

---



**INAIL**

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION  
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI  
DELL'ISTITUTO  
ANNO 2019

SEDE REGIONALE DI AOSTA

**INAIL**

## 1. Obiettivo del documento.

---

La soddisfazione dell'utenza e il miglioramento continuo dei servizi rappresentano obiettivi strategici per l'INAIL, perseguiti anche attraverso un sistema di rilevazione annuale di *Customer Satisfaction* (C.S.).

L'indagine condotta dall'Istituto è, infatti, diretta a conoscere, nella maniera più oggettiva e rappresentativa possibile, la valutazione e il gradimento dell'utenza riguardo ai servizi erogati dall'INAIL.

Tale analisi è condotta sugli aspetti generali dell'Istituto (disponibilità d'informazioni, organizzazione della Sede, cortesia e disponibilità del personale) e sui servizi assicurativi generali (per i lavoratori, prestazioni economiche e sanitarie; per le aziende, rapporto assicurativo e promozione di iniziative di prevenzione/sicurezza sul lavoro).

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della percezione dei servizi erogati permette all'Istituto di verificare i risultati delle scelte attuate e, per il futuro, di pianificare le azioni di miglioramento, in un'ottica di fidelizzazione dell'utenza.

## 2. Metodologia

---

La rilevazione di *Customer Satisfaction* INAIL dei servizi di Sede è rivolta a un campione di utenti che ha usufruito, durante il periodo di riferimento - un anno - dei servizi erogati presso la Sede medesima. Gli **utenti** sono definiti secondo le seguenti **tipologie** e relative categorie:

- Lavoratori (Infortunato - Affetto da malattia professionale - Lavoratore marittimo affetto da malattia comune - Lavoratrice/lavoratore in congedo di maternità/parentale - Titolare di rendita - Delegato d'infortunato, affetto da malattia professionale, titolare di rendita - Patronato.)
- Aziende (Datore di lavoro/Azienda/Armatore - Consulente, ossia, commercialista e consulente del lavoro, ecc. - Incaricato di Associazione di categoria - Fattorino/Commesso).

Il questionario è stato somministrato all'utenza attraverso i seguenti **canali di raccolta**:

- Sportello fisico: 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* e *dagli utenti Lavoratori* di tutte le Sedi del territorio, comprese le Unità Operative Territoriali e le Sedi Compartimentali, registrati nel Portale Punto Cliente o dei quali comunque si ha l'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.

Si precisa che i dati ricavati dai questionari somministrati relativi al Settore Ricerca Certificazione e Verifica della Sede Regionale di Aosta sono stati elaborati esclusivamente a livello d'Istituto e quindi esclusi dalle analisi territoriali. Lo

stesso dicasi per i dati ricavati dai questionari somministrati relativi a quesiti concernenti i servizi generali forniti dall'Istituto a livello centrale (terza sezione dei questionari, v. sotto).

**I questionari** Lavoratori e Aziende sono strutturati nel modo seguente:

- una prima sezione, comune ai due questionari, comprendente le domande che si riferiscono ai dati socio-anagrafici;
- una seconda **parte specifica**, diversa per i due questionari, dedicata alla valutazione dei servizi forniti rispettivamente all'utenza Aziende (prestazioni assicurative e prevenzione e Sicurezza sul lavoro) e all'utenza Lavoratori (divisa in tre sotto sezioni: servizi di sportello, prestazioni economiche e sanitarie). Nell'ambito della seconda parte è altresì compresa, comune ai due questionari, una serie di domande relativa ai servizi generali di Sede (es. relativi all'accessibilità dell'edificio) ed ai servizi generali complessivi, forniti dall'Istituto a livello centrale (es. attinenti la fruizione del sito internet istituzionale), questi ultimi, come appena precisato, non oggetto di analisi in questo contesto.

Il questionario permette all'utenza di esprimere un **giudizio** scegliendo fra 5 opzioni:

- **per niente d'accordo**
- **poco d'accordo**
- **abbastanza d'accordo**
- **molto d'accordo**
- **non so**

Alle singole scelte, in sede di elaborazione statistica, è stato attribuito un **punteggio da 1 a 4**; l'utente aveva inoltre a disposizione un'ulteriore possibilità di risposta – **non so** – nel caso in cui non avesse elementi per esprimere la propria valutazione.

