

## **L'indagine sulla soddisfazione per la partecipazione**

L'indagine di customer satisfaction condotta presso le amministrazioni partecipanti si è conclusa con notevole successo di partecipazione: su 99 amministrazioni valutate il 70% ha partecipato all'indagine di customer satisfaction. Nell' 87% dei casi vi è l'intenzione di partecipare nuovamente in futuro al premio e nel 91% dei casi si ritiene opportuno consigliare la partecipazione ad altre amministrazioni.

Fra gli elementi più significativi, si segnalano i seguenti:

- In prevalenza le amministrazioni hanno partecipato al premio nell'ordine: per ricevere un feedback da valutatori esperti, per acquisire competenze specialistiche, per ricevere indicazioni per definire un modello CAF. In quest'ultimo caso la soddisfazione è stata più alta delle attese, nei restanti casi il livello di soddisfazione è stato prossimo a quello delle aspettative dichiarate.
- Il giudizio sulla chiarezza, tempestività e completezza delle informazioni ricevute si attesta su una media di punteggio pari a 4.7. Altrettanto elevato è il giudizio sulle diverse azioni di supporto messe in campo, con un punteggio medio più elevato (4.7) per i seminari realizzati in concomitanza con la fase di stesura di documento di partecipazione.
- Le amministrazioni non finaliste, che hanno ricevuto il rapporto di valutazione on desk, attribuiscono alla sua chiarezza, alla condivisione dei contenuti e al valore aggiunto per l'organizzazione, rispettivamente un punteggio medio di 4.4, 4.2 e 4.0.
- Le amministrazioni che hanno ricevuto la visita on site sono tendenzialmente più soddisfatte, attribuendo in media punteggi superiori al 5 per ciascuno degli elementi considerati (modalità di organizzazione delle visite, correttezza e professionalità dei team in termini di relazione con l'amministrazione ed in termini di comprensione del funzionamento dell'organizzazione, valore aggiunto in termini di scambio e confronto).
- Riguardo gli aspetti da migliorare 40 amministrazioni segnalano la necessità di disporre di maggior tempo per la stesura del documento di partecipazione e 31 richiedono, allo stesso scopo, un maggior supporto. Si tratta di un aspetto in precedenza noto, sul quale è possibile senz'altro attivare, anche al di fuori del premio, iniziative per far crescere la capacità delle amministrazioni italiane di descrivere in modo chiaro ed esaustivo la performance organizzativa.

Risulta generale l'interesse a partecipare anche ad altre iniziative di diffusione del modello CAF (procedura europea CAF External Feedback, laboratori, seminari, formazione sul modello, formazione per l'autovalutazione) con un interesse maggiore verso la possibilità di ricevere formazione sul modello.

In conclusione il giudizio medio complessivo sul premio risulta piuttosto elevato (4.8 su 6), con una rilevante quota di amministrazioni (l'87%) che parteciperebbe nuovamente, il 68% che intende utilizzare il modello CAF per l'autovalutazione e il 91% che consiglierebbe la partecipazione al premio ad altre amministrazioni.