



ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

DIREZIONE REGIONALE LAZIO
UFF. P.O.C. -Processo Auditing

RILEVAZIONE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI SEDE

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 alle legittime attese dei 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. 2012.

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, affetto da malattia professionale, titolare di rendita, 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 soddisfatto (valore attribuito: 1)
2. Poco soddisfatto (valore attribuito: 2)
3. Abbastanza soddisfatto (valore attribuito: 3)
4. Molto soddisfatto (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, con tutti e 3 i canali sono 1856, così distribuiti:

Tabella n. 1

Fonte	Numero di questionari		Totale
	Aziende	Lavoratori	
Mail - Web	308	-	308
Sportello	420	880	1.300
Contact Center	-	248	248
Posta	-	-	-
Totale	728	1.128	1.856

Per la categoria aziende, la tipologia che accede con più frequenza agli sportelli è il Consulente del lavoro (dato congruente con quello relativo il settore di attività, il terziario, che risulta avere la maggiore percentuale di incidenza).

Per la categoria Lavoratori, la tipologia che accede con più frequenza agli sportelli è l'Infortunato, e il settore di attività con una maggiore incidenza è Operaio/manovale (cfr. tabelle 2,3,4,5).

Tabella n. 2

Categoria (Aziende)	Numero di questionari
Datore di lavoro	205
Consulente del lavoro	453
Incaricato di Ass. di categoria	22
Fattorino / commesso	10
Altro	38
Non specificata	-
Totale	728

Tabella n. 3

Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
Infortunato	933
Affetto da malattia professionale (M.P)	44
Affetto da malattia comune (M.C.)	-
Lavoratore in congedo di maternità/parentale	-
Titolare di rendita	81
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	18
Patronato	19
Altro	33
Totale	1.128

Tabella n. 4

Settore di attività (Aziende)	Numero di questionari
Agricoltura	1
Artigianato	85
Industria	46
Terziario	567
Navigazione	-
Altro	27
Non specificata	2
Totale	728

Tabella n. 5

Professione (Lavoratori)	Numero di questionari
Agricoltore	31
Artigiano	103
Dirigente / Quadro / Impiegato	244
Insegnante	35
Operaio / Manovale	387
Marittimo / Personale di Volo	-
Pensionato	44
Casalinga	3
Altro	280
Non specificata	1
Totale	1.128

L'utenza Aziende dell' INAIL nel Lazio appare essere piuttosto fidelizzata: il 60% circa degli utenti interpellati ha dichiarato di accedere agli sportelli oltre 2 volte l'anno, mentre per la categoria lavoratori la stessa incidenza è del 45% (cfr tabelle n. 6 e 7).

Tabella n. 6

Categoria (Aziende)	Datore di lavoro	Consulente del lavoro	Incaricato di Ass. di categ	Fattorino / commesso	Altro	Totale
Nessuna	12	59	-	-	3	74
E' la prima volta/una volta	69	40	5	-	13	127
Da 2 a 5 volte	99	198	12	7	16	332
Oltre 5 volte	23	152	5	3	6	189
Non specificata	2	4				6
Totale	205	453	22	10	38	728

Tabella n. 7

Categoria (Lavoratori)	Infortunato	Affetto da M.P.	Titolare di Rendita	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	Patronato	Altro	Totale
Nessuna	18	2	2	-	-	2	24
E' la prima volta/una volta	326	14	13	11	-	11	375
Da 2 a 5 volte	430	23	37	4	5	13	512
Oltre 5 volte	158	4	29	3	14	7	215
Non specificata	1	1					2
Totale	933	44	81	18	19	33	1.128

4. VALUTAZIONE IN SINTESI

Il giudizio medio per la regione nel suo complesso è pari a **3,48**, leggermente superiore alla media nazionale (**3,45**). Considerato che il valore-obiettivo è 3, il risultato raggiunto si può considerare più che buono. Al livello di singola sede territoriale, i giudizi medi complessivi, riportati nella tabella seguente, evidenziano un miglioramento rispetto ai dati della rilevazione dello scorso anno:

