



ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

DIREZIONE REGIONALE LAZIO
UFF. P.O.A. I. - Processo Organizzazione

RILEVAZIONE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI SEDE

Periodo ottobre 2015

REPORT DIREZIONE REGIONALE LAZIO

1 . OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Partendo dal principio che la soddisfazione dell'utenza e il miglioramento continuo dei servizi costituiscono un obiettivo costante delle scelte strategiche dell'Istituto, l'Inail ha adottato strumenti di ascolto per adeguare costantemente i servizi erogati ai bisogni attesi dai destinatari dei servizi stessi, tra cui in primo luogo un sistema per la rilevazione periodica (annuale) del grado di soddisfazione dell'utenza (*Customer Satisfaction – C.S.*), da utilizzare quale input primario per il miglioramento.

Il miglioramento continuo, infatti, nasce dalla consapevolezza che la soddisfazione dell'utente varia nel tempo e a seconda dei contesti, quindi la qualità percepita dai fruitori dei servizi deve essere rilevata con continuità e in maniera sistematica in modo da intervenire tempestivamente sulle criticità emerse in relazione anche al variare delle esigenze.

Il presente documento ha lo scopo di presentare i giudizi sui principali servizi erogati dalle Sedi dell' Inail Lazio, rilevati dall'ultima indagine di C.S. 2015.

2. METODOLOGIA

La rilevazione è rivolta ad un campione di utenti che ha usufruito, durante il periodo di riferimento (un anno), dei servizi erogati presso tutte le Sedi territoriali, appartenenti ad una delle seguenti categorie:

- Lavoratori** (Infortunato, Affetto da malattia professionale, Titolare di rendita, Delegato di infortunato, Patronato)
- Aziende** (Datore di lavoro/Azienda, Consulente, Incaricato di Associazione di categoria, Fattorino/Commesso)

Il giudizio dell'utente viene raccolto tramite **un questionario strutturato** parzialmente diversificato in funzione della tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori) interessata che risponde in forma anonima, nel rispetto della *privacy*.

Il giudizio viene espresso dall'utente attraverso la seguente scala di valutazione (scala Li-kert):

1. Per niente d'accordo (valore attribuito: 1)
2. Poco d'accordo (valore attribuito: 2)
3. Abbastanza d'accordo (valore attribuito: 3)
4. Molto d'accordo (valore attribuito: 4)
0. Non so (giudizio non espresso che viene elaborato come dato mancante).

Il questionario è somministrato all'utenza attraverso i seguenti canali di raccolta:

- Sportello fisico:** presso le Sedi dirigenziali (di tipo A). Il campione è costituito dagli utenti che si presentano, durante il periodo di rilevazione, a uno degli sportelli operativi delle Sedi.
- Web (mail):** il campione è costituito dagli *utenti Aziende* di tutte le Sedi del territorio, registrati nel Portale Punto Cliente o dei quali comunque si dispone dell'indirizzo di posta elettronica. L'utente può rispondere al questionario accedendo al link inviato al proprio indirizzo e mail con le istruzioni per l'auto compilazione e i termini per la restituzione.
- Contact Center (telefono):** il campione è costituito dagli *utenti Lavoratori* di tutte le Sedi del territorio estratti tra gli utenti di cui si dispone del recapito telefonico. I questionari sono somministrati tramite intervista telefonica effettuata dagli operatori del Contact Center Multimediale (CCM).

3. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Il numero totale di questionari raccolti tramite i 3 canali previsti è di **1.891**, così distribuiti (tabella n. 1):

Tabella n. 1

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	381	-	381
Sportello	290	720	1.010
Contact Center	-	500	500
Totale	671	1.220	1.891

Per la **categoria “Aziende”**, la tipologia di utenza che accede con **più frequenza agli sportelli** è risultata quella dei **Consulenti del lavoro**, dato congruente con quello relativo al settore di attività, il terziario, che risulta avere la maggiore percentuale di incidenza (cfr. tabelle n. 2 e 3).

