



COMUNE DI PISA

Direzione Personale e Servizi Informativi

—
Ufficio Organizzazione e Formazione

***Rilevazione di Customer satisfaction
Progetto Pisa Partecipa***

*Corso di formazione per dipendenti del Comune di Pisa
A cura dell'Ufficio Organizzazione e Formazione*

Pisa – 12 novembre 2009

Dopo l'approvazione della legge finanziaria del 2008 il Comune di Pisa, con i suoi 89.694 abitanti, si è trovato al di sotto della soglia minima di popolazione prevista per poter continuare a ripartire il suo territorio in sei circoscrizioni territoriali. L'eliminazione di questi presidi ha posto problemi di decentramento amministrativo, di mediazione istituzionale e di partecipazione politica dei cittadini e delle associazioni alla vita della città. Il Consiglio e la Giunta comunale, nell'intento di realizzare il primo obiettivo del programma di mandato del Sindaco che qualifica Pisa come 'città della partecipazione attiva', hanno avviato, con il concorso del Dipartimento di Scienze Sociali dell'Università di Pisa, il progetto "Pisa partecipa" un processo di ridefinizione delle ex-circoscrizioni al fine di individuare soluzioni alternative per il loro utilizzo. Tale progetto prevede il coinvolgimento diretto dei cittadini nella discussione pubblica sulla aggregazione territoriale sotto-comunale, sulla progettazione delle strutture e delle forme partecipative nonché sulla definizione delle funzioni amministrative, civiche e sociali delle sedi di decentramento e partecipazione.

Il progetto prevede l'individuazione di Responsabili Territoriali della Partecipazione capaci di porsi come intermediari tra le sedi tradizionali della rappresentanza democratica e le istanze della cittadinanza per giungere alla costruzione di processi decisionali ricchi del sapere delle istituzioni ma anche del sapere diffuso nella società.

A seguito di un avviso di selezione del personale sono stati individuati tredici funzionari (categoria D) da ammettere alla frequenza del corso di formazione curato dal Dipartimento di Scienze Sociali dell'Università di Pisa, con l'intento di formare un primo gruppo di tecnici della facilitazione istituzionale che, operando a livello decentrato fossero in grado di gestire i percorsi di partecipazione a livello comunale.

Il corso di formazione, della durata di quarantotto ore, si è svolto presso il Centro di Formazione del Comune di Pisa dal 28 settembre 2009 al 26 ottobre 2009, e, successivamente alla partecipazione dei corsisti ai processi partecipativi previsti nei mesi di dicembre 2009 e gennaio 2010, prevede una prova finale ed una relativa graduatoria di merito, le cui prime sei posizioni individueranno i responsabili territoriali della partecipazione.

I contenuti didattici sono stati articolati secondo un percorso modulare che, pur conservando una logica di continuità, ha consentito l'acquisizione di conoscenze e

competenze in tutti gli ambiti richiesti. La prima fase ha riguardato l'inquadramento della tematica e lo studio delle principali prassi ed esperienze di partecipazione a livello internazionale. È stata poi analizzata la legge della Regione Toscana sulla partecipazione (69/2007) con la spiegazione del percorso compiuto e dei principi e degli strumenti previsti e disciplinati dalla normativa. In seguito ci sono state alcune lezioni sul ruolo della comunicazione nel processo partecipativo. Nel corso di ogni lezione sono state esposte alcune delle esperienze più significative, selezionate in ragione della somiglianza con il processo che si intende implementare sul territorio comunale, studi di caso, illustrazione dei principali strumenti di animazione territoriale con particolare riguardo allo strumento operativo prescelto per il progetto specifico: il *focus group*.

Al termine del ciclo formativo è stato somministrato ad undici partecipanti al corso (una persona era assente) ed a tre uditori un questionario realizzato dal Dipartimento di Scienze Sociali dell'Università di Pisa e contenente alcune domande suggerite dall'Ufficio Formazione del Comune di Pisa che si è occupato anche dello spoglio dei questionari e dell'interpretazione dei dati.

