

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2021

DIREZIONE REGIONALE LAZIO
Ufficio POAI

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE	
1.1.	PRESENTAZIONE.....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.3
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 SUI SERVIZI ALLO SPORTELLO	11
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	15
5.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA.....	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. 2021.

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**, unico per entrambe le tipologie di utenza e quindi semplificato rispetto alle scorse rilevazioni, che prevedevano un questionario parzialmente diversificato in funzione della tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori) interessata.

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. Né d'accordo né in disaccordo (valore attribuito: 3)
- 4. Abbastanza d'accordo (valore attribuito: 4)
- 5. Molto d'accordo (valore attribuito: 5)
- 0. Non so (giudizio non espresso che viene elaborato come dato mancante).

Il questionario è somministrato all'utenza attraverso l'attivazione del solo canale Mail/Web. Gli utenti destinatari hanno ricevuto via e-mail un link per accedere al questionario, disponibile all'interno del Portale in modalità autenticata, per le categorie utente Aziende ed Intermediari, oppure, in modalità anonima per la categoria Lavoratori.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Il numero totale di questionari raccolti nel periodo dal 15 novembre al 10 dicembre 2021 è stato di 703, così distribuiti (tabella n. 1):

Tabella n. 1

Numero questionari	
Aziende	130
Lavoratori	573
Totale	703

Per la categoria "Aziende", le risposte pervenute sono quasi esclusivamente da parte dei Datori di lavoro e 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	45
Consulente del lavoro	71
Incaricato di Ass. di categoria	1
Fattorino / commesso	0
Altro	13
Totale	130

Tabella n. 3

Settore di attività (Aziende)	Numero Questionari
Agricoltura	0
Artigianato	11
Industria	17
Terziario	95
Altro	7
Totale	130

Per la categoria "Lavoratori", la tipologia di utenza che usufruisce dei servizi con più frequenza 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 dei "Dirigenti / Quadri / Impiegati", subito seguiti da "Operai/manovali" (cfr. tabella 3a).

Tabella n. 2a

Categoria (Lavoratori)	Numero Questionari
Infortunato	376
Affetto da malattia professionale (M.P)	73
Titolare di rendita	65
Delegato	4
Patronato	1
altro	54
Totale	573

**solo se infortunati, affetti da malattia professionale o titolari di rendita*

Si

riporta di seguito la descrizione del campione suddiviso per fasce d'età: tale caratteristica incide sulla positività dei giudizi, poiché aumenta con l'avanzare dell'età per quanto concerne i "servizi allo sportello", mentre aumenta fino alla fascia "tra 50 e 64" e diminuisce in quella "65 e oltre" per quanto concerne i "servizi dell'area sanitaria" e i "servizi di certificazione e verifica" (cfr. *infra* tabella n. 8 bis); per i lavoratori, tuttavia, vi è uno spettro di rilevazione molto più ampio nella fascia "Tra 50 e 64" rispetto alle altre (Tab. n. 4a).

Tabella n. 3a

Professione (Lavoratori)*	Numero di Questionari
Agricoltore	13
Artigiano	25
Dirigente - Quadro - Impiegato	159
Insegnante	25
Operaio - Manovale	143
Marittimo	0
Pensionato	26
Casalinga	1
Altro	122
Totale	514*

Tabella n. 4

Fascia d'età (aziende)	Numero di Questionari
Fino a 34	3
Tra 35 e 49	45
Tra 50 e 64	63
65 e oltre	19
Totale	130

Tabella n. 4a

Fascia d'età (lavoratori)	Numero di Questionari
Fino a 34	44
Tra 35 e 49	171
Tra 50 e 64	324
65 e oltre	34
Totale	573

Per quanto riguarda la nazionalità, l'utenza "Lavoratori" si differenzia da quella "Aziende" per un maggior numero di stranieri confermando la tendenza degli ultimi anni (tabella 5 e 5a).

Tabella n. 5

Nazionalità (aziende)	Numero di Questionari
Italiana	129
Altri paesi UE	1
Extra UE	0
Totale	130

