

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2022

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	6
3.	SINTESI DEI RISULTATI	167
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO PROVINCIALE	18
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	21
5.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO	23

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 sulle esigenze dell'utenza delle Sedi dell'Istituto (aziende/datori di lavoro e loro intermediari e lavoratori infortunati, tecnopatici e loro superstiti) rispetto 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 dal d.lgs. n. 150/2009 e smi e ripreso nelle linee Guida per il Sistema di Misurazione e valutazione della Performance 2021.

1.2. Obiettivo del documento

Nel Report provinciale si effettua un'analisi dei risultati al fine di conoscere 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 attuare azioni di miglioramento.

1.3. Metodologia

L'impianto della rilevazione è rimasto sostanzialmente invariato rispetto all'anno precedente, permettendo un confronto con la rilevazione 2021, già questa estesa ai servizi digitali e al *Contact center*.

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

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

Gli aspetti indagati, in relazione ai servizi generali sono:

l'accessibilità delle sedi, la chiarezza delle comunicazioni, il rispetto dei tempi previsti, la chiarezza su come presentare un reclamo, la semplicità nell'accesso ai servizi;

in relazione ai servizi specifici, sono:

- gli ambienti e l'accoglienza;

- l'adeguatezza dei servizi rispetto alle aspettative degli utenti e la chiarezza delle informazioni;
- l'organizzazione e l'accoglienza;
- la disponibilità, la competenza e la 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 macrocategorie di utente (lavoratore oppure azienda/intermediario) è stato predisposto un apposito questionario.

Il giudizio è misurato su una scala *likert* - scala ordinata dalla quale gli intervistati scelgono l'opzione che meglio corrisponde alla loro opinione - 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 – 21 novembre/ 20 dicembre 2022 - 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* o, solo per i Lavoratori, via *Sms*, a rispondere al questionario.

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.

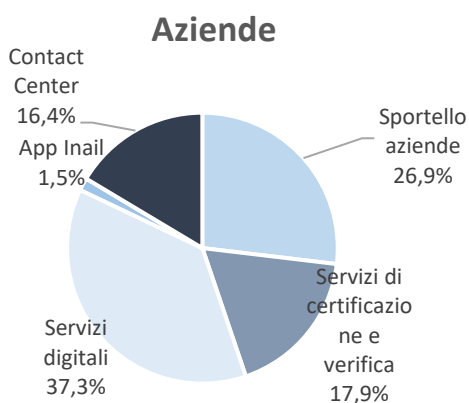
Il grado di soddisfazione è stato misurato, per ogni *item*, utilizzando la media ponderata delle valutazioni, considerando i valori compresi da 1 a 5 ed escludendo quindi le risposte 'non so': la valutazione complessiva dei servizi presi in esame è

una media aritmetica ponderata delle medie relative ai singoli aspetti con pesi pari alla numerosità dei relativi utenti rispondenti.

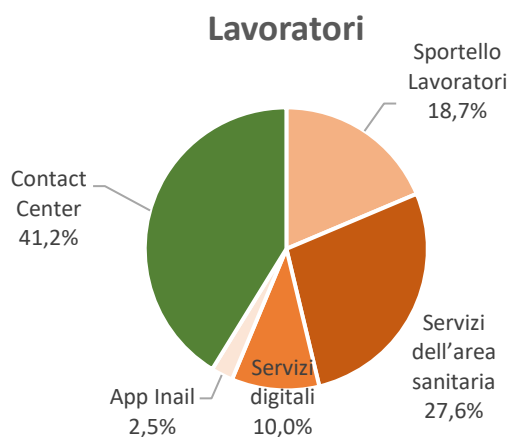
I servizi specifici di sede e i servizi generali vengono analizzati separatamente e concorrono al risultato finale come media aritmetica semplice (giudizio medio complessivo).

Ai fini della misurazione del livello di soddisfazione dell'utenza, secondo il principio del continuo miglioramento, il valore obiettivo ritenuto congruo per l'anno 2022 è pari a 4 sulla scala a 5 valori, in linea con gli obiettivi di performance comunicati con nota del Direttore generale del 4 Aprile 2022 protocollo 1399.

