

**INAIL**

**DIREZIONE REGIONALE CALABRIA**

**REPORT  
DI SINTESI RELATIVO ALL'INDAGINE DI  
CUSTOMER SATISFACTION**



## INDICE

<b>Introduzione.....</b>	<b>3</b>
<b>Obiettivi dell'indagine.....</b>	<b>3</b>
<b>Strumento e metodo.....</b>	<b>3</b>
<b>Descrizione del campione.....</b>	<b>5</b>
<b>Giudizio complessivo medio.....</b>	<b>12</b>
<b>Giudizio sugli aspetti generali del servizio.....</b>	<b>16</b>
<b>Giudizio sui servizi specifici forniti alle Aziende.....</b>	<b>18</b>
<b>Utilizzo dei servizi in rete nel settore Aziende.....</b>	<b>23</b>
<b>Giudizio sui servizi specifici forniti ai Lavoratori-area infortuni.....</b>	<b>23</b>
<b>Utilizzo dei servizi in rete nel settore Lavoratori.....</b>	<b>27</b>
<b>Giudizio sui servizi sanitari forniti ai Lavoratori-area sanitaria.....</b>	<b>28</b>
<b>Richieste di miglioramento.....</b>	<b>33</b>
<b>Conclusioni.....</b>	<b>35</b>

## INTRODUZIONE

L'indagine statistica sulla soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Sedi, per l'anno 2012, ha rilevato alcune criticità che presentano dei collegamenti con i giudizi negativi degli utenti espressi con il sistema di rilevazione emoticon.

In particolare, nell'ambito della rilevazione customer le sotto indicate attività sono quelle che hanno registrato una media di giudizio inferiore al valore soglia in alcune Sedi.

TOT1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)

Confrontando i sopra indicati dati con quelli del sistema Emoticon, si evince che i punti di maggiore attenzione riguardano i tempi di attesa, la necessità di tornare, l'organizzazione e puntualità delle visite mediche, l'organizzazione degli sportelli.

Altro punto di contatto è rinvenibile tra le cause della scarsa affluenza presso l'Area aziende determinata, come visto sopra, dalla pressoché totale virtualizzazione dello sportello e dei servizi erogati e le risposte rese in sede di rilevazione customer al quesito sul motivo degli accessi.

Il quesito citato è stato formulato al fine di individuare le possibilità esistenti per "indirizzare" l'utenza dallo sportello verso i servizi virtuali, più vantaggiosi non solo per l'Inail ma anche per l'utente stesso.

Al riguardo si può rilevare che risulta del tutto prevalente la preferenza per il canale sportello, sia da parte degli utenti Aziende, che tuttavia lamentano anche un servizio on line non sempre efficiente, sia da parte degli utenti Lavoratori, che comunque accedono pure per fruire di prestazioni medico legali.

I dati raccolti attraverso la rilevazione consentono di effettuare una considerazione. Dalle risposte ottenute emerge come anche l'utenza più evoluta preferisca spesso la relazione interpersonale, per cui, alla luce della multicanalità che la P.A. è tenuta a garantire, non è ipotizzabile in tempi brevi una massiccia sostituzione dello sportello fisico con gli sportelli virtuali neanche nel settore Aziende, sebbene in questo caso l'implementazione dei servizi virtuali può fin da subito tradursi in minori accessi agli sportelli fisici di erogazione dei servizi, con risvolti positivi dal punto di vista dell'efficienza, efficacia ed economicità della gestione.

L'impatto del progetto Emoticon nell'erogazione dei servizi si rileva positivo, le Sedi si mostrano da sempre attente alla qualità dei servizi forniti all'utenza e presentano una gestione dinamica sia del front office che del back office, adeguandosi costantemente alle nuove esigenze dei destinatari dei servizi INAIL, alle novità normative e ai nuovi obiettivi dell'Istituto.

Si constata, dunque, complessivamente un feed back positivo nella realizzazione del progetto di cui trattasi.

Tuttavia, sarebbe auspicabile un miglioramento della connessione in rete tale da non creare un disservizio in una fase nella quale l'utente è chiamato a esprimere il proprio gradimento sui servizi resi dall'Istituto medesimo.

In ogni caso si intende potenziare l'azione di stimolo ed incoraggiamento verso l'utenza nel senso appena espresso, al fine di innalzare la proporzione tra utenti invitati al voto ed utenti votanti, che, con riferimento all'Area Lavoratori è del tutto positiva, mentre per l'Area Aziende si riscontra una percentuale molto più bassa in virtù, come più volte ribadito, di un metodo di esplicazione del voto, ancora non del tutto focalizzato dall'utenza.

