

INAIL

**INDAGINE SPERIMENTALE DI
CUSTOMER SATISFACTION
RIVOLTA AI DIPENDENTI INAIL**
Report risultati

**DIREZIONE CENTRALE PER
L'ORGANIZZAZIONE DIGITALE**
Ufficio Processi e customer experience

DATI NON PERSONALI
DATI INTERNI

INAIL

DIREZIONE CENTRALE
PER L'ORGANIZZAZIONE
DIGITALE

Indice del documento

1.	GENERALITA'	
	TABELLA DELLE VERSIONI.....	3
	TERMINI ED ACRONIMI	3
	RIFERIMENTI.....	3
2.	INTRODUZIONE.....	
3.	ASPETTI METODOLOGICI.....	
3.1.1.	COMPOSIZIONE E PARTECIPAZIONE DEL CAMPIONE	
3.1.2.	SERVIZI OGGETTO DI VALUTAZIONE.....	
3.1.3.	MODALITÀ DI CALCOLO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE	
3.1.4.	CANALE DI RILEVAZIONE.....	
4.	RISULTATI.....	
4.1.1.	APPROFONDIMENTO – ANALISI DELLE DOMANDE	
4.1.1.1.	ASPETTI TANGIBILI DELLA PROPRIA SEDE (ORGANIZZAZIONE, ACCOGLIENZA, SICUREZZA DEGLI AMBIENTI)	
4.1.1.2.	DISPONIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	
4.1.1.3.	GESTIONE DELLE RISORSE.....	
4.1.1.4.	STRUMENTI DI LAVORO (ACCESSIBILITÀ MULTICANALE, EFFICACIA)	
4.1.1.5.	SERVIZI RIVOLTI AGLI UTENTI ESTERNI OGGETTO DI INDAGINE CS ESTERNA 14	
4.1.1.6.	SENSO DI APPARTENENZA ALL'INAIL	
4.1.2.	CONFRONTO I RISULTATI DI CUSTOMER SATISFACTION ESTERNA 2018.....	
4.1.3.	ANALISI TERRITORIALE.....	
4.1.1.	ANALISI PER CATEGORIA CONTRATTUALE.....	
5.	ANALISI RISPOSTE APERTE.....	
5.1.1.	OPPORTUNITÀ DI MIGLIORAMENTO	

1. GENERALITA'

Tabella delle Versioni

Vers.	Data	Classif. 1	Elabora	Verifica	Approva	Note
01	28/03/2019		M.R. Satriano -	P. Goretti	R. Grimaldi	

Termini ed Acronimi

Termine	Definizione
DCOD	Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale

Riferimenti

Identificativo	Descrizione
DCOD_Tmp_DocumentoWord 24/07/2018 ver. 1.3	Template di riferimento
DCOD_SICU_LGD_CLASSIFICAZIONE DATI	Schema di classificazione delle informazioni
DCOD_SICU_LGD_ETICHAETATU RAEGESTIONEDELLEINFORMAZIONI	Linee guida sulla corretta gestione delle informazioni in base alla loro etichettatura

¹ Le regole di classificazione sono riportate nel documento contenente lo schema di classificazione delle informazioni (par. Riferimenti)

2. INTRODUZIONE

L'Inail rappresenta uno degli attori principali del mondo lavorativo, con compiti che si estendono sull'intero ciclo di tutela del lavoratore, dalla prevenzione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, all'assicurazione contro gli infortuni e le malattie professionali, fino alla riabilitazione e al reinserimento del lavoratore infortunato.

Nell'ambito di tali attività, l'Istituto pone da sempre la persona e i dipendenti al centro del proprio sistema organizzativo, riconoscendo nell'ascolto e nella soddisfazione dell'utenza a cui si rivolge – lavoratori, datori di lavoro e dipendenti - i presupposti per garantire il miglioramento continuo dei servizi.

Con l'obiettivo di favorire la partecipazione degli Utenti interni al processo di misurazione della performance organizzativa, nel gennaio 2019 è stata effettuata per la prima volta una rilevazione di Customer Satisfaction (CS), a carattere sperimentale, per misurare il grado di soddisfazione dei dipendenti Inail, con riferimento ai servizi strumentali e di supporto a loro dedicati. Tale indagine si affianca a quella, ormai consolidata, rivolta all'utenza esterna.

3. ASPETTI METODOLOGICI

Come previsto dalle disposizioni dall'art. 19 bis, c. 3 del d.lgs. n. 150/2009 e s.m.i., riprese nella Determina del Presidente n. 526 del 19/12/2018 sul sistema di misurazione e valutazione della performance, la rilevazione è stata strutturata in modo da indagare aspetti relativi al rispetto delle tempistiche, l'affidabilità dei dati forniti, la collaborazione e disponibilità, oltre che la capacità di comunicazione, ed è volta a garantire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- misurare il grado di soddisfazione dell'utente interno riguardo ai servizi strumentali e di supporto a lui dedicati al fine di intraprendere eventuali azioni di miglioramento;
- misurare il livello di soddisfazione dell'utente interno nei confronti dei servizi Inail in correlazione con i risultati della Customer Satisfaction esterna, al fine di ottimizzare le valutazioni in merito all'adozione delle azioni di miglioramento e di innovazione del servizio in un'ottica utente-centrica.

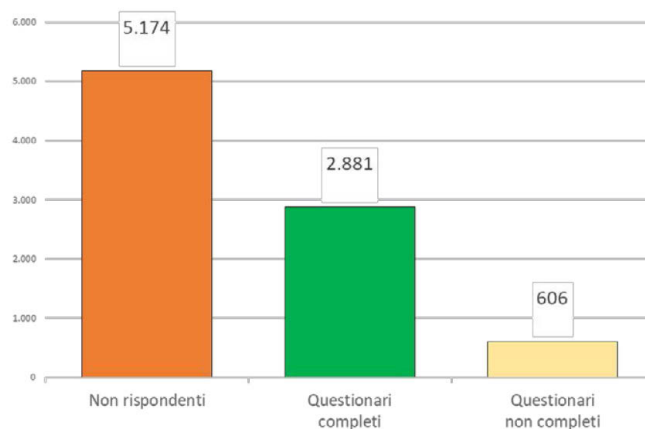
Di seguito si riportano i principali aspetti della metodologia.

