



**REGIONE
PUGLIA**

“VALUTAZIONE EX-POST RELATIVA ALLA
PROGRAMMAZIONE REGIONALE 2007-
2013 IN MATERIA DI INFRASTRUTTURE
SOCIALI - PROGRAMMA OPERATIVO
PUGLIA FESR-FSE 2014-2020 -
ATTUAZIONE DEL PIANO DI VALUTAZIONE
PUGLIA 2014-2020”

LOTTO 4
CIG: 8591856FDA
CUP: B39H20000390009

RAPPORTO SULLE INDAGINI DI CAMPO

Settembre 2022



CLES s.r.l.



METODI, ANALISI
E VALUTAZIONI ECONOMICHE

LaSER
Laboratorio per lo Sviluppo
Economico Regionale s.r.l.

1	PREMESSA	3
2	L'IMPIANTO METODOLOGICO E IL DISEGNO DELL'INDAGINE VALUTATIVA	3
3	LE INTERVISTE IN PROFONDITÀ AI TESTIMONI PRIVILEGIATI	8
	3.1 I referenti regionali responsabili delle Azioni	8
	3.2 Gli esperti esterni in materia sociale e di conciliazione famiglia-lavoro.....	9
	3.3 Organizzazioni non profit, datoriali e sindacali.....	9
	3.4 I rappresentanti degli Ambiti Territoriali Sociali.....	10
	3.5 Il caso studio	13
4	LA SURVEY RIVOLTA AI BENEFICIARI DEGLI INTERVENTI FINANZIATI (LINEA 3.2)	14
	4.1 Finalità e metodologia dell'indagine	14
	4.2 Le caratteristiche dei partecipanti all'indagine	16
5	L'APPROFONDIMENTO QUALI-QUANTITATIVO SUI BUONI SERVIZIO	20
ALLEGATI: GLI STRUMENTI DI INDAGINE		23
	Allegato 1: Traccia per le interviste in profondità.....	23
	Allegato 2: Questionari per la survey rivolta alle strutture socio-sanitarie e socio-assistenziali beneficiarie degli interventi.....	25
	Questionario rivolto ai beneficiari privati dei finanziamenti stanziati sull'Azione 3.2.1 "Programma di interventi per il potenziamento dell'offerta di servizi socioassistenziali e sociosanitari"	25
	Questionario rivolto ai beneficiari pubblici dei finanziamenti stanziati sull'Azione 3.2.1 "Programma di interventi per il potenziamento dell'offerta di servizi socioassistenziali e sociosanitari"	29
	Questionario rivolto ai beneficiari dei finanziamenti stanziati sull'Azione 3.2.2 "Infrastrutturazione sociale per accrescere la disponibilità dei posti-bambino nelle strutture pubbliche per la prima infanzia"	34
	Questionario rivolto ai beneficiari dei finanziamenti stanziati sull'Azione 3.2.3 "Interventi per il potenziamento e la Qualificazione dell'offerta privata degli asili nido e servizi per la prima infanzia"	38
	Allegato 3: Questionario semi-strutturato per la valutazione di impatto della sperimentazione del sistema dei Buoni per la fruizione di servizi per minori, anziani e disabili.....	44

1 PREMESSA

Il presente Rapporto sull'indagine di campo rappresenta un approfondimento integrativo al Rapporto finale di valutazione e descrive le attività di indagine realizzate per rispondere ai quesiti valutativi relativi all'efficacia, all'efficienza e all'impatto delle azioni previste dalla Linea di Intervento 3.2 "Programma di interventi per la infrastrutturazione sociale e socio-sanitaria territoriale" del POR FESR 2007-2013, in coerenza con il Piano Regionale di Valutazione¹ e con il Progetto Esecutivo di attuazione di detto Piano e delle successive integrazioni, elaborato dall'RTI Cles S.r.l. - Izi S.p.A. - LaSER S.r.l. e approvato dal Nucleo di Valutazione il 17.01.2022.

In questo Rapporto si descrive l'impostazione metodologica e le caratteristiche principali del disegno dell'indagine valutativa (cap. 2), che, coerentemente con il Piano di attività approvato, ha compreso sia l'analisi secondaria di dati sia la realizzazione di ricerche sul campo. Esso, inoltre, riporta le informazioni in merito a: l'indagine qualitativa rivolta ai testimoni privilegiati (cap. 3); le caratteristiche dell'indagine quantitativa realizzata tramite la somministrazione di un questionario strutturato ai beneficiari degli interventi finanziati dalla Linea 3.2 (cap. 4); l'indagine quali-quantitativa realizzata tramite un questionario semi-strutturato rivolta ai rappresentanti degli Ambiti Territoriali Sociali (cap. 5). Il Rapporto è, infine, corredato da un allegato che contiene gli strumenti utilizzati nelle diverse indagini realizzate.

2 L'IMPIANTO METODOLOGICO E IL DISEGNO DELL'INDAGINE VALUTATIVA

L'attività valutativa si è proposta di ricostruire un quadro di conoscenze il più possibile articolato che, valorizzando l'esperienza maturata nell'arco della Programmazione FESR 2007-2013, sia in grado di:

- fornire elementi utili a comprendere se e come gli interventi hanno funzionato (funzione di *learning*);
- fornire indirizzi utili alla programmazione degli interventi in tema di infrastrutture sociali e di assistenza socio-sanitaria territoriale, orientando azioni e processi e/o ridefinendone gli obiettivi in presenza di modifiche significative delle situazioni di contesto (funzione di *policy and program design*).

Più nello specifico, i fabbisogni conoscitivi sottesi all'attività valutativa sono essenzialmente tre:

1. la sistematizzazione del quadro programmatico e attuativo, il cui scopo è quello di determinare se le attività sono state realizzate come previsto e di descrivere e misurare le realizzazioni e i risultati prodotti a valere sugli interventi finanziati dal PO. Il focus dell'analisi è rappresentato dai sistemi di gestione, attuazione e controllo degli interventi, analizzandone gli aspetti di carattere procedurale e operativo e i risultati raggiunti rispetto a quelli attesi a inizio programmazione. Tale sistematizzazione è funzionale a identificare i fattori di successo e di debolezza e a suggerire l'introduzione di correttivi e di miglioramenti per la riproposizione delle misure. Oltre a rappresentare uno strumento per rendere conto di quanto è stato fatto all'interno del quadro strategico delineato dal programma operativo e dalle più ampie politiche sociali regionali, la sistematizzazione del quadro programmatico e attuativo assume la funzione collaterale di contribuire alla costruzione di una base informativa fondamentale per la strutturazione del percorso di indagine necessario a rispondere ai quesiti valutativi posti;
2. la conoscenza dei modelli di *governance* e dei modelli di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza degli *output* e degli *outcome* che sono stati generati;
3. comprendere se e in che modo gli strumenti di intervento pubblico nell'ambito dell'infrastrutturazione sociale siano stati efficaci nel determinare gli effetti desiderati. Tale finalità presenta sia una natura retrospettiva, nella misura in cui viene effettuata ex-post a una certa distanza di tempo dalla conclusione degli interventi, sia prospettica, in quanto consente di riorientare il disegno delle politiche per la infrastrutturazione sociale e socio-sanitaria territoriale verso le forme di intervento risultate più efficaci ed efficienti in passato.

Il disegno di valutazione è stato, dunque, strutturato nelle seguenti 7 aree tematiche:

¹ Ver. giugno 2019

- Ricostruzione del contesto di riferimento, volto a rappresentare i fabbisogni sottesi alle azioni messe in campo sulla Linea di Intervento 3.2, le azioni implementate e gli indicatori fisici e finanziari maturati;
- Ricostruzione degli elementi di distintività del modello strategico e del modello di *governance* implementato (**TEMA A**);
- Valutazione dell'efficacia delle azioni realizzate rispetto alle risposte dei territori interessati dagli interventi, al miglioramento della gestione dei servizi socio-educativi e alla sperimentazione di protocolli innovativi per la presa in carico delle persone più fragili (**TEMA B**);
- Ricostruzione delle tipologie di *output* e di *outcome* conseguite dalle strutture regionali che erogano servizi di cura per anziani e bambini fino a tre anni e dei modelli di valutazione dell'efficacia, dell'efficienza e degli effetti di tali *output* e *outcome* implementati (**TEMA C**);
- Valutazione dell'impatto dell'azione in termini di: miglioramento dell'efficienza operativa, gestionale e finanziaria del sistema dei servizi pubblici; incremento del livello di inclusione sociale; aumento quali-quantitativo del sistema di offerta di servizi, interventi e prestazioni e capacità di rendere omogeneo il sistema di protezione sociale e inclusione sul territorio regionale. Coerenza dei risultati ottenuti rispetto al sistema complessivo di *welfare* locale attivato dai diversi Ambiti Territoriali Sociali (**TEMA D**);
- Valutazione della coerenza degli interventi realizzati rispetto agli obiettivi delineati nella strategia regionale di *welfare* (**TEMA E**);
- Valutazione di impatto della sperimentazione del sistema dei Buoni servizio di conciliazione per la fruizione di servizi per minori, anziani e disabili, in termini di qualificazione ed aumento dell'offerta e innalzamento del livello di domanda (**TEMA F**).

Sotto il profilo metodologico, coerentemente con quanto suggerito dagli indirizzi scientifici più recenti e dal Piano Regionale di Valutazione, l'impostazione assunta nella pianificazione operativa del disegno di indagine si fonda sull'integrazione (o mescolanza) di strumenti e tecniche che si rifanno sia a metodologie quantitative che qualitative (*mixed methods*). La combinazione di diversi osservatori, metodi e/o tecniche di indagine consente di ridurre la soggettività valutativa essenzialmente per due ordini di ragioni:

1. migliora la validità e l'attendibilità dei giudizi valutativi facendo leva sui punti di forza dei diversi strumenti impiegati e minimizzando gli effetti derivanti dai punti deboli di ciascuno di essi: si ritiene, in sostanza, che se un giudizio è corroborato da diverse rilevazioni indipendenti, l'incertezza della sua interpretazione si riduce;
2. permette una maggiore completezza dei risultati ottenuti in quanto le due famiglie di tecniche - qualitative e quantitative - investigano aspetti differenti dello stesso fenomeno, il che fornisce un'immagine della realtà più ampia, completa e complessa di quella restituita dall'utilizzo di un unico metodo e tecnica.

Come si è anticipato in premessa, il disegno di indagine ha previsto sia l'utilizzo di analisi desk da fonti secondarie, sia la realizzazione di indagini di campo *ad hoc*, variamente combinate alla luce delle finalità conoscitive e delle domande di valutazione. La tabella 2.1 restituisce la corrispondenza tra le dimensioni e domande di valutazione e le tecniche di indagine utilizzate.

Tabella 2.1 – Dimensioni e domande di valutazione, strumenti e tecniche di indagine

Ricostruzione del contesto di riferimento

Domande di valutazione	Strumenti / tecniche di indagine
➤ Quali i fabbisogni iniziali?	➤ Analisi desk e documentale <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dati secondari volti a ricostruire la situazione di partenza (ISTAT, Osservatorio Regionale Politiche Sociali, ecc.); ▪ Documenti di programmazione di settore regionale; ▪ Rapporti di monitoraggio; ▪ Piani regionali sociali.
➤ Quali le azioni implementate?	➤ Analisi desk e documentale <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atti amministrativi delle procedure attuative (Bandi/Avvisi) ▪ Normativa di settore regionale

Domande di valutazione	Strumenti / tecniche di indagine
	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Interviste ai referenti dei Dipartimenti regionali responsabili dell'attuazione delle Azioni
<ul style="list-style-type: none"> ↳ Quali indicatori fisici e finanziari maturati? 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Analisi desk e documentale <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dati di monitoraggio fisici e finanziari ▪ Report di monitoraggio e valutazione

TEMA A: Disegno strategico e modello di governance adottati ai fini dell'implementazione delle politiche per le infrastrutture sociali, con specifico riferimento all'Azione 3.2

Domande di valutazione	Strumenti / Metodi
<ul style="list-style-type: none"> ↳ Quali sono stati gli elementi di distintività del modello strategico adottato dalle strutture regionali che erogano servizi di cura per anziani e bambini fino a tre anni? 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Analisi desk e documentale <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atti amministrativi delle procedure attuative (Bandi/Avvisi, criteri di valutazione, graduatorie, tempi di ammissione ai finanziamenti) ▪ Documenti di programmazione di settore regionale ↳ Interviste con testimoni privilegiati <ul style="list-style-type: none"> ▪ Referenti dei Dipartimenti regionali responsabili delle Azioni ▪ Esperti esterni per la programmazione settoriale
<ul style="list-style-type: none"> ↳ Quali modelli di governance sono stati adottati da tali strutture? 	
<ul style="list-style-type: none"> ↳ Quali ragioni di fondo hanno determinato la scelta per uno specifico modello di governance? 	

TEMA B: Efficacia delle azioni realizzate

Domande di valutazione	Strumenti / Metodi
<ul style="list-style-type: none"> ↳ Come hanno risposto i territori interessati dagli interventi? 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Analisi desk e documentale <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dati di monitoraggio per tipologia di intervento e territorio ▪ Domande presentate e progetti finanziati per tipologia di intervento e territorio di riferimento ↳ Interviste con testimoni privilegiati <ul style="list-style-type: none"> ▪ Referenti regionali ▪ Referenti Ambiti Territoriali Sociali ▪ <i>Stakeholders</i> degli interventi attuati ↳ Caso studio sulla sperimentazione di protocolli innovativi per la presa in carico delle persone più fragili
<ul style="list-style-type: none"> ↳ Il finanziamento regionale ricevuto per i nidi, in quali termini ha contribuito a migliorare la gestione dei servizi socio-educativi? 	
<ul style="list-style-type: none"> ↳ Il finanziamento regionale erogato ha favorito la sperimentazione di protocolli innovativi per la presa in carico delle persone più fragili? 	

TEMA C: Valutazione dell'economicità degli output e degli outcome prodotti

Domande di valutazione	Strumenti / Metodi
<ul style="list-style-type: none"> ↳ Quali tipologie di output e di outcome hanno conseguito le strutture regionali che erogano servizi di cura per anziani e bambini fino a tre anni? 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Analisi desk e documentale <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dati di monitoraggio per tipologia di intervento e territorio ▪ Domande presentate e progetti finanziati per tipologia di intervento e territorio di riferimento ↳ Interviste con testimoni privilegiati

Domande di valutazione	Strumenti / Metodi
<p>↘ Quali modelli di valutazione sono stati adottati per valutare l'efficacia e l'efficienza degli <i>output</i> e di <i>outcome</i> generati dalle suddette strutture regionali?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Referenti regionali ▪ Referenti Ambiti Territoriali Sociali ▪ <i>Stakeholders</i> degli interventi attuati ↘ Survey con metodologia d'indagine CAWI/CATI rivolta alle strutture socio-assistenziali beneficiarie degli interventi ↘ Survey con metodologia di indagine CAWI/CATI rivolta alle strutture per la prima infanzia beneficiarie degli interventi
<p>↘ I soggetti beneficiari del finanziamento regionale quali cruscotti di controllo hanno implementato per misurare i benefici generati dallo sviluppo dei predetti <i>output</i> e <i>outcome</i>?</p>	

TEMA D: Valutazione dell'impatto dell'Azione

Domande di valutazione	Strumenti / Metodi
<p>↘ È possibile evincere un miglioramento dell'efficienza operativa, gestionale e finanziaria del sistema dei servizi pubblici?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ↘ Survey con metodologia d'indagine CAWI/CATI rivolta alle strutture socio-assistenziali beneficiarie degli interventi ↘ Survey con metodologia di indagine CAWI/CATI rivolta alle strutture per la prima infanzia beneficiarie degli interventi ↘ Interviste con testimoni privilegiati <ul style="list-style-type: none"> ▪ Referenti regionali ▪ Referenti Ambiti Territoriali Sociali ▪ Partenariato sociale coinvolto (associazioni di categoria, etc.) ↘ Analisi di benchmarking <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicatori di offerta e domanda dei servizi socio-assistenziali e per la prima infanzia (ISTAT)
<p>↘ Quali risultati, sia in termini di <i>output</i> che di <i>outcome</i>, sono stati ottenuti rispetto al sistema complessivo di welfare locale attivato dai diversi Ambiti territoriali grazie agli interventi finanziati e realizzati sulla misura in oggetto?</p>	
<p>↘ Quale impatto si stima abbia avuto il complesso degli interventi realizzati in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ incremento del livello di inclusione sociale; ▪ aumento quali-quantitativo del sistema di offerta di servizi, interventi e prestazioni; ▪ capacità di rendere omogeneo il sistema di protezione sociale ed inclusione sul territorio regionale. 	

