

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

Direzione generale Assemblea legislativa
Maggio 2017



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 del loro svolgimento da parte del Tecnico di garanzia.

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 9001:2015 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.

Per la customer relativa all'anno successivo si è ritenuto opportuno modificare parzialmente il target di riferimento, inviando il questionario, che è stato leggermente rivisto, solo ai referenti dei progetti che hanno ottenuto il finanziamento grazie ai Bandi 2015 e 2016 e che erano in corso durante l'anno solare 2016.

Le domande del questionario sono state maggiormente "focalizzate" sui progetti e sulle tempistiche.

Il questionario, come il precedente, (vedi allegato) è diviso in 4 sezioni:

- 1. Ufficio di supporto del Tecnico di garanzia in materia di partecipazione (TdG)**, per verificare se l'ufficio sia stato contattato e, in caso affermativo, per esprimere una valutazione sul livello di competenza/efficienza e cortesia dei collaboratori del TdG (n° 5 quesiti);
- 2. Pagine Web**, con riferimento alle informazioni contenute sul sito Web, al fine di valutarne l'adeguatezza e la completezza (n° 6 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", prevedono 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 nn. 3 e 4 sono considerate positivamente, mentre quelle ai nn. 1 e 2 sono considerate negativamente.

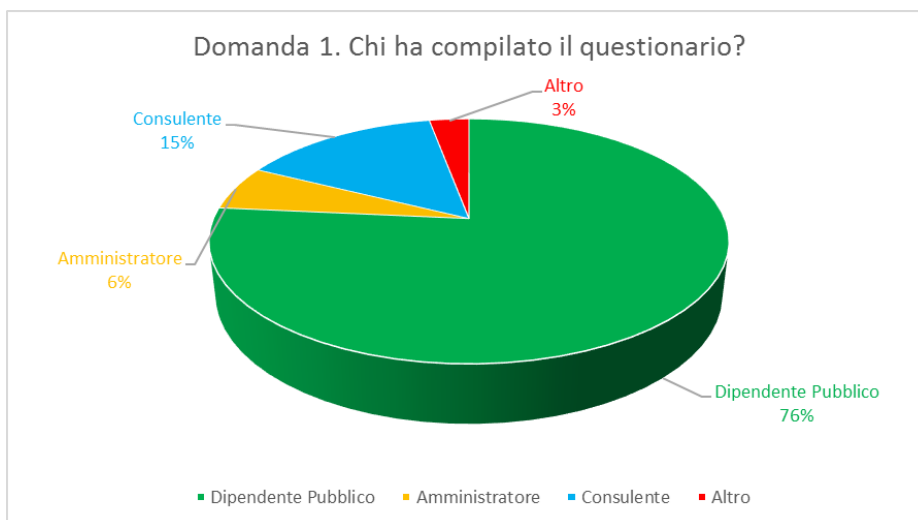
Al termine del questionario sono state predisposte due domande: la prima per acquisire una valutazione complessiva sull'adeguatezza del servizio, con espressione di voto da 1 (per niente adeguato) a 10 (completamente adeguato); la seconda aperta sotto forma di "Eventuali osservazioni e suggerimenti".

Il tasso di risposta, **82%**, è ottimo. Sono stati inviati 39 questionari e ne sono stati restituiti, compilati, **34**, dei quali 15 (su 16) relativi ai progetti finanziati con il Bando 2015, 19 (su 23) relativi ai progetti finanziati con il Bando 2016.

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

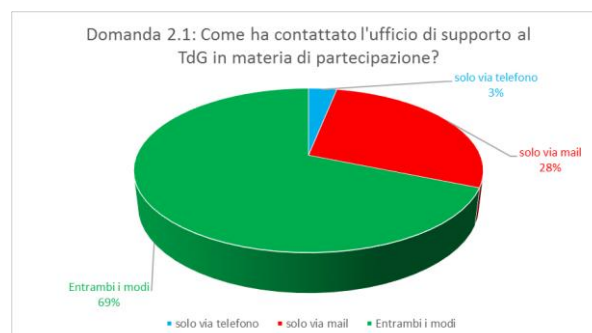
Poiché non è emersa nessuna significativa differenza tra le risposte del 2015 e del 2016, l'analisi proposta è complessiva sul totale dei 34 questionari pervenuti.

