

Tutta la Puglia che c'è. La differenza si vede

Report survey sul processo di rendicontazione partecipato

Indice

Introduzione.....	2
Report dettagliato delle risposte	4
Metodologia.....	4
Governance e flusso informativo	5
Coinvolgimento degli stakeholder esterni.....	7
Struttura di rendicontazione.....	9
Strumenti di lavoro.....	12
Sistema di misurazione	14
Chiarezza dei contenuti	15
Coerenza metodologica	15
Gestione del materiale multimediale	16
Ruolo della rendicontazione per la Regione Puglia	17

Introduzione

Tutta la Puglia che c'è, la differenza si vede è il processo partecipativo della Regione Puglia attivato ai sensi della Legge Regionale 13 luglio 2017, n. 28 per integrare nella *governance*, nella gestione e nella comunicazione dell'Ente la **consapevolezza e responsabilità** degli interni sulla capacità di produrre non solo **risultati**, ma anche **effetti e impatti**, ossia cambiamenti positivi per comunità e territorio pugliese.

In linea con le richieste normative di *accountability* pubblica, il processo ha portato a:

1. Costruire i contenuti del documento di **monitoraggio e verifica del Programma di governo 2020-2025**, uno strumento di democrazia che restituisce in modo semplice e immediato a cittadini e *stakeholder* il **senso e il valore generato dall'azione regionale**.
2. Sperimentare un **processo di rendicontazione partecipato** - guidato dal metodo Refe *Rendersi conto per rendere conto®* - che potrà essere **replicato dalla Regione Puglia** per struttura in modo integrato programmazione strategica, misurazione e rendicontazione.

Con l'obiettivo di finalizzare un metodo di rendicontazione solido e replicabile per i successivi cicli di programmazione e rendicontazione pubblica e regionale, è stata attivata una **survey rivolta agli stakeholder interni già coinvolti nella prima fase del processo, per raccogliere feedback e suggerimenti che saranno integrati nella Nota Metodologica**.

Le risposte raccolte hanno evidenziato l'**efficacia del processo di rendicontazione partecipato sperimentato e la chiarezza della Nota metodologica** e hanno restituito una pluralità di **indicazioni sui diversi aspetti oggetto di valutazione**, che sono stati organizzati in **cluster tematici** per una presentazione più efficace.

Di seguito, si riepilogano le **indicazioni più ricorrenti**, contrassegnate nel Report con un sistema di icone:

Allineamento tra programmazione, monitoraggio, rendicontazione e comunicazione.

Questo richiede:



- 1) **definizione già all'inizio del Programma di una programmazione strategica *impact driven*** organizzata in Aree e Temi chiave e completa di un *set* di obiettivi e KPI - anche integrativi di quelli già ricompresi nei database regionali - che orientino chiaramente l'azione dei diversi Dipartimenti e Agenzie regionali all'attuazione degli impegni del Programma di governo;
- 2) attivazione di un **sistema strutturato, periodico, pre-condiviso con i Dipartimenti e, possibilmente digitale, di monitoraggio** basato sulla misurazione degli indicatori definiti in fase di programmazione;
- 3) **rendicontazione periodica del valore generato**, utile sia alla *governance* sia per alimentare un dialogo continuativo con gli stakeholder esterni.



Rappresentazione più chiara della **natura trasversale delle politiche regionali**. La rendicontazione ha evidenziato anche la necessità di una maggiore conoscenza del lavoro svolto dagli altri Dipartimenti o Agenzie in modo da **promuovere un'azione regionale più coordinata**, favorendo sinergie e risparmi.



Ampliamento della sezione Sfide Aperte, motivando in modo più accurato le ragioni del mancato raggiungimento degli obiettivi, presentando le "lesson learned" e indicando le azioni avviate o programmate per superare le criticità.



Definizione di un **glossario comune** per rendere **più efficace sia la comunicazione interna sia verso gli stakeholder esterni non addetti ai lavori** e attivare un **processo di raccolta e gestione del materiale multimediale**, anche digitalizzato, a guida della Comunicazione Istituzionale per renderlo un patrimonio comune e accessibile da parte dei diversi stakeholder interni. **Comunicazione anche tramite sintesi divulgativa e strumenti profilati per temi e target**

Tra gli **elementi più innovativi**, evidenziati nel Report, all'interno di box arancioni si evidenziano:

- **Coinvolgimento degli stakeholder esterni tramite un processo di ascolto e raccolta di feedback strutturato su tutti i territori, anche tramite strumenti innovativi di consultazione pubblica** (es. *contest* su piattaforme social con premi)
- **Presentazione dei cambiamenti prodotti dall'azione regionale visualizzando il “prima e dopo”, oppure lo stato di attuazione degli impegni**
- **Prevedere una fornitura di servizi audio-video da attivare *on demand*, per garantire uniformità dei formati e immediata disponibilità dei contenuti.**

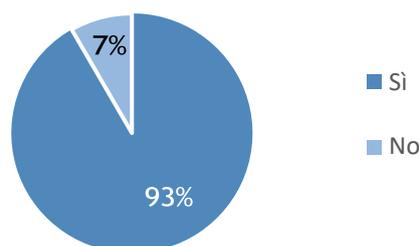
Report dettagliato delle risposte

Segue la sintesi dei risultati della survey, attivata dal 26 settembre al 17 ottobre sulla piattaforma *Puglia Partecipa* e inviata agli stakeholder interni tramite Google form digitale nello stesso periodo, oltre a una finestra integrativa aperta dall'11 al 14 novembre.

