

MODELLI ORGANIZZATIVI E INNOVAZIONE DIGITALE: IL NUOVO UFFICIO PER IL PROCESSO PER L'EFFICIENZA DEL SISTEMA-GIUSTIZIA - MACROAREA 4

Allegato 7

Report della Survey di gradimento dei soggetti esterni sulla gestione e sui risultati del progetto PON

Finalità della Survey

L'attività di valutazione e monitoraggio è stata corredata dalla somministrazione di una survey finalizzata a raccogliere informazioni, opinioni e commenti concernenti la gestione del Progetto (es. la comunicazione chiara degli obiettivi all'avvio dello stesso) e i suoi risultati.

Metodologia

Il questionario si compone di 17 domande, di cui 6 a risposta multipla testuale (es. sì/no), 8 a risposta multipla con scala Likert a sette punti, 3 a risposta aperta, ed è strutturato in 3 sezioni:

- Domande generali, ovvero Tribunale ed area di appartenenza (civile/penale)
- Chiarezza ed engagement, ovvero la percezione riguardo alla chiarezza degli obiettivi in fase di avvio, efficacia della comunicazione e livello di engagement nella progettazione e gestione delle attività del Progetto;
- Gradimento sui risultati, ovvero rispondenza delle attività alle esigenze del Tribunale, impatti del Progetto in termini di efficacia ed efficienza, coerenza con le aspettative e livello di soddisfazione generale.

Dopo il caricamento sulla piattaforma digitale Qualtrics, la survey è stata somministrata tramite email ai principali interlocutori del Progetto all'interno dei due Tribunali oggetto di indagine, quali i Presidenti, i delegati (con delega formale o informale) ai rapporti con l'Università ed i Magistrati.

Analisi dei risultati

I rispondenti hanno mostrato una elevata soddisfazione per le attività portate avanti; difatti, la maggior parte delle risposte si localizzano nell'estremo positivo della scala Likert, ovvero il 6 ed il 7. Nello specifico, sia nel Tribunale di Avellino che di Benevento è stato percepito un elevato livello di chiarezza degli obiettivi del Progetto in fase di avvio e coerenza di questi ultimi con le esigenze dell'Ufficio. Feedback estremamente positivi sono stati rilevati anche in merito alla comunicazione in itinere da parte dell'Università sulle attività da svolgere e sugli esiti parziali. Un solo giudizio più vicino ad una posizione media (5) è stato espresso sul grado di coinvolgimento nella progettazione ed implementazione delle attività. Tuttavia il dato deve leggersi anche tenendo conto delle esigenze progettuali (ovvero necessità di rispettare gli step inclusi nel Progetto finanziato) e del fatto che le attività di planning e design sono state concordate, nell'ambito del possibile e nel rispetto del Progetto, prevalentemente con i capi dell'Ufficio.

Per quanto concerne gli esiti del Progetto, gli interlocutori degli UU.GG. si sono dichiarati largamente soddisfatti, ritenendo che essi abbiano risposto alle esigenze degli Uffici in merito all'implementazione dei modelli organizzativi degli Uffici per il Processo e ad un più efficiente ed efficace utilizzo dei sistemi di monitoraggio. Su quest'ultimo punto, vi è un unico giudizio meno positivo (3), che trova chiarimento nella domanda aperta. Il sistema di monitoraggio proposto è stato, difatti, molto apprezzato, ma viene evidenziata la necessità di un ulteriore approfondimento e di una effettiva messa a regime (aspetti che trascendono il Progetto in oggetto e la sola volontà dell'Università o dell'Ufficio Giudiziario, entrando in gioco anche altri soggetti, quali il DGSIA).

Le open questions hanno fornito dettagli ulteriori in merito agli esiti del Progetto e alcuni spunti per future collaborazioni. Nello specifico, i maggiori benefici percepiti sono stati:

- La massimazione delle sentenze e la creazione di una banca dati degli orientamenti interni;
- L'identificazione delle materie arretrate;
- L'analisi dei flussi e delle risorse, anche tramite l'applicazione di modelli teorici
- La creazione di un nuovo sistema di monitoraggio
- La consapevolezza della necessità di curare gli aspetti organizzativi e gestionali del lavoro giudiziario (inclusa la motivazione degli UPP).

Feedback estremamente positivi sono arrivati anche in merito alla gestione del Progetto da parte dell'Università. Difatti, tra gli aspetti maggiormente apprezzati, i rispondenti hanno inserito la direzione e il coordinamento del Progetto, la disponibilità e le competenze dei team di ricerca, la metodologia di rilevazione dei dati, incluso il ricorso alle interviste con il personale.

In fine, seppur non siano state evidenziate delle criticità, è stata espressa perplessità in merito alla tempistica di partenza dei Progetti PON-Governance e Capacità Istituzionale rispetto a quella richiesta agli UU.GG. per la presentazione dei Progetti di Organizzazione dell'Ufficio per il Processo ex art. 12 D.L. 80/2