Il questionario somministrato è costituito da 23 domande articolate in una batteria di giudizi d'opinione a punteggio (da 1 a 4) riguardanti il grado di soddisfazione dei servizi offerti alternati ad alcune domande a risposta aperta.

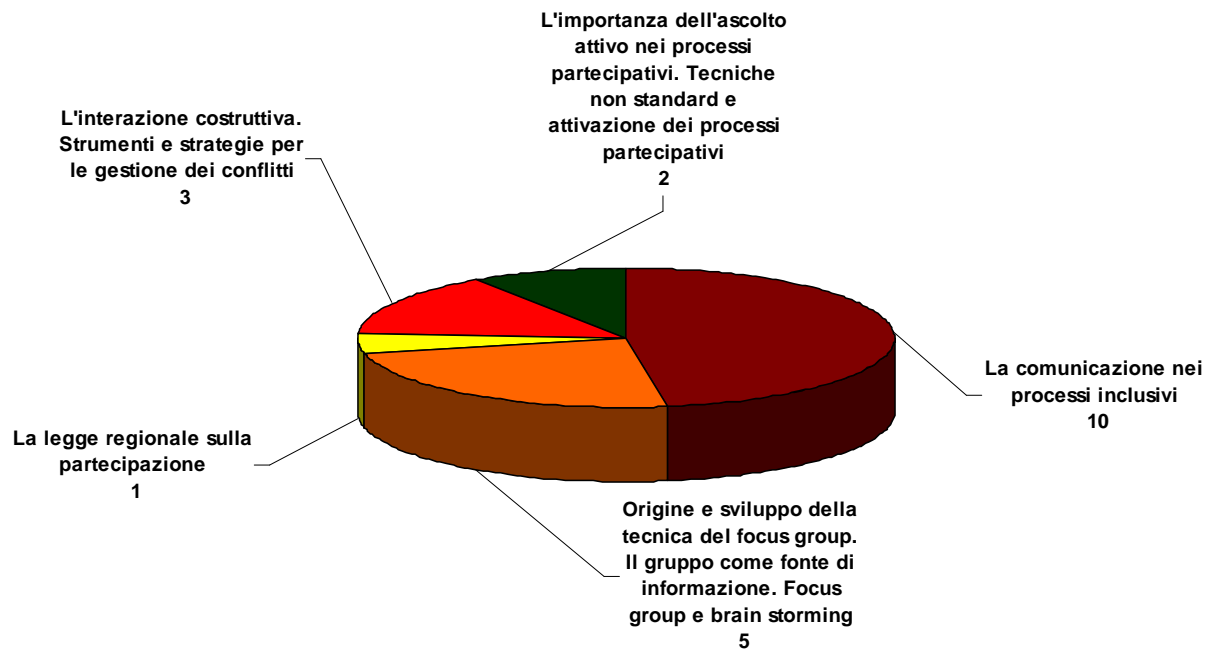
L'argomento di maggior interesse

L'argomento che ha destato maggiore coinvolgimento nell'uditorio è stato quello riguardante "La comunicazione ed i processi inclusivi: modelli, strumenti, metodologie", svolto in due moduli per complessive otto ore di lezione. Le caratteristiche tecniche ed applicative del modulo, che ha riguardato l'illustrazione dei principali strumenti di comunicazione per la gestione del processo partecipativo dalla sua prima comunicazione alla conclusione, sono apparse fondamentali per il lavoro che un facilitatore istituzionale è chiamato a svolgere, ed hanno suscitato molte discussioni e scambi di opinione tra docente e partecipanti al corso. Vengono inoltre segnalati la chiarezza espositiva e tecnica della docente e l'utilità delle informazioni acquisite sia per lo snellimento dell'attività lavorativa quotidiana sia perché hanno fornito strumenti per comprendere e comunicare con i cittadini

Hanno ricevuto un alto gradimento anche i tre moduli su "Origine e sviluppo della tecnica del *focus group*: il ruolo del moderatore ed i principali strumenti di lavoro", "Il gruppo come fonte di informazione: le tecniche di avvicinamento e di attivazione del gruppo", "*Focus group* e *brainstorming*: due tecniche a confronto". Presentazione di alcune esperienze empiriche significative". Nel corso delle dodici ore di lezione sono stati sviluppati i fondamenti di alcune tecniche per la gestione dei processi partecipativi seguiti da esempi e da una prova pratica di simulazione di un *focus group*. Ricevono menzione la chiarezza espositiva della docente e l'interesse suscitato dalle tecniche da utilizzare nei processi partecipativi.