3.1.1. Composizione e partecipazione del campione

Il periodo di rilevazione è stato di due settimane lavorative dal 21 gennaio 2019 al 4 febbraio 2019. L'indagine di CS interna all'Istituto ha coinvolto 8.661 dipendenti ai quali è stato inviato il link per accedere al questionario da compilare. Al termine del periodo di rilevazione 2.881 dipendenti (il 33% del personale coinvolto) ha partecipato all'iniziativa.

Il campione così costituito è da ritenere rappresentativo della popolazione di riferimento e il tasso di risposta soddisfacente se confrontato con quello di indagini svolte utilizzando la modalità via web-mail.

Figura 1: Composizione campione per rispondenza all'indagine CS 2019



Il campione così costituito, come evidenzia la Consulenza Statistica Attuariale, è da ritenere rappresentativo della popolazione di riferimento e il tasso di risposta

soddisfacente se confrontato con quello di indagini svolte utilizzando la modalità via web-mail.

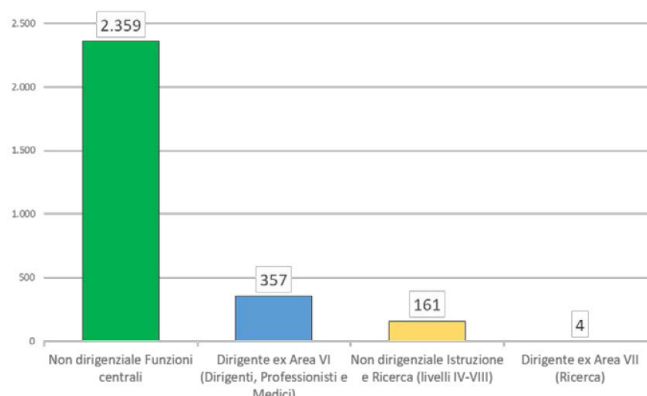
Da evidenziare la percentuale del 7% ca. di coloro che hanno iniziato a compilare il questionario ma non hanno terminato l'invio. Le risposte, pertanto, non sono state oggetto di elaborazione.

L'indagine ha interessato i dipendenti Inail, a tempo indeterminato e determinato, che rientrano nelle seguenti categorie contrattuali:

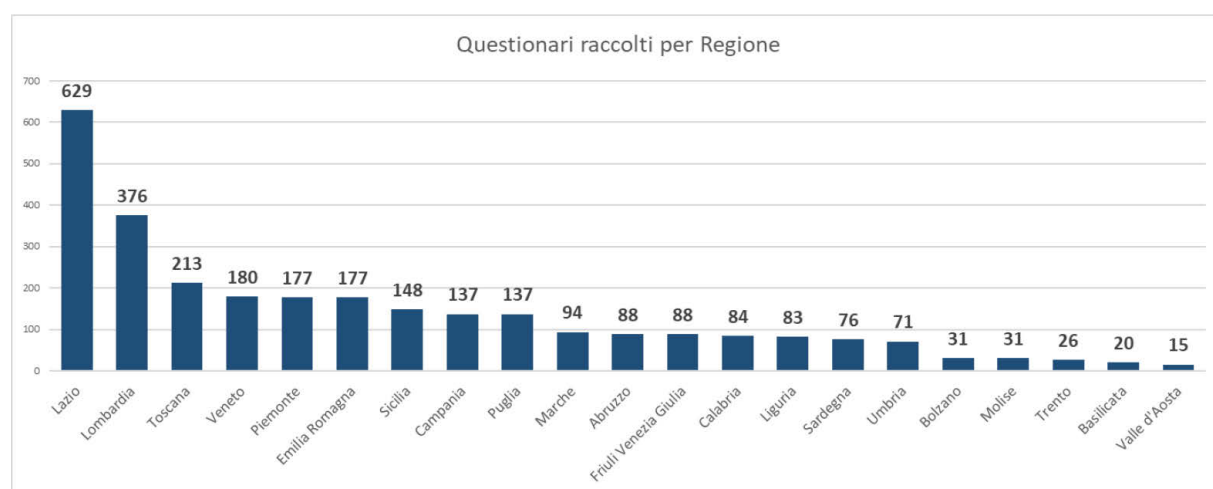
- Personale dirigente ex Area VI (Dirigenti – Professionisti e Medici)
- Personale dirigente ex Area VII (Ricerca)
- Personale non dirigenziale Funzioni centrali
- Personale non dirigenziale Istruzione e ricerca (livelli IV-VIII)

Analizzando la distribuzione rispetto alle categorie contrattuali, si evidenzia che il campione è suddiviso come di seguito:

Figura 2: Composizione questionari completi per tipologia di Utente all'indagine CS 2019



Analizzando la distribuzione territoriale, invece, il campione è distribuito a livello regionale come di seguito riportato:



3.1.2. Servizi oggetto di valutazione

Come indicato dalla delibera CiVIT n. 88/2010 la qualità dei servizi è stata articolata in quattro dimensioni:

- l'accessibilità, con le sottodimensioni di accessibilità fisica e accessibilità multicanale;
- la tempestività;
- la trasparenza;
- l'efficacia, con le sottodimensioni di conformità, affidabilità, completezza.

I servizi oggetto di rilevazione afferiscono alle seguenti aree di interesse:

- Aspetti tangibili della propria Sede di lavoro (organizzazione, accoglienza, sicurezza degli ambienti);
- Gestione delle risorse (organizzazione del lavoro; formazione; valutazione);
- Disponibilità delle informazioni;
- Strumenti di lavoro (accessibilità multicanale, efficacia);
- Servizi rivolti agli utenti esterni oggetto di indagine di Customer Satisfaction esterna;
- Senso di appartenenza all'Inail.