Il presente documento analizza i dati relativi all'indagine di Customer Satisfaction, effettuata nella settimana dall' 1 al 5 ottobre 2012.

### **Strumento e metodo**

L'indagine si è svolta presso le Sedi dipendenti nel corso **di una settimana standard**, mediante **la auto-somministrazione e la somministrazione di due questionari**, uno nell'area Aziende ed uno nell'area Lavoratori e Centro Medico Legale (CML), così strutturati:

- una parte generale, comune ai due questionari, comprendente le domande relative ai dati socio-demografici ed alla valutazione degli aspetti generali del servizio;
- una parte specifica per ciascun questionario (questionario Aziende: domande inerenti il relativo Processo e i servizi offerti on-line; questionario Lavoratori: domande inerenti il relativo Processo, il CML ed i servizi offerti on-line).

Le domande rivolte all'utenza in queste due prime parti **sono riconducibili ai fattori determinanti la qualità del servizio, individuati dalla normativa e adottati dall'Istituto** (si ricorda: informazione e accoglienza, affidabilità, tempestività, trasparenza):

- una parte finale, costituita da due domande comuni ai due questionari, attinenti l'una al giudizio complessivo sui servizi Inail e l'altra ad eventuali suggerimenti per il loro miglioramento.

Si fa presente che gli utenti che hanno compilato il questionario non sempre hanno risposto a tutte le domande, per cui in tali casi la rappresentatività del campione può essere limitata.

### Descrizione del campione

Nel periodo in cui si è svolta l'indagine sono *affluiti nelle Sedi dipendenti* :

- *Catanzaro n. 233 utenti di cui 100 hanno compilato il questionario;*
- *Cosenza n. 486 utenti di cui 100 hanno compilato il questionario;*
- *Reggio Calabria n. 344 di cui 100 hanno compilato il questionario*

Suddividendo il dato relativo agli accessi in Sede per i tre settori oggetto dell'indagine, risulta, come si può evincere dal seguente grafico, che la partecipazione degli utenti è stata alta.

### Incidenza questionari compilati/utenza affluita per singola Area e totale

#### Fonte

**Mail - Web** sono stati contattati n. 31 utenti Aziende

**Contact Center** sono stati contattati n. 79 utenti Lavoratori

**Sportello** sono stati compilati n. 90 utenti **Aziende** – n. 110 utenti **Sportello Lavoratori** e n.100 **utenti Centro Medico Legale**

**TOTALE : n. 410 utenti**

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
<b>Mail - Web</b>	31	-	31
<b>Sportello</b>	90	210	300
<b>Contact Center</b>	-	79	79
<b>Posta</b>	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>121</b>	<b>289</b>	<b>410</b>

Relativamente alla **categoria Aziende - il campione** risulta costituito in misura nettamente prevalente da Categoria- **Consulente del lavoro** ( 71,9 %), seguita da **Datore di lavoro** ( 20,7 %), le percentuali di utenza che ha partecipato all'indagine per le altre tipologie di professione sono poco significative; bassa (**0,8%**) peraltro appare la percentuale di utenza che non si è riconosciuta in nessuna delle professioni individuate nel questionario.

Nell'area **lavoratori** la maggior partecipazione all'indagine si è registrata invece per gli **infortunati**, che con il 73,4% rappresenta in assoluto la categoria che maggiormente usufruisce dei servizi erogati nelle Sedi dell'Istituto, seguita da Patronato ( 7,6 %) e da Titolare di rendita ( 6,2%) e da affetti da malattia professionale (5,2%).

<b>Categoria (Aziende)</b>	<b>Numero di questionari</b>
<i>Datore di lavoro</i>	25
<b>Consulente del lavoro</b>	<b>87</b>
<i>Incaricato di Ass. di categoria</i>	2
<b>Fattorino / commesso</b>	<b>1</b>
<i>Altro</i>	5
<b>Non specificata</b>	<b>1</b>
<b>Totale</b>	<b>121</b>
<b>Categoria (Lavoratori)</b>	<b>Numero di questionari</b>
<i>Infortunato</i>	212
<b>Affetto da malattia professionale (M.P)</b>	<b>15</b>
<i>Affetto da malattia comune (M.C.)</i>	-
<b>Lavoratore in congedo di maternità/parentale</b>	<b>-</b>
<i>Titolare di rendita</i>	18
<b>Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita</b>	<b>6</b>
<i>Patronato</i>	22
<b>Altro</b>	<b>14</b>
<b>Non specificata</b>	<b>2</b>
<b>Totale</b>	<b>289</b>
<b>Totale complessivo utenza</b>	<b>410</b>

