

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2019

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	14
5.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE.....	15
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. 2019.

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.

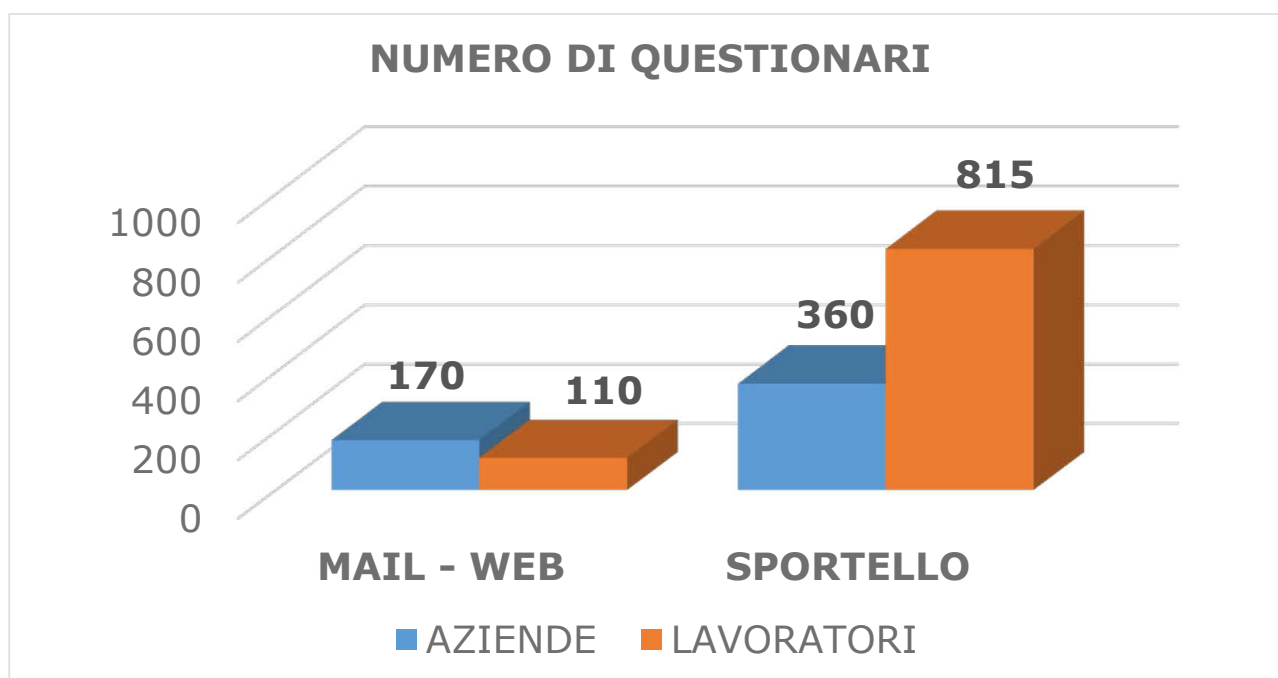
Web (mail): il campione è costituito dagli *utenti Aziende e Lavoratori* di tutte le Sedi del territorio, registrati nel Portale Punto Cliente o dei quali comunque si dispone dell'indirizzo di posta elettronica. L'utente può rispondere al questionario accedendo al link inviato al proprio indirizzo e 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 7 al 21 ottobre 2019, tramite i 2 canali previsti, è stato di 1.455, così distribuiti (tabella n. 1):

Tabella n. 1

	Numero di Questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	170	110	280
Sportello	360	815	1175
Totale	530	925	1.455



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	312
Incaricato di Ass. di categoria	17
Fattorino / commesso	3
Altro	14
Non specificata	2
Totale	530

Tabella n. 3

Settore di attività (Aziende)	Numero di Questionari
Agricoltura	2
Artigianato	64
Industria	36
Terziario	405
Altro	19
Non specificato	4
Totale	530

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 3a).