Come si evince dal 1° grafico, la maggior parte dei referenti dei progetti di partecipazione (più del 75%) sono dipendenti pubblici, in qualche caso consulenti, pochi gli amministratori.



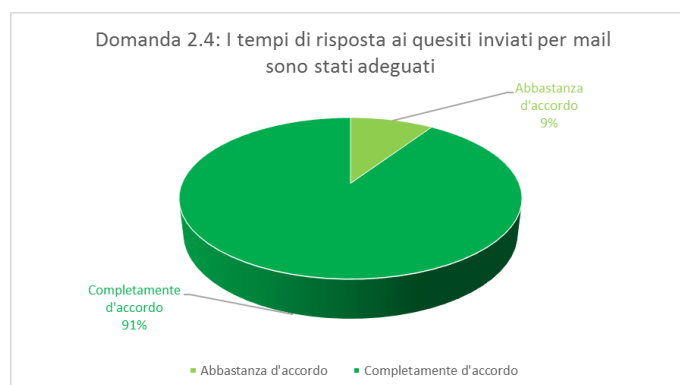
1. Ufficio di supporto del TdG della partecipazione

Quasi tutti i rispondenti hanno contattato l'ufficio del TdG. Tra essi, oltre 2/3 lo hanno fatto sia via mail che telefonicamente. Pochi quelli che lo hanno fatto in via esclusiva telefonicamente, mentre è elevata la percentuale di chi lo ha fatto via mail.



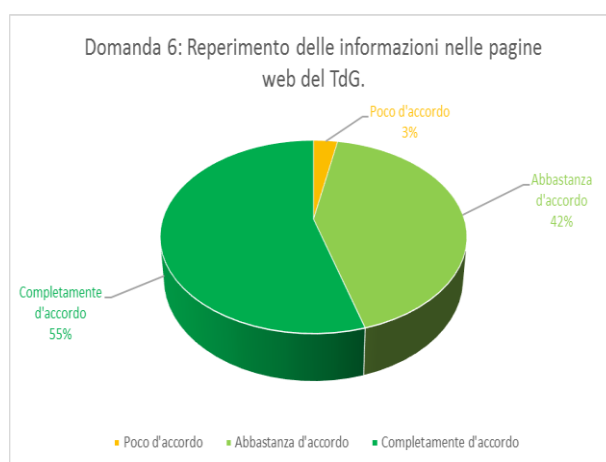
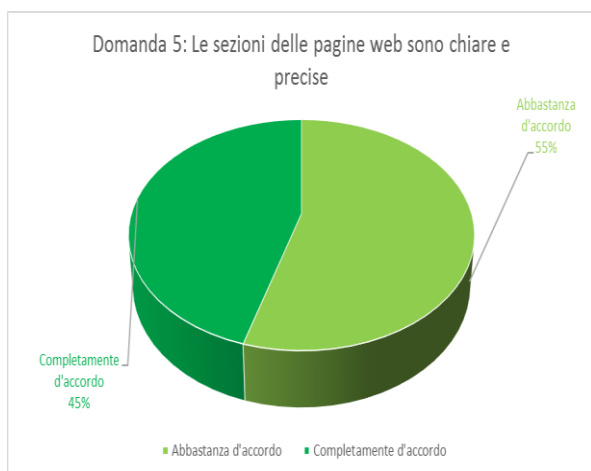
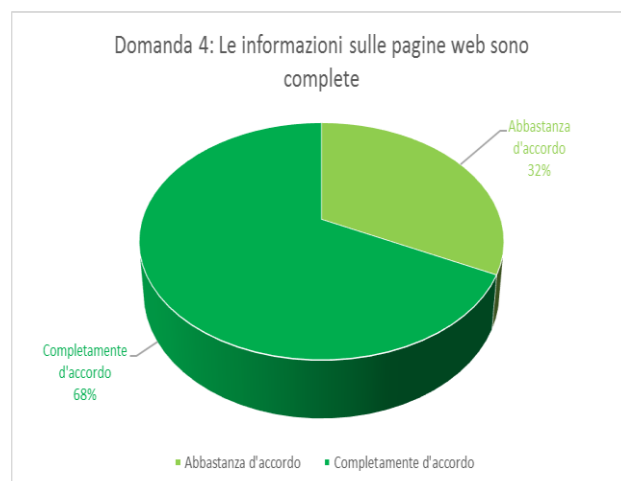
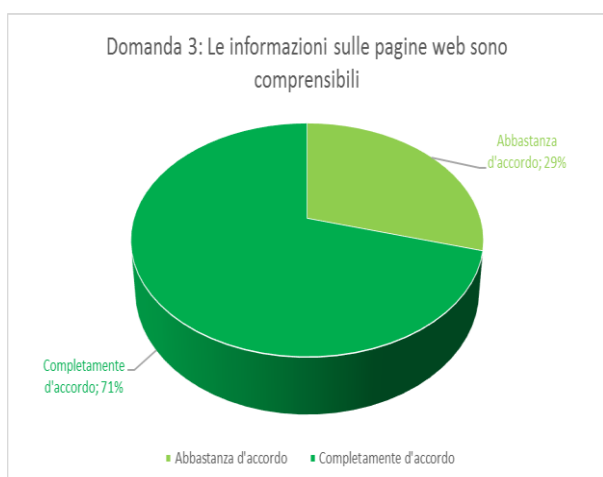
In merito alle valutazioni sui funzionari che lavorano presso l'ufficio di supporto, i giudizi sono estremamente positivi. Non si riscontra nessuna segnalazione negativa o parzialmente negativa, pertanto le % di completamente d'accordo sui quesiti sono prossime all'unanimità.