Grafico 2021 per confronto con 2022



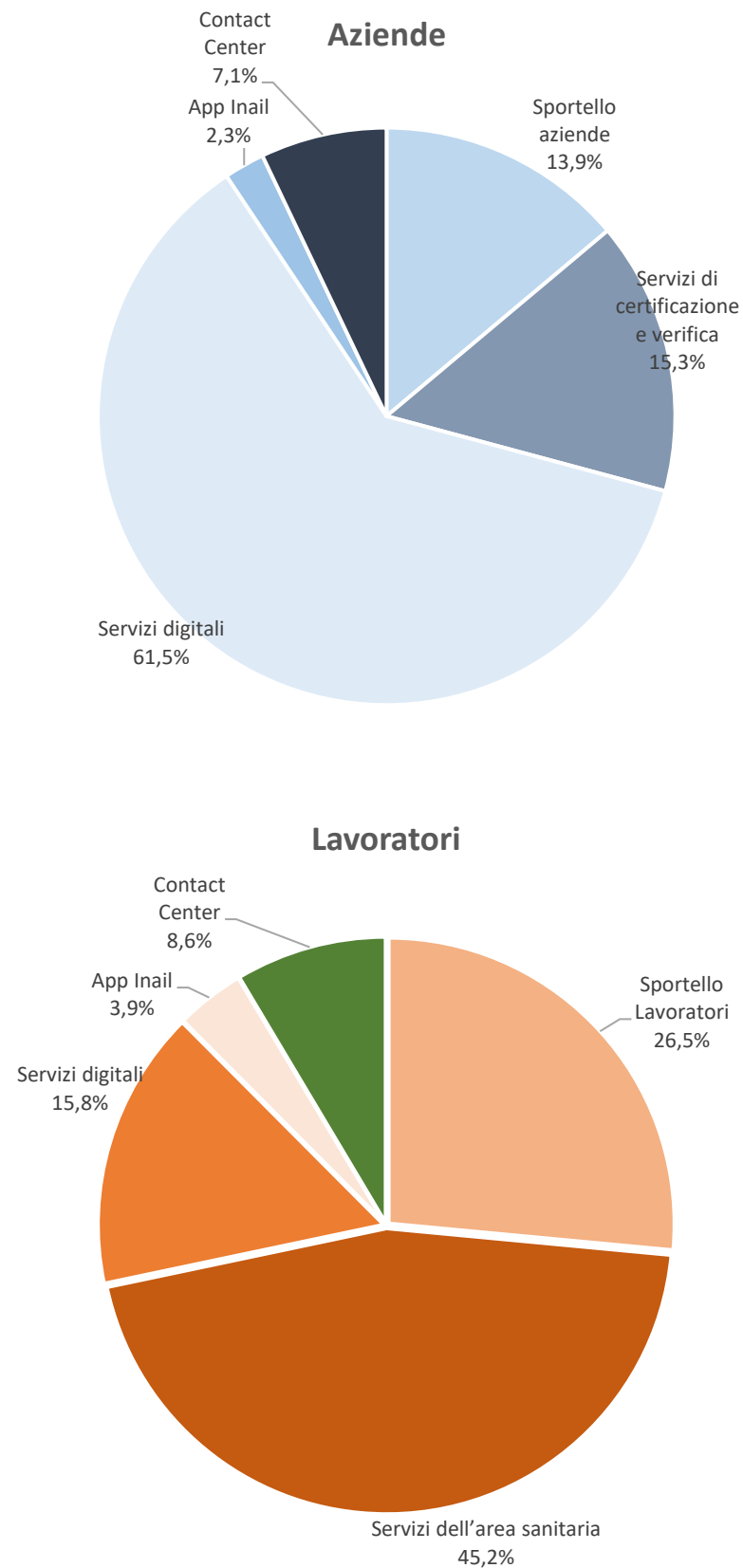
rilevazione anno 2021



rilevazione anno 2021

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Grafico 1 - 2022



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 l'accesso alla Sede appare motivato principalmente dalla necessità di sottoporsi alle visite ambulatoriali presso il Centro Medico, abilitato anche alle prime cure (45,2%) e secondariamente dall'esigenza di ottenere informazioni di carattere amministrativo sui casi personali; gli infortunati rappresentano infatti il 67,5% degli intervistati nelle settimane di rilevazione.

Nell'anno precedente il canale privilegiato di rapporto con l'Istituto era stato rivestito dal *contact center* telefonico; nell'anno