



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

periodo ottobre 2013

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. 2013.

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 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* 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 **1491**, così distribuiti:

Tabella n. 1

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	132	-	132
Sportello	390	750	1140
Contact Center	-	219	219
Posta	-	-	-
Totale	522	969	1491

Per la categoria aziende, la tipologia che accede con più frequenza agli sportelli è il Consulente del lavoro, dato congruente con quello relativo al settore di attività, il terziario, che risulta avere la maggiore percentuale di incidenza (cfr. tabella n. 1).

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).

Tabella n. 2

Categoria (Aziende)	Numero di questionari
Datore di lavoro	123
Consulente del lavoro	335
Incaricato di Ass. di categoria	26
Fattorino / commesso	5
Altro	33
Non specificata	-
Totale	522

Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
Infortunato	792
Affetto da malattia professionale (M.P)	66
Affetto da malattia comune (M.C.)	-
Lavoratore in congedo di maternità/parentale	-
Titolare di rendita	82
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	17
Patronato	2
Altro	10
Totale	969

Tabella n. 3

Settore di attività (Aziende)	Numero di questionari
Agricoltura	2
Artigianato	65
Industria	22
Terziario	417
Navigazione	-
Altro	16
Non specificata	-
Totale	522

Tabella n. 4

Professione (Lavoratori)	Numero di questionari
Agricoltore	28
Artigiano	113
Dirigente / Quadro / Impiegato	191
Insegnante	30
Operaio / Manovale	376
Marittimo / Personale di Volo	-
Pensionato	42
Casalinga	4
Altro	173
Non specificata	12
Totale	969

Per quanto riguarda la nazionalità, l'utenza lavoratori si differenzia da quella aziende per una maggiore incidenza di stranieri (10,9% di provenienza Ue ed extra UE) (cfr. tabella n. 5).

Tabella n. 5

Nazionalità (aziende)	Numero di questionari
Italiana	504
Altri paesi UE	8
Extra UE	5
Non specificata	5
Totale	522

Nazionalità (lavoratori)	Numero di questionari
Italiana	863
Altri paesi UE	48
Extra UE	46
Non specificata	12
Totale	969

4. VALUTAZIONE IN SINTESI

Il giudizio medio per la regione nel suo complesso è pari a **3,59**, leggermente superiore alla media nazionale (**3,51**) ed al giudizio medio regionale dell'anno precedente (**3,48**). Considerato che il valore-obiettivo è 3, il risultato raggiunto si può considerare più che buono.

Confrontando il giudizio medio per canale emerge una forte discrepanza tra i dati raccolti allo sportello (giudizio medio 3,67) e quelli raccolti tramite e mail (3,04, utenza aziende) e contact center (3,34 utenza lavoratori), quasi che la mancanza di contatto diretto con gli operatori influenzasse negativamente il giudizio espresso. Nonostante questi ultimi due canali siano numericamente poco significativi (cfr. tabella n. 1), tale giudizio penalizza in qualche modo i risultati delle sedi di tipo B e C, per le quali non è prevista la rilevazione presso gli sportelli.

Al livello di singola sede territoriale, i giudizi medi complessivi, riportati nella tabella seguente, evidenziano nel complesso un miglioramento rispetto ai dati della rilevazione dello scorso anno, in particolare per le Direzioni territoriali di Roma Tuscolano e di Roma Laurentino (cfr. tabella n. 6):

Tabella n. 6

Sede	Giudizio medio anno 2013	Giudizio medio Anno 2012
Frosinone, Cassino, Sora	3,42	3,40
Latina, Formia	3,57	3,56
Roma Centro, Roma Aurelio, Civitavecchia	3,46	3,46
Roma Tuscolano, Velletri	3,65	3,43
Roma Nomentano, Tivoli, Rieti	3,43	3,53
Roma Laurentino, Nettuno	3,76	3,38
Viterbo, Civita Castellana	3,57	3,66

Come si evince dalla seguente Tabella n. 7, la percentuale di giudizi negativi (per niente e poco soddisfatto) è, nel totale, di **3,9%**, 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 per la prevenzione (10,4%): le cause sono da ricercarsi probabilmente nella scarsa conoscenza, o fruizione, di tali servizi da parte dell'utenza abituale delle sedi, inoltre l'alta percentuale di "Non so" incide abbassando la media dei giudizi. Le prestazioni ai lavoratori (sportello, economiche e sanitarie) riportano un risultato migliore.

