

**Relazione sull'indagine di gradimento delle attività dell'ufficio di
supporto del Tecnico di garanzia in materia di partecipazione**

Direzione generale Assemblea legislativa
Marzo 2016



Relazione sull'indagine di gradimento delle attività dell'ufficio di supporto del Tecnico di garanzia in materia di partecipazione

La LR n. 3/2010 *“Norme per la definizione, riordino e promozione delle procedure di consultazione e partecipazione alla elaborazione delle politiche regionali e locali”* istituisce all'art. 8 la figura del Tecnico di garanzia in materia di partecipazione, un dirigente dell'Assemblea legislativa designato dal Presidente dell'Assemblea stessa, ed individua, in particolare, alcune funzioni che il Tecnico esercita con il supporto di un ufficio di staff.

Dal 17 novembre 2014 il Tecnico di garanzia è il dr. Leonardo Draghetti, Direttore generale dell'Assemblea legislativa.

Il sistema individuato dalla LR n. 3/2010 per incentivare e sostenere i processi di partecipazione alla elaborazione delle politiche regionali e locali è basato principalmente sulla emanazione annuale di un bando di finanziamento dei progetti che devono rispondere a determinati requisiti.

La gestione del bando è affidata alla Giunta regionale, che lo emana dopo lo svolgimento della Sessione annuale sulla partecipazione, nel corso della quale l'Assemblea regionale analizza la relazione e la proposta presentata dalla Giunta e approva il programma di impegni per l'anno in corso.

La valutazione delle domande che vengono presentate e la redazione della conseguente graduatoria è compito dei servizi della Giunta regionale, ma tale attività si intreccia con la valutazione sulla qualità dei progetti, che è di competenza del Tecnico di garanzia sulla partecipazione. Senza la certificazione di qualità da parte del Tecnico di garanzia i progetti non accedono alla successiva valutazione da parte dei servizi della Giunta.

Il ruolo del Tecnico di garanzia, affiancato dal Nucleo di integrazione con le autonomie locali, oltre alla certificazione di qualità si esplica nella fase di progettazione e di attuazione fornendo informazioni, consulenza metodologica e supporto alla comunicazione dei progetti.

I progetti di partecipazione vengono poi monitorati nel corso della loro reale effettuazione sia da parte del Tecnico di garanzia che da parte dei servizi della Giunta, ai fini della liquidazione del contributo secondo modalità fissate annualmente dal bando.

Dall'aprile del 2015 la Direzione generale dell'Assemblea legislativa, che comprende anche l'ufficio di supporto al Tecnico di garanzia in materia di partecipazione ha ottenuto la certificazione di qualità Uni En Iso 9001 e in conseguenza di ciò si è ritenuto opportuno inserire, tra gli indicatori di qualità del servizio, anche una indagine annuale di *customer satisfaction*, che è stata avviata, in fase sperimentale, tra la fine di dicembre 2015 e gennaio 2016, per rilevare il livello di gradimento delle attività del Tecnico di garanzia.

L'acquisizione delle opinioni degli "addetti ai lavori" è stata resa possibile attraverso la richiesta di compilazione di un questionario che è stato inviato tramite mail ai responsabili dei progetti certificati del Bando 2014.

Tale questionario (vedi allegato) è diviso in 4 sezioni:

- 1. Ufficio di supporto del Tecnico di garanzia in materia di partecipazione (TdG)**, per verificare come gli addetti ai lavori siano venuti a conoscenza dell'attività dell'ufficio di supporto del TdG, se l'ufficio sia stato contattato e, in caso affermativo, esprimere una valutazione sul livello di competenza/efficienza e cortesia dei collaboratori del TdG (n° 6 quesiti);
- 2. Pagine Web**, con riferimento alle informazioni contenute sul sito Web, al fine di valutarne l'adeguatezza e la completezza (n° 8 quesiti);
- 3. Bando**, per capire in che modo il responsabile del progetto abbia appreso del bando e se alcuni strumenti forniti, ad esempio la Guida alla compilazione e le FAQ, siano stati utili per la redazione del progetto (n° 8 quesiti);
- 4. Progetti**, con alcune domande specifiche relative ai progetti che sono stati finanziati (6 quesiti).

Alcuni quesiti, formulati in maniera "assertiva", prevedevano una scala di gradimento da 1 a 4, dove per **1** si intende "per niente d'accordo" e per **4** "completamente d'accordo"; le modalità intermedie 2 e 3 sono state interpretate con i seguenti valori: **2** "poco d'accordo", **3** "abbastanza d'accordo".

