

## **Report Forum PA 2018**

L'indagine di Customer Satisfaction ha riguardato il gradimento dei seminari organizzati dal MEF nell'ambito del Forum PA 2018 ed è stata svolta con l'ausilio di un questionario. Gli utenti intervistati, sia interni che esterni al MEF, hanno risposto a una serie di quesiti. A fronte di 797 inviti formulati, soltanto 242 persone hanno aperto il questionario di cui 14, però, non hanno espresso il consenso al trattamento dei dati personali previsto nel quesito numero 1. Pertanto, in base al Regolamento UE 2016/79, GDPR (General Data Protection Regulation), non hanno fornito risposta alle domande successive. Lo strumento più usato per rispondere al questionario è risultato il personal computer, seguito dal notebook e dallo smartphone.

### **La stratificazione del campione**

Da una prima disamina, il dato di rilievo è la grande adesione di risposte suddivise per età, professione e titolo di studio degli intervistati. Le classi d'età prevalenti sono risultate quelle comprese tra i 30 e i 65 anni, in linea con il dato predominante di quella media dei lavoratori del pubblico impiego. La maggioranza dell'utenza è costituita da lavoratori dipendenti del comparto pubblico, in gran parte laureati, che sono venuti a conoscenza dei seminari principalmente attraverso il sito del Forum PA, il "passaparola" e il sito del MEF.

### **Le qualità più apprezzate**

Gli utenti hanno ritenuto utili, per la crescita personale e professionale, gli argomenti affrontati nei seminari e, a maggioranza, hanno espresso l'intenzione di partecipare agli incontri che il MEF organizzerà nell'ambito delle future edizioni del Forum PA e di essere informati sulle attività del dicastero previste nello stesso ambito.

### **I canali informativi e le aree tematiche**

Infine, relativamente alla richiesta formulata agli intervistati di segnalare quali canali informativi utilizzare e quali argomenti affrontare nelle prossime edizioni del Forum PA, è emerso che la newsletter e il sito del MEF sono oggi gli strumenti preferiti. Lo sviluppo delle nuove tecnologie, la trasparenza, il procurement pubblico e le tematiche fiscali, invece, sono le materie da approfondire nei prossimi seminari. Da segnalare anche altri argomenti, come il benessere organizzativo e lo smart working, per i quali è stata avanzata una richiesta di approfondimento.