3.1.3. Modalità di calcolo del grado di soddisfazione

Il questionario si compone di 24 domande chiuse più una domanda a risposta aperta rispetto alle quali al rispondente è chiesto di assegnare un giudizio qualitativo all'affermazione posta nella domanda, rispetto alla quale l'utente può essere più o meno d'accordo o indifferente. Il giudizio qualitativo viene misurato attraverso una scala Likert a quattro valori "allargata" con un'ulteriore modalità di risposta ("Non so") per raccogliere il parere di coloro che sono "indifferenti" o che non sono in grado di esprimere un giudizio sulla specifica domanda. L'utente può dare quindi una delle seguenti risposte, alle quali è associato un valore numerico compreso tra 1 e 4:

- "Per niente d'accordo"
- "Poco d'accordo"
- "Abbastanza d'accordo"
- "Molto d'accordo"

Il grado di soddisfazione del rispondente è una sintesi dei giudizi espressi 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 domande. Occorre precisare che nel calcolo della media sono escluse le risposte "Non so" in quanto il rispondente, come detto precedentemente, manifesta la sua incapacità ad esprimere un giudizio. Il grado di soddisfazione complessivo e relativo agli aspetti di interesse (es. categoria contrattuale, territorio) è una media aritmetica dei giudizi medi

rilevati su ogni rispondente e aggregati rispetto all'aspetto preso in esame. Il grado di soddisfazione relativo alla singola domanda è analogamente calcolato come media aritmetica dei giudizi espressi dal campione. Il grado di soddisfazione complessivo espresso dalla media aritmetica assume necessariamente valori tra 1 e 4, rispettivamente livello minimo e massimo di soddisfazione.

Le elaborazioni statistiche sono state aggregate secondo i seguenti criteri:

- Media nazionale per ciascun indicatore
- Media complessiva aggregata a livello regionale
- Media complessiva aggregata per categoria contrattuale

3.1.4. Canale di rilevazione

I destinatari hanno ricevuto sulla propria mail aziendale (xxx@inail.it) un messaggio generato automaticamente dall'applicato Service Now con le istruzioni e il link per la compilazione del questionario. L'utente ha avuto la facoltà di scegliere se aderire o meno alla rilevazione.

In linea con le disposizioni normative per la protezione dei dati personali, quest'ultimi sono stati anonimizzati e cancellati.

Il questionario è stato reso disponibile per tutto il periodo della rilevazione nella sezione "Assistenza- I miei sondaggi" presente sul portale Inail del destinatario.

Dopo la prima settimana di rilevazione è stato inviato un sollecito tramite mail a tutti gli utenti che ancora non avevano aderito all'iniziativa.

Per i dipendenti della categoria ipo e non vedenti è stato previsto un ulteriore canale di rilevazione: l'utente ha ricevuto una mail con copia del questionario in formato accessibile da compilare e rinviare dalla propria postazione di lavoro dotata di lettore automatico. Inoltre, è stata attivata la possibilità di fare un'intervista telefonica con un operatore dedicato contattando uno dei numeri di telefono messi a disposizione.

I risultati della rilevazione saranno pubblicati su un Report di Sintesi e presentati nella *Relazione annuale sulla Performance Organizzativa Inail*.

4. RISULTATI

La rilevazione ha interessato 8.661 dipendenti Inail e ha registrato un tasso di partecipazione positivo del 33%, pari a 2.881 dipendenti che hanno partecipato all'indagine compilando il questionario.

In linea con il carattere sperimentale dell'indagine, è stato individuato il valore target di 2,5 (pari alla media dei valori compresi da 1 a 4).

Il giudizio medio complessivo a livello nazionale è stato pari a **2,86**, valore calcolato sulla scala di valutazione adottata (valori compresi da 1 a 4), un dato che si attesta al di sopra del **valore target di 2,5**.

Dall'analisi dei giudizi raccolti per ciascuna domanda del questionario risulta che le valutazioni più alte riguardano i seguenti aspetti:

- le attitudini e le competenze personali ai fini dello svolgimento dell'attività lavorativa (3,65)
- le funzioni del portale del dipendente per la gestione di assenze, richieste, ecc. (3,47)
- la formazione e l'informazione adeguata per i rischi connessi all'attività lavorativa e alle misure di prevenzione (3,25)

I giudizi più bassi, al di sotto del valore target (2,5), riguardano invece:

- i servizi di welfare aziendale (mensa, assicurazione salute, asilo nido...) (2,24)
- i trasporti interni (2,37)

Rispetto alla distribuzione dei giudizi medi complessivi a livello territoriale si osserva che le valutazioni medie più elevate sono state rilevate dalla Valle d'Aosta (3,12) e dall'Umbria (3,01), mentre le valutazioni medie più basse si sono registrate nella Provincia Autonoma di Trento (2,67) e in Basilicata (2,76).

Rispetto, invece, alle categorie contrattuali, altra variabile presa in esame, si osserva che i dirigenti del comparto Ricerca hanno espresso la valutazione media più elevata (3,07), mentre il personale non dirigenziale Funzioni centrali ha espresso la valutazione media più bassa (2,83).

A corredo della presente relazione si invita alla lettura della nota tecnica a cura della Consulenza Statistico Attuariale.

4.1.1. Approfondimento – Analisi delle risposte

La Media complessiva dei giudizi calcolata su una scala di valutazione da 1 a 4, è stata pari a **2,86**. Il dato è il risultato della media dei giudizi raccolti per ciascuno dei 24 aspetti indagati.

Di seguito si riporta la tabella relativa alla media complessiva dei giudizi raccolti per ciascuna domanda del questionario.