Tabella n. 2a

Categoria (Lavoratori)	Numero Questionari
Infortunato	704
Affetto da malattia professionale (M.P)	78
Delegato	30
Patronato	14
Titolare di rendita	83
altro	14
Non specificata	2
Totale	925

Si riporta di seguito la descrizione del campione e sud

Tabella n. 3a

Professione (Lavoratori)	Numero di Questionari
Agricoltore	54
Artigiano	125
Dirigente - Quadro - Impiegato	217
Insegnante	110
Operaio - Manovale	297
Marittimo	2
Personale di Volo	8
Pensionato	8
Casalinga	4
Altro	106
Non specificata	2
Totale	925

diviso per fasce d'età. Tale caratteristica incide sulla positività dei giudizi, che

decrese leggermente con l'aumentare dell'età, come riportato più avanti nella tabella n. 8 bis.

Tabella n. 4

Fascia d'età (aziende)	Numero di Questionari
Fino a 34	91
Tra 35 e 49	206
Tra 50 e 64	187
65 e oltre	39
Non specificato	7
Totale	530

Tabella n. 4a

Fascia d'età (lavoratori)	Numero di Questionari
Fino a 34	206
Tra 35 e 49	359
Tra 50 e 64	315
65 e oltre	33
Non specificato	12
Totale	925

Per quanto riguarda la nazionalità, l'utenza "Lavoratori" si differenzia da quella "Aziende" per un maggior numero di stranieri (13, 5 % di provenienza Ue ed extra UE, contro il 3,2% del settore "Aziende" cfr. tabelle n. 5 e 5a).

Rispetto all'anno scorso si evidenzia un leggero incremento della percentuale di utenti stranieri per entrambi i settori (Aziende 2,4% e Lavoratori 12% nel 2018).

Tabella n. 5

Nazionalità (aziende)	Numero di Questionari
Italiana	498
Altri paesi UE	9
Extra UE	8
Non specificata	15
Totale	530

Tabella n. 5a

Nazionalità (lavoratori)	Numero di Questionari
Italiana	777
Altri paesi UE	80
Extra UE	45
Non specificata	23
Totale	925

3. SINTESI DEI RISULTATI

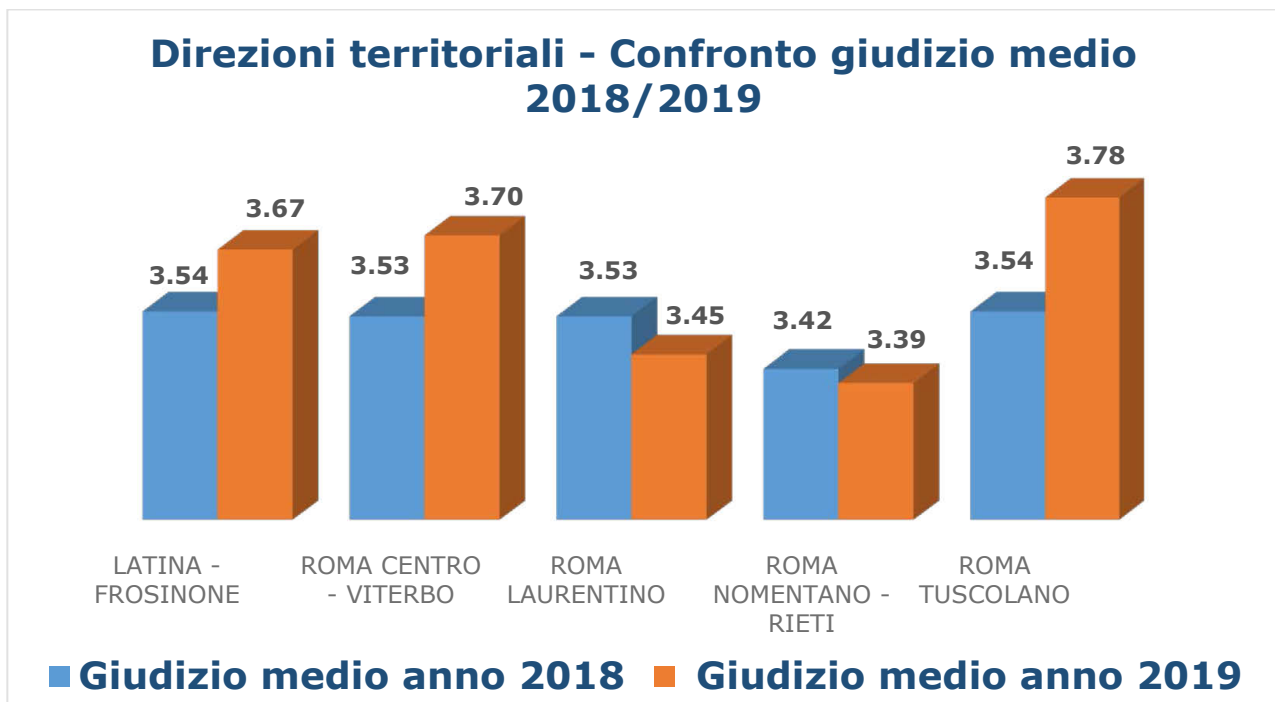
Il giudizio medio complessivo riportato dalla regione Lazio si attesta su un valore pari a **3,60** in leggero aumento rispetto al giudizio medio regionale dell'anno precedente (**3,51**) e in linea con la media nazionale (**3,57**). Considerato che il valore-obiettivo è pari a 3, il risultato raggiunto si può considerare pienamente positivo.

