



DIREZIONE REGIONALE SARDEGNA

REPORT

RELATIVO ALL'INDAGINE DI
CUSTOMER SATISFACTION

ESEGUITA PRESSO LA SEDE DI CAGLIARI e pertinenze (CARBONIA)

ANNO 2013

RISULTATI FINALI DEL QUESTIONARIO
SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

INTRODUZIONE

DESCRIZIONE DELL'OBIETTIVO

Nell'ambito del progetto di misurazione della qualità percepita da cittadini ed imprese, le indagini di Customer Satisfaction offrono all'INAIL importanti elementi per conoscere e comprendere meglio i bisogni dei destinatari delle attività e dei servizi resi ai medesimi.

Nell'anno 2013, incidendo tra l'altro i risultati sul salario accessorio del personale di sede, le indagini hanno coinvolto a livello nazionale tutte le Sedi, quelle di tipo A mediante rilevazione sui 3 canali: sportello fisico (con questionario cartaceo somministrato in sede), on-line (web e e-mail) e telefono (contact center); per le sedi di altra tipologia senza la rilevazione allo sportello.

Il presente elaborato relativo alla rilevazione effettuata, si propone di analizzare i dati statistici, valutare i giudizi ottenuti e focalizzare le criticità e, di conseguenza, attivare opportuni interventi correttivi per allinearci alle loro aspettative.

NOTA TECNICA SULLA ELABORAZIONE DEI DATI

Per la rilevazione del 2013 i questionari sono stati semplificati e le domande impostate per cosiddetto "item", cioè si parte da una affermazione (valutazione positiva del servizio oggetto di valutazione) sulla quale l'utente concorda in una scala di valutazione che va da 1 (per niente d'accordo su quanto affermato) a 4 (totalmente e pienamente d'accordo). Per ogni aspetto monitorato sono individuati degli indicatori detti Indicatori di Performance: Media dei giudizi e percentuale dei giudizi, utili a misurare la soddisfazione percepita dagli utenti e a determinare la conformità rispetto alla soddisfazione attesa. La media dei giudizi e nel particolare i valori percentuali validi dei giudizi positivi e negativi (che rappresentano il dato più attendibile in quanto determinato dalle sole risposte espresse e cioè depurate dalle risposte "non so") rappresentano gli indicatori di performance più importanti e significativi delle elaborazioni. Nelle tabelle tali dati possono essere analizzati separatamente per canale di rilevazione (sportello, on-line e telefono), per aspetto (generale, aziende rapporto assicurativo e prevenzione, lavoratori prestazioni allo sportello, economiche e sanitarie) e per tipologia di utente-intervistato.

L'obiettivo dell'Istituto (VALORE OBIETTIVO) è di raggiungere un **giudizio medio**, su ciascun indicatore dei servizi, pari ad **almeno il valore numerico 3** cui è associata la risposta "abbastanza d'accordo".

Un altro indicatore di performance utilizzato quale rilevatore di criticità è la percentuale cumulata di pareri negativi (poco e per niente d'accordo) superiore al 15%.

Inoltre necessita un'analisi congiunta dei suggerimenti codificati nella domanda aperta a fine questionario (domanda finale) nella quale si chiede all'utente di segnalare, secondo il suo apprezzamento, i miglioramenti da apportare. Tale considerazione discende dal fatto che solitamente chi compila o risponde ad un questionario tipo/predefinito è raro che si soffermi ad

aggiungere ulteriori considerazioni; se avviene è molto probabile che intenda attirare particolare attenzione sulla sua risposta sulla quale manifesta il suo forte disappunto, e pertanto va interpretata, non limitatamente all'espressione di un giudizio, ma come richiesta di cambiamento/intervento.