Nel dettaglio, **i quesiti** proposti sono stati i seguenti:

#### SERVIZI GENERALI DI SEDE (QUESITI COMUNI PER AZIENDE E LAVORATORI)

- 1- La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)
- 2- Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)
- 3- Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale.
- 4- Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi;

- 5- Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica;

#### SERVIZI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO

- 6- Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti;
- 7- Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare;
- 8- I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste;

#### SERVIZI SPECIFICI AZIENDE - CERTIFICAZIONE E VERIFICA (NON OGGETTO DI QUESTO REPORT TERRITORIALE MA ANALIZZATI A LIVELLO CENTRALE)

- 9- *omissis*

#### SERVIZI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO

- 10- Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)

#### SERVIZI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO

- 6- Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)
- 7- Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi;
- 8- Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy;

#### SERVIZI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE

- 9- Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti;
- 10- Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare;
- 11- I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze;

#### SERVIZI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE

- 12- Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...);

- 13- Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze;
- 14- Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...);

SERVIZI GENERALI COMPLESSIVI (QUESITI COMUNI PER AZIENDE E LAVORATORI NON OGGETTO DI QUESTO REPORT TERRITORIALE MA ANALIZZATI A LIVELLO CENTRALE)

11/15- *omissis*;

12/16- *omissis*;

13/17-*omissis*;

14/18-*omissis*.

Si evidenzia che, nella compilazione del questionario, gli utenti non sempre hanno risposto a tutte le domande, per cui le mancate risposte potrebbero in alcuni casi limitare la rappresentatività del campione.

L'elaborazione dei dati di *Customer Satisfaction* raccolti è stata curata dal servizio di Consulenza Statistico Attuariale dell'INAIL.

### 3. Sintesi dei risultati

---

Nel 2019, l'indagine di *Customer Satisfaction* si è svolta contestualmente su tutto il territorio nazionale nelle settimane comprese **tra il 7 ed il 21 ottobre**.

Complessivamente sono stati raccolti con riferimento alla Sede Regionale INAIL di Aosta **122 questionari**, di cui 31 relativi al settore Aziende e 91 al settore Lavoratori, distribuiti secondo il campione predefinito dal Servizio di Consulenza Statistico Attuariale dell'Istituto.

In una scala di misurazione articolata su 4 valori, da 1 a 4 (da "per niente d'accordo" a "molto d'accordo"), in cui il valore minimo di giudizio accettabile è 3 ("abbastanza d'accordo"), nel 2019, a livello di **Istituto**, il giudizio medio complessivo espresso in merito ai quesiti posti si attesta **al 3,57**.

Per quanto attiene alla **Sede Regionale di Aosta**, la rilevazione del 2019 ha riportato una media di voti pari a **3,94 (+0,37** rispetto al dato nazionale).

Il giudizio medio complessivo di **3,94 è superiore al risultato raggiunto dalla Sede nel 2018 di 0,07 punti (3,87)**.

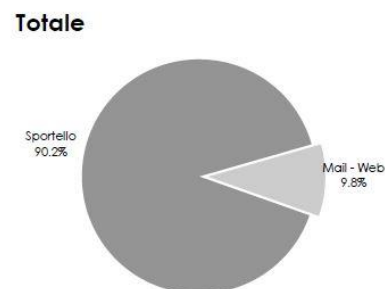
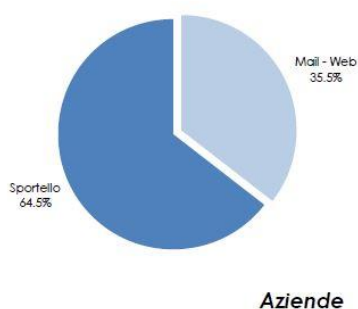
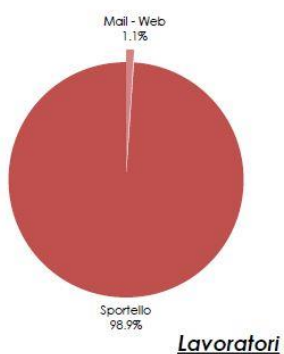
Il principale canale di raccolta dei questionari è stato lo "**sportello fisico**" della Sede Regionale di Aosta, **90,2%** sul totale dei questionari acquisiti, seguito dal canale Mail

- web **9,8%** sul predetto totale. Tale dato unitamente a quelli specificamente afferenti le tipologie Lavoratori ed Aziende sono specificati nella sottostante tabella.