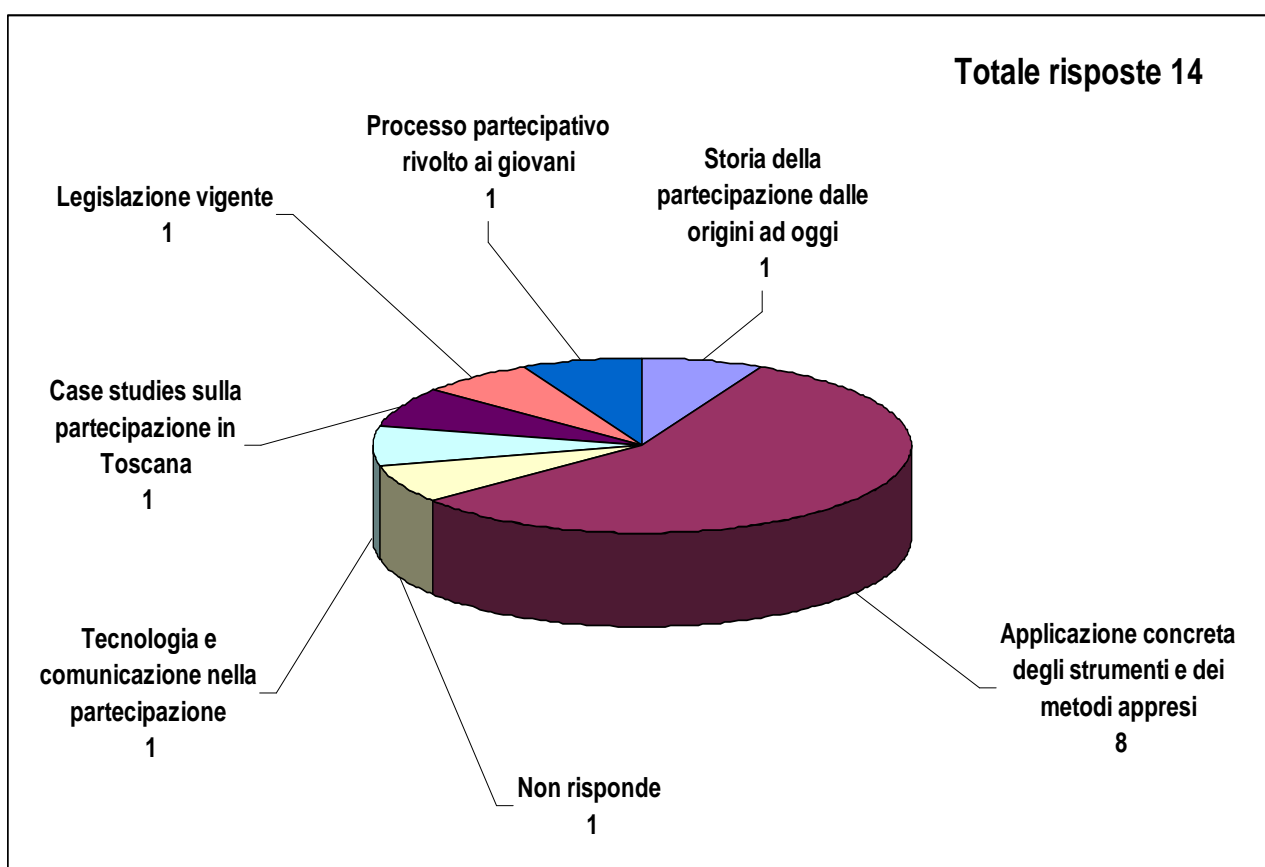
Seguono, nella valutazione espressa dai corsisti, i due moduli su "L'interazione costruttiva: approcci e tecniche" e "Strumenti e strategie per la gestione dei conflitti"; i due moduli "Tecniche non standard e attivazione dei processi partecipativi: l'intervista" e "L'importanza dell'ascolto attivo nei processi partecipativi: casi e tecniche" ed infine la lezione su "La legge regionale sulla partecipazione: presupposti, contenuti e finalità" che hanno fornito una base teorica sugli argomenti trattati pur non trascurando alcune applicazioni tecniche ed esempi a volte solo accennati a causa dei tempi ridotti.

