

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2017

DIREZIONE REGIONALE LAZIO
Ufficio POAI

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE	
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	3
1.3.	METODOLOGIA	3
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	
3.	SINTESI DEI RISULTATI.....	
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE.....	9
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE.....	
5.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE.....	10
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO.....	10
5.3	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - PREVENZIONE	11
5.4	GIUDIZI SPECIFICI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - SPORTELLO.....	12
5.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE.....	13
5.6.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE.....	14
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	

1. INTRODUZIONE

1.1. 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. 2017.

1.2. 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 e Lavoratori* 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.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Il numero totale di questionari raccolti tramite i 2 canali previsti è di 1.546, così distribuiti (tabella n. 1):

Tabella n. 1

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	154	181	335
Sportello	351	860	1211
Totale	505	1041	1.546

Come per gli ultimi anni, nella 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 (cfr. tabella 2a), con una maggiore incidenza, per quel che riguarda la tipologia di professione, dei "Operai/manovali" seguiti da "Dirigenti / Quadri / Impiegati" (cfr. tabella 4). Rispetto alla rilevazione dello scorso anno, questo ultimo dato è in controtendenza, infatti nel 2016 la categoria "Dirigenti, quadri impiegati" era al primo posto, seguita da "Operai, manovali".

Tabella n. 2

Categoria (Aziende)	Numero di questionari
Datore di lavoro	140
Consulente del lavoro	326
Incaricato di Ass. di categoria	15
Fattorino / commesso	7
Altro	16
Non specificata	1
Totale	505

Tabella 2a

Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
Infortunato	817
Affetto da malattia professionale (M.P)	73
Delegato	12
Patronato	12
Titolare di rendita	101
altro	22
Non specificata	4
Totale	1.041

Tabella n. 3

Settore di attività (Aziende)	Numero di questionari
Agricoltura	1
Artigianato	49
Industria	41
Terziario	395
Altro	19
Totale	505

Tabella n. 4

Professione (Lavoratori)	Numero di questionari
Agricoltore	44
Artigiano	95
Dirigente / Quadro / Impiegato	328
Insegnante	92
Operaio / Manovale	359
Marittimo / Personale di Volo	2
Pensionato	17
Casalinga	7
Altro	92
Non specificata	5
Totale	1.041

Per quanto riguarda la nazionalità, l'utenza "Lavoratori" si differenzia da quella "Aziende" per un maggior numero di accessi di stranieri (12,1% di provenienza Ue ed extra UE, contro il 3,5% del settore "Aziende") (cfr. tabelle n. 5 e 5a). Entrambi i valori, comunque, sono in aumento rispetto alla rilevazione dello scorso anno.

Tabella n. 5

Nazionalità (aziende)	Numero di questionari
Italiana	485
Altri paesi UE	11
Extra UE	7
Non specificata	2
Totale	505

Tabella n. 5a

Nazionalità (lavoratori)	Numero di questionari
Italiana	912
Altri paesi UE	70
Extra UE	56
Non specificata	3
Totale	1.041

3. SINTESI DEI RISULTATI

Il giudizio medio complessivo riportato dalla regione Lazio si attesta su un valore pari a **3,52** in linea con il giudizio medio regionale dell'anno precedente (**3,53**) e con la media nazionale (**3,53**). Considerato che il valore-obiettivo è 3, il risultato raggiunto si può considerare oltremodo positivo.

Confrontando il giudizio medio per canale emerge una discrepanza tra l'ottimo giudizio relativo ai dati raccolti allo sportello (3,62) ed il giudizio medio registrato nella rilevazione effettuata tramite e-mail-web (3,04), che, tuttavia, rappresenta circa il 20% dell'utenza intervistata. Tale differenza può essere causata dalla "impersonalità" del canale utilizzato.

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 al di sopra del valore obiettivo e che la sola Direzione territoriale di Roma Nomentano - Rieti registra un miglioramento rispetto ai risultati ottenuti nell'anno precedente.

Tabella n. 6

Direzione Territoriale	Giudizio medio anno 2016	Giudizio medio anno 2017
Latina - Frosinone	3,53	3,45
Roma Centro - Viterbo	3,50	3,49
Roma Laurentino	3,56	3,56
Roma Nomentano - Rieti	3,49	3,56
Roma Tuscolano	3,56	3,56

Per un'analisi più dettagliata dei risultati, si riporta il giudizio medio delle singole sedi all'interno delle Direzioni territoriali (tabella n. 7), dalla quale emerge il trend di un generale abbassamento del giudizio medio complessivo, ancor più evidente nelle sedi di tipologia B e C. Tale dato può essere attribuito alla "impersonalità" del canale utilizzato: nelle sedi di questa tipologia, infatti, la rilevazione non prevede la compilazione diretta dei questionari in sede da parte dell'utenza, ma l'acquisizione dei giudizi via e mail. Le sedi di Viterbo, Tivoli e Velletri riportano un dato considerevolmente inferiore a quello dello scorso anno, addirittura al di sotto del valore obiettivo.

