



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, 2013

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 ed il gradimento dell'utenza riguardo ai servizi erogati dall'Inail.

Tale analisi è condotta sugli aspetti generali dell'Istituto (disponibilità di informazioni, organizzazione della Sede, cortesia e disponibilità del personale) e sui servizi assicurativi generali (per i lavoratori, prestazioni economiche e prestazioni 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 ad 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 di 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 dispone dell'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 dispone del 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 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 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 prestazioni sanitarie).

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

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto

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.

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 2013, l'appuntamento annuale dell'indagine di *Customer Satisfaction* si è svolto contestualmente su tutto il territorio nazionale nelle settimane **dal 30 settembre all'11 ottobre**.

Complessivamente sono stati raccolti **126 questionari**, di cui 28 nel settore Aziende e 98 nel settore Lavoratori, distribuiti secondo il campione predefinito dalla Consulenza Statistico Attuariale.

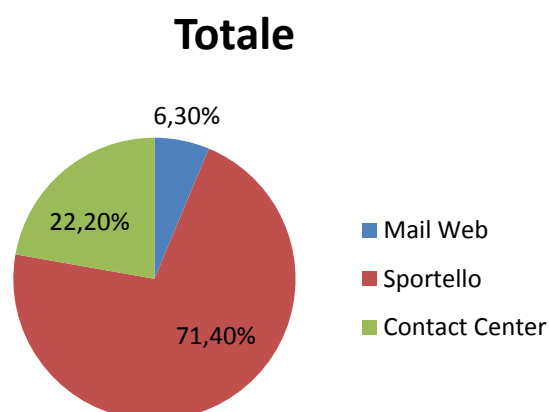
In una scala di misurazione articolata su 4 valori, da 1 a 4 (da "per niente soddisfatto" a "molto soddisfatto"), in cui il valore minimo di giudizio accettabile è 3 ("abbastanza soddisfatto"), nel 2013 il giudizio medio complessivo a livello di **Istituto** si attesta al **3,51**.

Per quanto attiene alla **Sede regionale di Aosta**, la rilevazione del 2013 rafforza l'esito particolarmente positivo raggiunto già nel 2012, collocando la Sede al **primo posto**, con una media voto di **3,84 (+0,33** rispetto al dato nazionale).

Il giudizio medio complessivo di 3,84 costituisce infatti un miglioramento della già elevata valutazione media complessiva dell'anno precedente (3,76).

Il principale canale di raccolta è stato lo **sportello fisico** delle Sedi con una percentuale di questionari ottenuti del **71,4%** sul totale, seguito poi dal canale telefonico, **22,2 %** e dal canale Mail - web al **6,3%**.

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail-Web	8	-	8
Sportello	20	70	90
Contact Center	-	28	28
Totale	28	98	126



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: **3,85** (3,79)
- Aspetti specifici Aziende – rapporto assicurativo **3,80** (3,82)
- Aspetti specifici Aziende – Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro **3,73** (-)
- Aspetti specifici Lavoratori – servizi di sportello **3,85** (-)
- Aspetti specifici Lavoratori – prestazioni economiche **3,82** (3,74)
- Aspetti specifici Lavoratori – prestazioni sanitarie **3,83** (3,68)

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; s con riferimento a ciascun canale, si osserva quanto segue:

- Per il canale **Mail-Web**:

Complessivamente, per quanto attiene alla Sede di Aosta, si tratta di valori migliorati rispetto all'anno precedente, quando gli "aspetti generali" avevano riportato un giudizio di 3,28, mentre nel 2013 gli utenti che hanno compilato il questionario tramite Mail-Web hanno mediamente valutato tali servizi con un **3,45 (+0,17)**

- Per il canale **Sportello**:

I dati confermano i valori elevati del 2012, con giudizi medi di **3,97** per gli aspetti generali, **3,95** per gli aspetti specifici aziende **3,99** per gli aspetti specifici lavoratori – prestazioni economiche e **4,00**) per gli aspetti specifici lavoratori – prestazioni sanitarie e servizi di sportello.