Tabella n. 8

Sede	Giudizio medio	Giudizio medio anno 2011
Frosinone, Cassino, Sora	3,40	3,26
Latina, Formia	3,56	3,46
Roma Centro, Roma Aurelio, Civitavecchia	3,46	3,24
Roma Tuscolano, Velletri	3,43	3,23
Roma Nomentano, Tivoli, Rieti	3,53	3,46
Roma Laurentino, Nettuno	3,38	3,12
Viterbo, Civita Castellana	3,66	3,36

Come si evince dalla seguente Tabella n. 9, la percentuale di giudizi negativi (per niente e poco soddisfatto) è, nel totale, di **5,1%**, ben al di sotto del valore obiettivo (percentuale di giudizi negativi non superiore al 15%). Effettuando un confronto tra i diversi valori, si nota che la maggior percentuale di giudizi negativi è stata attribuita ai servizi alle Aziende (7,8%), mentre le prestazioni economiche e sanitarie risultano avere un risultato migliore e più omogeneo tra le due categorie di servizi.

Tabella n. 9

	Media Giudizi	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
Totale aspetti generali	3,43	1,6%	4,7%	38,1%	46,6%	9,0%
Tot. aspetti specifici Aziende	3,42	1,6%	6,2%	40,3%	50,9%	1,1%
Tot. aspetti specifici Lavoratori - Prestazioni Economiche	3,55	0,8%	2,6%	35,0%	56,6%	4,9%
Tot. aspetti specifici Lavoratori - Prestazioni. Sanitarie	3,55	0,9%	2,3%	35,6%	56,2%	5,0%
Giudizio complessivo	3,48	1,2%	3,9%	37,2%	51,8%	5,8%

Il miglioramento rispetto ai dati del 2011 emerge anche dal confronto delle percentuali di giudizi negativi espressi nel 2011 (tabella n. 10), che erano pari al 9,3%, con il dato più critico sempre riferito ai servizi alle aziende (12,5%).

Tabella n. 10

Dati 2011	Media giudizi	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so
Totale aspetti generali	3,5	2,5%	7,9%	44,4%	38,5%	9,5%
Totale aspetti specifici aziende	3,22	2,2%	10,3%	48,2%	36,4%	2,9%
Totale aspetti specifici lavoratori-prestazioni economiche	3,38	1,4%	5,6%	41,2%	42,9%	8,9%
Totale aspetti specifici lavoratori-prestazioni sanitarie	3,42	1,6%	4,3%	39,6%	45,7%	8,7%
Giudizio complessivo	3,30	2%	7,3%	43,6%	39,3%	7,8%

5. GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO

I giudizi espressi sono tutti ben al di sopra dei valori-obiettivo. Le sedi leggermente al di sotto della media regionale (3,43 di giudizio medio e 5,1% di percentuale di giudizi negativi) risultano essere Roma Centro con giudizio medio di 3,38 e percentuale giudizi negativi pari al 7,9%, Roma Laurentino con un giudizio medio di 3,30 e percentuale di giudizi negativi pari al 8,3% , Frosinone con un giudizio medio di 3,40 e percentuale di giudizi negativi pari a 3,4%; Roma Tuscolano con un giudizio medio di 3,39 e percentuale di giudizi negativi pari a 6,9 % (cfr. tabella n. 11).

Tabella n. 11

Sede	Giudizio medio	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so
Frosinone, Cassino, Sora	3,40	1,1%	2,3%	50,3%	43,5%	2,8%
Latina, Formia	3,52	1,7%	2,8%	35,1%	56,6%	3,7%
Roma Centro, Roma Aurelio, Civitavecchia	3,38	1,9%	6%	36,2%	42,2%	13,8%
Roma Tuscolano, Velletri	3,39	1,9%	5%	40,2%	44,9%	7,9%
Roma Nomentano, Tivoli, Rieti	3,45	1,0%	5,0%	36,6%	48,3%	9,1%
Roma Laurentino, Nettuno	3,30	2,6%	5,7%	42,1%	37,0%	12,6%
Viterbo, Civita Castellana	3,64	0,4%	2,7%	27,5%	63,8%	5,5%

6. GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE

Per questa categoria di servizi, pur essendo la più critica, non ci sono giudizi inferiori ai valori obiettivo. Rispetto alla media regionale, però (3,42 di giudizio medio e 7,8% di percentuale di giudizi negativi), si segnalano al di sotto:

- Roma Tuscolano: 3,32 giudizio medio e 9,4% di giudizi negativi
- Roma Centro: 3,28 giudizio medio e 11,4% di giudizi negativi
- Roma Laurentino: 3,26 giudizio medio e 12,7% di giudizi negativi

Tabella n. 12

Sede	Giudizio medio	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so
Frosinone, Cassino, Sora	3,57	0%	3,1%	36,1%	60%	0,8%
Latina, Formia	3,58	1,1%	3,8%	30,6%	63,9%	0,5%
Roma Centro, Roma Aurelio, Civitavecchia	3,28	2,5%	8,4%	46,2%	40,4%	2,5%
Roma Tuscolano, Velletri	3,32	2,1%	7,3%	47,2%	42,7%	0,8%
Roma Nomentano, Tivoli, Rieti	3,58	1,0%	3,9%	31,3%	63,6%	0,3%
Roma Laurentino, Nettuno	3,26	1,9%	10,8%	46,1%	40,6%	0,6%
Viterbo, Civita Castellana	3,68	0%	1,1%	29,5%	68,6%	0,8%

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

Per questa categoria di servizi i giudizi espressi sono più favorevoli rispetto alle precedenti. La percentuale di giudizi negativi è molto bassa per tutte le sedi, più alta risulta essere la voce “non so”, probabilmente attribuibile agli utenti del Centro medico-legale, invitati a rispondere comunque anche a questa sezione del questionario. Non ci sono scostamenti significativi rispetto alla media regionale con unica eccezione per la Sede di Frosinone.

Tabella n. 13

Sede	Giudizio medio	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so
Frosinone, Cassino, Sora	3,37	1,6%	3,5%	50,5%	43,2%	1,2%
Latina, Formia	3,59	1,1%	0,9%	34,8%	61,4%	1,7%
Roma Centro, Roma Aurelio, Civitavecchia	3,61	0,1%	2,6%	31,1%	59,4%	6,9%
Roma Tuscolano, Velletri	3,51	1,8%	3%	35,8%	55,6%	3,9%
Roma Nomentano, Tivoli, Rieti	3,57	0,4%	2,1%	35,1%	56,4%	6,0%
Roma Laurentino, Nettuno	3,46	0,8%	2,4%	42,2%	45,8%	8,9%
Viterbo, Civita Castellana	3,67	0,6%	4,1%	22,9%	70,3%	2,2%

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

Per questa categoria di servizi tutte le sedi hanno ottenuto un giudizio medio superiore a quello regionale (pari a 3,55) con unica eccezione per le sedi territoriali di Frosinone e Roma Tuscolano (3,26 e 3,49).

Tabella n. 14

Sede	Giudizio medio	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so
Frosinone, Cassino, Sora	3,26	1,2%	4,2%	61,3%	31,8%	1,5%
Latina, Formia	3,58	1,1%	1,1%	35,6%	61,0%	1,1%
Roma Centro, Roma Aurelio, Civitavecchia	3,62	0,2%	1,7%	31,2%	60,7%	6,2%
Roma Tuscolano, Velletri	3,49	2,3%	2,8%	37,7%	54,6%	2,7%
Roma Nomentano, Tivoli, Rieti	3,58	0,4%	1,8%	34,2%	56,4%	7,2%
Roma Laurentino, Nettuno	3,56	0,3%	1,2%	35,4%	51,5%	11,6%
Viterbo, Civita Castellana	3,67	0,3%	4,5%	22,6%	69,6%	3,1%

9. 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 ai servizi di sede, con particolare attenzione ad eventuali criticità, con l'obiettivo di soddisfare le loro esigenze. Gli operatori di sportello vengono continuamente sensibilizzati sull'importanza di assicurare all'utenza un servizio di qualità. Da un punto di vista organizzativo, la dirigenza è sensibilizzata ad intraprendere iniziative per migliorare la soddisfazione dell'utenza, anche sulla base dei risultati dell'emoticon, che vengono analizzati anche in connessioni con quelli della customer satisfaction.