Metodologia

1. Ritieni che la Nota metodologica fornisca indicazioni complete, chiare e applicabili per realizzare in autonomia il processo di rendicontazione e orientare in chiave di *accountability* la futura programmazione?

Il 93% degli intervistati ha risposto affermativamente che la nota metodologica fornisce indicazioni complete, chiare e applicabili.



2. Quali suggerimenti vuoi proporre per completare la Nota con elementi utili a precisare il metodo da seguire?

Allineamento tra Programma di governo e programmazione, controllo e rendicontazione

- **Condividere e validare, già in fase di programmazione, gli Obiettivi di mandato** da realizzare attraverso le strutture amministrative, assicurando che siano coerenti e strutturalmente collegati agli obiettivi di performance dei Dipartimenti e delle Sezioni
- Condividere un **documento di obiettivi di inizio mandato**, con i relativi **obiettivi e indicatori**, in linea con il PIAO regionale (prendere esempio dalla Regione Emilia-Romagna)
- Istituire un **raccordo informativo** su quanto sviluppato del Programma di governo - da inserire in una **piattaforma informatica condivisa**, contenente le linee programmatiche - **ogni 6 mesi**, durante il periodo del Programma
- **Terzietà del soggetto e coerenza con la Legge regionale sulla partecipazione** del 2017 con cui è stato costruito il Programma di governo regionale e tutte le strategie regionali
- **Standardizzazione** delle modalità di elaborazione dei contenuti (tra cui, la trasformazione dei dati e testi in chiave comunicativa) per rendere più semplice la scalabilità del metodo.

Processo di selezione e raccolta dati

- Inserire elementi utili a illustrare i **criteri di selezione dei KPI**, per definire una griglia di costruzione e lettura che ne consenta la confrontabilità e comparabilità, migliorandone al contempo la chiarezza comunicativa
- Maggior confronto con **fonti esterne** misurabili (Report Istat, Banca d'Italia, Svimez, etc)
- **Semplificazione** del processo di raccolta dati, anche attingendo da banche dati già esistenti
- Maggiore **automatizzazione** nella ricerca dei dati, sfruttando l'ampia disponibilità di database presenti sui siti delle regioni e delle agenzie regionali

- **Maggiore tempo** da dedicare alla ricerca dei dati, a causa delle difficoltà nel reperire le informazioni contenute nel PIAO e nel tradurle concretamente nella fase di attuazione degli obiettivi
- Miglioramento dei **tempi richiesta-consegna**
- Nella prima stesura è stata proposta alle Sezioni una struttura di base, successivamente arricchita con informazioni utili a rappresentare meglio la materia. Si ritiene, quindi, fondamentale **condividere preventivamente gli elementi comuni**, adattati alla specificità di ciascun ambito. Le **figure di raccordo** si sono rivelate preziose nel garantire coerenza e metodo.

Ruoli nel processo di reporting

- Maggiore chiarezza di **attori e responsabilità**
- Maggior dettaglio nella descrizione dei **flussi di lavoro**.

Rappresentazione delle trasversalità e conoscenza interna

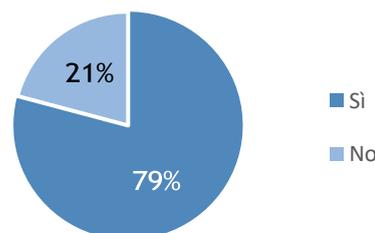


- Durante la raccolta dati delle iniziative intraprese, ogni Sezione regionale ha inserito le proprie cercando di capire in quale scheda inserire quelle più trasversali che rientravano in più argomenti (es. paesaggio, infrastrutture, cultura, ecc.). Sarebbe opportuno, dunque, "**linkare**" le **varie aree** per rendere la complessità di alcuni interventi.
- Favorire la **consapevolezza interna** rispetto a iniziative simili o complementari tra i diversi Dipartimenti, così da migliorare la conoscenza reciproca delle attività e garantire maggiore trasparenza su ciò che fa ciascuna struttura.

Governance e flusso informativo

3. Ritieni che il modello di **governance** e di coinvolgimento dei soggetti interni (Kick off meeting con il Management Board, Workshop di presentazione delle Schede di rendicontazione dedicato a ogni Dipartimento e Workshop di validazione con i Direttori) delinei un flusso corretto e funzionale per la rendicontazione delle attività svolte?

La maggioranza del campione ritiene che il modello di **governance** e il coinvolgimento dei soggetti interni definiscano un flusso corretto e funzionale: il **79%** ha espresso un parere positivo, mentre il **21%** negativo.



4. Hai riscontrato difficoltà nel fornire le informazioni necessarie? Quali suggerimenti vuoi proporre per favorire un coinvolgimento interno sempre più consapevole ed efficace?

Tempi e coordinamento interno

- **Incontri intermedi** tra le fasi stabilite inseriti come appuntamenti nella metodologia
- Potrebbe essere efficace creare un **monitoraggio periodico interno**, parallelamente agli obblighi amministrativi annuali (per esempio, nella definizione del PIAO e del DEFR). Ciò consentirebbe di avere una restituzione sempre coerente tra le politiche attuate e gli impegni amministrativi.
- Migliore **programmazione delle tempistiche** per evitare che l'attività di rendicontazione confligga con altre scadenze
- Necessarie **riunioni condivise**

- **Aggiornamento annuale** dei contenuti, per garantire una facile reperibilità dei dati e informazioni, anche su periodi estesi.