### Per il Settore di attività e Professione:

- **Aziende** - gli utenti che hanno registrato la più alta partecipazione sono il **Terziario** con una percentuale pari all'80,2%;
- **Lavoratori** il maggiore afflusso si è registrato nel settore **Altro** ( 29,8 %), "**Operaio / manovale** " (26,3%), da **Dirigente** ( 19,4%), seguiti da "Artigiano" e "Agricoltore" , che si attestano infatti su valori decisamente inferiori (pari rispettivamente all'8,7 % e al 6,6%).

### Frequenze

Il maggiore afflusso si è registrato nel settore **Aziende** con una percentuale del 52,1% per accessi superiore alle cinque volte.

Per il settore **Lavoratori** risulta che il 40,5 % di essi ha effettuato " da 2 a 5" accessi, il 19,0% oltre 5 accessi ed il 33,6% una sola volta.

### GIUDIZIO COMPLESSIVO MEDIO

Il giudizio medio complessivo ( **3,37** ) è positivo; in particolare si rileva come gli utenti che esprimono un giudizio "per niente" e "poco soddisfatto" rispettivamente 2,1% e 6,7% mentre ben il 45,9% si ritiene "molto soddisfatto" ed il 40,0% "Abbastanza".

						Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non
TOT1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...						3,26	408	1,5%	8,1%	46,3%	35,0%	9,1%
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede						3,24	405	3,7%	8,4%	36,8%	36,8%	14,3%
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati						3,35	410	3,2%	6,1%	34,4%	43,2%	13,2%
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...						3,34	385	1,0%	8,6%	45,5%	43,9%	1,0%
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilità del personale della Sede						3,57	379	1,3%	3,2%	32,7%	62,3%	0,5%
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>						<b>3,36</b>		<b>2,2%</b>	<b>6,9%</b>	<b>39,2%</b>	<b>44,0%</b>	<b>7,8%</b>
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche						3,47	121	0,0%	6,6%	39,7%	53,7%	0,0%
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche						3,47	121	0,8%	6,6%	37,2%	55,4%	0,0%
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche						3,52	121	0,8%	6,6%	32,2%	60,3%	0,0%
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...						3,36	114	3,5%	6,1%	40,4%	49,1%	0,9%
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto						3,65	114	1,8%	0,9%	27,2%	69,3%	0,9%
AZB2.14) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello						3,61	114	0,9%	2,6%	30,7%	64,0%	1,8%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>						<b>3,51</b>		<b>1,3%</b>	<b>5,0%</b>	<b>34,6%</b>	<b>58,6%</b>	<b>0,6%</b>
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche						3,38	288	1,7%	6,9%	40,6%	47,2%	3,5%
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti						3,29	285	3,5%	5,3%	39,3%	36,5%	15,4%
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche						3,41	287	1,7%	6,3%	38,7%	49,1%	4,2%
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...						3,25	271	3,3%	12,2%	40,6%	43,5%	0,4%
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto						3,50	270	1,5%	5,6%	33,7%	57,4%	1,9%
LAVB2.15) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello						3,42	270	1,5%	4,8%	43,3%	48,5%	1,9%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>						<b>3,37</b>		<b>2,2%</b>	<b>6,8%</b>	<b>39,4%</b>	<b>47,0%</b>	<b>4,6%</b>
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica						3,38	286	1,7%	4,9%	44,1%	44,4%	4,9%
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario						3,29	271	3,0%	7,4%	43,2%	41,0%	5,5%
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)						3,20	269	2,6%	10,8%	47,2%	35,3%	4,1%
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)						3,29	271	1,8%	6,6%	49,1%	37,6%	4,8%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>						<b>3,29</b>		<b>2,3%</b>	<b>7,4%</b>	<b>45,9%</b>	<b>39,7%</b>	<b>4,8%</b>
						<b>3,37</b>		<b>2,1%</b>	<b>6,7%</b>	<b>40,0%</b>	<b>45,9%</b>	<b>5,3%</b>

GIUDIZIO COMPLESSIVO\*



## GIUDIZIO SUGLI ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO

Il grado di soddisfazione dell'utenza Inail rispetto **al servizio erogato a tutte le categorie di utenti**, è stato misurato attraverso gli indicatori riportati nella tabella sottostante.

