

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

Direzione generale Assemblea legislativa  
Marzo 2019



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

La Regione Emilia-Romagna ha approvato, dopo un lungo percorso di revisione la “nuova” legge sulla partecipazione la LR n. 15/2018 *“Legge sulla partecipazione all’elaborazione delle politiche pubbliche. Abrogazione della legge regionale 9 febbraio 2010 n.3”*.

La legge conferma e, anzi, rafforza la figura del Tecnico di garanzia della 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. 15/2018, in continuità con la LR n. 3/2010, per incentivare e sostenere i processi di partecipazione alla elaborazione delle politiche pubbliche, è basato principalmente sulla emanazione annuale di un bando di finanziamento di progetti di percorsi partecipativi, 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 legislativa approva il programma di iniziative per la partecipazione, che contiene anche gli indirizzi per la concessione dei contributi.

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 della partecipazione. Senza la certificazione di qualità da parte del Tecnico di garanzia i progetti non accedono alla successiva valutazione da parte dell’Ufficio partecipazione della Giunta.

Il ruolo del Tecnico di garanzia, oltre alla certificazione di qualità dei progetti presentati ai bandi annuali si esplica anche nella certificazione di progetti non presentati ai bandi regionali, nonché nelle attività di consulenza metodologica e di supporto ai progetti stessi.

I progetti di partecipazione finanziati vengono monitorati nel corso della loro reale effettuazione sia da parte del Tecnico di garanzia che da parte dei servizi della Giunta.

Dall’aprile del 2015 la Direzione generale dell’Assemblea legislativa, che comprende anche l’ufficio di supporto al Tecnico di garanzia della 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 un’indagine annuale di *customer satisfaction*.

L'acquisizione delle opinioni degli "addetti ai lavori" è stata effettuata, anche quest'anno, attraverso la richiesta di compilazione di un questionario che è stato inviato tramite mail ai responsabili di tutti i progetti presentati al Bando 2017.

È quindi stato in parte modificato il target dei destinatari: la *customer* ha, infatti, interessato tutti i progetti presentati (finanziati e non) al bando 2017 e non solo i progetti finanziati, come nella precedente rilevazione.

Inoltre, sono state inserite alcune domande nuove, in virtù della stretta sinergia con gli uffici della Giunta, che riguardano appunto l'attività dell'Ufficio Partecipazione della Giunta.

Il questionario, come gli anni precedenti, (vedi allegato) è diviso in 4 sezioni:

- 1. Uffici partecipazione**, sia Giunta che Assemblea per verificare se e quale ufficio sia stato contattato e, in caso affermativo, per esprimere una valutazione sul livello di competenza/efficienza e cortesia dei collaboratori e l'adeguatezza dei tempi di risposta via mail (n° 6 quesiti);
- 2. Portale E-R Partecipazione**, 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, le Linee guida alla progettazione e le FAQ) siano stati utili per la redazione del progetto (n° 10 quesiti);
- 4. Progetti finanziati**, con alcune domande specifiche relative ai progetti che sono stati finanziati (6 quesiti).

Diversi 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 fondamentale 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, **53,1 %**, è molto buono, anche se in calo rispetto agli anni precedenti. Sono stati inviati **49** questionari e ne sono stati restituiti, compilati, **26**, dei quali **19** (su 28) relativi ai progetti finanziati con il Bando 2017, **7** (su 21) relativi ai progetti non finanziati.

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

In linea con gli anni precedenti, la maggior parte dei referenti dei progetti di partecipazione (più del 75%) è rappresentata da dipendenti pubblici, in qualche caso consulenti, pochi gli amministratori.

## **1. Uffici partecipazione**

Quasi l'85% dei rispondenti ha contattato almeno uno dei due uffici (*grafico 1*). Tra essi, solo 4 hanno contattato entrambi gli uffici, mentre meno della metà lo ha fatto sia via mail che telefonicamente. Meno di un terzo lo ha fatto in via esclusiva telefonica, percentuale pressoché simile a chi lo ha fatto solo via mail.

In merito alle valutazioni sui funzionari che lavorano presso gli uffici di partecipazione, i giudizi sono (come gli altri anni) estremamente positivi. Non si riscontra nessuna segnalazione negativa o parzialmente negativa, pertanto le % di completamente d'accordo sui quesiti sono prossime all'unanimità. Ottimi anche i giudizi sull'adeguatezza dei tempi di risposta sui quesiti posti via mail.

