



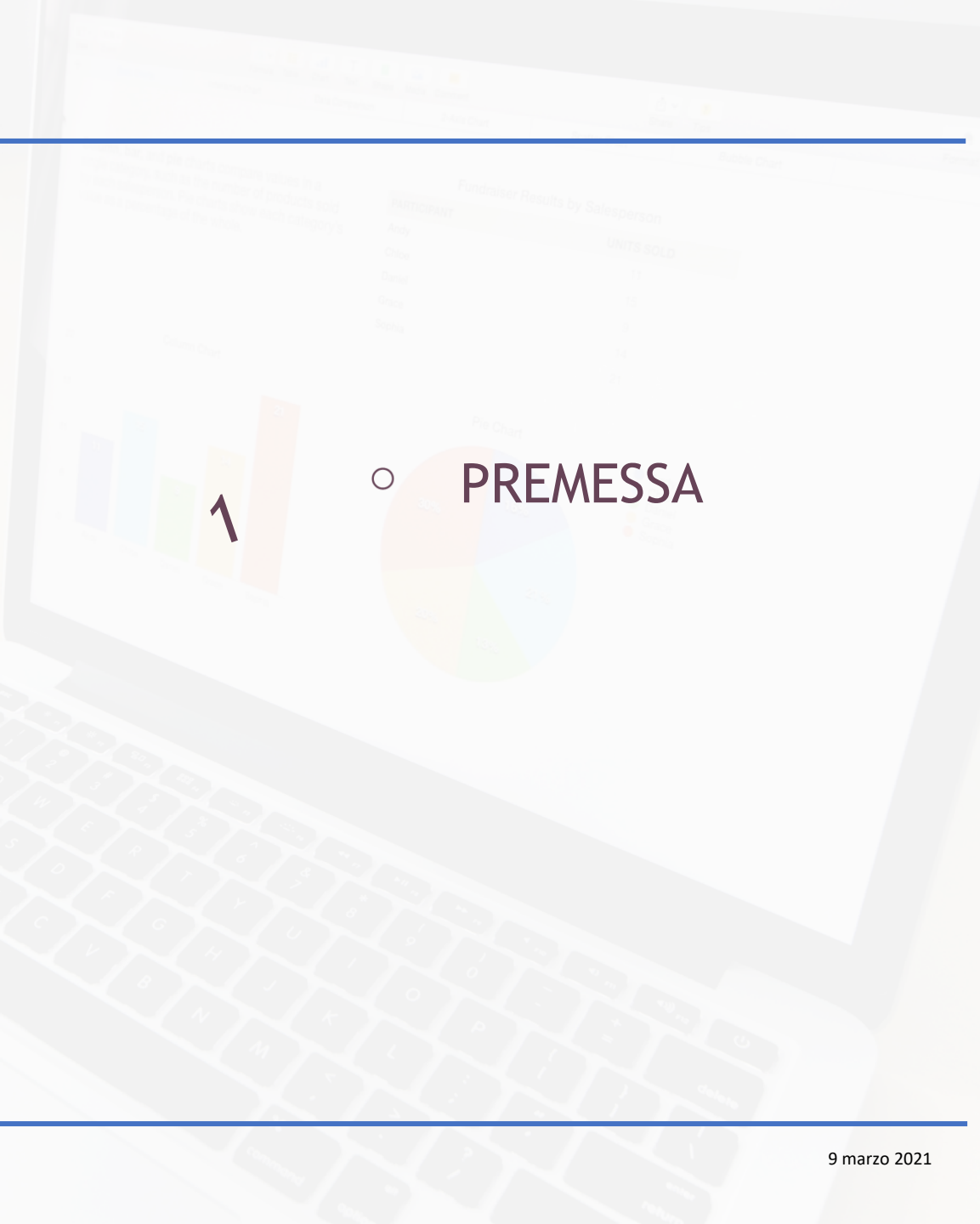
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Anno 2020



Ufficio comunicazione

Indagine di Customer satisfaction



○ **PREMESSA**

L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

L'indagine di *customer satisfaction*, nel sistema della Pubblica Amministrazione, non può ridursi a un semplice questionario sottoposto ai cittadini che usufruiscono dei servizi di un determinato Ente.

Va intesa, invece, come una strategia finalizzata a porre il cittadino al centro delle scelte dell'Amministrazione non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

In questa ottica il fine ultimo della *customer satisfaction* - potrebbe anche essere definita *customer citizen* - risiede nel miglioramento della qualità dei servizi, intensificando le relazioni e l'ascolto dei cittadini.

Il modello utilizzato in questa indagine ha preso in esame le principali fasi che determinano la soddisfazione dei cittadini. Nello specifico:

- la qualità prevista;
- la qualità progettata;
- la qualità prestata;
- la qualità percepita;
- la qualità paragonata.