Figura 3 – Tabella Valutazioni medie per singola domanda

Domande del questionario	CS Interna 2019	
	Giudizio medio	Numero di risposte
Aspetti tangibili della propria sede	2,86	16.993
1. Il mio luogo di lavoro è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche, presidiato dal trasporto pubblico....)	3,17	2.870
2. Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazio, luminosità, rumorosità, postazione di lavoro...) sono soddisfacenti	2,93	2.873
3. Il mio luogo di lavoro è sicuro (impianti, misure antincendio, emergenza.....)	2,98	2.806
4. Ho ricevuto informazioni e formazione appropriati sui rischi connessi alla mia attività lavorativa e sulle relative misure di prevenzione e protezione	3,25	2.845
20. Il servizio viaggi e trasferte è adeguato	2,63	1.863
21. I servizi di welfare aziendale (mensa, assicurazione salute, asilo nido...) sono adeguati	2,24	2.234
22. I trasporti interni sono adeguati	2,37	1.502
Disponibilità delle informazioni	2,80	5.680
9. Riesco facilmente ad accedere alle informazioni necessarie per svolgere le attività di mia competenza (circolari, determine, sentenze, manuali operativi...)	2,90	2.855
11. I rapporti con altre unità organizzative sono facili e collaborative	2,87	2.84
12. La comunicazione all'interno delle Strutture e delle Direzioni è adeguata	2,70	2.825
Gestione delle risorse	2,93	16.652
5. Ho le attitudini e le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro	3,65	2.797
6. L'Inail investe sulle persone attraverso un'adeguata attività di formazione	2,67	2.835
7. Il risultato della valutazione delle mie competenze aiuta a migliorare la mia prestazione	2,66	2.794
8. Il servizio di valutazione è equo	2,52	2.735
10. Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro	3,09	2.838
19. Le azioni promosse dall'Inail a favore della conciliazione tra i tempi di lavoro e i tempi di vita soddisfano le mie esigenze	3,01	2.653
Senso di appartenenza Inail	2,61	5.028
23. L'Inail è attento alla tutela ambientale	2,73	2.330
24. L'Inail promuove l'orientamento al servizio e ai bisogni dei propri dipendenti	2,51	2.698
Servizi rivolti agli utenti esterni oggetto di indagine CS Esterna	2,67	9.368
15. Le comunicazioni/provedimenti inviati agli utenti in merito all'istruttoria della pratica sono semplici e chiari	2,57	2.607
16. I servizi on line presenti sul portale Inail e utilizzati dagli utenti esterni (Consulenti, Aziende, Lavoratori...) facilitano il processo di lavoro in Ufficio	2,93	2.254
17. Il materiale comunicativo messo a disposizione del pubblico - volantini e brochure - facilita il mio lavoro	2,58	2.338
18. Il sistema di assistenza multicanale (InailRisponde, Faq, Contact Center, SuperAbile....) contribuisce efficacemente all'attività di supporto	2,62	2.169
Strumenti di lavoro	3,28	5.643
13. Quando mi avvalgo dei servizi di Assistenza per problemi operativi e procedurali ricevo il supporto adeguato	3,08	2.813
14. Le funzioni del Portale del Dipendente facilitano la gestione della mia posizione lavorativa (assenze/monitoraggio presenze/ richieste...)	3,47	2.830
GIUDIZIO COMPLESSIVO	2,86	59.364

A livello complessivo, gli aspetti critici individuati con i valori al di sotto della media della scala di valutazione – 2,5 – evidenziati in rosso nella tabella, sono i seguenti:

- Trasporti interni
- Servizi di welfare aziendale

Invece, gli aspetti individuati con i valori superiori a 3 – coincidente al giudizio “abbastanza d’accordo” della scala di valutazione – evidenziati in verde nella tabella, sono i seguenti:

- Accessibilità fisica del luogo di lavoro
- Materiale informativo sui rischi relativi alle attività lavorative e sulle misure di prevenzione e protezione
- Competenze e attitudine per le attività lavorative
- Regole di comportamento
- Funzionalità Portale del Dipendente (assenze, monitoraggio presenze, etc.)
- Azioni di conciliazione casa lavoro

Di seguito sono illustrate le dimensioni e la descrizione dei relativi indicatori collegati a ciascuna domanda del questionario.

4.1.1.1. Aspetti tangibili della propria Sede (organizzazione, accoglienza, sicurezza degli ambienti)

*1. Il mio luogo di lavoro è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche, presidiato dal trasporto pubblico ...): Giudizio medio **3,17***

L’aspetto indagato è l’accessibilità fisica del proprio luogo di lavoro, in particolare se è presente il servizio di trasporto pubblico (fermate autobus), se è facilmente raggiungibile anche dai cittadini che arrivano per la prima volta in Sede, se sono presenti barriere architettoniche che ostacolano l’ingresso per coloro che hanno difficoltà fisiche.

*2. Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazio, luminosità, rumorosità, postazione di lavoro...) sono soddisfacenti: Giudizio medio **2,93***

L’aspetto indagato è l’organizzazione della postazione di lavoro personale, in particolare le caratteristiche che permettono di lavorare in maniera agevole, come la luminosità, l’esposizione a rumori e l’ampiezza degli spazi.

*3. Il mio luogo di lavoro è sicuro (impianti, misure antincendio, emergenza ...): Giudizio medio **2,98***

L’aspetto indagato è la percezione di sicurezza che ha il lavoratore sul proprio luogo di lavoro. In particolare se sono ritenute idonee le uscite di emergenza, i dispositivi antincendio e le indicazioni in caso di allarme.

*4. Ho ricevuto informazioni e formazione appropriati sui rischi connessi alla mia attività lavorativa e sulle relative misure di prevenzione e protezione: Giudizio medio **3,25***

L'aspetto indagato è il grado di soddisfazione della formazione in ambito di sicurezza sul luogo di lavoro, come le prove di evacuazione periodiche, i corsi periodici in materia di salute e sicurezza e le visite mediche preventive.