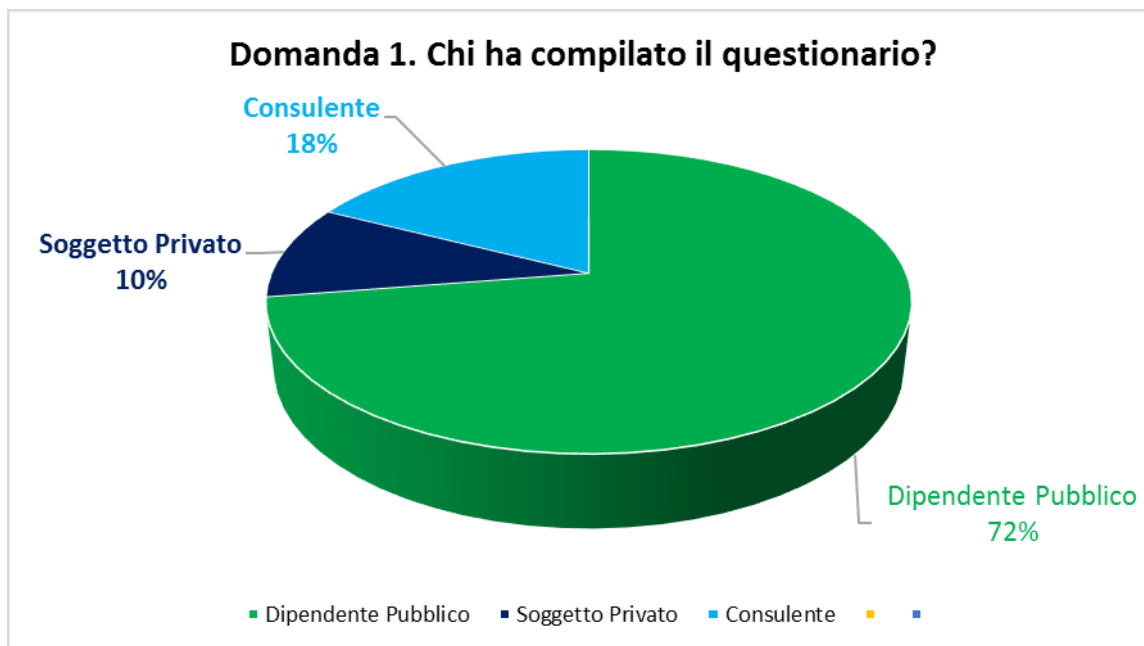
Per l'analisi, è opportuno ricordare che nella scala di giudizio le risposte di cui ai n. 3 e 4 sono considerate positivamente, mentre quelle ai n. 1 e 2 sono considerate negativamente.

Al termine del questionario sono state predisposte due domande: la prima per acquisire una valutazione complessiva sull'adeguatezza del servizio, con espressione di voto da 1 (per niente adeguato) a 10 (completamente adeguato); la seconda aperta sotto forma di "Eventuali osservazioni e suggerimenti".

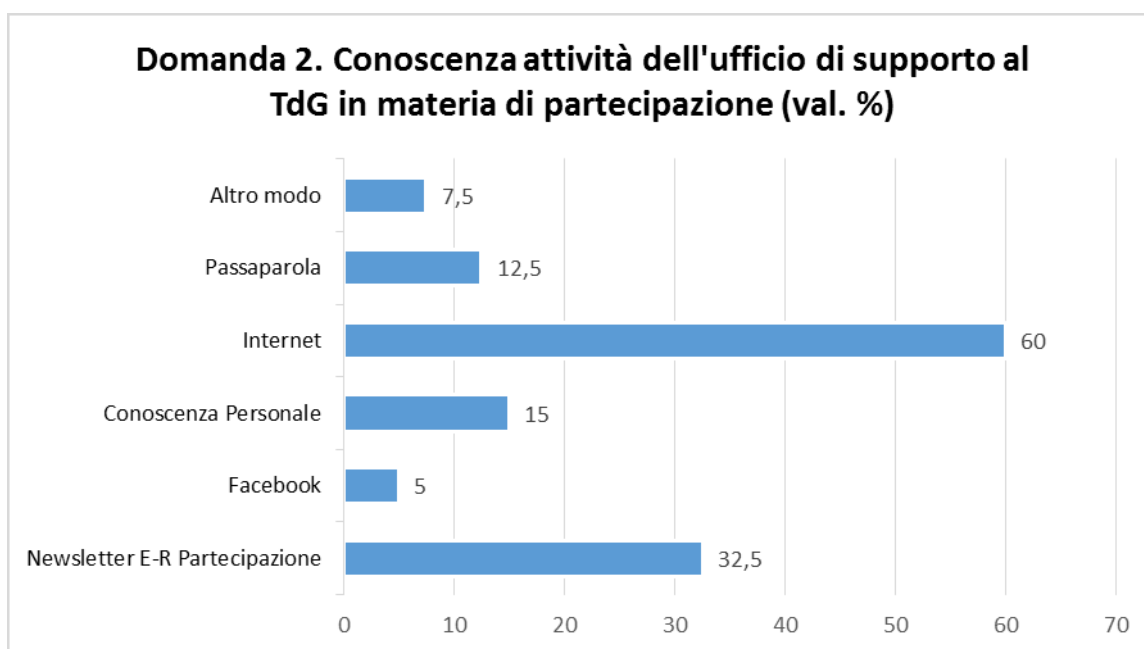
Il tasso di risposta, **52%**, si può ritenere soddisfacente. Sono stati inviati 77 questionari e ne sono stati compilati **40**, dei quali 10 (su 11) relativi ai progetti finanziati con il Bando 2014, 30 (su 66) a progetti non finanziati.

Di seguito un'analisi più dettagliata delle sezioni del questionario.

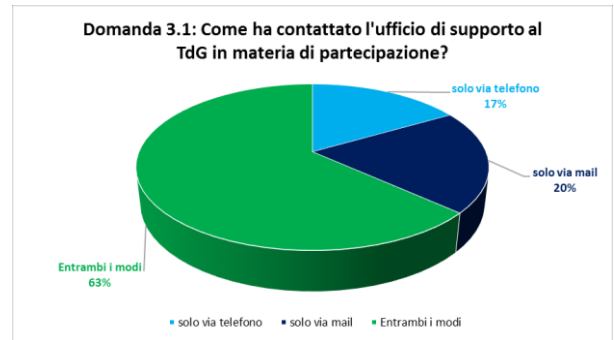
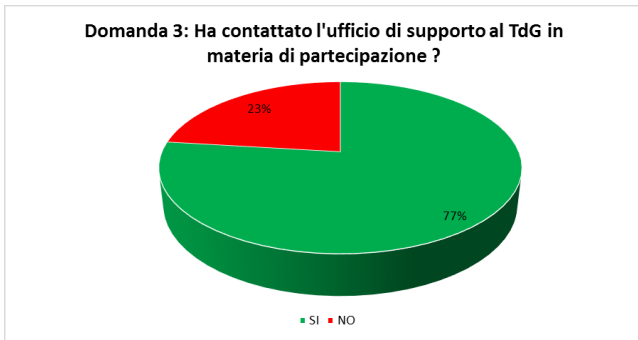
Come si evince dal 1° grafico, la maggior parte dei referenti dei progetti di partecipazione (più del 70%) sono dipendenti pubblici. Pochi i consulenti e i soggetti privati.