Per la **categoria “Lavoratori”**, la tipologia di utenza che accede con **più frequenza agli sportelli** è risultata essere quella degli **Infortunati**, con una maggiore incidenza, per quel che riguarda la tipologia di professione, dei “Dirigenti / Quadri / Impiegati” seguiti da “Operai/manovali” (cfr. tabelle 2a e 4).

Tabella n. 2

Categoria (Aziende)	Numero di questionari
Datore di lavoro	176
Consulente del lavoro	443
Incaricato di Ass. di categoria	7
Fattorino / commesso	2
Altro	43
Non specificata	-
Totale	671

Tabella 2a

Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
Infortunato	1.000
Affetto da malattia professionale (M.P)	83
Delegato	8
Patronato	8
Titolare di rendita	114
altro	5
Non specificata	2
Totale	1.220

Tabella n. 3

Settore di attività (Aziende)	Numero di questionari
Agricoltura	1
Artigianato	67
Industria	49
Terziario	532
Altro	22
Totale	671

Tabella n. 4

Professione (Lavoratori)	Numero di questionari
Agricoltore	41
Artigiano	114
Dirigente / Quadro / Impiegato	484
Insegnante	66
Operaio / Manovale	374
Marittimo / Personale di Volo	1
Pensionato	25
Casalinga	5
Altro	110
Non specificata	-
Totale	1.220

Per quanto riguarda la nazionalità, l'utenza "Lavoratori" si differenzia da quella "Aziende" per un maggior numero di accessi di stranieri (7,3% di provenienza Ue ed extra UE, contro il 2,6% del settore "Aziende") (cfr. tabelle n. 5 e 5a).

Tabella n. 5

Nazionalità (aziende)	Numero di questionari
Italiana	650
Altri paesi UE	17
Extra UE	1
Non specificata	3
Totale	671

Tabella n. 5a

Nazionalità (lavoratori)	Numero di questionari
Italiana	1.129
Altri paesi UE	55
Extra UE	27
Non specificata	9
Totale	1.220

4. VALUTAZIONE IN SINTESI

Il giudizio medio complessivo riportato dalla regione Lazio si attesta su un valore pari a **3,40** che, seppur leggermente inferiore al giudizio medio regionale dell'anno precedente (**3,49**), non si discosta significativamente dalla media nazionale (**3,48**). Considerato che il valore-obiettivo è 3, il risultato raggiunto si può considerare oltremodo positivo.

Confrontando il giudizio medio per canale emerge una leggera discrepanza tra l'ottimo 3,54 relativo ai dati raccolti allo sportello ed i giudizi medi registrati nelle rilevazioni effettuate tramite e.mail (giudizio medio utenza "Aziende": 2,98) e contact center (giudizio medio utenza "Lavoratori": 3,28)", canali certo più impersonali ed asettici rispetto allo sportello "fisico".

Per quanto attiene ai giudizi medi espressi dall'utenza delle Unità dipendenti di questa Direzione regionale, si riporta un confronto con i risultati dell'anno precedente (tabella n. 6).

Dall'analisi dei dati sotto riportati emerge che **tutte le predette Direzioni si sono posizionate ben al di sopra del valore obiettivo**, pur con una lieve riduzione rispetto al giudizio dello scorso anno, tranne che la Direzione Territoriale di Roma Centro che è lievemente in crescita. La Direzione che riporta un giudizio più elevato, e maggiormente in linea con quello dello scorso anno, è quella di Latina – Frosinone, mentre le Direzioni che presentano una maggiore riduzione rispetto al giudizio dello scorso anno sono Roma Laurentino e Roma Tuscolano.

Tabella n. 6

Direzione Territoriale	Giudizio medio anno 2014	Giudizio medio anno 2015
Latina - Frosinone	3,47	3,46
Roma Centro - Viterbo	3,38	3,41
Roma Laurentino	3,56	3,38
Roma Nomentano - Rieti	3,44	3,40
Roma Tuscolano	3,60	3,36

Per un'analisi più dettagliata dei risultati, si riporta il giudizio medio delle singole sedi all'interno delle Direzioni territoriali (tabella n. 7).