Dall'analisi di queste fasi si intende favorire:

- il passaggio dalla logica delle funzioni a quella dei processi come azione trasversale delle attività;
- l'arricchimento delle mansioni alla base con maggiori competenze per il personale di front-line alimentandone il processo di crescita;
- il rafforzamento dell'accessibilità sviluppando, se necessario, nuove forme organizzative.



Ufficio comunicazione

Indagine di Customer satisfaction

2

○ NOTA METODOLOGICA



OBIETTIVI

- Rilevare le opinioni dei cittadini rispetto alla qualità dei servizi erogati dall'Ispettorato Nazionale del Lavoro.
- Identificare possibili azioni per il miglioramento dei servizi resi.



CAMPIONE DI INDAGINE

720 interviste



TARGET

Lavoratori, inoccupati*, disoccupati, liberi professionisti, casalinghe, pensionati, studenti



TECNICA DI RILEVAZIONE

Interviste On-line (CAWI) - Partecipazione inviata tramite mail con link anonimo



QUESTIONARIO

Strutturato (durata indicativa 5 minuti)



FIELDWORK

2 febbraio 2021 - 9 marzo 2021

* per inoccupato si intende chi non hai mai lavorato o che ha lavorato senza la contribuzione prevista dalla legge



AMBITI / ASPETTI SPECIFICI ANALIZZATI

Ambito	Aspetto Specifico
Motivo del contatto	Area tematica di interesse
	Canale utilizzato
	Struttura contattata
Valutazione del sito Internet	Grado di soddisfazione
	Valutazione delle aspettative
	Valutazione dell'efficacia
	Sezioni navigate
Relazioni con gli uffici	Grado di soddisfazione
	Valutazione delle aspettative



APPROCCIO ANALITICO

Agli intervistati è stato richiesto di indicare le aree di interesse specifiche che hanno creato il motivo di contatto con l'Ispettorato Nazionale del Lavoro

Successivamente il questionario ha indagato sul grado di soddisfazione dei servizi erogati attraverso il sito istituzionale e gli Uffici preposti al servizio richiesto.

Ai fini dell'analisi le risposte fornite dagli intervistati sono state successivamente elaborate:

- su ciascuna affermazione, tramite i risultati delle risposte in 4 classi - «Insoddisfatto» (valore 1) - «Parzialmente soddisfatto» (valore 2) - «Soddisfatto» (valore 3) - «Molto soddisfatto» (valore 4);
- su ciascun ambito di indagine (Il sito Internet e Le relazioni con gli uffici), tramite indicazione del livello di soddisfazione delle aspettative - «In linea» - «Maggiore» - «Minore».



Ufficio comunicazione

Indagine di Customer satisfaction

3

○ PROFILO DEL CAMPIONE



PROFILO DEL CAMPIONE

Età	V.a.	%
Fino a 30 anni	22	3,1%
Da 31 a 40 anni	122	16,9%
Da 41 a 50 anni	240	33,3%
Da 51 a 60 anni	196	27,2%
Oltre 60 anni	140	19,4%
Totale	720	100%
Titolo di studio	V.a.	%
Licenza elementare/media	6	0,8%
Diploma	352	48,9%
Laurea	308	42,8%
Titolo post laurea	54	7,5%
Nessun titolo	0	0%
Totale	720	100%
Professione/condizione	V.a.	%
Studente	0	0%
Inoccupato	3	0,4%
Disoccupato	5	0,7%
Lavoratore dipendente	100	13,9%
Libero prof./imprenditore	595	82,6%
Casalinga	1	0,1%
Pensionato	4	0,6%
Altro	12	1,7%
Totale	720	100%

Genere	V.a.	%
Femmina	330	45,8%
Maschio	359	49,9%
Non precisato	31	4,3%
Totale	720	100%
Regione	V.a.	%
Abruzzo	10	1,4%
Basilicata	9	1,3%
Calabria	57	7,9%
Campania	26	3,6%
Emilia-Romagna	37	5,1%
Friuli-Venezia Giulia	22	3,1%
Lazio	8	1,1%
Liguria	15	2,1%
Lombardia	181	25,1%
Marche	42	5,8%
Molise	4	0,6%
Piemonte	27	3,7%
Puglia	50	6,9%
Sardegna	4	0,6%
Sicilia	40	5,6%
Toscana	95	13,2%
Trentino-Alto Adige	3	0,4%
Umbria	10	1,4%
Valle d'Aosta	8	1,1%
Veneto	72	10%
Totale	720	100%