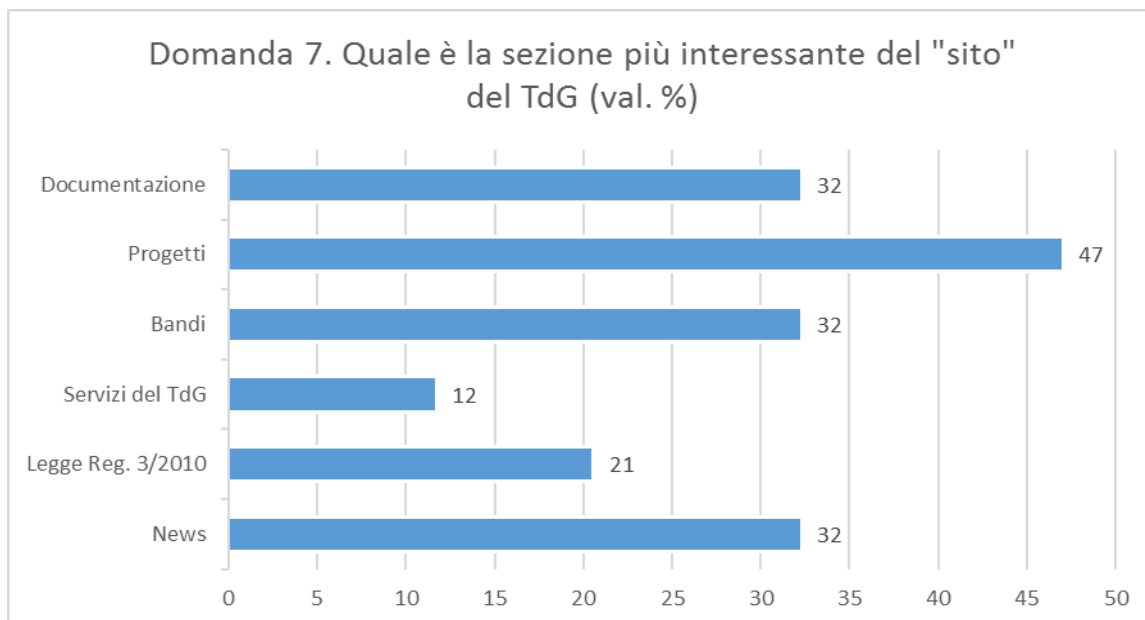


2. Pagine Web

Nei quattro quesiti sulla comprensione/completezza delle informazioni e sulla comprensione/reperibilità delle informazioni presenti sulle pagine Web del TdG, quasi tutti si sono dichiarati abbastanza d'accordo o completamente d'accordo. Rarissime le valutazioni negative.