Definizione di ruoli e responsabilità

- **Evitare la sovrapposizione di ruoli** (tra funzioni amministrative e ruolo politico)
- Coinvolgere sin dalle prime fasi le **strutture che gestiscono i Programmi e attuano le Strategie**
- Oltre ai Direttori, coinvolgere in maniera diretta i **Dirigenti di sezione**, soprattutto nel caso di Dipartimenti con un'alta complessità organizzativa
- Maggior coinvolgimento delle **strutture interne**: Sezione, Servizi e Referenti
- Segnalare la funzione “**Consigliere/a del Presidente per l’attuazione del Programma di Governo**”.

Raccolta dei dati

- Più **automatizzazione** della ricerca dei dati, sfruttando l’ampia disponibilità di database presenti nei siti regionali e delle agenzie regionali. Ridurre i passaggi con i Dipartimenti
- **Semplificazione** del processo di collezione dei dati e dei contenuti raccolti
- Favorire un **accesso più semplice e rapido** alle informazioni provenienti da altri enti
- **Ampliare un po’ di più i temi** offrendo un maggiore dettaglio di output.

Necessità di strumenti per un monitoraggio sistematico

- Utilizzo di una **piattaforma** di project management con delle notifiche all’inserimento dei nuovi contenuti e contributi, per favorire un coinvolgimento interno sempre più consapevole ed efficace
- Istituzione di uno **strumento condiviso interno** e specifico per ogni Dipartimento dove poter caricare tutte le procedure, gli atti e i contributi prodotti. In tal modo rendere disponibili a tutti i dipendenti del relativo Dipartimento, in tempo reale, ogni informazione e materiale da poter successivamente utilizzare in ottica di rendicontazione
- **Cruscotto delle attività** in atto consultabile per rendersi conto e apportare eventuali correttivi. Probabilmente, considerando e coordinando tutti i vari dati e schede che si raccolgono durante l’anno è possibile avere già una base strutturata e congruente per la rendicontazione
- Creare una **struttura interna** che supporti passo dopo passo la rendicontazione di attività e risultati, utilizzando moduli predefiniti e indicatori facilmente leggibili da stakeholder interni ed esterni.



Creazione e utilizzo di una **piattaforma informatica condivisa** tra i Dipartimenti, dove archiviare procedure, atti e attività svolte. L’obiettivo è impostare un monitoraggio sistematico durante l’anno, così da disporre di una base strutturata per la rendicontazione, aggiornata in modo coerente e consapevole, con contenuti facilmente accessibili e costantemente controllati.

All’interno della piattaforma, sarebbe utile inserire anche un **raccordo informativo** sul Programma di governo, con linee programmatiche aggiornate **ogni sei mesi**.

Coinvolgimento degli stakeholder esterni

5. Il metodo non può prescindere dal progressivo coinvolgimento degli stakeholder esterni (cittadini, enti pubblici, etc) nel processo di rendicontazione, per favorire una valutazione non autoreferenziale dei cambiamenti e del valore prodotto dall'azione amministrativa. Come potrebbero essere efficacemente coinvolti?

Coinvolgimento continuativo degli stakeholder esterni

- Coinvolgimento degli stakeholder esterni **nel processo valutativo durante tutta la durata della Programma**
- **Ascoltandoli** in fase di programmazione
- I cittadini potrebbero essere efficacemente coinvolti nella **co-validazione dei temi** individuati come punti chiave su cui far vertere la rendicontazione e degli output da raccogliere, in maniera tale da mettere in luce maggiormente aspetti previsti nella rendicontazione. Ovvero, a seguito di una prima individuazione da parte delle strutture regionali si potrebbe pertanto organizzare un **percorso partecipativo di validazione a tappe in diversi territori**
- Evidenziare i **benefici** derivanti dalla partecipazione diretta
- **Incontri annuali** di partecipazione e coinvolgimento
- **Tavoli di confronto e incontri specifici** per area tematica
- Potrebbero essere inseriti **due incontri**: uno all'avvio dei lavori in cui stakeholder o cittadini possano proporre non solo temi ma anche confrontarsi sulla comprensione della nomenclatura di strategie o sezioni del bilancio, mappa collaborativa di immagini dove i finanziamenti regionali prendono vita. Un incontro finale di presentazione alla cittadinanza per validare metodi, strumenti e sottoporre all'attenzione della popolazione.

Modalità di coinvolgimento

- Somministrazione di **questionari**, rappresentativi di cittadini e categorie specifiche, contenenti domande mirate sulla percezione del cambiamento rispetto agli obiettivi di mandato
- Diffusione di **questionari** su temi da affrontare nelle **conferenze di informazione pubblica**
- **Survey periodiche** durante il mandato: attraverso interviste (anche telefoniche), questionari e social network
- Strumenti come **focus group, sondaggi, interviste** ai beneficiari dei bandi e consultazioni pubbliche sulla piattaforma Puglia Partecipa, con l'intento di rendere conto pubblicamente dei risultati di governo, raccogliendo ciclicamente, a livello locale, le reazioni e i contributi da parte dei territori, strutturando in maniera sistematica i riscontri ricevuti
- **Newsletter** con modulo Google form a tutti gli stakeholder interessati
- **Interviste ai beneficiari di alcune specifiche politiche pubbliche**, per rafforzare la narrazione relativa alle ricadute delle politiche condotte.

Coinvolgimento tramite web e social

- Creazione di un nucleo di valutazione della società civile (modello fondi di coesione) per la **valutazione dell'impatto delle politiche regionali** attraverso la costituzione di gruppi di portatori di interesse permanenti da coinvolgere nei monitoraggi periodici. Lo strumento potrebbe essere una **piattaforma informatica** che contiene le policy e i questionari di valutazione tematici
- Potrebbe essere utile includere **sezioni interattive** nel sito e prevedere campagne di comunicazione su social e media locali per aumentare la consapevolezza e raccogliere feedback strutturati

- Utilizzare i **portali regionali** per implementare sezioni di rilevazione strutturata della Customer Satisfaction e delle proposte di miglioramento partecipato
- Uso di una **app** per l'invio di documenti preliminari e l'organizzazione di sessioni dedicate e tavoli di lavoro
- Questionari online associati a dei **contest su piattaforme social** con premio in palio.

