

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2018

DIREZIONE PROVINCIALE DI TRENTO
Ufficio Poc

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE.....	3
1.1.	PRESENTAZIONE.....	3
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	3
1.3.	METODOLOGIA	3
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE.....	5
2.1.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE PER CATEGORIE DI UTENZE.....	6
2.2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE PER SETTORE DI ATTIVITA'/PROFESSIONE	7
2.3.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE PER GENERE, ETA' E NAZIONALITA'	8
2.4.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE PER FREQUENZA ACCESSI/AZIENDE	9
2.5.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE PER MOTIVAZIONE ACCESSI/AZIENDE	10
2.6.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE PER FREQUENZA ACCESSI/LAVORATORI.....	11
2.7.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE PER MOTIVAZIONE ACCESSI/LAVORATORI ...	12
3.	SINTESI DEI RISULTATI.....	14
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE	15
4.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	15
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	17
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	17
4.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	17
4.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	18
4.6.	GIUDIZI ESPRESSI PER FONTE	19
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	21

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

Il Report provinciale ha lo scopo di descrivere e illustrare i dati rilevati dall'indagine di *Customer Satisfaction* in merito ai giudizi espressi dall'utenza delle Sedi dell'Istituto sui servizi erogati.

La valutazione verte sugli aspetti generali e su tre servizi specifici, in particolare: prestazioni sanitarie, prestazioni economiche, rapporti con le aziende.

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza in rapporto alla percezione dei servizi erogati è finalizzata a delineare gli obiettivi in modo mirato alle esigenze dell'utenza.

1.2. Obiettivo del documento

Nel Report provinciale si effettua un'analisi dei risultati al fine di individuare i punti di forza e le aree di miglioramento evidenziate dagli utenti, individuando al contempo i motivi organizzativi e di contesto che li hanno determinati al fine di pianificare e mettere in campo azioni di miglioramento.

1.3. Metodologia

L'indagine, condotta nel corso delle settimane dall'8 ottobre al 2 novembre 2018, si è svolta presso la Sede di Trento mediante la somministrazione di due questionari, rivolti rispettivamente all'utenza Aziende e all'utenza Lavoratori. L'ulteriore canale di indagine, *Mail-Web*, ha consentito di raccogliere con maggiore ampiezza il giudizio dell'utenza di entrambe le sedi afferenti alla Direzione provinciale e dell'utenza che non si è mai recata, nell'ultimo anno, allo sportello fisico.

I questionari sono strutturati nel modo seguente:

Una prima parte generale, comune ai due questionari, comprendente le domande relative ai dati socio-demografici ed alla valutazione degli aspetti generali del servizio; una seconda parte specifica, diversa per i due questionari, dedicata ai servizi specifici forniti rispettivamente all'utenza Aziende (prestazioni assicurative e prevenzione e sicurezza sul lavoro) e all'utenza Lavoratori (prestazioni economiche, prestazioni sanitarie e servizi di sportello).

Il questionario permette all'utenza di esprimere un giudizio scegliendo fra 4 opzioni:

- per niente d'accordo (giudizio = 1)
- poco d'accordo (giudizio = 2)
- abbastanza d'accordo (giudizio = 3)

- molto d'accordo (giudizio = 4)

E' inoltre possibile indicare, tramite una domanda aperta, eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

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

L'elaborazione dei dati di *Customer satisfaction*, aggregati dalla Direzione centrale organizzazione digitale, è stata effettuata dalla Consulenza statistico attuariale.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

La rilevazione di *Customer satisfaction* è stata condotta presso la Direzione provinciale di Trento nel periodo intercorrente tra l'8 ottobre e il 2 novembre 2018. La modalità principale di acquisizione del giudizio degli utenti è stata la somministrazione del questionario, modalità che ha coinvolto in complesso 220 clienti dell'Istituto.

Accanto alla raccolta dei questionari, come accennato, è stata adottata una ulteriore modalità: *mail-web*. Attraverso questo canale sono state raccolte ulteriori 51 valutazioni, espresse per la quasi totalità dagli utenti del Settore Aziende (Tabella 1)

Grafico 1

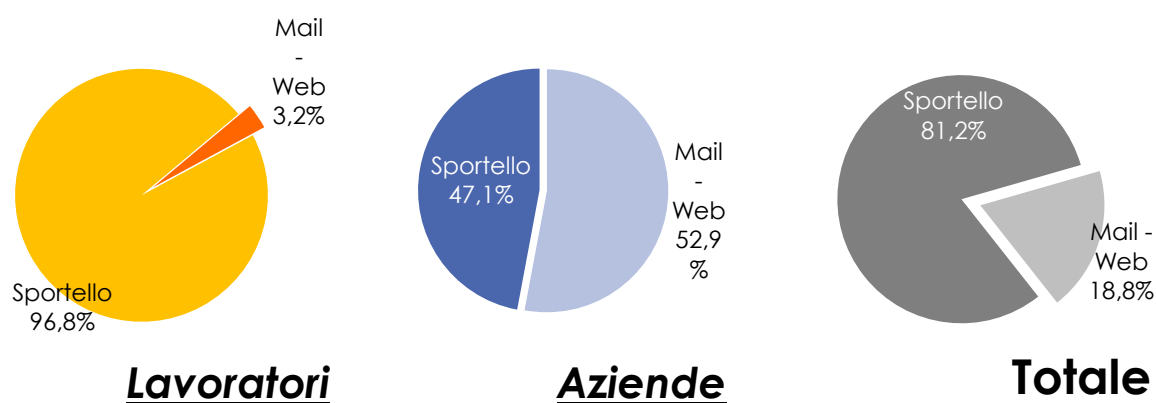


Tabella 1

Canale	N. questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	45	6	51
Sportello	40	180	220
Contact Center	0	0	0
Totale	85	186	271

Dal grafico e dalla tabella 1 si osserva innanzitutto che il campione più consistente in termini di fonte, è rappresentato dai giudizi espressi dagli utenti "Lavoratori". Ciò si spiega con il fatto che in questa categoria confluiscono i questionari raccolti

sia presso lo sportello del Processo Lavoratori sia presso gli ambulatori del Centro Medico Legale.