Sono stati esclusi, fortunatamente, dall'elaborazione e quindi dalla valutazione finale di sede, i quesiti sui servizi offerti con utilizzo del sito internet e del Contact Center Multicanale, in quanto non dipendenti da scelte operative locali e comunque non modificabili con azioni migliorative territoriali.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA E DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

I giudizi sono stati espressi dalle categorie maggiormente rappresentative, nell'area Aziende quella dei Consulenti del lavoro (54,1%), e nell'area Lavoratori quella degli infortunati (55%) e prevalentemente operai. Come si può rilevare dalle allegate tabelle elaborate dalla CSA, alle quali si fa rinvio per una più approfondita analisi, si può fare una sintetica considerazione:

- AZIENDE (AZ) - Il datore di lavoro preferisce affidare ai consulenti e associazioni di categoria la cura dei propri rapporti assicurativi con l'Istituto, solo il 31,8% si presenta personalmente agli sportelli. Si tratta in prevalenza di artigiani (considerato che il settore di attività terziario è riconducibile appunto alle categorie dei grandi utenti sopra citate), dato consolidato pressoché nel tempo.
- LAVORATORI (LAV)- L'utente interessato alle prestazioni preferisce invece tutelare direttamente i propri diritti. Solo poco più del 4% si fa rappresentare dai patronati, dato triplicato rispetto alla precedente rilevazione. Tuttavia, poiché si rileva una percentuale minore di infortunati e una superiore di titolari di rendita, è verosimile che nel periodo in cui si è tenuta la rilevazione vi fossero delle chiamate a revisione e/o collegiali mediche.

Senza entrare nel dettaglio delle percentuali, la rilevazione Inail, confermando peraltro le altre fonti statistiche, ci dice che il mercato del lavoro è poco aperto alla fascia più giovane (solo il 5,9% è riservato alla fascia fino a 34 anni) e al genere femminile (la metà dei maschi), e praticamente precluso ai non connazionali.

GIUDIZIO COMPLESSIVO MEDIO

La maggioranza degli utenti intervistati ha espresso un giudizio positivo ed infatti il giudizio complessivo medio è 3,50. Tale è il risultato della media dei giudizi medi dei diversi aspetti: generali-aziende rapporto assicurativo- aziende prevenzione e sicurezza-lavoratori sportello amministrativo - prestazioni economiche- prestazioni sanitarie (medie di giudizio tra i diversi

3 canali di rilevazione). Peraltro il giudizio è migliorato decisamente dallo scorso anno (3,15) e rispetto alle precedenti rilevazioni.

GIUDIZIO SUGLI ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO

Il giudizio medio sugli aspetti generali è di 3,50, in linea con il dato nazionale (3,49). **Tuttavia si rileva una consistente divergenza di giudizio tra i dati acquisiti tramite mail-web dove il giudizio medio è critico, al 2,74, toccando il 2,38 relativamente al servizio reclami, il 2,43 nelle informazioni al telefono della sede e 2,48 relativamente alla disponibilità di materiale informativo. E' verosimile che, trattandosi di utenti che utilizza internet, il giudizio critico sia legato alle problematiche informatiche che attraversa l'Istituto in generale, la cui criticità (benché siano state scorporate le risposte alle specifiche domande da 11 a 14) è comunque rilevabile dalle molteplici osservazioni alla domanda finale aperta, dove l'utenza ha lamentato l'inadeguatezza dei sistemi informatici (dall'accesso al sito alla navigazione, quando consentita) che saranno oggetto di valutazione centrale.**

In ogni caso, nella media di giudizio per tutti i canali i valori sono critici nella Sede di Carbonia; tuttavia il giudizio espresso a Carbonia è comunque superiore rispetto a quello mediato con la Sede principale. Questo dato ci fa intuire che anche ed ancor di più si è lamentato l'utente della sede di Cagliari ma il suo giudizio severo è stato compensato dal giudizio molto elevato acquisito con la somministrazione del questionario allo sportello. Certamente gli utenti lamentano difficoltà di relazione ai servizi di sportello, sia fisico (relativamente al servizio reclami/lamentele) che telefonico (relativamente ad informazioni di carattere amministrativo).

GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI forniti alle AZIENDE

Il giudizio medio è positivo sia per quanto riguarda il rapporto assicurativo di 3,64 (superiore al dato nazionale di 3,51) che sulla prevenzione di 3,26 (anch'esso superiore al dato nazionale di 3,19). **Tuttavia l'utente web ha espresso un giudizio di 3,14 in relazione al rapporto assicurativo e 2,69 in materia di prevenzione e sicurezza. La forbice è troppo ampia per escludere che l'utente allo sportello sia stato, anche involontariamente, condizionato dalla presenza del funzionario. Per questo motivo si raccomanda di effettuare la rilevazione in spazi separati ed indipendenti dagli sportelli operativi di sede. In ogni caso la marcata critica dell'utente web è, oltre alla maggior libertà di espressione, riconducibile proprio a tale strumento di utilizzo, in linea con le generali problematiche informatiche della specifica procedura, e confermata anche dalla domanda aperta finale, dove l'utenza ha lamentato il malfunzionamento dei sistemi informatici e della difficoltà di accesso alle informazioni, sia per problemi di rete che di impostazioni delle informazioni sul sito.**

La Sede conferma per il resto la positiva e crescente performance già espressa nella precedente rilevazione, ad eccezione del predetto aspetto specifico peraltro quesito per la prima volta inserito nel questionario.

GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI forniti ai LAVORATORI (servizi di sportello/prestazioni amministrative, prestazioni economiche, prestazioni sanitarie).

Dal riepilogo complessivo il giudizio medio degli aspetti specifici è per tutte le prestazioni (sportello 3,57, economiche 3,40 e sanitarie 3,47) più che positivo, con trend in crescita rispetto alle precedenti rilevazioni e in lieve flessione rispetto ai dati nazionali (rispettivamente di 3,59 – 3,49 – 3,52).

Tuttavia, osservando i dati differenziati per canale contact-center (utilizzato per il settore lavoratori) si rileva la critica per i tempi evidentemente considerati troppo lunghi (sia allo sportello 2,97 che a visita medica 2,90). Non è possibile individuare la sede perché le tabelle elaborate non differenziano contestualmente il dato per categoria di utenti e per singola risposta, ma interpretando i dati riportati dalla tabella di riepilogo differenziata per singola domanda, con molta probabilità la criticità è da ricercarsi nella sede di Cagliari, stante che il giudizio severo arriva dal canale telefonico e nella sede di Carbonia (essendo sede di tipo C rilevata separatamente esclusivamente per contact-center) il giudizio medio è superiore a 3.

Si conferma quindi, anche per il settore lavoratori, la divergenza di valore tra i giudizi acquisiti allo sportello e quelli acquisiti telefonicamente, circostanza che mette in dubbio l'attendibilità del dato.

OSSERVAZIONI SU "DOMANDA FINALE"

E' utile soffermarsi sulle motivazioni che inducono l'utenza a soffermarsi ad aggiungere qualcosa di personale, è evidentemente un momento in cui desiderano attirare particolare attenzione.

A parte qualche lamentela per i parcheggi, e le lunghe attese per visite mediche, la maggior parte delle osservazioni riguardano il malfunzionamento informatico, sia di collegamento che di navigazione, e l'inaccessibilità alle informazioni anche per la difficoltà di capirne la collocazione per tematica.

CONCLUSIONI

Dal riepilogo dei giudizi medi e dalla lettura, differenziata per processi, dei singoli aspetti per categorie di utenti emerge l'apprezzabile performance delle Sedi di Cagliari e Carbonia, anche con la riserva della eccessiva divergenza tra il giudizio espresso allo sportello e quello acquisito tramite gli altri canali.

Si suggerisce di:

- **Adottare tutte le misure organizzative previste per la rilevazione del grado di soddisfazione, al fine di dare maggiore attendibilità ai valori di giudizio espresso allo sportello tramite somministrazione diretta del questionario;**
- **verificare in entrambe le sedi le postazioni di sportello, sia fisico che telefonico, in particolare il servizio di accoglienza lamentele e reclami (in entrambe le Sedi);**
- **l'adozione di interventi migliorativi relativamente alle prestazioni sanitarie, al fine di razionalizzare ed accorciare i tempi di attesa nella sede di Cagliari, e la disponibilità del personale medico nella sede di Carbonia (dove non c'è criticità ma un 10% di giudizi negativi). Sono piccoli segnali di insofferenza che se trascurati potrebbero evolvere in criticità.**

Anche per la sede di Cagliari, compresa Carbonia, vale la considerazione che sulle problematiche relative ai servizi informatici la sede non può incidere con interventi correttivi, essendo una criticità non addebitabile alla sede.