

INAIL

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

OIV

INDAGINE

DI

CUSTOMER SATISFACTION 2019

RIVOLTA AI DIPENDENTI INAIL

(art. 19*bis*, d. lgs n. 150/2009 e s.m.i)

3 giugno 2020

1. Premessa

L'art. 19bis, commi 3, 4 e 5, del d.lgs. n. 150/2009 modificato dal d.lgs. n. 74/2017, stabilisce che gli Oiv "...3. *Gli utenti interni alle amministrazioni partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative in relazione ai servizi strumentali e di supporto secondo le modalità individuate dall'Organismo indipendente di valutazione*".

A questo scopo l'Oiv dell'Inail, nel corso del 2018¹, ha avviato, ai sensi del comma 3 della citata legge, l'attività di definizione delle modalità di indagine della c.d. *customer satisfaction* interna (C.S. interna), predisponendo un questionario per la rilevazione della soddisfazione degli utenti interni (dipendenti Inail) indagando aspetti come il rispetto delle tempistiche, l'affidabilità dei dati forniti, la collaborazione, la disponibilità e la capacità di comunicazione.

Lo studio e la progettazione del questionario per la C.S interna - in armonia con il gruppo di lavoro che gestisce la rilevazione della *customer satisfaction* esterna sui servizi dell'Inail (C.S esterna) - trovano il loro presupposto sul fatto che la qualità dei servizi forniti all'esterno è condizionata dalla qualità dei servizi e dei processi che hanno contribuito a produrla e che coinvolgono direttamente e indirettamente il dipendente Inail.

Il questionario è stato somministrato coinvolgendo tutto il personale dell'Inail ed è reso disponibile agli utenti all'interno del Portale dell'Istituto.

2. Le due indagini di C.S. interna e le modalità di calcolo del grado di soddisfazione

Per favorire la partecipazione degli utenti interni al processo di misurazione della performance organizzativa, è stata effettuata dal 21 gennaio al 4 febbraio 2019, per la prima volta e in via sperimentale, una rilevazione della C. S. interna, volta a misurare il grado di soddisfazione dei dipendenti dell'Inail - a tempo determinato e indeterminato - rispetto ai servizi strumentali e di supporto a loro dedicati.

Il primo questionario è stato strutturato in 24 domande chiuse più una domanda a risposta aperta rispetto alle quali al rispondente si è chiesto di assegnare un giudizio qualitativo all'affermazione posta nella domanda. Tale giudizio è stato misurato attraverso una scala Likert a quattro valori "allargata" con una ulteriore modalità di

¹ Lettera D.G del 20.7.2018 prot. n. 3730.

risposta ("Non so") per gli indifferenti o coloro che non sono stati in grado di esprimere un giudizio.

Il questionario ha indagato la qualità dei servizi in termini di:

- Aspetti concreti circa la Sede di lavoro (es. sicurezza degli ambienti);
- Aspetti inerenti il personale circa il sistema di valutazione, la formazione, le attitudini personali, l'organizzazione del lavoro;
- Collaborazione e scambio di informazioni tra strutture/uffici e facilità di reperimento di materiale utile allo svolgimento della propria attività;
- Strumenti di lavoro (es. portale del dipendente o assistenza per problemi operativi e procedurali);
- Servizi rivolti all'utente esterno (es. servizi on line e materiale comunicativo);
- Senso di appartenenza all'Inail.

Il grado di soddisfazione del rispondente è una sintesi per ognuna delle domande formulate. Per quantificare tale livello di soddisfazione si utilizza come indicatore sintetico la media aritmetica ponderata dei giudizi espressi relativamente alle 24 domande².

La seconda rilevazione di C.S. interna, con questionario con minime varianti di tipo lessicale rispetto al primo³ è stata programmata dal 25 novembre al 6 dicembre 2019⁴.

Anche questa indagine ha riguardato tutti i dipendenti Inail a tempo indeterminato e determinato, in forza durante il periodo di rilevazione e che rientravano nelle categorie contrattuali:

- Personale dell'Area Funzioni Centrali (Dirigenti, Professionisti e Medici)
- Personale dell'Area Istruzione e Ricerca
- Personale del Comparto Funzioni Centrali
- Personale del Comparto Istruzione e Ricerca.

² Lettera DG del 17.5.2019 prot. n. 5569.