Già da questo primo esame emerge come gli utenti della Linea Aziende facciano riferimento in misura prevalente ai servizi telematici, motivo per il quale l'affluenza allo sportello risulta essere minore.

Si segnala, infine, che la numerosità campionaria della Sede di Rovereto è notevolmente circoscritta derivando i dati dalla sola rilevazione *mail-web*. Per questo motivo i risultati non verranno esaminati rispetto alle due sedi ma a livello di Direzione Provinciale.

2.1 Distribuzione del campione per categorie di utenze

Grafico 2 – Utenti Aziende

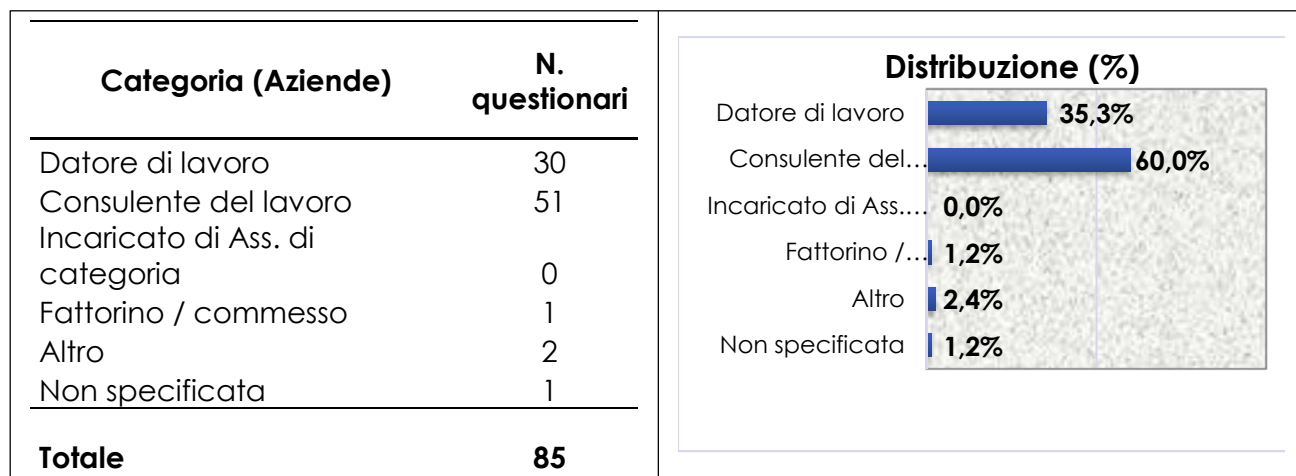
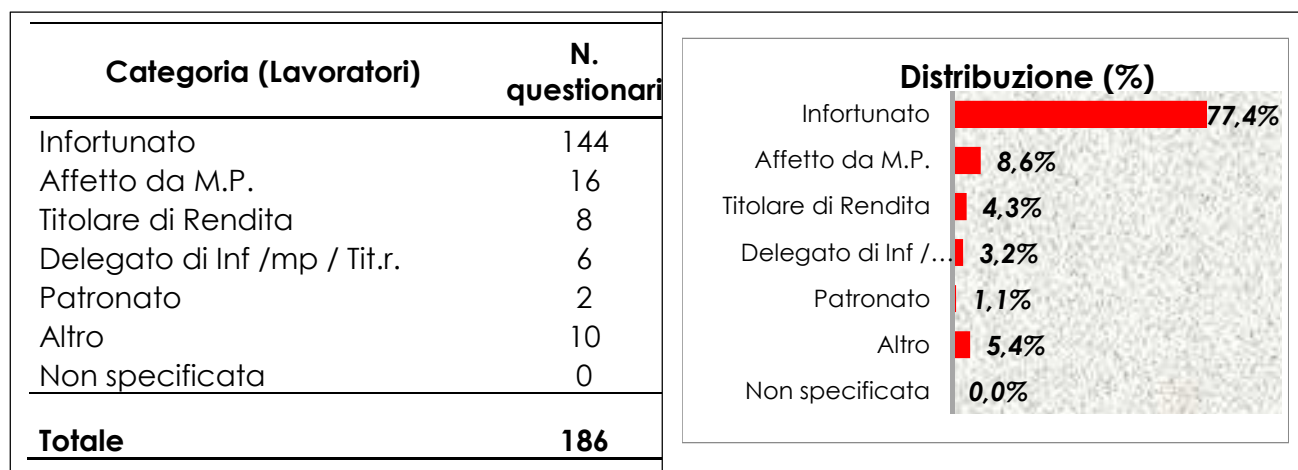


Grafico 3 – Utenti Lavoratori



Dall'analisi della composizione del campione per categoria (grafici 2 e 3) si evince come per la linea Aziende i rapporti con il front-office siano intrattenuti in prevalenza dai consulenti del lavoro. Per la linea Lavoratori, diversamente, gli intermediari costituiscono una percentuale minima, essendo gli infortunati in prima persona a presentarsi presso gli sportelli, per sottoporsi a visite ambulatoriali presso il Centro Medico, abilitato anche alle prime cure, e per ottenere informazioni di carattere amministrativo sui casi personali. Gli infortunati rappresentano infatti il 77,4% degli intervistati nelle settimane di rilevazione.