Tabella n. 5a

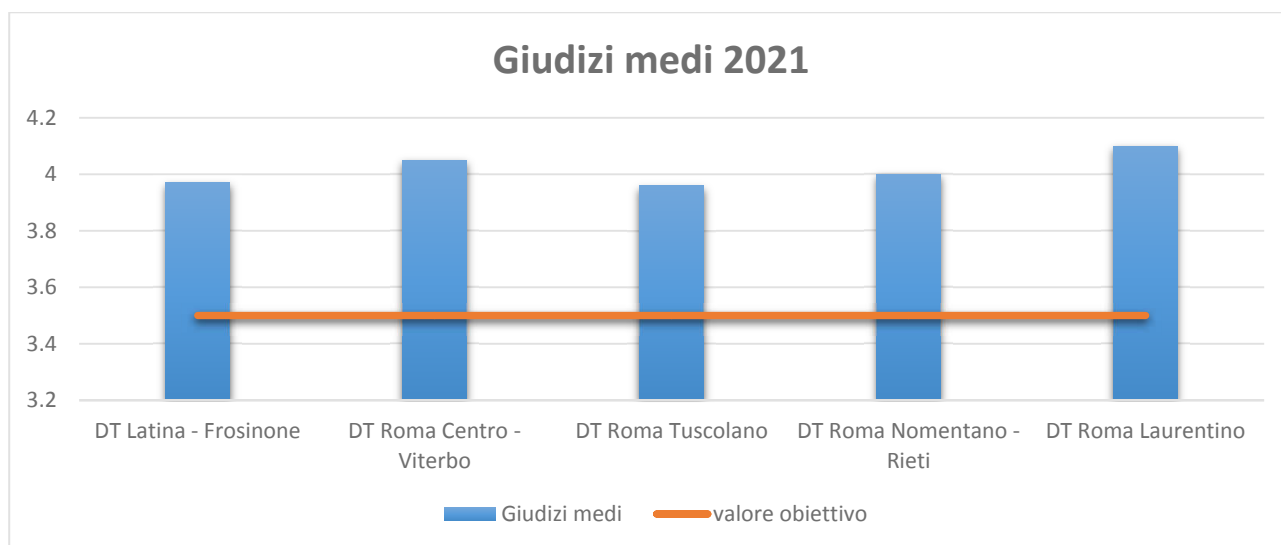
Nazionalità (lavoratori)	Numero di Questionari
Italiana	541
Altri paesi UE	22
Extra UE	10
Totale	573

3. SINTESI DEI RISULTATI

Il giudizio medio complessivo riportato dalla regione Lazio si attesta su un valore pari a **4,01** che non si discosta in maniera significativa dalla media nazionale (**4,06**). Considerato che il valore-obiettivo è pari a **3,50**, il risultato raggiunto si può considerare pienamente positivo.

Dall'analisi dei dati (cfr. tabella n. 6) emerge che tutte le Direzioni territoriali si sono posizionate al di sopra del valore obiettivo.

Tabella n. 6



I valori espressi *supra* si riferiscono alla media complessiva dei giudizi, che si ricava calcolando la media aritmetica semplice del giudizio medio dei servizi specifici e del giudizio medio dei servizi generali (calcolato a livello d'istituto). Per un'analisi più dettagliata dei risultati, si riporta il giudizio medio dei servizi specifici delle singole sedi all'interno delle Direzioni territoriali (tabella n. 7).

Tabella n. 7

Sedi	Giudizio medio servizi specifici anno 2021
D.T. Latina - Frosinone	
Latina	3,98
Frosinone	4,06
Cassino	4,00
Formia	4,09

<i>D.T. Roma Centro - Viterbo</i>	
Roma Centro	4,32
Roma Aurelio	n.p.
Viterbo	3,71
Civitavecchia	4,56
<i>D.T. Roma Laurentino</i>	4,27
<i>D.T. Roma Nomentano - Rieti</i>	
Roma Nomentano	4,19
Rieti	3,34
Tivoli	4,40
<i>D.T. Roma Tuscolano</i>	
Roma Tuscolano	4,00
Velletri	4,00

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.

Tabella n. 8

	Media giudizi 2021
Totale servizi di sportello	4,13
Servizi sportello aziende	4,31
Servizi sportello lavoratori	4,11
Totale Servizi area sanitaria	4,08
Totale servizi di certificazione e verifica	4,16

Si può notare anche una leggera differenza sulla positività dei giudizi espressi in base all'età, come riportato nella seguente tabella; tuttavia il dato significativo è che mentre vi è una relazione crescente tra aumento dell'età e aumento della positività dei giudizi per i "servizi allo sportello", vi è una decrescita nella fascia "65 e oltre" per quanto concerne i "servizi dell'area sanitaria" .(Cfr. Tabella n. 8 bis).

Tabella n. 8 bis

Media giudizi 2021	Totale servizi allo sportello	Totale servizi dell'area sanitaria	Totale servizi di certificazione e verifica
Fino a 34	3,72	3,85	
Tra 35 e 49	4,08	3,99	3,90
Tra 50 e 64	4,20	4,15	4,48
65 e oltre	4,40	4,12	4,20

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

5.1. Giudizi sui servizi allo sportello

I giudizi espressi dall'utenza per le singole Direzioni territoriali risultano tutti superiori al valore - obiettivo di **3,5** (vedasi tabella n.9).

Il giudizio, leggermente più alto espresso dall'utenza aziende rispetto a quella lavoratori, si può spiegare con la modalità on line di compilazione dei questionari e di erogazione dei servizi: l'utenza aziende, maggiormente avveza e formata all'utilizzo dei servizi on line, ha probabilmente risentito di meno della erogazione dei servizi a distanza e della limitazione degli accessi agli sportelli.