## **2. Portale E-R Partecipazione**

Nei 4 quesiti sulla comprensione/completezza delle informazioni e sulla chiarezza/reperibilità delle informazioni presenti sulle pagine web del Tecnico di garanzia, quasi tutti i rispondenti concordano con valutazioni positive. 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 portale. Le risposte sono state molto diversificate. Nessuna è stata indicata da più della metà dei rispondenti. Quelle indicate con maggior frequenza sono state in ordine "IoPartecipo +", "Progetti", "Bandi" e "Documentazione". Buona (superiore al 35%) la percentuale per la sezione relativa alla "Legge Regionale 3/2010". Poco indicate le altre sezioni.

Questa sezione si chiudeva con una domanda aperta che aveva l'obiettivo di comprendere se vi fossero argomenti mancanti nel Portale. Pertanto, si chiedeva ai compilatori eventualmente di indicarle. Sono pervenute un paio di segnalazioni: manca una sezione dedicata alla valutazione sull'uso degli strumenti di democrazia deliberativa e partecipativa e manca una sezione dedicata alle altre esperienze partecipative.

## **3. Bando**

La terza parte del questionario come le altre sezioni del questionario è ampiamente positiva, anche se presenta qualche parziale risposta "negativa".

Il portale E-R Partecipazione è lo "strumento" più indicato per la conoscenza del bando (*grafico 2*), mentre nessuno lo ha "scoperto" coi social-network (facebook o twitter).

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

Come l'anno scorso, qualche risposta "leggermente negativa" emerge nelle risposte al quesito, relativo alla comprensione della sezione inerente alla certificazione della qualità. Infatti, la "fetta" di completamente d'accordo si riduce sensibilmente a poco più della metà dei rispondenti, mentre superano il 15% quelli che sono poco d'accordo.

Praticamente 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 Tecnico di garanzia (quesito 14).

Quasi il 90% dei rispondenti hanno consultato le Linee Guida alla progettazione (quesito 16) e unanimemente convengono sull'utilità della Guida ai fini del progetto partecipativo (domanda 16.2).

Anche in questa sezione del questionario, come per la precedente, era prevista una domanda aperta (quesito 15) che aveva l'obiettivo di capire se vi fossero argomenti mancanti nelle FAQ ed eventualmente indicare quali. In questo caso, non è pervenuta nessuna segnalazione.

#### **4. Progetti finanziati**

Come l'anno scorso, l'ultima parte del questionario era un approfondimento relativo ai progetti finanziati.

Le risposte alle domande successive (dalla 17 alla 22), inerenti vari aspetti dei progetti finanziati, sono state nel complesso molto positive con "rarissime negatività" (grafico 3).

### **Conclusioni finali**

Il giudizio complessivo finale espresso è sicuramente **molto buono, anche se in leggero calo rispetto all'anno scorso**: il voto medio è risultato di **8,7** (vs **9,15** dell'anno scorso) in una scala da 1 a 10. Poca differenza anche tra progetti finanziati e non (**8,9** vs **8,3**). Nessun responsabile di progetto ha espresso un valore inferiore ad 7, mentre circa il 23% ha espresso un giudizio pari a **10** (grafici 4 e 5).

Nel quesito finale su eventuali suggerimenti/osservazioni, è stata sottolineata, da parte dei rispondenti, l'opportunità di dare più rilevanza alla fase di valutazione ex-post dei percorsi partecipativi, come era emerso, peraltro, dagli incontri sul territorio in vista della revisione della L. R. 3/2010. La nuova legge L. R. 15/2018 ha, infatti, previsto la valorizzazione della valutazione ex-post sia tra le attività del Tecnico di garanzia che nel corso della Sessione annuale della partecipazione.

Nel complesso, quindi, la valutazione sulle attività, risulta sempre **molto positiva** e conferma (quest'anno con dati più o meno in linea degli altri anni) la validità del servizio reso e la professionalità e competenza degli uffici che si occupano di Partecipazione.

Dall'analisi delle risposte al questionario non si evidenzia nessuna particolare 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, qualche grafico relativo ad alcuni quesiti ed il questionario inviato

## Appendice

Grafico 1. Ha contattato gli uffici regionali che si occupano di partecipazione?