TEMA E: valutazione della coerenza degli interventi realizzati rispetto alla programmazione sociale ordinaria (Piani sociali di Zona)

Domande di valutazione	Strumenti / Metodi
<p>↘ Il finanziamento regionale erogato è stato coerente e funzionale al conseguimento degli obiettivi delineati nella strategia regionale?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ↘ Analisi desk e documentale <ul style="list-style-type: none"> ▪ Piani regionali delle Politiche Sociali (2004-2006; 2009-2011; 2013-2015) ▪ Piani sociali di zona ↘ Interviste in profondità al management delle strutture regionali e degli Ambiti Territoriali Sociali più significativi

TEMA F: valutazione di impatto rispetto alla sperimentazione del sistema dei Buoni servizio di conciliazione per la fruizione di servizi per minori, anziani e disabili

Domande di valutazione	Strumenti / Metodi
<p>↘ Quali risultati si sono raggiunti grazie alla sperimentazione introdotta con i Buoni servizio in termini di qualificazione ed aumento dell'offerta e innalzamento del livello di domanda?</p>	<p>↘ Analisi desk e documentale</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dati di monitoraggio per tipologia di intervento e territorio ▪ Domande presentate e progetti finanziati per tipologia di intervento e territorio di riferimento <p>↘ Interviste con testimoni privilegiati</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Referenti regionali ▪ Referenti Ambiti Territoriali Sociali ▪ Partenariato sociale coinvolto (associazioni di categoria, etc.) <p>↘ Indagine con questionario semi-strutturato rivolta agli Ambiti Territoriali Sociali</p>

Limitatamente agli studi ad hoc, oggetto del presente Rapporto, il disegno complessivo di indagine ha previsto l'utilizzo delle seguenti tecniche:

- ↘ un'indagine svolta tramite interviste in profondità rivolte agli *stakeholders* della Linea di Intervento 3.2 e ai rappresentanti degli Ambiti Territoriali Sociali;
- ↘ una *survey* rivolta ai beneficiari dei finanziamenti stanziati a valere su tale linea;
- ↘ un'indagine svolta tramite questionario semi-strutturato rivolta agli Ambiti Territoriali Sociali per la valutazione dell'impatto dei buoni servizio per la conciliazione famiglia-lavoro, prevista dalla Linea di Intervento 3.3 a complemento delle azioni di infrastrutturazione.

Le indagini sono state avviate in seguito all'approvazione del Progetto Esecutivo e delle successive integrazioni da parte del Nucleo di Valutazione, con tempistiche differenziate, rappresentate in tabella 2.2. In particolare, si segnala che le interviste in profondità ai referenti regionali delle Azioni comprese nella Linea di Intervento 3.2 e agli esperti esterni nell'ambito del welfare e delle politiche per la conciliazione vita-lavoro hanno preceduto la realizzazione dell'indagine quantitativa rivolta ai beneficiari dei finanziamenti in quanto si è ritenuto indispensabile acquisire una conoscenza più approfondita dei temi in questione prima di procedere con la redazione dei questionari strutturati.

L'indagine quali-quantitativa sull'impatto dei buoni servizio è stata avviata nel mese di giugno. A questo proposito si deve precisare che tale approfondimento ha sostituito l'indagine sui destinatari delle azioni, originariamente prevista dal Progetto Esecutivo, che non è stato possibile realizzare a causa dell'impossibilità di accedere alle liste nominative dei fruitori dei buoni servizio, per questioni connesse alla normativa sulla privacy.

Tabella 2.2 – Tempistiche di realizzazione delle indagini di campo

	2021			2022						
	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07
DISEGNO DELLE INDAGINI										
INDAGINE QUALITATIVA RIVOLTA A TESTIMONI PRIVILEGIATI										
Predisposizione strumenti di indagine										
Realizzazione dell'indagine										
<i>Referenti regionali delle Azioni</i>										
<i>Esperti esterni alla Regione</i>										
<i>Organizzazioni non-profit, datoriali e sindacali</i>										
<i>Ambiti Territoriali Sociali</i>										
<i>Caso studio</i>										
Analisi dei risultati										
SURVEY RIVOLTA AI BENEFICIARI DEI FINANZIAMENTI										
Predisposizione strumenti di indagine										
Realizzazione dell'indagine										

	2021			2022						
	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07
Trattamento dati e analisi dei risultati										
APPROFONDIMENTO QUALI-QUANTITATIVO SUI BUONI SERVIZIO										
Predisposizione strumento										
Realizzazione dell'indagine										
Analisi dei risultati										

3 LE INTERVISTE IN PROFONDITÀ AI TESTIMONI PRIVILEGIATI

Le interviste in profondità si sono proposte di acquisire i punti di vista privilegiati di 5 differenti tipologie di *stakeholders* sulle azioni regionali di infrastrutturazione socio-sanitaria e socio-assistenziale e di incentivazione della domanda finanziate sul POR FESR 2007-2013. Il ricorso a tale tecnica di indagine non-standardizzata è motivato sia dalla necessità di contestualizzare le azioni nel periodo storico in cui sono state concepite e attuate, sia dalla necessità di migliorare la comprensione degli effetti che tali azioni hanno avuto attraverso la triangolazione di diverse prospettive e giudizi.

In linea generale, le tematiche discusse e affrontate nel corso delle interviste in profondità ricalcano i macro temi valutativi esposti in apertura, ovvero l'efficacia del modello strategico e di *governance* adottato, l'efficacia, l'economicità e l'impatto delle Azioni realizzate, la coerenza degli interventi realizzati rispetto agli obiettivi programmatici delineati nella strategia regionale e nei Piani sociali di zona, l'efficacia della misura complementare dei buoni servizio quale strumento per qualificare l'offerta di servizi e innalzare la domanda. È stata, pertanto, predisposta una traccia di intervista semi-strutturata (Allegato 1) che, in fase di realizzazione delle interviste, è stata calibrata e rimodulata sia sulla base del ruolo, dell'esperienza e della competenza dei soggetti coinvolti, sia sulla base di ulteriori domande di approfondimento generate dalle interviste realizzate precedentemente e dalle risultanze dell'analisi *desk*.

Le interviste in profondità si sono svolte a distanza, telefonicamente o tramite videoconferenza. Nel complesso, sono stati coinvolti **32 testimoni privilegiati in 30 incontri**, suddivisibili nelle seguenti tipologie:

- **6 referenti** dei Dipartimenti regionali responsabili dell'attuazione delle Azioni;
- **3 esperti** in materia sociale e di conciliazione famiglia-lavoro, in grado di fornire una visione più ampia e integrata delle politiche sociali di welfare e delle esperienze messe in atto a livello regionale e nazionale;
- **10 rappresentanti** di organizzazioni del Terzo Settore, datoriali e sindacali;
- **12 coordinatori e/o referenti dei Piani di Zona degli Ambiti Territoriali Sociali/Comuni**;
- **1 beneficiario dei finanziamenti**, selezionato come caso studio di un progetto sperimentale e innovativo finanziato a valere sull'Azione 3.2.1.

Il piano di selezione degli *stakeholders* da coinvolgere nell'indagine è stato disegnato secondo un criterio di differenziazione dei profili e delle competenze, descritte più nello specifico nei paragrafi successivi.

3.1 I REFERENTI REGIONALI RESPONSABILI DELLE AZIONI

Le interviste ai referenti regionali responsabili dell'attuazione delle Azioni ricadenti nella Linea di Intervento 3.2 hanno avuto quali obiettivi principali la contestualizzazione delle scelte programmatiche della Regione all'interno della strategia complessiva di sviluppo e di gestione dei servizi sociali, la definizione degli elementi distintivi del modello di *governance* adottato, la discussione dei punti di forza e di criticità emersi in fase attuativa ed ex-post e il confronto su alcuni nodi critici di carattere interpretativo che sono emersi dall'analisi da fonti secondarie.

Sono state intervistate 4 dirigenti/funzionarie. Oltre alla Dirigente della Sezione Benessere sociale, Innovazione e Sussidiarietà ed ad interim della Sezione Inclusione sociale attiva, 2 intervistati hanno

assunto nella programmazione 2007-2013 il ruolo di funzionarie dedicate all'Azione 3.2.1, con compiti di gestione delle attività amministrative relative all'attuazione delle azioni (verifica regolare espletamento gare, verifica ammissibilità delle spese, validazione a MIR dei rendiconti), assistenza tecnica e supporto al coordinamento delle attività di gestione, assistenza tecnica e supporto per l'alimentazione e l'immissione dati nel sistema di monitoraggio procedurale fisico e finanziario MIR e MIRWEB dei singoli progetti, elaborazione rapporti semestrali di monitoraggio sullo stato di attuazione dei progetti cofinanziati dalla Linea 3.2. Sull'Azione 3.2.3, è stata coinvolta una funzionaria responsabile della gestione amministrativa e della verifica della rendicontazione dei progetti finanziati.

Sono, infine, stati realizzati 2 incontri con i responsabili dei buoni servizio anziani e disabili (Azione 3.3.2) e dei buoni servizio minori (3.3.1), finalizzati a ricostruire la strategia e la *governance* delle misure e l'impatto della sperimentazione, oltre che al confronto su alcuni nodi critici di carattere interpretativo emersi dall'analisi da fonti secondarie.

3.2 GLI ESPERTI ESTERNI IN MATERIA SOCIALE E DI CONCILIAZIONE FAMIGLIA-LAVORO

Le interviste con gli esperti in materia sociale e di conciliazione famiglia-lavoro si sono proposte di approfondire le politiche di infrastrutturazione socio-assistenziale e socio-sanitaria pugliese nella loro connessione con le politiche di welfare, sia locali che nazionali. I temi valutativi sono dunque stati affrontati con un approccio critico, coinvolgendo **2 esperti** che, a quell'epoca, hanno collaborato con la Regione in particolare sul tema della costruzione del sistema informativo previsto dalla Legge n. 19/2006, e **1 professore associato**, esperto in politiche di welfare a livello nazionale.²

3.3 ORGANIZZAZIONI NON PROFIT, DATORIALI E SINDACALI

Le interviste agli *stakeholders* si sono proposte di verificare i giudizi sull'impatto delle azioni di infrastrutturazione sociale e di sostegno della domanda delle organizzazioni territoriali più rappresentative degli interessi dei potenziali destinatari delle strutture e dei servizi.

Le organizzazioni non-profit sono state selezionate in maniera tale da rappresentare gran parte dell'utenza potenziale delle strutture create/adequate con i fondi FESR 2007-2013; alcune di queste, inoltre, hanno esperienza diretta di gestione di strutture rivolte a fasce fragili della popolazione, private o in regime di convenzione con il pubblico. In dettaglio:

- un'associazione di promozione sociale e civile che, tra le altre, progetta e gestisce interventi rivolti alla popolazione immigrata;
- un organismo associativo di secondo livello, rappresentativo delle strutture e dei servizi per l'infanzia;
- un'associazione di volontariato e di promozione sociale, impegnata nella difesa dei diritti degli anziani e nella valorizzazione del loro ruolo nella società;
- un'associazione di volontariato impegnata nella difesa dei diritti delle persone con disabilità cognitive e intellettive e nel sostegno delle loro famiglie;
- una fondazione operante nel settore della riabilitazione e dell'integrazione sociale di persone affette da sofferenza mentale;
- un'associazione che rappresenta gli interessi delle famiglie, offrendo loro una serie di servizi di supporto;
- una cooperativa sociale che progetta e gestisce servizi socio-assistenziali ed educativi in favore di minori, anziani e persone con disabilità.

Per le parti sociali, sono poi state coinvolte 3 organizzazioni, di cui una rappresentanza sindacale e 2 associazioni di secondo livello orientate alla promozione, sviluppo, potenziamento e difesa della cooperazione senza fini di lucro e alla tutela delle cooperative e degli enti aderenti.

² In sostituzione di un rappresentante istituzionale (ANCI) non disponibile all'intervista nel periodo temporale coerente con il cronoprogramma delle attività valutative.

3.4 I RAPPRESENTANTI DEGLI AMBITI TERRITORIALI SOCIALI

Il disegno dell'indagine qualitativa svolta con le interviste in profondità non ha potuto prescindere dal coinvolgimento degli Ambiti Territoriali Sociali (d'ora in poi denominati anche "Ambiti") che, oltre ad aver coordinato gli Accordi di Programma previsti dalle DGR 2409/2009 e 269/2012, contribuiscono a definire e realizzare il sistema regionale di politiche di welfare in una logica di maggiore prossimità ai cittadini. Gli incontri si sono quindi proposti di indagare l'efficacia e l'impatto locale delle azioni di infrastrutturazione realizzate a valere sulla Linea 3.2 e alla coerenza delle realizzazioni con la pianificazione di zona, con particolare riferimento ai citati Accordi di Programma. In alcune delle interviste agli Ambiti è stato possibile effettuare un approfondimento più ampio che ha compreso anche l'infrastrutturazione realizzata a valere su altre procedure della Linea 3.2. Nel corso degli incontri, oltre alle interviste in profondità, è stato somministrato il questionario semi-strutturato sui buoni servizio, riportato nell'Allegato 3.

Il disegno di indagine ha previsto la selezione di complessivi 17 Ambiti attraverso i seguenti criteri:

- ✚ La presenza di progetti che, sulla base della documentazione raccolta, delle interviste realizzate e del confronto con i referenti regionali delle Azioni, sono risultati particolarmente significativi;
- ✚ Il grado di infrastrutturazione conseguito da ciascun Ambito in rapporto alla popolazione residente. Sul piano operativo, è stato predisposto un database che, per ciascun Ambito, ha riportato: il numero di infrastrutture presenti (totali, per anziani e per bambini 0-2 anni), ricavato dal Registro Regionale delle strutture e dei servizi socio-assistenziali pubblici e privati autorizzati (aggiornato al 5.07.2018); i dati sulla popolazione residente (totale, over 64 e 0-2 anni) ricavati dal *datawarehouse* ISTAT e aggiornati al 1 gennaio 2018; il grado di infrastrutturazione (totale, anziani e minori 0-2 anni), calcolato come rapporto tra il numero di strutture e la popolazione residente su 10 mila abitanti;
- ✚ L'indice così ottenuto è stato valutato in relazione ad un ulteriore criterio che è stato ritenuto di estrema rilevanza nella selezione dei casi da approfondire, ovvero la presenza nell'Ambito di comuni classificabili come aree interne – territori caratterizzati dalla distanza dai servizi essenziali (istruzione, salute, mobilità) – o come centri – caratterizzati dalla massima prossimità a tali servizi. In particolare, sotto il profilo demografico le aree interne si caratterizzano per la progressiva tendenza allo spopolamento, per l'invecchiamento della popolazione e la diminuzione della natalità. In tale contesto, anche l'infrastrutturazione di servizi socio-sanitari, socio-assistenziali e socio-educativi, in particolare rispetto ai bambini di età da asilo nido, può risultare poco conveniente e difficilmente sostenibile. Vista la presenza di alcuni quesiti valutativi che si propongono di valutare l'omogeneità territoriale dell'infrastrutturazione sociale, si è voluto comprendere sia gli Ambiti che, caratterizzandosi totalmente o in prevalenza come aree interne, sono comunque riusciti a raggiungere un buon livello di infrastrutturazione sociale, sia quelli che si caratterizzano per la sottodotazione di tali strutture in rapporto alla popolazione;
- ✚ I criteri di classificazione assunti sono mutuati dalla *Strategia Nazionale per le Aree Interne* (versione del 2014)³;
- ✚ La presenza di progetti di infrastrutturazione sociale finanziati a valere della linea di intervento in oggetto particolarmente innovativi, segnalati dai referenti regionali delle Azioni in oggetto.

La tabella 3.1 riporta il dettaglio dei dati e delle informazioni contenute nel database.

³ Si rimanda, a tal proposito, al sito internet della Strategia: <https://www.agenziacoessione.gov.it/strategia-nazionale-aree-interne/>. Il database "Classificazione dei Comuni italiani secondo la metodologia per la definizione delle Aree Interne 2014" è consultabile al link: <https://www.agenziacoessione.gov.it/strategia-nazionale-aree-interne/la-selezione-delle-aree/>.

Tabella 3.1 – Classificazione degli Ambiti Territoriali Sociali secondo la popolazione, il n. di strutture/servizi e il tasso di infrastrutturazione sociale, v.a.

