



ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

SEDE REGIONALE DI AOSTA

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLA
SEDE REGIONALE DI AOSTA, 2015

REPORT DI SINTESI

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).

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.

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 (commercialista, consulente del lavoro, ...) - 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* 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.
- **Contact Center (telefono)**: il campione è costituito dagli *utenti Lavoratori* estratti tra gli utenti di cui si ha il recapito telefonico. I questionari sono somministrati tramite intervista telefonica effettuata dagli operatori del Contact Center Multimediale (CCM).

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

- Una prima **parte generale**, comune ai due questionari, comprendente le domande che si riferiscono ai dati socio-demografici e alla valutazione degli aspetti generali del servizio.
- Una seconda **parte specifica**, diversa per i due questionari, dedicata ai servizi forniti rispettivamente all'utenza Aziende (prestazioni assicurative e prevenzione e Sicurezza sul lavoro) e all'utenza Lavoratori (divisa in tre sezioni: servizi di sportello, prestazioni economiche e sanitarie).

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.

I **quesiti** proposti sono stati i seguenti:

ASPETTI GENERALI DI SEDE

- 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;

ASPETTI 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;

ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO

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

ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO

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

ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE

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

ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE

- 16- Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...);
- 17- Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze;
- 18- Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)

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* è stata effettuata dalla Consulenza Statistico Attuariale.

3. Sintesi dei risultati

Nel 2015, l'appuntamento annuale dell'indagine di *Customer Satisfaction* si è svolto contestualmente su tutto il territorio nazionale nelle settimane **dal 12 al 23 ottobre**.

Complessivamente sono stati raccolti **167 questionari**, di cui 36 nel settore Aziende e 131 nel settore Lavoratori, distribuiti secondo il campione predefinito dalla Consulenza Statistico Attuariale.

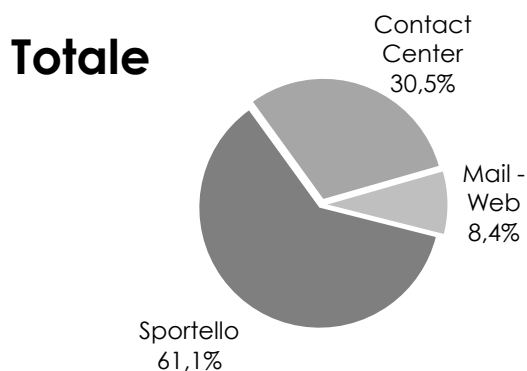
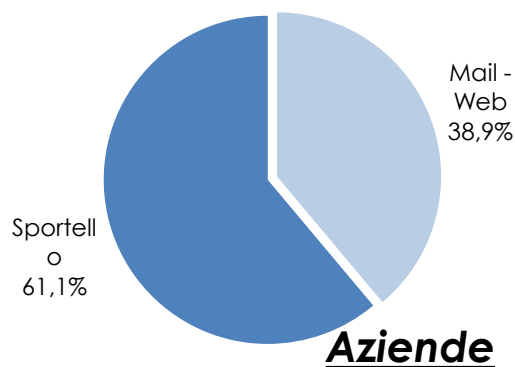
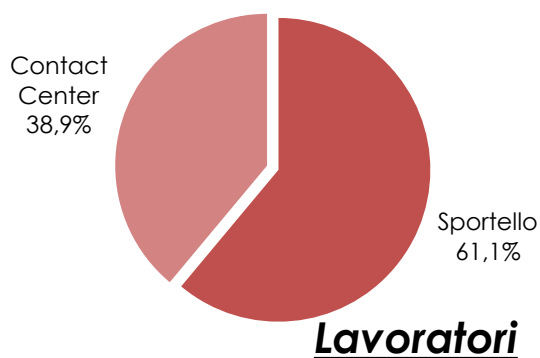
In una scala di misurazione articolata su 4 valori, da 1 a 4 (da "per niente soddisfatto" a "molto soddisfatto"), in cui il valore minimo di giudizio accettabile è 3 ("abbastanza soddisfatto"), nel 2015 il giudizio medio complessivo a livello di **Istituto** si attesta **al 3,48**.

