

INAIL

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

ANNO 2021

DIREZIONE REGIONALE MOLISE

Supporto di direzione

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE	4
1.1.	PRESENTAZIONE	4
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	4
1.3.	METODOLOGIA	4
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	4
3.	SINTESI DEI RISULTATI.....	5
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE	8
4.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	8
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	8
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO	8
4.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	8
4.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE.....	8
4.6.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE.....	8
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE...	9
5.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	9
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	9
5.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO.....	9
5.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO.....	9
5.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	9
5.6.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	10
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	11

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

L'indagine di *Customer Satisfaction* è stata somministrata, anche quest'anno, con l'obiettivo di rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di focalizzare l'attenzione sulle criticità rilevate e, pertanto, sulle conseguenti azioni di miglioramento.

Nel 2021, un anno in cui le modalità lavorative sono state condizionate ancora dalle normative anti-covid, l'indagine ha avuto lo scopo di rilevare come le nuove circostanze lavorative abbiano inciso o meno sulla qualità del servizio svolto dall'Istituto.

Il Report della CS verrà pubblicato al fine di rivelare i risultati dell'indagine effettuata.

1.2. Obiettivo del documento

Individuare i punti di forza e le aree di miglioramento evidenziate dagli utenti, e di interpretare/spiegare i motivi organizzativi e/o di contesto che li hanno determinati.

1.3. Metodologia

Anche quest'anno la somministrazione dei questionari, da compilare ai fini dell'indagine della *customer satisfaction*, è avvenuta attraverso l'attivazione del solo canale Mail/Web, eliminando il tradizionale questionario cartaceo. Sono stati coinvolti: infortunati, consulenti del lavoro, commercialisti, persone fisiche titolari di aziende e amministratori di società. Gli operatori hanno individuato l'utenza che si interfacciava con Inail da almeno un anno o che ha usufruito dei servizi di sede in un periodo anche precedente alla somministrazione del questionario. Gli utenti destinatari hanno ricevuto via e-mail un link per accedere al questionario, disponibile all'interno del Portale in modalità autenticata, per le categorie utente Aziende ed Intermediari, oppure, in modalità anonima per la categoria Lavoratori.

Il metro di valutazione adottato è una scala Likert articolata secondo i seguenti valori:

1. Per niente d'accordo
2. Poco d'accordo
3. Abbastanza d'accordo
4. Molto d'accordo
0. Non so

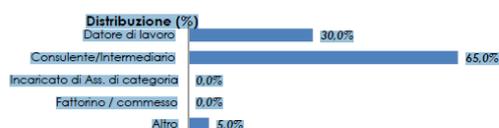
I valori sono calcolati in media tra un minimo di 1 e un massimo di 5 per ciascun indicatore (domanda) .

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

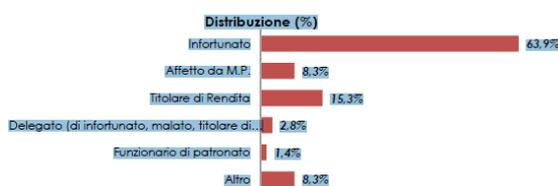
Dall'analisi dei dati, relativi alla tipologia degli intervistati, risulta che, per le aziende, i questionari sono stati compilati per il 65% dai consulenti di lavoro e il 30% dai datori di lavoro. Per i lavoratori, invece, si sono espressi il 63,9% degli infortunati, il 15,3% di titolari di rendita, l'8,3% di affetti da M.P., oltre che delegati, funzionari di patronato ed altro.

Composizione del campione per Categoria, Settore di attività e Professione

Categoria (Aziende)	N. questionari
Datore di lavoro	6
Consulente/Intermediario	13
Incaricato di Ass. di categoria	0
Fattorino / commesso	0
Altro	1
Totale	20



Categoria (Lavoratori)	N. questionari
Infortunato	46
Affetto da M.P.	6
Titolare di Rendita	11
Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)	2
Funzionario di patronato	1
Altro	6
Totale	72



Settore di attività (Aziende)	N. questionari
Agricoltura	0
Artigianato	2
Industria (manifatturiera, costruzioni...)	1
Terziario (servizi/consulenza, commercio, turismo...)	16
Altro (Pubblica Amministrazione, terzo settore, Nav...)	1
Totale	20