1. Ufficio di supporto del TdG della partecipazione

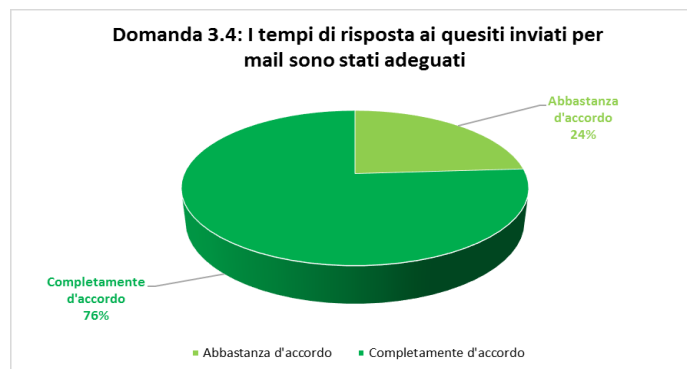
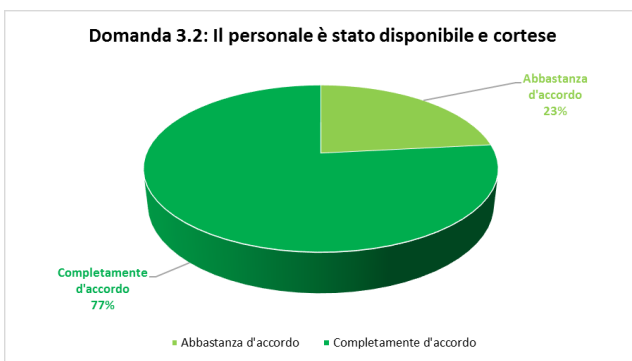


In merito al primo quesito (domanda 2): 3 rispondenti su 5 hanno conosciuto l'attività dell'ufficio tramite internet. Buona la percentuale di chi lo ha "saputo" tramite la newsletter E-R Partecipazione. Molto bassa (solo il 5%) la percentuale di chi ne è venuto a conoscenza tramite il social-network (facebook).

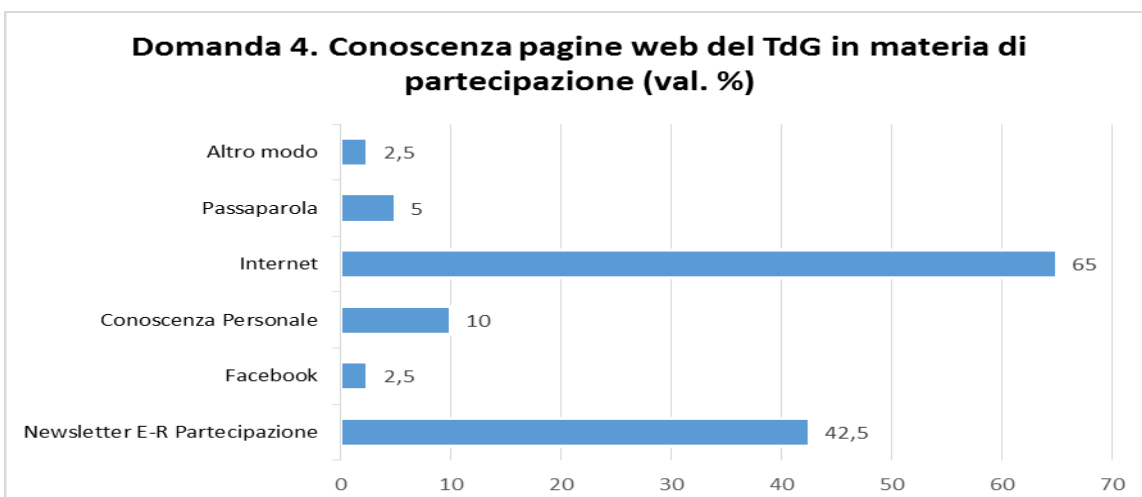


Il 77% dei rispondenti ha contattato l'ufficio del TdG. Tra essi, quasi 2/3 lo hanno fatto sia via mail che telefonicamente.

In merito alle valutazioni sui funzionari che lavorano presso l'ufficio di supporto, i giudizi sono positivi.