di osservazione questo strumento si ridimensiona notevolmente rispetto all'accesso in presenza ma anche rispetto a un maggiore ricorso all'*App* e ai servizi digitali.

Per gli utenti della Linea aziende si osserva al contrario l'esplosione del ricorso ai servizi digitali con la decisa contrazione del ricorso allo sportello in presenza e al *contact center*, che si dimezzano.

Le osservazioni sono state condotte su campioni quantitativamente differenti e non sono direttamente confrontabili, ma si può individuare una linea di tendenza.

2.1 Distribuzione del campione per categorie di utenze

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

Grafico 2 - Utenti Lavoratori

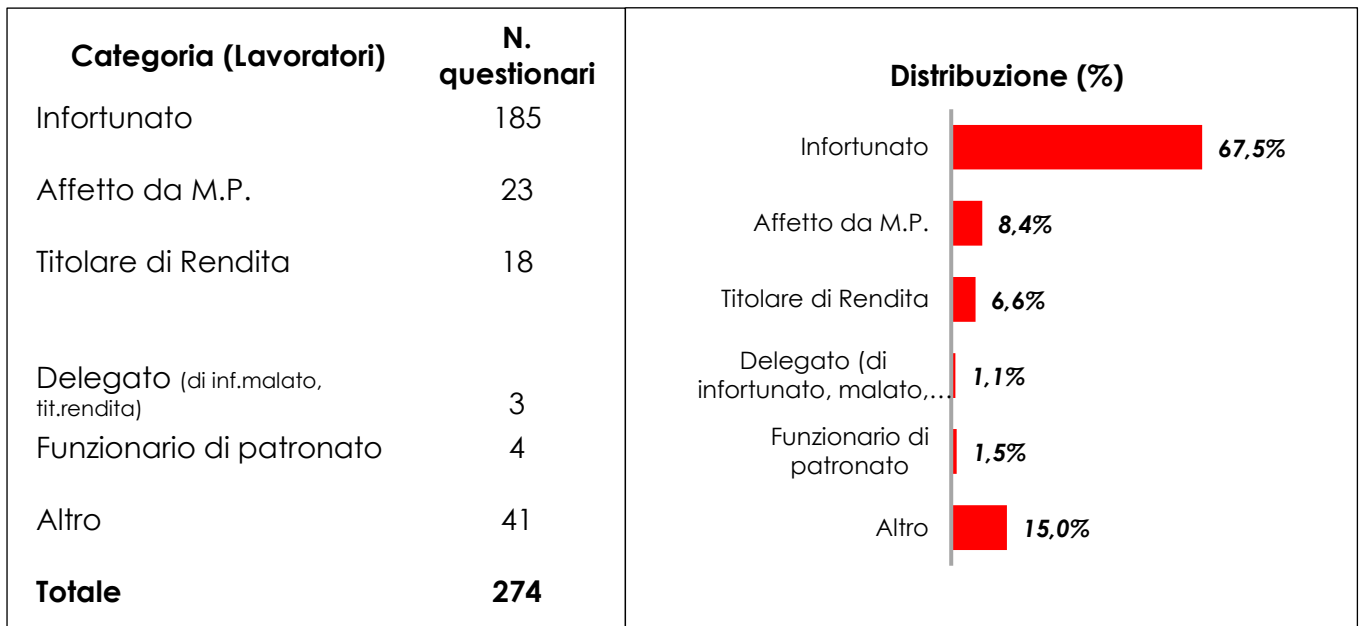
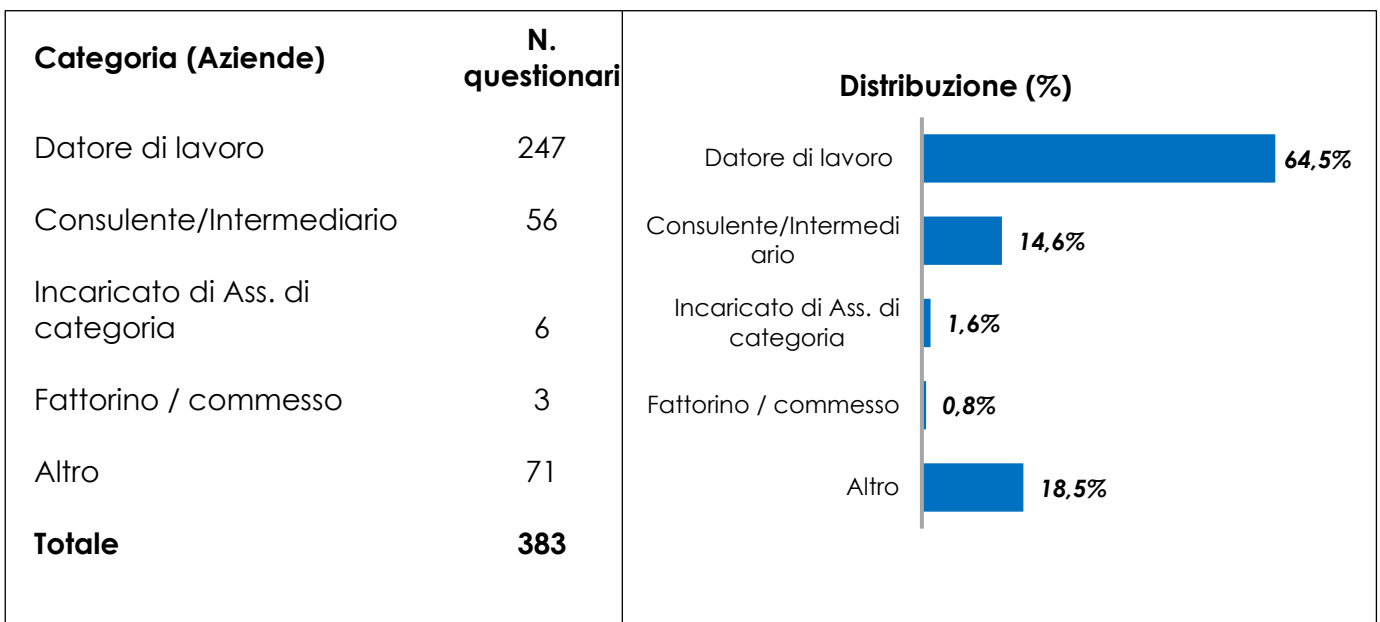