Per quanto attiene alla **Sede regionale di Aosta**, la rilevazione del 2015 ha una media voto di **3,81 (+0,31** rispetto al dato nazionale).

Il giudizio medio complessivo di **3,81** costituisce un riequilibrio rispetto all'elevata valutazione media complessiva dell'anno precedente (3,84).

Il principale canale di raccolta è stato lo **sportello fisico** delle Sedi con una percentuale di questionari ottenuti del **61,1%** sul totale, seguito poi dal canale telefonico, **30,35%** e dal canale Mail - web al 8,4%.

Canale	N. questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	14	0	14
Sportello Contact Center	22	80	102
Totale	36	131	167



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 un incremento rispetto ai giudizi dell'anno precedente (riportati tra parentesi), e precisamente:

- Aspetti generali del servizio: **3,83** (3,59);
- Aspetti specifici Aziende – rapporto assicurativo **3,72** (3,50);
- Aspetti specifici Aziende – Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro **3,56** (3,34);
- Aspetti specifici Lavoratori – servizi di sportello **3,84** (3,68);
- Aspetti specifici Lavoratori – prestazioni economiche **3,78** (3,57);
- Aspetti specifici Lavoratori – prestazioni sanitarie **3,84** (3,56).

CANALE DI RACCOLTA Neppure esaminando la **ripartizione dei giudizi in base alla fonte di raccolta dei questionari** risultano aspetti sotto la media del 3,00; con riferimento a ciascun canale, si osserva quanto segue:

- Per il canale **Mail-Web**:

Complessivamente, per quanto attiene alla Sede di Aosta, si tratta d'incremento dei dati rispetto all'anno precedente, chi ha compilato il questionario tramite Mail-Web hanno mediamente valutato tali servizi con **un 3,29** rispetto al 3,10 del 2014;

- Per il canale **Sportello**:

I dati del 2015 rilevano un incremento, con giudizi medi di **3,99** per gli aspetti generali rispetto al 3,87 del 2014, **4,00** per gli aspetti specifici aziende rispetto al 3,88 del 2014, **4,00** per gli aspetti specifici lavoratori – prestazioni economiche rispetto al 3,97 e **3,99** per gli aspetti specifici lavoratori prestazioni sanitarie rispetto al 3,75 del 2014.

- Per il canale **Contact Center**:

La media complessiva di **3,47** per gli aspetti generali rispetto all'anno 3,00 del 2014. Il dato da rilevare è quello concernente gli aspetti specifici del rapporto assicurativo dove non abbiamo risposte. La Disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della sede riporta un giudizio di **3,40** rispetto al 2,97 del 2014, l'Organizzazione e puntualità delle visite mediche si attesta a **3,44** rispetto al 3,10 del 2014.

In generale, occorre rilevare che i giudizi espressi tramite canale Mail-Web, e tramite Contact center hanno dato valutazioni adeguate rispetto a quelle raccolte tramite il canale dello sportello fisico oltre la media nazionale in considerazione che Sede si è attivata per rendere più efficienti i servizi su cui l'utenza ha espresso giudizi meno favorevoli (cfr. par.6.1.)

In relazione alla **frequenza di accesso**, il giudizio medio di chi viene più frequentemente presso la sede – oltre 5 volte **3,88** rispetto al 3,83 del 2014, da 2 a 5 volte **3,89** rispetto al 3,56 del 2014, che si conferma essere più elevato rispetto a quello rilasciato dagli utenti "occasionalmente" 3,65 rispetto al **3,36** del 2014 e di coloro che non si sono mai presentati presso la Sede – e che hanno risposto al questionario tramite canali differenti dallo Sportello **3,44** rispetto al 3,08.