Centralità dei territori

- **Tour territoriali e incontri di prossimità** - attività che richiedono tempo e risorse, soprattutto umane - per garantire un processo di ascolto autentico e una restituzione capillare sul territorio.
- Organizzare degli **incontri territoriali** per coinvolgere le altre aree della Puglia. Così facendo, si presiederebbe in maniera capillare tutto il territorio regionale, coinvolgendo attivamente cittadini e ogni altro stakeholder esterno tramite incontri specifici calendarizzati lungo tutto l'arco di tempo del mandato
- Costruzione di **reti con i presidi regionali** già attivi e alleanze con il partenariato socioeconomico per un'attività più diffusa e capillare dal punto di vista territoriali
- **Consultazioni pubbliche** anche a livello locale (per esempio, sondaggi sulla piattaforma, focus group territoriali e momenti di restituzione pubblica dei risultati)
- La legge regionale sulla partecipazione prevede specifici dispositivi di **coinvolgimento dei territori e degli amministratori locali**, nelle diverse fasi di valutazione del programma di governo.



Per superare l'accentramento amministrativo e garantire un reale **ascolto capillare e continuativo** degli stakeholder su tutto il territorio, è necessario organizzare **tour territoriali e incontri di prossimità**, coinvolgendo attivamente cittadini e attori locali.

Occorre costruire reti con i **presidi regionali già attivi e alleanze con il partenariato socioeconomico**, calendarizzando incontri specifici lungo tutto il mandato per presidiare ogni area e favorire una partecipazione diffusa e inclusiva.

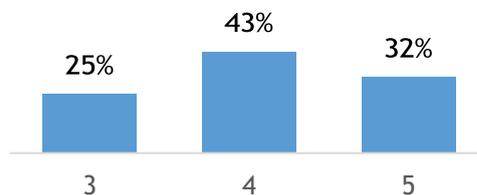


Modalità innovative di coinvolgimento degli stakeholder esterni attraverso l'uso di web e social, integrate con strumenti tradizionali come questionari, focus group e interviste. Tra le soluzioni proposte, una **piattaforma informatica che raccolga policy e questionari tematici di valutazione, sezione interattive sul sito** promosse da campagne di comunicazione mirate su social e media, una **app dedicata** per l'invio di documenti preliminari e l'organizzazione di tavoli di lavoro, e **questionari online associati a contest su piattaforme social con premio in palio**.

Struttura di rendicontazione

6. Come valuti la chiarezza della struttura di rendicontazione, organizzata in: Aree e Temi chiave che presentano a cittadinanza e stakeholder ambiti di intervento e priorità di Regione Puglia (Scala 1-5)

Il risultato del sondaggio evidenzia una valutazione complessivamente positiva sulla chiarezza della struttura di rendicontazione. La maggior parte degli intervistati (75%) ha espresso punteggi alti, pari a 4 o 5, mentre le valutazioni intermedie, pari a 3, rappresentano il restante 25%. Non si registrano giudizi negativi (1 o 2).



7. Quali suggerimenti vuoi proporre per rappresentare in modo chiaro i diversi ambiti dell'azione regionale?

Comunicazione e chiarezza narrativa

- Più **infografiche** per rendere il flusso e l'architettura della piattaforma più intellegibile
- Utilizzo di **strumenti di rappresentazione visiva** immediati
- **Presentare i risultati con un approccio "prima/dopo"** oppure attraverso una logica di gamification, dove ogni impegno del programma diventa una "missione" con una **percentuale di raggiungimento**: Missione completata (obiettivo raggiunto); Missione in corso (in fase di realizzazione); Nuova missione (avviata, con risultati attesi oltre il ciclo attuale). Quest'ultimo stato valorizza il fatto che l'azione pubblica spesso getta le basi per cambiamenti i cui effetti si manifestano nel medio-lungo periodo, oltre la singola Programma
- Far emergere maggiormente il peso dell'**agricoltura** nel sistema Puglia, provando, inoltre, a mantenere una **connessione diretta** tra temi di rendicontazione e attività dei Dipartimenti.

Trasversalità delle politiche

- **Migliore integrazione nel racconto delle politiche**
- Rendere più chiara la **trasversalità** delle politiche
- Differenziare tra **temi trasversali e policy specifiche**
- **Coordinamento concreto sulle azioni regionali trasversali già in fase di programmazione** per garantire maggiore chiarezza comunicativa e prevenire la dispersione di risorse finanziarie.

Collegamento tra politiche e contenuti

- **Maggior numero delle aree di rendicontazione e relativi temi**, così da poterli meglio associare e dettagliare nei contenuti
- Inserire una **mappa** o un antico indice analitico in ordine alfabetico può essere utile.
- Inserire una **mappa interattiva** che colleghi i temi alle principali politiche e interventi, rendendo evidente il legame tra ogni ambito e gli obiettivi strategici del programma di governo
- La rendicontazione deve fare **riferimento agli obiettivi di mandato** ed eventuali aggiornamenti e le aree di interesse devono essere organizzate almeno su due livelli.