Tabella n. 7

	Media Giudizi	Per Niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Totale aspetti generali	3,55	1,3%	3,6%	30,1%	57,4%	7,6%
Tot. aspetti specifici Aziende	3,54	0,8%	4,0%	34,9%	58,6%	1,6%
Tot aspetti specifici prevenzione	3,24	2,5%	7,9%	41,6%	33,7%	14,3%
Tot. aspetti specifici Lavoratori – servizi di sportello	3,66	0,4%	1,9%	28,3%	67,7%	1,7%
Tot. aspetti specifici Lavoratori - Prestazioni Economiche	3,59	0,9%	2,0%	30,4%	56,9%	9,8%
Tot. aspetti specifici Lavoratori - Prestazioni. Sanitarie	3,66	0,4%	1,8%	26,9%	65,4%	5,5%
Giudizio complessivo	3,59	1%	2,9%	30,1%	59,6%	6,4%

5. GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE

I giudizi espressi sono tutti ben al di sopra dei valori-obiettivo. Le sedi con la media più bassa sono Frosinone, Roma Centro e Roma Nomentano (cfr. tabella n. 8).

C'è da evidenziare, comunque, che questa sezione del questionario attiene sia ad aspetti logistici (raggiungibilità della sede, servizio informazioni, ecc.), sia ad aspetti non riconducibili direttamente ai servizi di sede (utilizzo del portale istituzionale, del contact center, ecc.).

Tabella n. 8

Sede	Giudizio medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Frosinone, Cassino, Sora	3,41	0%	5,4%	45,1%	43,9%	5,6%
Latina, Formia	3,57	0,9%	1,7%	34,8%	57,8%	4,8%
Roma Centro, Roma Aurelio, Civitavecchia	3,42	2,1%	6,1%	33%	47,2%	11,6%
Roma Tuscolano, Velletri	3,64	1%	2,4%	24,8%	61,5%	10,3%
Roma Nomentano, Tivoli, Rieti	3,41	2,2%	6,6%	32,9%	47,9%	10,3%
Roma Laurentino, Nettuno	3,72	1,6%	2,3%	17,7%	75,1%	3,3%
Viterbo, Civita Castellana	3,46	0,4%	1,3%	47,2%	46%	5,2%

6. GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO

Per questa categoria di servizi non ci sono giudizi inferiori ai valori obiettivo. Rispetto alla media regionale (3,54 di giudizio medio e 4,8% di percentuale di giudizi negativi), si segnala al di sotto solo la sede di Roma Nomentano. Particolarmente positivo il giudizio per le Sedi di Roma Laurentino e Viterbo (cfr. tabella n. 9).

Tabella n. 9

Sede	Giudizio medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Frosinone, Cassino, Sora	3,52	0%	1,5%	45,5%	53%	0%
Latina, Formia	3,47	0%	0,8%	51,3%	47,5%	0,4%
Roma Centro, Roma Aurelio, Civitavecchia	3,50	1,2%	5,8%	34,1%	56,9%	2,0%
Roma Tuscolano, Velletri	3,53	0%	4,2%	36,5%	55,8%	3,5%
Roma Nomentano, Tivoli, Rieti	3,40	0,4%	7,3%	42,7%	47,2%	2,4%
Roma Laurentino, Nettuno	3,73	2,8%	2,8%	13%	81,4%	0%
Viterbo, Civita Castellana	3,70	0%	2,7%	24%	72%	1,3%

7. 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 negativo, pur non al di sotto del valore obiettivo. Le cause sono da ricercarsi probabilmente nella scarsa conoscenza, o fruizione, di tali servizi da parte dell'utenza abituale delle sedi. L'alta percentuale di "Non so", ovviamente, incide abbassando la media dei giudizi (cfr. tabella n. 10).