2.2 Distribuzione del campione per settore di attività/professione

Grafico 4 – Utenti Aziende

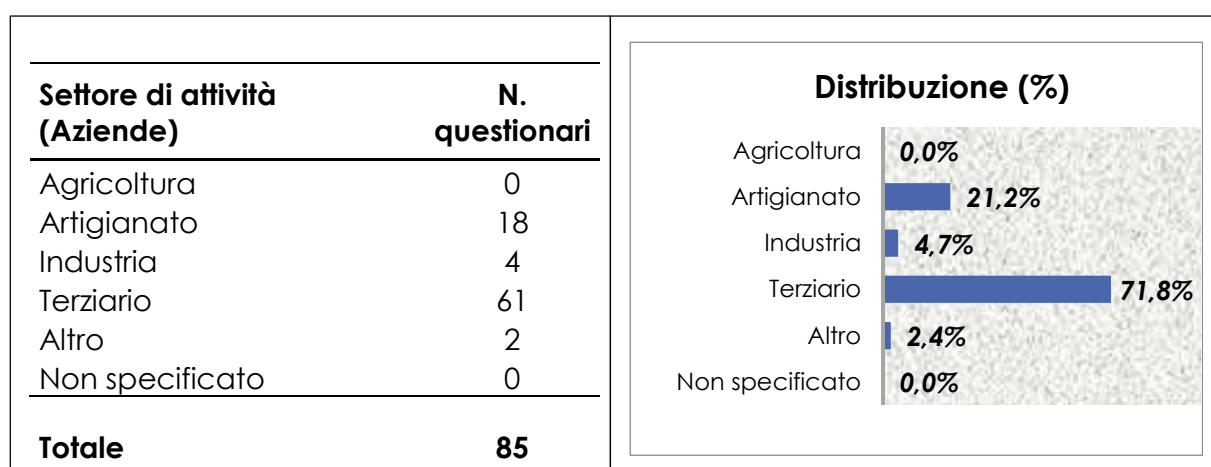
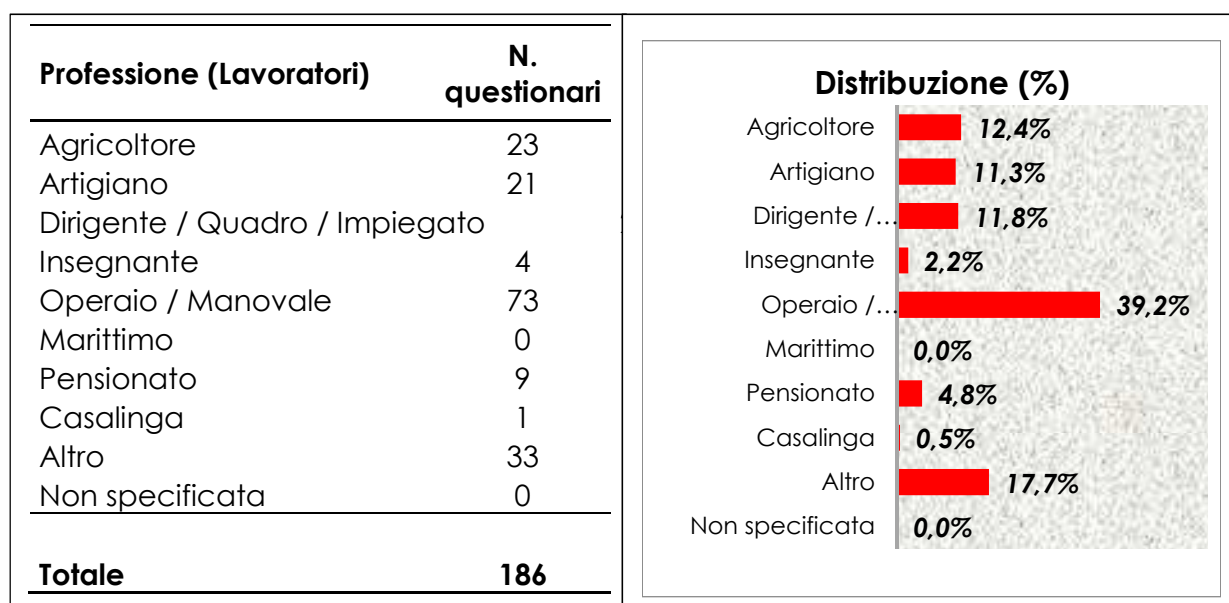


Grafico 5 – Utenti Lavoratori



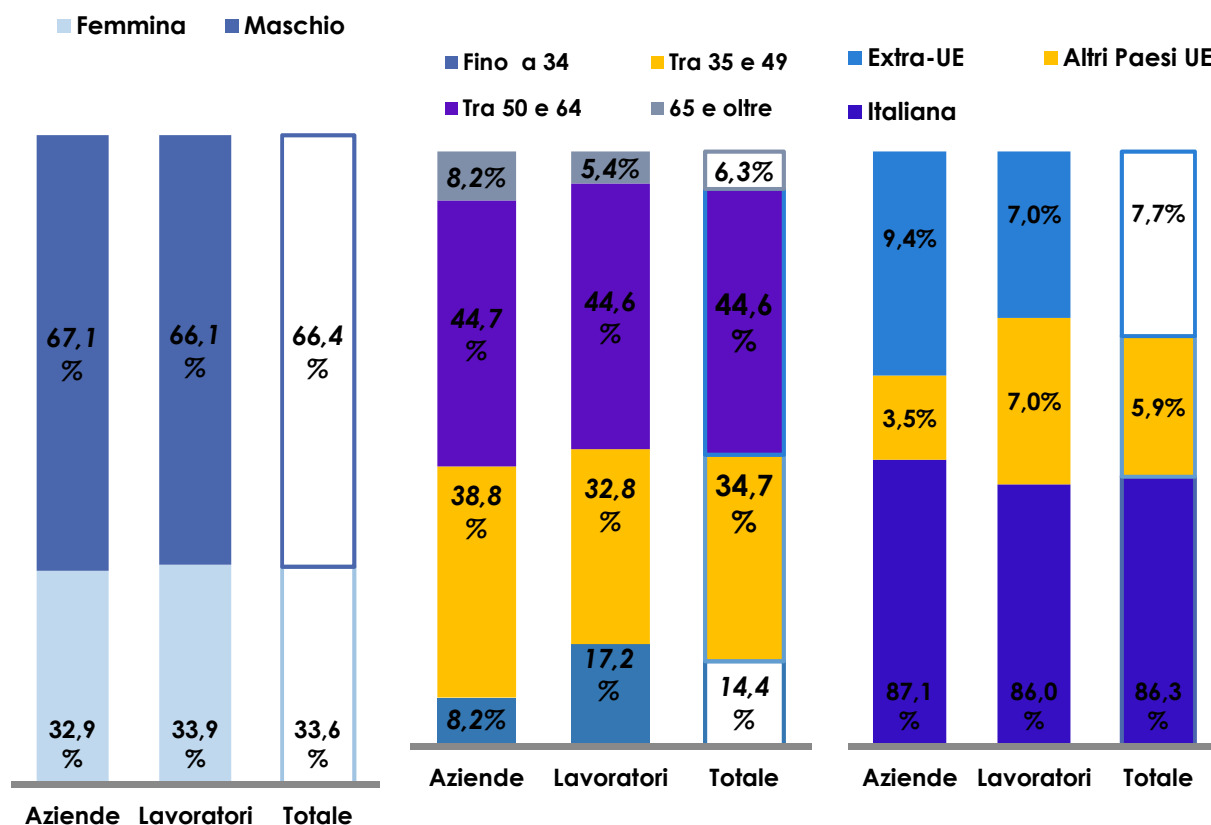
Per quanto riguarda la linea Aziende il grafico 4 evidenzia come la maggioranza del campione sia composta da operatori del settore terziario (71,8%). La numerosità percentuale degli utenti del settore artigianato, inferiore rispetto al settore terziario ma più elevata comunque di quello industriale, è espressione del tessuto economico produttivo locale, costituito in larga misura da piccole imprese artigiane.

