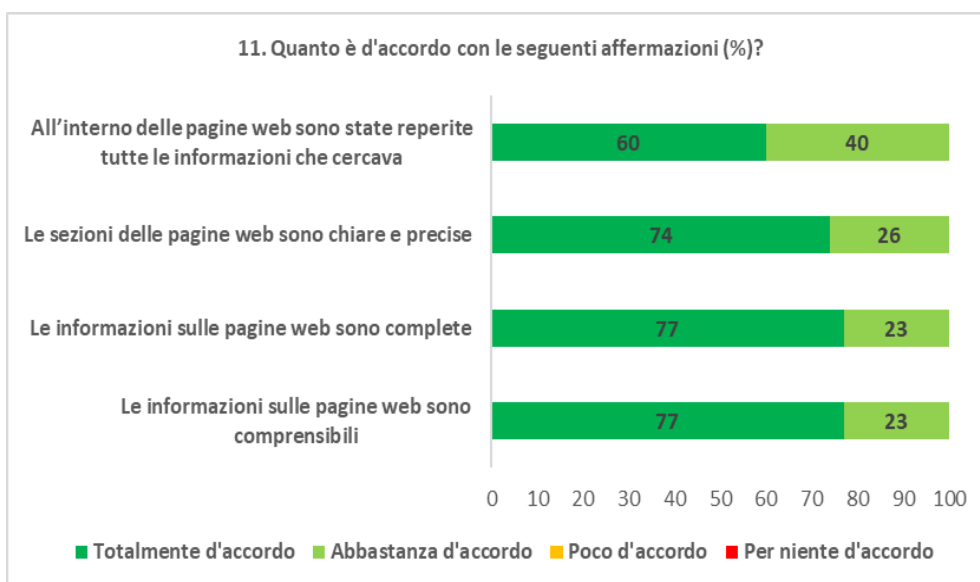
Anche la valutazione complessiva sul servizio fornito dagli "uffici regionali" che si occupano di partecipazione è ottima. Il voto medio è estremamente positivo 9,3, più alto dell'**8,9** del 2020. Nessun responsabile di progetto ha espresso un valore inferiore al 7, mentre la metà dei rispondenti ha 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 (**9 vs 9,8**). In "media" il voto di chi ha interagito con entrambi (**9,4**).



2. Portale Partecipazione

Quasi l'88% dei rispondenti hanno consultato il portale.

Nella batteria di domande, relative ai quattro quesiti su comprensione/completezza delle informazioni e su chiarezza/reperibilità delle informazioni presenti sul Portale Partecipazione, tutti i rispondenti concordano con valutazioni estremamente positive. Non è stata espressa alcuna valutazione negativa.



Moltissimi (oltre l'80%) hanno indicato la sezione Bando come la più interessante del sito, seguita a notevole distanza da Progetti finanziati e Partecipazioni (rispettivamente al 42% e al 39%). Pochissimi hanno indicato le sezioni Agenda e Newsletter.

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.

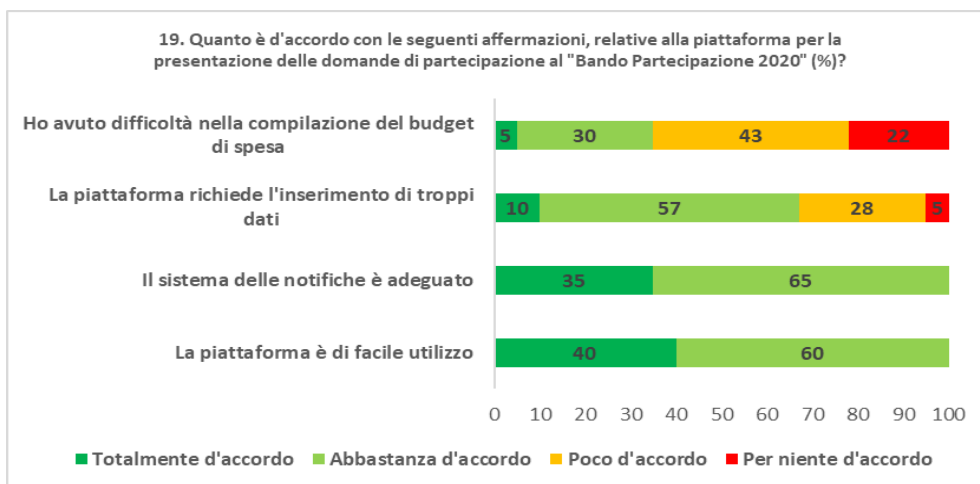
Sono pervenute due sole segnalazioni: Inserire informazioni sul bando e sui progetti già finanziati in passato; Prevedere una sezione "metodologica" in cui, anche al di là del bando, trovare traccia scritta di metodologie per la facilitazione e mediazione da sperimentare, sia digitali che "analogiche".