Ambito		Classificazione territoriale: n. comuni		Popolazione al 1.01.2018			N. strutture/servizi			Tasso di infrastrutturazione sociale (10 mila abitanti)		
		Aree interne	Centri	Totale	>64 anni	0-2 anni	Totale	Anziani	Prima infanzia	Totale	Anziani	Prima infanzia
BA	Altamura	3	1	142.424	24.717	3.929	132	27	23	9,3	10,9	58,5
BA	Bari		1	323.370	76.452	6.683	182	26	42	5,6	3,4	62,8
BA	Bitonto		2	76.615	13.583	1.902	70	22	12	9,1	16,2	63,1
BA	Conversano		3	93.157	19.957	2.160	86	17	19	9,2	8,5	88
BA	Corato	1	2	100.715	19.486	2.479	77	19	24	7,8	9,7	96,8
BA	Gioia Del Colle		4	66.955	14.796	1.633	61	18	13	9,1	12,2	79,6
BA	Grumo Appula	2	4	68.561	14.008	1.644	48	9	15	7	6,4	91,2
BA	Modugno		3	61.736	11.670	1.613	34	5	15	5,5	4,3	93
BA	Mola di Bari	1	2	70.309	14.263	1.697	48	8	13	6,8	5,6	76,6
BA	Molfetta		2	79.818	19.091	1.854	93	13	22	11,6	6,8	118,7
BA	Putignano		5	90.291	20.641	1.947	88	24	28	9,7	11,6	143,8
BA	Triggiano		5	83.569	16.361	2.002	53	14	17	6,3	8,6	84,9
BAT	Tavoliere Meridionale		3	40.248	8.262	1.036	25	7	10	6,2	8,5	96,5
BAT	Andria		1	99.857	17.406	2.502	83	11	14	8,3	6,3	56
BAT	Barletta		1	94.477	17.586	2.357	30	6	7	3,2	3,4	29,7
BAT	Canosa di Puglia	2	1	45.226	9.879	922	46	13	10	10,2	13,2	108,5
BAT	Trani		2	111.416	21.219	2.666	77	11	20	6,9	5,8	75
BR	Brindisi		2	106.236	24.622	2.278	74	11	17	7	4,5	74,6
BR	FrancaVilla Fontana		6	103.932	21.677	2.381	115	24	19	11,1	11,1	79,8
BR	Mesagne	3	6	102.376	24.203	2.020	135	23	29	13,2	9,5	143,6
BR	Ostuni		3	82.433	19.024	1.728	99	19	16	12	10	92,6
FG	Cerignola	2	4	96.896	15.970	2.723	57	10	19	5,9	6,3	69,8
FG	Foggia		1	151.372	32.600	3.612	112	17	50	7,4	5,2	138,4
FG	Lucera	13	1	51.526	12.034	1.112	58	13	10	11,3	10,8	89,9
FG	Manfredonia	4		78.973	16.869	1.859	40	14	5	5,1	8,3	26,9
FG	San Marco In Lamis	4		57.996	12.728	1.313	51	13	8	8,8	10,2	60,9
FG	San Severo	4	4	103.594	21.352	2.545	74	21	15	7,1	9,8	58,9
FG	Troia	16		38.986	9.333	823	34	11	13	8,7	11,8	158
FG	Vico Del Gargano	8		45.968	10.021	1.102	17	7	1	3,7	7	9,1
LE	Campi Salentina	3	5	86.838	21.481	1.665	83	25	25	9,6	11,6	150,1
LE	Casarano	7		72.449	16.271	1.572	64	13	13	8,8	8	82,7
LE	Gagliano Del Capo	15		85.279	20.326	1.712	111	21	21	13	10,3	122,7
LE	Galatina	5	1	59.932	14.828	1.214	68	11	12	11,3	7,4	98,8
LE	Gallipoli	8		74.168	17.347	1.616	98	21	22	13,2	12,1	136,1
LE	Lecce		10	179.321	40.061	4.095	195	60	62	10,9	15	151,4
LE	Maglie	12		54.863	13.523	1.082	45	13	11	8,2	9,6	101,7
LE	Martano	3	7	48.112	12.019	887	42	14	11	8,7	11,6	124

Ambito		Classificazione territoriale: n. comuni		Popolazione al 1.01.2018			N. strutture/servizi			Tasso di infrastrutturazione sociale (10 mila abitanti)		
		Aree interne	Centri	Totale	>64 anni	0-2 anni	Totale	Anziani	Prima infanzia	Totale	Anziani	Prima infanzia
LE	Nardò	4	2	93.363	21.051	2.124	61	15	21	6,5	7,1	98,9
LE	Poggiardo	15		44.566	11.746	843	49	13	13	11	11,1	154,2
TA	Ginosa	1	3	62.504	13.307	1.440	51	9	14	8,2	6,8	97,2
TA	Grottaglie		11	99.952	20.585	2.446	59	13	20	5,9	6,3	81,8
TA	Manduria	4	3	78.485	18.693	1.641	49	11	15	6,2	5,9	91,4
TA	Martina Franca		2	62.479	13.938	1.434	43	7	12	6,9	5	83,7
TA	Massafra		4	78.616	16.165	1.809	71	9	19	9	5,6	105
TA	Taranto		1	198.283	46.603	4.215	123	21	32	6,2	4,5	75,9
TOTALE		140	118	4.048.242	877.754	92.317	3.311	709	829	8,2	8,1	89,8

Fonte: Registro Regionale, ISTAT.

La tabella seguente rappresenta il dettaglio dei 17 Ambiti Territoriali Sociali selezionati e delle motivazioni della selezione.

Tabella 3.2 – Criteri di selezione degli Ambiti Territoriali Sociali da coinvolgere nell'indagine

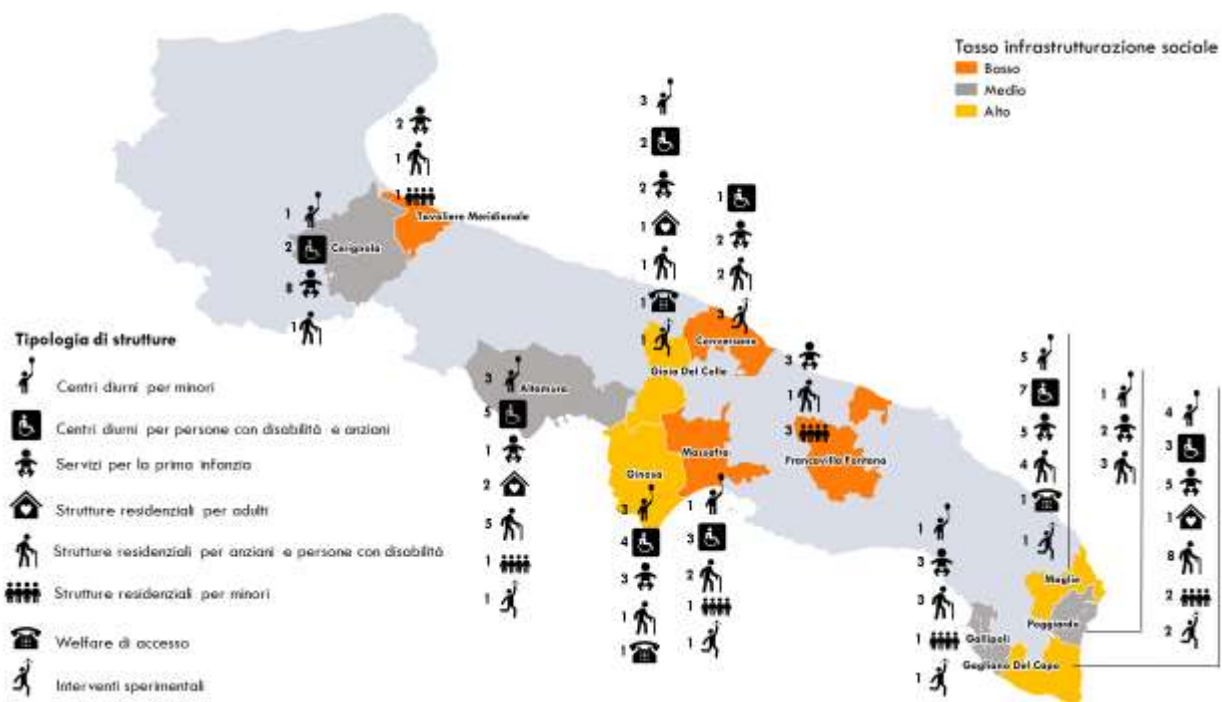
Prov.	Ambito Territoriale	Criteri/ Note Selezione
BA	Altamura	Pur avendo 3 comuni classificati come aree interne (su 4 comuni), presenta una dotazione totale di infrastrutture e servizi elevata. Il tasso di infrastrutturazione dei servizi per la prima infanzia è, tuttavia, il più basso a livello provinciale. Buona Pratica: struttura Anffas.
BA	Triggiano	Costituito da 5 Comuni classificati come centri, presenza un grado di infrastrutturazione sociale totale e per la prima infanzia inferiore alla media regionale. Nella media il tasso di infrastrutturazione anziani. Buona Pratica: Centro polivalente diversamente abili.
BA	Gioia Del Colle	Costituito da 4 comuni classificati come centri, si caratterizza per un tasso di infrastrutturazione per la prima infanzia inferiore alla media regionale e per un tasso di infrastrutturazione anziani superiore alla media regionale. Buone Pratiche: Asili nido comunali di Turi e di Cellamare (3.2.2.)
BA	Modugno	È tra gli Ambiti che presentano il grado minimo di infrastrutturazione totale di tutta la regione. Presenta il tasso di infrastrutturazione totale più basso della provincia mentre il tasso di infrastrutturazione per la prima infanzia si colloca nella media
BA	Conversano	Buona Pratica: Progetto su domotica. I tassi di infrastrutturazione sociale sono in linea con la media regionale.
FG	Cerignola	Con 2 comuni classificati come aree interne (su 4), è tra gli Ambiti che presentano il tasso più basso di infrastrutturazione sociale totale, sia della Regione che della Provincia. Buona Pratica: Asilo nido comunale di via Torricelli
FG	Lucera	Territorio quasi completamente di aree interne che presenta un tasso di infrastrutturazione totale molto elevato – il migliore, a livello provinciale. Buona Pratica: asilo nido Baby Garden.
LE	Gagliano Del Capo	Si distingue in quanto, pur collocandosi completamente nelle aree interne, è tra gli Ambiti che presentano il grado più elevato di infrastrutturazione totale della regione
LE	Maglie	Territorio completamente di aree interne, con il grado di infrastrutturazione totale più basso della Provincia ma con un elevato numero di progetti finanziati nell'ambito delle procedure in oggetto
LE	Poggiardo	Territorio completamente di aree interne, con il grado massimo di infrastrutturazione per la prima infanzia.
LE	Gallipoli	Territorio completamente di aree interne, con il tasso di infrastrutturazione totale più elevato della provincia e di tutta la regione

BR	Mesagne	Pur avendo comuni classificati come aree interne, presenta una dotazione infrastrutturale particolarmente elevata, sia complessiva che relativa alla prima infanzia. Numerosi i progetti finanziati sulle procedure in oggetto.
BR	Francavilla Fontana	Costituito da Comuni classificati come centri, presenta un grado di infrastrutturazione per la prima infanzia inferiore alla media regionale, mentre il tasso di infrastrutturazione totale e anziani sono adeguati. Buona pratica: Asilo nido Nuvola
TA	Manduria	Territorio con gran parte di comuni classificati come aree interne e con una dotazione infrastrutturale carente.
TA	Massafra	Presenza il grado più alto di infrastrutturazione, totale e per la prima infanzia, della provincia
TA	Ginosa	Presenza il grado più alto di infrastrutturazione per anziani della provincia
BAT	Tavoliere meridionale	Presenta il tasso di infrastrutturazione totale più basso di tutta la provincia

Una volta operata la selezione degli Ambiti Territoriali Sociali, è stato ricostruito integralmente il database con i contatti dei referenti dei Piani Sociali di Zona e, nel mese di giugno, si è proceduto con la realizzazione dell'indagine, raggiungendo complessivamente i 12 Ambiti Territoriali Sociali previsti dal Piano esecutivo di valutazione. Gli Ambiti non rappresentati sono Triggiano, Modugno, Mesagne e Massafra, per i quali i numerosi tentativi di contatto telefonico e via email non sono andati a buon fine, e Lucera, che ha espresso il rifiuto a partecipare all'indagine a causa dell'eccessivo carico di lavoro del periodo.

La figura 3.1 rappresenta gli Ambiti Territoriali Sociali che hanno partecipato nell'indagine, con l'indicazione del numero e delle tipologie di strutture create/adequate con i fondi FESR 2007-2013.

Figura 3.1 - Gli Ambiti Territoriali Sociali coinvolti nell'indagine



3.5 IL CASO STUDIO

L'indagine qualitativa ha, infine, coinvolto un beneficiario dei finanziamenti in oggetto che si è distinto per aver realizzato un progetto particolarmente innovativo sotto il profilo della presa in carico delle persone fragili. L'approfondimento di questa buona pratica si è proposto, in primo luogo, di circoscrivere e qualificare la risposta a una delle domande di valutazione riguardanti l'efficacia, ovvero comprendere se il finanziamento regionale erogato abbia o meno favorito la sperimentazione

di protocolli innovativi per la presa in carico delle persone più fragili. In secondo luogo, ha avuto l'obiettivo di contribuire all'analisi delle altre dimensioni di valutazione, in particolare rispetto all'efficienza, alla sostenibilità e all'impatto delle azioni sperimentate.

Lo studio di caso è stato selezionato tra i 52 progetti realizzati a valere sulla linea C dell'Avviso n. 59/2008 (Azione 3.2.1) che si proponeva esplicitamente di favorire la realizzazione di progetti di intervento innovativi e sperimentali rivolti ad anziani non autosufficienti, persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale, donne e minori vittime di violenza o di tratta, immigrati, minori con disagio o devianti. Il progetto "NET ABILITY. Servizio di accompagnamento/inserimento al lavoro dei diversamente abili", realizzato dall'ASP ISTITUTO IMMACOLATA di Galatina ha previsto il recupero funzionale di parte di un immobile di proprietà per la realizzazione di un progetto di reinserimento socio-lavorativo delle persone con disabilità che, assumendo un approccio di promozione attiva dell'integrazione sociale e lavorativa, si è proposto da un lato di colmare le lacune che il territorio presenta rispetto agli adempimenti degli obblighi della Legge n. 68/99, dall'altro di programmare, sperimentare e monitorare modelli di intervento caratterizzati da multidimensionalità e flessibilità, capaci di dare risposte efficaci a una domanda estremamente variabile.

Il caso studio è stato effettuato tramite l'analisi della proposta progettuale e della relazione finale sui risultati raggiunti e il successivo approfondimento dei temi valutativi realizzato con un'intervista al management dell'ASP.

4 LA SURVEY RIVOLTA AI BENEFICIARI DEGLI INTERVENTI FINANZIATI (LINEA 3.2)

4.1 FINALITÀ E METODOLOGIA DELL'INDAGINE

La survey si è proposta di indagare il punto di vista dei beneficiari dei finanziamenti sull'efficacia e sull'impatto dei progetti che, grazie ai finanziamenti stanziati sulle misure 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3 del POR FESR 2007-2013, sono stati in grado di attuare. Vista la notevole mole di progetti finanziati, per il coinvolgimento dei soggetti attuatori si è privilegiata una tecnica quantitativa che, grazie all'elevata standardizzazione, è in grado di ridurre la dimensionalità dei dati restituiti. Obiettivo collaterale – e valore aggiunto – dell'indagine è stato quello di quantificare, e valorizzare, gli *output* e gli *outcome* conseguiti dai progetti che, dall'analisi *desk*, non è stato possibile ricostruire compiutamente.

Sono stati predisposti 4 differenti questionari che tengono in considerazione sia la natura pubblica o privata del beneficiario, sia la natura della struttura creata/adequata, ovvero socio-educative per la prima infanzia (azioni 3.2.2 e 3.2.3), da un lato, e socio-sanitarie e socio-assistenziali dall'altro (misura 3.2.1). In fase di progettazione, si è ravvisata la necessità di operare questa differenziazione per evitare la proposizione di un questionario eccessivamente lungo e complesso e snellire i tempi di somministrazione, ponendo domande maggiormente mirate.

Aldilà di tali differenziazioni, che riguardano soprattutto le opzioni di risposta alle varie domande, i questionari, riportati nell'Allegato 2, presentano un nucleo centrale comune che ricalca i principali temi valutativi. Essi riguardano in sintesi:

- caratteristiche principali del beneficiario (natura giuridica, tipologia di intervento, se la struttura è ancora in essere);
- principali *output* conseguiti con l'intervento (differenziati per nuova struttura o struttura esistente); numero di posti-utente disponibili e occupati, prima e dopo l'intervento;
- tipologia di strumenti di valutazione dei risultati e di misurazione dei benefici conseguiti dall'intervento;
- principali *outcome* conseguiti a distanza di alcuni anni;
- giudizio complessivo sui risultati complessivi dell'infrastrutturazione sostenuta;
- giudizio rispetto alle modalità attuative implementate nell'ambito del bando in relazione ad alcune dimensioni;
- partecipazione alla sperimentazione dei buoni servizio, realizzata nel periodo 2012-2015, e obiettivi conseguiti grazie a tale strumento;

- giudizio sulla necessità di riproporre interventi di infrastrutturazione sociale nel nuovo ciclo di programmazione 2021-2027 e motivazioni.
- osservazioni sui risultati ottenuti o sulle criticità incontrate.

