

Report sulle Convenzioni MEF 2016

Un'altra indagine di Customer Satisfaction nell'ottobre del 2016 ha riguardato le convenzioni sottoscritte dal MEF in favore dei propri dipendenti. La rilevazione, coadiuvata dalla Direzione dei Sistemi informativi e dell'Innovazione, è stata organizzata con l'invio online, il 14 ottobre, di 10.233 questionari. Il successivo 28 ottobre si è proceduto alla chiusura della rilevazione e alla successiva elaborazione delle risultanze scaturite dalla indagine online.

La partecipazione all'indagine

L'adesione all'indagine di customer satisfaction è stata pari al 53,03%, se riferita anche alle unità che hanno aperto il questionario ma non hanno risposto ad alcuna domanda (655 su 5427), mentre se si considera il numero effettivo delle persone che hanno risposto alle domande oggetto dell'indagine (4772), la percentuale di adesione al questionario è pari al 46,63%.

L'intento della ricerca era rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alle convenzioni poste in essere dal MEF per i propri dipendenti e raccogliere suggerimenti relativamente alle aree di miglioramento da essi identificate.

La risposte per fasce d'età e Regione

Le risposte ricevute dal campione di utenti intervistati evidenziano un'alta percentuale di dipendenti MEF appartenenti alla fascia d'età compresa tra i "51-60 anni" (53%), sono in maggioranza donne (55,49%) mentre, per quanto riguarda il Dipartimento di appartenenza, prevale la Ragioneria Generale dello Stato, pari al 48,51% del totale, seguita dal Dipartimento delle Finanze (22,84%). Il Lazio è la regione a cui appartiene il maggior numero di intervistati (2169) seguita, a grande distanza, da Lombardia (293) e Campania (265).

La ripartizione percentuale delle risposte

Il 68,46% degli intervistati ha dichiarato di non avere minori o anziani a carico, il 57,61% di consultare "molto spesso" la Intranet MEF" e la gran parte di essi (84,64%) di "essere a conoscenza del fatto che i dipendenti MEF e i loro familiari possono usufruire di sconti o agevolazioni grazie ad alcune convenzioni stipulate dall'Amministrazione con operatori privati".

I canali informativi

I dipendenti del MEF vengono a conoscenza delle Convenzioni principalmente attraverso la "Sezione Convenzioni della Intranet MEF" (63,29%). Tuttavia i servizi in convenzione MEF sono poco usati da coloro che hanno risposto alle domande del questionario: "Mai" (69,47%), "Occasionalmente" (17,92%), "Una sola volta" (8,68%), a fronte di coloro che li usano "Spesso" (3,29%) e "Molto spesso"(0,65%), anche se il 96,96% trova utile l'offerta delle Convenzioni da parte del MEF.

Il grado di soddisfazione

La percentuale di coloro che si dichiarano soddisfatti delle convenzioni supera di poco la percentuale di coloro che non lo sono (50,31% soddisfatti, 49,69% non soddisfatti) . La maggior parte degli intervistati ritengono che si debbano stipulare nuove convenzioni nel campo medico-sanitario (3326 preferenze su 13100 pari al 25,39% del totale delle risposte pervenute), seguito dal settore della mobilità (2029 preferenze di cui 1524 relative al "Trasporto Pubblico", 505 ai "Parcheggi", pari al 15,48% del complesso delle risposte pervenute) e dall'ambito finanziario in senso lato (1996 voti di cui 1018 per i servizi "Assicurativi" e 978 relativi ai servizi "Bancari/Finanziari" per un percentuale pari al 15,24%).

Un suggerimento per fare meglio

Tra i suggerimenti pervenuti l'istanza che ha ottenuto il maggior numero di consensi (329) è quella relativa all'estensione delle convenzioni a tutto il territorio nazionale, seguita dall'esigenza che le convenzioni siano più visibili, che vengano cioè portate a conoscenza di un maggiore numero di persone attraverso idonei strumenti conoscitivi (52 suggerimenti pervenuti); si richiede anche che le convenzioni future siano realmente convenienti (48 segnalazioni).

L'utilità dello strumento

Dai dati emersi dall'indagine *online* risulta che i dipendenti sono convinti dell'utilità delle convenzioni, ma solo la metà del personale si dichiara soddisfatta di esse e, in ogni caso, non ne fa uso mai o solo occasionalmente. Sembra quindi necessario che le future convenzioni siano fruibili da tutti i dipendenti del Ministero, siano effettivamente conosciute e siano più convenienti rispetto a quanto offre il mercato.