Totale risposte 21



L'argomento di maggior interesse che i corsisti vorrebbero approfondire

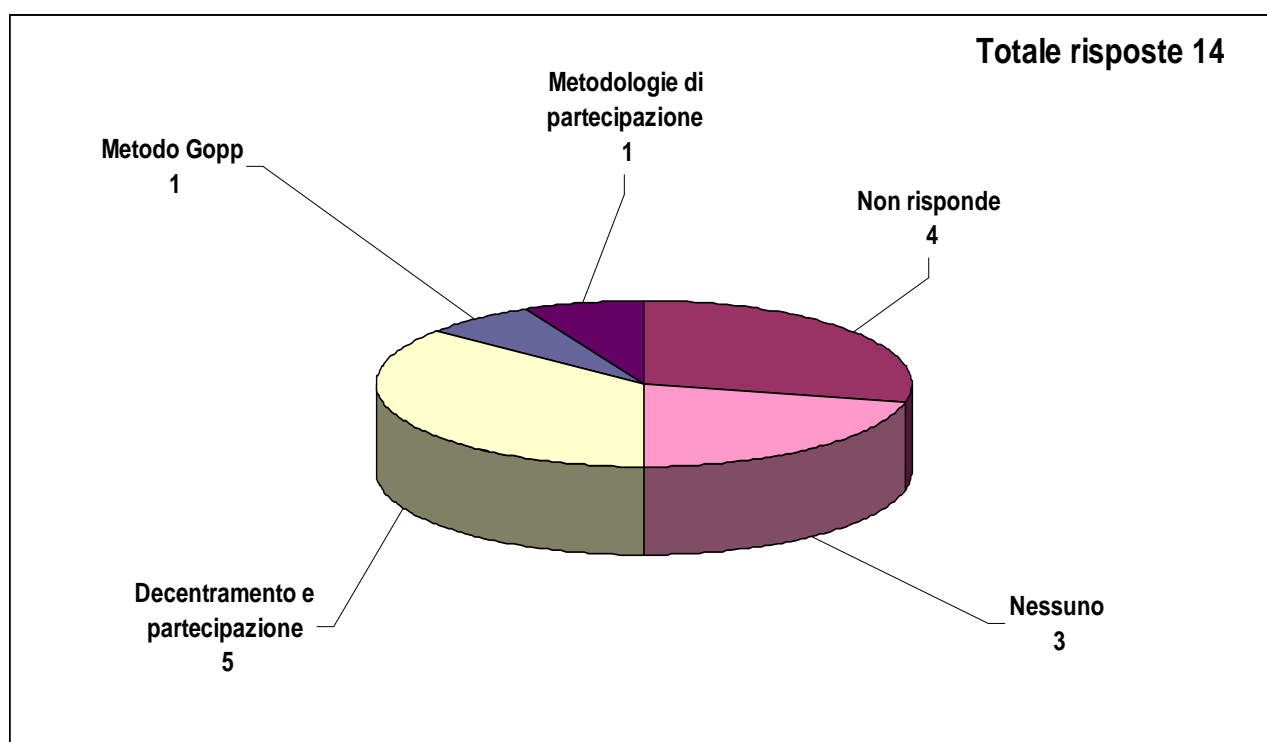
Otto partecipanti al corso su quattordici vorrebbero approfondire, soprattutto attraverso simulazioni e prove pratiche, le tecniche utilizzate nell'ambito del processo partecipativo: *focus group*, *planning for real*, interviste ed altre tecniche di ascolto attivo, metodo *Gopp*. Le altre segnalazioni, che ricevono ognuna una preferenza, riguardano approfondimenti sulla storia della partecipazione dalle origini ai giorni nostri, sulle nuove tecnologie applicate ai processi partecipativi, sull'analisi di *case studies* riguardanti i processi partecipativi in Toscana, sulla legislazione vigente, ed infine sui processi partecipativi rivolti ai giovani che presentano caratteristiche e criticità diverse dai quelli rivolti ad adulti.