³ Nel primo questionario la domanda n. 14 recava: "Le funzioni del Portale del Dipendente facilitano la gestione della mia posizione lavorativa (assenze/monitoraggio presenze/richieste..." (nel secondo: "I servizi del personale disponibili sul portale Inail facilitano la gestione della mia posizione lavorativa"); la domanda n. 19 recava: "Le azioni promosse dall'Inail a favore della conciliazione tra i tempi di lavoro e i tempi di vita soddisfano le mie esigenze" (nel secondo: "Le azioni (...) sono soddisfacenti alle mie esigenze").

⁴ Lettera DG del 15.11.2019 prot. n. 9027; lettera del DG 6.4.2020, all. 3 - DCOD: "personale dirigente ex Area VI (Dirigenti-Professionisti e Medici); personale dirigente ex Area VII (Ricerca); personale non dirigenziale Funzioni Centrali; personale non dirigenziale Istruzione e Ricerca (livelli IV-VIII).

Per i dipendenti della categoria ipo e non vedenti è stato previsto un ulteriore canale di rilevazione.

Il grado di soddisfazione è stato misurato utilizzando la media ponderata delle valutazioni (considerando i valori compresi da 1 a 4).

Ai fini della misurazione della performance organizzativa, l'Amministrazione ha previsto per il 2019 un valore target (media complessiva a livello nazionale) di 2,60, superiore al target dell'indagine sperimentale (2,50).

I risultati sono stati pubblicati in un Report di Sintesi⁵ e presentati nella Relazione annuale della Performance organizzativa Inail.

3. Ruolo dell'Oiv come agente di verifica

In considerazione dei nuovi compiti assegnati dalle norme, l'Oiv deve verificare l'effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione delle attività di indagine sul grado di soddisfazione degli utenti interni, tenendo conto di quanto è già in atto da tempo presso l'Istituto, valorizzando le esperienze del recente passato, utilizzando efficacemente i dati disponibili per produrre informazioni utili per l'Istituto e per i portatori di interesse, nel caso di specie, interni.

L'Oiv deve altresì assicurare la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne deve tenere conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione e, in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance.

Nelle tabelle seguenti sono posti a confronto i risultati delle due rilevazioni.

⁵ Lettere DG del 12.2.2020 prot. n. 767 e del 6.4.2020 prot. n. 1989, All. 3 e 4.

Tabella 1 – Risultati delle due indagini di C.S. interna

CUSTOMER SATISFACTION INTERNA		
TIPOLOGIA	GIUDIZI	
	2018⁶	2019⁷
anni	2018⁶	2019⁷
n. dipendenti coinvolti	8.661	8.735
n. rispondenti	2.881	2.671
MEDIA COMPLESSIVA DEI GIUDIZI	2,86	2,79
Servizi di <i>welfare</i> aziendale	2,24	2,17
Trasporti Interni	2,37	2,31
Orientamento dell'Istituto ai bisogni dei dipendenti	2,51	2,45
Equità del sistema di valutazione	2,52	2,48
Servizi del portale	3,47	2,50
Attitudini e competenze del personale	3,65	3,66
Formazione e informazione rischi e misure prevenzione	3,25	3,24
Luogo di lavoro raggiungibile	3,17	3,16
Giudizi aggregati categorie contrattuali	Pers. non dirig. Funz. Centr. (2,83)	Pers. non dirig. Funz. Centr. (2,76)
	Pers. Dirig ex Area VI (Dirigenti/Professionisti/Medici) (3,01)	Pers. Dirig ex Area VI Dirigenti/Professionisti/Medici (2,96)
	Pers. non dirig. Istruz. e Ricerca (liv. IV-VIII) (3,00)	Pers. non dirig. Istruz. e Ricerca (liv. IV-VIII) (2,81)
	Dirigenti ex area VII (Ricerca) (3,07)	Dirigenti ex area VII (Ricerca) (3,75) (una risposta)

Legenda: **colore giallo**: valore inferiore a quello dell'anno precedente
colore celeste: valore superiore a quello dell'anno precedente

⁶ Lettera DG del 17.5.2019 prot. n. 5569 - customer interna 2019 realizzata dal 21.1. 2019 al 4.2.2019.

⁷ Lettere DG del 15.11.2019 prot n. 9027; del 12.02.2020 prot. n. 767; del 6.4.2020 prot. n. 1989 - customer interna 2019 realizzata dal 25.11.2019 al 9.12.2019.