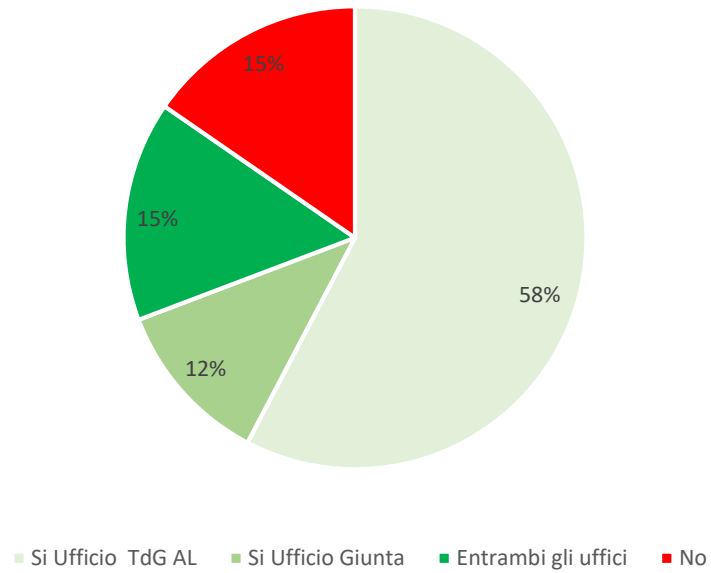


Grafico 2. Conoscenza del bando tramite (valori in %)?

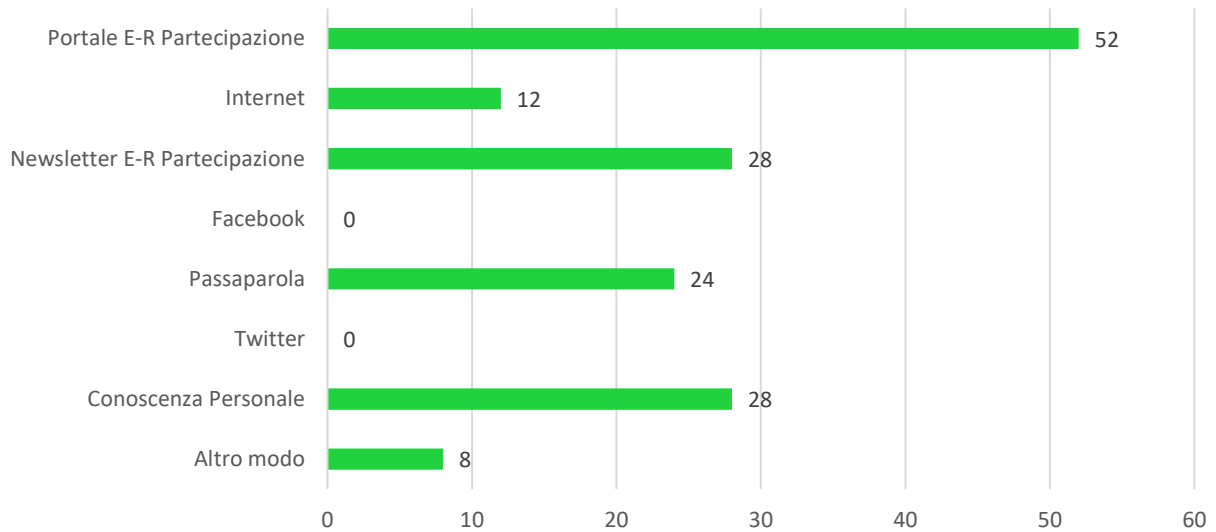


Grafico 3. Alcuni quesiti sui progetti finanziati (valori in %)

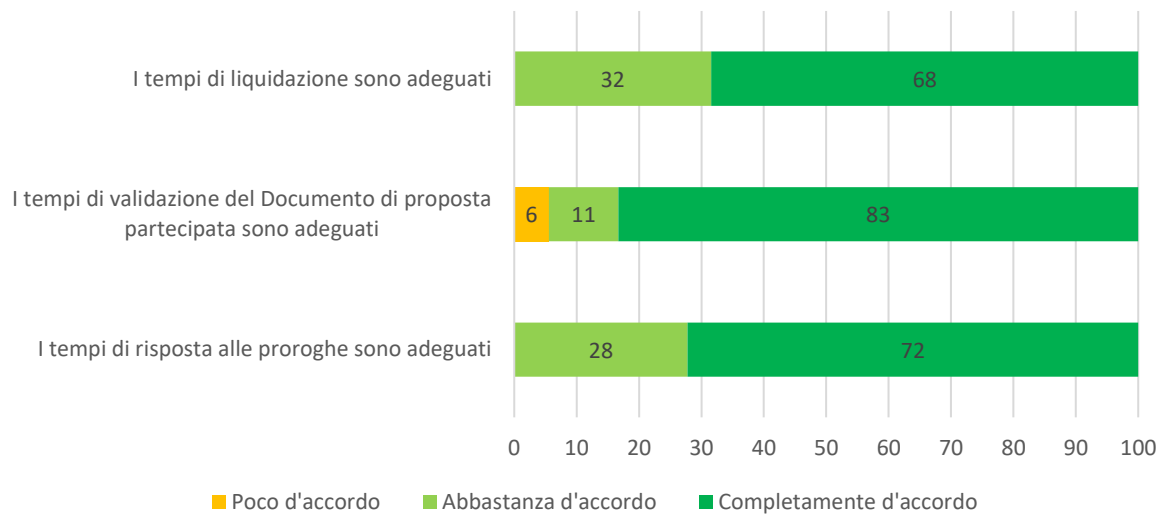


Grafico 4. Giudizio complessivo (Voto; valore assoluto)