Grafico 3 - Utenti Aziende



2.2 Distribuzione del campione per settore di attività

Grafico 4 - Utenti Lavoratori

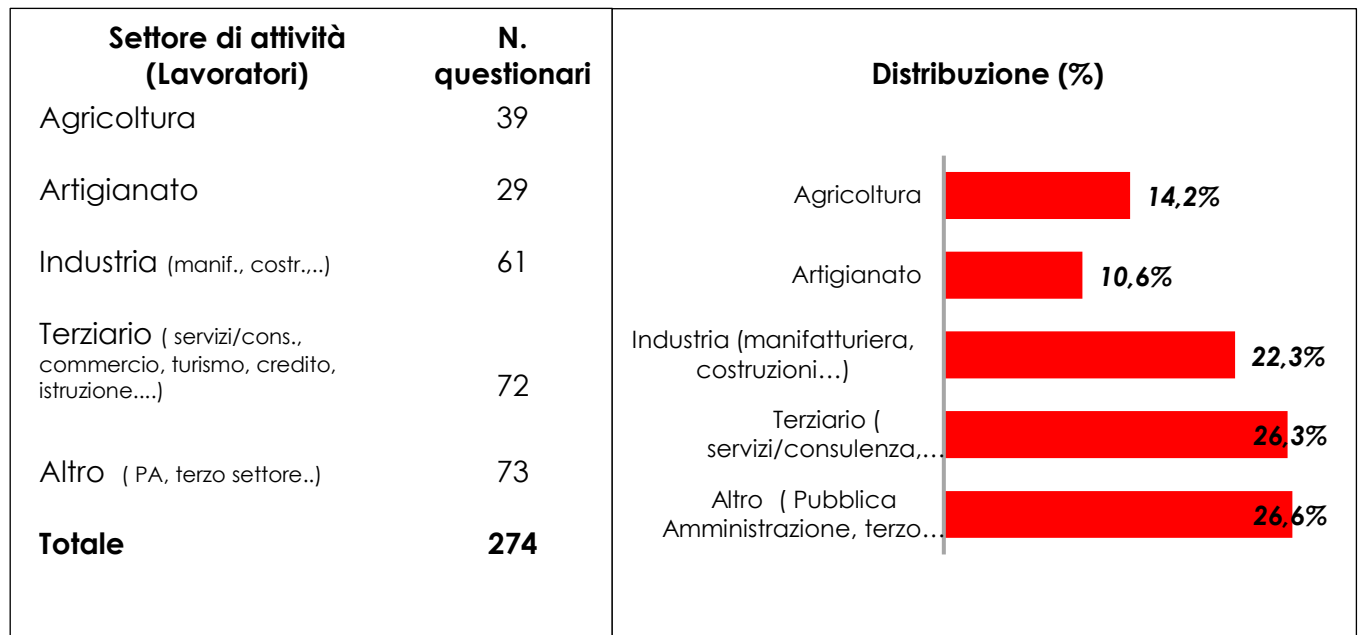
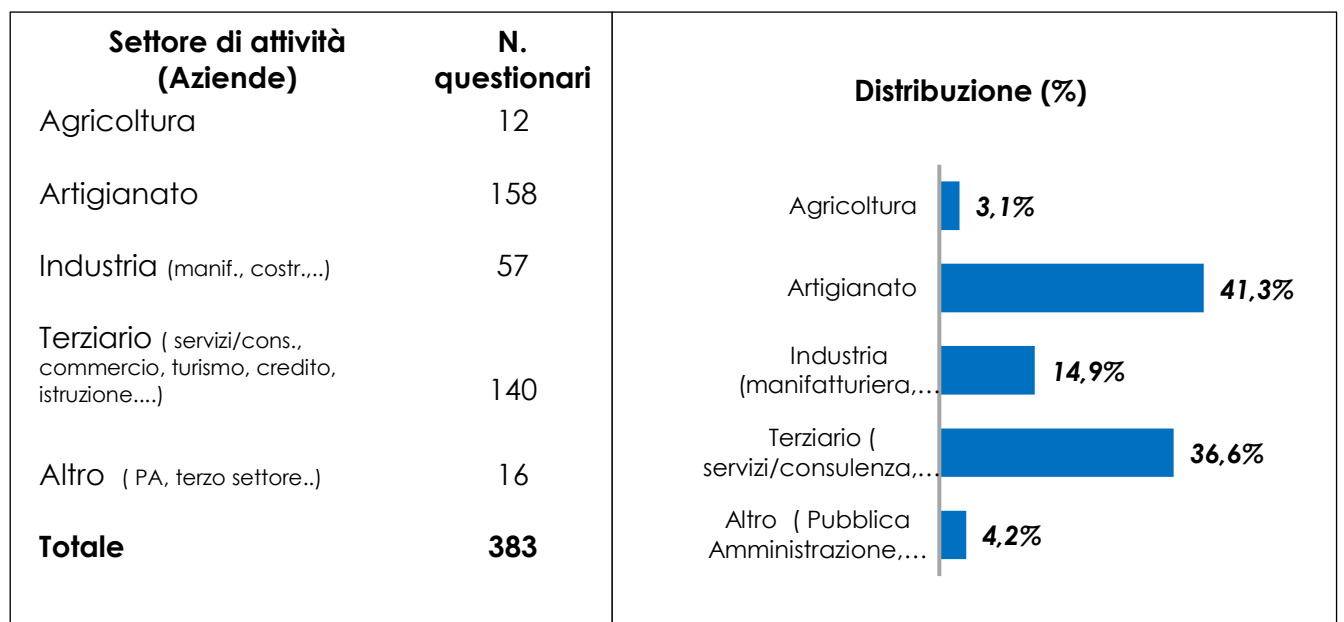
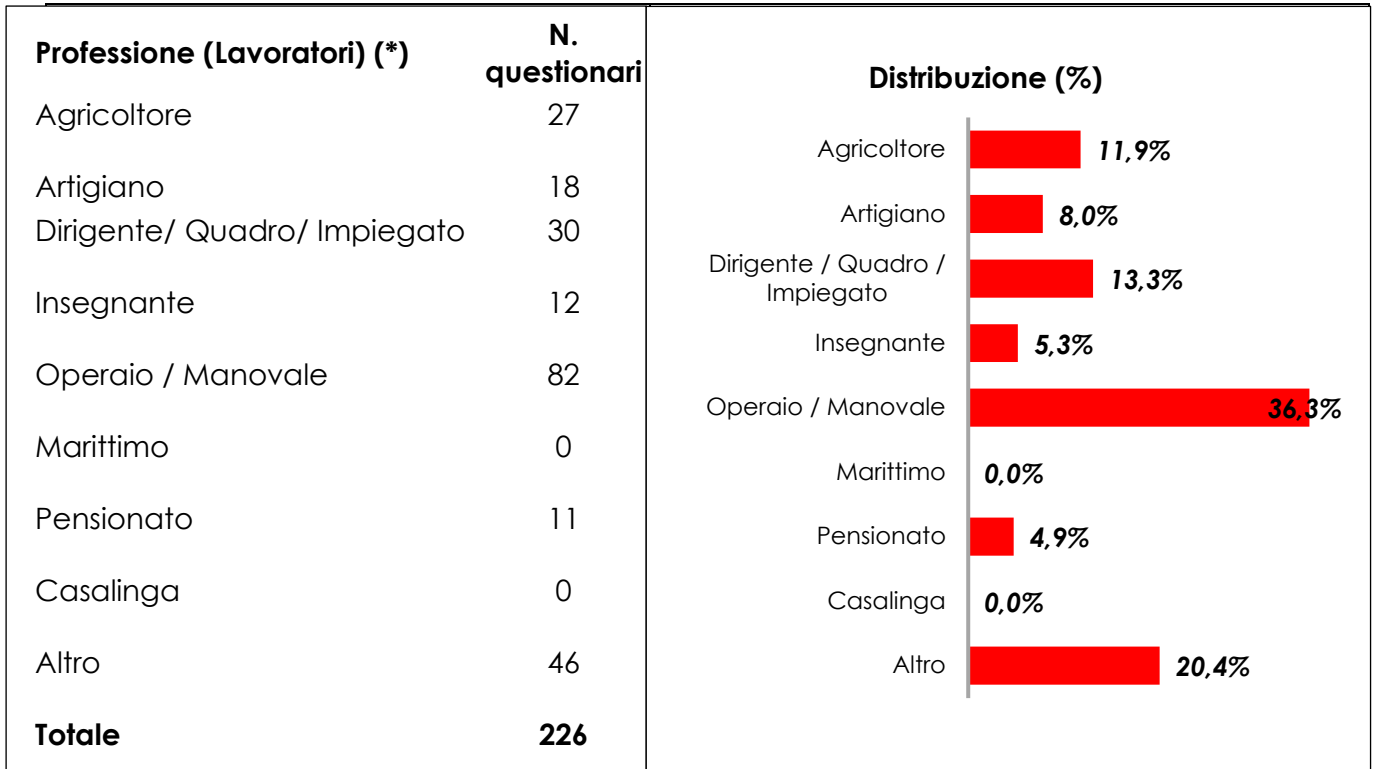


Grafico 5 - Utenti Aziende



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 collocano nella categoria professionale "operaio" e nel settore di attività "Altro", come era stato per la precedente rilevazione.