*20. Il servizio viaggi e trasferte è adeguato: Giudizio medio **2,63***

Oggetto di valutazione è il servizio messo a disposizione degli utenti per la gestione delle missioni al di fuori della propria Sede di Lavoro.

*21. I servizi di welfare aziendale (mensa, assicurazione salute, asilo nido...) sono adeguati: Giudizio medio **2,24***

Si è chiesta la valutazione di un insieme di servizi che aiutano a conciliare le esigenze lavorative con i propri bisogni personali e familiari. Alcuni servizi sono comuni a tutto il personale, vedi la polizza assicurativa e i buoni pasto; altri servizi sono attivi in particolari Sedi, vedi l'Asilo Nido o la mensa interna.

*22. I trasporti interni sono adeguati: Giudizio medio **2,37***

Si è chiesto di valutare il servizio navetta attivo in alcune Sedi Inail per facilitare i collegamenti tra le diverse Unità distribuite sul territorio.

4.1.1.2. Disponibilità delle informazioni

*9. Riesco facilmente ad accedere alle informazioni necessarie per svolgere le attività di mia competenza (circolari, determine, sentenze, manuali operativi...): Giudizio medio **2,90***

L'aspetto valutato è l'efficacia intesa come l'affidabilità del sistema di trasmissione e condivisione del materiale informativo relativo sia agli ambiti normativi e istituzionali sia agli ambiti operativi necessari per svolgere il lavoro assegnato (circolari, determine, sentenze, manuali operativi...)

*11. I rapporti con altre unità organizzative sono facili e collaborative: Giudizio medio **2,87***

Oggetto di valutazione è la qualità delle relazioni che si instaurano con gli altri settori/uffici per svolgere il lavoro assegnato (tra settore amministrativo e settore sanitario; tra Sede e Direzione Regionale; tra Direzioni Centrali diverse;...), in particolare: i tempi di risposta, il grado di collaborazione e condivisione, ...

*12. La comunicazione all'interno delle Strutture e delle Direzioni è adeguata: Giudizio medio **2,70***

In questo caso è stata valutato il grado di efficacia delle comunicazioni all'interno della stessa unità operativa

4.1.1.3. Gestione delle risorse

*5. Ho le attitudini e le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro: Giudizio medio **3,65***

L'aspetto indagato è la percezione che il lavoratore ha delle proprie conoscenze rispetto alle attività lavorative a cui è stato assegnato: la persona giusta al posto giusto.

*6. L'Inail investe sulle persone attraverso un'adeguata attività di formazione: Giudizio medio **2,67***

Oggetto di valutazione è la soddisfazione dell'attività formativa offerta a diverso titolo dall'Istituto, sia in modalità e-learning sia in modalità in "presenza".

*7. Il risultato della valutazione delle mie competenze aiuta a migliorare la mia prestazione: Giudizio medio **2,66***

L'aspetto valutato è l'efficacia delle votazioni del sistema di valutazione adottato dall'Inail, la Valutazione Apporto Partecipativo Individuale, in particolare si è chiesto un giudizio in merito all'utilità delle votazioni come presa di coscienza dei propri punti di forza professionale e dei punti da migliorare.

*8. Il servizio di valutazione è equo: Giudizio medio **2,52***

E' stata valutata l'equità del sistema di valutazione, intesa con le sottodimensioni della trasparenza del processo decisionale, della tempistica della notifica decisionale e della rappresentatività degli aspetti professionali valutati

*10. Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro: Giudizio medio **3,09***

Oggetto di valutazione è l'insieme delle regole comuni a tutto il gruppo di lavoro per la gestione del lavoro, così come previsto nel codice di comportamento di settore.

*19. Le azioni promosse dell'Inail a favore della conciliazione tra i tempi di lavoro e i tempi di vita sono soddisfacenti alle mie esigenze: Giudizio medio **3,01***

Oggetto di valutazione sono le azioni promosse dall'Inail per venire incontro alle esigenze personali del lavoratore: orario flessibile, part time, telelavoro, permessi, etc.

4.1.1.4. Strumenti di lavoro (accessibilità multicanale, efficacia)

*13. Quando mi avvalgo dei servizi di Assistenza per problemi operativi e procedurali ricevo il supporto adeguato: Giudizio medio **3,08***

E' stato chiesto di valutare l'efficacia del sistema di assistenza centrale gestito con ServiceNow, in particolare la capacità dell'assistenza interna di fornire una risposta esaustiva rispetto ai quesiti posti.

14. *Le funzioni del Portale del Dipendente facilitato la gestione della mia posizione lavorativa (assenze/monitoraggio presenze/ richieste...): Giudizio medio **3,47***

E' stato chiesto di valutare l'affidabilità del servizio Portale del Dipendente, in particolare la facilità di visionare e gestire le proprie presenze

4.1.1.5. Servizi rivolti agli utenti esterni oggetto di indagine CS esterna

15. *Le comunicazioni/provvedimenti inviati agli utenti in merito all'istruttoria della pratica sono semplici e chiari: Giudizio medio **2,57***

La dimensione indagata è la trasparenza intesa come la chiarezza delle informazioni contenute nelle comunicazioni inviate agli utenti esterni nell'ambito del processo di gestione della pratica del rapporto assicurativo o della pratica di infortunio/rendita.

16. *I servizi on line presenti sul portale Inail e utilizzati dagli utenti esterni (Consulenti, Aziende, Lavoratori...) facilitano il processo di lavoro in Ufficio: Giudizio medio **2,93***

Oggetto di valutazione è l'efficacia, intesa come la capacità del portale inail.it di semplificare il rapporto tra utente e Istituto.

17. *Il materiale comunicativo messo a disposizione del pubblico - volantini e brochure - facilita il mio lavoro: Giudizio medio **2,58***

La dimensione indagata è la trasparenza, intesa come la disponibilità del materiale comunicativo rivolto all'utenza esterna e disponibile presso le Sedi (opuscoli informativi, manifesti...)