Per le strutture private, inoltre, sono state previste alcune domande volte ad indagare l'addizionalità dell'incentivo pubblico verificando se, in mancanza di questo, l'investimento sarebbe comunque stato effettuato e, in caso positivo, se l'ammontare dell'investimento sarebbe stato lo stesso.

Contestualmente alla predisposizione dei questionari, a partire dal *database* dei progetti finanziati, estratto dal MIR e trasmesso dalla Regione, e in ragione del lungo lasso di tempo intercorso tra la conclusione dei progetti e la realizzazione dell'indagine, è stato necessario verificare l'attualità dell'anagrafica di recapiti email e telefonici dei soggetti attuatori. A tal fine si è proceduto attraverso un confronto con i dati riportati nel Catalogo Telematico delle strutture e dei servizi e, laddove necessario, con il Registro delle strutture e/o con le informazioni reperibili in internet. L'indagine è stata realizzata attraverso una tecnica mista Cawi-Cati utilizzata in modo sequenziale, prevedendo dunque una prima fase di rilevazione Cawi e una successiva fase Cati, vista anche come possibile recupero di situazioni di scarsa propensione alla risposta.

I questionari e l'indirizzario dei contatti sono stati dunque caricati su una piattaforma informatica, in grado di gestire velocemente tutte le fasi di somministrazione del questionario – dall'invio dell'invito, alla registrazione delle risposte, all'estrazione dei dati.

In fase di pianificazione dell'indagine, si è stabilito di procedere con un'**indagine esaustiva su popolazione**, condotta tramite autosomministrazione dei questionari, monitorando quotidianamente la numerosità delle risposte per valutare il raggiungimento degli obiettivi attesi. La procedura adottata ha, quindi, previsto la trasmissione automatica da parte del sistema, via email degli inviti a partecipare all'indagine. L'invio del link di compilazione è stato accompagnato da una lettera di presentazione predisposta dalla Regione. Al fine di limitare il più possibile il tasso di caduta che, generalmente, nelle indagini per via telematica è più elevato, tutti i soggetti attuatori sono stati contattati telefonicamente per spiegare loro l'importanza dell'indagine e sollecitare – a più riprese – la compilazione del questionario su web. In alcuni casi, come previsto, i questionari sono stati poi compilati direttamente tramite CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*).

Nella tabella 4.1 si riassumono i principali indicatori di monitoraggio dell'indagine restituiti dal sistema. In generale, i dati evidenziano nel complesso una buona risposta da parte dei beneficiari: sulle 406 e-mail che risultano essere state aperte, sono stati compilati 139 questionari, con un tasso di risposta pari al 34,2%⁴. Si evidenzia che, come riportato nella tabella 4.1, vi era una debolezza dell'anagrafica dei contatti originari che, a distanza di tempo e nonostante le molte verifiche effettuate, non ha consentito di raggiungere tutti i soggetti attuatori dei progetti. Una situazione determinata anche dal lungo tempo intercorso tra la conclusione degli interventi e l'avvio della valutazione, rispetto al quale va considerata altresì la possibilità che una quota di infrastrutture finanziate non siano più attive e, pertanto, non reperibili. I contatti telefonici mancanti o risultati inesistenti o irrimediabili rappresentano ben il 51,7% del totale; il 38% dei contatti email è stato respinto dal sistema oppure non aperto, accadimento che si può verificare per diversi motivi, tra i quali: le caselle postali non sono consultate, l'email non viene recapitata per difficoltà tecniche che il server non segnala, l'email viene collocata nella cartella spam che, solitamente, non viene consultata. In linea generale, visto il lungo lasso di tempo intercorso tra la conclusione dei progetti e la realizzazione dell'indagine (7-11 anni) e il conseguente turn-over del personale, è presumibile pensare che in una buona proporzione di casi i referenti dei progetti finanziati non siano più in servizio: un aspetto, peraltro, emerso anche nel corso delle altre indagini di campo qualitative realizzate in questa sede. Dunque, nei casi in cui l'invito sia stato recapitato ad email del servizio, non nominative, facilmente sarebbe stato ignorato per la mancanza di conoscenze specifiche su quanto realizzato (il

⁴ Considerando le condizioni dell'anagrafica di partenza e il lungo tempo intercorso dalla fine dell'intervento l'indagine CAWI ha raggiunto un buon tasso di risposta da parte degli intervistati, anche grazie alla successiva integrazione CATI. Un giudizio confortato anche dal confronto con la letteratura esistente e con indagini svolte dall'Istat (L'utilizzo della tecnica CAWI nelle indagini su individui e famiglie, 2017).

dato sui *recall* positivi fornisce un'indicazione in questo senso, in quanto almeno 107 *recall* non si sono tradotte nella partecipazione all'indagine).

Tabella 4.1 – Dati di monitoraggio della survey distinti per Azione – (v.a.)

	Azione 3.2.1 – Pubblici	Azione 3.2.1 – Privati	Azione 3.2.2 – Pubblici	Azione 3.2.3 – Privati	Totale
CONTATTI EMAIL					
Totale contatti	191	235	105	51	582
Indirizzi Email mancanti	0	71	0	9	80
Indirizzi Email diversi da quelli presenti in DB, ottenuti tramite contatto telefonico	69	17	49	18	153
Totale contatti lavorabili via EMAIL	260	181	154	60	655
Numero inviti trasmessi via email	260	181	154	60	655
Aperti	150	126	90	40	406
Non aperti	78	34	45	15	172
Respinti/rifiutati dal sistema	32	21	19	5	77
Numero di <i>Follow-up</i> – Reinvio email	3	3	3	3	12
Numero totale di invio questionari	780	543	462	180	1965
Numero totale di questionari compilati online	29	61	21	15	127
CONTATTI TELEFONICI					
Totale contatti	191	187	105	51	534
Numeri telefonici mancanti e non rintracciabile su internet	13	22	0	4	39
Numeri inesistenti	5	25	2	9	41
Numeri riferiti ad altre sedi in Italia	0	9	0	1	10
Totale contatti LAVORABILI telefonicamente	173	131	103	37	444
Recall positivo¹	90	69	60	27	246
Questionari realizzati telefonicamente	5	3	3	1	12
Numero totale di contatti risultati IRREPEREBILI ²	78	59	40	9	186

¹ Contatto a cui viene letta la motivazione della chiamata, il quale risponde con esito positivo e al quale l'operatore invia una email con il link per procedere al completamento dell'indagine.

² Si definisce irreperibile il numero che, contattato per 10 volte attraverso tentativi di chiamata/*recall* telefonico per fissare appuntamento, non è andato a buon fine

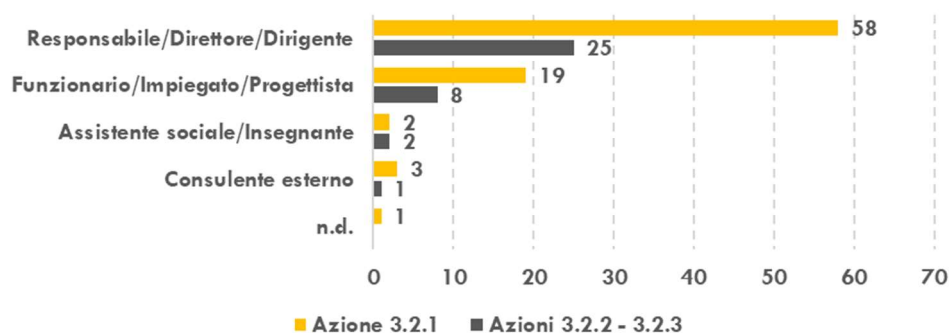
Un'ultima annotazione riguarda le mancate risposte parziali, ovvero i casi di soggetti che hanno compilato una minima parte del questionario, complessivamente pari a 20, e che in fase di trattamento dei dati sono state cancellati dal database per evitare un numero eccessivo di *missing value*.

Complessivamente, dunque, i questionari elaborati sono stati 119. Rimandando al successivo paragrafo per la descrizione delle caratteristiche dei rispondenti, si può pertanto affermare che, stante le considerazioni metodologiche finora effettuate, i risultati in termini di partecipazione dei soggetti attuatori devono essere considerati più che soddisfacenti, pur nella consapevolezza che le informazioni acquisite non possano essere considerate statisticamente rappresentative.

4.2 LE CARATTERISTICHE DEI PARTECIPANTI ALL'INDAGINE

Come anticipato, i questionari validi sono complessivamente **119**, in gran parte compilati dal responsabile, Direttore o Dirigente dei servizi (69,7%) e, in seconda battuta, dal funzionario, impiegato o progettista (22,7%). Il grafico 4.1 articola l'informazione sul ruolo svolto dai partecipanti all'interno dell'organizzazione.

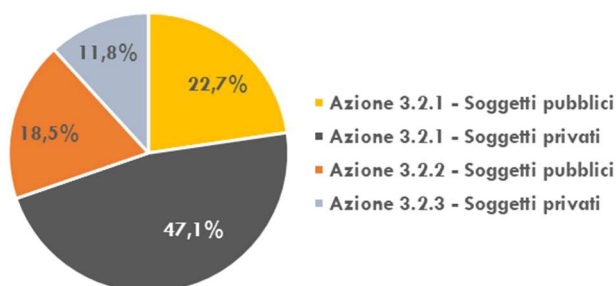
Grafico 4.1 - Ruolo svolto all'interno dell'organizzazione da parte dei partecipanti – (v.a.)



Fonte: elaborazioni su dati provenienti dall'indagine sui beneficiari

Dal grafico 4.2, che sintetizza la distribuzione dei questionari secondo la linea di intervento e la natura giuridica del beneficiario, si evince che si tratta in gran parte di progetti ricadenti nell'Azione 3.2.1 (83, pari al 69,8%) e che la presenza di soggetti privati è lievemente superiore a quella dei soggetti pubblici (58,9% vs. 41,2%).

Grafico 4.2 – Linea di intervento e natura giuridica delle organizzazioni coinvolte nell'indagine – (v.%)



Fonte: elaborazioni su dati provenienti dall'indagine sui beneficiari

Disaggregando l'informazione secondo le linee di azione, si evidenzia che nell'ambito dell'Azione 3.2.1 la presenza di soggetti di natura privata è superiore a quella riscontrata nelle due Azioni riferite all'infrastrutturazione di servizi socio-educativi per la prima infanzia (66,3% vs. 38,9%)

Grafico 4.3 - Natura dell'ente – Azione 3.2.1 (v.a.)

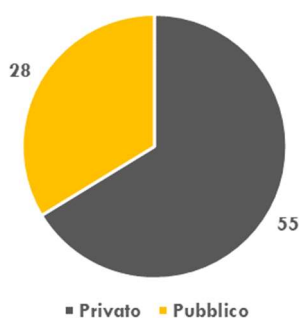
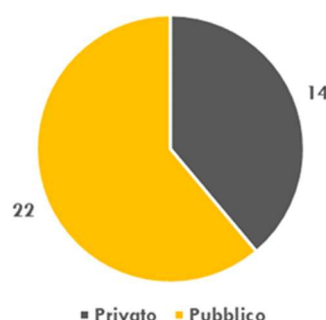


Grafico 4.4 - Natura dell'ente – Azioni 3.2.2 – 3.2.3 (v.a.)



Fonte: elaborazioni su dati provenienti dall'indagine sui beneficiari

I grafici 4.5 e 4.6 dettagliano ulteriormente l'informazione sulla natura giuridica dei beneficiari che hanno partecipato all'indagine. Tra i soggetti pubblici attuatori dell'Azione 3.2.1 si evidenzia la presenza particolarmente consistente degli Ambiti Territoriali Sociali (in valore assoluto, 25 su complessivi 28 enti di natura pubblica), mentre i soggetti attuatori di natura privata sono soprattutto imprese/cooperative sociali (25 sui 55 enti privati) e organizzazioni di volontariato e promozione

sociale (13). Per le linee di azione relative all'infrastrutturazione di servizi socio-educativi per la prima infanzia, prevalgono i Comuni, tra i soggetti pubblici (19 su 22) e le imprese/cooperative sociali per quelle private (8 sui 14 enti privati).

Grafico 4.5 - Natura giuridica dell'ente – Azione 3.2.1 (v.a.)

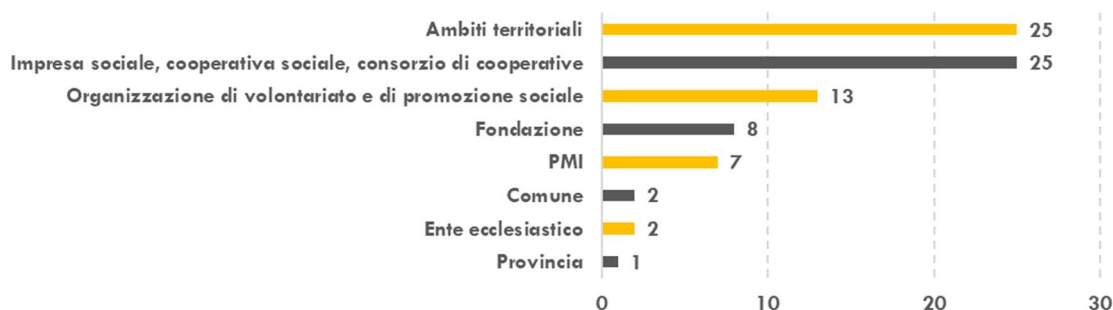
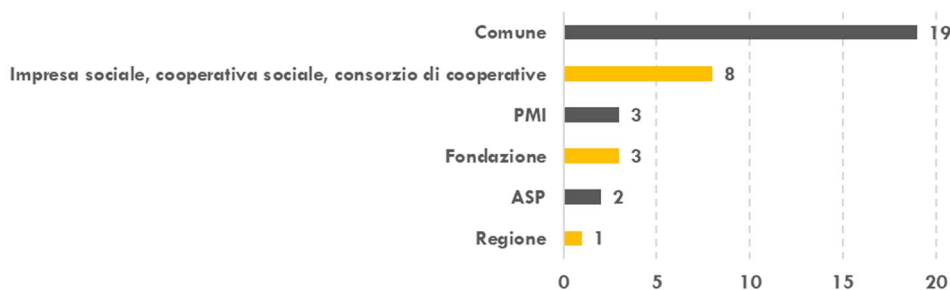


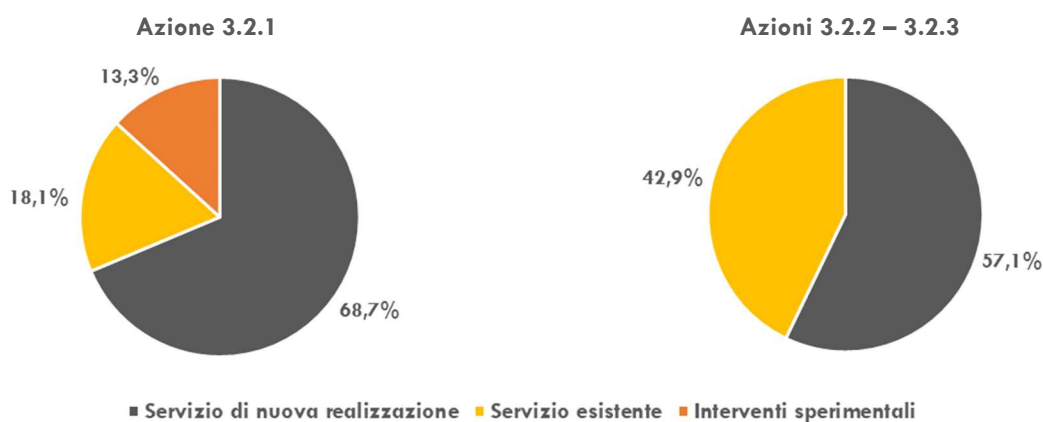
Grafico 4.6 - Natura giuridica dell'ente – Azioni 3.2.2 – 3.2.3 (v.a.)



Fonte: elaborazioni su dati provenienti dall'indagine sui beneficiari

Oltre la metà dei progetti di infrastrutturazione sociale realizzati dai beneficiari che hanno partecipato all'indagine (48, in valore assoluto) sono costituiti da strutture/servizi di nuova realizzazione; in particolare, le nuove strutture costituiscono il 68,7% dei progetti realizzati sull'Azione 3.2.1 e il 57,1% dei progetti rivolti alla prima infanzia. Sull'Azione 3.2.1, inoltre, sono rappresentati con il 13,3% le iniziative e gli interventi di carattere sperimentale finanziati dalla Linea C dell'Avviso Pubblico n. 59 del 14 luglio 2008.

