

INAIL

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

ANNO 2021

DIREZIONE PROVINCIALE DI TRENTO

Ufficio Poc

INAIL

Indice del documento

| | | |
|------|--|----|
| 1. | INTRODUZIONE..... | |
| 1.1. | PRESENTAZIONE..... | 3 |
| 1.2. | OBIETTIVO DEL DOCUMENTO | 3 |
| 1.3. | METODOLOGIA | 3 |
| 2. | DESCRIZIONE DEL CAMPIONE | |
| 3. | SINTESI DEI RISULTATI..... | |
| 4. | RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE..... | |
| 4.1. | GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DELL'ISTITUTO..... | 18 |
| 4.2. | GIUDIZI SUI SERVIZI DIGITALI E APP..... | 19 |
| 4.3. | GIUDIZI SUI SERVIZI TELEFONICI EROGATI DA OPERATORI DI CONTACT CENTER | 19 |
| 4.4. | GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - SERVIZI DI SPORTELLO | 20 |
| 4.5. | GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO | 21 |
| 4.6. | GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE..... | 22 |
| 5. | SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO | |

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

Il Report provinciale ha lo scopo di descrivere e illustrare i dati rilevati dall'indagine di *Customer Satisfaction* - finalizzata a delineare gli obiettivi in modo mirato alle esigenze dell'utenza delle Sedi dell'Istituto - in merito ai giudizi da questa espressi sui servizi erogati.

La rilevazione rappresenta uno degli strumenti per favorire la partecipazione degli utenti esterni al processo di misurazione della performance dell'Istituto, così come previsto dall'art. 19 bis, c. 3 del d.lgs. n. 150/2009 e s.m.i. e ripreso nelle linee Guida per il Sistema di Misurazione della Performance n.2/2017 del Dipartimento della Funzione Pubblica

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'impianto della rilevazione è stato modificato rispetto all'anno precedente, per il protrarsi della pandemia con conseguente riduzione dell'affluenza agli sportelli su tutto il territorio e per la possibilità di usufruire dei servizi on line.

Le modifiche hanno riguardato sia il questionario che la scala di valutazione; inoltre la Customer esterna è stata estesa ai servizi digitali e al Contact center.

Il questionario, diversificato per tipologia di utente nelle parti relative ai servizi che li caratterizzano, è stato articolato in gruppi di domande volte a verificare la qualità dei servizi generali dell'Istituto - compresi quelli digitali e telefonico e l'utilizzo dell'app - e la qualità dei servizi specifici: lo sportello per le due tipologie di utenti, l'area sanitaria per gli infortunati e i tecnopatici e l'ambito della certificazione e verifica per le aziende/datori di lavoro.

La scala di valutazione, rispetto agli anni precedenti, è stata ampliata ed è passata da quattro a cinque opzioni con l'aggiunta del valore centrale "né d'accordo né in disaccordo".

La modalità di raccolta e compilazione dei questionari è rimasta invariata, ricorrendo in via esclusiva al canale mail-web.

Gli aspetti indagati, in relazione alle varie tipologie di servizi, sono:

- l'accessibilità e semplicità di accesso ai servizi;

- l'adeguatezza dei servizi rispetto alle aspettative degli utenti e la chiarezza delle informazioni;
- l'organizzazione e accoglienza;
- la disponibilità, competenza e professionalità del personale;
- il rispetto della privacy.

Il giudizio dell'utente è stato raccolto tramite un questionario articolato in una serie di domande, suddivise in sezioni:

- Dati socio-anagrafici
- Domande di valutazione

Per ciascuna delle due macro-categorie di utente (lavoratore oppure azienda/intermediario) è stato predisposto un apposito questionario.

Il giudizio è misurato su una scala una likert i cui valori sono così articolati:

- Per niente d'accordo (valore attribuito: 1)
- Poco d'accordo (valore attribuito: 2)
- Né d'accordo né in disaccordo (valore attribuito: 3)
- Abbastanza d'accordo (valore attribuito: 4)
- Molto d'accordo (valore attribuito: 5)
- Non so

Il "non so" non viene valutato ai fini del conteggio della media di valutazione, e viene considerato come dato mancante.

Destinatari sono gli utenti (lavoratori, aziende/intermediari) che:

1. durante il periodo di rilevazione hanno fruito direttamente di servizi di Sede
2. nel periodo che va dal 1 luglio dell'anno precedente fino al 30 giugno dell'anno di rilevazione, hanno fruito di servizi di Sede e/o digitali.

Gli utenti che, dai data base istituzionali risultano aver fruito di servizi on line o servizi in Sede durante l'anno in questione, vengono estratti e invitati via e-mail a rispondere al questionario.

La rilevazione si è svolta nel periodo tra il 15 novembre e il 10 dicembre 2021.

Al termine della rilevazione, a seguito delle estrazioni e verifiche sui dati estratti, i dati sono stati anonimizzati ed acquisiti dalla Consulenza statistico-attuariale per le elaborazioni e le analisi statistiche.

Il grado di soddisfazione è stato misurato, per ogni item, utilizzando la media ponderata delle valutazioni, considerando i valori compresi da 1 a 5.