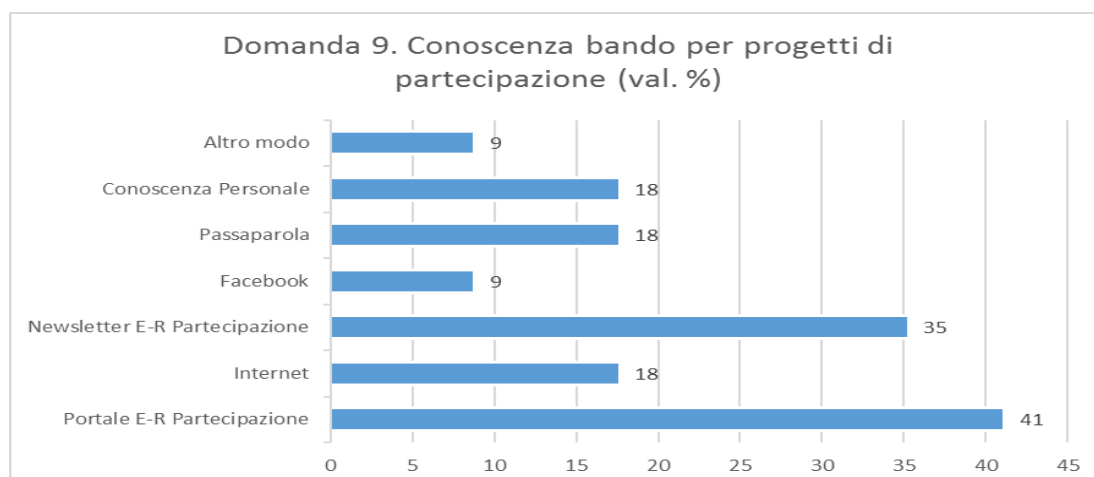
L'ultima domanda "chiusa" di questa parte del questionario è stata concepita, per sondare le opinioni dei rispondenti, al fine di valutare quale fosse la sezione più interessante del "sito" del TdG. Le risposte sono state molto diversificate. Nessuna è stata indicata da più della metà dei rispondenti. La più indicata è stata "Progetti"; oltre il 30%, invece, hanno indicato "Bandi", "Documentazione" e "News". Discreta (superiore al 20%) la percentuale per la sezione relativa alla "Legge Regionale 3/2010".



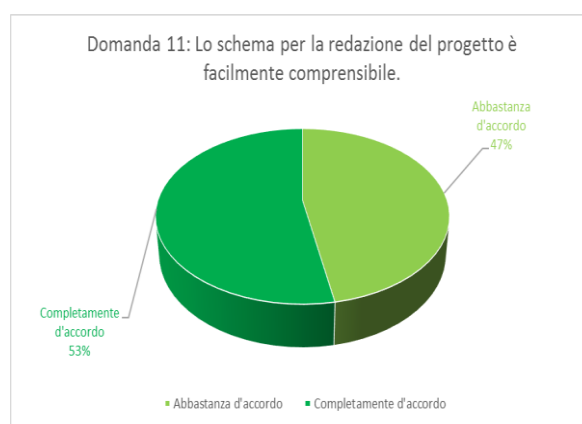
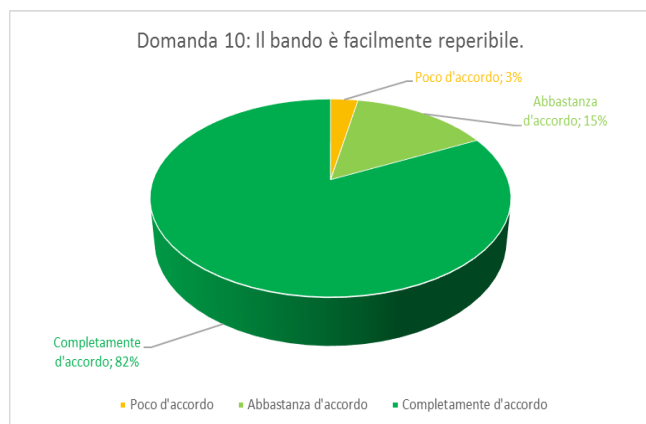
Questa sezione si chiudeva con una domanda aperta che aveva l'obiettivo di comprendere se vi fossero argomenti mancanti nelle pagine del TdG. Pertanto, si chiedeva ai compilatori eventualmente di indicarle. Non è pervenuta nessuna segnalazione.

3. Bando

La terza parte del questionario è in linea con le altre sezioni del questionario, anche se presenta qualche parziale risposta "negativa".