Strumenti di comunicazione profilati per temi e target

- Produrre **materiali off line** per i cittadini

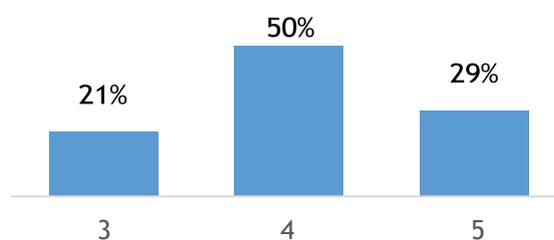
- Affiancare alle esigenze di comunicazione esterna anche una **reportistica dettagliata** ancorché più tecnica
- Diffusione di un **report sintetico** con dati di bilancio differenziati per settori/azioni.



Presentazione dei risultati in forma innovativa, utilizzando un **approccio "prima/dopo"** oppure una logica di *gamification*, in cui **ogni impegno del programma diventa una "missione" con una percentuale di completamento**: Missione completata (obiettivo raggiunto), Missione in corso (in fase di realizzazione), Nuova missione (avviata, con risultati attesi oltre il ciclo attuale).
Comunicazione anche tramite **sintesi divulgativa** e **strumenti profilati per temi e target**.

8. Come valuti la chiarezza della struttura di rendicontazione, organizzata in: Dati in evidenza, Progetti in Primo piano, Investimenti (Scala 1-5)

La maggior parte degli intervistati (79%) ha espresso punteggi alti, pari a 4 o 5, evidenziando un buon livello di chiarezza della struttura di rendicontazione per le sezioni di "Dati in evidenza", "Progetti in primo piano" e "Investimenti". Il resto delle risposte (21%) sono valutazioni intermedie (3).



9. Hai dei suggerimenti da proporre per comunicare in maniera più chiara la rilevanza di questi contenuti rispetto ad altre strategie e azioni regionali?

Comunicazione visiva e digitale

- Comunicare maggiormente per **immagini**
- Suggesterei di sfruttare i **canali digitali** per raggiungere i cittadini meno propensi a leggere documenti istituzionali o di produrre brevi video (max 60-90 secondi), in cui illustrare in modo chiaro e con grafiche semplici i risultati di un'Area chiave
- Più **contenuti multimediali** e **infografiche**
- Si potrebbero aggiungere graficamente dei **badge di collegamento** di questi contenuti rispetto agli obiettivi di programma o alle grandi strategie e azioni regionali
- **Mettere in risalto i Progetti in Primo piano a livello grafico** all'interno della piattaforma
- Dare **maggior enfasi ai Progetti in primo piano** rispetto agli attori.

Struttura di rendicontazione

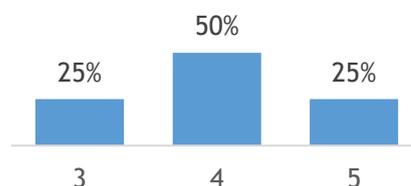
- **Definire la struttura di rendicontazione all'inizio del mandato di governo** in modo da rendere più fluida e chiara la restituzione dei dati
- **Delineare la struttura in modo più conforme alle deleghe assessorili** con eventuali possibili strutturazioni inter-assessorili
- **Maggior livello di dettaglio** per poter rappresentare ciò che ogni Dipartimento ha realizzato e promosso negli anni
- Organizzare la comunicazione per **macro-temi**.

Strumenti di finanziamento

- Valorizzare lo strumento per l'agricoltura pugliese “**Complemento di Sviluppo Rurale - CSR**” (prima PSR), che vale quasi 2 miliardi di euro da spendere in 5 anni.

10. Come valuti la chiarezza della struttura di rendicontazione, organizzata in: Sfide aperte (Scala 1-5)

La sezione “Sfide aperte” è valutata in modo complessivamente positivo: la maggior parte dei rispondenti (75%) ha attribuito punteggi alti, pari a 4 o 5, segnalando una buona chiarezza dei contenuti. Il restante 25% ha attribuito un punteggio pari a 3.



11. Quali suggerimenti vuoi proporre per restituire e motivare le Sfide aperte?

Analisi del mancato raggiungimento degli obiettivi

- Scrivere una **riflessione più ampia**
- **Indicare come si intende procedere** per ultimare o ricalibrare le sfide aperte, anche ascoltando i destinatari
- **Spiegare perché non è stato possibile raggiungere l'obiettivo**
- Le sfide aperte possono essere uno spazio dove **spiegare perché non è stato possibile raggiungere gli obiettivi** in maniera aderente alla realtà. Un'analisi degli impedimenti è utile anche per capire come giungere al risultato.
- **Maggiori strumenti di lettura** e conoscenza per gli attori interni ed esterni.

Lesson learned e prossimi passi

- La **descrizione** delle "lezioni apprese e degli impegni sul futuro"
- Espandere con una breve descrizione e con le **azioni intraprese o programmate** per affrontare le sfide aperte
- Le sfide aperte potrebbero essere denominate **nuovi obiettivi/nuove missioni/prossimi passi**, indicando anche la previsione dei tempi e degli impegni per realizzarli
- Le sfide aperte dovrebbero coincidere con le traiettorie definite nel Programma. Dovrebbero coincidere con **target misurabili**, nel breve, medio e lungo termine, a cui le politiche, in base ad obiettivi prefissati, dovrebbero convergere
- Definire un **elenco pubblico di obiettivi** da comunicare al prossimo Consiglio Regionale
- La programmazione dell'attività amministrativa viene definita in sede di pianificazione finanziaria del bilancio per il triennio. Sarebbe utile una **maggiore condivisione interna** tra le strutture, così da programmare in modo corretto e coordinato le attività amministrative future, anche con una prospettiva di lungo periodo.