Settore di attività (Lavoratori)	N. questionari
Agricoltura	8
Artigianato	8
Industria (manifatturiera, costruzioni...)	17
Terziario (servizi/consulenza, commercio, turismo...)	15
Altro (Pubblica Amministrazione, terzo settore, Nav...)	24
Totale	72

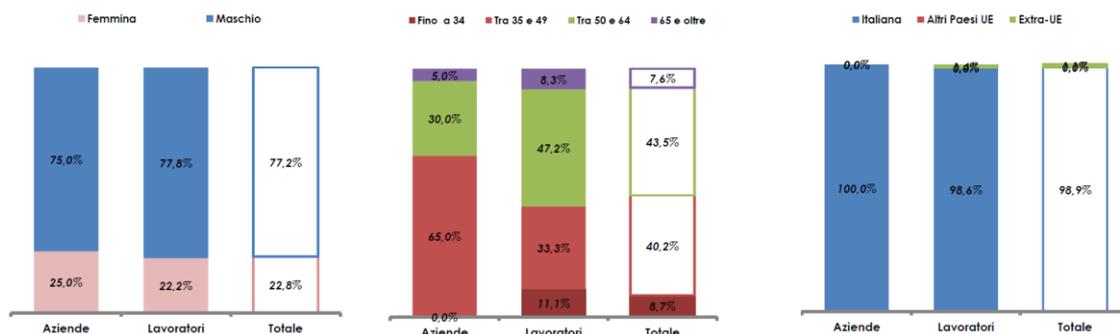


Professione (Lavoratori) (*)	N. questionari
Agricoltore	6
Artigiano	5
Dirigente / Quadro / Impiegato	16
Insegnante	4
Operaio / Manovale	16
Marittimo	0
Pensionato	9
Casalinga	0
Altro	7
Totale	63
Totale complessivo utenza	92

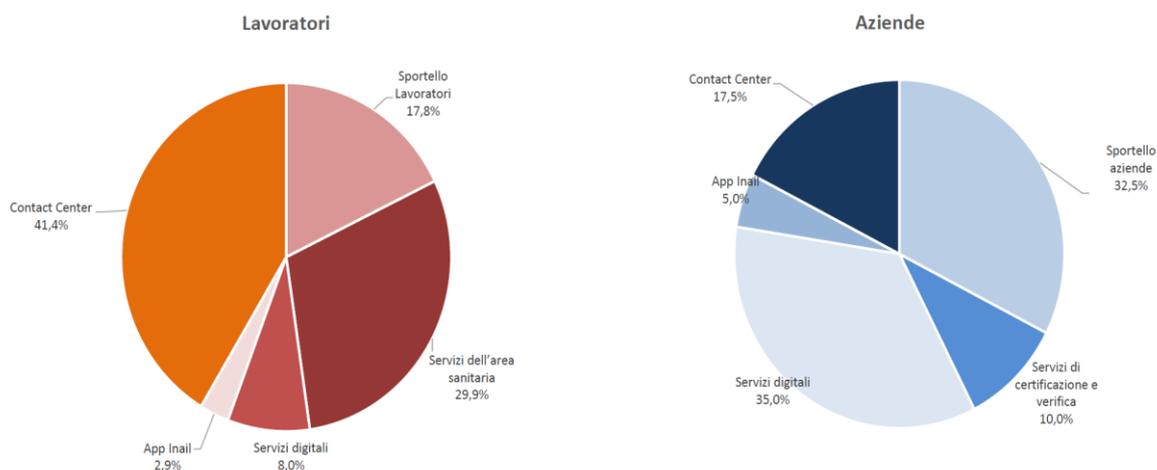


Gli intervistati del settore Aziende sono donne solo per il 25%. Ancor meno tra i lavoratori: solo il 22,2%. In totale le donne vengono rappresentate con il 22,8%.

Il campione, quasi 100% italiano, risulta appartenere al 65% – nel settore aziende – alla fascia di età tra i 35 e i 49 anni. Nel settore lavoratori la maggioranza – 47,2% - è rappresentata dalla fascia di età tra i 50 e i 64. Solo il 5%, nelle aziende, e l'8,3% tra i lavoratori ha più di 65 anni.