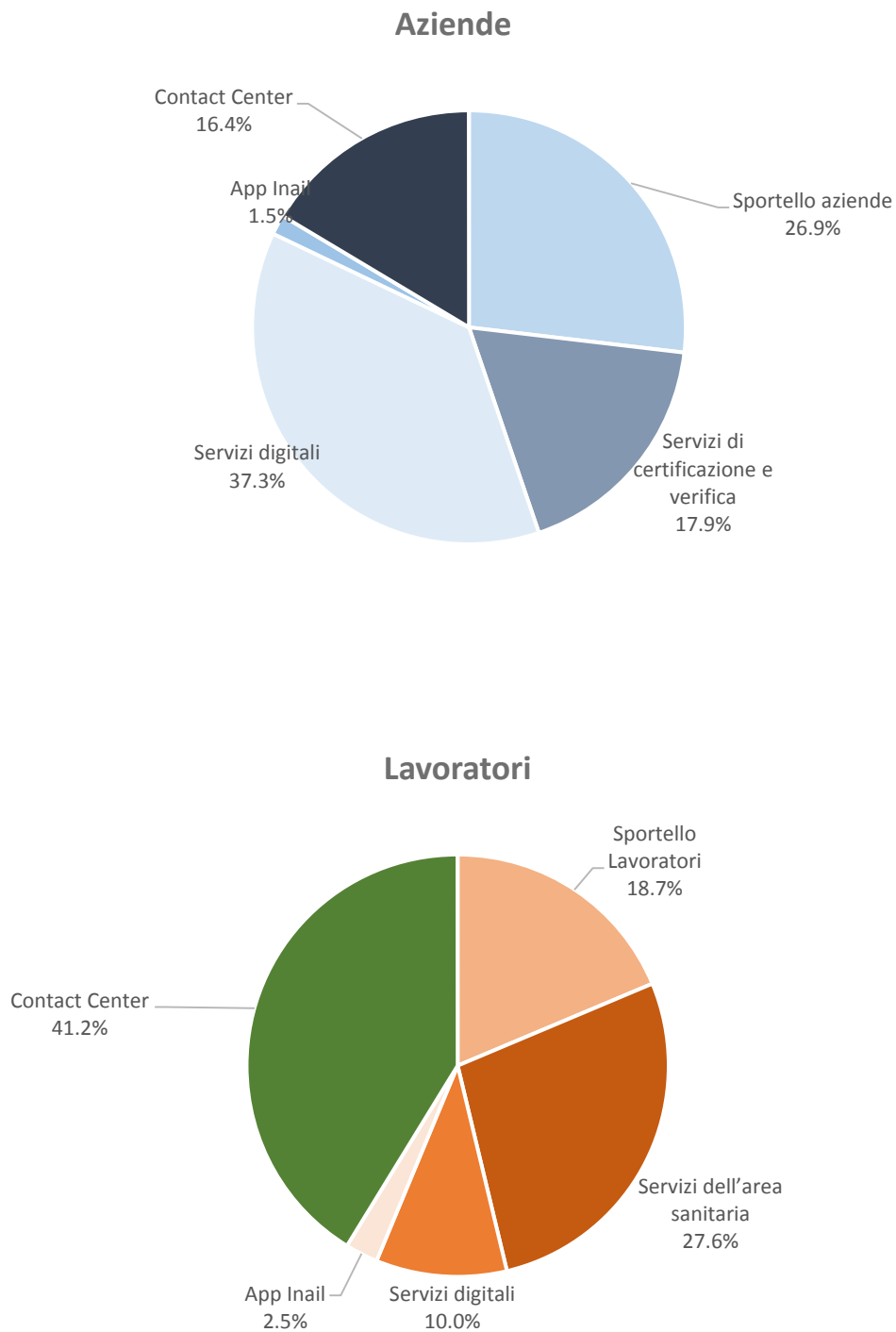
Ai fini della misurazione del livello di soddisfazione dell'utenza, secondo il principio del continuo miglioramento, il valore obiettivo ritenuto congruo per l'anno 2021 è pari a 3,50 sulla scala a 5 valori.

È importante precisare che i risultati ottenuti dalla rilevazione non sono confrontabili con quelli degli anni precedenti, per le modifiche apportate all'impianto dell'indagine e per il rapporto con gli utenti influenzato da due anni di pandemia.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Distribuzione per tipologie/categorie di utenza e per settore di attività/professione, a livello di Direzione Provinciale.

Grafico 1



Dal grafico a torta che rappresenta visivamente il campione (Grafico 1) e dalla sua distribuzione (Grafici 2 e 3) si nota come:

per gli utenti della linea Lavoratori il canale privilegiato di rapporto con l'Istituto si è rivelato il contact center telefonico con il dato del 41 per cento.