Per quanto concerne la linea Lavoratori il dato più significativo rappresentato dall'analisi del grafico 5 è l'elevata percentuale di utenti infortunati che svolgono la professione di operaio.

2.3 Distribuzione del campione per genere, età e nazionalità

Nel grafico successivo è mostrata in sequenza la composizione del campione per genere, età e nazionalità

Grafico 6

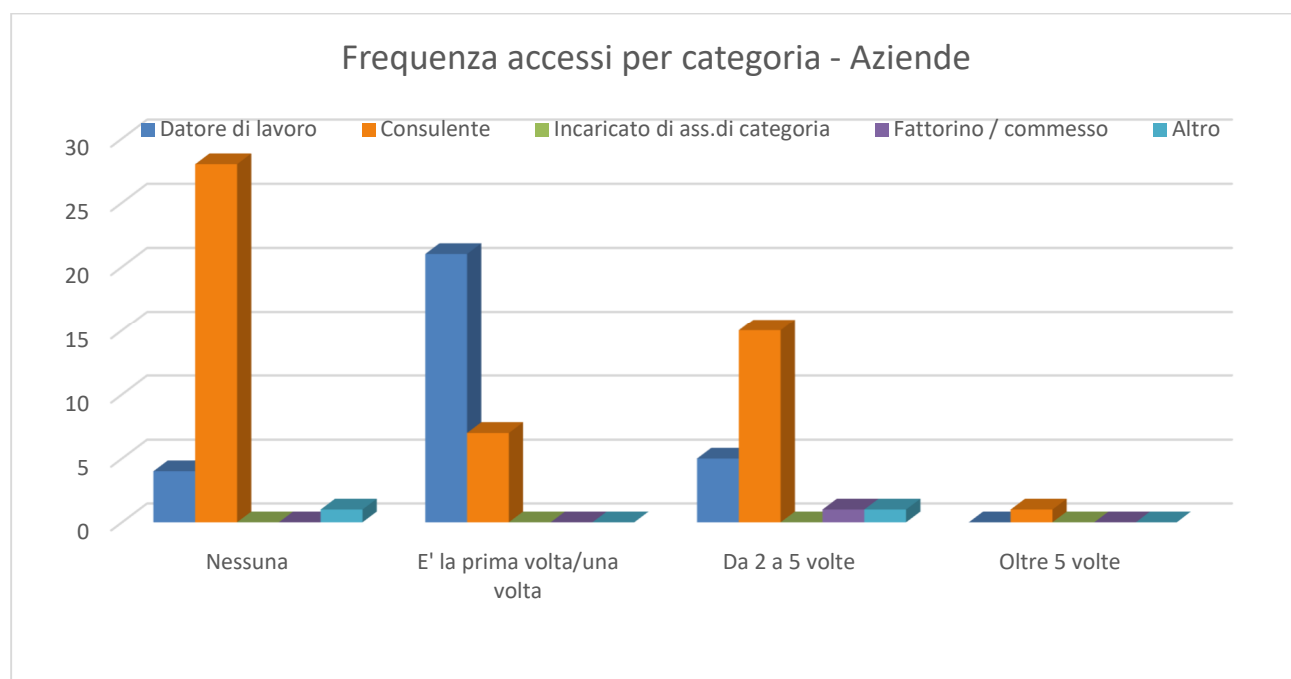


2.4 Distribuzione del campione per frequenza accessi –Aziende

Grafico 7

Categoria (Aziende)

Categoria (Aziende)	Datore di lavoro	Consulente	Incaricato di ass.di categoria	Fattorino / commesso	Altro	Totale
Nessuna	4	28	0	0	1	34
E' la prima/una volta	21	15	0	0	0	28
Da 2 a 5 volte	5	7	0	1	1	22
Oltre 5 volte	0	1	0	0	0	1
Non specificata	0	0	0	0	0	0
Totale	30	51	0	1	2	85