Tabella n. 7

Sedi	Giudizio medio anno 2015
<i>D.T. Latina - Frosinone</i>	3,46
Latina	3,48
Frosinone	3,43
Cassino	3,45
Formia	3,40
<i>D.T. Roma Centro - Viterbo</i>	3,41
Roma Centro	3,40
Roma Aurelio	3,41
Viterbo	3,43
Civitavecchia	3,47
<i>D.T. Roma Laurentino</i>	3,38
<i>D.T. Roma Nomentano - Rieti</i>	3,40
Roma Nomentano	3,44
Rieti	3,28
Tivoli	3,17
<i>D.T. Roma Tuscolano</i>	3,36
Roma Tuscolano	3,35
Velletri	3,44

Come si evince dalla seguente tabella n. 8, la percentuale di giudizi negativi - a livello regionale - per ogni singolo servizio erogato (espressi mediante le risposte sintetiche predefinite “*Per niente d’accordo*” e “*Poco d’accordo*”) è risultata inferiore al valore obiettivo - considerato come fisiologico e pertanto accettabile stabilito in una misura non superiore al 15% - tranne che per i servizi di prevenzione, che totalizzano un 15,6%, con un giudizio medio, infatti, lievemente inferiore al 3. Le cause di tale disallineamento sono da ricercarsi probabilmente nella scarsa conoscenza - o fruizione - dei servizi in parola da parte dell’utenza abituale delle sedi; inoltre l’alta percentuale di “*Non so*” (pari a **17,9**) incide abbassando sensibilmente la media dei giudizi.

Le prestazioni ai lavoratori (sportello, economiche e sanitarie), invece, riportano un risultato decisamente positivo.

Tabella n. 8

	Media Giudizi	Per Niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Totale aspetti generali	3,38	1,7%	4,7%	43,6%	43,7%	6,3%
Tot. aspetti specifici Aziende	3,29	1,8%	8,6%	46,2%	39,9%	3,6%
Tot aspetti specifici prevenzione	2,99	3,3%	12,3%	48,3%	18,2%	17,9%
Tot. aspetti specifici Lavoratori – servizi di sportello	3,50	0,3%	2,6%	43,2%	53,3%	0,5%
Tot. aspetti specifici Lavoratori - Prestazioni Economiche	3,38	0,8%	3,1%	48,5%	40%	7,5%
Tot. aspetti specifici Lavoratori - Prestazioni. Sanitarie	3,49	0,4%	2,5%	42,7%	51%	3,3%

Di seguito verranno analizzati in maggiore dettaglio i giudizi sui singoli servizi erogati agli utenti.

5. GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE

I giudizi espressi si collocano tutti ben al di sopra dei valori-obiettivo (cfr. tabella n. 9). Le D.T. Roma Centro – Viterbo, Roma Nomentano – Rieti e Roma Tuscolano si pongono di poco al di sotto del valore medio regionale.

C'è da evidenziare, comunque, che questa sezione del questionario attiene sia ad aspetti generali del servizio INAIL (utilizzo del portale istituzionale, del contact center, ecc.), sia ad aspetti logistici (raggiungibilità della sede, servizio informazioni, ecc.), non riconducibili direttamente ai servizi di sede.

Tabella n. 9

Direzione Territoriale	Giudizio medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Latina - Frosinone	3,44	1,3%	3,1%	42%	46,4%	7,3%
Roma Centro - Viterbo	3,37	2,6%	6%	39,1%	45,9%	6,4%
Roma Laurentino	3,40	0,7%	2,6%	49,1%	41,9%	5,7%
Roma Nomentano - Rieti	3,37	1%	6,3%	43%	42,1%	7,6%
Roma Tuscolano	3,35	2,4%	4,6%	45,8%	42,3%	5%

6. GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO

Anche per questa categoria di servizi non si registrano giudizi inferiori ai valori obiettivo (cfr. tabella n. 10), pur risultando al di sotto della media regionale - e dei servizi ai lavoratori in particolare (cfr. paragrafi 8, 9 e 10). Tale disomogeneità di giudizio può essere causata dalla diversa tipologia di utenti e dei servizi ad essi forniti: l'utenza aziende, infatti, utilizzando prevalentemente i servizi on line, si può trovare più frequentemente di fronte a problematiche tecniche di funzionalità del portale e delle procedure ad esso collegate.