L'accesso alla Sede appare motivato principalmente dalla necessità di sottoporsi alle visite ambulatoriali presso il Centro Medico, abilitato anche alle prime cure (27,6%) e secondariamente dall'esigenza di ottenere informazioni di carattere amministrativo sui casi personali; gli infortunati rappresentano infatti il 73% degli intervistati nelle settimane di rilevazione.

I servizi digitali sono utilizzati dalla platea di riferimento della Linea Lavoratori in misura ridotta rispetto al massiccio ricorso allo strumento telefonico, diversamente dagli utenti dello sportello Aziende per i quali le percentuali di utilizzo tra contact center e servizi digitali si invertono.

2.1 Distribuzione del campione per categorie di utenze

Grafico 2 - Utenti Lavoratori

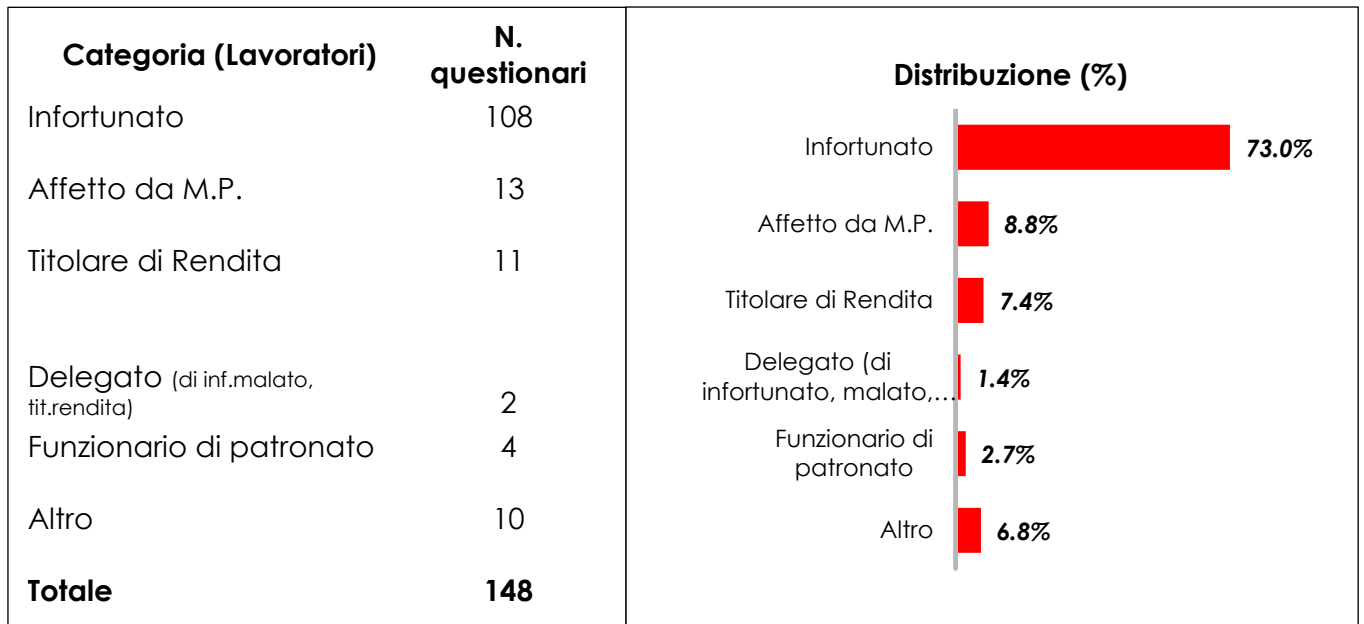
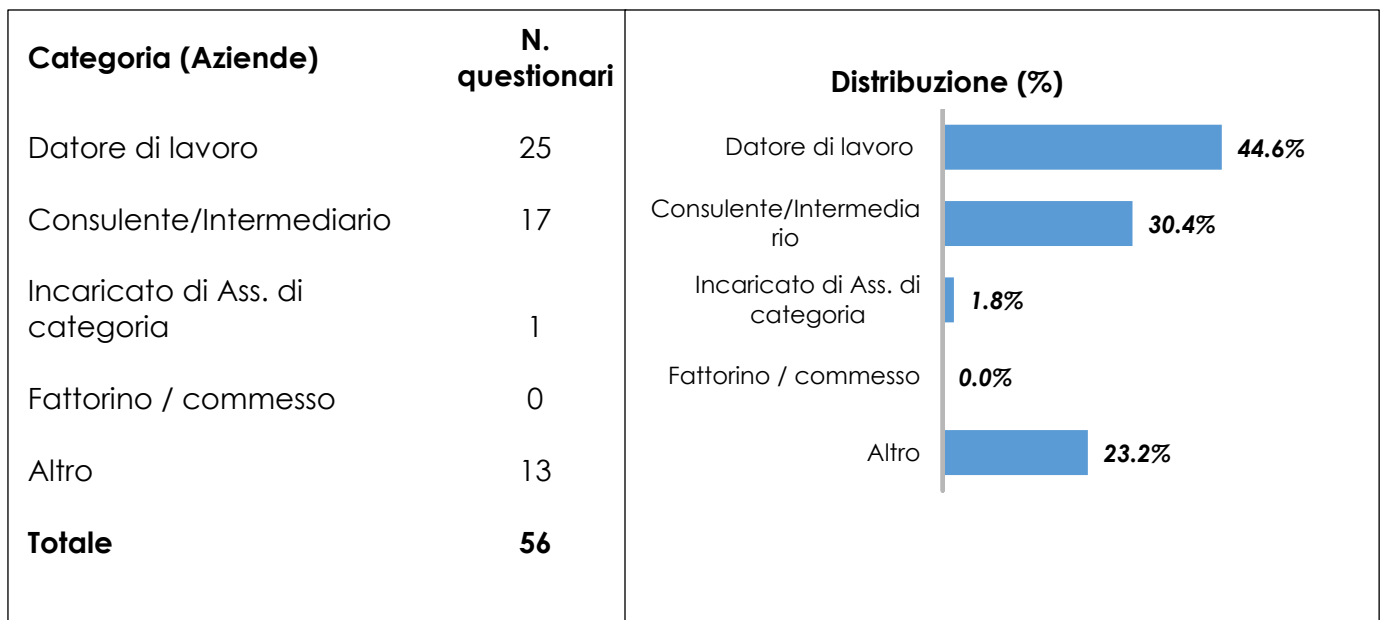