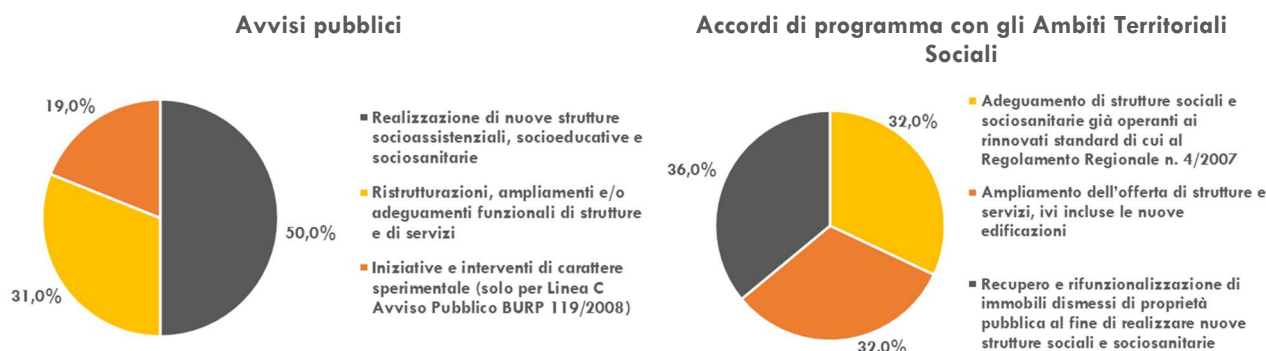
Grafico 4.7 – Tipologia di servizi – (v.%)



Fonte: elaborazioni su dati provenienti dall'indagine sui beneficiari

Il successivo grafico dettaglia ulteriormente l'informazione sulla tipologia di intervento realizzato dai soggetti attuatori nell'ambito dei progetti finanziati a valere sulla linea 3.2.1, distinguendo secondo la natura della procedura entro la quale sono stati finanziati – ovvero, avvisi pubblici e accordi di programma con gli Ambiti Territoriali Sociali previsti dalle DGR 2409/2009 e 269/2012. È interessante rilevare che ben il 36% dei progetti ricadenti negli Accordi di Programma ha riguardato il recupero e la rifunzionalizzazione di immobili di proprietà pubblica dismessi per la realizzazione di nuove strutture socioassistenziali, socioeducative e sociosanitarie. L'adeguamento al Regolamento regionale n. 4/2007 di strutture sociali già operanti e l'ampliamento dell'offerta dei servizi ha riguardato la stessa quota di beneficiari, pari al 32%.

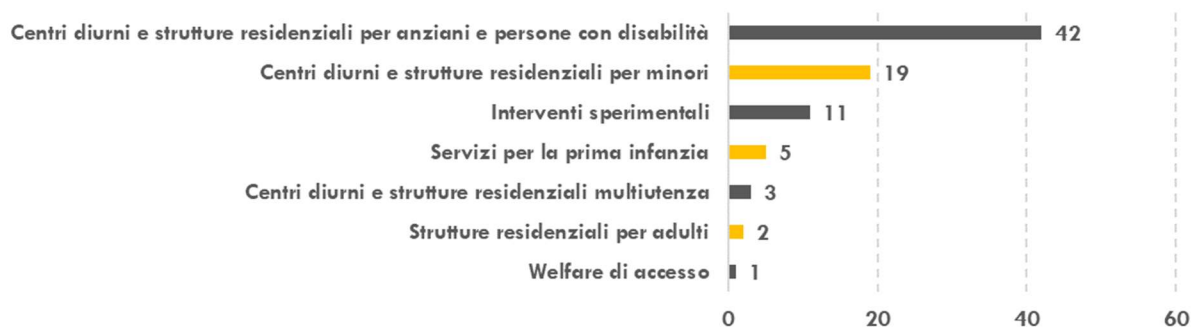
Grafico 4.8 – Tipologia di intervento realizzato secondo la natura della procedura – Azione 3.2.1 (v.%)



Fonte: elaborazioni su dati provenienti dall'indagine sui beneficiari

Un'ulteriore informazione di carattere descrittivo si riferisce alla tipologia di struttura realizzata nell'ambito degli interventi finanziati. Sull'Azione 3.2.1 (grafico 4.9) si osserva una netta prevalenza di centri diurni e strutture residenziali per anziani e persone con disabilità: si tratta, infatti, di 42 strutture che, sul totale degli interventi finanziati, costituiscono ben il 35,3%. A seguire, si evidenzia una buona rappresentazione di centri diurni e strutture residenziali per minori (19, in valore assoluto).

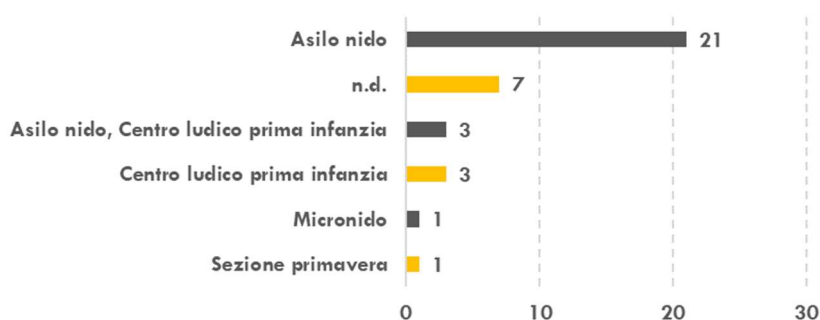
Grafico 4.9 – Tipologia di struttura – Azione 3.2.1 (v.a)



Fonte: elaborazioni su dati provenienti dall'indagine sui beneficiari

Le strutture per la prima infanzia realizzate a valere sulle Azioni 3.2.2 e 3.2.3 sono prevalentemente asili nido, pari a oltre il 58% del totale degli interventi realizzati su queste Azioni.

Grafico 4.10 – Tipologia di struttura – Azioni 3.2.2 – 3.2.3 (v.a)

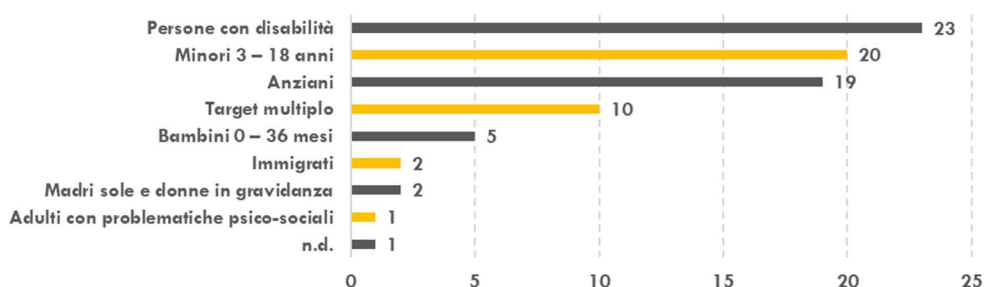


Fonte: elaborazioni su dati provenienti dall'indagine sui beneficiari

Si veda, infine, il target di utenza a cui le strutture finanziate si riferiscono. Per le Azioni 3.2.2 e 3.2.3 il target di riferimento di tutte le strutture beneficiarie intervistate sono i bambini tra gli 0 e i 36 mesi, in un caso un asilo ha dichiarato di rivolgersi anche a bambini con bisogni speciali.

Rispetto all'Azione 3.2.1, coerentemente con i dati presentati più sopra in relazione alla tipologia di strutture realizzate, il grafico 4.11 evidenzia che la metà delle strutture finanziate ha come destinatari le persone con disabilità (27,7%) o gli anziani (22,9%). Un'ulteriore quota importante di strutture si rivolge a minori di età compresa tra 3 e 18 anni (24,1%), oppure a un target multiplo di destinatari (12%), mentre una quota residuale di strutture si rivolge a bambini di età inferiore ai 3 anni, immigrati, madri sole o donne in gravidanza e adulti con problematiche psico-sociali (complessivamente, il 13,3%).

Grafico 4.11 – Target di utenti delle strutture/servizi – Azione 3.2.1 (v.a)



Fonte: elaborazioni su dati provenienti dall'indagine sui beneficiari

5 L'APPROFONDIMENTO QUALI-QUANTITATIVO SUI BUONI SERVIZIO

Il programma operativo FESR 2007-2013 ha previsto due ulteriori Azioni (la 3.3.1 e la 3.3.2) fortemente interconnesse con gli interventi di infrastrutturazione sociale, oggetto di valutazione, finalizzate a incentivare la domanda di strutture e servizi socio-assistenziali, socio-sanitarie e socio-educative, contribuendo in tal modo sia all'aumento e qualificazione dell'offerta, sia all'innalzamento del livello della domanda di servizi e strutture da parte dei cittadini. Il disegno di valutazione ha, pertanto, previsto un apposito tema valutativo (il tema F) che si focalizza proprio sull'impatto che queste linee hanno avuto su entrambi i versanti dell'offerta e della domanda. Lo strumento assunto dalla Regione per intervenire sul lato della domanda è quello dei buoni servizio, ovvero di "titoli di acquisto" che concorrono al pagamento delle rette nelle strutture autorizzate al funzionamento e dedicate alla prima infanzia, ai minori e alle persone disabili e anziane non autosufficienti. Tale strumento, peraltro, valorizza il potere di scelta degli utenti che non sono più beneficiari passivi di prestazioni standardizzate ma consumatori in grado di scegliere autonomamente i servizi più congrui alle loro esigenze.

Il Programma Esecutivo approvato dal Nucleo di Valutazione il 17.01.2022 prevedeva uno specifico approfondimento del punto di vista dei destinatari dei buoni servizio, ovvero i nuclei familiari con bambini minori, anziani e disabili, da condurre tramite apposita survey. Subordinava, tuttavia, l'utilizzo di tale tecnica alla disponibilità di una lista nominativa della popolazione di famiglie che avevano beneficiato dei buoni servizio, indispensabile per effettuare domande mirate sul tema. Purtroppo, le problematiche connesse alla gestione della privacy dei destinatari dei buoni servizio non hanno consentito di accedere a tali elenchi, a fronte dei cambiamenti normativi intercorsi con l'entrata in vigore del Regolamento generale sulla protezione dei dati (in sigla GDPR) n. 679/2016, recepito nell'ordinamento italiano con D.lgs n. 101 del 10 agosto 2018. Rafforzando il sistema di regole connesse all'utilizzo e al trattamento di tali dati rispetto alla normativa preesistente (il Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al D.lgs 30 giugno 2003, n. 196), il GDPR non consente di utilizzare dati in mancanza di un esplicito consenso scritto nel quale siano precisamente dettagliate tutte le informazioni idonee a chiarire titolarità e responsabilità del trattamento, tempistiche, finalità, ecc... Trattandosi, in particolare, di dati relativi a utenti serviti prima dell'entrata in vigore del nuovo Regolamento, qualsiasi consenso degli utenti acquisito dalla Regione in periodi precedenti non può avere dunque validità ai fini dell'indagine programmata.

In accordo con il Nucleo di Valutazione, dunque, si è stabilito di realizzare l'approfondimento sui buoni servizio coinvolgendo gli Ambiti Territoriali Sociali che, oltre a gestire le procedure amministrative connesse alle richieste dei voucher, rappresentano un osservatorio privilegiato dei bisogni delle famiglie in ragione della loro maggiore prossimità.

Lo strumento utilizzato per la rilevazione dei punti di vista degli Ambiti è stato un questionario semi-strutturato che combina domande aperte funzionali all'approfondimento del tema con domande chiuse analizzabili con tecniche di analisi statistica dei dati. Più nello specifico, per il primo tipo di domande l'approfondimento riguarda le seguenti questioni:

- risultati raggiunti dal finanziamento dei buoni servizio per minori, anziani e disabili in termini di qualificazione e aumento dell'offerta e di innalzamento della domanda;
- difficoltà attuative che hanno influito sul raggiungimento dei risultati e soluzioni adottate per farvi fronte, sia nella programmazione 2007-2013 che nella successiva;
- differenze nei risultati evidenziabili a livello di aree territoriali o target di destinatari;
- adozione di strumenti per la valutazione della soddisfazione degli utenti e loro esiti;
- apprendimenti della sperimentazione dei buoni servizio, che possono orientare la prossima programmazione regionale;
- ulteriori osservazioni sui risultati ottenuti o sulle criticità relative all'utilizzo dei buoni servizio nel territorio di riferimento.

Le domande chiuse sono state mirate a misurare l'impatto, a distanza di qualche anno, dell'investimento in buoni servizio. Si è pertanto sondato il grado di accordo su una serie di dimensioni rilevanti, ricavate da un'analisi secondaria sia della letteratura sul tema sia dai primi esiti dell'attività di ricerca, distinguendo le risposte secondo le tre tipologie di destinatari cui i buoni servizio si rivolgono, ossia famiglie con bambini da 0 a 36 mesi, anziani non autosufficienti, persone con disabilità. Rimandando all'Allegato 3 per le specifiche, si evidenzia che gli impatti considerati attengono sia l'offerta (ovvero il miglioramento del governo dei servizi, la realizzazione di percorsi personalizzati di presa in carico integrata, l'aumento e qualificazione dell'occupazione), sia la domanda (l'aumento del livello di inclusione sociale, il miglioramento della qualità di vita delle famiglie), sia il più generale sistema di governo delle politiche sociali (il sostegno al Terzo Settore, l'aumento del sovraccarico amministrativo degli Uffici di Piano, i rallentamenti derivati dalla telematizzazione dei servizi e ritardi registrati a causa di una programmazione di risorse finanziarie non sempre adeguata, l'omogeneità nella distribuzione territoriale di alcuni interventi e la creazione di una rete minima di servizi e prestazioni su tutto il territorio regionale).

Nel complesso, gli Ambiti Territoriali Sociali coinvolti sono 37, rappresentati dai Comuni capofila. Gli Ambiti che non hanno partecipato all'indagine sono Bitonto, Corato, Grumo Appula, Lucera, Massafra, Mesagne, Modugno e Triggiano.⁵

In merito al ruolo svolto dagli intervistati, si tratta, in prevalenza, di Responsabili dell'Ufficio di Piano e di funzionari Responsabili Unici del Procedimento (RUP) dei buoni servizio.

Le informazioni e i dati rilevati, dopo aver proceduto a una classificazione delle domande aperte, sono stati raccolti in un data base e successivamente elaborati.

⁵ Si evidenzia che tra le cause della non partecipazione addotte vi sono: la non disponibilità di tempo da dedicare all'intervista a causa del carico di lavoro e la non presenza (per lo più già in pensione) di persone che avevano partecipato all'attuazione della programmazione 2007-2013 e /o che fossero sufficientemente a conoscenza del tema trattato.

ALLEGATO 1: TRACCIA PER LE INTERVISTE IN PROFONDITÀ**TEMA A: Disegno strategico e modello di governance adottati ai fini dell'implementazione delle politiche per le infrastrutture sociali, con specifico riferimento all'azione 3.2**

1. Può descrivere le caratteristiche e l'articolazione del modello di governance adottato per l'implementazione della linea 3.2? Quali sono stati i tratti distintivi?
2. Quali ragioni di fondo hanno determinato la scelta di questo specifico modello di governance?
3. Nella programmazione 2014-2020, il modello strategico adottato dalle strutture regionali che erogano servizi di cura per anziani e bambini fino a tre anni ha subito delle modifiche? Se sì, quali? Quali ragioni hanno determinato tali modifiche?

TEMA B: Efficacia delle azioni realizzate

1. Dal suo punto di vista le azioni realizzate sono state efficaci nel rispondere ai bisogni dei diversi territori? Quali caratteristiche o elementi si sono rivelati essere punti di forza e quali punti di debolezza? In particolare quali difficoltà sono state incontrate nella gestione/attuazione delle diverse azioni e quali sono stati gli interventi messi in campo per risolverle? (Distinguere tra azioni)
2. Può indicare alcuni casi in cui si è verificata una elevata coerenza della distribuzione delle domande e degli interventi realizzati con i fabbisogni territoriali e indicarne le ragioni? Viceversa, può indicare alcuni casi in cui non vi è stata coerenza della distribuzione delle domande e degli interventi realizzati con i fabbisogni territoriali e indicarne le ragioni?
3. Sotto il profilo dell'attuazione, quali fattori hanno facilitato o viceversa ostacolato il raggiungimento dei risultati previsti? (approfondire aspetti procedurali, eventuali vincoli posti dai regolamenti, protocolli, ecc.). Quali misure sono state adottate per far fronte alle eventuali criticità?
4. Dal suo punto di vista, il finanziamento regionale ricevuto dai beneficiari per i nidi ha contribuito a migliorare la gestione dei servizi socio-educativi? Se sì, può specificare in cosa si è manifestato il miglioramento? In quale misura? Viceversa, se non ha contribuito, può spiegarne le ragioni?
5. Il finanziamento regionale erogato ha favorito la sperimentazione di protocolli innovativi per la presa in carico delle persone più fragili? Se sì, può indicare alcune "buone pratiche" evidenziandone le ragioni di "successo"? Se no, per quale motivo il dispositivo messo in campo dalla Regione non è riuscito a favorire la sperimentazione di protocolli innovativi per la presa in carico delle persone più fragili?

