



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, 2017

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 2017, l'appuntamento annuale dell'indagine di *Customer Satisfaction* si è svolto contestualmente su tutto il territorio nazionale nelle settimane **dal 2 al 13 ottobre**.

Complessivamente sono stati raccolti **122 questionari**, di cui 31 nel settore Aziende e 91 nel settore Lavoratori, distribuiti secondo il campione predefinito dalla Consulenza Statistico Attuariale.

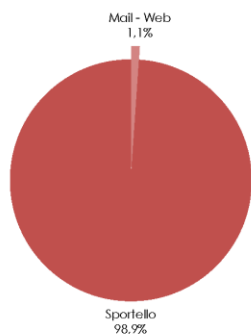
In una scala di misurazione articolata su 4 valori, da 1 a 4 (da "per niente soddisfatto" a "molto soddisfatto"), in cui il valore minimo di giudizio accettabile è 3 ("abbastanza soddisfatto"), nel 2017 il giudizio medio complessivo a livello di **Istituto** si attesta **al 3,53**.

Per quanto attiene alla **Sede regionale di Aosta**, la rilevazione del 2017 ha una media voto di **3,87 (+0,34)** rispetto al dato nazionale).

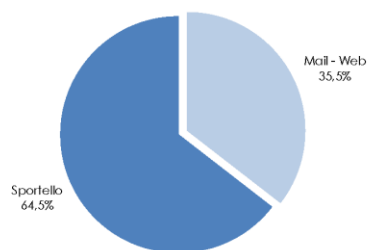
Il giudizio medio complessivo di **3,87 è il migliore risultato raggiunto dalla sede, supera di 0,34 il dato del 2016 (3,77) e di 0,07 il dato del 2015 (3,81)**.

Il principale canale di raccolta è stato lo **sportello fisico** delle Sedi con una percentuale di questionari ottenuti del **90,2%** sul totale, seguito dal canale Mail - web **9,8%**.

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

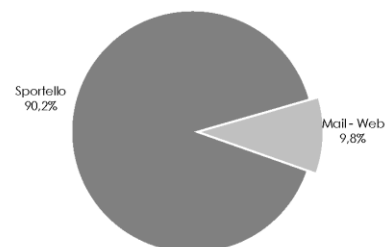


Lavoratori



Aziende

Totale



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: **3,81(3,72)**;
- Aspetti specifici Aziende – rapporto assicurativo **3,74(3,69)**;
- Aspetti specifici Aziende – Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro **3,52(3,52)**;
- Aspetti specifici Lavoratori – servizi di sportello **4,00(3,83)**;
- Aspetti specifici Lavoratori – prestazioni economiche **3,97(3,79)**;

- Aspetti specifici Lavoratori – prestazioni sanitarie **3,87**(3,77).

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 **3,30** rispetto al 3,13 del 2016;

- Per il canale **Sportello**:

I dati del 2017 rilevano un giudizio medio **di 3,84** per gli aspetti generali rispetto al 3,93 del 2016, per gli aspetti specifici aziende 4,00 rispetto al 3,97 del 2016; **4,00** per gli aspetti specifici lavoratori – prestazioni economiche rispetto uguale al 2015, 4,00 per gli aspetti specifici lavoratori prestazioni sanitarie rispetto al **3,91** del 2016.

- Per il canale **Contact Center**:

Nel 2017 non sono stati rilevati giudizi tramite Contact Center.

In generale, occorre rilevare che i giudizi espressi tramite canale Mail-Web 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 **3,91** rispetto al 3,88 del 2016, da 2 a 5 volte **3,89** rispetto 3,73 del 2016, prima volta - utenti "occasional" – **3,76** rispetto al 3,83 del 2016 e di coloro che non si sono mai presentati presso la Sede – e che hanno risposto al questionario tramite canali differenti dallo Sportello **3,14** rispetto al 3,43 del 2016.