18. *Il sistema di assistenza multicanale (InailRisponde, Faq, Contact Center, SuperAbile...) contribuisce efficacemente all'attività di supporto: Giudizio medio **2,62***

La dimensione indagata è l'accessibilità multicanale intesa come la capacità del servizio di assistenza esterna (numero verde, InailRisponde, Superabile, FAQ...) di facilitare l'accesso alle informazioni desiderate dall'utente esterno.

4.1.1.6. Senso di appartenenza all'Inail

Tale dimensione rappresenta il risultato delle attività che l'Inail ha messo in campo rispetto ai valori etici e sociali dei propri dipendenti.

23. *L'Inail è attento alla tutela ambientale: Giudizio medio **2,73***

24. *L'Inail promuove l'orientamento al servizio e ai bisogni dei propri dipendenti: Giudizio medio **2,51***

4.1.2. Confronto con i risultati di Customer Satisfaction Esterna 2018

Partendo dal presupposto che la qualità dei servizi forniti all'esterno è condizionata dalla qualità dei servizi e dei processi che hanno contribuito a produrlo e che coinvolgono direttamente e indirettamente il dipendente INAIL, si è tentato di mettere a confronto i risultati della Customer Interna Sperimentale con quelli della rilevazione periodica di Customer Satisfaction Esterna realizzata annualmente dall'Istituto.

Per poter confrontare le due rilevazioni, il questionario dell'indagine rivolta agli utenti interni presenta alcuni aspetti in comune a quello della CS Esterna: oltre alle domande raggruppate nella dimensione relativa a "Servizi rivolti agli utenti esterni oggetto di indagine CS esterna" sono compresi gli aspetti legati all'accessibilità fisica della Sede e all'efficacia delle competenze del personale in Sede.

L'analisi dei dati rappresentati nella tabella evidenzia che mediamente i giudizi esterni sono più alti dei corrispettivi interni. In entrambe le valutazioni, il valore più alto è stato ottenuto nel quesito 5 relativo alle competenze del personale dipendente.

Figura 4 – Confronto valutazioni medie per aspetti comuni con la Customer Satisfaction Esterna

Aspetti del questionario	CS Interna 2019	CS Esterna		
	Giudizio medio complessivo	Giudizio medio complessivo	Giudizio medio complessivo - Canale Web	Giudizio medio complessivo - Canale Sportello
Accessibilità fisica: comodità di raggiungere la sede dal punto di vista logistico	3,17	3,50	3,36	3,53
Efficacia (empatia): la competenza, la cortesia e la professionalità del personale della sede	3,65	3,73	3,44	3,78
Trasparenza: la chiarezza delle informazioni contenute nelle comunicazioni inviate per la gestione della pratica del rapporto assicurativo/infortunio	2,57	3,40	3,18	3,47
Efficacia (affidabilità): capacità dei servizi del Portale www.inail.it di semplificare il rapporto tra utente ed istituto	2,93	3,22	3,17	3,24
Trasparenza: la disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti dall'Istituto (opuscoli informativi, manifesti, ...)	2,58	3,43	2,90	3,50
Accessibilità multicanale: la facilità ad avere informazioni attraverso il servizio del Contact Center, SuperAbile, InailRisponde e Faq.	2,62	2,91	2,53	3,05

Analizzando in dettaglio i dati raccolti dai diversi canali di rilevazione attivati per la CS esterna, si evidenzia una maggiore omogeneità tra i giudizi medi complessivi della CS Interna e i risultati della CS esterna raccolti tramite il canale web. Poiché oltre il 60% del campione della CS esterna è composto da utenti che si recano presso la Sede, presumibilmente i risultati ottenuti dalla somministrazione del questionario tramite lo sportello ricomprendono aspetti di interazione con il personale, il quale può svolgere un ruolo importante nella percezione generale dei servizi Inail da parte dell'utente (ipotesi fra l'altro avvalorata dal punteggio alto relativamente ad aspetti di efficacia ed empatia 3,78).

4.1.3. Analisi territoriale

Al fine di verificare le valutazioni raccolte in base alla distribuzione territoriale, si è proceduto ad aggregare i giudizi medi complessivi a livello regionale. La regione dove si è registrata la valutazione media più bassa è rappresentata dal Trentino (Direzione Provinciale di Trento e relative Sedi pertinenti), con un valore pari a **2,67**, dato calcolato su 26 questionari raccolti, che rappresentano il 35% ca. della popolazione di riferimento della regione Trentino.

La regione, invece, dove si è registrata la valutazione media più alta è la Valle d'Aosta, con un valore pari a **3,12**. Il dato è calcolato su 15 questionari, che rappresentano il 56% ca. della popolazione di riferimento della Valle d'Aosta.

Figura 5: Tabella Valutazioni medie per regione

Regione	Media Giudizi	Questionari raccolti	Inviti	Tasso di partecipazione
Valle d'Aosta	3,12	15	27	55,6%
Umbria	3,01	71	174	40,8%
Calabria	2,97	84	236	35,6%
Marche	2,94	94	265	35,5%
Liguria	2,91	83	261	31,8%
Sardegna	2,91	76	218	34,9%
Veneto	2,90	180	501	35,9%
Piemonte	2,89	177	513	34,5%
Bolzano	2,89	31	70	44,3%
Abruzzo	2,87	88	252	34,9%
Molise	2,87	31	77	40,3%
Emilia Romagna	2,86	177	550	32,2%
Lazio	2,86	629	2170	29,0%
Sicilia	2,86	148	512	28,9%
Campania	2,85	137	550	24,9%
Puglia	2,85	137	419	32,7%
Toscana	2,83	213	558	38,2%
Lombardia	2,80	376	930	40,4%
Friuli Venezia Giulia	2,80	88	211	41,7%
Basilicata	2,76	20	92	21,7%
Trento	2,67	26	75	34,7%
Italia	2,86	2.881	8.661	33,3%

4.1.4. Analisi per categoria contrattuale

L'analisi dei giudizi aggregati per le categorie contrattuali dei rispondenti al questionario, ha evidenziato che la categoria che ha espresso una valutazione media complessiva più bassa, pari a **2,83**, è relativa al personale non dirigenziale delle Funzioni Centrali, il segmento più numeroso della popolazione di riferimento della rilevazione (2.359 questionari raccolti).