Coinvolgimento degli stakeholder

- Inserire **parte integrativa per rendere le sfide aperte omogenee** ma anche una **sezione collaborativa per gli stakeholder**
- **Processo partecipativo** che coinvolga gli stakeholder esterni alla Regione.

12. Ritieni che la connessione tra Rendicontazione, Agenda 2030 ONU, Strategia di Sviluppo Sostenibile regionale, Agenda di Genere sia stata ben valorizzata? Quali suggerimenti vuoi proporre in chiave di miglioramento?

L'**88%** dei rispondenti ha ritenuto che la connessione sia stata ben valorizzata. Di seguito, i suggerimenti emersi divisi per tema chiave.

Integrazione tra programmazione e strategie regionali

- Stabilire una **coerenza interna a monte**
- **Descrivere perché sono 3 strategie interconnesse**
- Rendere **più esplicito il collegamento** tra obiettivi specifici dell'Agenda 2030 e le politiche regionali
- Realizzare un **piccolo approfondimento** sulle tre strategie e sul loro collegamento con le attività previste dal programma di governo, in modo da rendere evidente, in maniera chiara e sintetica, il peso che hanno nelle attività di rendicontazione pubblica
- Creare collegamento con **altre Agende** (per esempio, MareAsinistra, Bluevision, Agenda digitale, Strategia Idrogeno, Agenda del Lavoro, etc)

Indicatori

- La struttura necessita di **dati strettamente connessi agli obiettivi regionali**
- Utilizzare **indicatori specifici** che siano allineati alle suddette strategie all'interno dei differenti documenti di rendicontazione

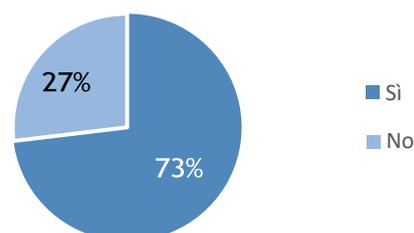
Altro

- Creare dei **badge grafici** che colleghino dati, progetti in primo piano, risultati raggiunti e investimenti alla rendicontazione degli obiettivi del programma raggiunti oppure alle diverse agende o strategie regionali per rendere la connessione più intuitiva. Ciascun progetto pertanto potrebbe avere uno o più badge che ne segnalano immediatamente la corrispondenza con le diverse strategie.
- **Maggiore coinvolgimento nella stesura della rendicontazione**

Strumenti di lavoro

13. La compilazione delle Schede di rendicontazione è risultata semplice e intuitiva?

Il **73%** del campione ha riferito che la compilazione delle Schede di rendicontazione è stata semplice e intuitiva.



14. Quali suggerimenti vuoi proporre per rendere sempre più agevole la raccolta di dati e informazioni necessarie alla rendicontazione?

Strumenti digitali di raccolta dati

- Creare una **piattaforma unica** su cui fare confluire i dati delle diverse strutture
- Sarebbe utile mettere a disposizione di dati del PIAO in maniera automatica su **piattaforme** a libera consultazione all'interno dei Dipartimenti, affinché il processo di rendicontazione possa essere più veloce
- Effettuare la raccolta ed elaborazione dati tramite dei **form online o piattaforme di collaboration** che segnalino l'inserimento di nuovi contenuti
- Istituire uno **strumento condiviso** dove poter caricare tutte le procedure, gli atti e i contributi prodotti, permettendo in questo modo il monitoraggio continuo delle attività introdotte per la realizzazione del programma durante tutto l'arco di tempo del Programma

Flusso di lavoro

- **Progettare il set di KPI** in maniera da avere ancora più dati di input/output e outcome
- **Ridurre** la quantità di dati
- **Maggiore condivisione con i dirigenti** delle scelte operative nella fase preparatoria della raccolta
- **Più autonomia** nella ricerca dei dati e più consapevolezza dei processi regionali
- Ridefinire il **flusso di lavoro** nella fase di raccolta e implementazione dei dati, in particolare quelli statistici. Questo per garantire maggiore efficienza e qualità nel processo
- Scrivere all'interno delle schede una **piccola bio** che possa guidare nella compilazione lato comunicazione: tono di voce, minimo e massimo di caratteri
- **Uniformare i modelli**. Per rendere la rendicontazione più semplice e coerente, la fase di programmazione deve seguire la stessa struttura prevista per la rendicontazione.

Monitoraggio strutturato e continuativo

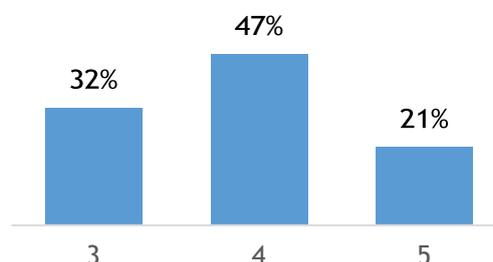


- **Raccogliere i dati annualmente** e non ogni 5 anni
- Adottare un metodo e uno strumento di partecipazione, **monitoraggio continuativo e aggiornabile** nel corso del mandato
- Una struttura interna segua passo dopo passo la rendicontazione sia delle attività che dei risultati attraverso l'uso di **moduli pre-condivisi e indicatori facilmente leggibili** sia da stakeholder interni che esterni

Sistema di misurazione

15. Quanto ritieni significativo il set di KPI costruito per monitorare non solo i risultati, ma anche effetti e impatti dell'azione regionale? (Scala 1-5)

Il set di KPI costruito per monitorare risultati, effetti e impatti dell'azione regionale è ritenuto generalmente significativo. Il **68%** dei rispondenti ha assegnato punteggi alti (4 o 5), mentre il restante **33%** ha indicato un punteggio pari a 3.