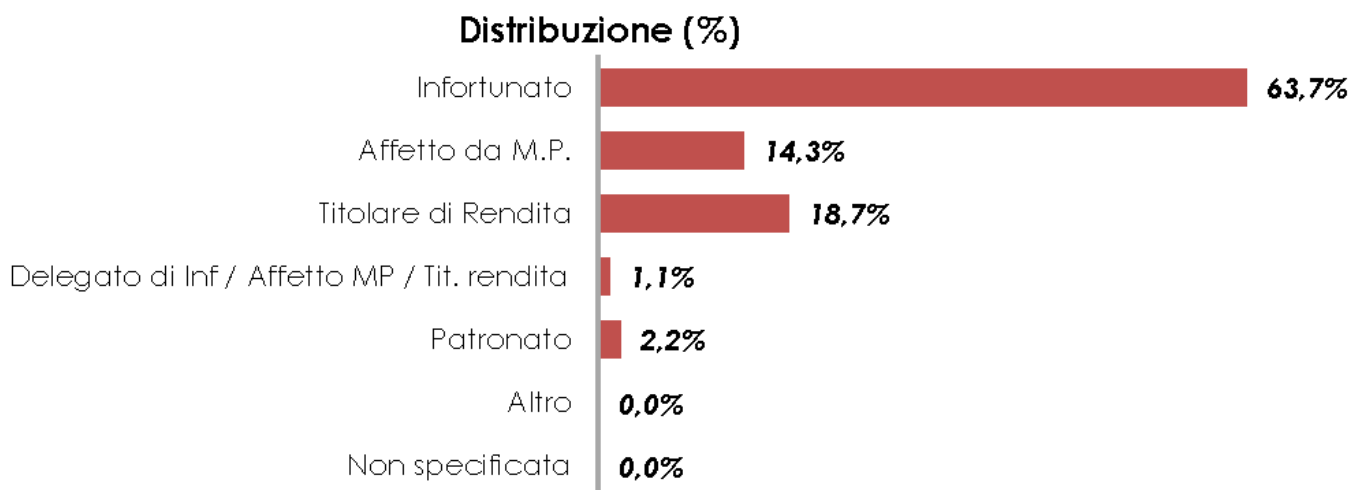
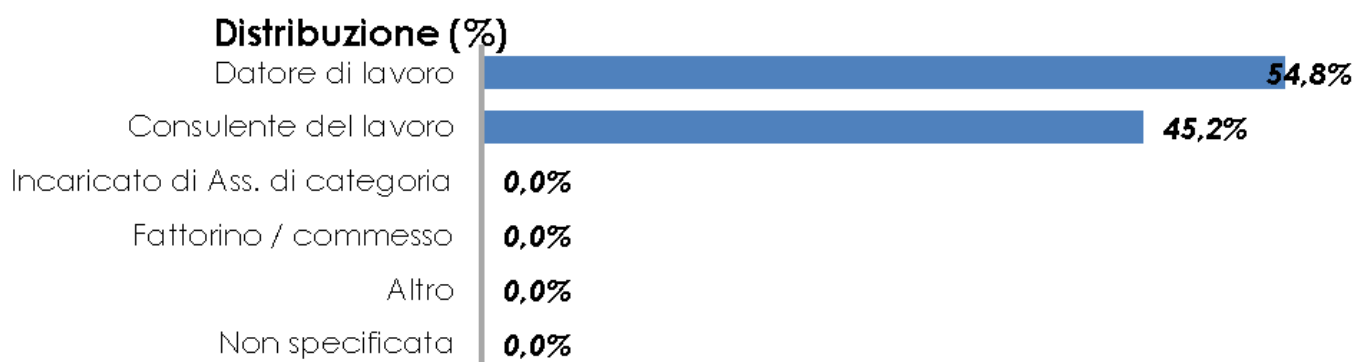
Infine, occorre evidenziare che le **valutazioni "per niente soddisfatto" o "poco soddisfatto"**, per ciascun quesito posto, sono significativamente inferiori **al 10% del totale** delle risposte date soglia individuata quale indice di criticità ai fini dell'attivazione di iniziative di miglioramento.