TEMA C: Valutazione dell'economicità degli output e degli outcome prodotti

1. Quali modelli di valutazione sono stati adottati per valutare l'efficacia e l'efficienza degli output e di outcome generati? Ritieni che tali modelli siano stati efficaci? Può illustrarne brevemente le ragioni?
2. Sono stati predisposti strumenti specifici per il monitoraggio e la valutazione dello stato di attuazione delle specifiche linee di azione? Se sì, quali? Sono stati implementati dai soggetti beneficiari del finanziamento? Gli eventuali strumenti predisposti sono stati efficaci per misurare i benefici generati dagli interventi?

TEMA D: Valutazione dell'impatto dell'Azione (3.2)

1. Ritieni che le azioni finanziate abbiano prodotto un miglioramento dell'efficienza operativa, gestionale e finanziaria del sistema dei servizi pubblici? Se sì, come e con quali modalità si è realizzato il miglioramento? Se no, può spiegare le cause che lo hanno ostacolato?
2. Può indicare, i risultati ottenuti, (in termini di output e di outcome) rispetto al sistema complessivo di welfare locale attivato dai diversi Ambiti territoriali grazie agli interventi finanziati e realizzati sulla misura in oggetto?
3. Gli interventi finanziati con le linee 3.2.1, 3.2.2 e 3.2.3, sono stati in grado di migliorare la sostenibilità gestionale delle strutture e dei servizi realizzati? Vi sono Buone pratiche da segnalare?
4. Vi sono risultati non attesi che si sono manifestati in seguito alla realizzazione degli interventi?
5. Ritieni che gli interventi finanziati, a distanza di alcuni anni, abbiano prodotto un miglioramento in termini di accessibilità ai servizi e inclusione sociale? Hanno prodotto un rafforzamento dell'incontro fra offerta di servizi e domanda dei cittadini? Può fornire alcune indicazioni specifiche sia in relazione alla tipologia di azione sia in relazione alla tipologia di struttura e all'utenza di riferimento?

6. Ritiene che gli interventi finanziati abbiano prodotto un miglioramento quali-quantitativo dei servizi? Se sì, a distanza di anni, tale impatto positivo è rilevabile in tutto il territorio regionale o vi sono aree in cui non si è verificato? Quali sono stati gli elementi che ne hanno determinato il successo in alcuni territori? Quali, viceversa gli elementi che hanno ostacolato il miglioramento?
7. Gli interventi finanziati hanno favorito la creazione/ strutturazione o consolidamento di reti fra gli attori coinvolti? Se sì, tali "reti" sono tuttora attive? Se no, quali sono stati gli elementi che ne hanno ostacolato la creazione/strutturazione?
8. Gli interventi attivati hanno supportato la capacità del sistema di generare innovazione sociale? Se sì, potrebbe indicare con quali modalità e con quali risultati?
9. In relazione ai diversi aspetti emersi, quali ritiene siano gli apprendimenti che si possono trarre dall'esperienza in vista della prossima programmazione regionale?

TEMA E: valutazione della coerenza degli interventi realizzati rispetto alla programmazione sociale ordinaria (Piani sociali di Zona)

1. Ritiene che gli interventi realizzati nell'insieme siano stati coerenti e funzionali rispetto alla programmazione sociale ordinaria (Piani sociali di Zona) e agli obiettivi delineati nella strategia regionale? Si possono rilevare differenze in relazione alle diverse tipologie di azioni e/o all'utenza di riferimento?

TEMA F: valutazione di impatto rispetto alla sperimentazione del sistema dei Buoni servizio di conciliazione per la fruizione di servizi per minori, anziani e disabili

1. Gli interventi finanziati attraverso le linee di intervento (3.3.1 e 3.3.2) quali risultati hanno raggiunto in termini di aumento dell'offerta e di innalzamento della domanda? Vi sono state difficoltà attuative che hanno influito sul raggiungimento dei risultati prefissati? Se sì, quali? Quali soluzioni sono state adottate?
2. Gli interventi finanziati attraverso le linee di intervento (3.3.1 e 3.3.2) hanno prodotto un aumento della qualità del servizio erogato alle famiglie?
3. Vi sono state differenti risposte e/o problematiche nelle diverse aree territoriali?
4. In relazione gli esiti della sperimentazione dei buoni servizio, quali sono gli apprendimenti che si possono trarre dall'esperienza per la prossima programmazione regionale?

ALLEGATO 2: QUESTIONARI PER LA SURVEY RIVOLTA ALLE STRUTTURE SOCIO-SANITARIE E SOCIO-ASSISTENZIALI BENEFICIARIE DEGLI INTERVENTI

Questionario rivolto ai beneficiari privati dei finanziamenti stanziati sull'Azione 3.2.1 "Programma di interventi per il potenziamento dell'offerta di servizi socioassistenziali e sociosanitari"

1) Ruolo svolto all'interno dell'organizzazione

- Responsabile/Direttore/Dirigente
- Funzionario/Impiegato
- Assistente sociale/Insegnante
- Consulente esterno
- Altro ruolo (specificare.....)

2) Natura giuridica dell'ente (una sola risposta)

- Istituzione di Pubblica Assistenza e Beneficenza (di diritto privato)
- Impresa sociale, cooperativa sociale, consorzio di cooperative
- Organizzazione di volontariato e di promozione sociale
- Ente ecclesiastico
- Fondazione
- Piccola impresa (un'impresa che occupa meno di 50 persone e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiori a 10 milioni di euro)
- Media impresa (un'impresa che occupa meno di 250 persone, il cui fatturato annuo non supera i 50 milioni di euro oppure il cui totale di bilancio non supera i 43 milioni di euro)
- Altro soggetto (specificare.....)

3) Tipologia di intervento realizzato (una sola risposta)

- Ristrutturazioni, ampliamenti e/o adeguamenti funzionali di strutture e di servizi
- Realizzazione di nuove strutture socioassistenziali, socioeducative e sociosanitarie
- Iniziative e interventi di carattere sperimentale (solo per Linea C Avviso Pubblico BURP 119/2008)

4) A quale articolo del Regolamento regionale n. 4/2007 si riferisce la struttura finanziata? (domanda aperta, in alternativa indicare la tipologia di centro/struttura)

.....

5) Qual era il target di riferimento della struttura finanziata? (possibile risposta multipla)

- Anziani
- Minori 3 – 18 anni
- Bambini 0 – 36 mesi
- Persone con disabilità
- Immigrati
- Vittime di violenza
- Persone senza fissa dimora
- Altro (specificare.....)

6) La struttura finanziata è ancora attiva?

- Sì
- No

7) In caso di risposta positiva alla domanda precedente: (una risposta per riga)

	Sì	No
a) A seguito del finanziamento la struttura ha incrementato il volume delle sue attività?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Ha ricevuto ulteriori finanziamenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) È riuscita a sostenersi autonomamente dopo il finanziamento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) È stata riconvertita in altre strutture per adeguarsi ai fabbisogni del territorio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8) Se ha risposto positivamente alla lettera c) della precedente domanda, in quale tipologia di struttura è stata riconvertita? (domanda aperta)
Specificare la tipologia di centro (diurno o residenziale), il target di utenza e la tipologia di servizio erogato**

.....

9) Quali output o risultati immediati il finanziamento regionale ha consentito di conseguire alla sua struttura? (possibile risposta multipla)

Se nuova struttura:

- Apertura di una struttura di nuova costruzione
- Recupero e valorizzazione di immobili dismessi o in stato di abbandono
- Introduzione di innovazioni e sperimentazioni rispetto al contesto precedente
- Sperimentazione di strumenti per la vita indipendente
- Introduzione di innovazioni tecnologiche e/o digitali
- Introduzione di innovazioni metodologiche per la gestione del servizio
- Abbattimento delle barriere architettoniche
- Assunzione di nuovo personale in organico
- Assunzione di nuovo personale femminile in organico
- Assunzione di nuovo personale qualificato in organico
- Altro (specificare.....)

Se struttura esistente:

- Aumento del numero di posti messi a disposizione
- Estensione dell'orario/delle giornate di apertura
- Estensione del servizio a diverse tipologie di individui e famiglie con bisogni speciali
- Introduzione di innovazioni e sperimentazioni rispetto al contesto precedente
- Sperimentazione di strumenti per la vita indipendente
- Introduzione di innovazioni tecnologiche e/o digitali
- Introduzione di innovazioni metodologiche per la gestione del servizio
- Abbattimento delle barriere architettoniche
- Estensione della superficie interna della struttura
- Estensione della superficie esterna della struttura
- Assunzione di nuovo personale in organico
- Assunzione di nuovo personale femminile in organico
- Assunzione di nuovo personale qualificato in organico
- Altro (specificare.....)

10) Nell'ambito del progetto la Sua struttura ha utilizzato strumenti di monitoraggio e valutazione dei risultati e di misurazione dei benefici?

- Sì
- No (vai a domanda 14)

11) Se sì, che tipologia di strumento ha adottato? (una risposta per riga)

	Sì	No
a) Strumenti di monitoraggio delle attività e delle risorse impiegate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Strumenti per la valutazione della soddisfazione dei destinatari e della qualità del servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Strumenti per la valutazione dell'impatto del servizio sui destinatari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Strumenti per la valutazione della soddisfazione dei lavoratori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Altro (specificare.....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12) Ritiene che gli strumenti di monitoraggio e valutazione adottati siano stati efficaci per misurare i benefici generati dagli interventi?

<input type="checkbox"/> Molto
<input type="checkbox"/> Abbastanza
<input type="checkbox"/> Poco
<input type="checkbox"/> Per niente

13) Se non lo sono stati, potrebbe spiegarne le ragioni? (domanda aperta)

.....

14) A distanza di qualche anno, come giudica i risultati complessivi dell'infrastrutturazione sostenuta dal finanziamento regionale? (una sola risposta)

<input type="checkbox"/> Molto positivi
<input type="checkbox"/> Abbastanza positivi
<input type="checkbox"/> Né positivi, né negativi
<input type="checkbox"/> Abbastanza negativi
<input type="checkbox"/> Molto negativi

15) Sulla base della sua esperienza, indichi il suo grado di accordo rispetto alle seguenti affermazioni inerenti agli impatti sociali del finanziamento. A distanza di qualche anno l'investimento ha consentito di: (una risposta per riga)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
a) migliorare la qualità della vita delle famiglie, aumentando le possibilità di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) migliorare il livello di inclusione sociale degli individui e delle famiglie con bisogni speciali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) realizzare azioni positive per le pari opportunità e per il sostegno alle donne lavoratrici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) sviluppare nuove competenze specialistiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) aprire/rafforzare la struttura in un luogo dove c'era carenza di strutture e servizi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) valorizzare infrastrutture del patrimonio storico e culturale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) occupare nuove risorse professionali del territorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) occupare nuove risorse professionali qualificate del territorio (progettisti, consulenti, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16) Sulla base della sua esperienza, indichi il suo grado di accordo rispetto alle seguenti affermazioni inerenti agli aspetti economici/gestionali a seguito del finanziamento. A distanza di qualche anno l'investimento ha consentito di: (una risposta per riga)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
a) aumentare/conseguire un buon tasso di occupazione dei posti utente nella struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) di migliorare/assicurare la sostenibilità finanziaria della struttura nel lungo periodo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) generare un ritorno economico dalla comunità tale da sostenere gli investimenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) migliorare/assicurare l'efficienza operativa, gestionale e finanziaria della struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) integrare servizi diversi nello stesso ente in un'ottica di filiera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) creare reti di servizi anche in collaborazione pubblico-privato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) rafforzare la struttura e sostenere le difficoltà, anche quelle connesse alla pandemia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17) Potrebbe fornire le seguenti informazioni? (specificare numero assoluto)

	Numero prima dell'intervento	Numero al termine dell'intervento
a) Numero di posti utente disponibili		
b) Numero di occupati		

18) In base alla sua esperienza qual è il suo grado di apprezzamento rispetto alle modalità attuative implementate nell'ambito del bando in relazione alle seguenti dimensioni? (una risposta per riga)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
a) Entità del contributo finanziario concesso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Tempistiche di approvazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Tempistiche di erogazione del contributo finanziario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Semplicità e chiarezza delle procedure amministrative di gestione e rendicontazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Qualità del rapporto con l'amministrazione erogatrice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19) In mancanza dell'incentivo regionale, l'investimento sarebbe comunque stato effettuato? (una sola risposta)

- Sì
- Sì, comunque, ma con un importo lievemente inferiore
- Sì, comunque, ma con un importo decisamente inferiore
- No, non sarebbe stato effettuato

20) La Sua struttura ha partecipato alla sperimentazione dei buoni servizio, realizzata nel periodo 2011-2015?

- Sì
- No (vai a domanda 22)

21) In caso di risposta positiva alla domanda precedente, in che misura tale sperimentazione ha consentito alla sua struttura di raggiungere i seguenti obiettivi? (una risposta per riga)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
a) Inserire nuovi utenti nella struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Qualificare i servizi offerti dalla Sua struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Sostenere l'attività, in quanto senza buoni servizi la domanda (e il tasso di occupazione) non sarebbe stata sufficiente a garantire la sostenibilità economica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Altri obiettivi (specificare.....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22) Ritiene che una misura regionale simile in favore dell'infrastrutturazione sociale sia auspicabile anche nel nuovo ciclo di programmazione 2021-2027?

- Sì (vai a domanda 24)
- Sì, ma con modalità diverse (specificare.....) (vai a domanda 24)
- No

23) Se ha risposto no alla precedente domanda, ritiene che esistano strumenti di finanziamento migliori? (domanda aperta)

.....

24) Ha altre osservazioni sui risultati ottenuti o sulle criticità che vuole evidenziare? (domanda aperta)

.....

Questionario rivolto ai beneficiari pubblici dei finanziamenti stanziati sull'Azione 3.2.1 "Programma di interventi per il potenziamento dell'offerta di servizi socioassistenziali e sociosanitari"

1) Ruolo svolto all'interno dell'organizzazione

- Responsabile/Direttore/Dirigente
- Funzionario/Impiegato
- Assistente sociale/Insegnante
- Consulente esterno
- Altro ruolo (specificare.....)

2) Natura giuridica dell'ente (una sola risposta)

- Comune
- Ambiti territoriali sociali
- Consorzi di Comuni
- Altra amministrazione pubblica classificata come "Organismo di diritto pubblico"
- ASP – Aziende di Servizi alla Persona
- Istituzione di Pubblica Assistenza e Beneficenza (pubblica)
- Altro soggetto (specificare.....)

3) Tipologia di intervento realizzato (una sola risposta)

Avvisi pubblici:

- Ristrutturazioni, ampliamenti e/o adeguamenti funzionali di strutture e di servizi

- Realizzazione di nuove strutture socioassistenziali, socioeducative e sociosanitarie
- Iniziative e interventi di carattere sperimentale (solo per Linea C Avviso Pubblico BURP 119/2008)

Accordi di Programma con gli Ambiti territoriali sociali:

- Adeguamento di strutture sociali e sociosanitarie già operanti ai rinnovati standard di cui al Regolamento regionale n. 4/2007
- Ampliamento dell'offerta di strutture e servizi, ivi incluse le nuove edificazioni
- Recupero e rifunzionalizzazione di immobili dismessi di proprietà pubblica al fine di realizzare nuove strutture sociali e sociosanitarie

4) A quale articolo del Regolamento regionale n. 4/2007 si riferisce la struttura finanziata? (domanda aperta, in alternativa indicare la tipologia di centro/struttura)

.....

5) Qual era il target di riferimento della struttura finanziata? (possibile risposta multipla)

- Anziani
- Minori 3 – 18 anni
- Bambini 0 – 36 mesi
- Persone con disabilità
- Immigrati
- Vittime di violenza
- Persone senza fissa dimora
- Altro (specificare.....)

6) La struttura finanziata è ancora attiva?

- Sì
- No (vai a domanda 9)

7) In caso di risposta positiva alla domanda precedente: (una risposta per riga)

	Sì	No
a) A seguito del finanziamento la struttura ha incrementato il volume delle sue attività?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Ha ricevuto ulteriori finanziamenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) È stata riconvertita in un'altra tipologia di struttura per adeguarsi ai fabbisogni del territorio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8) Se ha risposto positivamente alla lettera c) della precedente domanda, in quale tipologia di struttura è stata riconvertita? (domanda aperta)
Specificare la tipologia di centro (diurno o residenziale), il target di utenza e la tipologia di servizio erogato**

.....

