

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2018

DIREZIONE REGIONALE LAZIO
Ufficio POAI

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE	
1.1.	PRESENTAZIONE.....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
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.....	
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE	
5.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE.....	12
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO.....	13
5.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - PREVENZIONE.....	13
5.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - SPORTELLI	15
5.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE.....	16
5.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE.....	16
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO	

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

Il report regionale ha lo scopo di descrivere e illustrare i dati rilevati dall'indagine di *Customer Satisfaction* in merito ai giudizi dell'utenza delle sedi dell'Istituto: rappresenta lo strumento principale per pubblicizzare nei confronti dell'utenza interna ed esterna i risultati delle rilevazioni

1.2. 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 illustrare i giudizi sui principali servizi erogati dalle Sedi dell'Inail Lazio, rilevati dall'ultima indagine di C.S. 2018.

1.3. 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.

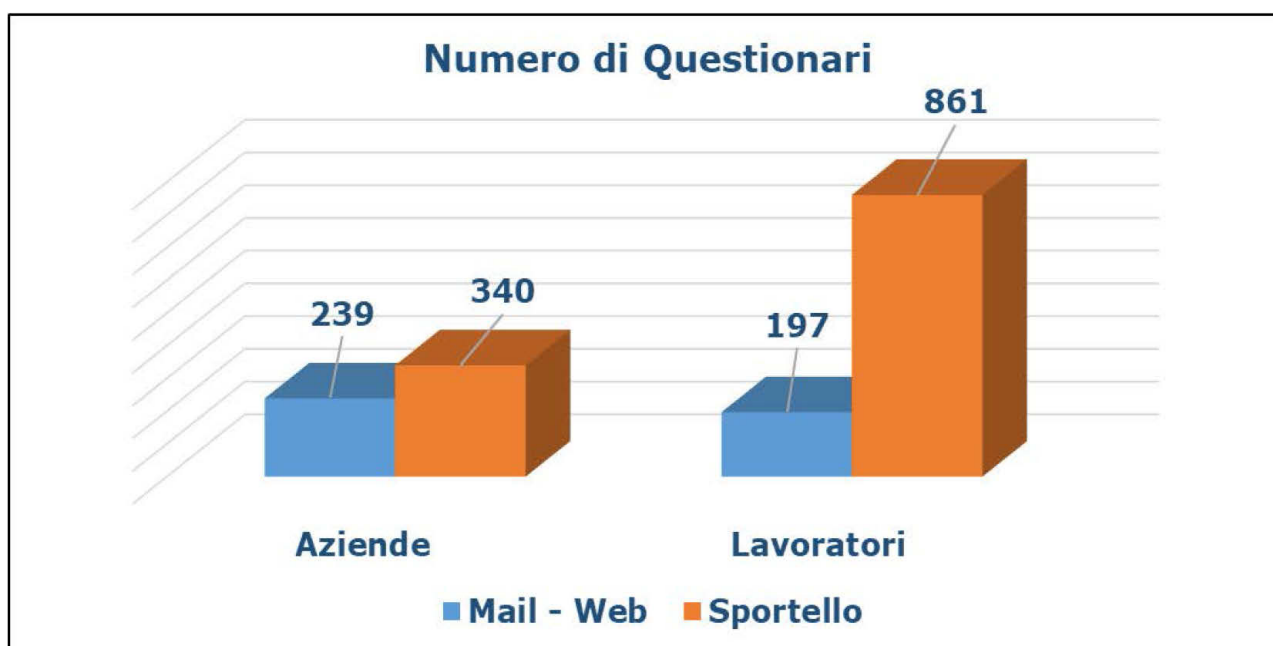
Web (mail): il campione è costituito dagli *utenti Aziende e Lavoratori* di tutte le Sedi del territorio, registrati nel Portale Punto Cliente o dei quali comunque si dispone dell'indirizzo di posta elettronica. L'utente può rispondere al questionario accedendo al link inviato al proprio indirizzo e mail con le istruzioni per l'auto compilazione e i termini per la restituzione.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Il numero totale di questionari raccolti nel periodo dal 8 al 19 ottobre 2018, tramite i 2 canali previsti, è stato di 1.637, così distribuiti (tabella n. 1):

Tabella n. 1

Fonte	Numero di Questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	239	197	436
Sportello	340	861	1201
Totale	579	1058	1.637



Per la categoria "Aziende", si conferma, analogamente a quanto rilevato negli ultimi anni, che la tipologia di utenza con accessi più frequenti agli sportelli è quella dei Consulenti del lavoro.