- Per il canale **Contact Center**:

La media complessiva di 3,41 rispecchia il miglioramento diffuso dei giudizi: soprattutto con riferimento ad alcuni aspetti che nell'anno precedente avevano evidenziato un minore gradimento da parte degli utenti (come, ad esempio. La Disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della sede che riportava un giudizio di 2,89; mentre nel 2013 i quesiti sulla disponibilità di materiale informativo presso la sede o al telefono viene giudicata con un 3,45; l'Organizzazione e puntualità delle visite mediche nel 2012 era al 2,96 ora si attesta a 3,44)

In generale, occorre rilevare che i giudizi espressi tramite canale Mail-Web, e tramite Contact center hanno dato valutazioni mediamente meno elevate rispetto a quelle raccolte tramite il canale dello sportello fisico: tuttavia, il dato trova conferma anche su scala nazionale.

Negli ultimi anni peraltro, la 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 coloro che vengono più frequentemente presso la sede – oltre 5 volte (**3,95**), da 2 a 5 volte (**3,89**) - è più elevato rispetto a quello rilasciato dagli utenti "occasionalmente" (**3,63**) o di coloro che non si sono mai presentati presso la Sede – e che hanno risposto al questionario tramite canali differenti dallo Sportello (**3,48**).

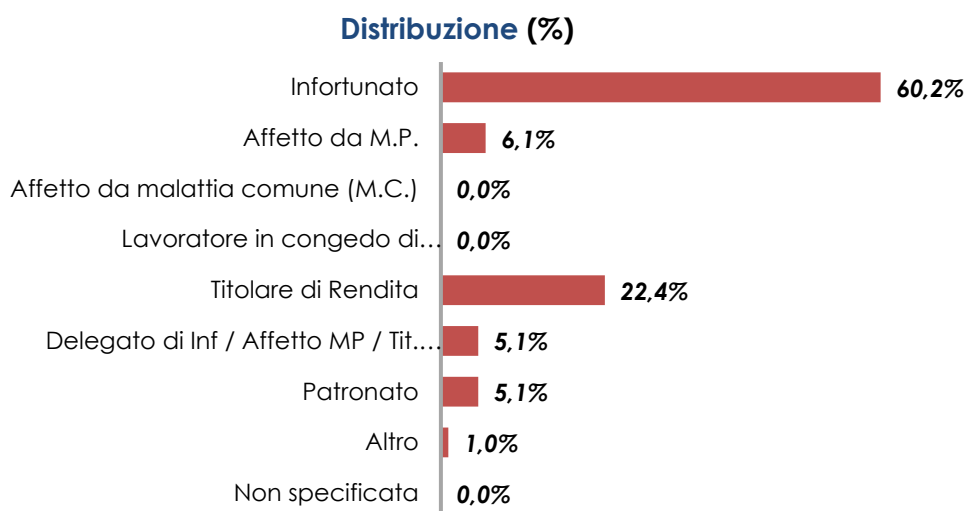
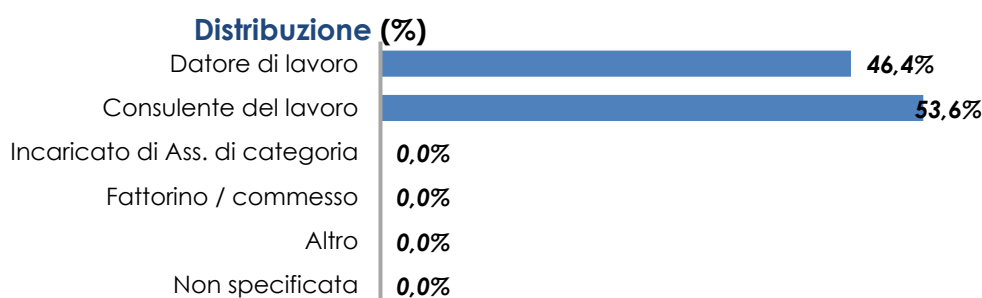
Infine, occorre evidenziare che le **valutazioni "per niente soddisfatto" o "poco soddisfatto"**, per ciascun quesito posto, non risultano **mai essere superiori al 15% del totale** delle risposte date soglia individuata quale indice di criticità ai fini dell'attivazione di iniziative di miglioramento.