Grafico 3 - Utenti Aziende



2.2 Distribuzione del campione per settore di attività

Grafico 4 - Utenti Lavoratori

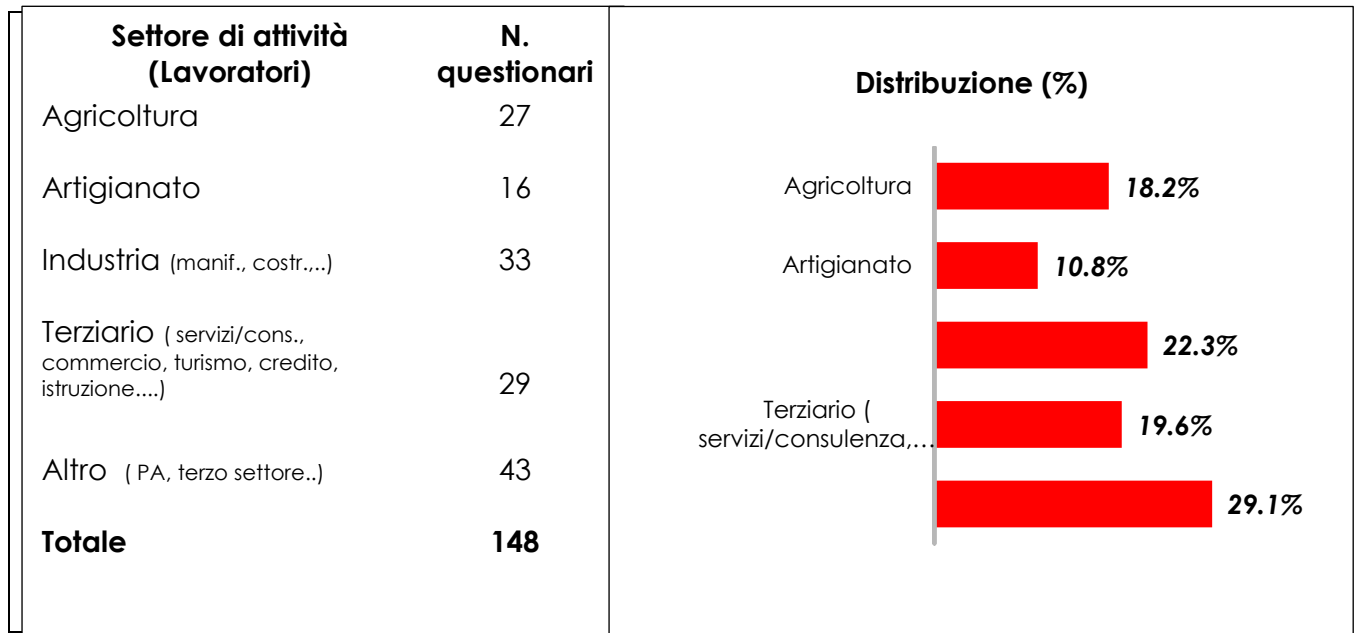
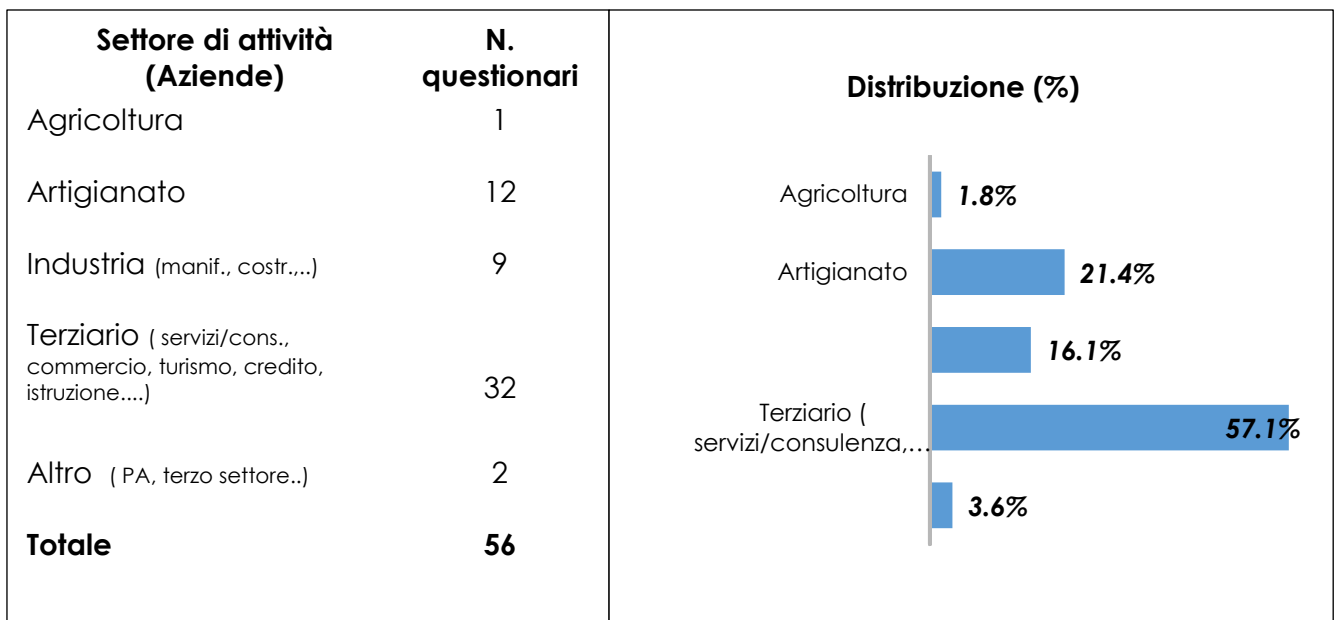
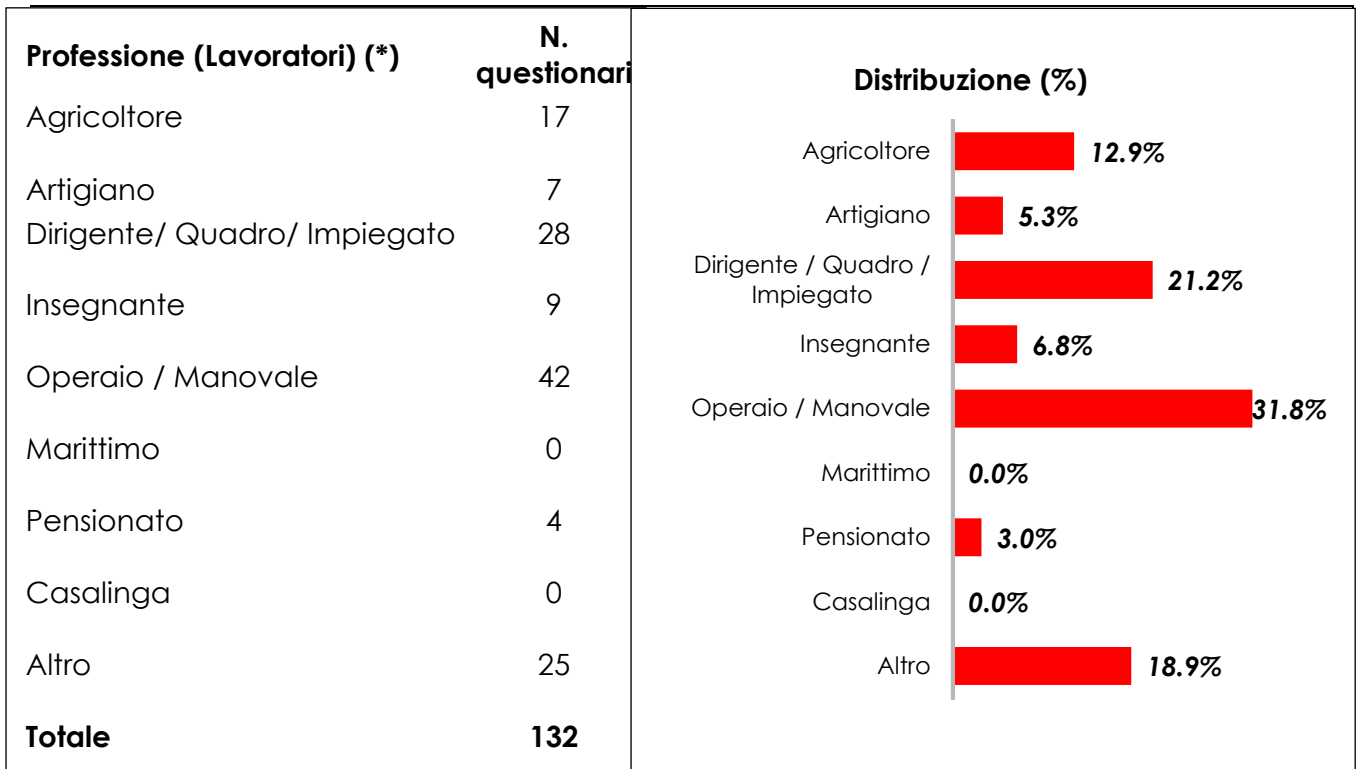


Grafico 5 - Utenti Aziende



2.3 Distribuzione del campione per professione

Grafico 6 - Utenti Lavoratori



Per quanto concerne la linea Lavoratori si evince dai grafici 4 e 6 come le percentuali più consistenti di partecipazione si collochino nella categoria professionale "operaio" e nel settore di attività "Altro", sintomo della riduzione dei casi di infortunio *Covid19* rispetto alla precedente rilevazione, la quale aveva registrato una maggiore incidenza nel settore "Industria".