Il settore che risulta avere la maggiore percentuale di incidenza sul totale dei giudizi espressi è il Terziario (cfr. tabelle n. 2 e 3).

Tabella n. 2

Categoria (Aziende)	Numero Questionari
Datore di lavoro	133
Consulente del lavoro	409
Incaricato di Ass. di categoria	17
Fattorino / commesso	4
Altro	15
Non specificata	1
Totale	579

Tabella n. 3

Settore di attività (Aziende)	Numero di Questionari
Agricoltura	4
Artigianato	74
Industria	21
Terziario	472
Altro	7
Non specificato	1
Totale	579

Per la categoria "Lavoratori", la tipologia di utenza che accede con più frequenza agli sportelli è risultata essere quella degli Infortunati (cfr. tabella 2a). La tipologia di professione che risulta avere la maggiore percentuale di incidenza sul totale dei giudizi espressi è quella degli "Operai/manovali" seguiti da "Dirigenti / Quadri / Impiegati" (cfr. tabella 4).

Tabella n. 2a

Categoria (Lavoratori)	Numero Questionari
Infortunato	838
Affetto da malattia professionale (M.P)	71
Delegato	14
Patronato	7
Titolare di rendita	111
altro	17
Non specificata	
Totale	1.058

Per quanto riguarda la nazionalità, l'utenza "Lavoratori" si

Tabella n. 4

Professione (Lavoratori)	Numero di Questionari
Agricoltore	34
Artigiano	140
Dirigente - Quadro - Impiegato	220
Insegnante	102
Operaio - Manovale	417
Marittimo	3
Personale di Volo	25
Pensionato	25
Casalinga	10
Altro	106
Non specificata	1
Totale	1.058

differenza da quella "Aziende" per un maggior numero di stranieri (12% di

provenienza Ue ed extra UE, contro il 2,4% del settore "Aziende" cfr. tabelle n. 5 e 5a).

Rispetto all'anno scorso si evidenzia un leggero decremento della percentuale di utenti stranieri per il settore aziende (3,5% nel 2017).

Tabella n. 5

Nazionalità (aziende)	Numero di Questionari
Italiana	562
Altri paesi UE	7
Extra UE	7
Non specificata	3
Totale	579

Tabella n. 5a

Nazionalità (lavoratori)	Numero di Questionari
Italiana	926
Altri paesi UE	72
Extra UE	56
Non specificata	4
Totale	1.058