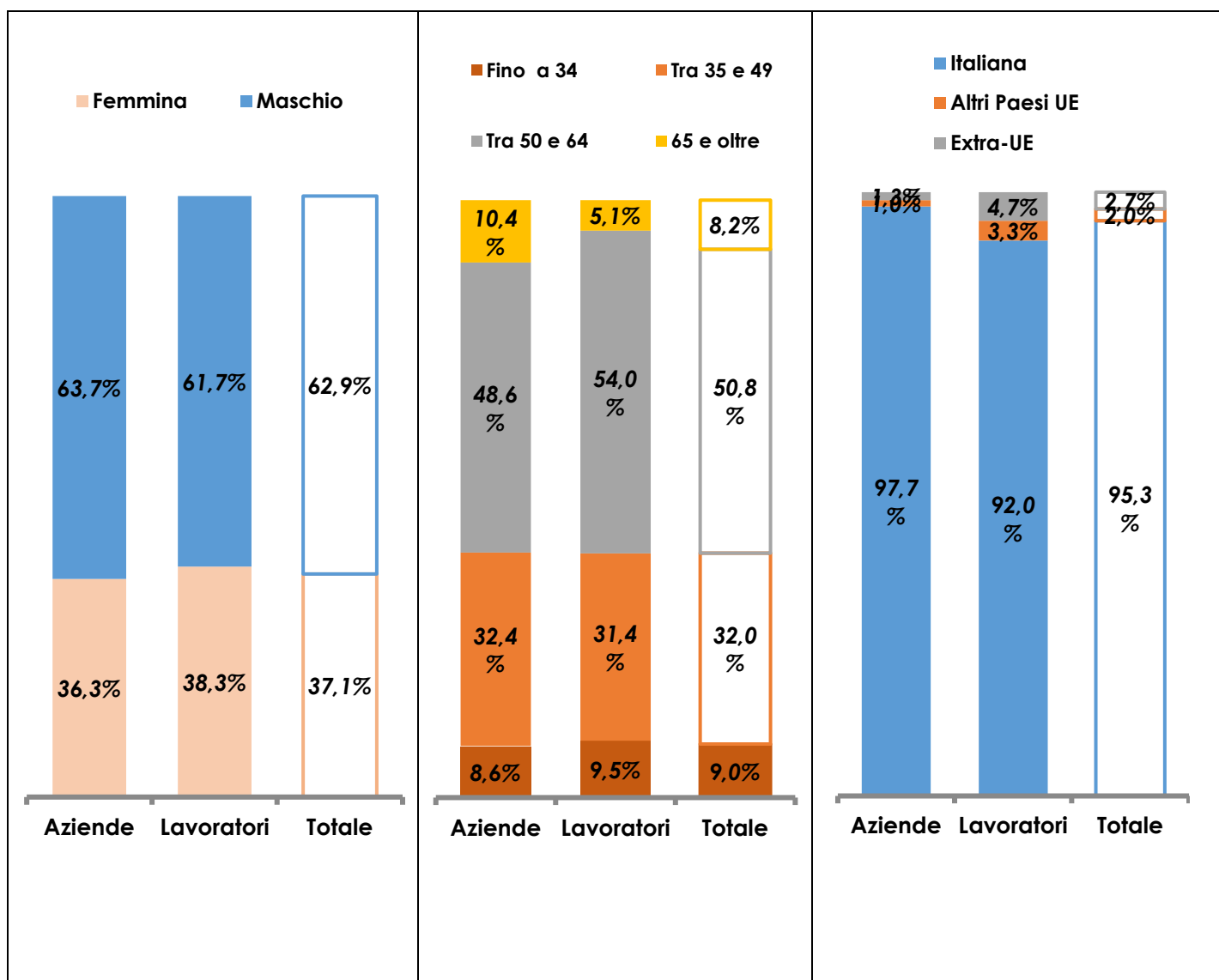
La maggiore percentuale di partecipazione per la Linea Aziende si registra nel settore "Artigianato" (grafico 5).

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 - composizione del campione per genere, età e nazionalità

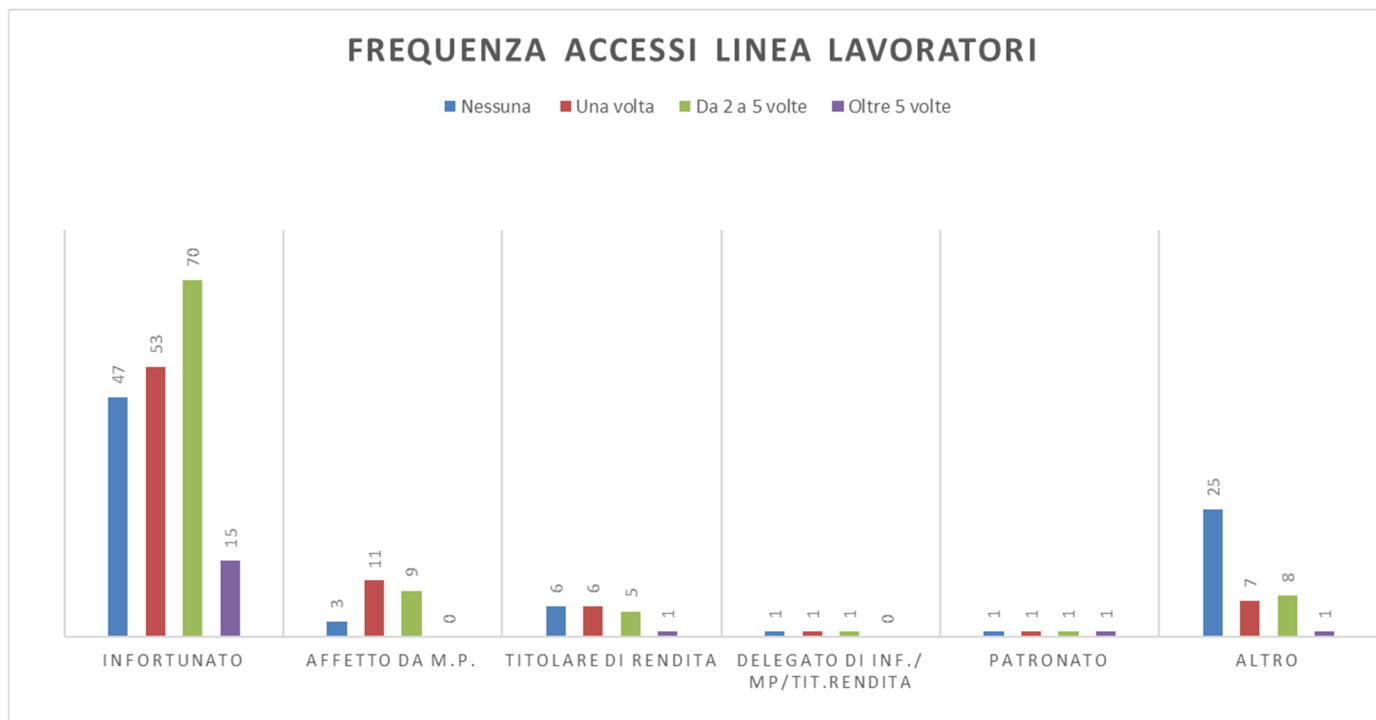


2.5 Distribuzione del campione per frequenza accessi – Lavoratori

Grafico 8

Categoria – (Lavoratori)