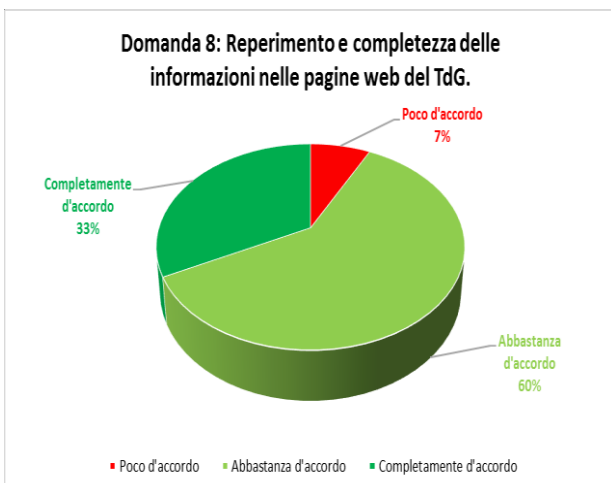
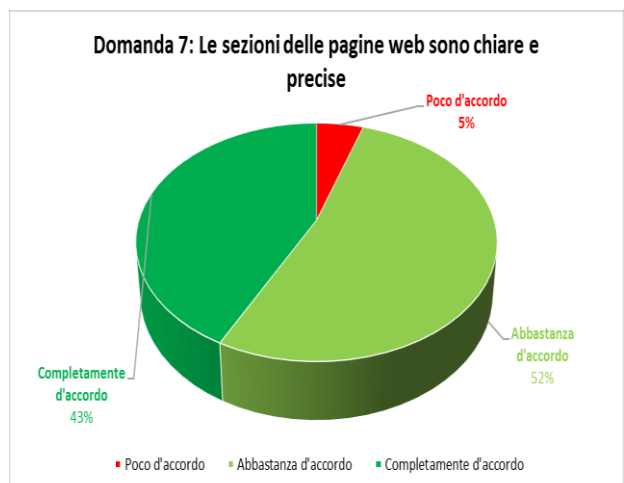
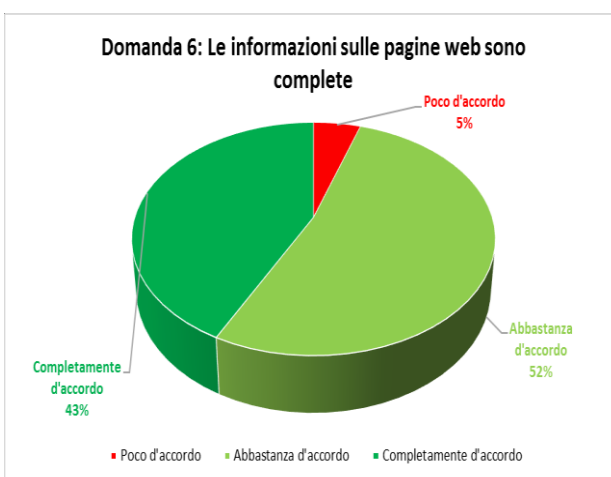
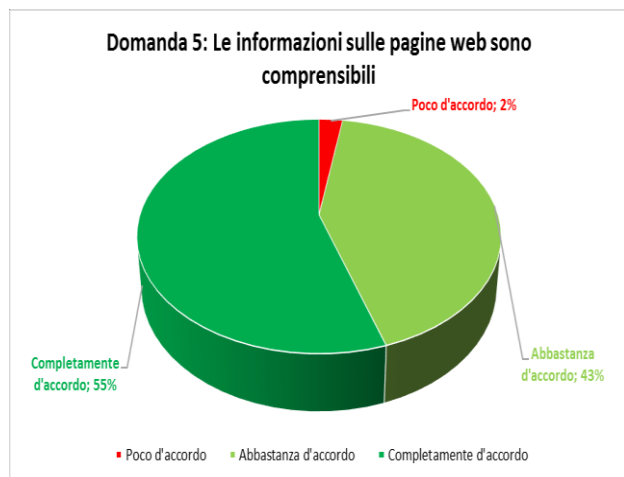


2. Pagine Web



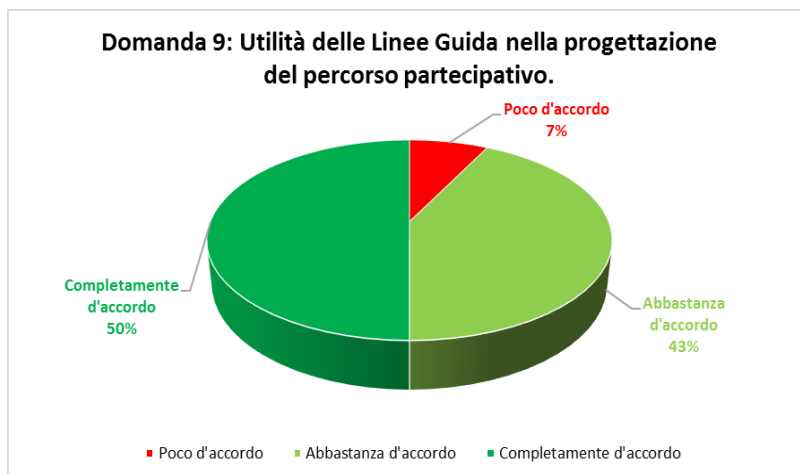
Come per la domanda n°2, le risposte per il quesito n° 4 presentano percentuali molto simili.

Il 65% dei rispondenti sono venuti a conoscenza delle pagine web dell'ufficio tramite ricerca su internet. Consistente la percentuale di chi le ha conosciute tramite la newsletter E-R Partecipazione. Basse le percentuali delle restanti modalità, la più esigua è rappresentata da chi ne ha avuto informazione tramite il social-network (facebook).