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

4. Descrizione del campione di utenza

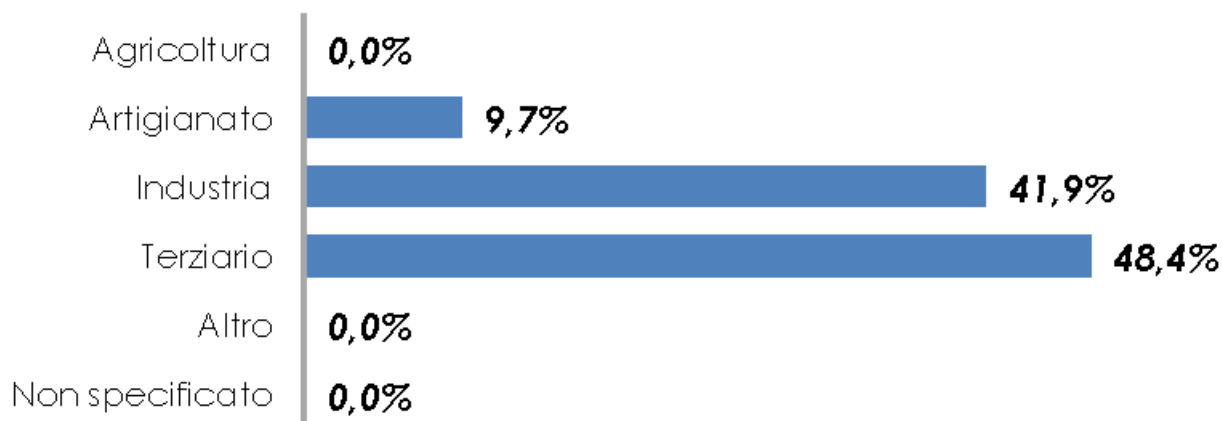
Per quanto riguarda i dati concernenti la composizione del campione in termini di categoria di appartenenza degli utenti, per gli utenti Aziende la categoria “Datore di Lavoro” è rappresentata per un valore pari al 63,7% superiore al **54,8%** rispetto al 32,4% del 2016, mentre la categoria “Consulenti del lavoro” è rappresentata dal **45,2%** rispetto al 59,5% del 2016.

Per quanto concerne la categoria utente Lavoratori gli “Infortunati” sono la categoria più rappresentata, con il **63,7%** rispetto **71,7%** del 2016 e la seconda categoria più rappresentata, ma con una percentuale nettamente inferiore, è quella dei titolari di rendita con il 18,7% rispetto al **24,2%** del 2016.



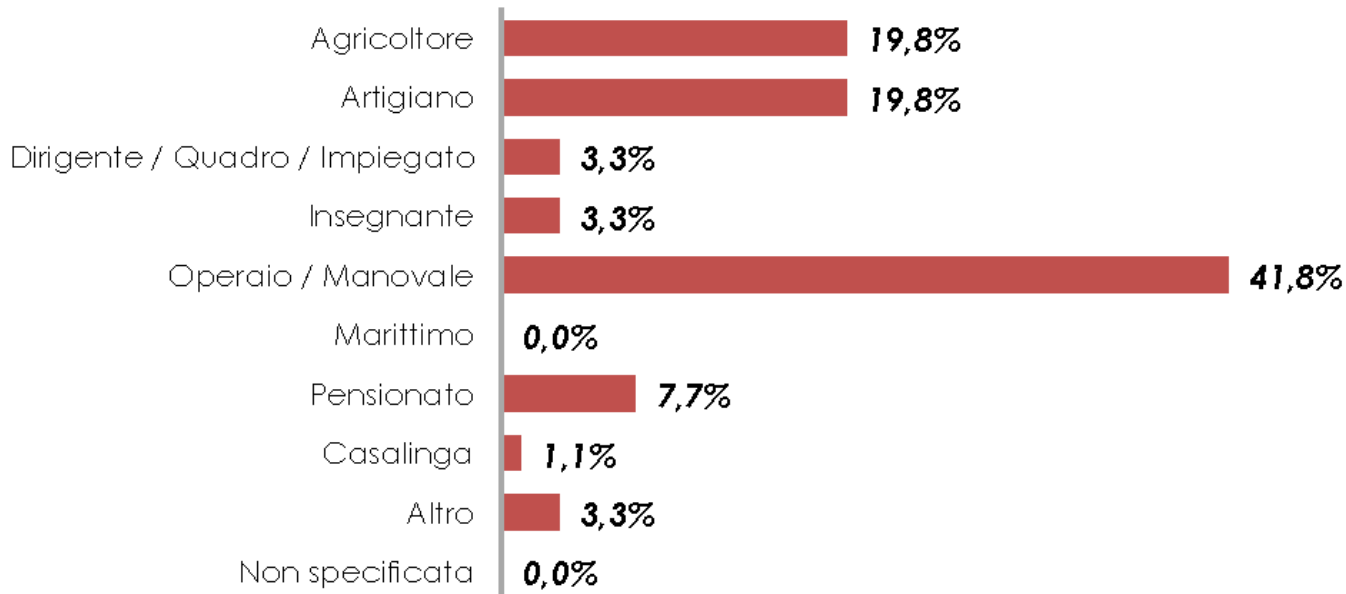
I dati relativi al settore di attività mostrano che la percentuale maggiormente rappresentativa è quella del Terziario **48,4%** rispetto al **62,2%** del 2016 seguita da “Industria” **41,9%** e dal settore “Artigianato” con il **9,7%** rispetto al 35,1% del 2016.