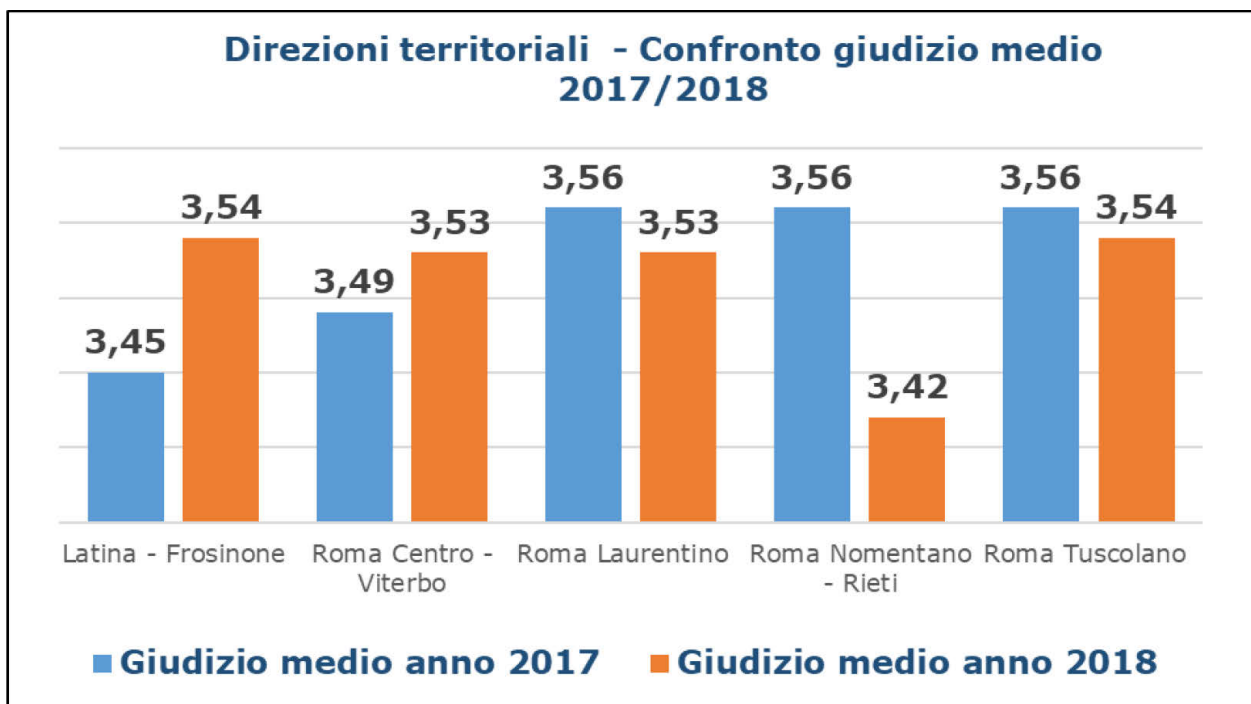
3. SINTESI DEI RISULTATI

Il giudizio medio complessivo riportato dalla regione Lazio si attesta su un valore pari a **3,51** in linea con il giudizio medio regionale dell'anno precedente (**3,52**) e con la media nazionale (**3,51**). Considerato che il valore-obiettivo è pari a 3, il risultato raggiunto si può considerare pienamente positivo.

Confrontando il giudizio medio per canale emerge una discrepanza tra il giudizio medio relativo ai dati raccolti allo sportello (3,65) e quello relativo ai dati raccolti tramite e-mail-web (2,98); quest'ultimo canale rappresenta, peraltro, solo circa il 27% dell'utenza intervistata. La significativa discordanza rilevata potrebbe trovare una spiegazione nel carattere dell'interazione con l'utente: "a caldo" nell'immediatezza dell'erogazione del servizio e all'interno della stessa sede nel primo caso, differita nel tempo rispetto all'erogazione del servizio e non contestualizzata rispetto all'ambiente Inail, nel secondo. 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 (cfr. tabella n.6) emerge che tutte le Direzioni territoriali si sono posizionate al di sopra del valore obiettivo e riportano risultati in linea con quelli dello scorso anno o in miglioramento, unica eccezione la Direzione territoriale di Roma nomentano - Rieti che registra una lieve diminuzione.

Tabella n. 6



Per un'analisi più dettagliata dei risultati, si riporta il giudizio medio delle singole sedi all'interno delle Direzioni territoriali (tabella n. 7). La differenza che emerge tra le sedi di tipo A e le sedi di tipo B e C – le quali riportano un valore generalmente inferiore – può essere attribuita alla "impersonalità" del canale utilizzato, come sopra specificato, 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.

Si registra, tuttavia, un generale miglioramento, per questa ultima tipologia di sedi, rispetto ai risultati dello scorso anno particolarmente significativo, in considerazione della modalità (e-mail) di rilevazione.