Categoria (Lavoratori)	Infortunato	Affetto da M.P.	Titolare di Rendita	Delegato Inf/Affetto MP/Tit.rendita	Patronato	Altro	Totale
Nessuna	47	3	6	1	1	25	83
Una volta	53	11	6	1	1	7	79
Da 2 a 5 volte	70	9	5	1	1	8	94
Oltre 5 volte	15	0	1	0	1	1	18
Totale	185	23	18	3	4	41	274

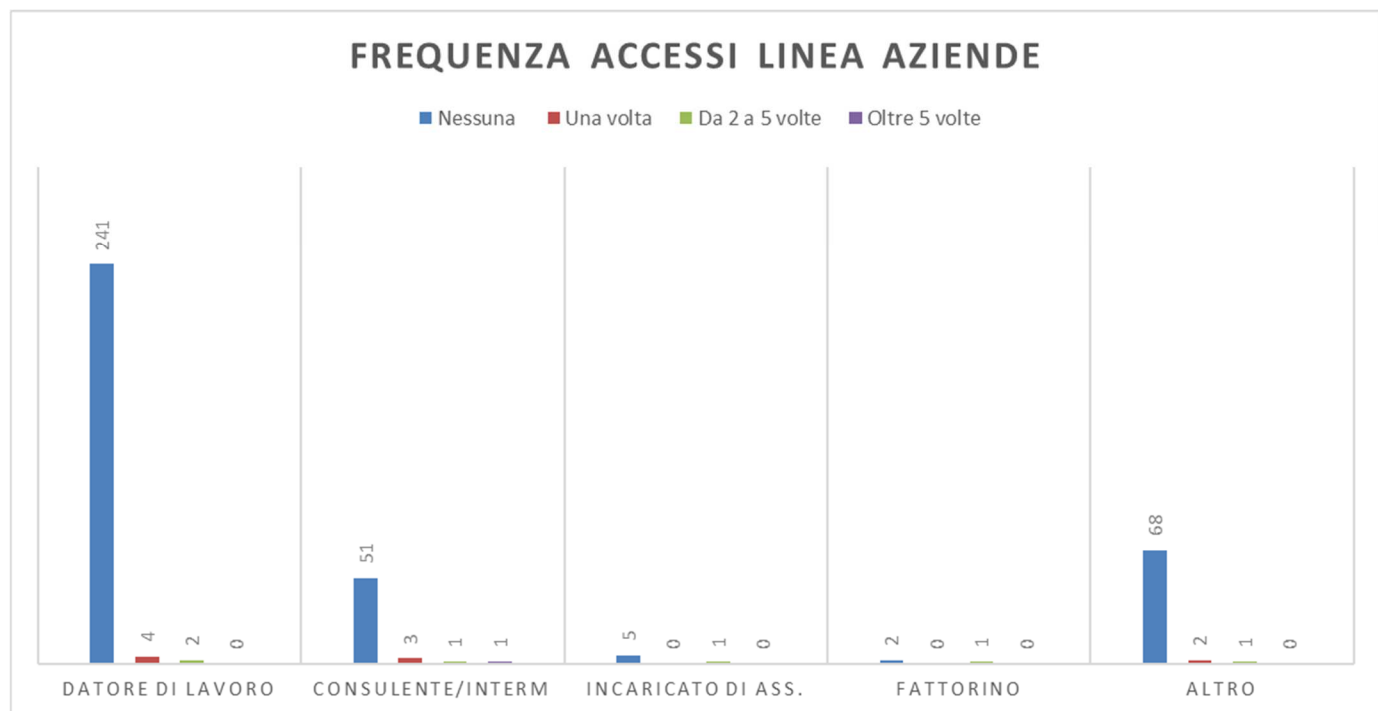


2.6 Distribuzione del campione per frequenza accessi – Aziende

Grafico 9

Categoria - (Aziende)

Categoria (Aziende)	Datore di lavoro	Consulente/ Intermed.	Incaricato di ass.di categoria	Fattorino/ commesso	Altro	Totale
Nessuna	241	51	5	2	68	367
Una volta	4	3	0	0	2	9
Da 2 a 5 volte	2	1	1	1	1	6
Oltre 5 volte	0	1	0	0	0	1
Totale	247	56	6	3	71	383