Tabella 2 – Distribuzione giudizi a livello territoriale

Direzioni Regionali e Provinciali	Anno 2018	Anno 2019	Scostamento %
Valle d'Aosta	3,12	2,94	-6
Sardegna	2,91	2,78	-4
Umbria	3,01	2,93	-3
Calabria	2,97	3,00	1
Marche	2,94	2,81	-4
Liguria	2,91	2,84	-2
Veneto	2,90	2,88	-1
Piemonte	2,89	2,73	-6
Bolzano	2,89	2,87	-1
Abruzzo	2,87	2,81	-2
Molise	2,87	2,81	-2
Emilia Romagna	2,86	2,72	-5
Lazio	2,86	2,77	-3
Sicilia	2,86	2,77	-3
Campania	2,85	2,78	-2
Puglia	2,85	2,73	-4
Toscana	2,83	2,83	0
Lombardia	2,80	2,73	-2
Friuli Venezia Giulia	2,80	2,59	-8
Basilicata	2,76	2,77	0,4
Trento	2,67	2,77	4

Fonti: lettere DG del 17.5.2019 prot. n 5569 e del 6.4.2020 prot n. 1989 - All. DCOD

Legenda: **giallo**: valore inferiore a quello dell'anno precedente
azzurro: valore superiore a quello dell'anno precedente

4. *Analisi dei dati*

Il confronto tra le due rilevazioni è stato effettuato sulla base delle evidenze delle lettere della Direzione Generale e relativi allegati della CSA e DCOD⁸.

Pur avendo la seconda rilevazione coinvolto un *numero di dipendenti* maggiore (8.735) rispetto alla prima (8.661) – ha evidenziato una diminuzione nella partecipazione dei *rispondenti*: 2.671 contro i 2.881 della prima.

Entrambi i risultati sono superiori al target fissato dall'Amministrazione ma la media complessiva dei giudizi passa da 2,86 nella prima rilevazione a 2,79 nella seconda.

Inoltre, quasi tutti i valori relativi a ciascuna domanda evidenziano un peggioramento con una punta massima nei *Servizi del portale*: dal 3,47 della prima indagine al 2,50 della seconda.

Il solo parametro che manifesta un innalzamento – seppure molto lieve – è quello relativo alle *Attitudini e competenze del personale* la cui percezione aumenta di 1 punto.

Per quanto attiene la *Distribuzione dei giudizi a livello territoriale*: a fronte di un quadro di generale peggioramento rispetto alla prima rilevazione, si notano in particolare scostamenti più evidenti (colore arancio) per la Sede di Aosta (-6%), le DR Piemonte (-6%), Emilia Romagna (-5%) con un picco nel Friuli Venezia Giulia (-8%) che si colloca sotto il target di 2,60; migliorano invece i risultati di Trento (+4%) e delle D.R Calabria (+1%), Basilicata (+0,4%). La DR Toscana mantiene lo stesso valore nei due anni.

I *Giudizi aggregati categorie contrattuali* evidenziano anch'essi un abbassamento dei valori per il personale delle Funzioni Centrali - compresi dirigenti, professionisti e medici.

⁸ Lettere DG del 17.5.2019 prot. n. 5569; del 15.11.2019 prot n. 9027; del 12.02.2020 prot. n. 767; del 6.4.2020 prot. n. 1989.

5. Conclusioni

Il risultato della seconda indagine evidenzia il peggioramento, rispetto alla prima rilevazione, del livello complessivo di soddisfazione del personale interno rispetto ai servizi strumentali e di supporto. E' evidente che ciò richiede interventi di natura organizzativa e gestionale da parte dei responsabili.

Particolare attenzione richiede il dato riguardante i *servizi del portale*, probabilmente legato al cambiamento del sistema di rilevazione presenze e assenze e dati del personale.

Va segnalato anche il peggioramento dei risultati riguardanti i *servizi di welfare aziendale, trasporti interni e orientamento dell'Istituto ai bisogni dei dipendenti*.

Anche i *Giudizi aggregati categorie contrattuali* evidenziano un abbassamento dei valori.