Tabella n. 7

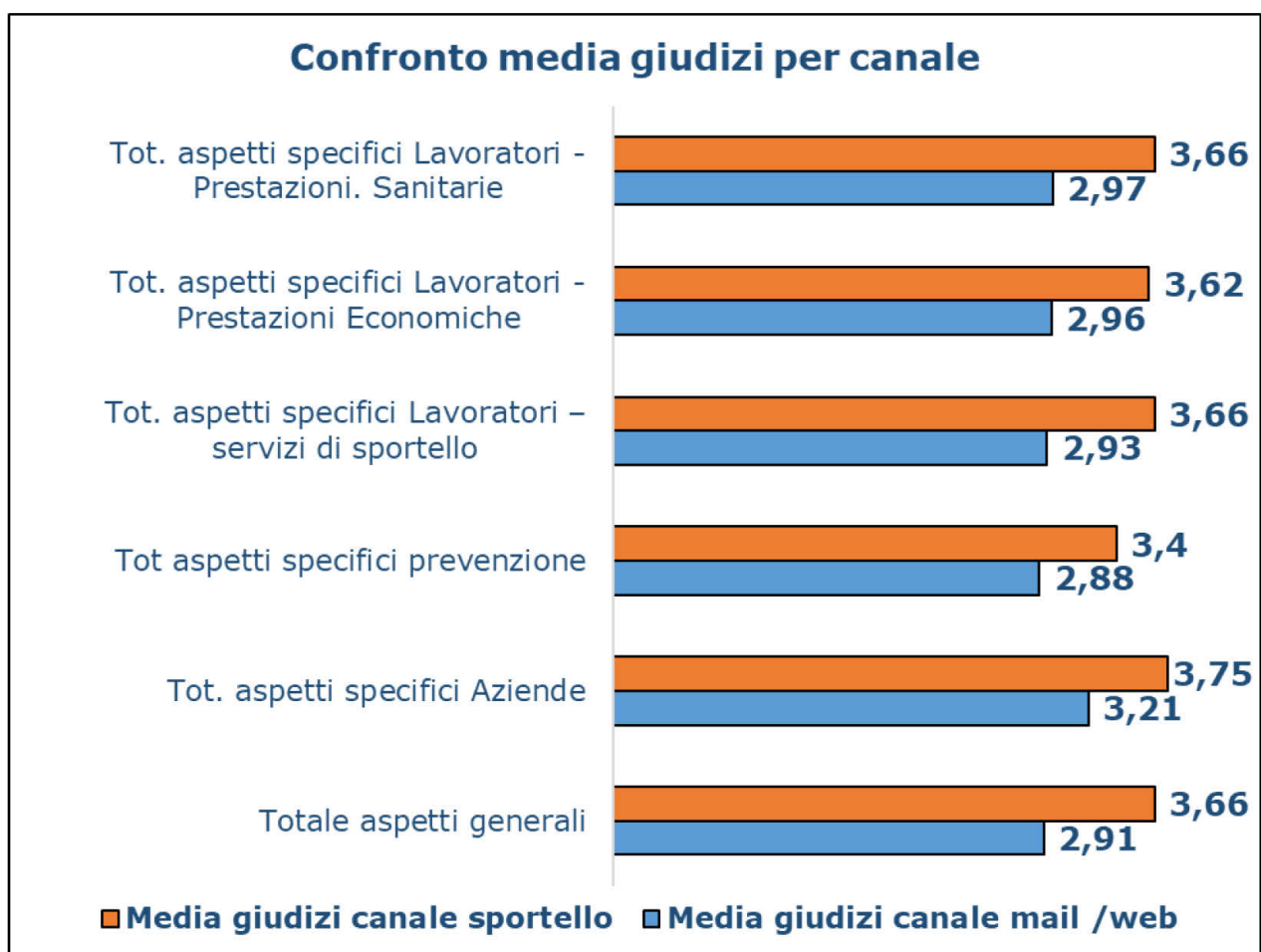
Sedi	Giudizio medio anno 2017	Giudizio medio anno 2018
<i>D.T. Latina - Frosinone</i>		
Latina	3,48	3,61
Frosinone	3,16	2,91
Cassino	3,05	3,33
Formia	3,11	3,36
<i>D.T. Roma Centro - Viterbo</i>		
Roma Centro	3,50	3,55
Roma Aurelio	3,35	3,32
Viterbo	2,91	3,28
Civitavecchia	3,43	3,43
<i>D.T. Roma Laurentino</i>	3,56	3,53
<i>D.T. Roma Nomentano - Rieti</i>		
Roma Nomentano	3,59	3,43
Rieti	3,34	3,31
Tivoli	2,95	3,31
<i>D.T. Roma Tuscolano</i>		
Roma Tuscolano	3,55	3,59
Velletri	2,27	2,86

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

Come si evince dalle seguenti tabelle n. 8 e n. 8 bis, i giudizi medi per ciascun servizio sono risultati al di sopra del valore obiettivo e, rispetto alla rilevazione precedente (2017), maggiormente omogenei per i due settori aziende e lavoratori.

