



DICCI LA TUA!

FOCUS GROUP

“Legge Speciale Monitoraggio e Investimenti”

23 aprile 2014

Ca' Farsetti - Venezia



DICCI LA TUA! FOCUS GROUP “Legge Speciale Monitoraggio e Investimenti”

INDICE

1. Premessa	3
2. La gestione del progetto	4
3. Lo strumento	4
4. La costituzione del gruppo di approfondimento.....	5
5. La realizzazione del Focus Group.....	5
6. La discussione	6
7. I suggerimenti e gli spunti di miglioramento	7
8. L’elaborazione dei questionari.....	8
9. Le osservazioni conclusive.....	11

1. Premessa

Il Servizio Legge Speciale Monitoraggio ed Investimenti (LS MI) ha commissionato un'indagine di soddisfazione al Servizio Qualità Processi e Servizi per acquisire utili informazioni e dati rispetto alle esigenze dei propri utenti interni.

Il Servizio LS MI rientra tra i Servizi della Direzione Programmazione e Controllo - Settore programmazione e Controllo Opere pubbliche e Legge Speciale con le seguenti funzioni:

- programmazione, controllo e monitoraggio investimenti finanziati con fondi della legge speciale per Venezia in stretto coordinamento con l'elenco annuale ed il programma triennale delle opere pubbliche;
- predisposizione, istruttoria e redazione dello stato di avanzamento del programma degli investimenti;
- attività di supporto al Sindaco (art. 4 - co. 4 legge 798/84): rendicontazione sullo stato di attuazione delle attività svolte a fronte dei finanziamenti ottenuti per la salvaguardia di Venezia;
- coordinamento con le Direzioni e le Società partecipate, assegnatarie delle opere finanziate con i fondi della legge speciale, per la gestione finanziaria degli interventi (mutui e trasferimenti diretti da parte dello Stato);
- affari generali: gestione delle attività amministrative e contabili di Direzione, gestione budget salario accessorio e monitoraggio della spesa, Anagrafe Prestazioni - Sistema integrato PERLA P.A.; compilazione Relazione allegata al Conto Annuale di Direzione.

Dal febbraio 2008, il Servizio LS MI è certificato ai sensi della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 per i seguenti processi:

1. Movimentazione provvedimenti a carico della LS – Deliberazioni: procedura applicata alle deliberazioni di Giunta e Consiglio Comunale proposte nell'ambito degli interventi finalizzati alla salvaguardia di Venezia, al suo recupero architettonico, urbanistico, ambientale e socio economico e ha lo scopo di verificarne la conformità per dare attuazione ai programmi relativi agli interventi di Legge Speciale.
2. Movimentazione provvedimenti a carico della LS – Determinazioni: procedura applicata alle determinazioni dirigenziali proposte nell'ambito degli interventi finalizzati alla salvaguardia di Venezia, al suo recupero architettonico, urbanistico, ambientale e socio economico e ha lo scopo di verificarne la conformità per dare attuazione ai programmi relativi agli interventi di Legge Speciale.

2. La gestione del progetto

Mediante colloqui e momenti di confronto tenuti dal Servizio Qualità con la Dirigente, il Responsabile e il personale del Servizio LS MI sono stati identificati:

- l'obiettivo dell'indagine;
- le principali tematiche su cui focalizzare l'indagine;
- gli utenti destinatari dell'indagine.

Considerato che gli utenti del Servizio LS MI sono costituiti per la totalità da Colleghi di altre Direzioni dell'Ente, sulla scorta dell'esperienza di indagine sul gradimento del Servizio condotta nel 2009 tramite questionario on line sulla intranet comunale Altana e a fronte dell'esiguo numero di questionari compilati dagli utenti (n. 23) nella citata occasione, Il Servizio Qualità ha proposto al committente di avviare un'indagine di tipo qualitativo ricorrendo all'organizzazione di *focus group* per rilevare i bisogni e le aspettative degli utenti che si relazionano maggiormente con il Servizio LS MI.

3. Lo strumento

Il Focus Group è un metodo qualitativo di ricerca utilizzato per generare dati attraverso la discussione di gruppo (Zammuner 2003, Frisina 2010) che riunisce dalle 6 alle 12 persone “affini” per affrontare un tema di specifico interesse per la comunità di cui i partecipanti fanno parte. I partecipanti al gruppo devono essere effettivamente interessati ai temi e collocati su un piano paritario.

Obiettivo del Focus Group è raccogliere informazioni di prima mano, che, opportunamente filtrate e strutturate, consentano di delineare un quadro chiaro e completo degli aspetti critici e delle effettive aspettative dei clienti/utenti sul tema. L'obiettivo non è, quindi, quello di creare consenso o di prendere delle decisioni, bensì di far emergere opinioni e aspettative grazie all'interazione di più soggetti.