Confrontando il giudizio medio per canale emerge una discrepanza tra il giudizio medio relativo ai dati raccolti allo sportello (3,70) e quello relativo ai dati raccolti tramite e-mail-web (3,06); quest'ultimo canale rappresenta, peraltro, solo circa il 19% 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, 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 miglioramento rispetto allo scorso anno, tranne le Direzioni territoriali di Roma nomentano - Rieti e Roma laurentino, che registrano 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).

Per la maggioranza delle Direzioni territoriali emerge una differenza tra i giudizi attribuiti alla sede di tipo A – ove si effettua la rilevazione tramite questionario direttamente erogato all'utenza degli sportelli – e le sedi di tipo B e C, le quali riportano un giudizio generalmente inferiore, probabilmente da attribuire alla diversa modalità di raccolta dei giudizi, che avviene esclusivamente tramite e mail.

In questo quadro si sottolineano il netto miglioramento della media dei giudizi attribuiti alla sede di Velletri, che si attesta ben al di sopra del valore obiettivo, e la lieve flessione dei giudizi medi attribuiti alle sedi di Frosinone e Formia, che si rivelano al di sotto del valore atteso di 3.

Tabella n. 7

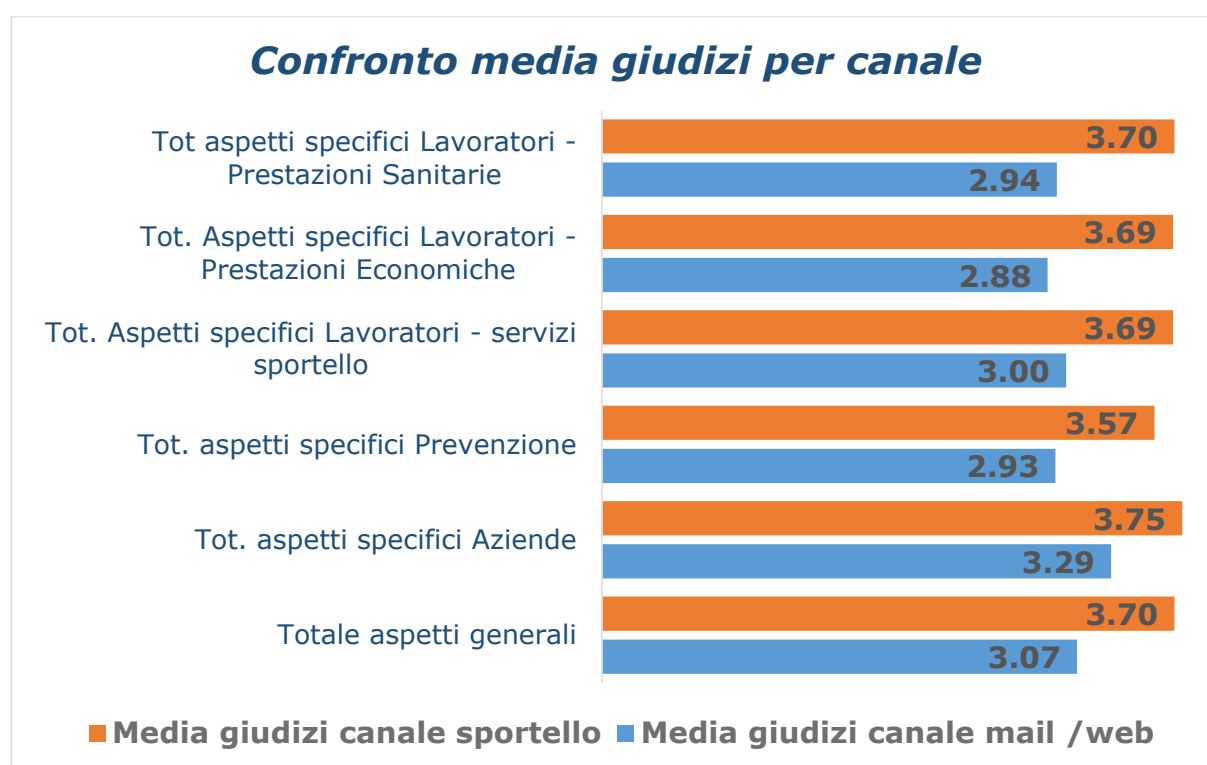
Sedi	Giudizio medio anno 2018	Giudizio medio anno 2019
<i>D.T. Latina - Frosinone</i>		
Latina	3,61	3,72
Frosinone	2,91	2,86
Cassino	3,33	n.p.
Formia	3,36	2,83
<i>D.T. Roma Centro - Viterbo</i>		
Roma Centro	3,55	3,75
Roma Aurelio	3,32	3,06
Viterbo	3,28	3,25
Civitavecchia	3,43	3,18
<i>D.T. Roma Laurentino</i>	3,53	3,45
<i>D.T. Roma Nomentano - Rieti</i>		
Roma Nomentano	3,43	3,39
Rieti	3,31	3,47
Tivoli	3,31	3,34
<i>D.T. Roma Tuscolano</i>		
Roma Tuscolano	3,59	3,80
Velletri	2,86	3,44