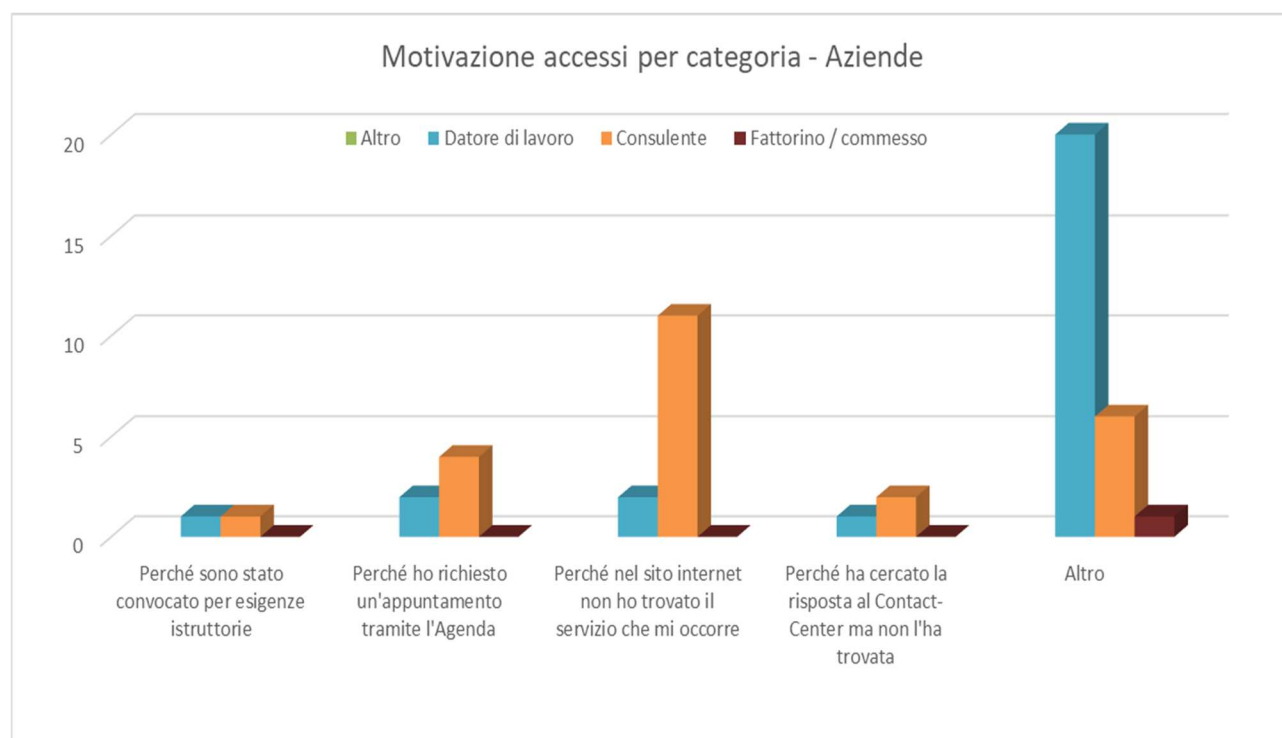


2.5 Distribuzione del campione per motivazione accessi –Aziende

Grafico 8

Categoria (Aziende)

Categoria (Aziende)	Datore di lavoro	Consulente	Incaricato di ass.di categoria	Fattorino / commesso	Altro	Totale
Perché convocato per esigenze istruttorie	1	1	0	0	0	2
Perché ho richiesto un'appuntamento tramite l'Agenda	2	4	0	0	0	6
Perché nel sito internet non ho trovato il servizio che mi occorre	2	11	0	0	0	13
Perché ha cercato la risposta al Contact-Center ma non l'ha trovata	1	2	0	0	0	3
Altro	20	6	0	1	1	28
Totale	26	24	0	1	1	52

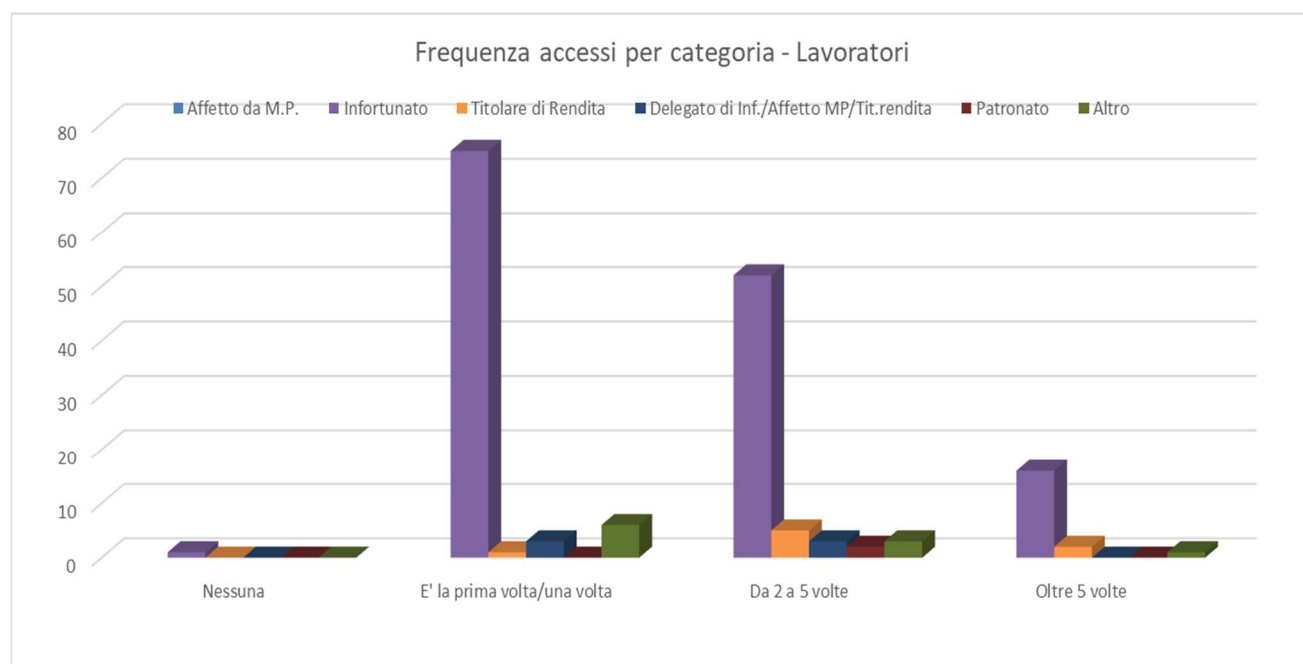


2.6 Distribuzione del campione per frequenza accessi – Lavoratori

Grafico 9

Categoria – (Lavoratori)

Categoria (Lavoratori)	Infortu- nato	Affetto da M.P.	Titolare di Rendita	Delegato Inf/Affetto MP/ Tit.rendita	Patro- nato	Altro	Totale
Nessuna	1	0	0	0	0	0	1
E' la prima/una volta	75	10	1	3	0	6	95
Da 2 a 5 volte	52	6	5	3	2	3	71
Oltre 5 volte	16	0	2	0	0	1	19
Non specificata	0	0	0	0	0	0	0
Totale	144	16	8	6	2	10	186