Non sono state rilevate risposte negative (1 o 2).

16. Quali altri indicatori potrebbero essere integrati su temi specifici per misurare e comunicare i cambiamenti prodotti dalla Regione Puglia su comunità e territori?

Tra gli indicatori emersi, si evidenziano:

- Indicatori di genere
- Indicatori di impatto generazionale
- Indicatori sul grado di coinvolgimento
- Indicatori diversificati rispetto alle fasce di età dei cittadini, facendo riferimento ai servizi e dati essenziali per i diversi gruppi
- Indicatori sulla crescita delle imprese e sugli investimenti in ricerca e innovazione
- Incremento dei volumi di export
- Indicatori finalizzati a misurare l'impatto reale sulla qualità della vita e sulla resilienza del territorio, in linea con l'Agenda 2030 (SDG) e la Strategia Regionale per lo Sviluppo Sostenibile (SRSvS)
- Indicatori di monitoraggio relativi agli strumenti di finanziamento di sviluppo rurale (per il Dipartimento Agricoltura - Sezione Attuazione dei programmi comunitari)
- Indicatori sulle fonti di finanziamento

A questi suggerimenti su indicatori specifici da integrare, si affiancano una serie di riflessioni generali:

- Gli indicatori devono essere stabiliti all'inizio di una Programma
- Gli indicatori dovrebbero poter variare o essere integrati secondo le necessità della programmazione o la sua valutazione
- Utilizzare al meglio le competenze dei componenti del nucleo degli investimenti pubblici esistente presso l'Autorità di gestione dei Fondi comunitari
- Aggiungere highlights non soltanto sugli output, ma anche su outcome ed equità in modo da spiegare meglio l'impatto sulla vita dei cittadini, grazie anche all'uso di esempi concreti.

Chiarezza dei contenuti

17. Ritieni che il linguaggio utilizzato sia chiaro anche per i non addetti ai lavori? Quali suggerimenti vuoi proporre per aumentare l'efficacia comunicativa della rendicontazione?

Il linguaggio è stato ritenuto chiaro dal **100%** dei rispondenti. Tra i suggerimenti emersi, si evidenziano:

Utilizzo di infografiche, immagini e video

- Sperimentare una maggiore comunicazione per **immagini**
- Sarebbe utile **far parlare i cittadini** (tramite video) circa i risultati raggiunti e sulle possibili criticità sperimentate
- Inserire più **infografiche** semplificate o **brevi video** esplicativi
- Per aumentare ancor di più l'efficacia comunicativa potrebbe essere accattivante riportare tutti i risultati raggiunti, almeno per tema, in **un'unica schermata e/o infografica**.

Chiarezza espositiva

- Su tematiche particolarmente tecniche, rendere il linguaggio ancora più comunicativo e facilmente comprensibile
- Definire un **collegamento esplicito** tra politiche e interventi e i servizi che hanno un impatto concreto sulla qualità della vita delle persone
- Strutturare report di informazione con **diversi target di linguaggio**
- Fare più **esempi concreti**.

Coerenza metodologica

18. Nella rendicontazione di fine mandato avete riscontrato disomogeneità nella nomenclatura di strategie, misure, target o altri termini tecnici utilizzati? Quali suggerimenti vuoi proporre per uniformare la terminologia?

L'**88%** dei rispondenti dichiara di non aver riscontrato disomogeneità, mentre il **12%** (3 rispondenti) dichiarano di averne notate, tra cui, in particolare, uno degli intervistati ne attribuisce la causa alle tecnicità e all'autoreferenzialità delle singole strutture.

Glossario

- Uniformare la terminologia e previsto un **glossario**
- Predisposizione di un **glossario ufficiale**, standardizzato nelle definizioni e ad uso specifico dei redattori dei contenuti, condiviso all'inizio del processo e da utilizzare come riferimento per la redazione di tutti i contributi
- Allineamento della terminologia tra **rendicontazione** e **performance**, adottando un linguaggio più comunicativo anche per i documenti interni.

Accompagnamento e formazione

- Avere **più tempo** per condividere tale attività, già dalla fase di progettazione, in maniera da essere allineati anche nella terminologia
- **Formazione interna**
- **Accompagnamento** durante la Programma ai referenti interni per aiutarli a raccogliere i dati in maniera sintetica e precisa

- Le diverse sfumature nei vari documenti di programmazione potrebbero essere una base per un **workshop sulla comunicazione** dedicato a cittadinanza e stakeholder.

Gestione del materiale multimediale

19. Durante il processo di rendicontazione, abbiamo riscontrato difficoltà nel reperire materiale multimediale (audio, video, foto), che aiuta a qualificare la rappresentazione del valore prodotto. Come potrebbe essere strutturato il processo di produzione e archiviazione di questo materiale, in modo da renderlo patrimonio condiviso dell'Ente?