Per quanto attiene all'analisi territoriale, si rileva un quadro di peggioramento generale rispetto alla prima rilevazione; si notano in particolare scostamenti più evidenti (colore arancio) per la Sede di Aosta (-6%), le DR Piemonte (-6%), Emilia Romagna (-5%). Il Friuli Venezia Giulia (-8%) si colloca sotto il target di 2,60. In miglioramento Trento (+4%) e le D.R Calabria (+1%), Basilicata (+0,4%). La DR Toscana mantiene nei due anni lo stesso valore.

Allegato n.1 – Questionario (rilevazione 25.11. 2019 - 9.12.2019)⁹

Questionario di Valutazione dei servizi Inail					
<i>Presentazione.....</i>					
(per la privacy) Ti informiamo che i tuoi dati personali saranno utilizzati esclusivamente per l'invito di adesione alle nostre indagini e che inoltre i dati raccolti saranno elaborati in modo aggregato sulla base delle risposte fornite dal campione di utenti, ai sensi del Regolamento Ue 2016/679, noto come Gdpr (General Data Protection Regulation)					
Indica quanto sei d'accordo con le affermazioni di seguito riportate assegnando un voto da 1 a 4 (1 = per niente; 2= poco; 3= abbastanza; 4= molto d'accordo). Nei casi in cui non hai elementi per esprimerti puoi selezionare la casella "non so".					
N.	DOMANDA	SCALA DI VALUTAZIONE			
1	Il mio luogo di lavoro è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche, presidiato dal trasporto pubblico.....)	1	2	3	4 non so
2	Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazio, luminosità, rumorosità, postazione di lavoro...) sono soddisfacenti	1	2	3	4 non so
3	Il mio luogo di lavoro è sicuro (impianti, misure antincendio, emergenza.....)	1	2	3	4 non so
4	Ho ricevuto informazioni e formazione appropriati sui rischi connessi alla mia attività lavorativa e sulle relative misure di prevenzione e protezione	1	2	3	4 non so
5	Ho le attitudini e le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro	1	2	3	4 non so
6	L'Inail investe sulle persone attraverso un'adeguata attività di formazione	1	2	3	4 non so
7	Il risultato della valutazione delle mie competenze aiuta a migliorare la mia prestazione	1	2	3	4 non so
8	Il servizio di valutazione è equo	1	2	3	4 non so
9	Riesco facilmente ad accedere alle informazioni necessarie per svolgere le attività di mia competenza (circolari, determine, sentenze, manuali operativi...)	1	2	3	4 non so
10	Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro	1	2	3	4 non so
11	I rapporti con altre unità organizzative sono facili e collaborative	1	2	3	4 non so
12	La comunicazione all'interno delle Strutture e delle Direzioni è adeguata	1	2	3	4 non so
13	Quando mi avvalgo dei servizi di Assistenza per problemi operativi e procedurali ricevo il supporto adeguato	1	2	3	4 non so
14	I servizi per il personale disponibili sul portale Inail facilitano la gestione della mia posizione lavorativa	1	2	3	4 non so

⁹ Lettera DG del 15.11.2019 prot. n. 9027.

15	Le comunicazioni/provvedimenti inviati agli utenti in merito all'istruttoria della pratica sono semplici e chiari	1	2	3	4	non so
16	I servizi on line presenti sul portale Inail e utilizzati dagli utenti esterni (Consulenti, Aziende, Lavoratori...) facilitano il processo di lavoro in Ufficio	1	2	3	4	non so
17	Il materiale comunicativo messo a disposizione del pubblico - volantini e brochure - facilita il mio lavoro	1	2	3	4	non so
18	Il sistema di assistenza multicanale (InailRisponde, Faq, Contact Center, SuperAbile....) contribuisce efficacemente all'attività di supporto	1	2	3	4	non so
19	Le azioni promosse dall'Inail a favore della conciliazione tra i tempi di lavoro e i tempi di vita sono soddisfacenti alle mie esigenze	1	2	3	4	non so
20	Il servizio viaggi e trasferte è adeguato	1	2	3	4	non so
21	I servizi di welfare aziendale (mensa, assicurazione salute, asilo nido...) sono adeguati	1	2	3	4	non so
22	I trasporti interni sono adeguati	1	2	3	4	non so
23	L'Inail è attento alla tutela ambientale	1	2	3	4	non so
24	L'Inail promuove l'orientamento al servizio e ai bisogni dei propri dipendenti	1	2	3	4	non so
Domanda aperta	Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, cosa bisogna migliorare	Breve commento				