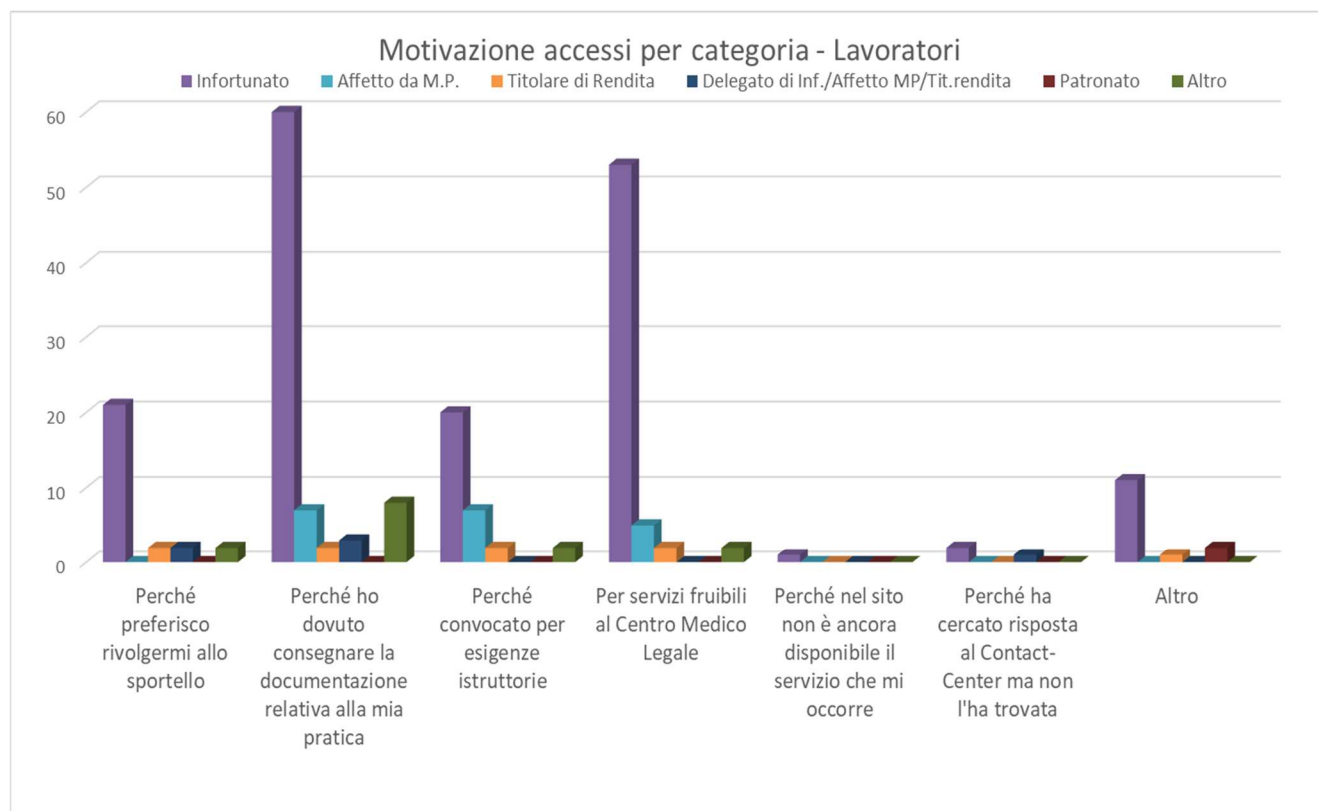


2.7 Distribuzione del campione per motivazione accessi – Lavoratori

Grafico 10

Categoria – (Lavoratori)

Categoria (Lavoratori)	Infortu- nato	Affetto da M.P.	Titol. Rendita	Deleg. Inf./MP/ Tit. rendita	Patro- nato	Altro	Tot.
Perché preferisco rivolgermi allo sportello	21	0	2	2	0	2	27
Perché ho dovuto consegnare la documentazione relativa alla mia pratica	60	7	2	3	0	8	80
Perché convocato per esigenze istruttorie	20	7	2	0	0	2	31
Per servizi fruibili al Centro Medico Legale	53	5	2	0	0	2	62
Perché nel sito non è ancora disponibile il servizio che mi occorre	1	0	0	0	0	0	1
Perché ha cercato risposta al Contact-Center ma non l'ha trovata	2	0	0	1	0	0	3
Altro	11	0	1	0	2	0	14
Totale	168	19	9	6	2	14	218



La principale motivazione che induce gli utenti ad accedere agli sportelli riguarda per i Lavoratori la necessità di consegnare della documentazione, spesso contestualmente alla fruizione del Centro medico legale.

Gli utenti della Linea aziende, in particolare i consulenti, avvertono invece l'esigenza di chiedere chiarimenti o informazioni rispetto alle pratiche, mentre i datori di lavoro indicano in prevalenza "altro" per motivare la propria esigenza di accesso al *front-office*.

3. SINTESI DEI RISULTATI

L'analisi dei dati raccolti a livello territoriale evidenzia per tutti gli item, generali di sede e specifici, una media positiva (superiore a 3).

Il numero di coloro che esprimono un giudizio negativo, dichiarandosi per niente o poco d'accordo con i giudizi formulati nel questionario, è molto basso.

Il dato più elevato a questo proposito si registra in corrispondenza dell'item "riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica", in relazione al quale l'8,5 per cento degli intervistati si dichiara "poco d'accordo".