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

4. Descrizione del campione di utenza

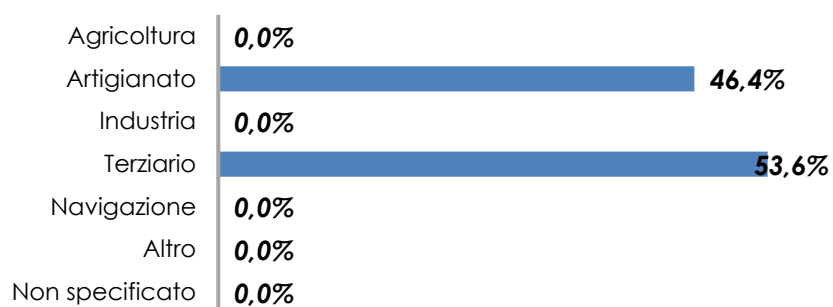
Per quanto riguarda i dati relativi alla composizione del campione in termini di **categoria di appartenenza degli utenti**, per gli utenti Aziende la categoria “Consulente del lavoro” è rappresentata per un valore lievemente inferiore alla metà (**46,4%**), mentre circa il **53,6%** del campione appartiene alla categoria “Datore di lavoro”.

Per quanto concerne la categoria utente Lavoratori gli “Infortunati” sono la categoria più rappresentata, con il **60,2%**: la seconda categoria più rappresentata, ma con una percentuale nettamente inferiore, è quella dei titolari di rendita (**22,4%**).



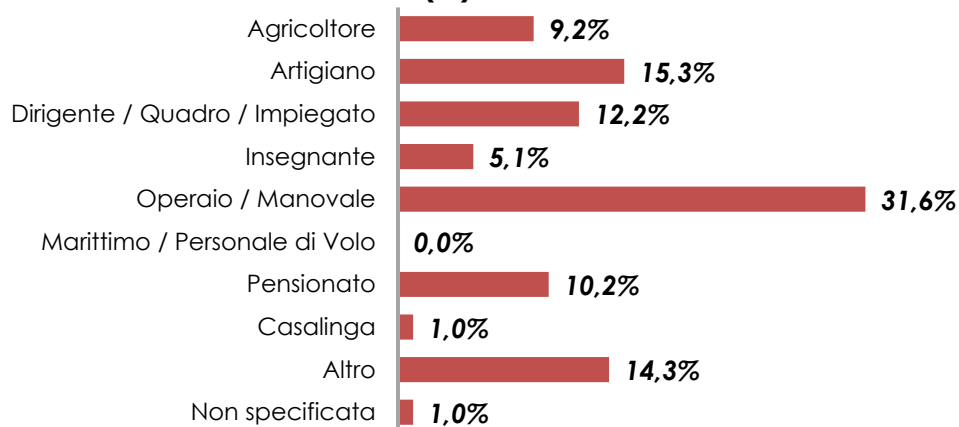
I dati relativi al **settore di attività** mostrano che la percentuale maggiormente rappresentativa è quella del Terziario 53,6% seguita da “Artigianato” (46,4%), mentre gli altri settori non risultano neppure rappresentati.

Distribuzione (%)



Analizzando la tipologia della professione, all'interno delle categorie predefinite dai questionari, il campione risulta costituito in misura prevalente da "Operai/manovali" (31,6%).

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 3,70**.

5.1. Gli Aspetti Generali.

Per aspetti generali del servizio si intende l'insieme degli elementi che riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia Aziende che Lavoratori.

Rispetto all'anno precedente si registra un giudizio medio complessivo analogo (3,85 contro 3,79 dello scorso anno). Si rileva che tutti i quesiti proposti hanno riportato un punteggio tra il 3,87 e il 3,89: un giudizio meno elevato (3,74) è stato invece riservato alla "raggiungibilità" della Sede: ma come si evince dai suggerimenti e dalle segnalazioni inviate dagli utenti, la criticità consiste nella carenza di parcheggi – problema al quale la Sede non può purtroppo dare soluzione.