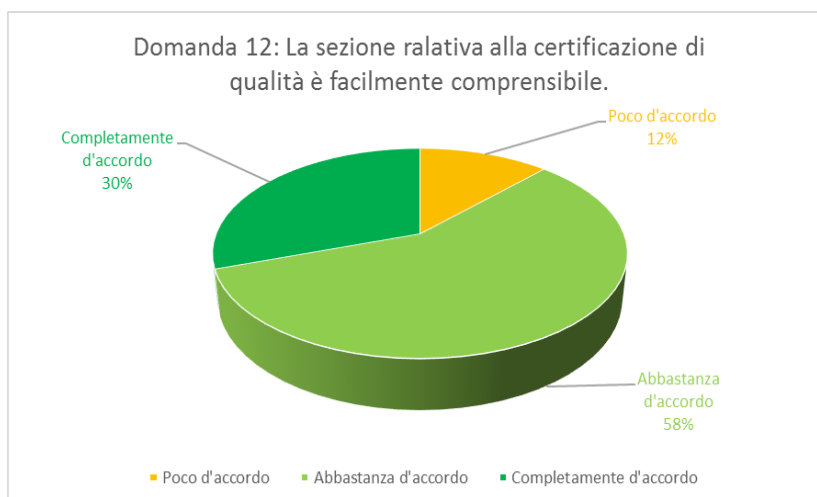


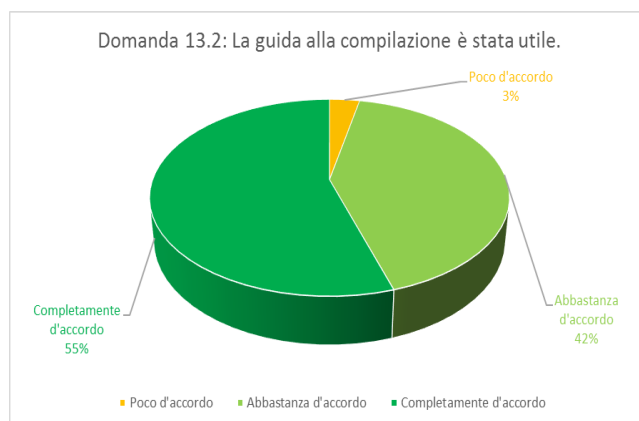
Il portale E-R partecipazione è lo “strumento” più indicato per la conoscenza del bando, seguito dalla newsletter E-R Partecipazione; molto bassa la percentuale (meno del 3%) tramite il social-network (facebook).



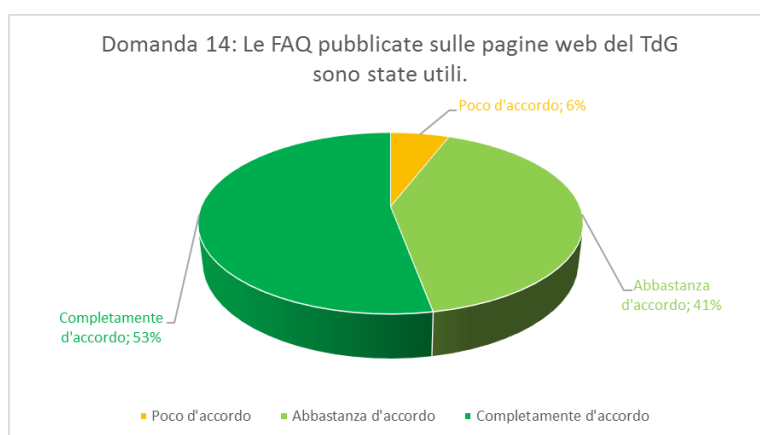
Secondo quasi tutti i rispondenti il bando è facilmente reperibile e lo schema per la redazione del progetto è facilmente comprensibile.

Qualche risposta “leggermente negativa” emerge nelle risposte al quesito, relativo alla comprensione della sezione inerente la certificazione della qualità. Infatti, la “fetta” di completamente d’accordo si riduce sensibilmente, con solo il 30% dei rispondenti, mentre superano il 10% quelli che sono poco d’accordo.





Quasi tutti hanno consultato la Guida alla compilazione (quesito 13) e più o meno tutti convengono sull'utilità della Guida (domanda 13.2) e delle FAQ pubblicate sulle pagine web del TdG (quesito 14).



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. Anche in questo caso, non è pervenuta nessuna segnalazione.