Elaborato di DR-VALLE D'AOSTA - Anno 2019  
 Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Composizione del campione per Canale e Categoria

Canale	N. questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	11	1	12
Sportello	20	90	110
<b>Totale</b>	<b>31</b>	<b>91</b>	<b>122</b>



Osservando le medie di giudizio raggiunte su ciascuno dei quesiti proposti, occorre evidenziare che **nessuna voce ha ricevuto una valutazione inferiore alla soglia di 3,00**.

Le valutazioni attribuite ai servizi oggetto di indagine, hanno mediamente registrato una sostanziale conferma degli orientamenti rispetto ai giudizi dell'anno precedente (riportati tra parentesi), e precisamente:

- Aspetti generali di Sede: **3,94** (3,84);
- Aspetti specifici Aziende – rapporto assicurativo **3,68** (3,86);
- Aspetti specifici Aziende – Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro **3,67** (3,92);
- Aspetti specifici Lavoratori – servizi di sportello **4,00** (3,99);
- Aspetti specifici Lavoratori – prestazioni economiche **4,00** (3,94);
- Aspetti specifici Lavoratori – prestazioni sanitarie **3,94**(3,71).

## CANALE DI RACCOLTA

Esaminando la **ripartizione dei giudizi in base alla fonte di raccolta dei questionari** risultano, con riferimento a ciascun canale, si osserva quanto segue:

- Per il canale **Mail-Web (n. questionari 12)**:

complessivamente, per quanto attiene alla Sede di Aosta, si tratta di un dato sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente, chi ha compilato il questionario tramite Mail-Web ha mediamente valutato tali servizi con **3,19** rispetto al 3,11 del 2018 (n. questionari 11);

- Per il canale **Sportello (n. questionari 110)**:

i dati del 2019 rilevano un giudizio medio di **3,97** per gli aspetti generali rispetto al 3,89 del 2018, per gli aspetti specifici aziende – rapporto assicurativo **4,00** rispetto al 3,97 del 2018; per gli aspetti specifici aziende – prevenzione e sicurezza sul lavoro **4,00** identico al dato del 2018; per gli aspetti specifici lavoratori – servizi di sportello **4,00** rispetto al 3,99 del 2018; **4,00** per gli aspetti specifici lavoratori – prestazioni economiche rispetto al 3,97 del 2018; **3,94** per gli aspetti specifici lavoratori prestazioni sanitarie rispetto al 3,74 del 2018.

In generale, come appena evidenziato, occorre rilevare che i giudizi espressi tramite canale Mail-Web hanno dato risultati sostanzialmente analoghi a quelli del 2018; ciò, pur tenendo conto che il campione dal quale scaturiscono gli stessi è costituito da soli 12 questionari ed è, quindi, particolarmente sensibile a fluttuazioni casuali non significative sotto il profilo statistico.

Anche in merito alle valutazioni raccolte tramite il canale dello sportello fisico, poste sopra la media nazionale, si osserva una conferma degli ottimi risultati ottenuti nel 2018, conferma particolarmente significativa considerando il campione di riferimento composto da ben 110 questionari.

In relazione alla **frequenza di accesso**, il giudizio medio di chi viene più frequentemente presso la sede (oltre 5 volte nell'ultimo anno) è **3,98** rispetto al 3,90 del 2018, da 2 a 5 volte nell'ultimo anno si attesta su **3,96** rispetto 3,84 del 2018, per chi si presenta per la prima volta o una volta nell'ultimo anno il risultato è pari a **3,96** rispetto al 3,91 del 2018 mentre il giudizio medio afferente coloro che non si sono mai presentati presso la Sede e che hanno risposto al questionario tramite canali differenti dallo Sportello è **2,97** rispetto a 3,75 del 2018.