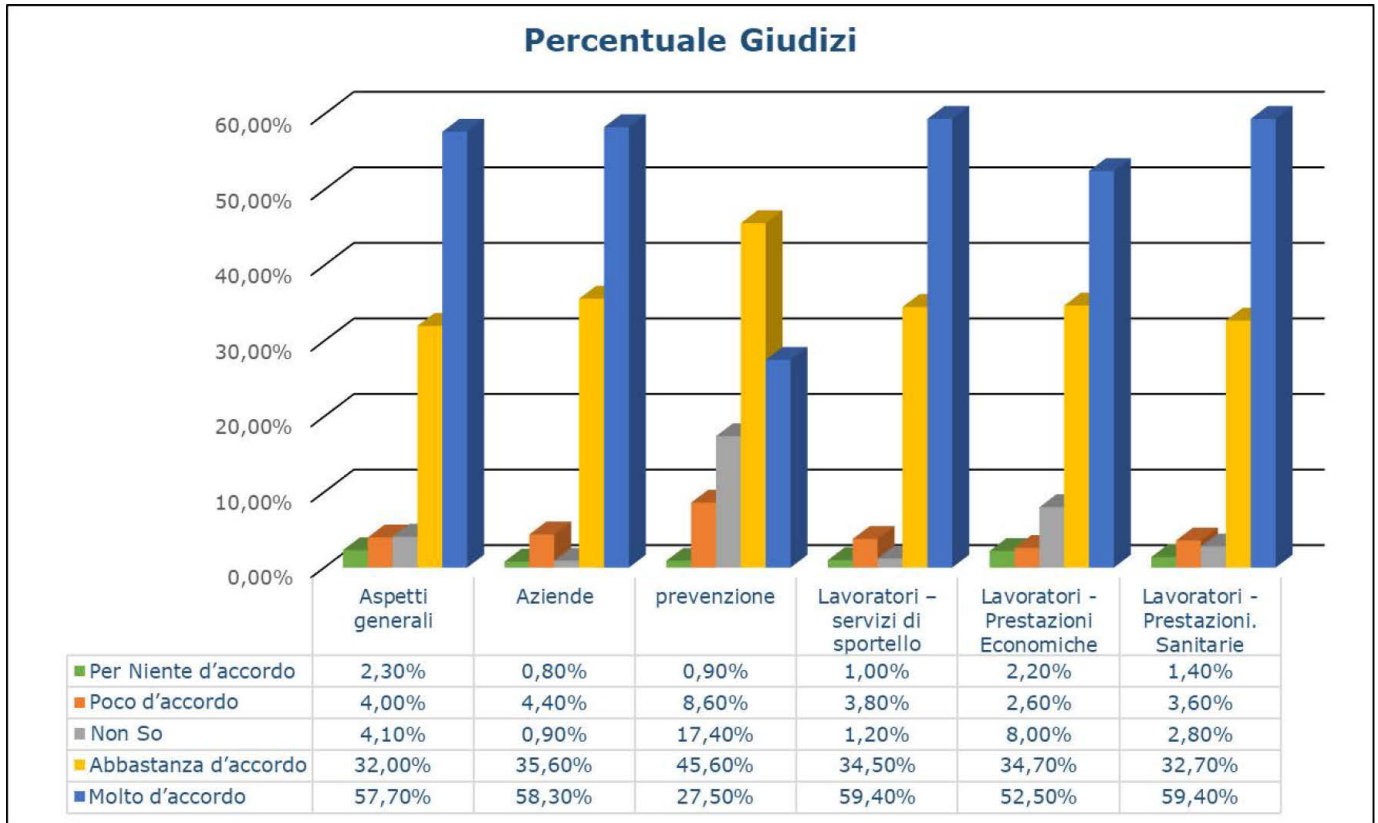
Si conferma la discrepanza tra i giudizi espressi tramite il canale sportello e quello mail /web, desumibile dai dati di cui alla tabella sottostante.

Tabella n. 8



La segmentazione dei giudizi riportata in tabella 8 bis evidenzia una maggiore concentrazione di giudizi nella fascia "molto d'accordo"

Tabella n. 8 bis



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

In generale, anche a livello di singola sede si conferma la differenza tra i giudizi espressi attraverso il canale mail - web e quelli raccolti allo sportello, in particolare i primi registrano un valore inferiore, ma la minore numerosità degli utenti intercettati neutralizza in parte gli effetti negativi sul giudizio complessivo (circa il 27% degli utenti intervistati).

5.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

I giudizi medi si collocano tutti al di sopra dei valori-obiettivo (cfr. tabella n. 9), tuttavia quelli espressi tramite mail web per le Direzioni territoriali di Roma laurentino (2,81) e Roma tuscolano (2,78) e Latina – Frosinone (2,83) 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	3,52	2,3%	4,1%	28,3%	56,3%	9,1%
Roma Centro - Viterbo	3,54	1,7%	3,1%	33,3%	59,2%	2,7%
Roma Laurentino	3,49	2,8%	4,6%	31,7%	57,4%	3,4%
Roma Nomentano - Rieti	3,44	1,7%	4,7%	37,9%	49,5%	6,3%
Roma Tuscolano	3,55	2,8%	3,8%	28,9%	63,0%	1,6%

5.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO

Per questa categoria di servizi si registrano giudizi superiori ai valori obiettivo (cfr. tabella n. 10), anche nella rilevazione effettuata tramite mail /web.