Ufficio comunicazione

Indagine di Customer satisfaction

4

○ QUADRO COMPLESSIVO

*Indagine di Customer satisfaction*

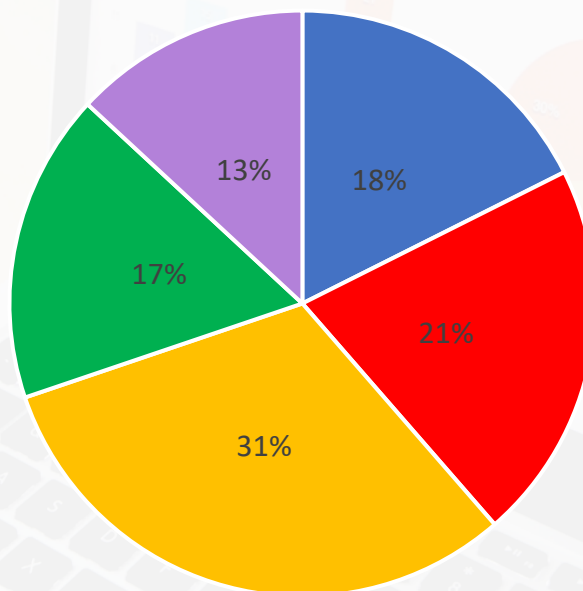
L'AREA TEMATICA DI MAGGIORE INTERESSE RIGUARDA **L'ESERCIZIO DELLA PROFESSIONE DI CONSULENTE DEL LAVORO**
Seguono gli Impianti di videosorveglianza e l'Interdizione anticipata/post partum dal lavoro per lavoratrici madri

Regione	V.a.	%
Impianti di videosorveglianza	117	16,3%
Abilitazione professionale alla funzione di centralinista non vedente	0	0%
Conduzione di generatori di vapore	1	0,1%
Adibizioni e impieghi di minori nel lavoro	3	0,4%
Interdizione anticipata/post partum dal lavoro per lavoratrici madri	83	11,5%
Frazionamento del riposo settimanale dei lavoratori nel settore dei pubblici spettacoli	0	0%
Collegio di conciliazione ed arbitrato	23	3,2%
Esercizio della professione di Consulente del lavoro	216	30%
Indennità di soccorso alpino e speleologico	0	0%
Accesso a documenti amministrativi, accesso civico semplice, accesso civico generalizzato e servizi URP	9	1,2%
Certificazione di contratto di lavoro	10	1,4%
Superamento della durata massima del contratto a tempo determinato	11	1,5%
Tentativo di conciliazione o offerta di conciliazione	51	7,1%
Commissione di conciliazione della controversia	49	6,8%
Delega potere di transigere	1	0,1%
Appalto/subappalto in ambienti confinati	4	0,6%
Dichiarazione per benefici contributivi	28	3,9%
Pagamento rateale di un'ordinanza o di un'ingiunzione	19	2,6%
Onorificenza Stella al Merito del Lavoro	5	0,7%
Richiesta di intervento ispettivo	22	3,1%
Convalida di dimissioni o risoluzione consensuale lavoratrice madre o lavoratore padre - Covid-19	56	7,8%
Convalida di dimissioni lavoratrici dalla richiesta di pubblicazioni fino a un anno dal matrimonio Covid-19	12	1,7%
Totale	720	100%