Analizzando le **valutazioni ottenute per ciascun indicatore**, qui di seguito riportate:

Indicatore	Disponibilità di materiale informativo	Disponibilità di informazioni telefoniche al N° Verde		Presenza di segnaletica interna		Cortesia e disponibilità del personale	Capacità di rispondere e risolvere i reclami
<b>SEDE</b>	<b>3,26</b>	<b>3,24</b>		<b>3,34</b>		<b>3,57</b>	<b>3,35</b>

**GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE**

All'utenza del Processo Aziende è stato chiesto di esprimere un giudizio sui servizi specifici ad essa forniti dall'Istituto, attraverso gli indicatori riportati nella tabella sottostante.

Analizzando le **valutazioni**, qui di seguito riportate, **ottenute per ciascun indicatore**:

Indicatore	chiarezza e completezza comunicazioni scritte		professionalità del personale addetto	tempi necessari per definizione pratica	organizzazione degli sportelli	facilità di informazioni su pratica	tutela riservatezza allo sportello
<b>SEDE</b>	<b>3,47</b>		<b>3,65</b>	<b>3,47</b>	<b>3,36</b>	<b>3,52</b>	<b>3,61</b>

si può constatare come tutti riportino valutazioni positive, in particolare la professionalità del personale addetto (3,65) che conferma il risultato positivo ottenuto dalla disponibilità del personale nell'ambito degli aspetti generali del servizio, seguita dalla tutela della riservatezza e dalla chiarezza delle informazioni.

**GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI-area infortuni**

All'utenza *Lavoratori* è stato chiesto di esprimere un giudizio sui servizi specifici ad essa forniti dal Processo Lavoratori, attraverso gli indicatori riportati nella tabella sottostante.

Analizzando le **valutazioni ottenute per ciascun indicatore**:

Indicatore	chiarezza e completezza comunicazioni scritte	professionalità del personale addetto	tempestività dei pagamenti	organizzazione degli sportelli	facilità di informazioni sulla propria pratica	tutela della riservatezza allo sportello
<b>SEDE</b>	<b>3,38</b>	<b>3,50</b>	<b>3,29</b>	<b>3,25</b>	<b>3,41</b>	<b>3,42</b>

Tutti gli aspetti ottengono giudizi superiori a 3 (valore corrispondente ad “abbastanza positivo”), ed in particolare **la tutela della riservatezza allo sportello e la professionalità del personale** registrano ancora le valutazioni più alte (rispettivamente 3,42 e 3,50), ad ulteriore riprova della competenza e dell'impegno con cui il personale Inail si relaziona con l'utenza.

**GIUDIZIO SUI SERVIZI SANITARI FORNITI AI LAVORATORI-area sanitaria**

All'utenza *Lavoratori* è stato chiesto di esprimere un giudizio anche sui servizi medico-legali ad essa forniti, attraverso gli indicatori riportati nella tabella sottostante.

Analizzando le **valutazioni ottenute per ciascun indicatore**:

Indicatori	Chiarezza dell'invito a visita medica	disponibilità del personale sanitario	organizzazione e puntualità visite mediche	tutela riservatezza visita medica	idoneità degli ambulatori
<b>SEDE</b>	3,38	3,29	3,20	3,29	3,29

si evidenzia che le valutazioni in genere sono decisamente positive, e al di sopra del giudizio medio complessivo; infatti se “**l'idoneità degli ambulatori** ” riceve il giudizio più positivo con 3,29.

**CONCLUSIONI**

Partendo dal voto relativo al giudizio complessivo medio (3,37) e considerando la scala di misura da 1 a 4, si può concludere che la Sede ha ottenuto una valutazione più che positiva.

**Riguardo ai singoli indicatori di qualità del servizio**, occorre in primo luogo ricordare quanto già evidenziato in merito alle **valutazioni largamente positive ottenute dal personale** dell'Istituto su ogni singolo aspetto valutato, in linea o con valori superiori alla media nazionale:

- **cortesia e disponibilità del personale nel suo complesso: voto medio 3,57**
- **Processo Aziende - professionalità del personale addetto: voto medio 3,65**
- **Processo Lavoratori - professionalità del personale addetto: voto medio 3,50**

- area sanitaria – disponibilità del personale sanitario: voto medio **3,29**