

Report Forum PA 2019

L'Ufficio V della Direzione della Comunicazione Istituzionale ha effettuato un'indagine di Customer Satisfaction finalizzata a rilevare il gradimento e recepire i suggerimenti dei partecipanti ai seminari organizzati dal MEF, nell'ambito della manifestazione Forum PA 2019.

Il 6 giugno sono stati inviati online 408 questionari e l'adesione all'indagine di Customer Satisfaction è stata pari al 35,29%. Il questionario, che si compone di 26 domande, è stato aperto da 144 persone di cui 126 lo hanno completato. I dati raccolti sono stati organizzati e interpretati in *Tabelle di Frequenza (Frequency Table)* relative alle singole domande, secondo i concetti statistici di *Frequenza Assoluta (Absolute Frequency)*, *Frequenza Relativa (Relative Frequency)* e *Adjusted Relative Frequency*.

I grafici relativi alle domande del questionario sono stati costruiti sulla base della *Frequenza Assoluta* di ogni opzione di risposta presente nella singola domanda, cioè dal numero totale delle preferenze ricavate dalla singola opzione di risposta, inserita in una determinata domanda.

La stratificazione del campione

Le classi d'età prevalenti sono risultate quelle comprese tra i 30 e i 65 anni, in maggioranza laureati e di sesso femminile. L'utenza è rappresentata, in prevalenza, da lavoratori dipendenti del comparto pubblico che sono venuti a conoscenza dei seminari principalmente attraverso il sito del Forum PA.

Il questionario

La maggior parte delle domande del questionario riguardano i seminari organizzati dal MEF nell'ambito del Forum PA. Le frequenze delle risposte contenenti il gradimento di ogni singolo seminario da parte degli intervistati (da *"Insufficiente"* a *"Ottimo"*) sono state suddivise in due tabelle, che sono state realizzate in modo che l'utente potesse esprimere il suo giudizio attraverso 9 indicatori di qualità.

Nella prima tabella sono indicati 4, relativi ai contenuti: *"utilità delle iniziative"*, *"qualità degli interventi"*, *"durata del seminario"*, *"programmazione oraria"*.

Nella seconda tabella, invece, sono stati affrontati gli aspetti logistici: *"tempi di attesa per la registrazione"*, *"posti a sedere"*, *"climatizzazione dell'ambiente"*, *"capienza e comfort dell'aula"*, *"barriere architettoniche"*. In relazione a ogni singolo indicatore di gradimento (*level*) sono indicate le percentuali secondo la *Relative Frequency Row* e la *Relative Frequency*. Ai singoli questionari hanno risposto una quantità relativamente esigua di intervistati. I seminari relativi ai contenuti hanno ottenuto una valutazione in grande maggioranza positiva. Alcuni rilievi critici sono emersi, invece, nei giudizi relativi agli aspetti logistici, in particolare, riguardo alle barriere architettoniche e al numero di posti a sedere.

Le qualità più apprezzate

Gli utenti hanno ritenuto utili, per la crescita personale e professionale, gli argomenti affrontati nei seminari e, a maggioranza, si sono dichiarati disponibili a partecipare agli

Report Forum PA 2019

incontri che il MEF organizzerà nell'ambito delle future edizioni del Forum PA e a ricevere informazioni utili sulle attività del dicastero. Relativamente agli argomenti indicati, è stata offerta l'opportunità all'intervistato di aggiungere ulteriori tematiche (*text input*). Il numero delle risposte è 103, ma, trattandosi di un *free text*, il totale di quelle pervenute è 262. Lo sviluppo delle nuove tecnologie e la trasparenza sono, nell'ordine, gli argomenti da approfondire per gli intervistati. Dal *text input* risultano di primario interesse le tematiche doganali e la contabilità pubblica (conto annuale della PA e contabilità degli Enti locali).

La sintesi dei risultati

La maggior parte delle persone si è dichiarata soddisfatta in termini di accrescimento personale e professionale, manifestando l'intenzione di partecipare a futuri seminari e di essere informata sulle attività del MEF per il prossimo Forum P.A., preferibilmente attraverso il sito web e la newsletter del MEF.