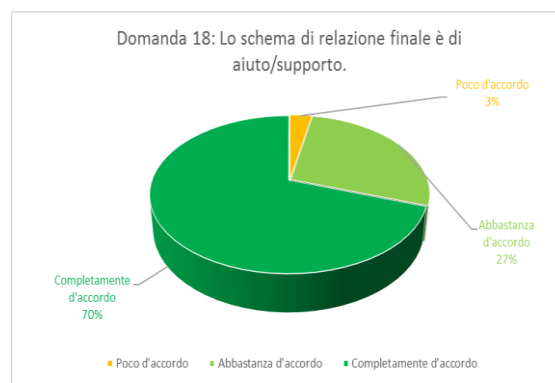
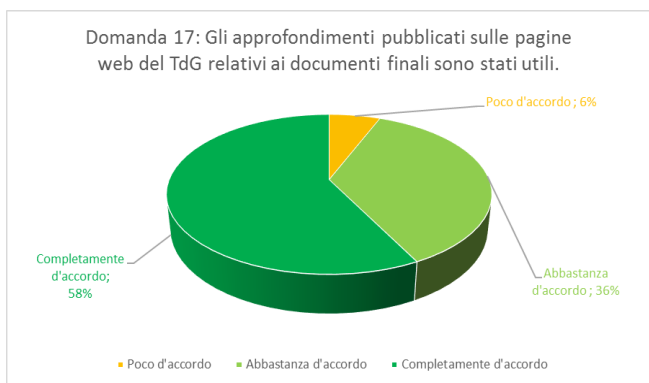
5. Progetti

Nell'ultima sezione del questionario vi era un approfondimento relativo ai progetti finanziati.

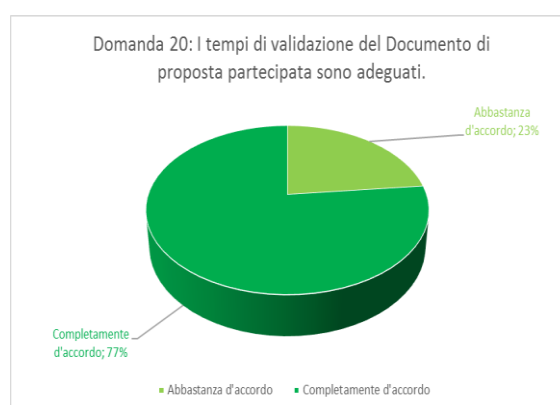
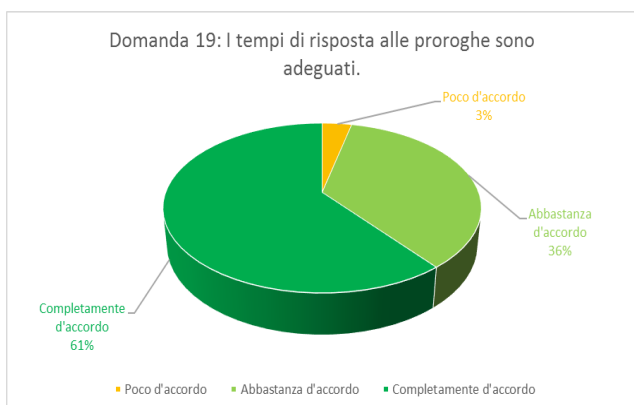
I quesiti n.16 e 16.2 sondavano i rispondenti in merito all'utilità delle Linee guida pubblicate sulle pagine web per facilitare la progettazione di percorsi partecipativi ai sensi della legge regionale 3/2010. Quasi il 90% dei partecipanti le ha consultate e tutti le considerano utili.



Le risposte alle domande successive (17 e 18), inerenti lo schema di relazione finale sono state nel complesso positive (*“nessuna negatività”* e soglie di *“completamente d'accordo”* superiori almeno al 50%).