Distribuzione (%)



analizzando la **tipologia della professione**, all'interno delle categorie predefinite dai questionari, il campione è costituito in misura prevalente da "Operaio/Manovale" con il **41,8%** rispetto al 29,2% del 2016. Seguono Artigiani con il **19,8%** rispetto al 14,2% del 2016 e gli Agricoltori con il **19,8%** rispetto al 13,3% del 2016. Altre categorie esprimono percentuali marginali.

Distribuzione (%)



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 3,81** con un incremento 0,09 rispetto al 3,72 del 2016.

Si rileva che tutti i quesiti proposti hanno riportato un punteggio tra il **3,60** e il **3,99**.

La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,72
Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,88
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	3,60
Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,86
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,81

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 nel 2017 si è rilevato un gradimento del 3,52 uguale a quello del 2016.

Gli aspetti maggiormente apprezzati dall'utenza riguardano invece i tempi di gestione delle richieste 3,81, segno dell'attenzione rivolta dalla Sede a una rapida definizione delle pratiche con un incremento dello 0,12 rispetto al 2016 (3,69).

Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,81
Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,68
I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,74
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,74

Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	3,52
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,52

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.

I quesiti relativi a tali servizi sono stati ripartiti in due sotto-sezioni: servizi di sportello e prestazioni economiche.

I servizi di sportello hanno un incremento valutativo dello **0,17** rispetto al 3,83 del 2016.

Le prestazioni economiche hanno un incremento valutativo dello 0,03 con un **3,82** rispetto al 3,79 del 2016.

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	3,99
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	4,00

Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,77
Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,97
I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,67
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,82

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), hanno avuto un incremento dello 0,10 - **3,87** rispetto al 3,77 del 2016.

Da evidenziare prevalenza del **3,97** del punto 2 del questionario.

Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,77
Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,97
Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,67
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,82
GIUDIZIO COMPLESSIVO	3,87

6. Richieste di miglioramento

6.1. Interventi finalizzati al miglioramento dei servizi.

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: il 1° dicembre si è svolto presso la sede un incontro, con la partecipazione del tecnico Contarp e del Responsabile del processo aziende, rivolto alla imprese e ai consulenti del lavoro illustrando le novità normative e chiarendo i dubbi all'utenza nella gestione degli OT 24.

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 la Sede si attesta su livelli decisamente ottimali, considerando anche l'avvio delle prime cure ortopediche.

La situazione legata alla criticità del personale, già ampiamente segnalata alle DC competenti è stata parzialmente colmata con la presa in carico di funzionari in comando da altre amministrazioni con l'auspicio che entro il 2018 verrà definitivamente superata.

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