Base: Totale Campione



IL CANALE DI CONTATTO PIÙ UTILIZZATO È LA PEC

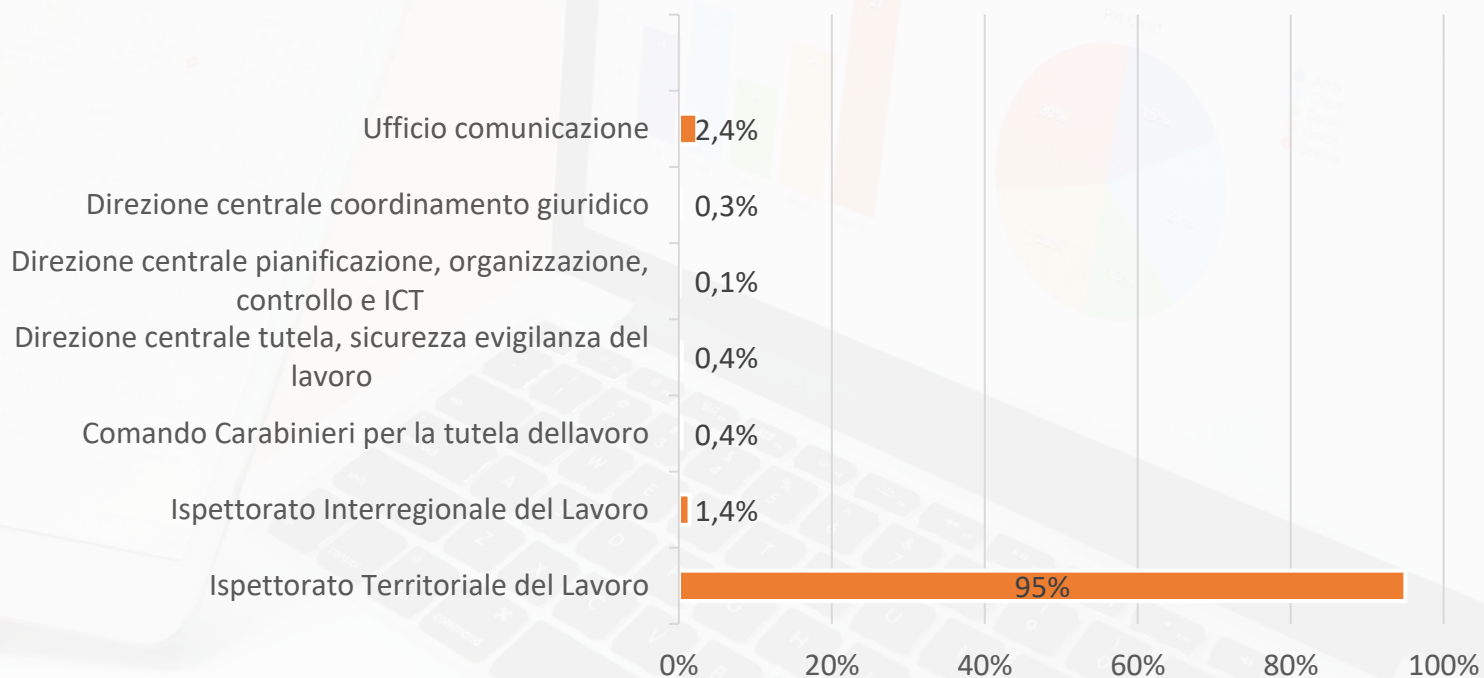


■ Sito web ■ E-mail ■ PEC ■ Telefono ■ Sportello ufficio

Base: Totale Campione



LE STRUTTURE PIÙ CONTATTATE SONO GLI ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO

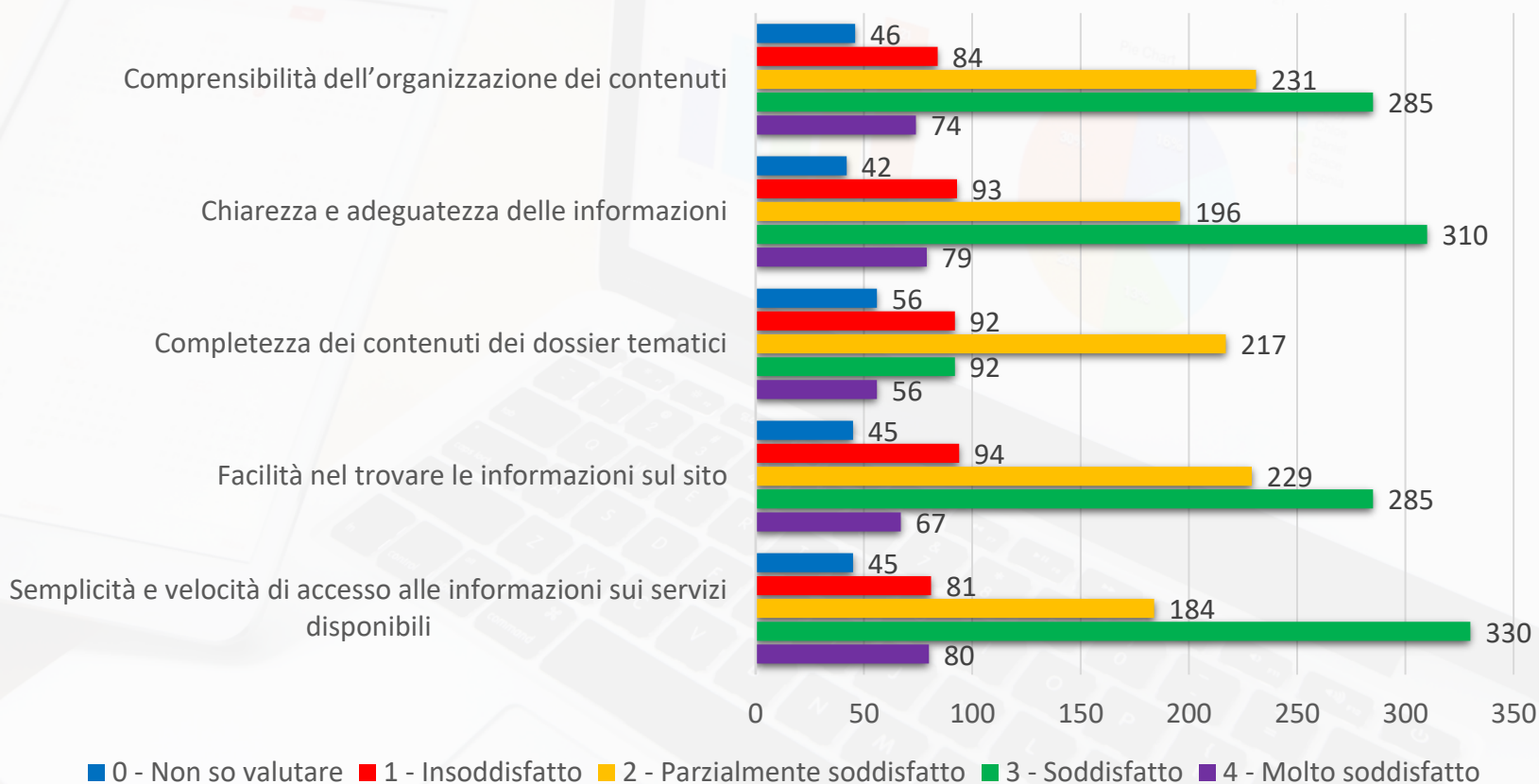


Base: Totale Campione



IL SITO INTERNET

Grado di soddisfazione relativamente a:

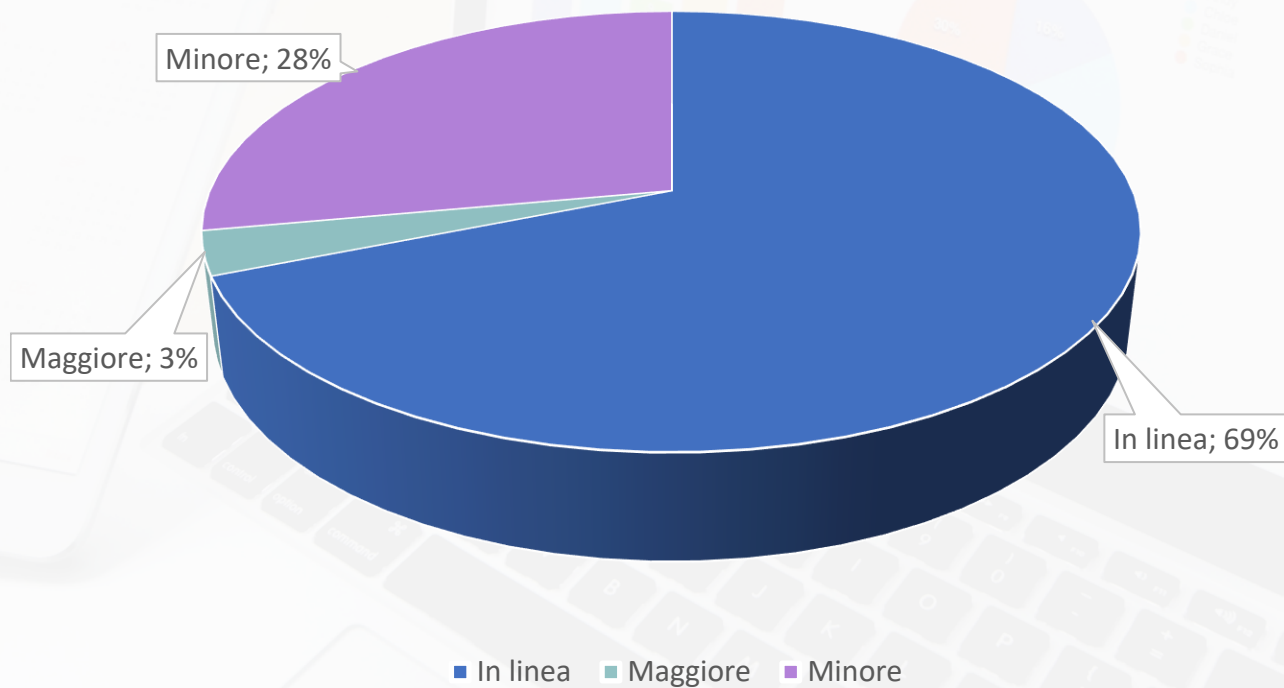


Base: Totale Campione



IL SITO INTERNET/segue 1

Livello di soddisfazione nell'uso del portale

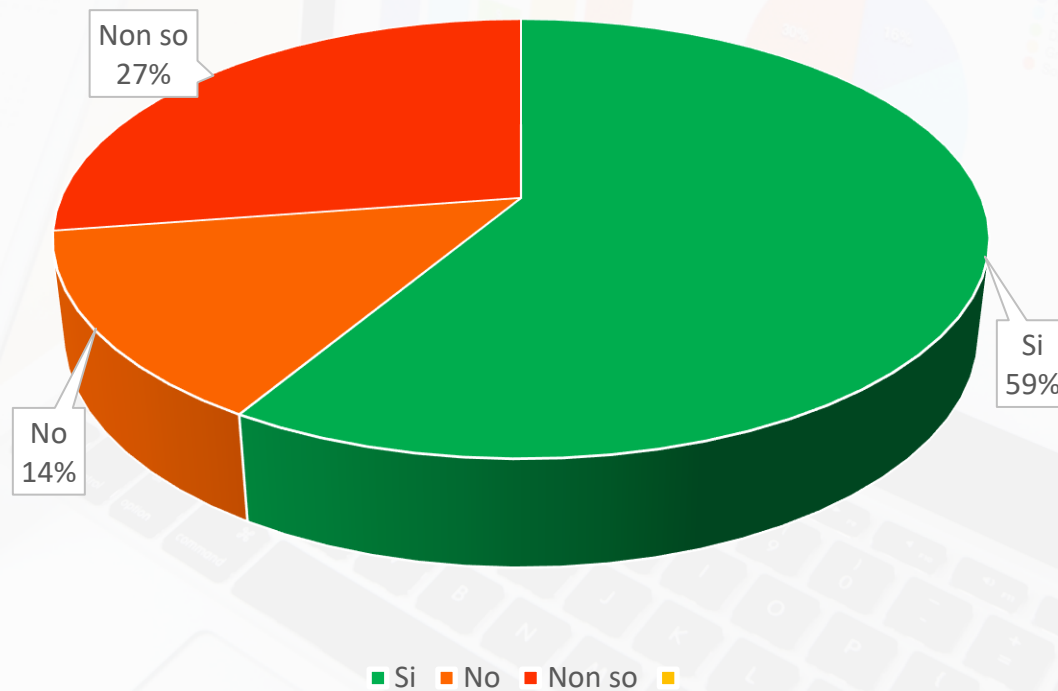


Base: Totale Campione



IL SITO INTERNET/segue 2

Consiglierebbe il sito web a un amico o collega?