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

Come si evince dalla seguente tabella n. 8, i giudizi medi per ciascun servizio sono risultati al di sopra del valore obiettivo.

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



Si può notare anche una leggera differenza sulla positività dei giudizi espressi in base all'età, come riportato nella successiva tabella.

Tabella 8 bis

	Fino a 34 media giudizi	Tra 35 e 49 Media giudizi	Tra 50 e 64 Media giudizi	65 e oltre Media giudizi
Aspetti generali	3,70	3,63	3,56	3,44
Rapporto assicurativo	3,74	3,64	3,53	3,39

Prevenzione	3,66	3,39	3,26	3,22
Servizi di sportello	3,68	3,63	3,57	3,49
Prestazioni economiche	3,68	3,61	3,53	3,44
Prestazioni sanitarie				

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 19% degli utenti intervistati).

5.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

I giudizi medi espressi in merito agli aspetti generali del servizio (come ad esempio accessibilità della sede, disponibilità di informazioni, cortesia e professionalità dei funzionari), per i quali rispondono entrambe le categorie di utenti (Aziende e Lavoratori) 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 (2,88) e Latina - Frosinone (2,94) 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	3,67	1,4%	2,8%	21,8%	70,0%	4,1%
Roma Centro - Viterbo	3,71	1,2%	2,0%	20,7%	74,6%	1,5%
Roma Laurentino	3,43	1,3%	3,4%	42,9%	46,0%	6,4%
Roma Nomentano - Rieti	3,45	1,2%	5,7%	35,8%	50,3%	7,1%
Roma Tuscolano	3,76	1,0%	1,7%	17,3%	79,6%	0,4%

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	3,68	0,7%	3,1%	23,2%	72,4%	0,7%
Roma Centro - Viterbo	3,66	0,0%	2,4%	29,2%	67,8%	0,7%
Roma Laurentino	3,53	0,3%	3,7%	38,1%	56,9%	1,0%
Roma Nomentano - Rieti	3,44	2,4%	4,3%	39,9%	52,4%	1,0%
Roma Tuscolano	3,63	0,3%	3,7%	28,1%	66,4%	1,5%

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 e confermando una decisa tendenza al miglioramento rispetto alle rilevazioni degli anni precedenti. Le cause sono da ricercarsi probabilmente anche nella scarsa richiesta di tali servizi da parte dell'utenza abituale delle sedi, confermata dall'alta percentuale di risposte "non so", la quale, oltre ad incidere sulla significatività del dato, evidenzia una scarsa conoscenza da parte dell'utenza dei servizi dell'Istituto in materia di prevenzione.