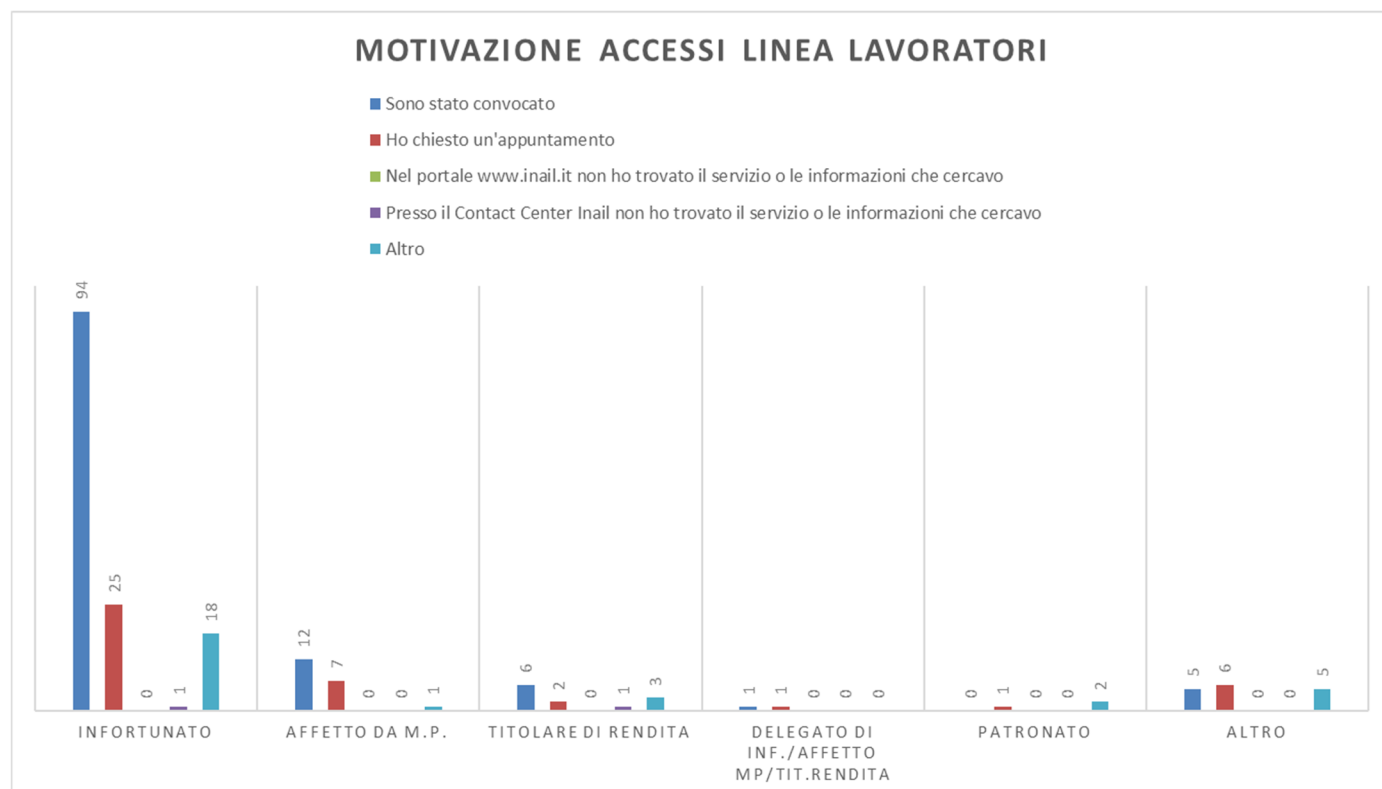


2.7 Distribuzione del campione per motivazione accessi – Lavoratori

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	94	12	6	1	0	5	118
Ho chiesto un appuntamento	25	7	2	1	1	6	42
Nel portale www.inail.it non ho trovato il servizio o le informazioni che cerco	0	0	0	0	0	0	0
Presso il Contact Center Inail non ho trovato il servizio o le informazioni che cerco	1	0	1	0	0	0	2
Altro	18	1	3	0	2	5	29
Totale	138	20	12	2	3	16	191

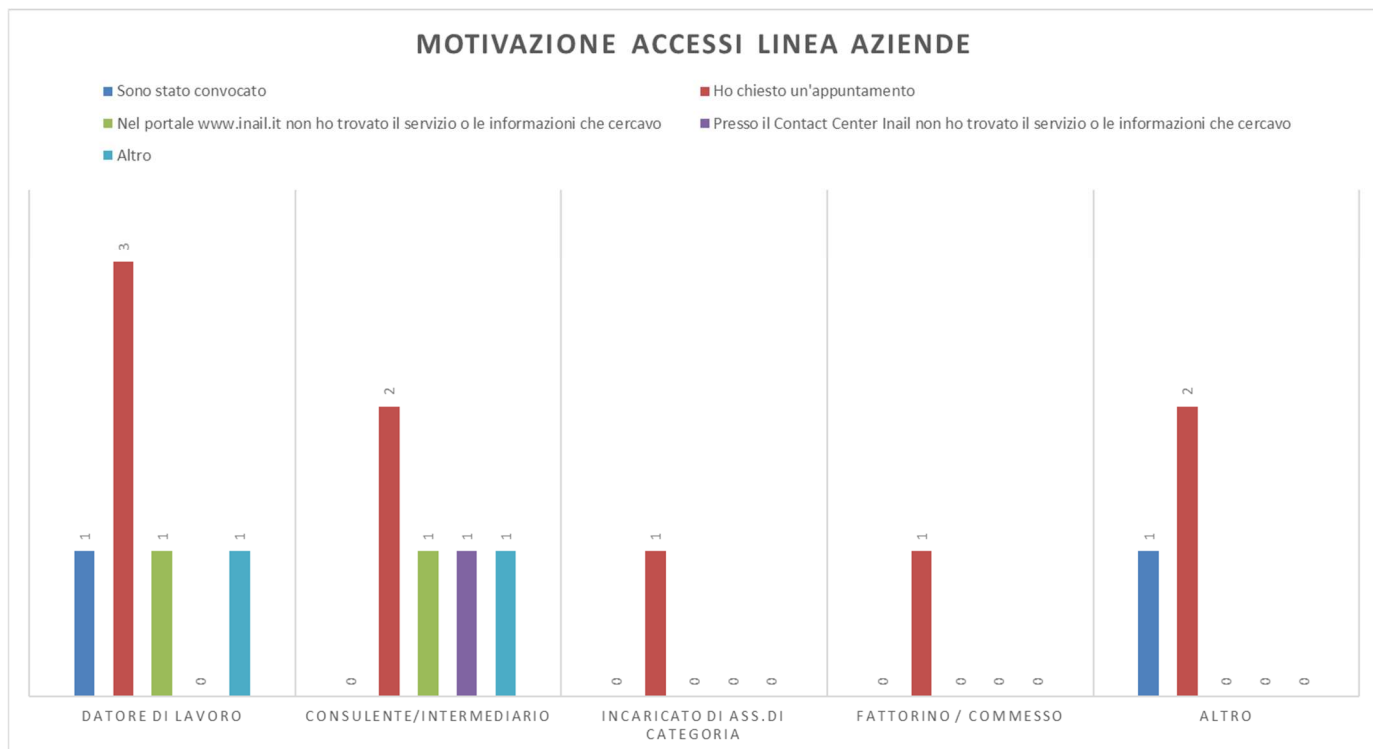


2.8 Distribuzione del campione per motivazione accessi – Aziende

Grafico 11

Categoria - (Aziende)

Categoria (Aziende)	Datore di lavoro	Consulente/ Intermed	Incaricato di ass.di categoria	Fattorino/ commesso	Altro	Tot.
Sono stato convocato	1	0	0	0	1	2
Ho chiesto un appuntamento	3	2	1	1	2	9
Nel portale www.inail.it non ho trovato il servizio o le informazioni che cercavo	1	1	0	0	0	2
Presso il Contact Center Inail non ho trovato il servizio o le informazioni che cercavo	0	1	0	0	0	1
Altro	1	1	0	0	0	2
Totale	6	5	1	1	3	16



I grafici evidenziano una percentuale estremamente bassa di affluenza allo sportello Aziende: 6 soli datori di lavoro e 5 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 la visita medico legale.