9) Quali output o risultati immediati il finanziamento regionale ha consentito di conseguire alla sua struttura? (possibile risposta multipla)

Se nuova struttura:

- Apertura di una struttura di nuova costruzione
- Recupero e valorizzazione di immobili dismessi o in stato di abbandono
- Introduzione di innovazioni e sperimentazioni rispetto al contesto precedente
- Introduzione di innovazioni tecnologiche e/o digitali
- Introduzione di innovazioni metodologiche per la gestione del servizio

- Sperimentazione di strumenti per la vita indipendente
- Abbattimento delle barriere architettoniche
- Assunzione di nuovo personale in organico
- Assunzione di nuovo personale femminile in organico
- Assunzione di nuovo personale qualificato in organico
- Altro (specificare.....)

Se struttura esistente:

- Aumento del numero di posti messi a disposizione
- Estensione dell'orario/delle giornate di apertura
- Estensione del servizio a diverse tipologie di individui e famiglie con bisogni speciali
- Introduzione di innovazioni e sperimentazioni rispetto al contesto precedente
- Introduzione di innovazioni tecnologiche e/o digitali
- Introduzione di innovazioni metodologiche per la gestione del servizio
- Sperimentazione di strumenti per la vita indipendente
- Abbattimento delle barriere architettoniche
- Estensione della superficie interna della struttura
- Estensione della superficie esterna della struttura
- Assunzione di nuovo personale in organico
- Assunzione di nuovo personale femminile in organico
- Assunzione di nuovo personale qualificato in organico
- Altro (specificare.....)

10) Nell'ambito del progetto la Sua struttura ha utilizzato strumenti di monitoraggio e valutazione dei risultati e di misurazione dei benefici?

- Sì
- No (vai a domanda 14)

11) Se sì, che tipologia di strumento ha adottato? (una risposta per riga)

	Sì	No
a) Strumenti di monitoraggio delle attività e delle risorse impiegate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Strumenti per la valutazione della soddisfazione dei destinatari e della qualità del servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Strumenti per la valutazione dell'impatto del servizio sui destinatari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Strumenti per la valutazione della soddisfazione dei lavoratori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Altro (specificare.....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12) Ritiene che gli strumenti di monitoraggio e valutazione adottati siano stati efficaci per misurare i benefici generati dagli interventi?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

13) Se non lo sono stati, potrebbe spiegarne le ragioni? (domanda aperta)

.....

14) A distanza di qualche anno, come giudica i risultati complessivi dell'infrastrutturazione sostenuta dal finanziamento regionale? (una sola risposta)

- Molto positivi
- Abbastanza positivi
- Né positivi, né negativi
- Abbastanza negativi
- Molto negativi

15) Sulla base della sua esperienza, indichi il suo grado di accordo rispetto alle seguenti affermazioni inerenti agli impatti sociali del finanziamento. A distanza di qualche anno l'investimento ha consentito di: (una risposta per riga)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
a) migliorare la qualità della vita delle famiglie, aumentando le possibilità di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) migliorare il livello di inclusione sociale degli individui e delle famiglie con bisogni speciali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) realizzare azioni positive per le pari opportunità e per il sostegno alle donne lavoratrici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) sviluppare nuove competenze specialistiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) aprire/rafforzare la struttura in un luogo dove c'era carenza di strutture e servizi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) valorizzare infrastrutture del patrimonio storico e culturale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) occupare nuove risorse professionali del territorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) occupare nuove risorse professionali qualificate del territorio (progettisti, consulenti, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16) Sulla base della sua esperienza, indichi il suo grado di accordo rispetto alle seguenti affermazioni inerenti agli aspetti economici/gestionali a seguito del finanziamento. A distanza di qualche anno l'investimento ha consentito di: (una risposta per riga)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
a) aumentare/conseguire un buon tasso di occupazione dei posti utente nella struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) di migliorare/assicurare la sostenibilità finanziaria della struttura nel lungo periodo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) generare un ritorno economico dalla comunità tale da sostenere gli investimenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) migliorare/assicurare l'efficienza operativa, gestionale e finanziaria della struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) integrare servizi diversi nello stesso ente in un'ottica di filiera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) creare reti di servizi anche in collaborazione pubblico-privato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) rafforzare la struttura e sostenere le difficoltà, anche quelle connesse alla pandemia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17) Potrebbe fornire le seguenti informazioni? (specificare numero assoluto)

	Numero prima dell'intervento	Numero al termine dell'intervento
a) Numero di posti utente/bambini disponibili		
b) Numero di occupati		

18) In base alla sua esperienza qual è il suo grado di apprezzamento rispetto alle modalità attuative implementate nell'ambito del bando in relazione alle seguenti dimensioni? (una risposta per riga)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
a) Entità del contributo finanziario concesso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Tempistiche di approvazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Tempistiche di erogazione del contributo finanziario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Semplicità e chiarezza delle procedure amministrative di gestione e rendicontazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Qualità del rapporto con l'amministrazione erogatrice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19) La Sua struttura ha partecipato alla sperimentazione dei buoni servizio, realizzata nel periodo 2011-2015?

- Sì
- No (vai a domanda 21)

20) In caso di risposta positiva alla domanda precedente, in che misura tale sperimentazione ha consentito alla sua struttura di raggiungere i seguenti obiettivi? (una risposta per riga)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
a) Inserire nuovi utenti nella struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Qualificare i servizi offerti dalla Sua struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Sostenere l'attività, in quanto senza buoni servizio la domanda (e il tasso di occupazione) non sarebbe stata sufficiente a garantire la sostenibilità economica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Altri obiettivi (specificare.....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21) Ritiene che una misura regionale simile in favore dell'infrastrutturazione sociale sia auspicabile anche nel nuovo ciclo di programmazione 2021-2027?

- Sì (vai a domanda 23)
- Sì, ma con modalità diverse (specificare.....) (vai a domanda 23)
- No

22) Se ha risposto no alla precedente domanda, ritiene che esistano strumenti di finanziamento migliori? (domanda aperta)

.....

23) Ha altre osservazioni sui risultati ottenuti o sulle criticità che vuole evidenziare? (domanda aperta)

.....

Questionario rivolto ai beneficiari dei finanziamenti stanziati sull'Azione 3.2.2 "Infrastrutturazione sociale per accrescere la disponibilità dei posti-bambino nelle strutture pubbliche per la prima infanzia"

1) Ruolo svolto all'intero dell'organizzazione

- Responsabile/Direttore/Dirigente
- Funzionario/Impiegato
- Assistente sociale/Insegnante
- Consulente esterno
- Altro ruolo (specificare.....)

2) Natura giuridica dell'ente (una sola risposta)

- Comune
- Ambiti territoriali sociali
- Consorzi di Comuni
- Altra amministrazione pubblica classificata come "Organismo di diritto pubblico"
- ASP – Aziende di Servizi alla Persona
- Istituzione di Pubblica Assistenza e Beneficenza (pubblica)
- Altro soggetto (specificare.....)

3) Tipologia di intervento realizzato (una sola risposta)

- Realizzazione di nuove strutture di asili nido comunali, incluse le sezioni primavera
- Ristrutturazione, ampliamento e/o adeguamento di asili nido esistenti agli standard previsti nel Regolamento regionale n. 4/2007
- Realizzazione o adeguamento agli standard previsti nel Regolamento regionale n. 4/2007 di altre strutture e servizi complementari a titolarità pubblica per l'infanzia quali: micro nidi e centri ludici per la prima infanzia
- Attuazione di progetti pilota per la realizzazione di strutture per l'infanzia aziendali

4) A quale articolo del Regolamento regionale n.4/2007 si riferisce la struttura finanziata? (domanda aperta, in alternativa indicare la tipologia di centro/struttura)

.....

5) Qual era il target di riferimento della struttura finanziata? (possibile risposta multipla)

- Bambini 0 – 36 mesi
- Bambini con bisogni speciali
- Altro (specificare.....)

6) La struttura finanziata è ancora attiva?

- Sì
- No (vai a domanda 9)

7) In caso di risposta positiva alla domanda precedente: (una risposta per riga)

	Sì	No
a) A seguito del finanziamento la struttura ha incrementato il volume delle sue attività?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Ha ricevuto ulteriori finanziamenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) È stata riconvertita in altre strutture per adeguarsi ai fabbisogni del territorio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8) Se ha risposto positivamente alla lettera c) della precedente domanda, in quale tipologia di struttura è stata riconvertita? (domanda aperta)

Specificare la tipologia di struttura, il target di utenza e la tipologia di servizio erogato

.....

9) Quali output o risultati immediati il finanziamento regionale ha consentito di conseguire alla sua struttura? (possibile risposta multipla)

Se nuova struttura:

- Apertura di una struttura di nuova costruzione
- Recupero e valorizzazione di immobili dismessi o in stato di abbandono
- Apertura del servizio a bambini di diverse fasce d'età (3-12 mesi; 13-24 mesi; 25-36 mesi)
- Apertura del servizio a categorie di bambini con particolare fragilità (disabilità, immigrati, famiglie monoparentali, numerose o a rischio povertà ecc.)
- Introduzione di servizi complementare per la conciliazione vita – lavoro (es. trasporto)
- Introduzione di innovazioni tecnologiche e/o digitali
- Introduzione di innovazioni metodologiche per la gestione del servizio
- Abbattimento delle barriere architettoniche
- Assunzione di nuovo personale in organico
- Assunzione di nuovo personale femminile in organico
- Assunzione di nuovo personale qualificato in organico
- Altro (specificare.....)

Se struttura esistente:

- Aumento del numero di posti messi a disposizione
- Estensione dell'orario/delle giornate di apertura
- Estensione del servizio a bambini di fasce d'età prima non previste (3-12 mesi; 13-24 mesi; 25-36 mesi)
- Estensione del servizio a categorie di bambini con particolare fragilità (disabilità, immigrati, famiglie monoparentali, numerose o a rischio povertà)
- Introduzione di servizi complementare per la conciliazione vita – lavoro (es. trasporto)
- Introduzione di innovazioni tecnologiche e/o digitali
- Introduzione di innovazioni metodologiche per la gestione del servizio
- Abbattimento delle barriere architettoniche
- Estensione della superficie interna della struttura
- Estensione della superficie esterna della struttura
- Assunzione di nuovo personale in organico
- Assunzione di nuovo personale femminile in organico
- Assunzione di nuovo personale qualificato in organico
- Altro (specificare.....)

10) Nell'ambito del progetto la Sua struttura ha utilizzato strumenti di monitoraggio e valutazione dei risultati e di misurazione dei benefici?

- Sì
- No (vai a domanda 14)

11) Se sì, che tipologia di strumento ha adottato? (una risposta per riga)

	Sì	No
a) Strumenti di monitoraggio delle attività e delle risorse impiegate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11) Se sì, che tipologia di strumento ha adottato? (una risposta per riga)

b) Strumenti per la valutazione della soddisfazione dei destinatari e della qualità del servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Strumenti per la valutazione dell'impatto del servizio sui destinatari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Strumenti per la valutazione della soddisfazione dei lavoratori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Altro (specificare.....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12) Ritieni che gli strumenti di monitoraggio e valutazione adottati siano stati efficaci per misurare i benefici generati dagli interventi?

<input type="checkbox"/> Molto
<input type="checkbox"/> Abbastanza
<input type="checkbox"/> Poco
<input type="checkbox"/> Per niente

13) Se non lo sono stati, potrebbe spiegarne le ragioni? (domanda aperta)

.....

14) A distanza di qualche anno, come giudica i risultati complessivi dell'infrastrutturazione sostenuta dal finanziamento regionale? (una sola risposta)

<input type="checkbox"/> Molto positivi
<input type="checkbox"/> Abbastanza positivi
<input type="checkbox"/> Né positivi, né negativi
<input type="checkbox"/> Abbastanza negativi
<input type="checkbox"/> Molto negativi

15) Sulla base della sua esperienza, indichi il suo grado di accordo rispetto alle seguenti affermazioni inerenti agli impatti sociali del finanziamento. A distanza di qualche anno l'investimento ha consentito di: (una risposta per riga)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
a) migliorare la qualità della vita delle famiglie, aumentando le possibilità di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) migliorare il livello di inclusione sociale dei bambini e delle loro famiglie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) realizzare azioni positive per le pari opportunità e per il sostegno alle donne lavoratrici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) sviluppare nuove competenze specialistiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) aprire/rafforzare la struttura in un luogo dove c'era carenza di strutture e servizi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) valorizzare infrastrutture del patrimonio storico e culturale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) occupare nuove risorse professionali del territorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) occupare nuove risorse professionali qualificate del territorio (progettisti, consulenti, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16) Sulla base della sua esperienza, indichi il suo grado di accordo rispetto alle seguenti affermazioni inerenti agli aspetti economici/gestionali a seguito del finanziamento. A distanza di qualche anno l'investimento ha consentito di: (una risposta per riga)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
a) aumentare/conseguire un buon tasso di occupazione dei posti utente nella struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) aumentare/conseguire un buon tasso di occupazione dei posti utente da parte di bambini con bisogni speciali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) migliorare/assicurare la sostenibilità finanziaria della struttura nel lungo periodo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) generare un ritorno economico dalla comunità tale da sostenere gli investimenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) migliorare/assicurare l'efficienza operativa, gestionale e finanziaria della struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) integrare servizi diversi nello stesso ente in un'ottica di filiera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) creare reti di servizi anche in collaborazione pubblico-privato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) rafforzare la struttura e sostenere le difficoltà, anche quelle connesse alla pandemia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17) Potrebbe fornire le seguenti informazioni? (specificare numero assoluto)

	Numero prima dell'intervento	Numero al termine dell'intervento
a) Numero di posti bambino disponibili		
b) Numero di occupati		

18) In base alla sua esperienza qual è il suo grado di apprezzamento rispetto alle modalità attuative implementate nell'ambito del bando in relazione alle seguenti dimensioni? (una risposta per riga)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
a) Entità del contributo finanziario concesso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Tempistiche di approvazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Tempistiche di erogazione del contributo finanziario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Semplicità e chiarezza delle procedure amministrative di gestione e rendicontazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Qualità del rapporto con l'amministrazione erogatrice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19) La Sua struttura ha partecipato alla sperimentazione dei buoni servizio, realizzata nel periodo 2011-2015?

- Sì
- No (vai a domanda 21)

20) In caso di risposta positiva alla domanda precedente, in che misura tale sperimentazione ha consentito alla sua struttura di raggiungere i seguenti obiettivi? (una risposta per riga)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
a) Inserire nuovi utenti nella struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Qualificare i servizi offerti dalla Sua struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

c) Sostenere l'attività, in quanto senza buoni servizio la domanda (e il tasso di occupazione) non sarebbe stata sufficiente a garantire la sostenibilità economica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Altri obiettivi (specificare.....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21) Ritiene che una misura regionale simile in favore dell'infrastrutturazione sociale sia auspicabile anche nel nuovo ciclo di programmazione 2021-2027?

- Sì (vai a domanda 23)
- Sì, ma con modalità diverse (specificare.....) (vai a domanda 23)
- No

22) Se ha risposto no alla precedente domanda, ritiene che esistano strumenti di finanziamento migliori? (domanda aperta)

.....

23) Ha altre osservazioni sui risultati ottenuti o sulle criticità che vuole evidenziare? (domanda aperta)

.....

Questionario rivolto ai beneficiari dei finanziamenti stanziati sull'Azione 3.2.3 "Interventi per il potenziamento e la Qualificazione dell'offerta privata degli asili nido e servizi per la prima infanzia"

1) Ruolo svolto all'interno dell'organizzazione

- Responsabile/Direttore/Dirigente
- Funzionario/Impiegato
- Assistente sociale/Insegnante
- Consulente esterno
- Altro ruolo (specificare.....)