3. Bando

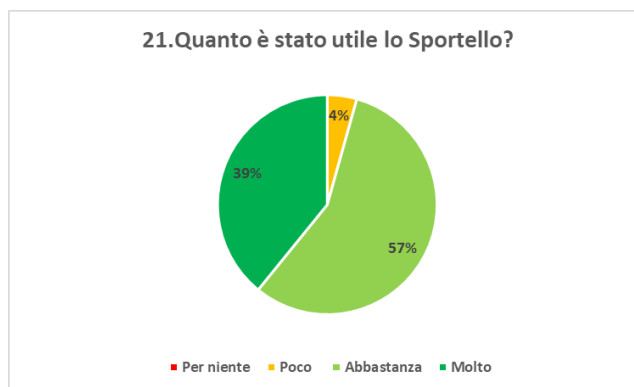
La terza parte del questionario, la più "importante", presenta giudizi più che positivi, anche se si riscontra qualche parziale risposta "negativa".

Il portale Partecipazione (40%), la conoscenza personale e le *mail* da parte degli Uffici Partecipazione (entrambe al 35%) rappresentano le risposte più indicate per la conoscenza del bando, seguite da Passaparola" (28%) e "Newsletter" (20%). Solo un rispondente ha indicato un evento pubblico.

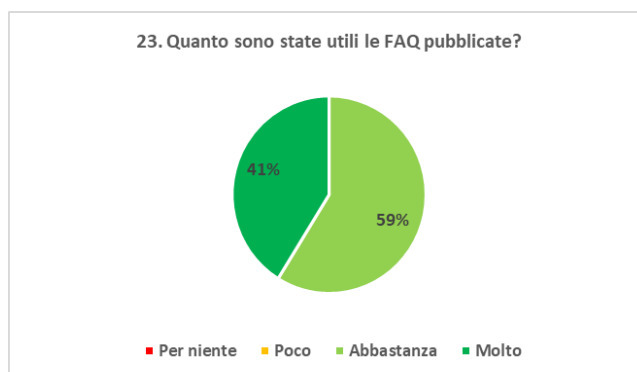
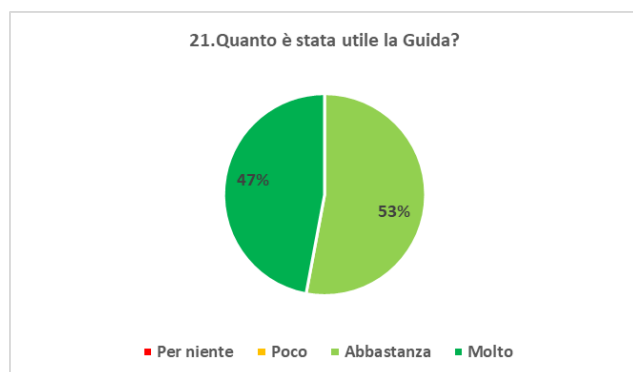
Secondo tutti i rispondenti la piattaforma è di facile utilizzo ed il sistema delle notifiche è adeguato. Di contro, per 2/3 di essi, la piattaforma richiede l'inserimento di troppi dati e circa il 35% dei rispondenti ha avuto difficoltà nella compilazione del budget di spesa.



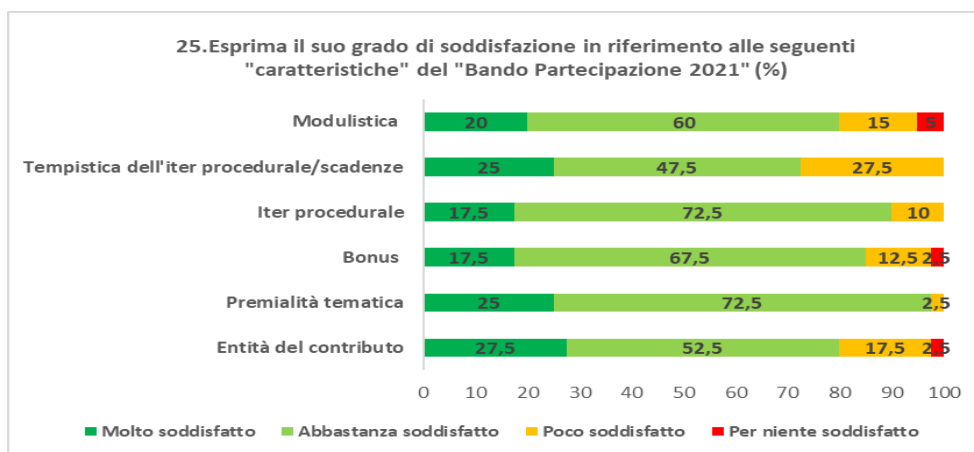
Quasi il 60% ha partecipato agli incontri dello sportello informativo del Bando (questo ciclo di domande rappresenta la principale novità del questionario 2021). Tra coloro che hanno detto di non aver partecipato, quasi 2/3 hanno indicato di non essere stati al corrente di tale opportunità, mentre i restanti hanno espresso disinteresse. Tra i rispondenti che, invece, hanno preso parte, quasi tutti hanno apprezzato il ciclo di eventi, ritenendolo utile.