Tale metodo, inoltre, si caratterizza anche per il fatto che ci si focalizza su un solo argomento o tema attorno al quale ruota la conversazione. Attraverso l'utilizzo di metodologie specifiche, i partecipanti sono stimolati a dare contributi originali ed a fornire informazioni, riflessioni ed idee sui problemi in oggetto. Grazie all'interazione i dati assumono una profondità e complessità maggiore ed è possibile cogliere le diverse sfumature nel confronto tra partecipanti.

4. La costituzione del gruppo di approfondimento

Sulla base di un elenco di nominativi di Colleghi che più frequentemente hanno contatti professionali con il Servizio LS MI, il Servizio Qualità ha selezionato un gruppo di partecipanti costituito di n. 8 soggetti, rappresentativi delle tipologie di strutture organizzative coinvolte nel processo di movimentazione dei provvedimenti a carico del Servizio LS MI:

- Gare e Contratti
- Finanza e Bilancio
- Lavori Pubblici
- Politiche Comunitarie
- Edilizia

Gli inviti formali sono stati effettuati tramite e-mail, preceduti da contatti telefonici con i diretti interessati per verificare la disponibilità dei candidati e per illustrare le finalità dell’iniziativa.

È stata prevista la presenza di un moderatore, con il ruolo di conduttore e facilitatore della discussione di approfondimento, di un assistente e di un verbalizzante, individuati tra il personale del Servizio Qualità.

5. La realizzazione del Focus Group

Il Focus group ha avuto luogo il 23 aprile dalle ore 10.30 alle ore 12.00 presso la sala consiliare ovale di Ca’ Farsetti – Venezia.

Dei n. 8 invitati hanno effettivamente partecipato all’incontro n. 7 utenti.

Dopo la fase di accoglienza dei partecipanti, la presentazione dei presenti e l’illustrazione dell’obiettivo e del programma dell’incontro, è stato somministrato ai partecipanti un questionario anonimo (vedi allegato “A”) con lo scopo:

- di indagare “a freddo” la percezione dei partecipanti su alcune dimensioni della qualità riferite al Servizio LS MI;
- di raccogliere eventuali suggerimenti per il miglioramento.

Dopo aver raccolto i questionari, ai partecipanti è stato chiesto:

“Pensate alla vostra esperienza lavorativa e ai contatti che nel tempo avete avuto con il Servizio di LS MI, alle esigenze che avete avuto e a come sono state soddisfatte dai vostri interlocutori, alle richieste che avete fatto loro, alle richieste che avete ricevuto dal Servizio LS M.I., e individuate al massimo le/i 3 *reazioni-sentimenti* che più spesso avete provato.

Specificate se eravate il FORNITORE (destinatario della richiesta) o il CLIENTE (mittente della richiesta)”.

I partecipanti sono stati, quindi, invitati a trascrivere sui post-it distribuiti le suddette *reazioni*.

I post-it elaborati dai partecipanti sono stati attaccati ad un cartellone raggruppandoli per tipologia di definizione al fine di creare una mappa delle caratteristiche prevalenti che qualificano i rapporti con il Servizio LS MI e sulle quali i presenti sono stati stimolati alla discussione e al confronto, al fine di:

- evidenziare i punti di forza e i punti di debolezza percepiti dagli utenti;
- dare contributi e fornire informazioni, riflessioni e idee sulle questioni in oggetto;
- individuare coerentemente con le esigenze degli utenti le iniziative di miglioramento a favore del Servizio.

I partecipanti hanno dato complessivamente n. 18 definizioni, che delineano due aree prevalenti contrapposte:

- un'area di piena **soddisfazione** legata principalmente alla **disponibilità**, alla **cortesìa** e alla **professionalità** degli interlocutori del Servizio di LS MI;
- un'area di **perplexità** e **incertezza** dovuta principalmente all'esigenza di **procedure** integrate e condivise tra i diversi Settori.

6. La discussione

La lettura delle definizioni e la loro interpretazione hanno dato avvio alla discussione i cui risultati hanno confermato da una parte un buon livello di soddisfazione rispetto alle dimensioni relazionali e dall'altra un senso di disagio e incertezza dovuto perlopiù a:

1. mancanza di procedure codificate e condivise all'interno del Servizio LS MI. A tal proposito alcuni dei presenti lamentano che le indicazioni date dal personale del Servizio a volte sono discordanti tra loro;

2. procedure informali che privilegiano comunicazioni verbali, che non garantiscono un corretto ed omogeneo trattamento delle informazioni, anche nel tempo, con e tra il personale dei Servizi coinvolti. Uno dei rischi segnalato dai presenti è che lo stesso finanziamento possa essere attribuito a richieste provenienti da interlocutori diversi con ripercussioni negative sulle attività in essere;
3. rigidità del programma gestionale utilizzato dal Servizio (Infokeeper Legge Speciale) e di ePraxi con aggravio e rallentamento delle procedure;
4. mancanza di integrazione tra i dati in possesso dal Servizio LS MI e Ragioneria (Infokeeper-Ascot);
5. monopolio da parte del Servizio LS MI delle informazioni presenti in Infokeeper Legge Speciale con conseguente necessità di contattare frequentemente il Servizio LS MI (unico detentore dei dati) per aver informazioni e aggiornamenti.