2) Natura giuridica dell'ente (una sola risposta)

- Istituzione di Pubblica Assistenza e Beneficenza (di diritto privato)
- Impresa sociale, cooperativa sociale, consorzio di cooperative
- Organizzazione di volontariato e di promozione sociale
- Ente ecclesiastico
- Fondazione
- Piccola impresa (un'impresa che occupa meno di 50 persone e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiori a 10 milioni di euro)
- Media impresa (un'impresa che occupa meno di 250 persone, il cui fatturato annuo non supera i 50 milioni di euro oppure il cui totale di bilancio non supera i 43 milioni di euro)
- Altro soggetto (specificare

3) Tipologia di intervento realizzato (una sola risposta)

- a) Ristrutturazioni e/o adeguamenti funzionali di Asili Nido e di servizi socio-educativi per la prima infanzia, al fine di implementare elementi innovativi nella organizzazione delle prestazioni erogate, nonché di recepire gli standard strutturali e organizzativi

- b) Realizzazione di nuovi Asili Nido e servizi socio-educativi per la prima infanzia che rispettino i requisiti e gli standard minimi del Regolamento regionale n. 4/2007 e smi, e di tutta la normativa vigente in materia
- c) Realizzazione di strutture e servizi per l'infanzia aziendali che destinino almeno il 10% dei posti disponibili all'utenza esterna
- d) altro (specificare

4) A quale articolo del Regolamento regionale n. 4/2007 si riferisce la struttura finanziata? (domanda aperta, in alternativa indicare la tipologia di centro/struttura)

.....

5) Qual era il target di riferimento della struttura finanziata? (possibile risposta multipla)

- Bambini 0 – 36 mesi
- Bambini con bisogni speciali
- Altro (specificare.....)

6) La struttura finanziata è ancora attiva?

- Sì
- No (vai a domanda 9)

7) In caso di risposta positiva alla domanda precedente: (una risposta per riga)

	Sì	No
a) A seguito del finanziamento la struttura ha incrementato il volume delle sue attività?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Ha ricevuto ulteriori finanziamenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) È riuscita a sostenersi autonomamente dopo il finanziamento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) È stata riconvertita in altre strutture per adeguarsi ai fabbisogni del territorio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8) Se ha risposto positivamente alla lettera c) della precedente domanda, in quale tipologia di struttura è stata riconvertita? (domanda aperta)
Specificare la tipologia di centro, il target di utenza e la tipologia di servizio erogato**

.....

9) Quali output o risultati immediati il finanziamento regionale ha consentito di conseguire alla sua struttura? (possibile risposta multipla)

Se nuova struttura:

- Apertura di una struttura di nuova costruzione
- Recupero e valorizzazione di immobili dismessi o in stato di abbandono
- Apertura del servizio a bambini di diverse fasce d'età (3-12 mesi; 13-24 mesi; 25-36 mesi)
- Apertura del servizio a categorie di bambini con particolare fragilità (disabilità, immigrati, famiglie monoparentali, numerose o a rischio povertà ecc.)
- Introduzione di innovazioni tecnologiche e/o digitali
- Introduzione di innovazioni metodologiche per la gestione del servizio
- Abbattimento delle barriere architettoniche
- L'assunzione di nuovo personale in organico
- L'assunzione di nuovo personale femminile in organico
- L'assunzione di nuovo personale qualificato in organico

Altro (specificare _____)

Se struttura esistente:

Aumento del numero di posti messi a disposizione

Estensione dell'orario/delle giornate di apertura

Estensione del servizio a bambini di fasce d'età prima non previste (3-12 mesi; 13-24 mesi; 25-36 mesi)

Estensione del servizio a categorie di bambini con particolare fragilità (disabilità, immigrati, famiglie monoparentali, numerose o a rischio povertà ecc.)

Introduzione di innovazioni tecnologiche e/o digitali

Introduzione di innovazioni metodologiche per la gestione del servizio

Abbattimento delle barriere architettoniche

Estensione della superficie interna della struttura

Estensione della superficie esterna della struttura

L'assunzione di nuovo personale in organico

L'assunzione di nuovo personale femminile in organico

L'assunzione di nuovo personale qualificato in organico

Altro (specificare)

10) Nell'ambito del progetto la Sua struttura ha utilizzato strumenti di monitoraggio e valutazione dei risultati e di misurazione dei benefici?

Sì

No (vai a domanda 14)

11) Se sì, che tipologia di strumento ha adottato? (una risposta per riga)

	Sì	No
a) Strumenti di monitoraggio delle attività e delle risorse impiegate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Strumenti per la valutazione della soddisfazione dei destinatari e della qualità del servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Strumenti per la valutazione dell'impatto del servizio sui destinatari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Strumenti per la valutazione della soddisfazione dei lavoratori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Altro (specificare.....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12) Ritiene che gli strumenti di monitoraggio e valutazione adottati siano stati efficaci per misurare i benefici generati dagli interventi?

Molto

Abbastanza

Poco

Per niente

13) Se non lo sono stati, potrebbe spiegarne le ragioni? (domanda aperta)

.....

14) A distanza di qualche anno, come giudica i risultati complessivi dell'infrastrutturazione sostenuta dal finanziamento regionale? (una sola risposta)

Molto positivi

- Abbastanza positivi
- Né positivi, né negativi
- Abbastanza negativi
- Molto negativi

15) Sulla base della sua esperienza, indichi il suo grado di accordo rispetto alle seguenti affermazioni inerenti agli impatti sociali del finanziamento. A distanza di qualche anno l'investimento ha consentito di: (una risposta per riga)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
a) migliorare la qualità della vita delle famiglie, aumentando le possibilità di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) migliorare il livello di inclusione sociale dei bambini e delle loro famiglie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) realizzare azioni positive per le pari opportunità e per il sostegno alle donne lavoratrici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) sviluppare nuove competenze specialistiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) supportare le famiglie nella funzione genitoriale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) aprire/rafforzare la struttura in un luogo dove c'era carenza di strutture e servizi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) valorizzare infrastrutture del patrimonio storico e culturale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) occupare nuove risorse professionali del territorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) occupare nuove risorse professionali qualificate del territorio (progettisti, consulenti, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16) Sulla base della sua esperienza, indichi il suo grado di accordo rispetto alle seguenti affermazioni inerenti agli aspetti economici/gestionali a seguito del finanziamento. A distanza di qualche anno l'investimento ha consentito di: (una risposta per riga)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
a) aumentare/conseguire un buon tasso di occupazione dei posti utente nella struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) aumentare/conseguire un buon tasso di occupazione dei posti utente da parte di bambini con bisogni speciali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) migliorare/assicurare la sostenibilità finanziaria della struttura nel lungo periodo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) generare un ritorno economico dalla comunità tale da sostenere gli investimenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) migliorare/assicurare l'efficienza operativa, gestionale e finanziaria della struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) di definire un'organizzazione in grado di elaborare un progetto educativo in	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

funzione dei bisogni dell'utenza (bambini e genitori)				
g) integrare servizi diversi nello stesso ente in un'ottica di filiera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) creare reti di servizi anche in collaborazione pubblico-privato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) rafforzare la struttura e sostenere le difficoltà, anche quelle connesse alla pandemia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17) Potrebbe fornire le seguenti informazioni? (specificare numero assoluto)

	Numero prima dell'intervento	Numero al termine dell'intervento
a) Numero di posti bambino disponibili		
b) Numero di occupati		

18) In base alla sua esperienza qual è il suo grado di apprezzamento rispetto alle modalità attuative implementate nell'ambito del bando in relazione alle seguenti dimensioni? (una risposta per riga)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
a) Entità del contributo finanziario concesso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Tempistiche di approvazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Tempistiche di erogazione del contributo finanziario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Semplicità e chiarezza delle procedure amministrative di gestione e rendicontazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Qualità del rapporto con l'amministrazione erogatrice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19) In mancanza dell'incentivo regionale, l'investimento sarebbe comunque stato effettuato? (una sola risposta)

- Sì
- Sì, comunque, ma con un importo lievemente inferiore
- Sì, comunque, ma con un importo decisamente inferiore
- No, non sarebbe stato effettuato

20) La Sua struttura ha partecipato alla sperimentazione dei buoni servizio, realizzata nel periodo 2011-2015?

- Sì
- No (vai a domanda 22)

21) In caso di risposta positiva alla domanda precedente, in che misura tale sperimentazione ha consentito alla sua struttura di raggiungere i seguenti obiettivi? (una risposta per riga)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
a) Inserire nuovi utenti nella struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Qualificare i servizi offerti dalla Sua struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Sostenere l'attività, in quanto senza buoni servizio la domanda (e il tasso di	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

occupazione) non sarebbe stata sufficiente a garantire la sostenibilità economica				
d) Altri obiettivi (specificare.....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22) Ritiene che una misura regionale simile in favore dell'infrastrutturazione sociale sia auspicabile anche nel nuovo ciclo di programmazione 2021-2027?

- Sì (vai a domanda 24)
- Sì, ma con modalità diverse (specificare.....) (vai a domanda 24)
- No

23) Se ha risposto no alla precedente domanda, ritiene che esistano strumenti di finanziamento migliori? (domanda aperta)

.....

24) Ha altre osservazioni sui risultati ottenuti o sulle criticità che vuole evidenziare? (domanda aperta)

.....

ALLEGATO 3: QUESTIONARIO SEMI-STRUTTURATO PER LA VALUTAZIONE DI IMPATTO DELLA SPERIMENTAZIONE DEL SISTEMA DEI BUONI PER LA FRUIZIONE DI SERVIZI PER MINORI, ANZIANI E DISABILI

Le chiediamo di rispondere alle domande del questionario, seguendo le indicazioni che verranno fornite. La sua collaborazione contribuirà a elaborare indicazioni preziose per orientare la futura attività della Regione Puglia in un'ottica di rafforzamento e sostegno al sistema di welfare.

Nell'ambito dell'indagine è stato definito il presente questionario la cui compilazione richiede circa 15 minuti.

Data....

- Ambito territoriale:
- Nome dell'intervistato
- Ruolo all'interno dell'Organizzazione:

1) Il finanziamento dei buoni servizio per la fruizione di servizi per minori, anziani e disabili quali risultati ha raggiunto in termini di qualificazione ed aumento dell'offerta e di innalzamento della domanda?

2) Vi sono state difficoltà attuative che hanno influito sul raggiungimento dei risultati prefissati? Se sì, quali? Quali soluzioni sono state adottate, sia nella programmazione 2007-2013 che nella successiva?

3) Vi sono state differenti risposte e/o problematiche nelle diverse aree territoriali? Vi sono state differenze rispetto ai target di destinatari (minori, anziani persone con disabilità)?

4) Avete realizzato delle indagini per valutare la soddisfazione degli utenti/destinatari? Se sì, quali sono stati gli esiti in relazione ai diversi target di destinatari, in particolare rispetto alla capacità dei buoni servizio di soddisfare aspettative e bisogni delle famiglie pugliesi?

5) In relazione agli esiti della sperimentazione dei buoni servizio, quali sono gli apprendimenti che si possono trarre dall'esperienza per la prossima programmazione regionale?

Le chiediamo di rispondere, sulla base della sua esperienza, indicando il Suo grado di accordo/disaccordo, rispetto alle affermazioni di seguito riportate, distinte per tre target di utenza: Minori (0-36 mesi); Anziani; Persone con disabilità.

MINORI

6) A distanza di qualche anno, l'investimento in buoni servizio di conciliazione per i minori ha: (una risposta per riga)

	Grado di accordo			
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Garantito una maggiore omogeneità nella distribuzione territoriale di alcuni interventi e la creazione di una rete minima di servizi e prestazioni su tutto il territorio regionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6) A distanza di qualche anno, l'investimento in buoni servizio di conciliazione per i minori ha: (una risposta per riga)

Contribuito a migliorare il governo dell'offerta dei servizi per minori, aumentando la sensibilità delle amministrazioni di prossimità territoriale e la qualità dei servizi erogati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Favorito l'emersione del lavoro nero e/o la creazione di posti di lavoro nelle strutture che offrono servizi per minori accreditati al Catalogo regionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Generato un sovraccarico amministrativo e di gestione rispetto al lavoro già presente tra gli organici degli Uffici di Piano che hanno trovato difficoltà nel fornire una risposta adeguata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuito a migliorare il livello di inclusione sociale degli individui e delle famiglie favorendo l'accesso ai servizi anche da parte di nuclei familiari in condizione di fragilità socio-economica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Subito rallentamenti nelle procedure amministrative, soprattutto con riferimento al trasferimento delle risorse finanziarie ai soggetti erogatori del servizio, a causa della completa telematizzazione procedure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Registrato in alcuni casi ritardi nell'attuazione dell'intervento a causa di una programmazione di risorse finanziarie non sempre stata adeguata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuito a migliorare la qualità della vita delle famiglie, aumentando le possibilità di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sostenuto l'attività delle strutture del Terzo settore, in quanto senza buoni servizio la domanda non è sufficiente a garantirne la sostenibilità economica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANZIANI

7) A distanza di qualche anno, l'investimento in buoni servizio per gli anziani ha: (una risposta per riga)

	Grado di accordo			
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Garantito una maggiore omogeneità nella distribuzione territoriale di alcuni interventi e la creazione di una rete minima di servizi e prestazioni su tutto il territorio regionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuito a migliorare il governo dell'offerta dei servizi per gli anziani, aumentando la sensibilità delle amministrazioni di prossimità territoriale e la qualità dei servizi erogati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Favorito l'emersione del lavoro nero e/o la creazione di posti di lavoro nelle strutture che offrono servizi per gli anziani accreditati al Catalogo regionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Generato un sovraccarico amministrativo e di gestione rispetto al lavoro già presente tra gli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7) A distanza di qualche anno, l'investimento in buoni servizio per gli anziani ha: (una risposta per riga)

organici degli Uffici di Piano che hanno trovato difficoltà nel fornire una risposta adeguata				
Contribuito a migliorare il livello di inclusione sociale degli individui e delle famiglie favorendo l'accesso ai servizi anche da parte di nuclei familiari in condizione di fragilità socio-economica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Subito rallentamenti nelle procedure amministrative, soprattutto con riferimento al trasferimento delle risorse finanziarie ai soggetti erogatori del servizio, a causa della completa telematizzazione procedure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Registrato in alcuni casi ritardi nell'attuazione dell'intervento a causa di una programmazione di risorse finanziarie non sempre stata adeguata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuito a migliorare la qualità della vita delle famiglie, aumentando le possibilità di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Favorito la realizzazione di percorsi personalizzati di presa in carico integrata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sostenere l'attività delle strutture del Terzo settore, in quanto senza buoni servizio la domanda non è sufficiente a garantirne la sostenibilità economica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PERSONE CON DISABILITA'

8) A distanza di qualche anno, l'investimento in buoni servizio per le persone con disabilità ha: (una risposta per riga)

	Grado di accordo			
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Garantito una maggiore omogeneità nella distribuzione territoriale di alcuni interventi e la creazione di una rete minima di servizi e prestazioni su tutto il territorio regionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuito a migliorare il governo dell'offerta dei servizi per le persone con disabilità, aumentando la sensibilità delle amministrazioni di prossimità territoriale e la qualità dei servizi erogati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Favorito l'emersione del lavoro nero e/o la creazione di posti di lavoro nelle strutture che offrono servizi per le persone con disabilità accreditati al Catalogo regionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Generato un sovraccarico amministrativo e di gestione rispetto al lavoro già presente tra gli organici degli Uffici di Piano che hanno trovato difficoltà nel fornire una risposta adeguata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuito a migliorare il livello di inclusione sociale degli individui e delle famiglie favorendo l'accesso ai servizi anche da parte di nuclei familiari in condizione di fragilità socio-economica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Subito rallentamenti nelle procedure amministrative, soprattutto con riferimento al trasferimento delle risorse finanziarie ai soggetti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8) A distanza di qualche anno, l'investimento in buoni servizio per le persone con disabilità ha: (una risposta per riga)

erogatori del servizio, a causa della completa telematizzazione procedure				
Registrato in alcuni casi ritardi nell'attuazione dell'intervento a causa di una programmazione di risorse finanziarie non sempre stata adeguata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuito a migliorare la qualità della vita delle famiglie, aumentando le possibilità di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Favorito la realizzazione di percorsi personalizzati di presa in carico integrata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sostenere l'attività delle strutture del Terzo settore, in quanto senza buoni servizio la domanda non è sufficiente a garantirne la sostenibilità economica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9) Ritiene che una misura regionale simile in favore dell'infrastrutturazione sociale sia auspicabile anche nel nuovo ciclo di programmazione 2021-2027?

- Sì (vai a domanda 11)
- Sì, ma con modalità diverse (specificare.....) (vai a domanda 11)
- No

10) Se ha risposto no alla precedente domanda, ritiene che esistano strumenti di finanziamento migliori?

11) Ha altre osservazioni sui risultati ottenuti o sulle criticità che vuole evidenziare in relazione all'utilizzo dei buoni servizio nel suo territorio?

I dati e le informazioni raccolte non saranno, in alcun modo, utilizzati per la valutazione dei singoli rispondenti. L'RTI IZI S.p.A., Cles S.r.l. e LaSER s.r.l. garantisce il rispetto della normativa in materia di privacy ai sensi del GDPR - Regolamento UE n. 679/2016, trattando le informazioni in modo aggregato ed esclusivamente per le finalità connesse e strumentali alla valutazione delle misure promosse dalla Regione Puglia.