Tabella n. 7

Sedi	Giudizio medio anno 2016	Giudizio medio anno 2017
<i>D.T. Latina - Frosinone</i>		
Latina	3,59	3,48
Frosinone	3,31	3,16
Cassino	3,76	3,05
Formia	3,31	3,11
<i>D.T. Roma Centro - Viterbo</i>		
Roma Centro	3,55	3,50
Roma Aurelio	3,29	3,35
Viterbo	3,48	2,91
Civitavecchia	3,30	3,43
<i>D.T. Roma Laurentino</i>	3,56	3,56
<i>D.T. Roma Nomentano - Rieti</i>		
Roma Nomentano	3,50	3,59
Rieti	3,54	3,34
Tivoli	3,42	2,95
<i>D.T. Roma Tuscolano</i>		
Roma Tuscolano	3,58	3,55
Velletri	3,37	2,27

4. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE

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% - anche per i servizi di prevenzione, che lo scorso anno risultavano al di sopra di tale valore.

Le prestazioni ai lavoratori (sportello, economiche e sanitarie), riportano, come lo scorso anno, 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	3,48	1,8%	4,0%	36,1%	53,3%	4,8%
Tot. aspetti specifici Aziende	3,47	0,9%	4,0%	41,1%	52,0%	2,0%
Tot aspetti specifici prevenzione	3,23	0,6%	6,6%	51,2%	27,3%	14,3%
Tot. aspetti specifici Lavoratori - servizi di sportello	3,59	1,0%	3,3%	30,6%	63,7%	1,3%
Tot. aspetti specifici Lavoratori - Prestazioni Economiche	3,56	1,8%	2,4%	30,2%	58,4%	7,1%
Tot. aspetti specifici Lavoratori - Prestazioni. Sanitarie	3,58	1,3%	2,4%	32,4%	60,7%	3,2%

5. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE

In generale si rileva che i giudizi espressi attraverso il canale mail - web sono sensibilmente al di sotto di quelli espressi tramite questionario, ma la minore numerosità dei rispondenti rende questo dato meno significativo (circa il 20% degli utenti intervistati).

5.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

I giudizi espressi si collocano tutti al di sopra dei valori-obiettivo (cfr. tabella n. 9).

I giudizi espressi tramite mail web per le Direzioni territoriali di Roma laurentino (2,99) e Roma tuscolano (2,66) risultano sensibilmente inferiori a quelli espressi allo sportello e di sotto del valore obiettivo.

Tabella n. 9

Direzione Territoriale	Giudizio medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Latina - Frosinone	3,42	0,9%	4,2%	41,7%	44,0%	9,2%
Roma Centro - Viterbo	3,48	1,7%	2,3%	39,6%	51,8%	4,6%
Roma Laurentino	3,52	1,9%	2,7%	34,7%	57,3%	3,4%
Roma Nomentano - Rieti	3,56	2,2%	5,0%	24,5%	61,3%	7,1%
Roma Tuscolano	3,40	2,2%	6,0%	40,2%	50,0%	1,7%

5.2. 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, per alcune sedi, al di sotto della media regionale e dei servizi ai lavoratori in particolare. 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, non riconducibili direttamente alla competenza territoriale.

Tabella n. 10

Direzione Territoriale	Giudizio medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Latina - Frosinone	3,35	0,3%	4,5%	54,1%	39,0%	2,1%
Roma Centro - Viterbo	3,39	2,2%	2,9%	46,5%	45,3%	3,2%
Roma Laurentino	3,69	0,0%	1,9%	27,0%	70,0%	1,1%
Roma Nomentano - Rieti	3,59	0,9%	5,2%	27,3%	65,8%	0,9%
Roma Tuscolano	3,44	0,4%	5,8%	42,4%	49,3%	2,2%

5.3. 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 basso. Le cause sono da ricercarsi probabilmente nella scarsa fruizione di tali servizi da parte dell'utenza abituale delle sedi, il numero di risposte date risulta, infatti, inferiore rispetto ad altri servizi.

Il dato è, comunque, in netto miglioramento rispetto allo scorso anno, non sono stati espressi giudizi al di sotto del valore obiettivo, a conferma della efficacia delle azioni di miglioramento poste in essere. Anche la percentuale di risposte "non so" è inferiore allo scorso anno, a seguito, probabilmente, delle iniziative di comunicazione ed informazione adottate.