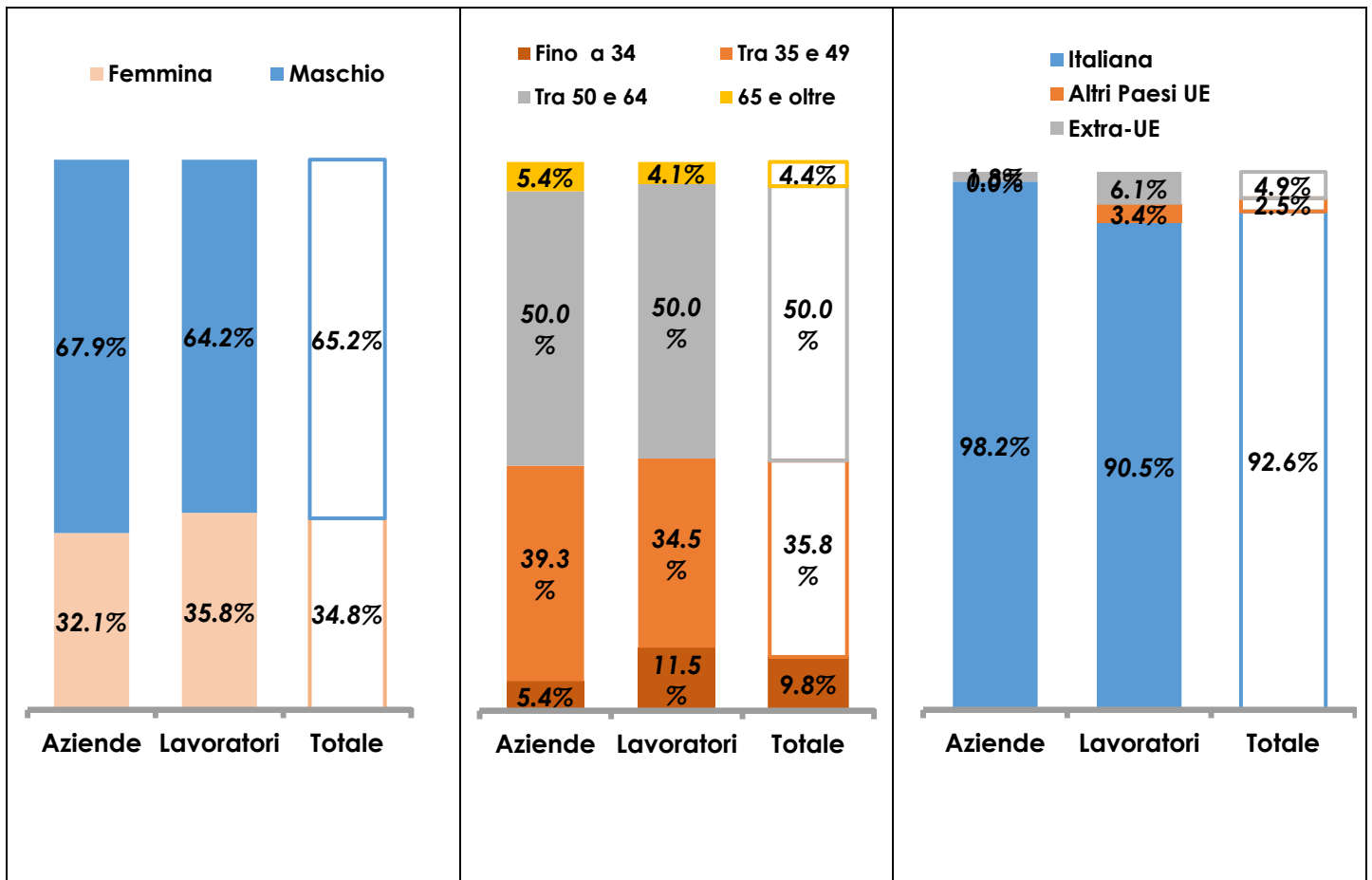
La maggiore percentuale di partecipazione per la Linea Aziende si registra nel settore "Terziario", dove si collocano anche i servizi di consulenza per i datori di lavoro; la percentuale più alta a seguire è quella del settore "Artigianato" (grafico 5).

2.4 Distribuzione del campione per genere, età e nazionalità

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

Le percentuali più elevate si riscontrano tra i lavoratori di genere maschile, di nazionalità italiana, tra i 50 e i 64 anni.

Grafico 7

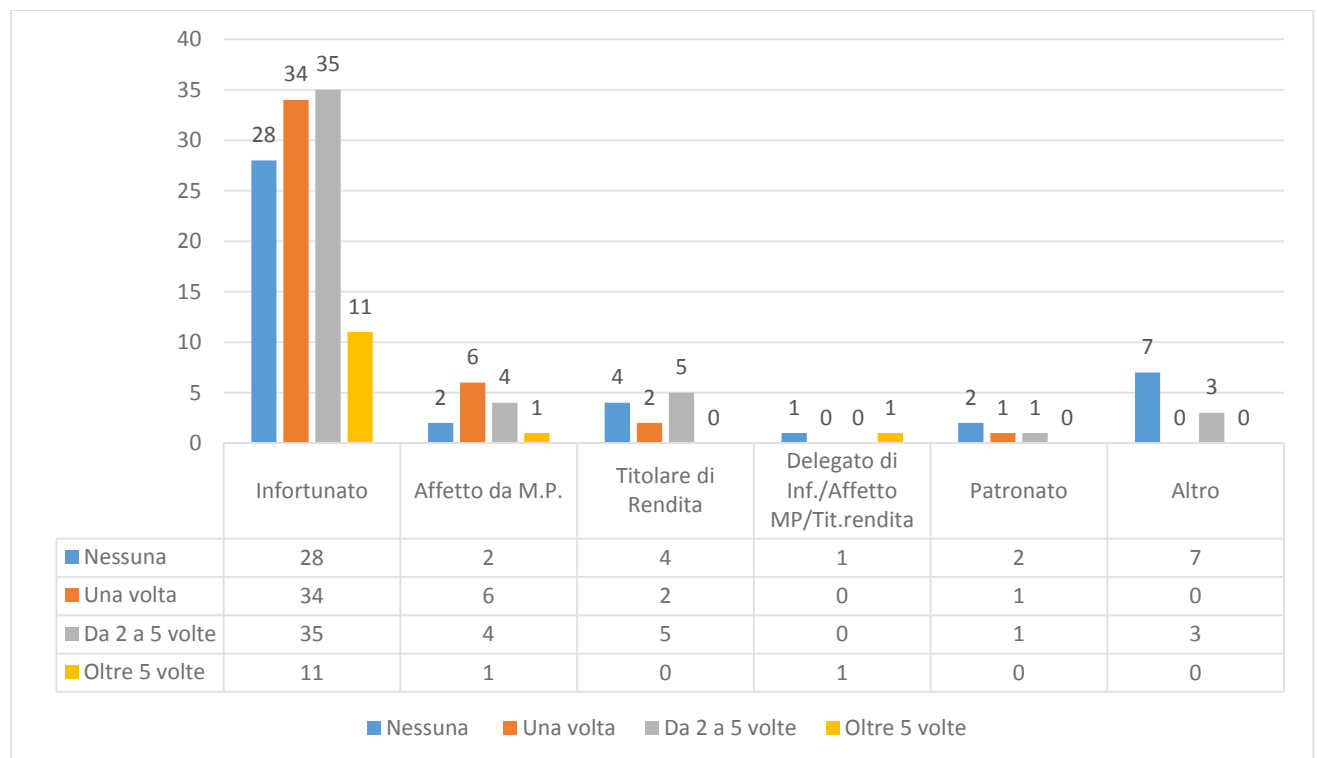


2.5 Distribuzione del campione per frequenza accessi – Lavoratori

Grafico 8

Categoria – (Lavoratori)

| Categoria (Lavoratori) | Infortunato | Affetto da M.P. | Titolare di Rendita | Delegato Inf./Affetto MP/Tit.rendita | Patronato | Altro | Totale |
|------------------------|-------------|-----------------|---------------------|--------------------------------------|-----------|-----------|------------|
| Nessuna | 28 | 2 | 4 | 1 | 2 | 7 | 44 |
| Una volta | 34 | 6 | 2 | 0 | 1 | 0 | 43 |
| Da 2 a 5 volte | 35 | 4 | 5 | 0 | 1 | 3 | 48 |
| Oltre 5 volte | 11 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 13 |
| Totale | 108 | 13 | 11 | 2 | 4 | 10 | 148 |