Il 35% dell'utenza aziendale si è convertita ai servizi digitali, il 32,5% si reca allo sportello aziende. Tra i lavoratori, invece, il 41,4% degli utenti si rivolge a Call Center, mentre il 29,9% si rivolge all'area sanitaria.



3. SINTESI DEI RISULTATI

I giudizi sono tutti positivi. Non sono state rilevate criticità. Il giudizio medio complessivo dei servizi specifici si attesta a 4,42 sul valore massimo di 5. Il giudizio medio dei servizi generali è 3,92. la media conseguente del giudizio di questa Direzione Territoriale è 4,17.

Il giudizio medio più elevato è stato dato dalla fascia più giovane, fino a 34 anni, con un gradimento dei servizi del 4,75. Anche tra i 35 e i 49 il valore è elevato, 4,67, fino a flettere nella fascia di utenti al di sopra di 65 anni che, con il valore 3,60, hanno comunque espresso un giudizio positivo.

4. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE

A livello regionale, per ciascuno dei seguenti quattro macro-servizi, sono stati individuati e commentati tutti gli aspetti che hanno riportato, a livello di tipologia o singola categoria di utenza, i valori medi e/o percentuali superiori al "Giudizio complessivo" del macro-servizio. Non sono stati rilevati valori inferiori alla soglia, escludendo così la necessità di individuare aree di miglioramento.

4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

I risultati ottenuti sono positivi. Non si rilevano, infatti, criticità. I giudizi di aziende e lavoratori si attestano tutti al di sopra del 4 in ogni sede della DR.

4.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO

Dati non rilevabili in questa DR.

4.3. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO

Il giudizio medio rilevato è pari a 4,50 relativamente all'acquisizione di informazioni ricevute dall'utenza per la partecipazione alle iniziative di prevenzione.

4.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DI SPORTELLO

Soddisfatti sia lavoratori che aziende degli ambienti e del comfort dello sportello: 4,64 nel complesso. Migliorato il valore di privacy che passa al valore 4,71. 4,60 è il valore dato al livello di informazioni ricevute; 4,71 per disponibilità del personale e 4,71 per ambiente e comfort dello sportello.

4.5. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Dati non rilevabili in questa DR.

4.6. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

I servizi nell'area sanitaria sono stati valutati con giudizi medi superiori all'anno precedente, con il superamento, quindi, delle criticità precedentemente rilevate. La media del giudizio complessivo si attesta al 4,23. Il valore più alto, 4,71, è stato conferito alla garanzia di privacy negli ambulatori e agli spazi fisici degli ambulatori.

5. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE

Per quanto riguarda i valori complessivi relativi ai servizi specifici, la sede di Campobasso, su 225 risposte, ha raggiunto una media dei giudizi equivalente a 4,43 con una percentuale di "non so" del 3,1 e un "molto d'accordo" del 68,9%. Mentre Isernia, con 175 risposte, ha raggiunto 4,37, con quasi assenza di "non so" (0,6%) e il 58,3% di "molto d'accordo". La sede di Termoli, con 80 risposte, ha raggiunto il 4,47 di giudizio con una percentuale del 7,5 di "non so" e il 62,5% di "molto d'accordo".

5.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

A livello delle singole Sedi il giudizio medio si attesta a 4,71 per la Sede di Campobasso, 4,53 per la sede di Isernia e 4,74 per la sede di Termoli.

5.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO

Dati non rilevabili in questa DR.

5.3. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO

Il giudizio medio rilevato è pari a 4,71 relativamente all'acquisizione, presso la sede di Campobasso, di informazioni ricevute dall'utenza per la partecipazione alle iniziative di prevenzione.

5.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DI SPORTELLO

Il giudizio medio registrato per la sede di Campobasso è pari a 4,71; per la sede di Isernia 4,53; per Termoli 4,74.

5.5. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Dati non rilevabili in questa DR.

5.6. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

Il giudizio medio registrato per la sede di Campobasso è pari a 4,25; per la sede di Isernia 4,19; per Termoli 4,23.

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Nella costante opera di ascolto nei confronti dei propri utenti, si conferma l'impegno della Direzione volto al miglioramento continuo dei servizi, al raggiungimento dell'obiettivo della soddisfazione dell'utenza adottando in caso di criticità, tutte le misure idonee ad assicurare un livello di qualità soddisfacente.