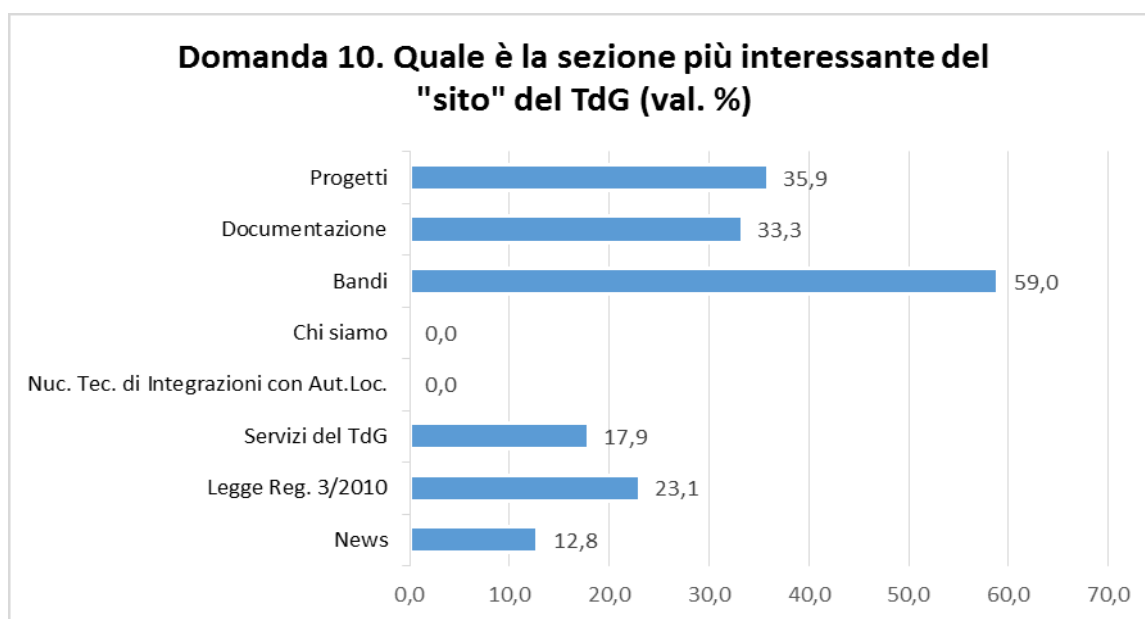


Nei 4 quesiti (domande da 5 a 8) sull'adeguatezza/completezza delle informazioni e sulla reperibilità/comprendimento delle informazioni presenti sulle pagine Web del TdG, oltre il 95% dei rispondenti si è dichiarato abbastanza d'accordo o completamente d'accordo. Nessuno ha evidenziato una valutazione totalmente negativa (modalità 1).

Il quesito n. 9, invece, sondava i rispondenti in merito all'utilità delle Linee guida pubblicate sulle pagine web per facilitare la progettazione del percorso partecipativo. Anche in questo caso, le percentuali di positività superano il 90% (metà dei rispondenti sono addirittura completamente d'accordo).



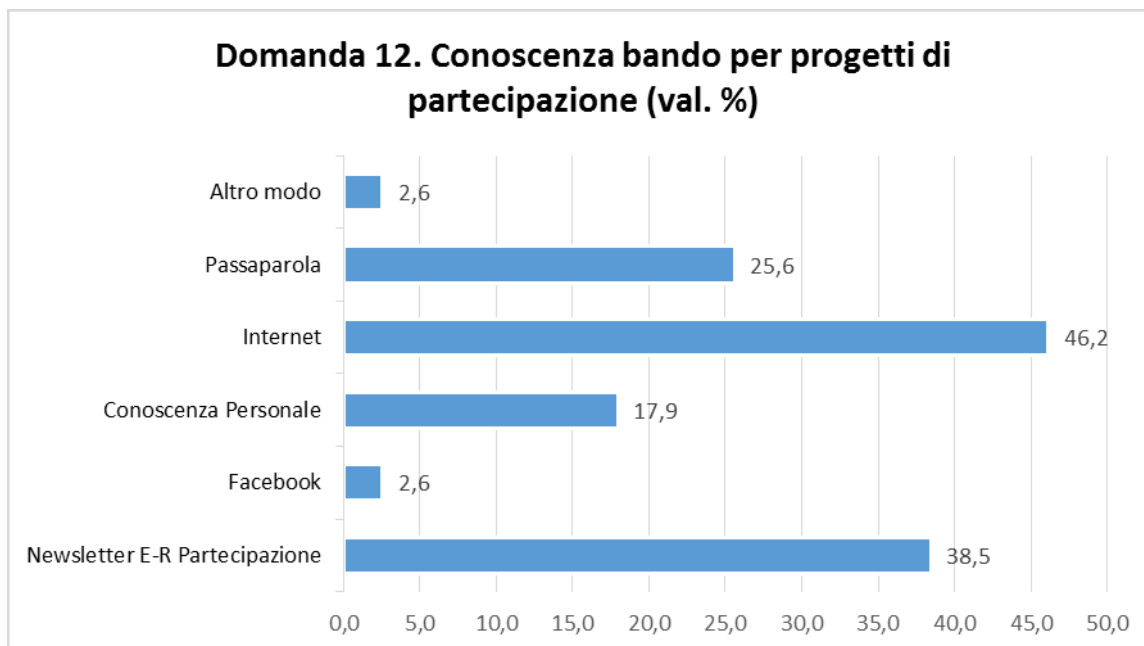
La domanda successiva chiedeva di indicare la sezione più interessante del "sito" del TdG. Quasi il 60% dei rispondenti hanno selezionato "Bandi"; oltre il 30%, "Progetti" e "Documentazione". Discreta (23%) la percentuale per la sezione relativa alla "Legge Regionale 3/2010". Nessuno ha individuato le sezioni "Chi siamo" e "Nucleo Tecnico di integrazione con le Autonomie locali".



Al termine di questa sezione era prevista una domanda aperta che aveva l'obiettivo di capire se vi fossero argomenti mancanti ed eventualmente indicare quali: sono state riscontrate pochissime segnalazioni.