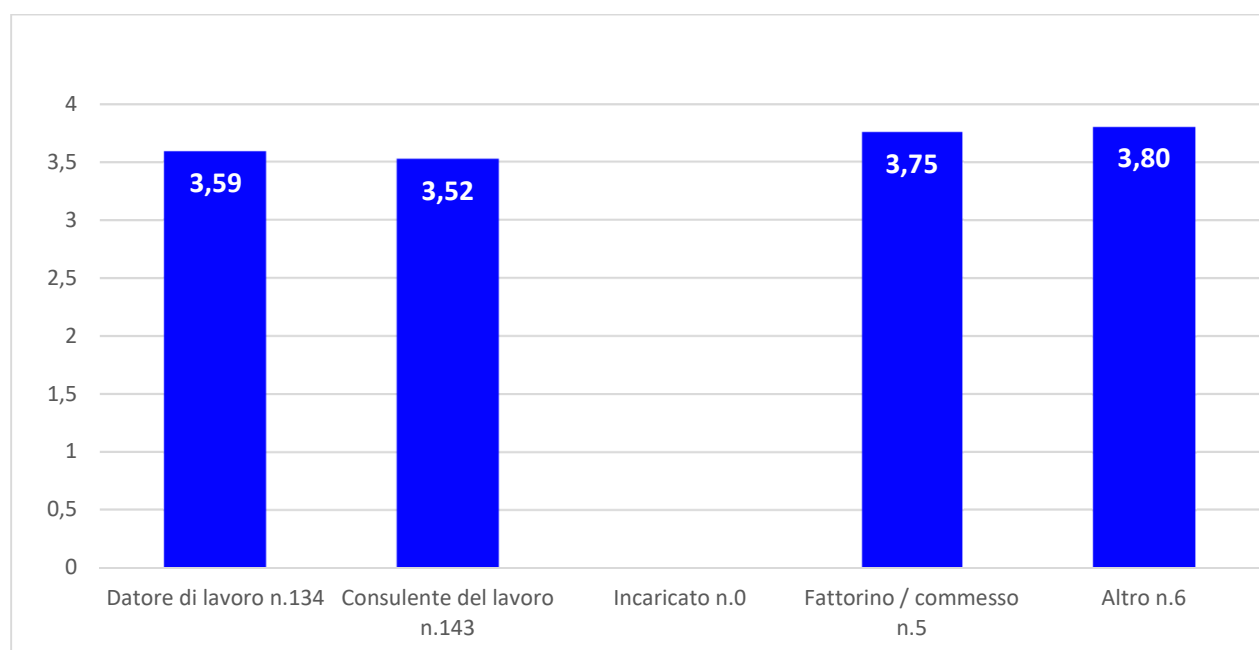
Va osservato che le informazioni date telefonicamente devono ottemperare alle esigenze di tutela della privacy e in molti casi è necessaria la presenza dell'interessato o di un suo delegato in Sede per approfondire le questioni in modo esaustivo.

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

4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

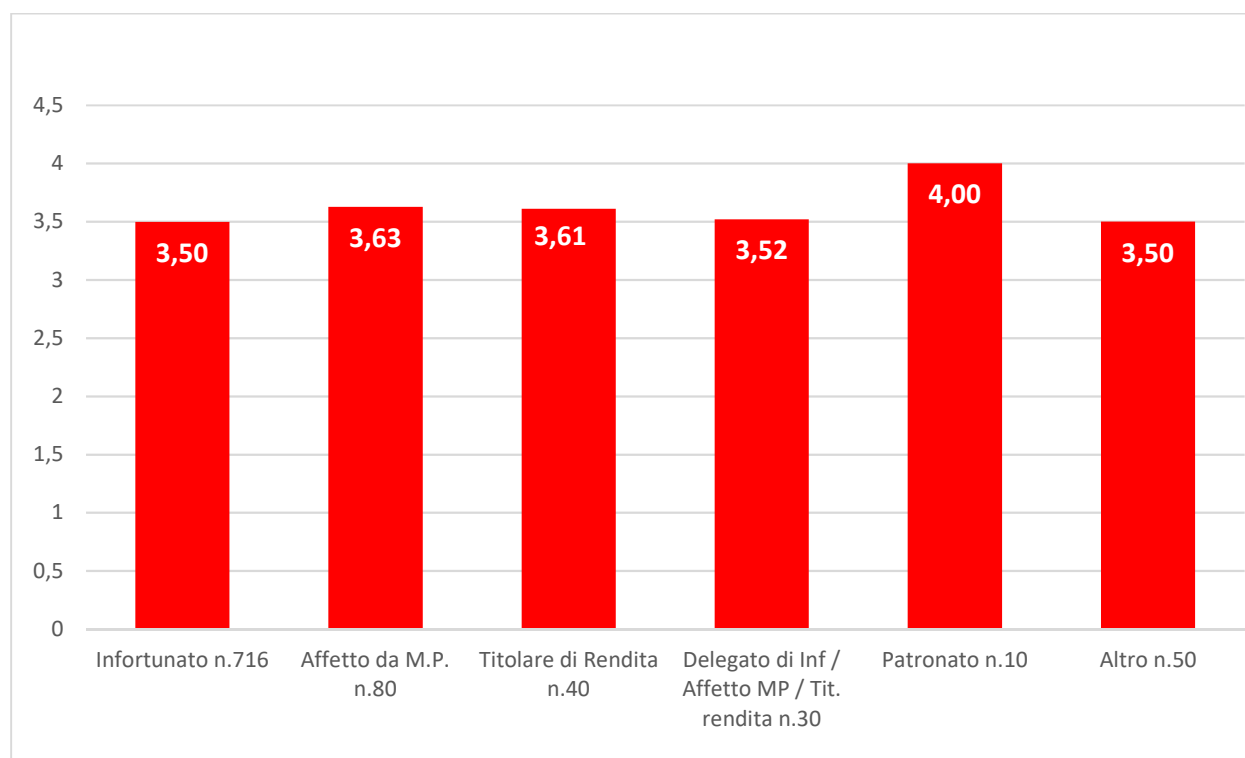
Prima di analizzare le valutazioni espresse rispetto ai servizi specifici offerti dall'Inail analizziamo i risultati ottenuti dalle due tipologie di utenza (Aziende e Lavoratori) sugli aspetti generali quali tra gli altri l'accessibilità della Sede, la disponibilità di materiale informativo, la disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo (grafici 7 e 8).

Grafico 7 – Valutazione aspetti generali per tipologia di utente. Aziende.