Tabella n. 10

Direzione Territoriale	Giudizio medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Latina - Frosinone	3,37	1,1%	7%	43%	44,4%	4,5%
Roma Centro - Viterbo	3,21	2,8%	12,2%	45,4%	39,2%	0,4%
Roma Laurentino	3,31	1,4%	4,8%	51,3%	37,1%	5,4%
Roma Nomentano - Rieti	3,26	1%	9,8%	48%	36,6%	4,6%
Roma Tuscolano	3,32	1,8%	7,5%	44,5%	41,5%	4,8%

7. GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – PREVENZIONE

I servizi per la prevenzione e la sicurezza sul lavoro sono quelli che hanno riportato il giudizio più negativo, in alcuni casi al di sotto del valore obiettivo. Le cause sono da ricercarsi probabilmente nella scarsa conoscenza, o fruizione, di tali servizi da parte dell'utenza abituale delle sedi. L'alta percentuale di "Non so" (17,9% come media regionale), ovviamente, incide abbassando la media dei giudizi (cfr. tabella n. 11).

A tale riguardo si evidenzia una probabile scarsa consapevolezza degli utenti riguardo i servizi per la prevenzione di cui gli stessi possono usufruire allo sportello aziende (ad es. ISI, OT 24, ecc.) e non (iniziative di formazione/informazione destinate a target specifici di lavoratori, protocolli d'intesa con le Parti sociali, ecc.) e riguardo alle informazioni non direttamente disponibili in sede (ad es. portale istituzionale, contact center, ecc.).

Tabella n. 11

Direzione Territoriale	Giudizio medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Latina - Frosinone	2,95	4%	13,6%	40%	17,6%	24,8%
Roma Centro - Viterbo	2,86	4,3%	16,6%	49,7%	13,4%	16%
Roma Laurentino	3,16	0,8%	6,8%	60,2%	22,9%	9,3%
Roma Nomentano - Rieti	3,06	2,9%	9,8%	51%	20,6%	15,7%
Roma Tuscolano	3	3,8%	12%	41,4%	19,5%	23,3%

8. GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO

I servizi allo sportello “Lavoratori” possono considerarsi la **“Punta di diamante”** nei rapporti tra le Sedi Inail del Lazio e l’utenza. Servizi che, oltre alle indispensabili conoscenze specifiche, richiedono anche una particolare abilità relazionale, considerata la tipologia di utenti trattata. I giudizi sono ben al di sopra del valore obiettivo e risultano particolarmente positivi per le D.T. di Roma Centro - Viterbo e Latina - Frosinone (cfr. tabella n. 12).

Tabella n. 12

Direzione Territoriale	Giudizio medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Latina - Frosinone	3,59	0%	1,3%	37,8%	59,4%	1,5%
Roma Centro - Viterbo	3,60	0%	1,2%	37,5%	61,2%	0,1%
Roma Laurentino	3,39	0%	1,6%	57,6%	40,8%	0,0%
Roma Nomentano - Rieti	3,49	0,1%	3,9%	42,4%	53%	0,6%
Roma Tuscolano	3,45	1,2%	4,1%	43%	51%	0,7%

9. GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Tale categoria di prestazioni ha ricevuto un giudizio leggermente inferiore rispetto ai servizi di sportello, risentendo probabilmente dello stato di particolare necessità, disagio - e quindi aspettativa - dell’utenza “Lavoratori” rispetto ad una prestazione economica.

I giudizi si attestano comunque **ben al di sopra dei valori - obiettivo** (cfr. tabella n. 13).

Tabella n. 13

Direzione Territoriale	Giudizio medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Latina - Frosinone	3,48	1,2%	1,4%	42,2%	47,9%	7,3%
Roma Centro e pertinenze	3,43	0,7%	2,7%	45,2%	44,2%	7,3%
Roma Laurentino	3,30	0,2%	2,3%	59,8%	31,1%	6,7%
Roma Nomentano e pertinenze	3,40	0,8%	3,6%	44%	40,9%	10,7%
Roma Tuscolano e pertinenze	3,31	1,3%	4,8%	51,7%	36,6%	5,7%

10. GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE

Altra “**Punta di diamante**” del servizio reso dalle sedi del Lazio sono le prestazioni sanitarie, valutate molto positivamente dagli utenti (cfr. tabella n. 14).