Tabella n. 10

Sede	Giudizio medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Frosinone, Cassino, Sora	3,45	4,5%	0%	40,9%	54,5%	0%
Latina, Formia	3,18	1,2%	7%	58,1%	25,6%	8,1%
Roma Centro, Roma Aurelio, Civitavecchia	3	4,4%	10,5%	53,5%	19,3%	12,3%
Roma Tuscolano, Velletri	3,36	0%	6,3%	38,9%	34,7%	20%
Roma Nomentano, Tivoli, Rieti	3,05	2,4%	13,4%	36,6%	22%	25,6%
Roma Laurentino, Nettuno	3,54	4,2%	5,3%	17,9%	62,1%	10,5%
Viterbo, Civita Castellana	3,36	0%	4%	48%	36%	12%

8. GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO

I servizi allo sportello lavoratori possono considerarsi la “**Punta di diamante**” 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 sono ben al di sopra del valore obiettivo e risultano particolarmente positivi per le sedi di Latina, Roma Tuscolano e Roma Laurentino (cfr. tabella n. 11).

Tabella n. 11

Sede	Giudizio medio	Per niente d’accordo	Poco d’accordo	Abbastanza d’accordo	Molto d’accordo	Non so
Frosinone, Cassino, Sora	3,48	1,2%	2,1%	44%	52,3%	0,4%
Latina, Formia	3,72	0%	2,7%	22,1%	74,4%	0,8%
Roma Centro, Roma Aurelio, Civitavecchia	3,54	0%	1,6%	40,9%	53,5%	4,1%
Roma Tuscolano, Velletri	3,72	0,7%	1,8%	21,9%	73,6%	2%
Roma Nomentano, Tivoli, Rieti	3,51	0%	4,8%	37,3%	54%	4%
Roma Laurentino, Nettuno	3,81	0,3%	0,6%	17%	81,9%	0,2%
Viterbo, Civita Castellana	3,61	0%	0,8%	37,2%	60,9%	1,2%

9. 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 sono ampiamente al di sopra dei valori obiettivo, ma considerato che la media regionale è 3,59, possono considerarsi da migliorare i risultati di Frosinone, Roma Centro e Roma Nomentano (cfr. tabella n. 12).

Tabella n. 12

Sede	Giudizio medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Frosinone, Cassino, Sora	3,33	1,6%	3,9%	49,6%	37,9%	7%
Latina, Formia	3,63	1,9%	0,8%	27,8%	63,9%	5,6%
Roma Centro, Roma Aurelio, Civitavecchia	3,46	0,8%	4,3%	34,9%	45,3%	14,7%
Roma Tuscolano, Velletri	3,69	0,4%	1%	23,6%	60,8%	14,2%
Roma Nomentano, Tivoli, Rieti	3,43	1,1%	5,7%	36,3%	45,5%	11,4%
Roma Laurentino, Nettuno	3,77	0,5%	0,2%	19,8%	72,4%	7,1%
Viterbo, Civita Castellana	3,52	1,1%	0%	43,8%	52,5%	2,6%

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

Altra “**Punta di diamante**” (giudizio medio regionale 3,66, come quello relativo ai servizi allo sportello per i lavoratori) del servizio reso dalle sedi del Lazio sono le prestazioni sanitarie, valutate molto positivamente dagli utenti. Una valutazione leggermente più bassa riguarda le sedi di Frosinone e Roma Nomentano (cfr. tabella n. 13).

Tabella n. 13

Sede	Giudizio medio	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non so
Frosinone, Cassino, Sora	3,42	0%	4,5%	48,4%	45,5%	1,6%
Latina, Formia	3,61	1,9%	1,6%	28,7%	65,1%	2,7%
Roma Centro, Roma Aurelio, Civitavecchia	3,64	0,6%	2,5%	26,8%	63,7%	6,3%
Roma Tuscolano, Velletri	3,64	0,3%	1,1%	29,6%	60,1%	8,9%
Roma Nomentano, Tivoli, Rieti	3,52	0,6%	4,2%	33,1%	51,7%	10,5%
Roma Laurentino, Nettuno	3,84	0,2%	0,5%	13,7%	82,7%	3%
Viterbo, Civita Castellana	3,78	0%	0%	22,1%	76,7%	1,2%

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 connessione con quelli della customer satisfaction.