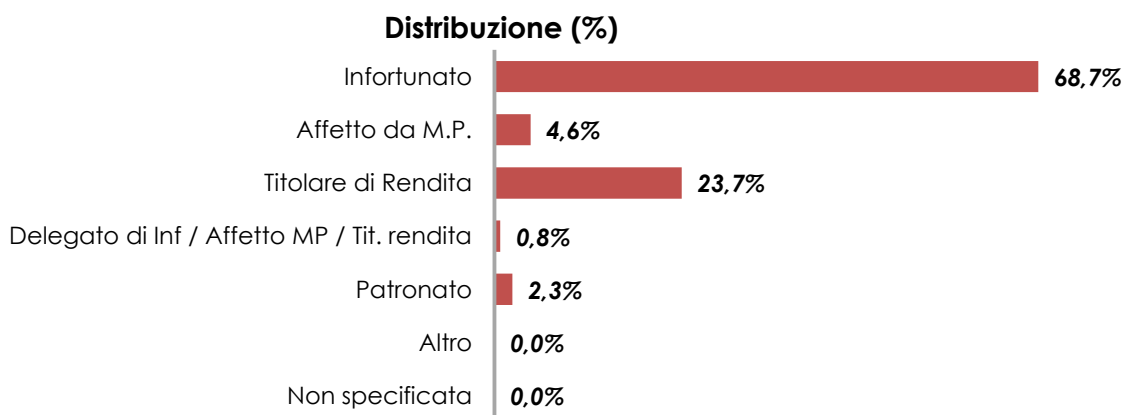
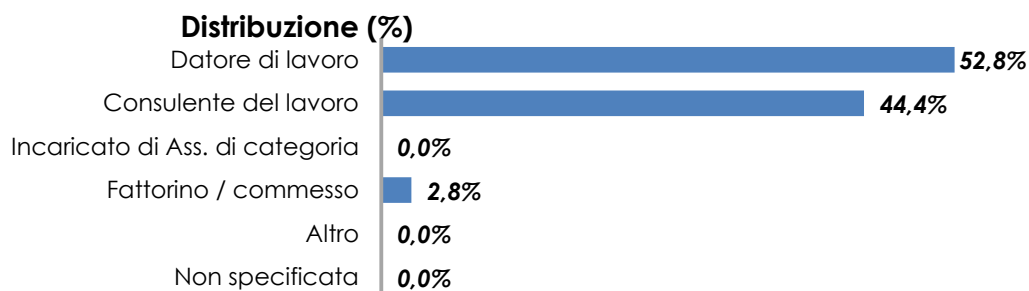
Infine, occorre evidenziare che le **valutazioni "per niente soddisfatto" o "poco soddisfatto"**, per ciascun quesito posto, non sono **mai essere superiori al 10% del totale** delle risposte date soglia individuata quale indice di criticità ai fini dell'attivazione di iniziative di miglioramento.

Infatti, complessivamente, **oltre il 90%** degli intervistati si è dichiarato **abbastanza/molto soddisfatto** in relazione a ciascun quesito.

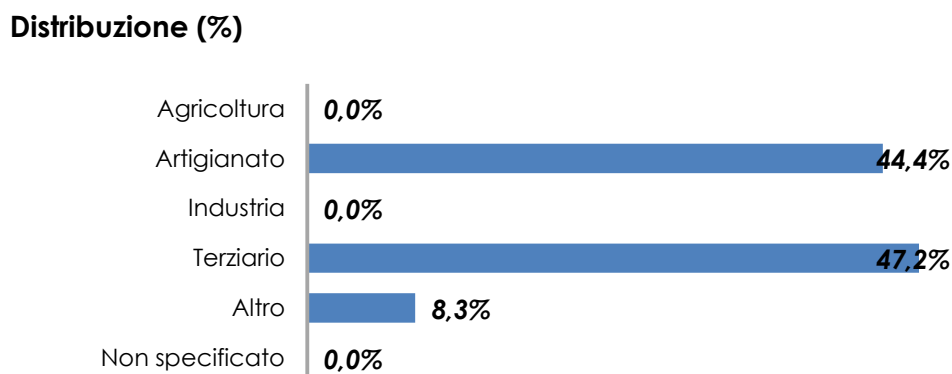
4. Descrizione del campione di utenza

Per quanto riguarda i dati concernenti la composizione del campione in termini di **categoria di appartenenza degli utenti**, per gli utenti Aziende la categoria “Consulente del lavoro” è rappresentata per un valore pari al **44,4 %** inferiore al 55,0% del 2014, mentre aumenta fino al **52,8%** il campione appartenente alla categoria dei datori di lavoro rispetto al 40,0% del 2014.