Archivio condiviso

- **Archivio digitale condiviso** in tempo reale tra tutti i Dipartimenti, anche utilizzando gli strumenti attualmente in uso (Google Drive), e definire una raccolta periodica e sistematica dei materiali degli interventi e delle attività realizzate, fornendo delle linee guida sui formati e i criteri di catalogazione. Produrre materiali che abbiano uno standard qualitativo professionale, realizzati con strumentazione adeguata e personale dedicato e fornendo un punto di riferimento interno a chiunque abbia bisogno di reperire o produrre materiali multimediali.
- Creare **drive condivisi** dell'Ente in cui caricare immagini/video per ogni misura e strategia, avere dei focal point che raccolgano periodicamente il materiale media
- Creare un **database o drive**, gestito dalla Struttura di Comunicazione Istituzionale, in cui raccogliere i materiali multimediali provenienti dalle diverse strutture che pubblicano notizie, risultati di progetti ed eventi. Per garantire una raccolta sistematica e aggiornata, individuare un referente per ciascun Dipartimento, incaricato di curare periodicamente il caricamento e l'organizzazione dei contenuti all'interno del drive condiviso.
- Investire in una **sezione**, incardinata in crescita digitale o sotto l'RTD, **che debba solo raccogliere materiale multimediale**
- Prevedere uno step dedicato all'inclusione, per ogni progetto di rilevanza, di un "**Pacchetto di Comunicazione e Documentazione**"

Strumenti e servizi di supporto

- Dotare la struttura di comunicazione di un **fornitore di servizi audio-video** che vengano attivati su richiesta delle singole strutture a seguito di una valutazione, per far sì che alcuni eventi e/o iniziative collegate agli obiettivi del programma possano essere seguite e "coperte" a livello mediatico da soggetti che abbiano il medesimo standard di qualità, in maniera tale da assicurarsi uniformità nei formati, nonché immediata reperibilità dei contenuti.
- Implementare l'utilizzo di **tecniche di social media management**
- Implementare la piattaforma web con **spazio dedicato sul sito istituzionale**

Processi di lavoro

- Il processo di **produzione e archiviazione** di materiale multimediale dovrebbe essere avviato in **fase iniziale**
- Prevedere la **produzione di tale materiale nella documentazione di avvisi e bandi**

- Diventare **un'attività in capo alla Comunicazione Istituzionale** con una Cabina di regia tale da avere sia un'immagine coordinata che un'omogeneità di contenuti, seppur rappresentando tematiche diverse
- Messa a disposizione di **almeno 3 materiali audio video per sezione**
- Richiedere alle strutture, già in fase di programmazione, **l'indicazione degli standard minimi** per ciascuna tipologia di progetto che saranno richiesti in sede di rendicontazione
- Per i progetti a regia regionale, prevedere tra le spese ammissibili dei beneficiari **quelle necessarie a fornire dati di qualità utili alla comunicazione**, comprensivi di **licenze e autorizzazioni**.

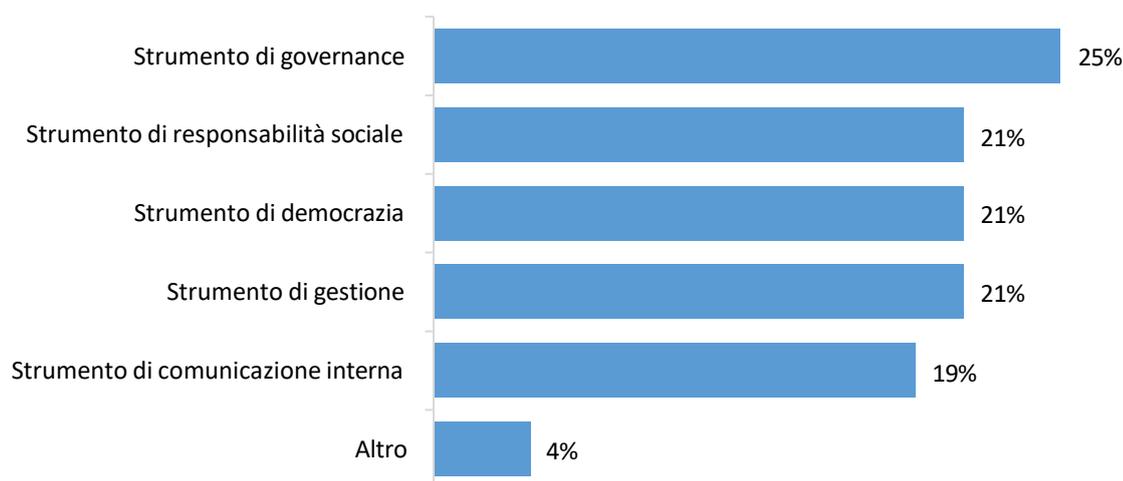


Dotare la struttura di comunicazione di una fornitura di **servizi audio-video**, attivabile su richiesta delle singole strutture, per garantire che eventi e iniziative legate agli obiettivi del programma siano seguite e coperte mediaticamente con standard qualitativi uniformi, assicurando coerenza nei formati e immediata disponibilità dei contenuti.

Ruolo della rendicontazione per la Regione Puglia

20. Quali funzioni ritieni svolga una rendicontazione periodica e accessibile a tutti del senso e del valore dell'azione regionale? (Risposta multipla)

Il **25%** dei rispondenti considera la rendicontazione uno strumento di governance, mentre il **21%** la interpreta uno strumento di responsabilità sociale, di democrazia oppure come uno strumento di gestione operativa. Seguono le funzioni di supporto alla comunicazione interna (**15%**). Un ulteriore **4%** attribuisce alla rendicontazione finalità diverse da quelle indicate.



21. Il coinvolgimento nel rendiconto interno è un'attività utile e di valore per rafforzare gli obiettivi della legge regionale sulla partecipazione?

Il **100%** dei rispondenti ha espresso una valutazione positiva, sottolineando come la rendicontazione rappresenti un'attività utile alla partecipazione alla vita pubblica. Inoltre, emergono tre contributi che offrono spunti concreti di miglioramento:

- la necessità di semplificare le procedure, per evitare un carico eccessivo sulle strutture e alleggerire il lavoro degli uffici
- l'aggiornamento della Legge regionale sulla partecipazione, con l'introduzione di meccanismi più vincolanti volti a garantire un reale coinvolgimento di tutti gli attori regionali
- la trasformazione del processo in una funzione esterna e indipendente.