3. SINTESI DEI RISULTATI

L'analisi dei dati raccolti a livello territoriale evidenzia per gli item dei servizi specifici una media positiva (superiore a 4).

Analizzando i singoli giudizi il solo punteggio che non raggiunge il valore di 4 attiene all'organizzazione dello sportello in termini di orari di apertura e tempi di attesa: 3,97 per quanto attiene allo sportello Lavoratori - dunque contiguo al valore ritenuto congruo in ottica di miglioramento continuo - e 3,60 per quanto attiene allo sportello Aziende; è da sottolineare che quest'ultimo valore è espresso da un numero esiguo di persone presentatesi allo sportello di persona (16), campione all'interno del quale anche una sola insoddisfazione pesa in modo sensibile sul risultato.

Il giudizio complessivo espresso per la Direzione provinciale di Trento è pari a **4,23** per i servizi specifici: 4,22 per lo sportello aziende, 4,19 per lo sportello lavoratori e 4,32 per i servizi dell'area sanitaria; inoltre concorre alla media il giudizio sui servizi di certificazione e verifica, che sono effettuati per le ditte della Direzione provinciale di Trento dall'Inail di Bolzano: 3,94.

Il giudizio globale, per servizi generali misurati a livello di Istituto (3,74) e servizi specifici della Direzione provinciale (4,23), è di **3,98**.

Il giudizio medio d'Istituto a livello nazionale per il 2022 per i servizi specifici è pari a 4,06 (servizi di certificazione e verifica: 4,18; servizi area sanitaria: 3,98; servizi allo sportello: 4,12) e per i servizi generali complessivi è pari a 3,74.

il giudizio complessivo di Istituto, a livello nazionale, è pari a 3,90.

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

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 ..)	3,93	3,91	3,92
Le comunicazioni ricevute dall'istituto (opuscoli, atti, provvedimenti ..) sono chiare e complete	3,90	3,69	3,75
Ho ottenuto quanto richiesto nei tempi previsti per la gestione della mia pratica	4,02	3,57	3,76
Se voglio presentare un reclamo (lamentela, ricorso, rettifica) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,56	3,28	3,40
È stato semplice accedere ai servizi della Sede (richiesta a chiamata, gestione degli appuntamenti, accoglienza)	3,75	3,80	3,78
TOTALE SERVIZI GENERALI DELL'ISTITUTO	3,83	3,66	3,72

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	3,99	3,71	3,91
Le informazioni pubblicate sul portale www.inail.it sono chiare e complete	3,84	3,66	3,78
È stato facile gestire la mia pratica o ottenere risposta alla mia esigenza utilizzando i servizi digitali presenti su www.inail.it	3,87	3,50	3,76
Sono complessivamente soddisfatto dell'App Inail	4,02	3,74	3,83
È stato facile gestire la mia pratica o ottenere risposta alla mia esigenza utilizzando l'App Inail	3,96	3,58	3,69
TOTALE SERVIZI DIGITALI E APP	3,90	3,63	3,81

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	3,29	3,44	3,39
TOTALE SERVIZI TELEFONICI (EROGATI DAGLI OPERATORI DI CONTACT CENTER)	3,29	3,44	3,39
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI GENERALI	3,85	3,65	3,74

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.

Viene riportato nell'ultima colonna il giudizio medio a livello nazionale.

Considerando che tali valutazioni sono molto positive è possibile affermare che la Direzione Provinciale di Trento offre ai propri utenti elevati standard di servizio.

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

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Media nazionale
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,28	49	4,25
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,29	49	4,27
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,60	49	3,98
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,49	49	4,40
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,50	49	4,47
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,22	245	4,27

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

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Media giudizi nazionale
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,21	102	4,09
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,08	102	3,96
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,97	102	3,80
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,28	102	4,18
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,44	102	4,30
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,19	510	4,06

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)	4,18	174	4,03
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	4,20	174	3,80
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	4,28	174	3,76
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,34	174	3,94
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,61	174	4,37
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	4,32	870	3,98

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 4,49 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 4,61, e presso lo sportello, con valutazione 4,44.

5. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.

La maggioranza dei giudizi espressi verte sul sito e sui servizi on line, con richieste in massima parte di semplificazione e di implementazione.

Le segnalazioni relative al parcheggio e agli ascensori saranno superate dall'acquisto della nuova Sede.

Alcune segnalazioni riguardano i tempi di attesa in generale, i tempi richiesti per la definizione delle pratiche e per i pagamenti, così come per i tempi di attesa per il contatto telefonico (non è chiaro se verso la sede o il *contact center*).

Vi sono anche alcune segnalazioni critiche nei confronti del rapporto con l'utenza o della competenza professionale, intervallate da altre di apprezzamento. Anche nei giudizi espressi nei confronti del personale medico si trovano alcune espressioni di insoddisfazione, in parte per le modalità di rapporto condizionate dal covid, altre perché si desiderava un diverso e maggiore riconoscimento dell'infortunio, altre per l'impressione di scarsa empatia e partecipazione alle problematiche individuali; al di là di talune osservazioni di questo tipo vengono espressi ringraziamenti per la professionalità.

L'analisi delle risposte fornite dall'utenza alla domanda aperta non evidenzia criticità e conferma il giudizio espresso dai valori numerici, che con il valore di 4,23 attribuito ai servizi specifici attesta il buon livello di prestazioni riconosciuto alla Direzione provinciale.