



ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

DIREZIONE REGIONALE LAZIO
UFF. P.O.A. I. - Processo Organizzazione

RILEVAZIONE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI SEDE

Periodo ottobre 2014

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. 2014.

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 tramite i 3 canali previsti è di **2.157**, così distribuiti (tabella n. 1):

Tabella n. 1

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	326	-	326
Sportello	350	740	1.090
Contact Center	-	741	741
Posta	-	-	-
Totale	676	1.481	2.157

Per la categoria “Aziende”, la tipologia di utenza che accede con più frequenza agli sportelli è risultata quella dei Consulenti del lavoro, dato congruente con quello relativo al settore di attività, il terziario, che risulta avere la maggiore percentuale di incidenza (cfr. tabelle n. 2 e 3).

Per la categoria “Lavoratori”, la tipologia di utenza che accede con più frequenza agli sportelli è risultata essere quella degli Infortunati, con una maggiore incidenza degli Operai/manovali (cfr. tabelle 2a e 4).

Tabella n. 2

Categoria (Aziende)	Numero di questionari
Datore di lavoro	199
Consulente del lavoro	427
Incaricato di Ass. di categoria	16
Fattorino / commesso	5
Altro	27
Non specificata	2
Totale	676

Tabella 2a

Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
Infortunato	1.312
Affetto da malattia professionale (M.P)	60
Affetto da malattia comune (M.C.)	-
Lavoratore in congedo di maternità/parentale	-
Titolare di rendita	67
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	12
Patronato	6
Altro	21
Non specificata	3
Totale	1.481

Tabella n. 3

Settore di attività (Aziende)	Numero di questionari
Agricoltura	1
Artigianato	85
Industria	46
Terziario	531
Navigazione	-
Altro	13
Non specificata	-
Totale	676

Tabella n. 4

Professione (Lavoratori)	Numero di questionari
Agricoltore	47
Artigiano	155
Dirigente / Quadro / Impiegato	341
Insegnante	62
Operaio / Manovale	425
Marittimo / Personale di Volo	3
Pensionato	50
Casalinga	11
Altro	379
Non specificata	8
Totale	1.481

Per quanto riguarda la nazionalità, l'utenza "Lavoratori" si differenzia da quella "Aziende" per un maggior numero di accessi di stranieri (9,2% di provenienza Ue ed extra UE, contro il 2% del settore "Aziende") (cfr. tabelle n. 5 e 5a).

Tabella n. 5

Nazionalità (aziende)	Numero di questionari
Italiana	659
Altri paesi UE	8
Extra UE	4
Non specificata	5

Tabella n. 5a

Nazionalità (lavoratori)	Numero di questionari
Italiana	1.326
Altri paesi UE	67
Extra UE	69
Non specificata	19

Totale	676
---------------	------------

Totale	1.481
---------------	--------------

4. VALUTAZIONE IN SINTESI

Il giudizio medio complessivo riportato dalla regione Lazio si attesta su un valore pari a **3,49** ed è pertanto perfettamente in linea con la media nazionale (**3,49**), seppur leggermente inferiore al giudizio medio regionale dell'anno precedente (**3,59**). Considerato che il valore-obiettivo è 3, il risultato raggiunto si può considerare oltremodo positivo.

Confrontando il giudizio medio per canale emerge una leggera discrepanza tra l'ottimo 3,63 relativo ai dati raccolti allo sportello ed i giudizi medi registrati nelle rilevazioni effettuate tramite e.mail (giudizio medio utenza "Aziende": 3,01) e contact center (3,42, giudizio medio utenza "Lavoratori": 3,42)", canali certo più impersonali ed asettici rispetto allo sportello "fisico".

Per quanto attiene ai giudizi medi espressi dall'utenza delle Unità dipendenti di questa Direzione regionale, non è possibile effettuare un raffronto con i dati relativi alla rilevazione 2013, in quanto quelli dell'anno 2014 (tabella n. 6) si riferiscono alle neo-costituite Direzioni Territoriali così come ridelineate con il Nuovo Modello Organizzativo dell'Istituto.

Dall'analisi dei dati sotto riportati emerge che tutte le predette Direzioni si sono posizionate ben al di sopra del valore - obiettivo, con Roma Tuscolano e Roma Laurentino che hanno ottenuto un giudizio medio superiore alle medie nazionale e regionale.

Tabella n. 6

Direzione Territoriale	Giudizio medio anno 2014
Latina e pertinenze	3,47
Roma Centro e pertinenze	3,38
Roma Laurentino e pertinenze	3,56
Roma Nomentano e pertinenze	3,44
Roma Tuscolano e pertinenze	3,60

Come si evince dalla seguente tabella n. 7, la percentuale di giudizi negativi (espressi mediante le risposte sintetiche predefinite "*Per niente d'accordo*" e "*Poco d'accordo*") è risultata irrisoria (**5,3%**, rispetto al valore obiettivo stabilito in una misura 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 (**13,8%**): 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*" (pari a **20,7**) incide abbassando sensibilmente 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	3,47	1,8%	4,3%	34,2%	50,9%	8,8%
Tot. aspetti specifici Aziende	3,35	2,1%	7,0%	42,5%	45,0%	3,4%
Tot aspetti specifici prevenzione	3,04	3,7%	10,1%	44,9%	20,4%	20,7%
Tot. aspetti specifici Lavoratori – servizi di sportello	3,58	1,0%	2,2%	33,7%	61,1%	2,0%
Tot. aspetti specifici Lavoratori - Prestazioni Economiche	3,53	0,8%	3,0%	33,8%	52,9%	9,4%
Tot. aspetti specifici Lavoratori - Prestazioni. Sanitarie	3,55	1,0%	3,1%	34,1%	57,4%	4,4%
Giudizio complessivo	3,49	1,4%	3,9%	35,0%	52,7%	7,0%

5. GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE

I giudizi espressi si collocano tutti ben al di sopra dei valori-obiettivo (cfr. tabella n. 8). Solo le D.T. Roma Centro – Viterbo e Roma Nomentano si pongono di poco al di sotto del valore medio regionale.

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
Latina e pertinenze	3,48	2,2%	2,6%	35,5%	51,2%	8,6%
Roma Centro e pertinenze	3,37	2,8%	4,9%	38,6%	43,5%	10,2%
Roma Laurentino e pertinenze	3,47	1,3%	3,9%	36,5%	49,4%	9,0%
Roma Nomentano,	3,40	2,1%	6,5%	35,3%	47,1%	9,1%

e pertinenze						
Roma Tuscolano e pertinenze	3,61	0,9%	2,9%	27,0%	61,7%	7,4%

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

Per questa categoria di servizi non si registrano giudizi inferiori ai valori obiettivo. Particolarmente positivo il giudizio per la D.T. Latina - Frosinone (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
Latina e pertinenze	3,58	1,1%	2,2%	34,4%	62,4%	0,0%
Roma Centro e pertinenze	3,31	4,0%	9,1%	34,5%	46,1%	6,3%
Roma Laurentino e pertinenze	3,22	1,6%	5,9%	57,6%	30,4%	4,5%
Roma Nomentano e pertinenze	3,25	1,9%	9,8%	47,5%	38,4%	2,3%
Roma Tuscolano e pertinenze	3,40	1,3%	7,2%	39,7%	48,5%	3,2%

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, in alcuni casi 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" (20,7%) 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
Latina e pertinenze	3,08	4,1%	4,1%	59,3%	19,5%	13,0%
Roma Centro e pertinenze	3,10	3,2%	11,4%	33,5%	24,7%	27,2%
Roma Laurentino e pertinenze	2,95	3,3%	5,7%	63,1%	8,2%	19,7%
Roma Nomentano, e pertinenze	2,86	4,2%	16,2%	40,1%	14,1%	25,4%
Roma Tuscolano e pertinenze	3,18	4,0%	12,0,2%	32,8%	35,2%	16,0%

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 D.T. di 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
Latina e pertinenze	3,48	2,5%	2,2%	37,0%	52,5%	5,7%
Roma Centro e pertinenze	3,50	1,0	1,4%	43,2%	52,5%	1,9,5%
Roma Laurentino e pertinenze	3,71	0,3%	1,2%	26,0%	72,6%	0,0%
Roma Nomentano e pertinenze	3,48	1,4%	4,7%	36,9%	54,7%	2,2%
Roma Tuscolano e pertinenze	3,69	0,1%	0,9%	28,2%	69,8%	1,0%

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 si attestano comunque al di sopra dei valori - obiettivo (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
Latina e pertinenze	3,47	2,3%	3,6%	33,5%	50,5%	10,1%
Roma Centro e pertinenze	3,35	1,1%	5,2%	44,9%	39,3%	9,5%
Roma Laurentino e pertinenze	3,63	0,3%	1,6%	28,9%	59,3%	9,9%
Roma Nomentano e pertinenze	3,53	0,4%	3,9%	33,4%	53,6%	8,7%
Roma Tuscolano e	3,62	0,5%	1,2%	30,6%	58,4%	9,4%

pertinenze						
------------	--	--	--	--	--	--

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

Altra **“Punta di diamante”** (giudizio medio regionale 3,55) del servizio reso dalle sedi del Lazio sono le prestazioni sanitarie, valutate molto positivamente dagli utenti (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
Latina e pertinenze	3,41	2,8%	5,5%	37,1%	50,9%	3,6%
Roma Centro e pertinenze	3,43	1,6%	4,9%	40,2%	49,7%	3,7%
Roma Laurentino e pertinenze	3,77	0,5%	0,8%	18,8%	75,3%	4,6%
Roma Nomentano e pertinenze	3,53	0,4%	3,1%	37,2%	55,0%	4,3%
Roma Tuscolano e pertinenze	3,55	0,6%	2,1%	36,3%	55,9%	5,1%

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 all'erogazione dei servizi di sede.

Un'attenzione particolare viene prestata nella rilevazione di eventuali criticità, con l'obiettivo di soddisfare al meglio – anche attraverso una sensibilizzazione continua della dirigenza e degli operatori di front-office - le esigenze dei cittadini che giustamente si rivolgono agli sportelli delle Unità territoriali per ottenere un servizio di qualità.

In particolare, nel corso del corrente anno, è stata avviata una ricognizione delle modalità organizzative in essere presso le Strutture territoriali finalizzata ad ottimizzare il servizio di accoglienza, riservando un'attenzione particolare alle esigenze degli assistiti con gravi disabilità.