ASPETTI GENERALI

La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,74
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	3,88
Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,89
Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,87

5.2. Aspetti specifici Aziende – Il rapporto assicurativo e la Prevenzione e Sicurezza sul lavoro.

Per rapporto assicurativo si intende l'insieme delle attività finalizzate alla costituzione, gestione e cessazione del rapporto tra datore di lavoro e INAIL.

Dal 2013, è stato inserito nel questionario anche una domanda relativa al tema della Prevenzione.

Tra l'altro, proprio il quesito relativo alle informazioni sulle iniziative di prevenzione, ha ottenuto un punteggio meno elevato, segno delle difficoltà dell'utenza a interpretare la normativa e i provvedimenti. Come spiegato nel par. 6.1, la Sede ha provveduto a dare una soluzione a tale problematica.

Gli aspetti maggiormente apprezzati dall'utenza riguardano invece i tempi di gestione delle richieste (3,93), segno dell'attenzione rivolta dalla Sede a una rapida definizione delle pratiche.

ASPETTI SPECIFICI AZIENDE

Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,93
Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,71
I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,75
Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	3,73

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.

Nel 2013 i quesiti relativi a tali servizi sono stati ripartiti in due sotto-sezioni: servizi di sportello e prestazioni economiche; rispetto al 2012, importante evidenziare che il giudizio sui tempi di attesa allo sportello, allora valutati con un 3,70, adesso risultano l'aspetto di maggior gradimento, con un 3,80.

ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,86
Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,87
Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,82
Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,85
Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,80
I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,81

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 rispetto allo scorso anno i servizi che avevano riportato punteggi meno elevati riguardavano le prestazioni sanitarie, soprattutto l'Organizzazione e puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orari di ricevimento), con 3,64 e l'Idoneità degli ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene) con 3,62.

Nel 2013 i due aspetti descritti sono migliorati, ricevendo rispettivamente un 3,85 e 3,82.

ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE

Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,82
Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,85
Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,85

6. Richieste di miglioramento

I suggerimenti proposti dagli utenti sono riferiti per lo più a problematiche sulle quali la Sede non può direttamente intervenire.

Infatti, le segnalazioni più frequenti –emerse già nelle rilevazioni degli anni precedenti – attengono alla carenza di parcheggi, essendo la Sede di Aosta ubicata in pieno centro (3 segnalazioni) e alle difficoltà legate alla chiarezza e al funzionamento del portale internet (5 segnalazioni).

6.1. Interventi finalizzati al miglioramento dei servizi.

Occorre menzionare le iniziative intraprese nel corso del 2013 e anche nell'anno corrente ai fini del miglioramento dei servizi erogati dalla Sede.

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 scelto anche di 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

Proprio con riferimento alle novità normative, sono inoltre stati organizzati specifici incontri: nel febbraio del 2014 infatti, con la presenza dell'RSPP di Sede, si è tenuto un incontro relativo al bando **ISI 2013**. Proprio con riferimento alla

materia dei bandi ISI è infatti emersa dai questionari una maggiore difficoltà dell'utenza a reperire le informazioni necessarie.

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, al fine di migliorare le tempistiche e la qualità delle visite, si è provveduto nel corso del 2013 ad acquisire le ulteriori risorse di un medico chirurgo con rapporto libero professionale (in flessibilità operativa dalla Sede di Vercelli) e di un medico ortopedico con rapporto libero professionale.

Nel corso dell'anno 2014, tra le attività di Sede è stato attivato il progetto speciale "**Mi chiamo Nessuno**", un'indagine di *customer satisfaction* interna, svolta tra i dipendenti, finalizzata al miglioramento del benessere sul luogo di lavoro e, di conseguenza, con riflessi sulla qualità dei servizi erogati e della comunicazione rivolta all'esterno.

A conferma del buon esito delle iniziative intraprese e dell'attenzione dedicata all'utenza, i dati raccolti tramite il progetto **Emoticons** – *Mettiamoci la faccia* evidenziano anche nel primo semestre del 2014 l'assenza di giudizi negativi da parte degli utenti che si sono relazionati con la Sede e che sono stati invitati – allo sportello o via mail – ad esprimere la loro valutazione.