Invece, la categoria che ha espresso la valutazione media complessiva più alta, pari a **3,07**, è relativa ai Dirigenti ex Area VII (Ricerca), il segmento meno numeroso della popolazione di riferimento (4 questionari raccolti).

Figura 6: Tabella valutazioni medie per categoria contrattuale

Personale per categoria contrattuale	Media Giudizi	Questionari raccolti
Dirigente ex Area VII (Ricerca)	3,07	4
Dirigente ex Area VI (Dirigenti, Professionisti e Medici)	3,01	357
Non dirigenziale Istruzione e Ricerca (livelli IV-VIII)	3,00	161
Non dirigenziale Funzioni centrali	2,83	2359
Giudizio complessivo	2,86	2881

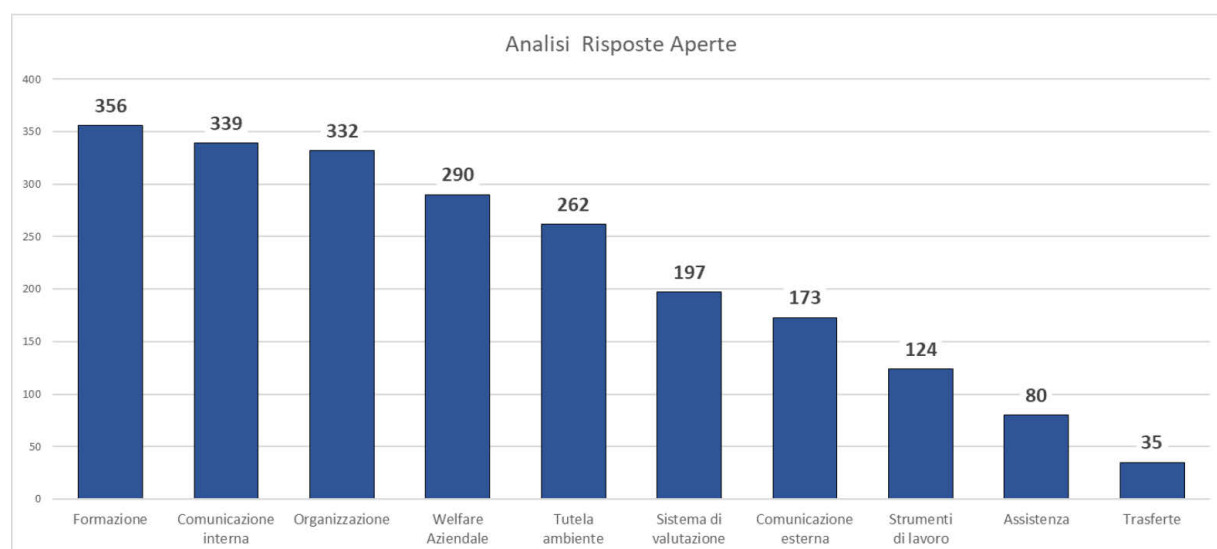
5. ANALISI RISPOSTE APERTE

Su un totale di 2.881 questionari completati, sono state censite **1.235** risposte valide alla domanda facoltativa del questionario "Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, cosa bisogna migliorare".

Le risposte fornite sono state corredate da suggerimenti e analisi delle criticità, rappresentando informazioni preziose per individuare i punti di vista dell'utenza interna rispetto alla realtà Inail.

Per ottimizzare tali dati, le risposte con i contenuti significativi sono state classificate a seconda delle aree tematiche trattate, conteggiandole più volte in caso di risposta multi-tematica.

Figura 7: Tematiche rilevate e frequenza



5.1.1. Opportunità di miglioramento

Di seguito si riportano le principali aree tematiche individuate con maggiore frequenza, descrivendo in forma sintetica le criticità rappresentate, i suggerimenti forniti dagli utenti ed il giudizio medio ottenuto per le relative domande presenti nel questionario.

1. Formazione (356 segnalazioni)

Le criticità: la modalità in *E-learning* viene considerata poco efficace se non accompagnata da una formazione "in aula". Una richiesta particolare specifica dagli operatori di front-office riguarda la formazione, sia sui contenuti ma anche sul rapporto da instaurare con gli utenti, considerato il loro ruolo di rappresentanti dell'Istituto verso l'esterno.

I Suggerimenti dell'utenza: ripristinare i corsi di formazione in aula al fine di avere anche uno scambio di esperienze lavorative tra i partecipanti e tra i docenti del corso con il valore aggiunto di accrescere le competenze normative e operative

nonché lo sviluppo di gruppi di lavoro spontanei. Al contempo, favorire a livello Regionale, i momenti di confronto fra le sedi per garantire una corretta diffusione e condivisione di buone prassi e uniformità nel *modus operandi*.

Giudizio medio registrato per le domande di riferimento:

6.L'Inail investe sulle persone attraverso un'adeguata attività di formazione: **2,67**

2. Comunicazione interna Strutture e Direzioni (339 segnalazioni)

Le criticità: le comunicazioni interne vengono gestite in maniera non strutturata sia all'interno della singola struttura che tra le diverse strutture. In particolare i contatti con le Direzioni Regionali e le Direzioni Centrali da parte delle Sedi operative risultano problematici: le novità normative e operative arrivano al personale di Sede in ritardo e in maniera poco chiara, favorendo criteri di interpretazione diversi che si traducono in modalità operative diverse sul territorio.

I Suggerimenti dell'utenza: incentivare la funzione di supporto da parte delle Direzioni Regionali e semplificare le comunicazioni (circolari, manuali, etc.) per un'interpretazione uniforme sul territorio.