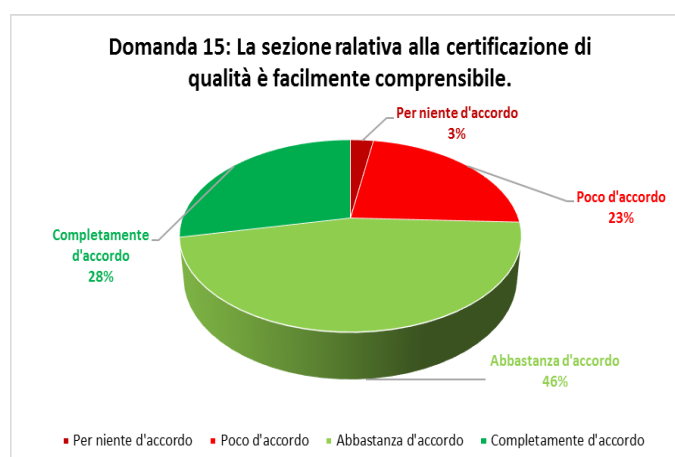
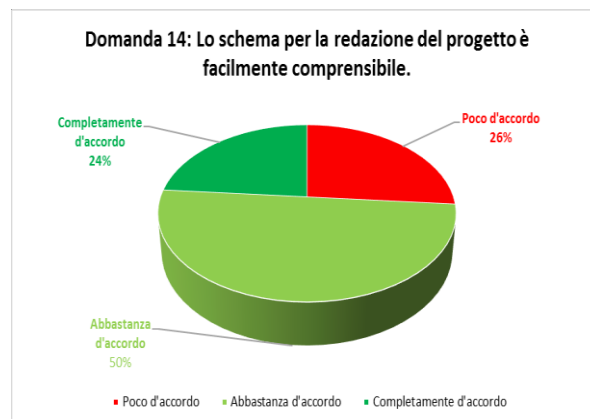
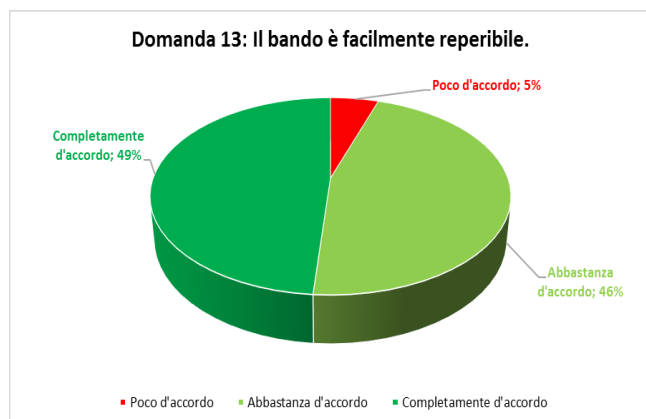
3. Bando

La terza parte del questionario è quella che presenta alcune criticità.



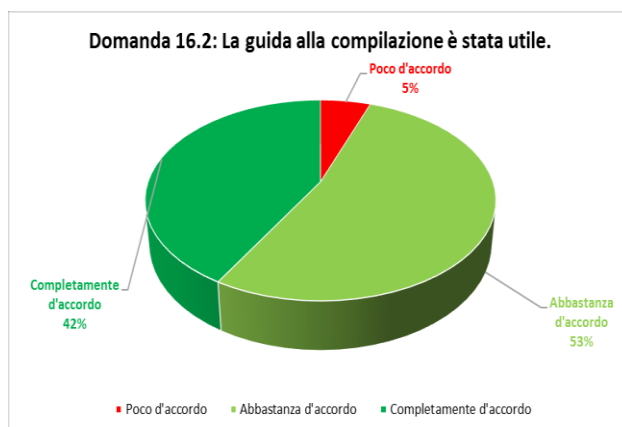
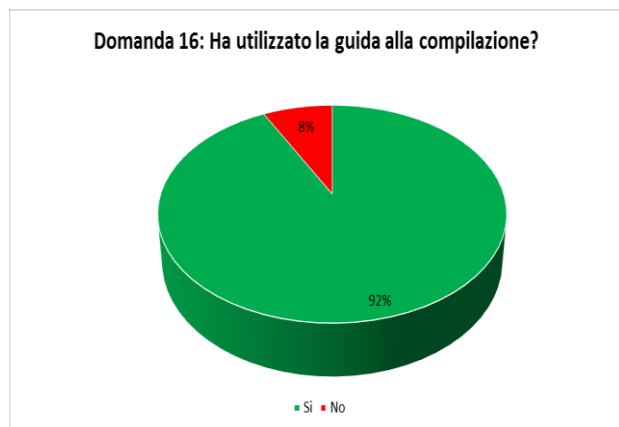
Come per le domande n° 2 e n° 4, le risposte al quesito n° 12 presentano percentuali simili.

In questo caso meno del 50% dei rispondenti è venuto a conoscenza del bando tramite ricerca su internet. Consistente la percentuale di chi lo ha saputo tramite la newsletter E-R Partecipazione; buone le percentuali tramite passaparola e/o conoscenza personale; molto bassa la percentuale (meno del 3%) tramite il social-network (facebook).



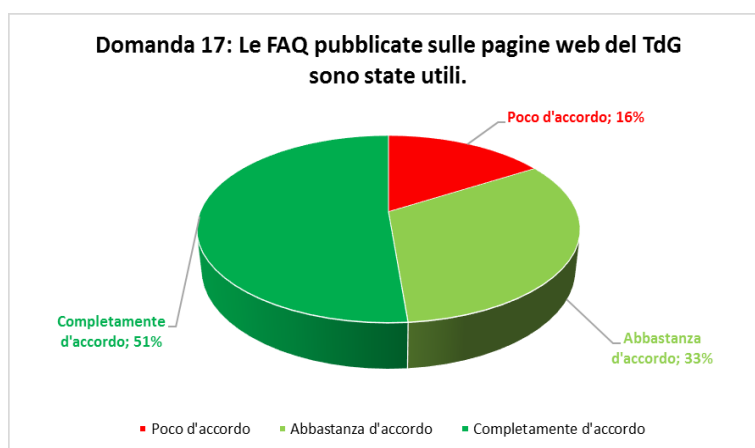
Secondo quasi tutti i rispondenti il bando è facilmente reperibile (Domanda 13).

Qualche risultato “parzialmente negativo” emerge nelle risposte ai successivi due quesiti, relativi alla comprensione dello schema per la redazione del progetto ed alla sezione della certificazione della qualità. Infatti, la “fetta” di completamente d’accordo si riduce sensibilmente a circa ¼ dei rispondenti, mentre crescono a poco più di ¼ quelli che non sono d’accordo (modalità di risposta 1 o 2).