Dall'analisi dei dati di dettaglio di cui alle Tabelle 10 e 11, si evidenzia come le Direzioni Territoriali abbiano ottenuto giudizi tendenzialmente uniformi - e quasi nella totalità dei casi, superiori al 4 - per entrambi gli sportelli "Aziende" e "Lavoratori".

Solo per quanto riguarda la Direzione Territoriale Tuscolano, si segnala il raggiungimento di un valore medio inferiore di poco al 4 (3,9 cfr. Tabella 9), che deriva da un risultato ottenuto sullo sportello "Lavoratori" (**3,97**) inferiore rispetto a quelli delle altre Direzioni Territoriali e che compensa il buon risultato ottenuto, invece, sul versante dello sportello "Aziende" (**4,17**). Tali valori non inficiano, tuttavia, il giudizio complessivo, che resta comunque pienamente positivo.

Tabella n. 9 Totale servizi allo sportello

Direzione Territoriale	Giud. medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Latina - Frosinone	4,21	4,2%	4,2%	6,5%	31,2%	47,7%	6,2%
Roma Centro - Viterbo	4,16	6,7%	2,6%	6,7%	29,8%	46,9%	7,4%
Roma Laurentino	4,26	4,0%	2,0%	7,5%	35,0%	48,5%	3,0%
Roma Nomentano - Rieti	4,12	6,0%	6,2%	7,4%	26,9%	49,4%	4,1%
Roma Tuscolano	3,99	5,9%	9,3%	8,0%	26,7%	42,9%	7,2%

Tabella n. 10 aziende

Direzione Territoriale	Giud. medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Latina - Frosinone	4,68	0,0%	0,0%	6,7%	11,1%	57,8%	24,4%
Roma Centro - Viterbo	4,27	0,0%	3,3%	15,0%	31,7%	48,3%	1,7%
Roma Laurentino	4,31	2,0%	0,0%	6,0%	42,0%	40,0%	10,0%
Roma Nomentano - Rieti	4,13	13,3%	0,0%	8,9%	15,6%	62,2%	0,0%
Roma Tuscolano	4,17	0,0%	0,0%	16,7%	30,0%	30,0%	23,3%

Tabella 11 lavoratori

Direzione Territoriale	Giud. medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Latina - Frosinone	4,14	5,1%	5,1%	6,5%	35,3%	45,6%	2,3%
Roma Centro - Viterbo	4,14	7,8%	2,5%	5,3%	29,4%	46,7%	8,3%
Roma Laurentino	4,24	4,7%	2,7%	8,0%	32,7%	51,3%	0,7%
Roma Nomentano - Rieti	4,12	5,1%	6,9%	7,2%	28,2%	47,9%	4,6%
Roma Tuscolano	3,97	6,4%	10,1%	7,2%	26,4%	44,1%	5,8%

5.2. Giudizi sui servizi dell'area sanitaria

La tendenza in diminuzione del giudizio medio espresso dall'utenza lavoratori - sebbene comunque nella maggior parte dei casi positivo - riguarda i servizi dell'area sanitaria.

Il giudizio espresso risente verosimilmente dell'emergenza sanitaria prolungata, che ha impattato in particolare sull'organizzazione ed erogazione di tutti i servizi sanitari territoriali.

Tabella n. 12 Lavoratori - area sanitaria

Direzione Territoriale	Giud. medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Latina - Frosinone	3,86	9,8%	6,9%	7,9%	37,0%	37,7%	0,7%
Roma Centro - Viterbo	4,19	7,2%	4,1%	5,7%	26,7%	53,9%	2,4%
Roma Laurentino	4,27	4,7%	2,7%	4,3%	36,9%	51,4%	0,0%
Roma Nomentano - Rieti	4,06	7,1%	6,9%	6,9%	30,6%	47,7%	0,8%
Roma Tuscolano	4,01	5,1%	9,8%	7,7%	29,4%	43,4%	4,7%

5.3. Giudizi sui servizi di certificazione e verifica

Come specificato *supra*, i dati relativi ai servizi di certificazione e verifica afferiscono soltanto alla Direzione territoriale di Roma Nomentano-Rieti.

Tabella n. 13 aziende - certificazione e verifica

Giud. medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
4,16	5,3%	0,0%	6,3%	31,6%	34,7%	22,1%

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

In una ottica di continuo miglioramento, sebbene i risultati dell'indagine siano stati positivi, la struttura regionale continua a presidiare costantemente, e sempre con la massima attenzione, la presa in carico dell'utenza da parte delle strutture territoriali, tenendo conto anche delle esigenze rappresentate dalla stessa in occasione della rilevazione annuale della customer satisfaction.

I suggerimenti pervenuti -tramite la domanda aperta prevista dal questionario - riguardano principalmente: l'organizzazione degli sportelli; i tempi di attesa, gestione appuntamenti presso l'area sanitaria, chiarezza delle informazioni e comunicazioni con la sede.

Tali aspetti, sono oggetto di costante analisi organizzativa per adottare le più idonee azioni di miglioramento.