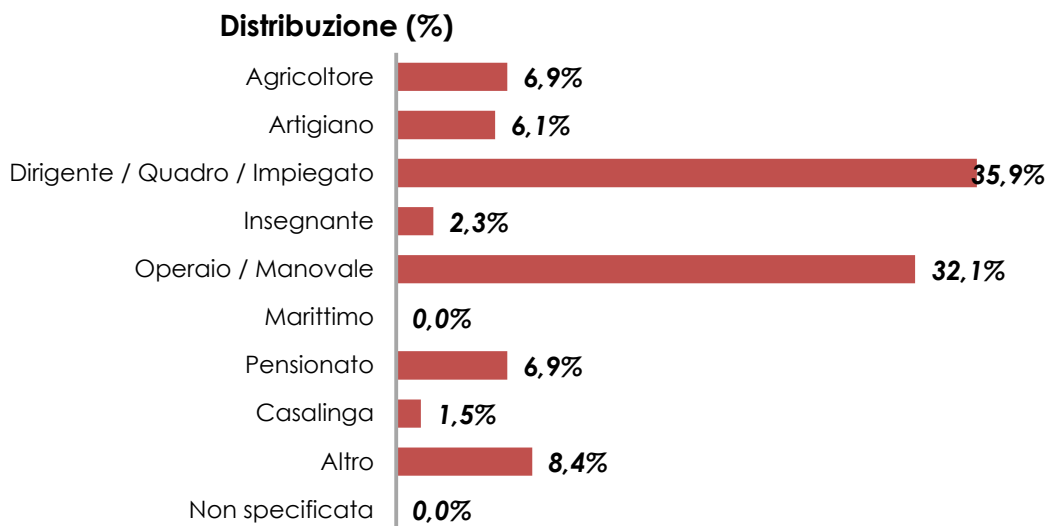
Per quanto concerne la categoria utente Lavoratori gli “Infortunati” sono la categoria più rappresentata, con il **68,7%** rispetto al 64,2% del 2014 e la seconda categoria più rappresentata, ma con una percentuale nettamente inferiore, è quella dei titolari di rendita con il **23,7%** rispetto al 26,7% del 2014.



I dati relativi al **settore di attività** mostrano che la percentuale maggiormente rappresentativa è quella del Terziario **47,2%** nettamente inferiore al 62,5% del 2014 seguita da “Artigianato” **44,4%** con un notevole incremento rispetto al 27,5% del 2014. Gli altri settori sono marginali.



Analizzando la **tipologia della professione**, all'interno delle categorie predefinite dai questionari, il campione è costituito in misura prevalente da Dirigenti, quadri impiegati con il **35,9%** rispetto al 16,7% del 2014 con un notevole incremento rispetto agli "Operai/manovali" che da 37,5% scendono al **32,1%**.



5. Giudizio sui singoli aspetti

Analizzando in dettaglio i singoli aspetti oggetto di valutazione, emerge un quadro sostanzialmente omogeneo: aspetti generali, servizi per le aziende e prestazioni economiche e sanitarie per i lavoratori riportano medie **sempre superiori al 3,50**.

5.1. Gli Aspetti Generali.

Per aspetti generali del servizio si intende l'insieme degli elementi che riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia Aziende sia Lavoratori.

Rispetto all'anno precedente si registra un giudizio medio complessivo positivo **del 3,83** - con un incremento degli 0,24- rispetto al 3,59 del 2014).

Si rileva che tutti i quesiti proposti hanno riportato un punteggio tra il **3,79** e il **3,86**. Le segnalazioni per la mancanza di parcheggi sono scomparse segno che gli utenti hanno compreso che non è una criticità imputabile alla Sede, almeno per il 2015.

La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,86
Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,82
Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,86
Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,81
Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,79
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,84

5.2. Aspetti 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 tra datore di lavoro e INAIL.

Dal 2013, è stata inserita nel questionario anche una domanda riguardante il tema della Prevenzione e a seguito delle iniziative attuate dalla Sede ha avuto un incremento rispetto all'anno precedente di uno 0,22.