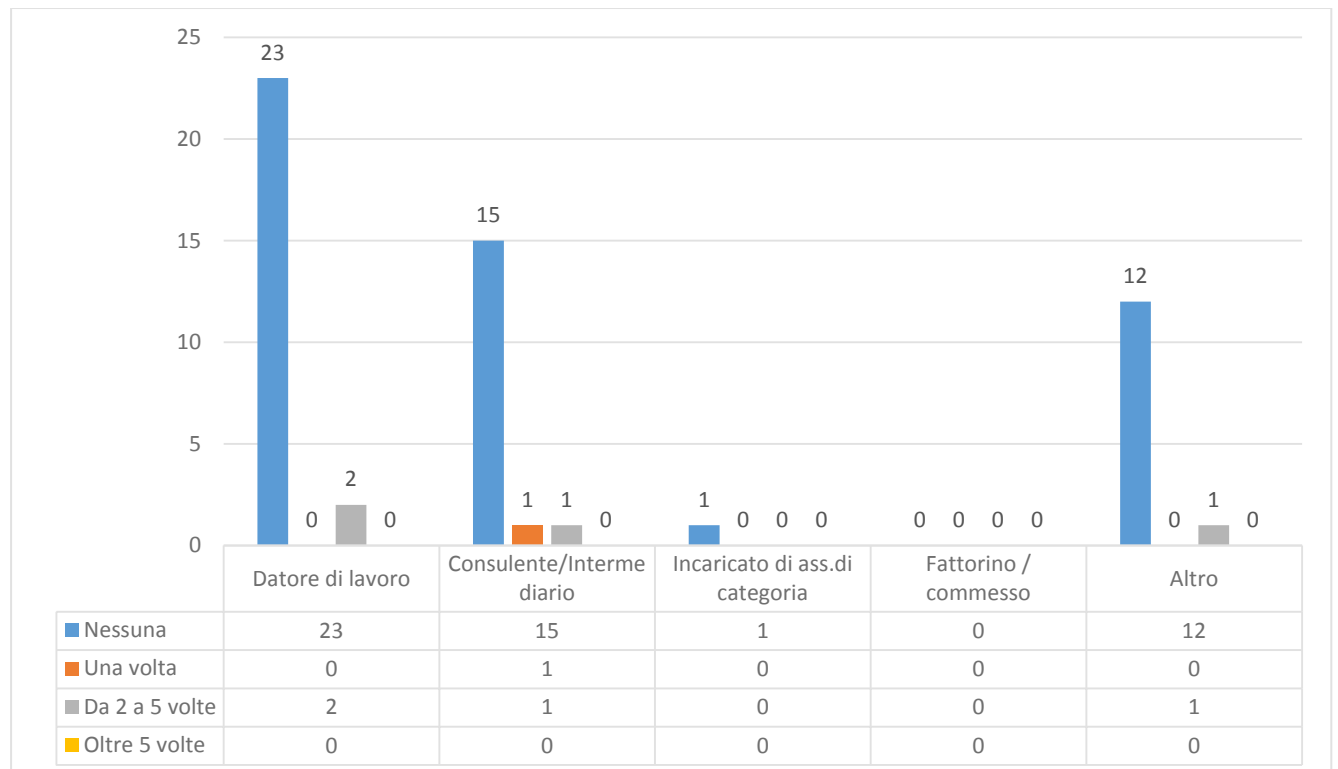


2.6 Distribuzione del campione per frequenza accessi – Aziende

Grafico 9

Categoria - (Aziende)

| Categoria (Aziende) | Datore di lavoro | Consulente/ Intermed. | Incaricato di ass.di categoria | Fattorino/ commesso | Altro | Totale |
|---------------------|------------------|-----------------------|--------------------------------|---------------------|-----------|-----------|
| Nessuna | 23 | 15 | 1 | 0 | 12 | 51 |
| Una volta | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Da 2 a 5 volte | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| Oltre 5 volte | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totale | 25 | 17 | 1 | 0 | 13 | 56 |