Tutte le categorie di utenti "Aziende" intervistate esprimono un giudizio lusinghiero per l'Istituto. I punteggi maggiormente rilevanti sono quelli espressi dalle categorie più rappresentative per numerosità campionaria, quella dei datori di lavoro e dei consulenti, che si attestano sui livelli del 3,59 la prima e del 3,52 la seconda. Si ricorda che la scala di valutazione va da 1 (per niente soddisfatto) a 4 (molto soddisfatto).

Grafico 8 – Valutazione aspetti generali per tipologia di utente. Lavoratori.



Per quanto concerne i giudizi espressi dagli utenti "Lavoratori" il giudizio medio pari a "3,50" costituisce il dato di maggior interesse in quanto espresso dalla principale categoria di utenza che, dato il compito istituzionale dell'Inail, fruisce maggiormente dei servizi resi dalle Sedi.

Nelle tabelle seguenti (Giudizi sui servizi specifici) vengono evidenziati i valori dei giudizi espressi dall'utenza della Direzione provinciale di Trento per i singoli aspetti oggetto di valutazione. Considerando che tali valutazioni sono particolarmente elevate è possibile affermare che la Direzione Provinciale di Trento offre ai propri utenti buoni standard di qualità.

All'interno delle tabelle è possibile confrontare la media dei giudizi espressi per ogni aspetto oggetto di valutazione nell'ambito della Direzione provinciale con i dati dell'anno precedente, nonché con i dati nazionali.

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

Domanda del questionario	Media giudizi	Numero risposte	Media giudizi anno 2017	Media giudizi nazionale
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,73	85	3,68	3,61
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,49	84	3,36	3,39
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,70	85	3,65	3,57
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO	3,64	254	3,56	3,53

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

Domanda del questionario	Media giudizi	Numero risposte	Media giudizi anno 2017	Media giudizi nazionale
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari)	3,66	185	3,59	3,56
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,78	185	3,83	3,58
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,69	185	3,71	3,61
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,71	555	3,71	3,58

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

Domanda del questionario	Media giudizi	Numero risposte	Media giudizi anno 2017	Media giudizi nazionale
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,43	186	3,57	3,51
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,46	186	3,53	3,41
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,65	186	3,64	3,54
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,53	558	3,58	3,49

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

Domanda del questionario	Media giudizi	Numero risposte	Media giudizi anno 2017	Media giudizi nazionale
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort,tutela,privacy...)	3,58	185	3,49	3,53
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,71	185	3,69	3,62
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,66	185	3,57	3,42
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,65	555	3,59	3,52

Continuando l'analisi relativa agli aspetti specifici, si evidenzia come, anche nel caso degli aspetti specifici Lavoratori – prestazioni economiche, di sportello e sanitarie – la valutazione è ampiamente positiva. In particolare, per le prestazioni rese allo sportello, la soddisfazione più alta è stata espressa in ordine alla tempestività di accesso. Per le prestazioni economiche, meno soddisfacenti risultano essere la tempestività dei pagamenti e, come per le aziende, la semplicità e chiarezza delle comunicazioni, mentre con riferimento alle prestazioni sanitarie, nell'ambito di un generale giudizio elevato, il punteggio maggiore è raggiunto dalla disponibilità del personale medico sanitario.

4.6. Giudizi espressi per FONTE

Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,50	16	3,64	220	3,63	236
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	2,87	16	3,59	220	3,53	236
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,50	16	3,79	220	3,77	236
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentale, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	2,93	16	3,31	220	3,28	236
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,29	51	3,39	220	3,37	271
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,24	115	3,56	1.100	3,53	1.215
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,63	45	3,85	40	3,73	85
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,43	44	3,56	40	3,49	84
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,53	45	3,88	40	3,70	85
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,53	134	3,76	120	3,64	254
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per le iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail	3,08	45	3,64	40	3,40	85
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,08	45	3,64	40	3,40	85
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	2,60	5	3,69	180	3,66	185
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,20	5	3,80	180	3,78	185
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	2,40	5	3,72	180	3,69	185
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	2,73	15	3,74	540	3,71	555
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	2,75	6	3,46	180	3,43	186
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	2,00	6	3,52	180	3,46	186
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	2,33	6	3,70	180	3,65	186
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	2,31	18	3,57	540	3,53	558
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	2,60	5	3,61	180	3,58	185
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,00	5	3,73	180	3,71	185
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	2,80	5	3,69	180	3,66	185
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	2,80	15	3,68	540	3,65	555
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,25	342	3,63	2.880	3,59	3.222

La tabella fornisce una fotografia dei valori medi assunti dai giudizi espressi, elaborati separatamente sulla base della provenienza delle interviste effettuate,

Le rilevazioni effettuate via mail-web sono in numero esiguo rispetto a quelle effettuate allo sportello e per la quasi totalità riguardano utenti aziende. Ne consegue che il dato maggiormente interessante riguardi gli aspetti generali di sede, positivo, e gli aspetti specifici aziende, che soddisfano pienamente le aspettative dell'Istituto.

Le risposte fornite non raggiungono in taluni casi il livello 3 esclusivamente in relazione agli aspetti specifici Lavoratori; va sottolineato come il numero di risposte a questo proposito sia pari a 5, insufficiente per trarre un'indicazione statistica significativa.

5. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

I suggerimenti espressi sono utili per riflettere sui servizi erogati dall'istituto in generale e per verificare la rispondenza dell'organizzazione ai bisogni e alle aspettative a livello territoriale.

Le segnalazioni pervenute si concretizzano in richieste singole, quali ampliare l'orario di sportello fisico e telefonico, approfondire la competenza del personale che risponde al call center, migliorare le informazioni sul portale. L'area che raccoglie più segnalazioni, seppure in numero inferiore alla decina, è quella dei servizi on line, in relazione ai quali si richiedono genericamente miglioramenti, mentre in un caso viene suggerito di introdurre un servizio di avviso scadenze per consulenti di piccole aziende artigiane.

La maggior parte degli utenti non ha espresso una risposta alla domanda libera, segnale positivo in quanto è esiguo il numero di criticità segnalate.