Quasi tutti hanno consultato la Guida alla compilazione (quesito 16) e quasi tutti convergono sull’utilità della Guida (domanda 16.2).

Solo il 16% dei rispondenti è “poco d’accordo” sull’utilità delle FAQ pubblicate sulle pagine web del TdG (quesito 17).

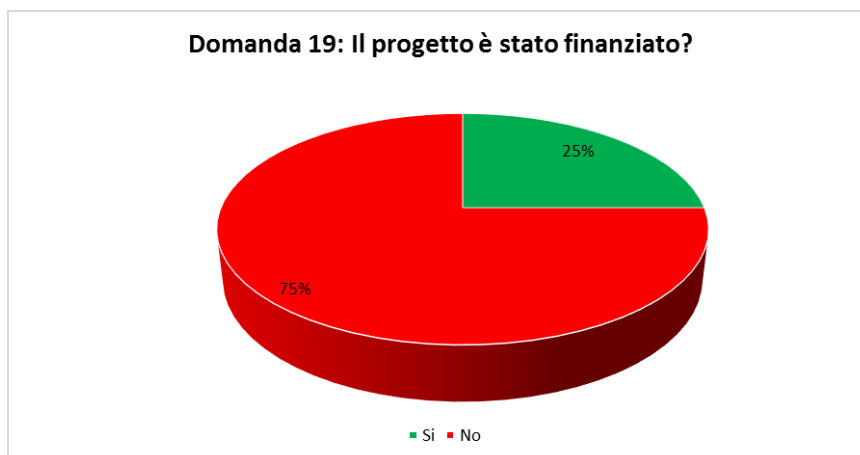


Anche al termine di questa sezione, come per la precedente, era prevista una domanda aperta che aveva l’obiettivo di capire se vi fossero argomenti mancanti nelle FAQ ed eventualmente indicare quali. Si sono riscontrate pochissime segnalazioni.

4. Progetti

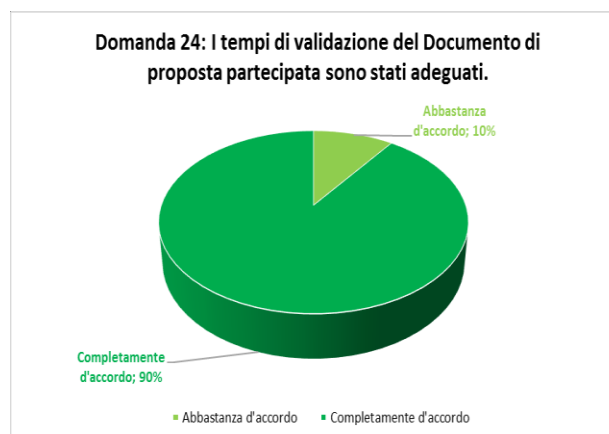
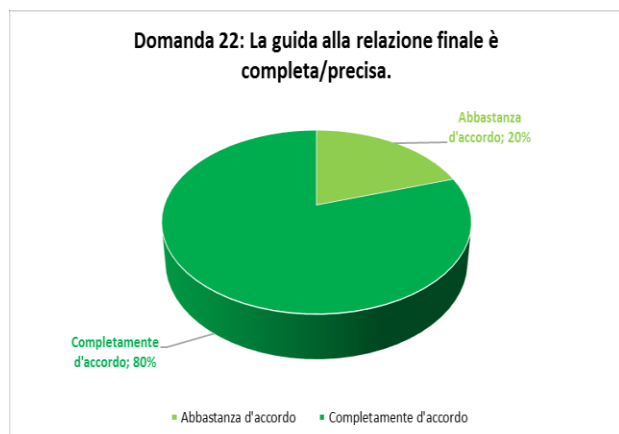
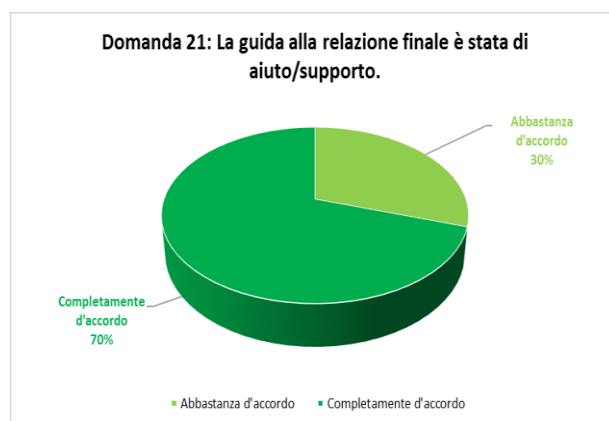
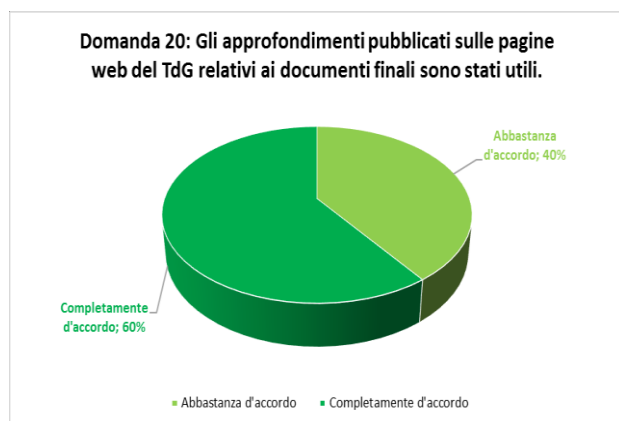
L’ultima parte del questionario era indirizzata ai progetti finanziati.