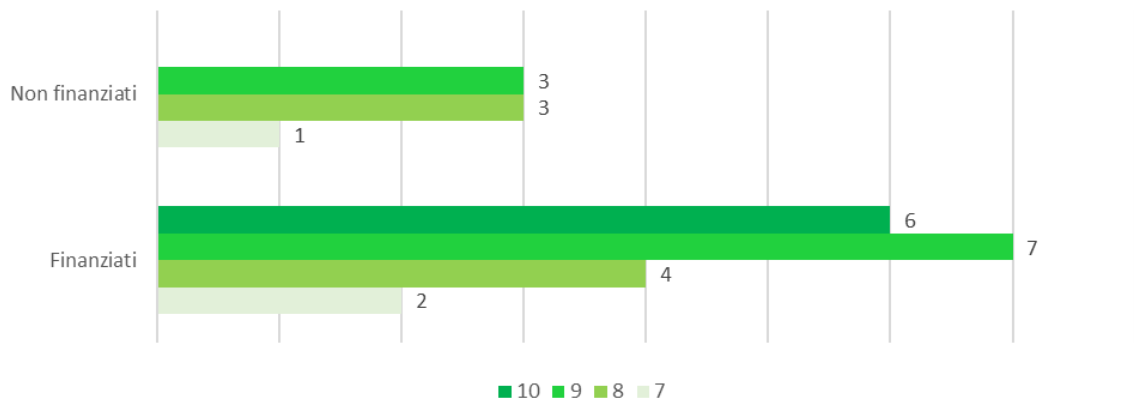
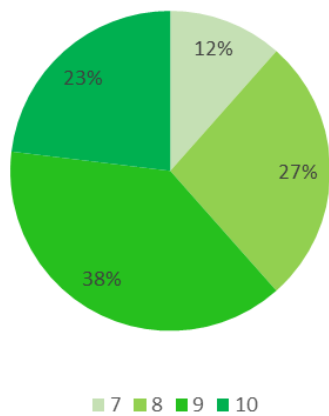


Grafico 5. Giudizio complessivo (Voto, valori in %)





## Questionario di Gradimento

Gentile referente,

L'Ufficio del Tecnico di garanzia in materia di partecipazione ha predisposto un questionario di gradimento, rivolto ai referenti e ai responsabili dei progetti presentati al **Bando 2017**, che ha l'obiettivo di verificare il parere sul servizio fornito, nell'ottica di un miglioramento continuo, anche grazie al supporto di eventuali segnalazioni ed osservazioni. I risultati del presente questionario saranno pubblicati sulle pagine del sito Partecipazione della Regione Emilia-Romagna.

Le chiediamo pertanto di dedicare pochi minuti alla compilazione del presente questionario di inviarlo per mail all'indirizzo: [tecnicodigaranzia@regione.emilia-romagna.it](mailto:tecnicodigaranzia@regione.emilia-romagna.it) entro il **26 novembre 2018**.

Bologna, 25 ottobre 2018

**Titolo Progetto:**

---

**1. Chi compila il questionario è?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Dipendente pubblico | <input type="checkbox"/> Amministratore |
| <input type="checkbox"/> Soggetto privato    | <input type="checkbox"/> Consulente     |
| <input type="checkbox"/> Altro               |   |

(specificare) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Uffici Partecipazione

**2. Ha contattato gli "uffici regionali" che si occupano di partecipazione?**

- |                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
|-----------------------------|-----------------------------|

**Se si**

**2.1. Quali?** (possibili entrambe le risposte contemporaneamente)

Ufficio di supporto del Tecnico della Partecipazione (Assemblea RER)

Ufficio partecipazione (Giunta RER)

**2.2. Come?** (possibili entrambe le risposte contemporaneamente)

per telefono

per mail

Nelle tabelle sottostanti apporre una croce per indicare la propria valutazione alle asserzioni dove i valori corrispondono a :1 = per niente d'accordo; 2 = poco d'accordo; 3 = abbastanza d'accordo e 4 = completamente d'accordo. (Le valutazioni 3 e 4 sono da considerarsi positive, 1 e 2 negative).