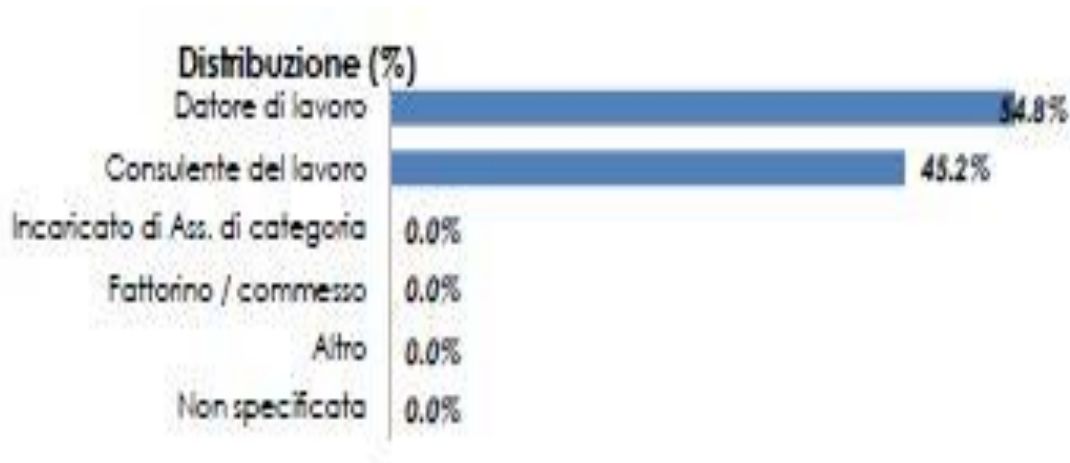
Occorre, infine, evidenziare che – considerando i dati riepilogativi complessivi della media dei giudizi per singola domanda del questionario - le valutazioni **“per niente d'accordo”** o **“poco d'accordo”**, per ciascun quesito posto, sono significativamente inferiori **al 15% del totale** delle risposte date soglia individuata quale indice di criticità ai fini dell'attivazione di iniziative di miglioramento.

Infatti, complessivamente, **oltre il 97%** degli intervistati si è dichiarato **abbastanza/molto d'accordo** in relazione a ciascun quesito.

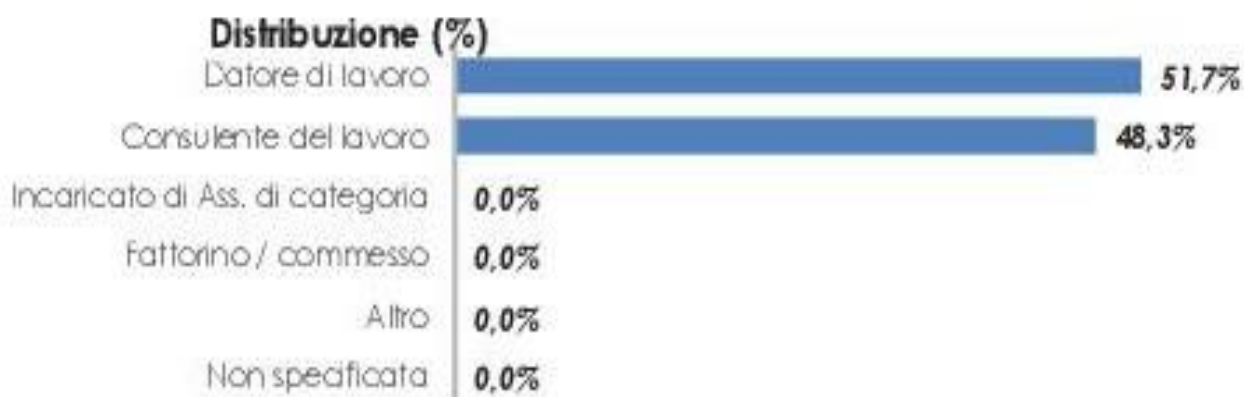
#### 4. Descrizione del campione di utenza

Per quanto riguarda i dati concernenti la composizione del campione in termini di **categoria di appartenenza degli utenti**, per gli utenti Aziende la categoria "Datore di Lavoro" è rappresentata da un valore pari al **54,8%** superiore al 51,7% del 2018, mentre la categoria "Consulenti del lavoro" è rappresentata dal **45,2%** rispetto al 48,3% del 2018.

Per quanto concerne la categoria utente Lavoratori gli "Infortunati" sono la categoria più rappresentata, con il **52,7%** rispetto al **58,7%** del 2018 e la seconda categoria più rappresentata, ma con una percentuale nettamente inferiore, è quella dei titolari di rendita con il **34,1%** rispetto al 27,2% del 2018.