Gli aspetti maggiormente apprezzati dall'utenza riguardano invece i tempi di gestione delle richieste (3,77), segno dell'attenzione rivolta dalla Sede a una rapida definizione delle pratiche.

Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,77
Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,66
I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,74
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,72

Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	3,56
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,56

5.3. Servizi specifici forniti ai Lavoratori – 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.

Nel 2015 i quesiti relativi a tali servizi sono stati ripartiti in due sotto-sezioni: servizi di sportello e prestazioni economiche; rispetto al 2014 si è avuto un incremento dello 0,16 ed è importante evidenziare che il giudizio sui tempi di attesa allo sportello, valutato con un **3,85** rispetto al 3,70 dell'anno precedente.

Le prestazioni economiche hanno un incremento valutativo dello 0,21 rispetto all'anno precedente **3,78** rispetto al 3,57 del 2014.

Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,85
Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,84
Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,84
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,84

Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,78
Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,78

I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,78
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,78

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.

Va segnalato che anche per le prestazioni sanitarie, soprattutto l'Organizzazione e puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orari di ricevimento), i dati sono stati incrementati dello 0,28, - **3,84** rispetto al 3,56 dell'anno precedente con una prevalenza del **3,86** del punto 2 del questionario.

Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,84
Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,86
Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,81
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,84
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,81

6. Richieste di miglioramento

Le segnalazioni emerse nelle rilevazioni degli anni precedenti in parte sono state comprese dagli utenti in quanto le cause che le determinano non sono imputabili alla Sede, – vedi parcheggi.

6.1. Interventi finalizzati al miglioramento dei servizi.

Occorre menzionare le iniziative intraprese nel corso del 2015 e anche nell'anno corrente ai fini del miglioramento dei servizi erogati dalla Sede.

Per quanto attiene alla disponibilità delle informazioni per gli utenti, a integrazione di quanto già reperibile sul portale online, è stata data diffusione presso le sale di attesa a manifesti e *depliant* informativi.

Si è scelta la continuità nel dare costante e puntuale informazione all'utenza esterna – attraverso le associazioni di categoria, i consulenti del lavoro e i patronati – delle più importanti novità normative dell'Istituto

Con riferimento alle novità normative, sono inoltre stati organizzati specifici incontri: nel febbraio del 2015, con la presenza del RSPP di Sede, si è tenuto un incontro relativo al bando ISI 2014 In tal modo si è superata la criticità, da parte degli utenti, a trovare le informazioni necessarie.

Sono stati inoltre sensibilizzati i funzionari e gli operatori di Sede dei processi aziende e lavoratori, affinché fornissero all'utenza risposte tempestive ed esaustive attraverso ogni canale (sportello, mail, telefono).

In materia di prestazioni sanitarie, al fine di migliorare le tempistiche e la qualità delle visite, si è provveduto nel corso del 2015 ad acquisire le ulteriori risorse di un medico chirurgo con rapporto libero professionale (in flessibilità operativa dalla Sede di Vercelli) e di un medico ortopedico con rapporto libero professionale.

Si rileva che per il 2016 la figura del medico chirurgo è venuta meno per il trasferimento all'altra sede.

Da rilevare che nel 2015 la criticità legata alla presenza saltuaria del funzionario socio – educativo che ha avuto una ricaduta non positiva per la Sede, superata nel corso del 2015 con la presa in servizio del funzionario a tempo pieno, si ripresenterà nel 2016 poiché lo stesso funzionario si assenterà per un anno per motivi di studio.

A conferma del buon esito delle iniziative intraprese e dell'attenzione dedicata all'utenza, i dati raccolti tramite il progetto **Emoticons** – *Mettiamoci la faccia* evidenziano anche nel primo e nel secondo semestre del 2015 l'assenza di giudizi negativi da parte degli utenti che si sono relazionati con la Sede e che sono stati invitati – allo sportello o via mail – a esprimere la loro valutazione.

Infine, si evidenzia che se non sarà colmata la situazione legata alla criticità del personale, già ampiamente segnalata alle DC competenti, difficilmente potremo ripetere il notevole risultato conseguito nel 2015.

f.to Il Direttore della Sede Regionale di Aosta
(Dott. Giuseppe VILLANI)