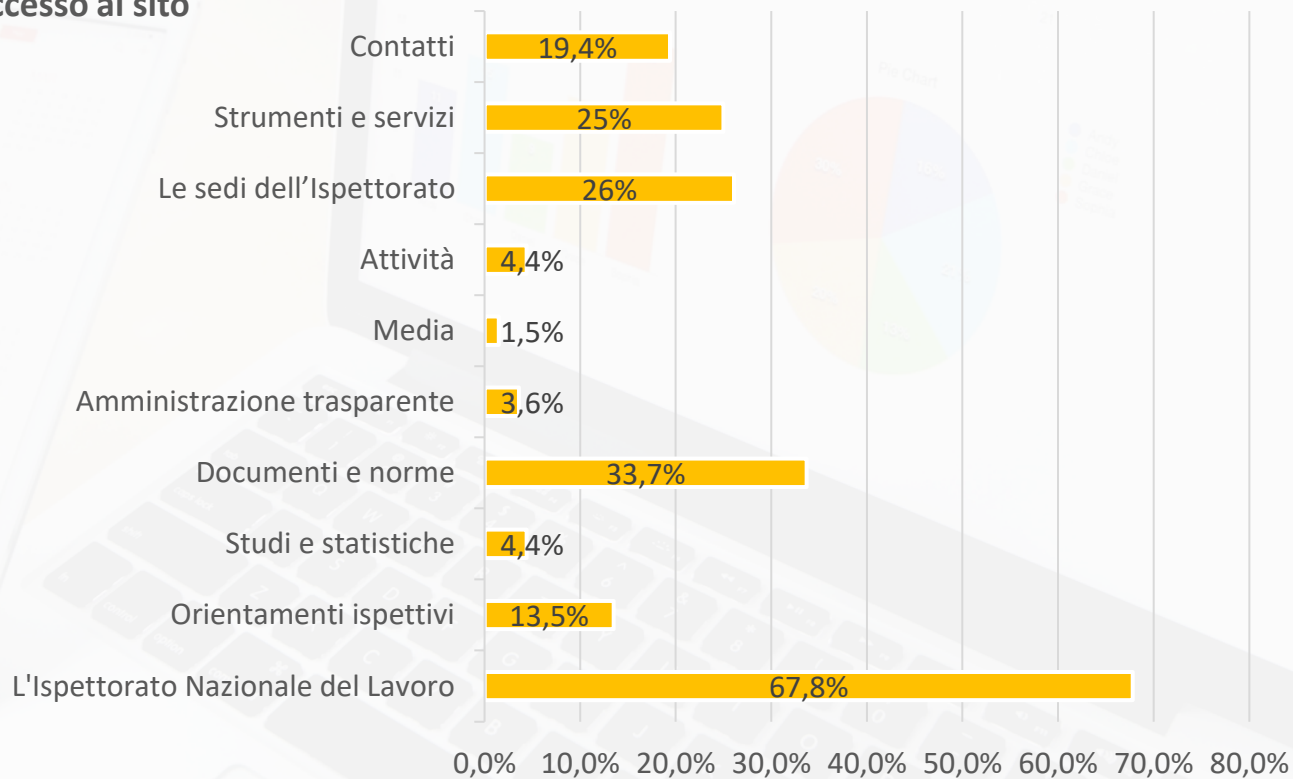


Base: Totale Campione



IL SITO INTERNET/segue 3

Sezioni di accesso al sito

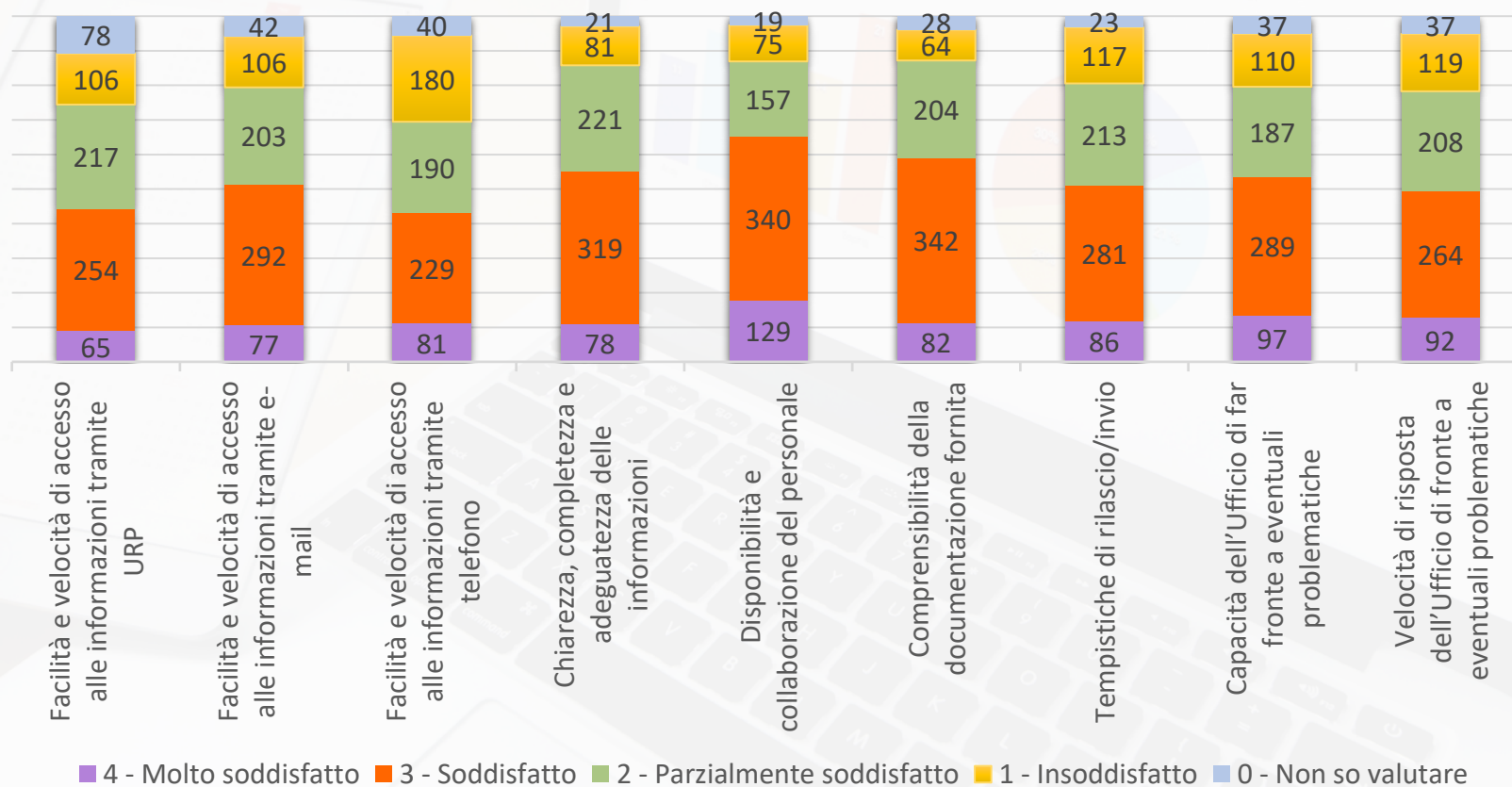


Base: Totale Campione



LE RELAZIONI CON GLI UFFICI

Grado di soddisfazione relativamente a:

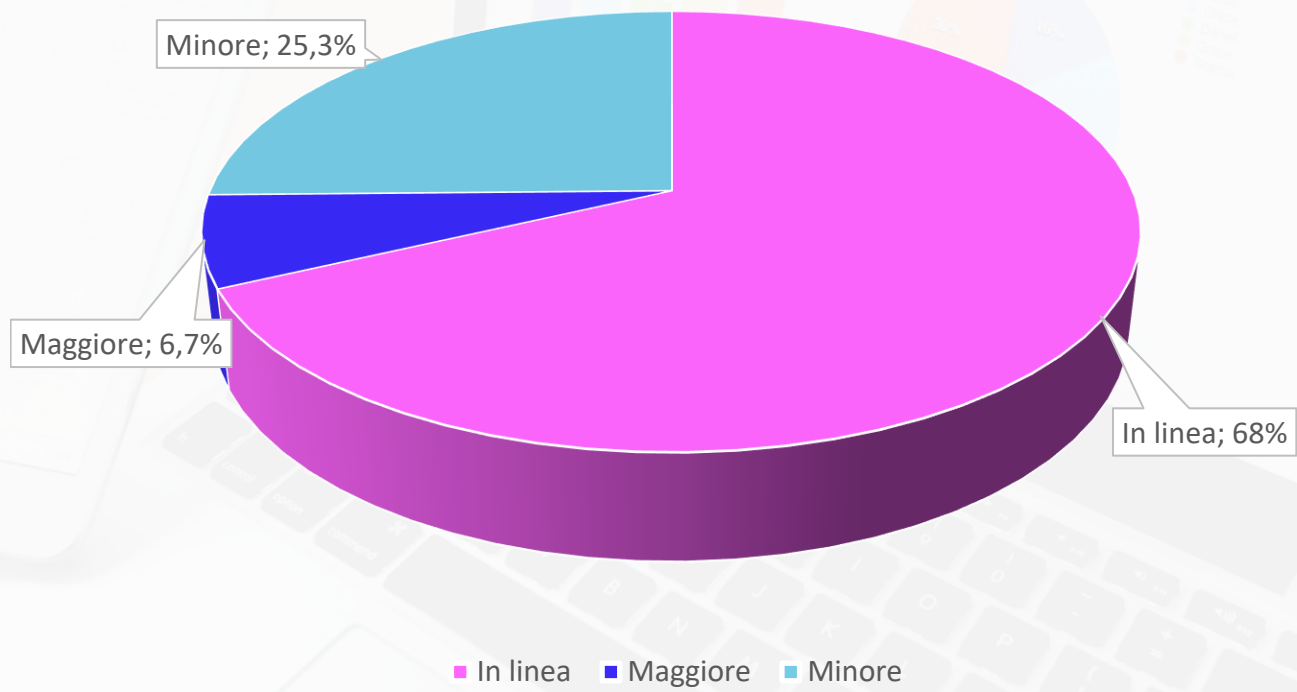


Base: Totale Campione



LE RELAZIONI CON GLI UFFICI/segue 1

Livello di soddisfazione nel rapporto con gli uffici



Base: Totale Campione



Ufficio comunicazione

Indagine di Customer satisfaction

5

○ CONCLUSIONI



SINTESI E CONCLUSIONI

L'indagine di Customer satisfaction restituisce un quadro dettagliato della qualità dei servizi erogati dall'INL.

Il profilo degli intervistati è rappresentato da un'età media tra i 41 e i 50 anni (sono il 33%), laureato o con titoli post laurea (oltre il 50%), che svolge attività come libero professionista o imprenditore (82,6%) e per lo più residente in Lombardia (25%). Il genere è abbastanza bilanciato con circa il 50% di maschi, 45% di femmine e un 5% che preferisce non specificarlo.

Considerando tutte le aree contemplate dal questionario, il **grado di insoddisfazione è sostanzialmente ristretto in tutti gli ambiti di indagine.**

Riguardo al **Sito internet** il grado di soddisfazione nei vari ambiti restituisce una **media negativa del 12,2%**, mentre si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto il 51,8% degli intervistati. I parzialmente soddisfatti sono circa il 30%.

Nel particolare la criticità maggiore è stata riferita alla scarsa **Facilità nel trovare le informazioni sul sito** (94 insoddisfatti sul campione totale intervistato).

Il maggiore apprezzamento in questo ambito è stato attribuito alla **Semplicità e velocità di accesso alle informazioni sui servizi disponibili** (410 soddisfatti o molto soddisfatti sul campione totale intervistato).

Riguardo alle **Relazioni con gli uffici** il grado di soddisfazione nei vari ambiti restituisce una **media negativa del 14,7%**, mentre si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto il 52,5% degli intervistati. I parzialmente soddisfatti sono circa il 28%.

Nel particolare la criticità maggiore è stata riferita alla scarsa **Facilità e velocità di accesso alle informazioni tramite telefono** (180 insoddisfatti sul campione totale intervistato).

Il maggiore apprezzamento in questo ambito è stato attribuito alla **Disponibilità e collaborazione del personale** (469 soddisfatti o molto soddisfatti sul campione totale intervistato).



DIREZIONE GENERALE INL
Ufficio comunicazione
comunicazioneINL@ispettorato.gov.it