2019



2018





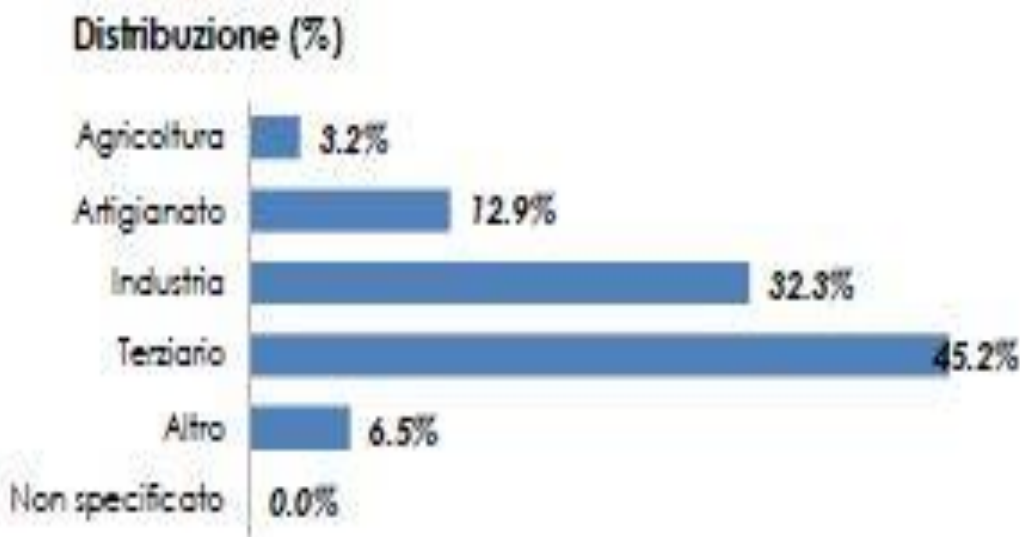
2019



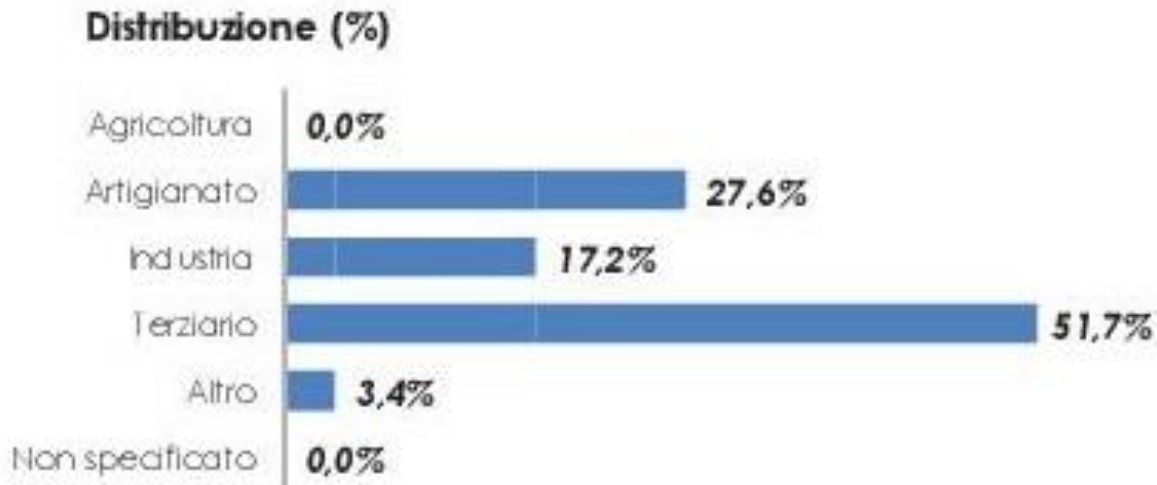
2018

I dati relativi al **settore di attività** mostrano che la percentuale maggiormente rappresentativa è quella del Terziario **45,2%** rispetto al 51,7% del 2018 seguita da "Industria" **32,3%** (17,2% nel 2018) e dal settore "Artigianato" con il **12,9%** rispetto

al 27,6% del 2018. Le posizioni dei settori "Industria" e "Artigianato" si sono quindi invertite rispetto alla precedente annualità d'indagine.