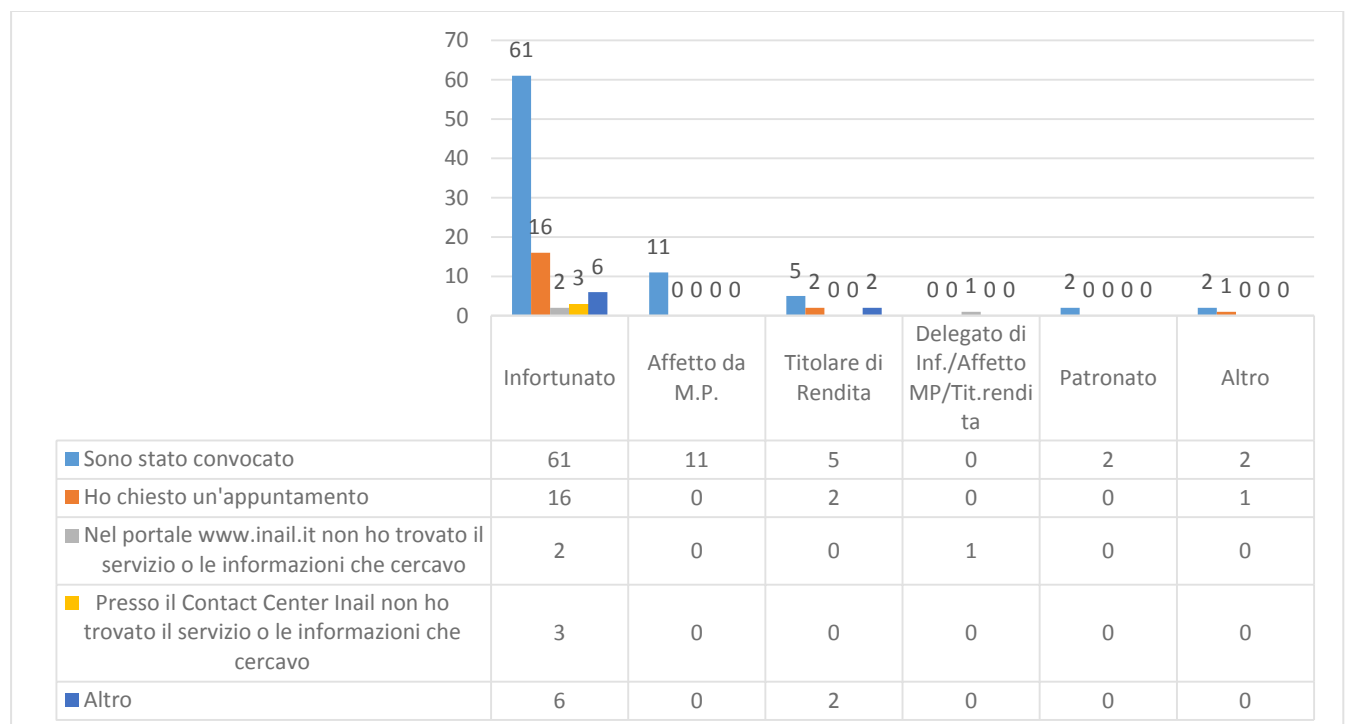


2.7 Distribuzione del campione per motivazione accessi – Lavoratori

Grafico 10

Categoria – (Lavoratori)

| Categoria (Lavoratori) | Infortu- nato | Affetto da M.P. | Titol. Rendita | Deleg. Inf./MP/ Tit. rendita | Patro- nato | Altro | Tot. |
|---|------------------|-----------------------|-------------------|---------------------------------------|----------------|----------|------------|
| Sono stato convocato | 61 | 11 | 5 | 0 | 2 | 2 | 81 |
| Ho chiesto un appuntamento | 16 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 19 |
| Nel portale www.inail.it non ho trovato il servizio o le informazioni che cercavo | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| Presso il Contact Center Inail non ho trovato il servizio o le informazioni che cercavo | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Altro | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Totale | 88 | 11 | 9 | 1 | 2 | 3 | 114 |

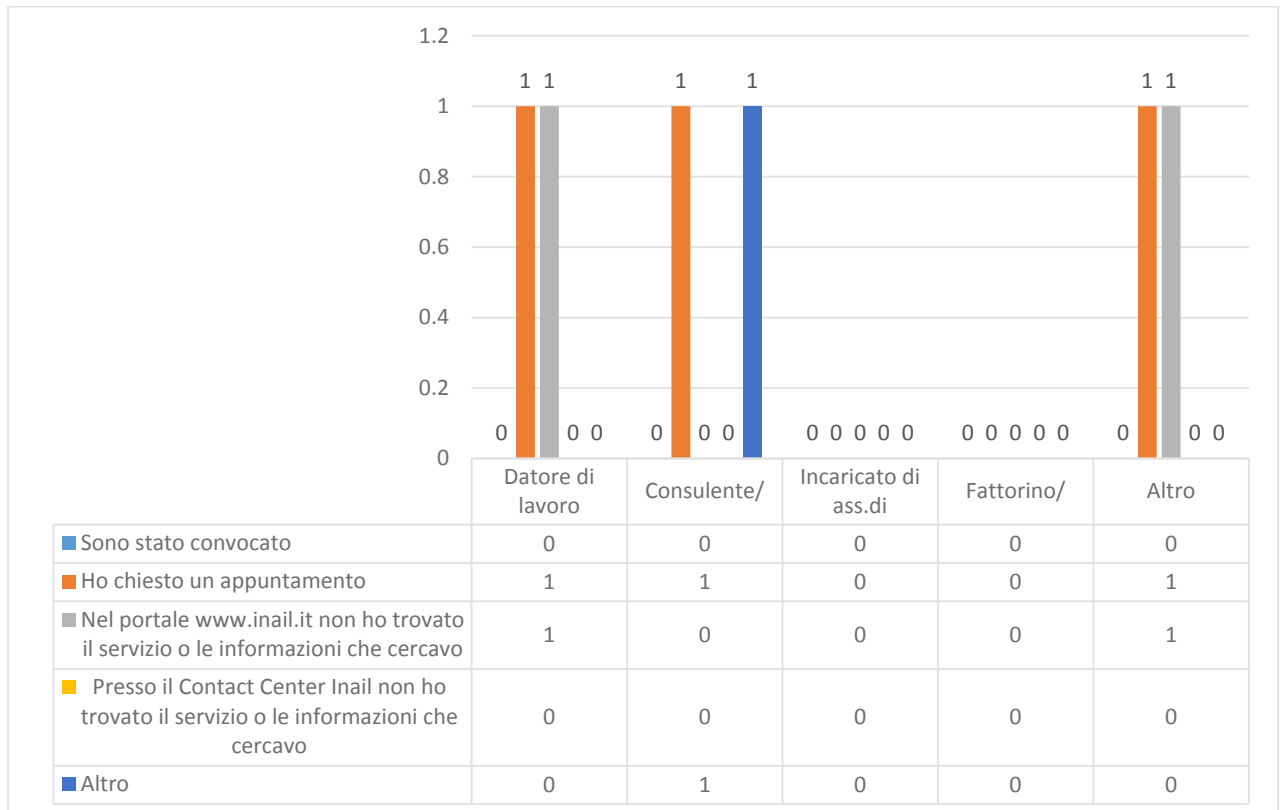


2.8 Distribuzione del campione per motivazione accessi – Aziende

Grafico 11

Categoria - (Aziende)

| Categoria (Aziende) | Datore di lavoro | Consulente/ Intermed | Incaricato di ass.di categoria | Fattorino/ commesso | Altro | Tot. |
|---|------------------|----------------------|--------------------------------|---------------------|----------|----------|
| Sono stato convocato | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ho chiesto un appuntamento | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| Nel portale www.inail.it non ho trovato il servizio o le informazioni che cercavo | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Presso il Contact Center Inail non ho trovato il servizio o le informazioni che cercavo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Altro | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Totale | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 6 |



I grafici evidenziano una percentuale estremamente bassa di affluenza allo sportello Aziende: due soli datori di lavoro e due consulenti hanno risposto di essersi recati presso la sede Inail nell'ultimo anno.

Un dato nuovo è la percentuale di datori di lavoro che si rivolge direttamente all'Istituto, la quale supera quella di consulenti e intermediari, segnale della maggiore alfabetizzazione informatica e della spinta data dall'Inail ai servizi in rete, che consentono un rapporto in prima persona con l'Istituto che può svolgersi in taluni casi senza mediazioni esterne.

Per la Linea Lavoratori l'affluenza agli sportelli e ai servizi dell'area sanitaria è più elevata; si tratta per la maggior parte di infortunati convocati per effettuare visita medico legale.

3. SINTESI DEI RISULTATI

L'analisi dei dati raccolti a livello territoriale evidenzia per tutti gli item una media positiva (superiore a 3,50).

