



ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

DIREZIONE REGIONALE SARDEGNA

REPORT

RELATIVO ALL'INDAGINE DI
CUSTOMER SATISFACTION

ESEGUITA PRESSO LA SEDE DI NUORO e pertinenze (ORISTANO)

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, 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 (56,7%) e nell'area Lavoratori quella degli infortunati (80,8%) 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 33,3% si presenta personalmente agli sportelli e prevalentemente sono 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, infatti nel periodo di rilevazione non risulta la presenza di intermediari.

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 2% è riservato alla fascia fino a 34 anni) e al genere femminile (meno della 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 3,85. 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 (3,57) confermando le ottime prestazioni della sede, nonostante la penalizzazione derivante dalla pertinenza Oristano (i cui valori di giudizio sfiorano il 3, in calo rispetto alla precedente rilevazione).

GIUDIZIO SUGLI ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO

Il giudizio medio sugli aspetti generali è di 3,84, superiore al dato nazionale (3,49), nonostante appunto la penalizzazione derivante dal valore specifico di Oristano pari a 3 (con beneficio di inventario stante il numero di giudizi acquisiti quasi insignificante) . **Ormai è accertato che l'utente intervistato per canali diversi dallo sportello è più critico, forse perché meno condizionato dalla presenza del funzionario al quale con ogni probabilità si dovrà ancora rivolgere in seguito.**

GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI forniti alle AZIENDE

Il giudizio medio è positivo sia per quanto riguarda il rapporto assicurativo di 3,79 (superiore al dato nazionale di 3,51) che sulla prevenzione di 3,50 (anch'esso superiore al dato nazionale di 3,19). **Tuttavia il 17,6% di utenti intervistati appartenenti alla specifica categoria dei consulenti del lavoro ha espresso insoddisfazione per l'aspetto della prevenzione e sicurezza sul lavoro. La critica, avulsa dalle ottime prestazioni, è ragionevolmente riconducibile agli utenti che più utilizzano i sistemi informatici e quindi i consulenti (dove appunto alla domanda specifica la media crolla a 3) ed è pertanto riferito alle generali problematiche informatiche attraversate dall'Istituto, 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 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 3,92, economiche 3,81 e sanitarie 3,90) più che positivo, con trend in crescita rispetto alle precedenti rilevazioni e migliore dei dati nazionali (rispettivamente di 3,59 – 3,49 – 3,52).

OSSERVAZIONI SU "DOMANDA FINALE"

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

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'ottima performance della Sede di Nuoro e pertinenza, anche con la riserva della divergenza tra il giudizio espresso allo sportello e quello acquisito tramite gli altri canali e nonostante i giudizi al limite della sufficienza espressi per la sede di Oristano.

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 nella sede di Oristano gli aspetti relazionali con l'utente (disponibilità servizi telefonici e reclami);**

Anche per la sede di Nuoro e pertinenza vale la considerazione che sul disappunto sui servizi informatici la sede non può incidere con interventi correttivi, essendo una criticità non addebitabile alla sede.