L'argomento meno chiaro

L'argomento che è risultato meno chiaro per i partecipanti al corso, è stato quello sviluppato nel corso del modulo intitolato "Decentramento e partecipazione: per una responsabile coscienza di cittadino" probabilmente a causa della tecnicità dell'argomento che era di natura prettamente giuridica.

Seguono con una segnalazione la sperimentazione pratica del Metodo *Gopp*, ed alcune metodologie di partecipazione, entrambe le segnalazioni riguardano i moduli "L'interazione costruttiva: approcci e tecniche" e "Strumenti e strategie per la gestione dei conflitti" e mettono l'accento non tanto sulla poca chiarezza degli argomenti trattati, quanto sulla scarsità di tempo che non ha permesso un loro approfondimento.



La “pagella” dei corsisti

La valutazione da parte dei partecipanti al corso (espressa in punti da 1 a 4 e da noi trasformata su base decimale per maggiore chiarezza) è in generale molto positiva.

La valutazione complessiva del percorso formativo è infatti di 9,1.

I punteggi più alti riguardano la valutazione dei docenti, di cui viene apprezzata soprattutto la disponibilità/flessibilità insieme alla chiarezza espositiva, c'è una leggera flessione dei giudizi riguardo all'aspetto dell'approfondimento degli argomenti, imputabile forse alla brevità del corso rispetto alla complessità delle tematiche affrontate.

Gli aspetti che riscuotono minore soddisfazione sono, in ordine di criticità:

1. l'adeguatezza delle aule in termini di illuminazione, climatizzazione e comfort
2. la disponibilità ed il buon funzionamento delle attrezzature didattiche (computer, postazione docente, proiettore)

Va considerato che si tratta comunque di aspetti che ricevono una valutazione più che sufficiente, tuttavia la segnalazione merita di essere presa seriamente in considerazione per la programmazione di interventi di miglioramento del servizio.

a. Valutazione dei contenuti del percorso didattico	Interesse degli argomenti	9,1
	Approfondimento degli argomenti	8,2
	Coerenza degli argomenti trattati con l'obiettivo del modulo	8,9
b. Valutazione del materiale didattico	Chiarezza e facilità di consultazione	7,7
	Completezza	7,9
	Leggibilità	7,7
c. Valutazione dei docenti	Chiarezza espositiva	9,3
	Competenza tecnica	9,1
	Disponibilità/Flessibilità	9,5
	Approfondimento degli argomenti	8,2
	Capacità di coinvolgimento	9,1
5. Tutoraggio d'aula	Quanto valuta che l'assistenza garantita sia stata adeguata?	8,9
	Quanto valuta che le informazioni date relativamente all'organizzazione siano adeguate?	8,8
6. Valutazione strutture logistiche	Come giudica l'adeguatezza delle attrezzature didattiche? (Computer, postazione docente, proiettore)	8,0
	Come giudica l'adeguatezza delle aule in termini di illuminazione, climatizzazione e comfort	6,4
	In che misura ritiene che le attrezzature didattiche (computer, postazione docente, proiettore) siano state disponibili e funzionanti?	6,8
7. Valutazione dell'organizzazione del corso	Ritiene di aver ricevuto preliminarmente tutte le informazioni relative al corso? (Sede, orari, ecc.)	8,2
	In aula Le sono stati adeguatamente illustrati gli obiettivi del corso?	8,4
	Ritiene che gli obiettivi del corso siano coerenti con gli obiettivi illustrati?	8,4
8. Valutazione complessiva del percorso formativo	A questo punto La preghiamo di dare una valutazione complessiva dell'intero percorso formativo	9,1