Analizzando i singoli giudizi il punteggio meno elevato si attesta sul valore di 4,28 che attiene all'organizzazione dello sportello Lavoratori in termini di orari di apertura e tempi di attesa.

Il giudizio complessivo espresso per la Direzione provinciale di Trento è pari a **4,46** per i servizi specifici: 4,79 per lo sportello aziende, 4,44 e 4,43 per lo sportello lavoratori e i servizi dell'area sanitaria.

Il giudizio medio d'Istituto a livello nazionale per il 2021 è pari a 4,06.

Il dato non è confrontabile con gli anni precedenti per effetto dei cambiamenti apportati al contenuto del questionario e alla metodologia di erogazione.

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

I servizi generali sono rappresentati dal gruppo di domande su quanto offerto dall'Istituto, da quello relativo ai servizi digitali presenti sul portale istituzionale e l'app e dalla domanda sul *contact center* telefonico.

La valutazione è a livello aggregato su base nazionale e il giudizio è attribuito in maniera identica a tutte le Sedi, Direzioni Territoriali e Regionali.

4.1. SERVIZI GENERALI DELL'ISTITUTO

| Domanda del questionario | Media Giudizi Aziende | Media Giudizi Lavoratori | Media nazionale Ponderata con numero risposte |
|--|------------------------------|---------------------------------|---|
| La sede Inail è facilmente accessibile(assenza di barriere architettoniche, parcheggi..) | 4,28 | 4,08 | 4,11 |
| Le comunicazioni ricevute dall'istituto (opuscoli, atti, provvedimenti..)sono chiare e complete | 4,22 | 3,92 | 3,99 |
| Ho ottenuto quanto richiesto nei tempi previsti per la gestione della mia pratica | 4,36 | 3,82 | 3,93 |
| Se voglio presentare un reclamo (lamentela, ricorso, rettifica) so cosa fare e a chi rivolgermi | 3,99 | 3,52 | 3,62 |
| È stato semplice accedere ai servizi della Sede (richiesta a chiamata, gestione degli appuntamenti, accoglienza) | 4,19 | 3,99 | 4,03 |
| TOTALE SERVIZI GENERALI DELL'ISTITUTO | 4,21 | 3,88 | 3,95 |

4.2. SERVIZI DIGITALI E APP

| Domanda del questionario | Media Giudizi Aziende | Media Giudizi lavoratori | Media nazionale Ponderata con numero risposte |
|--|------------------------------|---------------------------------|---|
| Sono complessivamente soddisfatto dei servizi online e dei servizi informativi del portale www.inail.it | 4,29 | 3,77 | 3,95 |
| Le informazioni pubblicate sul portale www.inail.it sono chiare e complete | 4,13 | 3,75 | 3,89 |
| E' stato facile gestire la mia pratica o ottenere risposta alla mia esigenza utilizzando i servizi digitali presenti su www.inail.it | 4,22 | 3,63 | 3,84 |
| Sono complessivamente soddisfatto dell'App Inail | 4,21 | 3,79 | 3,85 |
| E' stato facile gestire la mia pratica o ottenere risposta alla mia esigenza utilizzando l'App Inail | 4,17 | 3,71 | 3,78 |
| TOTALE SERVIZI DIGITALI E APP | 4,21 | 3,72 | 3,89 |

4.3. SERVIZI TELEFONICI EROGATI DA OPERATORI DI CONTACT CENTER

| Domanda del questionario | Media Giudizi Aziende | Media Giudizi lavoratori | Media nazionale Ponderata con numero risposte |
|--|------------------------------|---------------------------------|---|
| Sono complessivamente soddisfatto del servizio di Contact Center | 3,98 | 3,81 | 3,82 |
| TOTALE SERVIZI TELEFONICI (EROGATI DAGLI OPERATORI DI CONTACT CENTER) | 3,98 | 3,81 | 3,82 |
| GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI GENERALI | 4,20 | 3,85 | 3,92 |

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 molto positive è possibile affermare che la Direzione Provinciale di Trento offre ai propri utenti elevati standard di servizio, la cui qualità non si è ridotta durante il periodo di emergenza.

4.4. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – SERVIZI DI SPORTELLO

| Domanda del questionario | Media Giudizi | Numero Risposte | Media nazionale Ponderata con numero risposte |
|--|----------------------|------------------------|---|
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 4,70 | 18 | 4,47 |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste | 4,86 | 18 | 4,56 |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...) | 4,62 | 18 | 4,38 |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale | 4,87 | 18 | 4,60 |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,87 | 18 | 4,60 |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | 4,79 | 90 | 4,53 |

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

| Domanda del questionario | Media Giudizi | Numero Risposte | Media giudizi nazionali |
|--|----------------------|------------------------|--------------------------------|
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 4,49 | 67 | 4,25 |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste | 4,31 | 67 | 4,14 |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...) | 4,28 | 67 | 3,99 |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale | 4,53 | 67 | 4,30 |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,58 | 67 | 4,41 |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | 4,44 | 335 | 4,22 |

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

| Domanda del questionario | Media Giudizi | Numero Risposte | Media giudizi nazionale |
|--|----------------------|------------------------|--------------------------------|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene) | 4,34 | 99 | 4,18 |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 4,35 | 99 | 3,96 |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...) | 4,38 | 99 | 3,93 |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 4,42 | 99 | 4,08 |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,67 | 99 | 4,49 |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 4,43 | 495 | 4,12 |

L'analisi relativa agli aspetti specifici evidenzia come, rispetto ai servizi di sportello, il giudizio più elevato sia stato registrato, assieme alla garanzia della privacy agli sportelli, dall'item: il personale dello sportello amministrativo (aziende) è stato disponibile, competente e professionale, che con il punteggio di 4,87 esprime un giudizio particolarmente lusinghiero sulla Direzione provinciale di Trento.

Rispetto ai servizi dell'area sanitaria particolarmente apprezzato è il rispetto della privacy garantito all'interno degli ambulatori, premiato con un giudizio pari a 4,67.

5. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Sono state espresse alcune richieste di ampliamento dell'orario al pubblico, esigenza che si è già provveduto a soddisfare con l'ampliamento dell'orario di sportello della Sede di Rovereto.

Sei richieste riguardano il parcheggio, tematica superata dall'acquisto del nuovo edificio per la Sede territoriale.

Alcuni commenti vertono su un'auspicata semplificazione del sito, altri sulla velocizzazione dei tempi di attesa.

Oltre ad alcune osservazioni singole, è emersa l'esigenza di un ampliamento dell'orario di sportello telefonico.

L'analisi delle risposte fornite dall'utenza alla domanda aperta non evidenzia criticità e conferma il giudizio espresso dai valori numerici.