Giudizio medio registrato per le domande di riferimento:

12. La comunicazione all'interno delle Strutture e delle Direzioni è adeguata: **2,70**

3. Organizzazione (332 segnalazioni)

Le criticità: eccessivi carichi di lavoro per la carenza di personale, inadeguata gestione delle risorse.

I Suggerimenti dell'utenza: regolamento di attribuzione incarichi da ottimizzare considerando anche altri dati, quali Curriculum Vitae ed esperienze lavorative maturate del dipendente valutato. Organizzazione più snella.

Giudizio medio registrato per le domande di riferimento:

10. Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro: **3,09**

11. I rapporti con altre unità organizzative sono facili e collaborative: **2,87**

4. Welfare aziendale (290 segnalazioni)

Le criticità: scarsa trasparenza in merito alla fruizione dei servizi di *welfare*, in particolare per la polizza sanitaria, le misure di conciliazione casa-lavoro, *Work Health Promotion*.

I Suggerimenti dell'utenza: estensione dei servizi di welfare aziendale, semplicità di accesso ai servizi compresi nella polizza sanitaria, attivazione dei servizi di welfare aziendale (es. mensa, asili) dove assenti.

Giudizio medio registrato per le domande di riferimento:

19. Le azioni promosse dall'Inail a favore della conciliazione tra i tempi di lavoro e i tempi di vita soddisfano le mie esigenze: **3,01**

21. I servizi di welfare aziendale (mensa, assicurazione salute, asilo nido...) sono adeguati: **2,24**

5. Tutela ambiente (262 segnalazioni)

Le criticità: eccessivo utilizzo della carta, mancato isolamento termico degli edifici, eccessiva acustica ambientale, errata gestione raccolta rifiuti.

I Suggerimenti dell'utenza: stazioni di ricariche per auto elettriche, manutenzione edifici ed impianti di riscaldamento, miglioramento della gestione dei rifiuti e smaltimento carta.

Giudizio medio registrato per le domande di riferimento:

23. L'Inail è attento alla tutela ambientale: **2,73**

6. Sistema di valutazione (197 segnalazioni)

Le criticità: poca trasparenza nel processo di valutazione, parametri di valutazione poco oggettivi (non sono presi in considerazione produttività, presenza in servizio e impegno lavorativo), totale assenza di colloquio in merito alle valutazioni.

I Suggerimenti dell'utenza: integrazione criteri di valutazione e *performance feedback*, possibilità di *job rotation* interna in base ai risultati delle valutazioni e alle competenze del dipendente, definizione di obiettivi oggettivamente misurabili e orientati alla crescita professionale.

Giudizio medio registrato per le domande di riferimento:

7. Il risultato della valutazione delle mie competenze aiuta a migliorare la mia prestazione: **2,66**

8. Il servizio di valutazione è equo: **2,52**

7. Comunicazione esterna (173 segnalazioni)

Le criticità: difficoltà di interpretazione dei provvedimenti da parte degli utenti esterni, provvedimenti non aggiornati o con informazioni incomplete, mancata chiarezza delle comunicazioni periodiche relative alla rendita, scarsa interazione con le unità organizzative esterne all'Istituto.

I Suggerimenti dell'utenza: campagna informativa e formativa (indirizzata a datori di lavoro, medici curanti, enti di patrocinio), predisposizione di linee guida per la fornitura di protesi ed ausili, ampliamento della categoria degli atti istruttori di GRAI (es. possibilità di inserire allegati), maggiore chiarezza nella comunicazione verso gli utenti (es. importo da pagare, provvedimenti di infortunio sia al lavoratore che al Datore di lavoro).

Giudizio medio registrato per le domande di riferimento:

15. Le comunicazioni/provvedimenti inviati agli utenti in merito all'istruttoria della pratica sono semplici e chiari: **2,57**

17. Il materiale comunicativo messo a disposizione del pubblico - volantini e brochure - facilita il mio lavoro: **2,58**

8. Strumenti di lavoro (124 segnalazioni)

Le criticità: difficoltà di utilizzo del portale Inail (es. reperibilità atti interni e documenti), scarsa comprensione delle procedure gestionali.

I Suggerimenti dell'utenza: revisione della *user experience* del portale Inail (ottimizzazione potenziale informativo, miglioramento accessibilità atti e provvedimenti, maggiore evidenza a *news* ed eventi), accessibilità a documenti normativi e tecnici (es. catalogazione per fonte ed argomenti delle normative), fruibilità delle banche dati esterne.

Giudizio medio registrato per le domande di riferimento:

9. Riesco facilmente ad accedere alle informazioni necessarie per svolgere le attività di mia competenza (circolari, determine, sentenze, manuali operativi...): **2,90**

14. Le funzioni del Portale del Dipendente facilitano la gestione della mia posizione lavorativa (assenze/monitoraggio presenze/ richieste...): **3,47**

9. Assistenza (80 segnalazioni)

Le criticità: problematiche legate alla condivisione e al rilascio di informazioni e procedure corrette da parte del service desk, mancanza di uniformità delle informazioni divulgate tra sedi, portale e Contact Center.

I Suggerimenti dell'utenza: migliorare il servizio di assistenza Service Now, formazione operatori Contact Center (es. inserimento RLS, etc.) attraverso una *repository* documentale e corsi online con aggiornamenti su normative e procedure.

Giudizio medio registrato per le domande di riferimento:

13. Quando mi avvalgo dei servizi di Assistenza per problemi operativi e procedurali ricevo il supporto adeguato: **3,08**

10. Trasferte (35 segnalazioni)

Le criticità: tempi dei rimborsi spesa eccessivamente lunghi, procedura di richiesta rimborso spese complicata.

I Suggerimenti dell'utenza: semplificazione procedura di rimborso spesa tramite sezione dedicata sul portale, ridurre i tempi di attesa dei rimborsi.

Giudizio medio registrato per le domande di riferimento:

20. Il servizio viaggi e trasferte è adeguato: **2,63**