2019

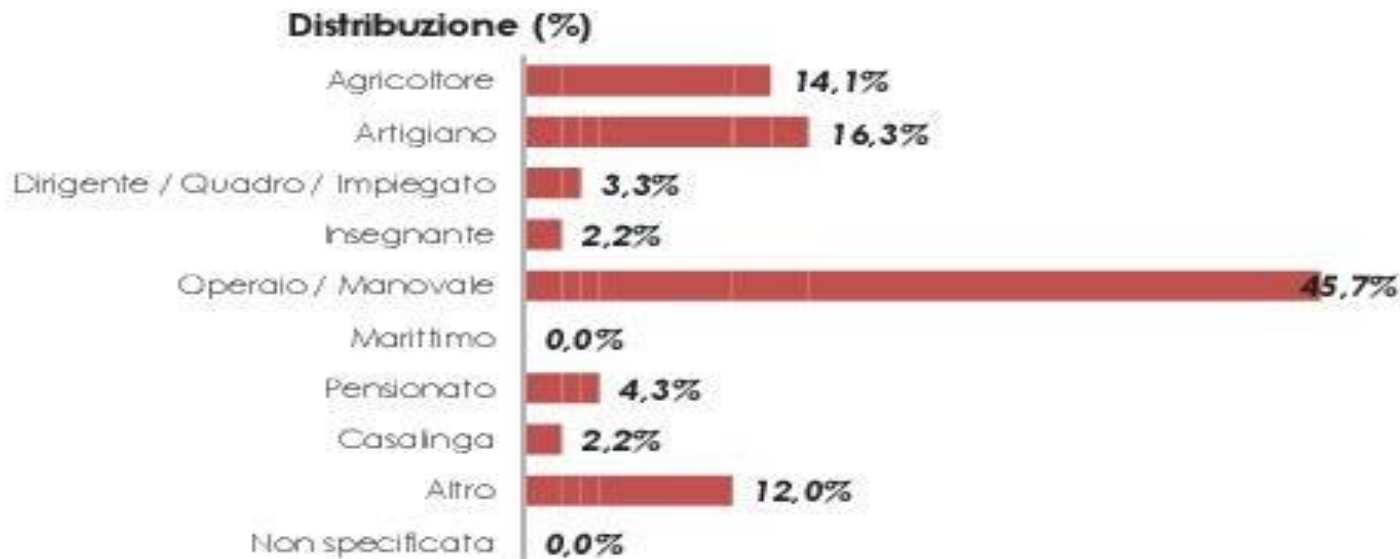


2018

Analizzando la **tipologia della professione**, all'interno delle categorie predefinite dai questionari, il campione è costituito in misura prevalente da "Operaio/Manovale" con il **45,1%** rispetto al 45,7% del 2018. Seguono Agricoltori con il **15,4%** rispetto al 14,1% del 2018 e gli Artigiani con il **14,3%** rispetto al 16,3% del 2018. Altre categorie esprimono percentuali marginali seppur vi sia da notare il netto decremento della categoria "altro" che passa dal 12% nel 2018 al **6,6%** nel 2019.



2019



2018

## 5. Giudizio sui singoli aspetti

Analizzando in dettaglio i singoli aspetti (servizi) oggetto di valutazione, emerge un quadro sostanzialmente omogeneo: aspetti generali della Sede INAIL, aspetti specifici per le aziende (rapporto assicurativo e prevenzione/sicurezza sul lavoro) ed aspetti specifici lavoratori (servizi di sportello, prestazioni economiche e sanitarie per i lavoratori) riportano medie **sempre superiori al 3,67**.

### 5.1. I servizi generali di Sede.

Per aspetti generali del servizio ci si riferisce all'insieme degli elementi del servizio pubblico reso dalla Sede a tutti gli utenti, sia ricompresi nella tipologia "Aziende" che "Lavoratori".

Per l'anno 2019 si registra un giudizio medio complessivo positivo **di 3,94** con un incremento dello 0,10 rispetto al 3,84 del 2018.

Si rileva che tutti i quesiti proposti hanno riportato un punteggio tra il **3,90** e il **3,96**.

La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,90
Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,96
Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,99
Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,96
Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,91
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE</b>	<b>3,94</b>

### 5.2. Servizi specifici Aziende – Il rapporto assicurativo e la Prevenzione e Sicurezza sul lavoro.

Per rapporto assicurativo s'intende l'insieme delle attività finalizzate alla costituzione, gestione e cessazione del rapporto assicurativo intercorrente tra i soggetti assicuranti (datori di lavoro) e l'INAIL. Dal 2013, è stata inserita nel questionario di valutazione dei servizi INAIL anche una domanda riguardante il tema della Prevenzione e Sicurezza sul lavoro, in particolare, con riferimento alla promozione di iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro.