Tabella n. 14

Direzione Territoriale	Giudizio medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Latina - Frosinone	3,57	0,6%	1,5%	37%	58,3%	2,6%
Roma Centro - Viterbo	3,54	0,1%	1,2%	42,3%	53,4%	2,9%
Roma Laurentino	3,50	0%	1,1%	47,9%	50,5%	0,5%
Roma Nomentano - Rieti	3,47	0,3%	4,1%	40,5%	48,9%	6,2%
Roma Tuscolano	3,42	0,9%	4,1%	44,6%	46,9%	3,5%

11. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

La Direzione regionale Lazio, anche attraverso il monitoraggio dei dati raccolti tramite il **sistema “emoticon”**, effettua una costante valutazione dei giudizi espressi dagli utenti in merito all'erogazione dei servizi di sede.

Un'attenzione particolare viene prestata alla rilevazione di eventuali criticità e all'individuazione di soluzioni organizzative alle stesse, che vengono diffuse su tutto il territorio di competenza al fine di pervenire ad una omogeneità di comportamenti che garantisca un sempre migliore livello di qualità nel servizio offerto agli utenti.

Per quanto riguarda i servizi di prevenzione, che hanno ottenuto un giudizio più basso rispetto agli altri, al fine di ottenere un feedback più mirato per apportare le necessarie azioni di miglioramento, si procederà con azioni di sensibilizzazione dell'utenza, a livello locale, affinché la stessa possa acquisire maggiore conoscenza e consapevolezza dei servizi per la prevenzione - disponibili allo sportello aziende (ad es. ISI, OT 24, ecc.) e non (iniziative di formazione/informazione destinate a target specifici di lavoratori, protocolli d'intesa con le Parti sociali, ecc.), nonché di informazioni non direttamente riconducibili alla sede (ad es. portale istituzionale, contact center, ecc.).

Infatti, una risposta così al di sotto del giudizio medio degli altri servizi di sportello induce a pensare che l'utenza non abbia ancora piena consapevolezza degli ambiti prevenzionali di cui si occupa l'Istituto e delle iniziative, intraprese dallo stesso, per la diffusione e promozione della cultura della sicurezza.

A tal proposito si segnala che la Direzione Regionale ha, stipulato, a tal fine - nel periodo da ottobre 2015 ad aprile 2016 - una serie di Protocolli d'intesa:

- Con EBIT e O.P. Provinciale Commercio e Terziario di Roma e provincia, per la prevenzione dei disturbi muscolo-scheletrici
- Con OPRA Lazio per lo sviluppo di azioni di sostegno al ruolo dei rappresentanti di lavoratori per la sicurezza.

- Con P.F.L. Organismo paritetico del settore edile per la realizzazione di azioni a carattere informativo/promozionale e per la diffusione di buone prassi e buone tecniche.

La stessa Direzione, da ultimo, ha – altresì - avviato le procedure per l'attivazione di un protocollo d'intesa con la Regione Lazio, partner istituzionale privilegiato, per lo svolgimento delle attività di comune interesse, nella consapevolezza che operare in sinergia sia la modalità vincente per aumentare efficienza ed efficacia delle attività di prevenzione sul territorio.

E', inoltre, in fase di stipula un protocollo d'intesa con la OPR Lazio, Organismo paritetico per lo spettacolo, per la diffusione e promozione della cultura della sicurezza.

Nel contempo, sempre al predetto fine di maggiore promozione delle iniziative in ambito prevenzionale, la Direzione regionale Lazio sta programmando le seguenti iniziative a livello locale:

- l'apertura di uno sportello informativo presso le sedi sulle attività di prevenzione;
- la realizzazione di incontri informativi con le associazioni datoriali direttamente presso le strutture territoriali.