**2.3 Il personale è stato disponibile e cortese**

1	2	3	4
---	---	---	---

**2.4 Il personale ha risposto con competenza**

1	2	3	4
---	---	---	---

**2.5 I tempi di risposta ai quesiti inviati per mail sono stati adeguati**  
(solo per chi alla domanda 2.2, ha barrato la risposta mail)

1	2	3	4
---	---	---	---

**Portale E-R Partecipazione**

**3. Le informazioni sulle pagine web sono comprensibili**

1	2	3	4
---	---	---	---

**4. Le informazioni sulle pagine web sono complete**

1	2	3	4
---	---	---	---

**5. Le sezioni delle pagine web sono chiare e precise**

1	2	3	4
---	---	---	---

**6. All'interno delle pagine web sono state reperite tutte le informazioni che cercava**

1	2	3	4
---	---	---	---

**7. Quale/i è/sono la/e sezione/i che ha trovato più interessante/i? (massimo 3 risposte)**

- News
- ioPartecipo +
- Agenda
- Progetti
- Altro (specificare)

- Legge regionale 3/2010
- Newsletter
- Bandi
- Documentazione

**8. Ritieni di non aver trovato qualche argomento di tuo interesse? Quale?**

## **Bando per la concessione di contributi**

**9. Come è venuta/o a conoscenza del bando per progetti di partecipazione? (massimo 2 risposte)**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Portale E-R Partecipazione    | <input type="checkbox"/> Internet                     |
| <input type="checkbox"/> Newsletter E-R Partecipazione | <input type="checkbox"/> Facebook                     |
| <input type="checkbox"/> Passaparola                   | <input type="checkbox"/> Twitter                      |
| <input type="checkbox"/> Conoscenza personale          | <input type="checkbox"/> Altro ( <i>specificare</i> ) |
- 

Nelle tabelle sottostanti apporre una croce per indicare la propria valutazione alle asserzioni dove i valori corrispondono a :1 = per niente d'accordo; 2 = poco d'accordo; 3 = abbastanza d'accordo e 4 = completamente d'accordo. (Le valutazioni 3 e 4 sono da considerarsi positive, 1 e 2 negative).

**10. Il Bando è facilmente reperibile sul web**

1	2	3	4
---	---	---	---

**11. Lo schema per la redazione del progetto è facilmente comprensibile**

1	2	3	4
---	---	---	---

**12. In particolare, la sezione M) relativa alla certificazione di qualità è facilmente comprensibile**

1	2	3	4
---	---	---	---

**13. Ha utilizzato la Guida alla compilazione?**

- SI  NO

**13.2 Se Si, la Guida alla compilazione è stata utile**

1	2	3	4
---	---	---	---

**14. Le FAQ pubblicate sulle pagine web del Tecnico sono state utili**

1	2	3	4
---	---	---	---

**15. C'è qualche argomento, nelle FAQ, che non ha trovato?**

---

---

**16. Ha consultato le Linee Guida alla progettazione?**

- SI  NO

**16.2. Se Si, sono state utili alla progettazione del percorso partecipativo?**

1	2	3	4
---	---	---	---

Se il progetto non è stato finanziato, passi alla domanda 23, altrimenti prosegua con il quesito 17.

### Progetti finanziati

Nelle tabelle sottostanti apporre una croce per indicare la propria valutazione alle asserzioni dove i valori corrispondono a :1 = per niente d'accordo; 2 = poco d'accordo; 3 = abbastanza d'accordo e 4 = completamente d'accordo. (Le valutazioni 3 e 4 sono da considerarsi positive, 1 e 2 negative).

17. I tempi di risposta alle proroghe sono adeguati

1	2	3	4
1	2	3	4

18. Gli approfondimenti pubblicati sulle pagine web relativi ai documenti finali sono utili

1	2	3	4
---	---	---	---

19. I tempi di validazione del Documento di proposta partecipata sono adeguati

1	2	3	4
---	---	---	---

20. Lo Schema di Relazione finale è di aiuto/supporto

1	2	3	4
---	---	---	---

21. Lo schema per la rendicontazione del progetto è facilmente comprensibile

1	2	3	4
---	---	---	---

22. I tempi di liquidazione sono adeguati

ESPRIMA UNA VALUTAZIONE COMPLESSIVA SUL SERVIZIO fornito dall'Ufficio di supporto al Tecnico di garanzia in materia di partecipazione, dando un voto da 1 (per niente adeguato) a 10 (completamente adeguato)

23. Gestione dell'attività.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI:**

---

---

---

---

---

*Grazie della collaborazione*