Tale percentuale, comunque, è decisamente inferiore rispetto a quella rilevata lo scorso anno, elemento che sembrerebbe confermare l'efficacia delle attività di informazione e comunicazione svolte durante l'anno, che hanno permesso di

migliorare la percezione sociale del ruolo dell'Istituto nell'ambito della prevenzione e sicurezza sul lavoro e la conoscenza dei servizi offerti.

I giudizi medi espressi tramite mail web per le Direzioni territoriali di Roma nomentano - Rieti (2,88), Roma laurentino, (2,56) e Latina - Frosinone (2,92) 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	3,46	0,0%	6,2%	33,0%	45,4%	4,1%
Roma Centro - Viterbo	3,57	0,0%	5,5%	28,1%	57,5%	8,9%
Roma Laurentino	3,16	3,0%	3,0%	57,0%	23,0%	14,0%
Roma Nomentano -Rieti	3,17	4,3%	8,6%	32,9%	30,0%	24,3%
Roma Tuscolano	3,39	0,0%	6,6%	42,5%	41,5%	9,4%

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 (2,73), Roma laurentino (2,98), e Roma Tuscolano (2,79) 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 e, in qualche caso, anche migliore rispetto alla scorsa rilevazione.

Tabella n. 12

Direzione Territoriale	Giudizio medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Latina - Frosinone	3,67	0,3%	2,3%	24,1%	64,2%	9,0%
Roma Centro - Viterbo	3,72	0,7%	0,7%	24,8%	73,6%	0,3%
Roma Laurentino	3,55	0,9%	2,1%	37,6%	57,7%	1,7%
Roma Nomentano - Rieti	3,30	1,7%	9,5%	43,8%	42,5%	2,4%
Roma Tuscolano	3,85	1,2%	0,5%	10,0%	88,3%	0,0%

5.5 Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Tale categoria di prestazioni ha ricevuto, in qualche caso, 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 sono comunque tutti positivi, attestandosi al di sopra dei valori - obiettivo (cfr. tabella n. 13).

I giudizi espressi tramite mail web per le Direzioni territoriali di Latina Frosinone (2,76), Roma centro - Viterbo (2,78), Roma laurentino (2,87), e Roma tuscolano (2,95) 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	3,64	3,3%	0,7%	18,0%	59,2%	19,0%
Roma Centro - Viterbo	3,69	2,7%	1,1%	19,7%	74,4%	1,7%
Roma Laurentino	3,39	2,0%	2,5%	40,9%	40,2%	14,4%
Roma Nomentano - Rieti	3,32	1,7%	5,0%	38,4%	33,8%	21,1%
Roma Tuscolano	3,86	0,2%	1,9%	9,3%	87,5%	1,2%

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 (2,93) e Roma tuscolano (2,74) e Roma laurentino (2,89) 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	3,76	1,3%	2,0%	15,7%	78,3%	2,7%
Roma Centro - Viterbo	3,71	0,5%	1,8%	23,9%	73,8%	0,0%
Roma Laurentino	3,46	1,8%	3,2%	40,7%	50,9%	3,4%
Roma Nomentano	3,39	1,4%	4,2%	44,0%	42,6%	7,7%

- Rieti						
Roma Tuscolano	3,84	1,6%	0,9%	9,3%	88,2%	0,0%

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Dall'analisi delle risposte fornite dall'utenza alla domanda aperta, sono emersi alcuni input che si è ritenuto opportuno recepire, pur non apparendo la loro incidenza significativamente alta (circa il 10% di risposte per gli item più frequenti), al fine di rendere i servizi sempre più rispondenti alle esigenze manifestate dagli utenti, in un'ottica di miglioramento continuo.

Da parte dell'utenza del settore "Aziende" sono pervenuti suggerimenti in ordine alla possibilità di avere un dialogo ed un rapporto diretto con le sedi, mentre per il settore lavoratori, le segnalazioni attengono prevalentemente alle attese agli sportelli amministrativi e per le visite mediche.

Le soluzioni organizzative ed operative programmate o realizzate nel periodo precedente alla emergenza sanitaria in atto, al fine di migliorare il servizio reso, subiranno rimodulazioni e adattamenti in funzione del mutato contesto ambientale, delle condizioni lavorative e delle esigenze dell'utenza.