Si è rilevato in questo contesto un giudizio medio di **3,68**, rispetto a quello di 3,86 espresso con l'indagine relativa all'anno 2018. Il giudizio medio riferito al tema Prevenzione/Sicurezza sul lavoro si attesta su 3,67 rispetto al 3,92 del 2018.

Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,71
Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,61
I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,71
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO</b>	<b>3,68</b>

Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	3,67
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>3,67</b>

### 5.3. Servizi specifici forniti ai Lavoratori – Servizi di sportello e prestazioni economiche.

Le prestazioni economiche sono erogate a titolo di indennità di infortunio per i giorni di assoluta inabilità o di risarcimento per la riduzione permanente della capacità lavorativa a seguito di un evento infortunistico o dell'insorgenza di una malattia professionale. I quesiti relativi a tali servizi sono stati ripartiti in due sotto-sezioni: servizi di sportello e prestazioni economiche.

I servizi di sportello hanno riportato un giudizio medio del **4,00**, sostanzialmente identico a quello risultante dall'indagine per l'anno 2018, 3,99.

Anche le prestazioni economiche hanno conseguito un risultato valutativo simile a quello del 2018: **4,00** rispetto al 3,94 del 2018.

Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	4,00
Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	4,00
Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,00
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO</b>	<b>4,00</b>

Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	4,00
Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,99

I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	4,00
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>4,00</b>

#### 5.4. Servizi specifici forniti ai Lavoratori – prestazioni sanitarie.

Le prestazioni sanitarie erogate dall'INAIL presso le proprie Sedi a favore dei lavoratori comprendono, oltre agli accertamenti, le certificazioni e ogni altro aspetto medico legale.

Per le prestazioni sanitarie, si registra un giudizio più favorevole rispetto a quello espresso dall'utenza con riferimento all'anno 2018: **3,94** rispetto a 3,71.

Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,92
Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,98
Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,93
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,94</b>

<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b> <b>dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda posta con pesi pari al numero dei rispondenti</b>	<b>3,94</b>
--	-------------

#### Interventi finalizzati al miglioramento dei servizi realizzati nel 2018

Anche nel corso del 2019, il punto nodale rispetto al quale si sono sviluppate le strategie di comunicazione della Sede è il contatto continuo con l'utenza esterna realizzato anche attraverso la sinergia con associazioni di categoria, consulenti del lavoro e patronati. Mediante quest'ultimo canale sono state veicolate le più importanti novità normative interessanti l'assicurazione sociale gestita dall'Istituto, nonché, quelle riferite alla pubblicazione degli Avvisi Pubblici ISI per il finanziamento di progetti atti a migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle imprese e finalizzati all'incentivazione di micro e piccole imprese operanti nel settore della produzione agricola primaria dei prodotti agricoli per l'acquisto di nuovi macchinari ed attrezzature di lavoro caratterizzati da soluzioni innovative per abbattere in misura significativa le emissioni inquinanti e, in concomitanza, conseguire la riduzione del livello di rumorosità o del rischio infortunistico o di quello derivante dallo svolgimento di operazioni manuali. Con riferimento agli aspetti appena menzionati, sono anche stati organizzati specifici incontri, aperti a tutti gli interessati, sia nei locali della Sede che presso la sede di Confindustria Valle d'Aosta cui hanno partecipato sia personale tecnico che amministrativo.

Le programmate attività 2019 riferite ad attività di carattere informativo/divulgativo in materia di sicurezza del lavoro presso scuole secondarie di secondo grado sono state completate in collaborazione con la Azienda sanitaria U.S.L. Valle d'Aosta e l'Assessorato alle Attività Produttive, Energia e Politiche del Lavoro della Regione Valle d'Aosta. In tal senso, sono stati operati interventi presso l'Istituzione scolastica di istruzione Tecnica Manzetti di Aosta, l'Institut Agricole Règional di Aosta, l'Istituto di istruzione Liceale Tecnica e Professionale di Verrès, l'Istituto salesiano Don Bosco di Chatillon.

In materia di prestazioni sanitarie la Sede si attesta su livelli decisamente ottimali, considerando anche l'avvio delle prime cure ortopediche.

**Il Direttore della Sede Regionale di Aosta**

**(dott. Giuseppe VILLANI)**

Firma digitale apposta