Infatti, dopo un quesito (n° 19) in cui si chiedeva se il progetto era stato o meno finanziato, le domande successive erano circoscritte ai soli “vincitori”.



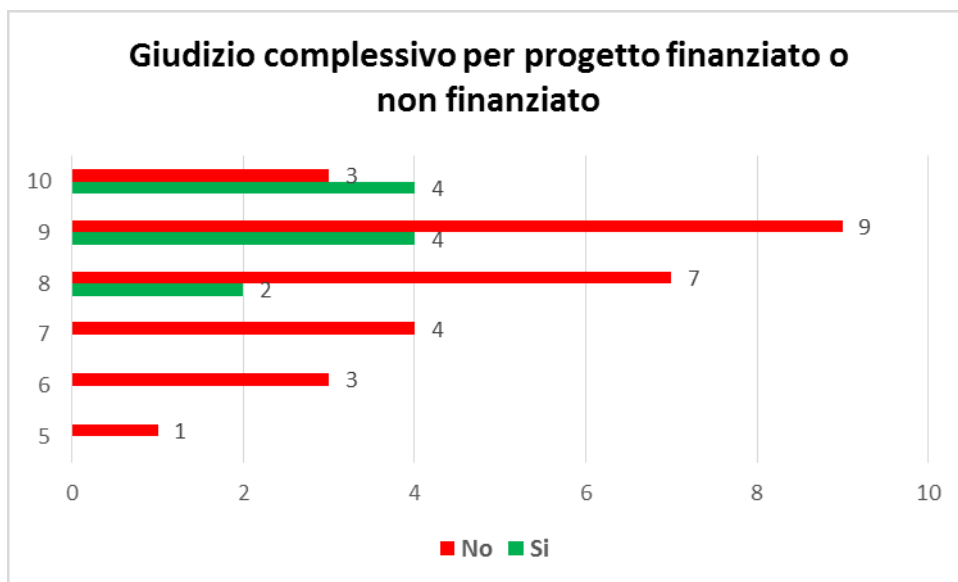
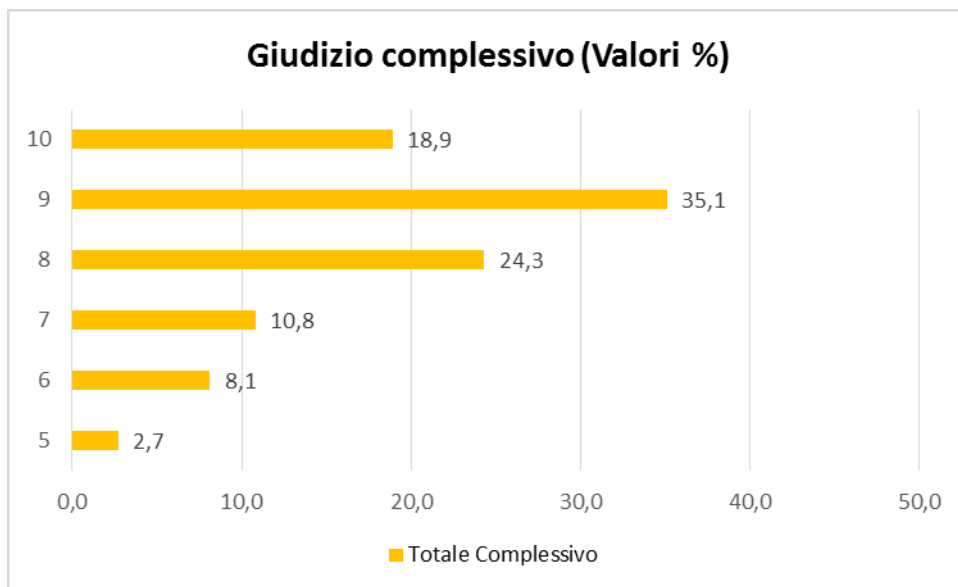
I progetti finanziati nel 2014 (10 su 11 hanno risposto al questionario) rappresentano $\frac{1}{4}$ del totale dei rispondenti.

Le risposte alle domande successive (dalla 20 alla 24) sono state positive (“nessuna negatività” e soglie di “completamente d’accordo” superiori almeno al 60%). Il quesito 23, relativo all’adeguatezza dei tempi di risposta delle proroghe di progetto presenta l’unanimità di “completamente d’accordo”.



Il giudizio complessivo finale espresso è **molto buono**: il voto medio è risultato di **8,38**, in una scala da 1 a 10, con valori più alti nelle preferenze espresse dai responsabili di progetti finanziati (**voto medio 9,2**).

Un solo responsabile di progetto ha espresso un valore inferiore alla sufficienza, mentre il 55% ha espresso un giudizio uguale o superiore a 9. Infine, in tre non hanno espresso un voto.



Nel quesito finale su eventuali suggerimenti/osservazioni, è stata sottolineata l'opportunità di ampliare la sezione "Documentazione" sul sito, aggiungendo una raccolta di buone pratiche, magari suddivisa per focus, e anche una presentazione dei Documenti di Proposta Partecipata.

Conclusioni finali

La valutazione sulle attività del TdG, risulta complessivamente positiva e conferma la validità del servizio e la professionalità e competenza dell'Ufficio di supporto.

Dall'analisi delle risposte al questionario si evidenzia qualche criticità limitata alla comprensione dello schema per la redazione del progetto ed alla sezione della certificazione della qualità. A riscontro di quanto detto, è importante sottolineare la quasi totale assenza di risposte con modalità 1 (*per niente d'accordo*) nei quesiti in cui era necessario esprimere un giudizio, mentre la presenza di risposte con modalità 4 (*completamente d'accordo*) è quasi sempre superiore al 40%, con punte del 100%.

In Appendice si allega il questionario inviato.