I giudizi espressi tramite mail web per le Direzioni territoriali di Roma Centro – Viterbo (2,84), Roma laurentino (2,83) e Roma tuscolano (2,61) risultano sensibilmente inferiori a quelli espressi allo sportello e di sotto del valore obiettivo.

Tabella n. 11

Direzione Territoriale	Giudizio medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Latina - Frosinone	3,04	0,9%	4,5%	55,5%	9,1%	30,0%
Roma Centro - Viterbo	3,24	0,7%	6,6%	51,5%	28,7%	12,5%
Roma Laurentino	3,49	0,0%	4,5%	37,5%	50,0%	8,0%
Roma Nomentano - Rieti	3,18	0,0%	10,5%	55,3%	27,6%	6,6%
Roma Tuscolano	3,17	1,1%	7,6%	55,4%	25,0%	10,9%

5.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori - SERVIZI DI SPORTELLO

I servizi allo sportello "Lavoratori" possono considerarsi un fattore di elevata qualità 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 espressi tramite mail web per le Direzioni territoriali di Roma nomentano - Rieti (2,68) e Roma tuscolano (2,86) risultano sensibilmente inferiori a quelli espressi allo sportello e di sotto del valore obiettivo, tuttavia tali valori non inficiano il giudizio complessivo che resta comunque oltremodo positivo.

Tabella n. 12

Direzione Territoriale	Giudizio medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Latina - Frosinone	3,60	0,0%	2,0%	33,7%	58,8%	5,6%
Roma Centro - Viterbo	3,61	0,3%	0,9%	35,8%	61,5%	1,4%
Roma Laurentino	3,58	1,2%	3,0%	31,6%	63,2%	1,0%
Roma Nomentano - Rieti	3,53	2,2%	7,7%	24,7%	64,3%	1,1%
Roma Tuscolano	3,63	0,9%	2,5%	28,8%	67,7%	0,0%

5.5 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 al di sopra dei valori - obiettivo (cfr. tabella n. 13).

I giudizi espressi tramite mail web per le Direzioni territoriali di Latina Frosinone (2,70), Roma nomentano - Rieti (2,86) e Roma tuscolano (2,81) risultano sensibilmente inferiori a quelli espressi allo sportello e di sotto del valore obiettivo, anche in questo caso non incidendo sul giudizio positivo finale.

Tabella n. 13

Direzione Territoriale	Giudizio medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Latina - Frosinone	3,52	2,2%	2,2%	26,3%	48,1%	21,2%
Roma Centro - Viterbo	3,53	1,5%	1,6%	34,8%	53,4%	8,7%
Roma Laurentino	3,54	1,9%	2,2%	34,7%	58,2%	2,9%
Roma Nomentano - Rieti	3,57	2,6%	4,2%	23,3%	62,2%	7,8%
Roma Tuscolano	3,62	1,0%	2,0%	29,6%	63,9%	3,5%

5.6 Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

Altro fattore di alta qualità del servizio reso dalle sedi del Lazio sono le prestazioni sanitarie, valutate molto positivamente dagli utenti (cfr. tabella n. 14), nonostante i giudizi espressi tramite mail web per le Direzioni territoriali di Latina Frosinone (2,63) e Roma tuscolano (2,62) risultino sensibilmente inferiori a quelli espressi allo sportello e di sotto del valore obiettivo.

Tabella n. 14

Direzione Territoriale	Giudizio medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Latina - Frosinone	3,54	2,0%	2,3%	34,2%	58,9%	2,6%
Roma Centro - Viterbo	3,45	0,6%	1,7%	47,4%	45,7%	4,6%
Roma Laurentino	3,62	1,2%	2,8%	28,3%	66,9%	0,9%
Roma Nomentano - Rieti	3,64	1,1%	2,8%	24,1%	64,8%	7,1%

Roma Tuscolano	3,60	1,7%	2,2%	29,6%	65,2%	1,2%
-------------------	------	------	------	-------	-------	------

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Dall'analisi delle risposte fornite dall'utenza alla domanda aperta, le criticità maggiormente riscontrate sono inerenti al contact center, alla funzionalità del sito web e dei servizi online, nonché ai tempi di attesa, in particolare, per le visite mediche.

Per quanto attiene all'ultimo aspetto evidenziato, di diretta competenza delle sedi territoriali, la Direzione regionale ha avviato piani di intervento strutturati e misure organizzativo-funzionali atte a venire incontro ai suggerimenti suindicati, consentendo alle unità territoriali di dedicare maggiore attenzione al front office.