Tabella n. 10

Direzione Territoriale	Giudizio medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Latina - Frosinone	3,54	1,6%	3,8%	33,1%	60,7%	0,8%
Roma Centro - Viterbo	3,50	0,6%	5,5%	37,1%	55,8%	1,0%
Roma Laurentino	3,60	0,4%	3,5%	31,6%	62,8%	1,8%
Roma Nomentano - Rieti	3,58	0,0%	2,9%	35,7%	61,4,%	0,0%
Roma Tuscolano	3,48	0,8%	5,2%	39,2%	54,1%	0,6%

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, pur non andando in nessun caso al di sotto del valore obiettivo. Le cause sono da ricercarsi probabilmente anche nella scarsa richiesta di tali servizi da parte dell'utenza abituale delle sedi, il numero di risposte date risulta, infatti, inferiore rispetto ad altri settori (circa il 3% del totale delle risposte fornite).

I giudizi espressi tramite mail web per le Direzioni territoriali di Roma Centro – Viterbo (2,88), Roma laurentino (2,79), Latina - Frosinone (2,87), Roma Tuscolano (2,72) risultano sensibilmente inferiori a quelli espressi allo sportello e di sotto del valore obiettivo.

Si rileva inoltre (cfr. tabella n. 11) una alta percentuale di risposte "non so", che oltre ad incidere sulla significatività del dato, evidenzia una scarsa conoscenza da parte dell'utenza dei servizi dell'Istituto in materia di prevenzione.

Tabella n. 11

Direzione Territoriale	Giudizio medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Latina - Frosinone	3,16	0,8%	9,9%	50,4%	25,6%	13,2%
Roma Centro - Viterbo	3,21	0,6%	7,1%	53,0%	26,2%	13,1%
Roma Laurentino	3,33	0,0%	8,5%	23,4%	28,7%	39,4%
Roma Nomentano -Rieti	3,23	1,4%	7,2%	47,8%	30,4%	13,0%
Roma Tuscolano	3,17	1,7%	10,3%	46,6%	28,4%	12,9%

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 prestazioni erogate.

I giudizi espressi tramite mail web per le Direzioni territoriali di Roma nomentano - Rieti (2,81), Roma laurentino (2,98), Latina Frosinone (2,71) e Roma Tuscolano (2,70) 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 pienamente 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	3,66	0,6%	4,4%	21,9%	68,9%	4,1%
Roma Centro - Viterbo	3,57	0,3%	1,1%	39,2%	57,9%	1,5%
Roma Laurentino	3,53	1,3%	4,0%	34,5%	59,6%	0,6%
Roma Nomentano - Rieti	3,39	1,4%	5,4%	44,7%	47,4%	1,0%
Roma Tuscolano	3,59	1,2%	4,4%	27,9%	65,9%	0,5%

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 (2,40), Roma nomentano - Rieti (2,95) e Roma tuscolano (2,72) 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	3,54	3,5%	1,0%	22,5%	48,9%	24,1%
Roma Centro - Viterbo	3,47	1,6%	1,6%	43,0%	51,1%	2,5%
Roma Laurentino	3,49	2,4%	2,9%	36,4%	54,7%	3,6%
Roma Nomentano - Rieti	3,39	1,4%	3,0%	38,9%	37,6%	19,0%
Roma Tuscolano	3,57	2,6%	3,2%	27,9%	64,4%	1,8%

5.6 Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

Altro fattore di 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 (2,37) e Roma tuscolano (2,76) 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	3,59	2,9%	5,4%	18,8%	65,9%	7,0%
Roma Centro - Viterbo	3,61	1,2%	1,9%	31,0%	64,7%	1,2%
Roma Laurentino	3,64	1,1%	4,7%	23,1%	70,2%	0,9%
Roma Nomentano - Rieti	3,39	0,6%	3,5%	47,1%	41%	7,7%
Roma Tuscolano	3,51	1,8%	3,4%	36,6%	57,6%	0,5%

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Dall'analisi delle risposte fornite dall'utenza alla domanda aperta, sono emersi alcuni input da parte dell'utenza del settore "Aziende" in ordine alla possibilità di avere un dialogo ed un rapporto diretto con le sedi. Per il settore lavoratori, invece, il numero di richieste di miglioramento risulta estremamente esiguo (n. 17 su n. 1058 utenti intervistati).

Pertanto, al fine di venire incontro a tale esigenza, le sedi adotteranno le soluzioni organizzative più idonee a garantire la massima interazione tra gli operatori e l'utenza.