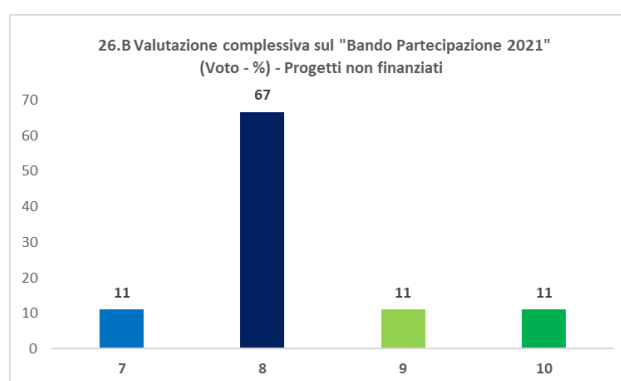
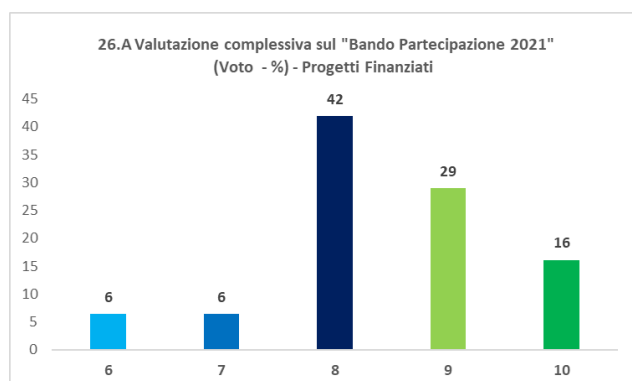
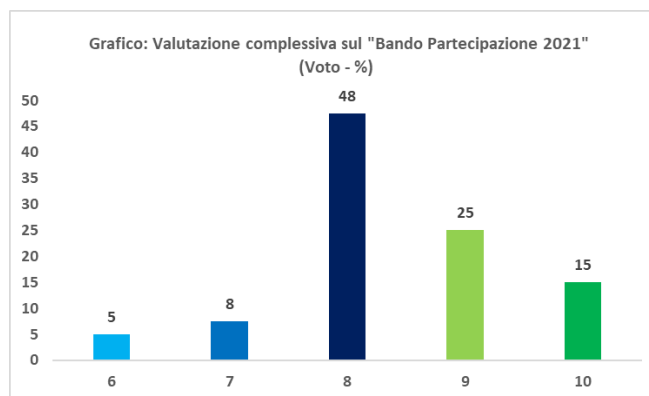
L'85% dei rispondenti ha utilizzato la Guida alla compilazione e ha consultato le FAQ sulle pagine web. Tutti concordano sull'utilità di entrambe.



Positive (ma comunque migliorabili) le valutazioni nel complesso sulle varie “caratteristiche” del Bando Partecipazione 2021. I giudizi più apprezzabili riguardano la premialità tematica (98% di soddisfatti) e l'iter procedurale (90%). Si osservano percentuali di soddisfazione molto simili tra i rispondenti di progetti finanziati e quelle non finanziati. Le differenze più evidenti si riscontrano sul giudizio per l'entità del contributo. Per questa variabile la % di molto soddisfatti dei non finanziati è nulla, mentre per i finanziati è di circa il 35%. In generale, su tutti i quesiti, “basse” (inferiori al 30%) le percentuali di molto soddisfatti.



Il quesito, in merito alla valutazione complessiva del bando stesso, fornisce un quadro finale molto positivo. Dall'analisi delle risposte, si evince che il giudizio d'insieme è **più che buono**. Il voto medio è di **8,4**, in forte crescita rispetto al **7,4** del 2020. Non si registrano differenze significative tra i rispondenti di progetti finanziati rispetto a quelle dei non finanziati. Rispettivamente **8,4 vs 8,2**. Non sono state espresse valutazioni negative.



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

- snellire la procedura di rendicontazione
- alleggerire le caratteristiche del bando che risultano troppo rigide e burocratiche.

4. Progetti finanziati

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

Le risposte alla batteria di domande, inerente vari aspetti dei progetti finanziati, sono state nel complesso molto positive con "pochissime negatività", circoscritte soprattutto all'adeguatezza dei tempi di liquidazione.