7. I suggerimenti e gli spunti di miglioramento

I suggerimenti e gli spunti di miglioramento formulati dai presenti per superare o ridurre le criticità evidenziate nel corso della discussione, sono stati i seguenti:

1. indicare nei provvedimenti esclusivamente la dicitura “su fondi di legge speciale”, senza indicare il mutuo o il capitolo, tenendo conto che le informazioni di dettaglio sono recuperabili dal parere allegato al provvedimento;
2. attivazione di un gruppo di lavoro intersettoriale (Legge Speciale, Finanza e Bilancio, Gare e Contratti, etc...) per declinare un *vademecum* che contenga dettagliatamente le modalità operative, i ruoli e le competenze dei singoli Servizi/Uffici coinvolti nelle procedure in questione. Tale *vademecum* potrà essere reso disponibile nella intranet comunale a beneficio di tutti i colleghi dell’Ente;
3. poiché attualmente la procedura prevede che i ribassi d’asta vengano indistintamente rimessi in circolo, uno dei partecipanti suggerisce di indicare nei documenti di programmazione che, nel caso in cui ci siano ribassi d’asta e il finanziamento europeo sia in percentuale, tali ribassi possano essere reinvestiti in nuove opere.

Al termine del confronto il conduttore ha riassunto i punti salienti emersi nel corso dell'incontro e ha ringraziato i partecipanti della disponibilità e collaborazione dimostrate. Ha, inoltre, informato che il Servizio Qualità provvederà a redigere un report finale che riporterà quanto evidenziato dai presenti nel corso del confronto e che sarà oggetto di analisi da parte del Servizio LS MI per attivare le opportune azioni di miglioramento.

8. L'elaborazione dei questionari

Dall'elaborazione dei questionari risulta che n. 4 dei partecipanti si sono rivolti "Spesso" al Servizio LS MI e n. 3 "Raramente".

I motivi prevalenti (al massimo due per intervistato) per cui si sono rivolti al Servizio si suddividono in:

Supporto nell'elaborazione delle proposte di provvedimento	3
Informazioni sullo stato degli interventi di LS	-
Consulenza per la gestione finanziaria degli interventi programmati	2
Programmazione degli interventi urgenti al fine della Salvaguardia	2

DICCI LA TUA!

FOCUS GROUP “Legge Speciale Monitoraggio e Investimenti”

Altro

- Impegni di spesa per i provvedimenti di aggiudicazione definitiva
- Coordinamento tra dati in contabilità e programmazione LSV

Rispetto alle domande “Quali applicativi e atti dell’Amministrazione utilizzi per la gestione degli interventi che coinvolgono il tuo ufficio e gli uffici di Legge Speciale Monitoraggio e Investimenti? Quanto li ritieni efficaci?”, i partecipanti hanno dichiarato che:

	APPLICATIVO O ATTO	Per nulla efficace	Abbastanza efficace	Efficace
1	GELP	1	4	1
2	ASCOT		1	4
3	SAS Portale della Governance			2
4	PEG			1
5	Bilancio di Previsione		2	1

I partecipanti si sono espressi, attribuendo una valutazione in una scala da 1 a 10 (dove 1 equivale a “per nulla soddisfatto” e 10 a “pienamente soddisfatto”), nel seguente modo:

D o m a n d a	Fattore	Valutazione media
1	Cortesia del personale	8
2	Facilità di interloquire con il Servizio	8
3	Chiarezza delle informazioni sui servizi erogati	7,3
4	Uniformità delle risposte ricevute dai diversi interlocutori del Servizio	7
5	Disponibilità del personale a farsi carico delle tue esigenze	8,4
6	Competenza del personale	8,3
7	Chiarezza delle procedure da seguire	6,8
8	Tempestività di risposta degli uffici	8,7
9	Valutazione complessiva del Servizio	8

Le valutazioni espresse dai partecipanti confermano l’esigenza di avere maggiore chiarezza sui servizi erogati e sulle procedure da seguire e maggior uniformità di risposta alle questioni rivolte a interlocutori diversi del Servizio, così come emerso anche nella fase di discussione e confronto.

Ai fini del miglioramento del Servizio LS MI i partecipanti nella compilazione del questionario hanno suggerito:

- ✓ monitorare le tempistiche di elaborazione dei provvedimenti;
- ✓ automatizzare il più possibile le procedure;
- ✓ definire delle procedure standard, in particolare sull'utilizzo dei ribassi d'asta;
- ✓ creazione di un sistema di circolazione interna delle informazioni.

9. Le osservazioni conclusive

Il gruppo ha partecipato attivamente all'iniziativa e ha dimostrato interesse riguardo il tema trattato.

Complessivamente tutti i partecipanti hanno contribuito alla discussione per lo più con interventi positivi e costruttivi e hanno sottolineato in particolare l'utilità di coinvolgere i Colleghi operativi e direttamente interessati dalle procedure per comprendere appieno le dinamiche e le ricadute delle scelte effettuate.