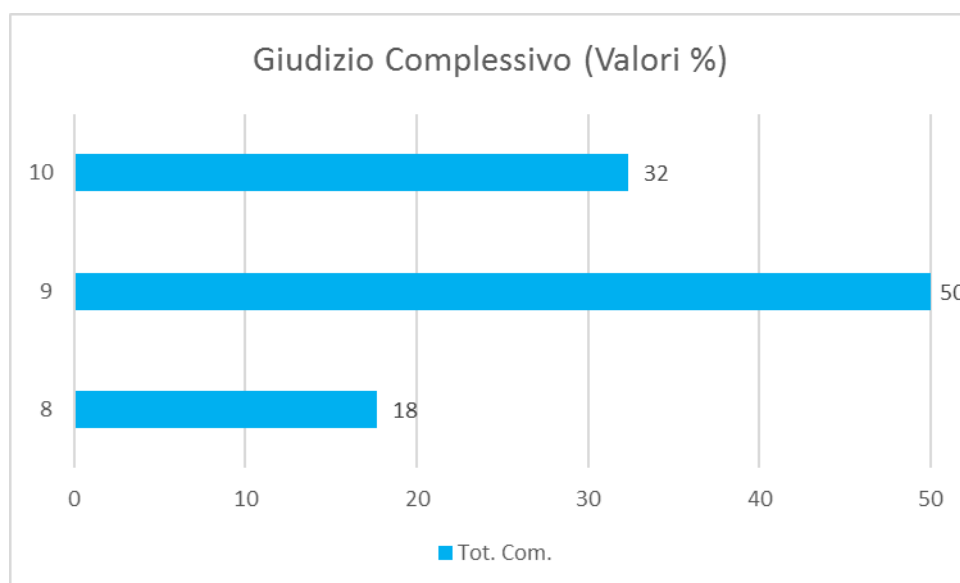
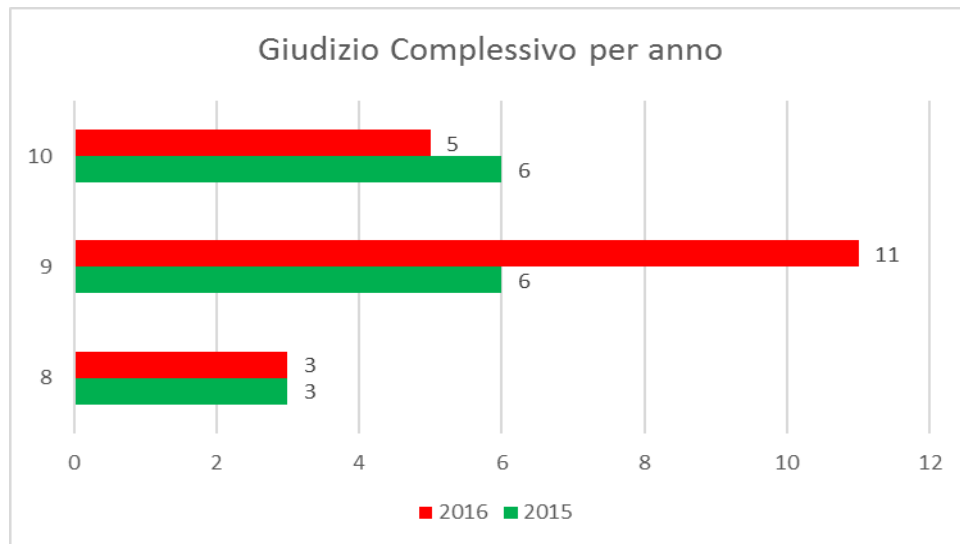


Gli ultimi due quesiti relativi alla adeguatezza delle tempistiche (uno di risposta alle proroghe, l'altro di validazione del documento di proposta partecipata) evidenziano percentuali di *“completamente d'accordo”* molto elevate.



Il giudizio complessivo finale espresso è **ottimo**: il voto medio è risultato di **9,15** in una scala da 1 a 10.

Nessun responsabile di progetto ha espresso un valore inferiore ad **8**, mentre circa il 18% ha espresso un giudizio pari a **10**.



Nel quesito finale su eventuali suggerimenti/osservazioni, è stata sottolineata, dai rispondenti, l'opportunità di implementare la presenza dei tecnici regionali nelle varie fasi dei percorsi partecipati. Inoltre, è stata auspicata l'organizzazione di "ulteriori" incontri e/o momenti di conoscenza tra tutti coloro che attuano/hanno attuato progetti partecipativi per confrontarsi sulla materia.

Conclusioni finali

La valutazione sulle attività del TdG, risulta complessivamente molto positiva e conferma (quest'anno con dati ancora più positivi) la validità del servizio e la professionalità e competenza dell'Ufficio di supporto.

Dall'analisi delle risposte al questionario non si evidenziano particolari criticità. A riscontro di quanto detto, è importante sottolineare la totale assenza di risposte con modalità 1 (*per niente d'accordo*) in tutti i quesiti in cui era necessario esprimere un giudizio.

In Appendice si allega il questionario inviato.