



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 SASSARI e pertinenze (OLBIA)  
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 per antonomasia, nell'area Aziende quella dei Consulenti del lavoro (63%), e nell'area Lavoratori quella degli infortunati (66,3%) 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 29,6%, prevalentemente sono artigiani (considerato che il settore di attività terziario è riconducibile appunto alle categorie dei grandi utenti sopra citate), si presenta personalmente agli sportelli. Tuttavia si conferma il trend degli ultimi 2 anni e cioè un decremento di intermediari e contestualmente un incremento dei datori di lavoro (quasi triplicato rispetto alla rilevazione del 2011), certamente determinato, nel suo doppio aspetto, sia dall'incremento dei servizi on-line utilizzati dai consulenti ma anche, in tempi di spending review, dal contenimento dei costi di intermediazione.
- LAVORATORI (LAV)- L'utente interessato alle prestazioni preferisce invece tutelare direttamente i propri diritti: solo poco più del 2% si fa rappresentare dai patronati, anche se, pur non essendo disponibile il dato nelle tabelle, è consolidato che la maggior parte si presenta per servizi medico-legali, in linea con le precedenti rilevazioni e dai dati di afflusso.

Senza entrare nel dettaglio delle percentuali, la rilevazione Inail, a conferma peraltro delle altre fonti statistiche, ci dice che il mercato del lavoro è poco aperto alla fascia più giovane (quasi il triplo hanno più di 35 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 3,38. 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 (3,09) e comunque in crescita rispetto alle precedenti rilevazioni. Inoltre si è ridotta la forbice nella diversità di valutazione tra il giudizio espresso allo sportello e quello rilevato con gli altri canali, anche se quelli espressi on-line e telefono permangono leggermente contratti.

## GIUDIZIO SUGLI ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO

Il giudizio medio sugli aspetti generali è di 3,21, inferiore al dato nazionale (3,49). Si sconta anche la tipologia di struttura adibita ad uffici e la difficoltà di parcheggio. **Tuttavia occorre attenzionare il sistema di accoglienza/assistenza in relazione alle lamentele e ai reclami, in quanto alla domanda specifica "se voglio presentare reclami so cosa fare e a chi rivolgermi", il valore risulta critico sia nella media di giudizi sia nella percentuale di risposte "per niente d'accordo" e "poco d'accordo". Tra l'altro il giudizio negativo è stato proprio quello espresso nel canale sportello, dove solitamente l'utente è meno critico, forse condizionato dalla presenza dei funzionari. Il valore è al limite nella pertinenza di Olbia e critico nella Sede di Sassari.**

## 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 3,25 (anch'esso superiore al dato nazionale di 3,19). **Tuttavia l'utente web ha espresso un giudizio di 2,80 in materia di prevenzione e sicurezza. E' molto probabile che la critica sia legata proprio a tale strumento di utilizzo, in linea con le 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 performance già espressa nelle precedenti rilevazioni, 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 3,41, economiche 3,44 e sanitarie 3,58) più che positivo, con trend in crescita rispetto alle precedenti rilevazioni e in linea con i dati nazionali (rispettivamente di 3,59 – 3,49 – 3,52).

**Tuttavia, osservando i dati differenziati per tipologia di prestazione e per categoria di utenti, si rileva il giudizio critico (2,80) espresso dai patronati relativamente alle prestazioni economiche.** 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 Olbia, dove gli utenti, oltre ad aver lamentato una insufficiente privacy nei colloqui allo sportello (2,80), hanno espresso una percentuale di risposte negative al limite della criticità sia relativamente alla disponibilità del personale sanitario che sull'organizzazione delle visite.

## 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, tutte le osservazioni riguardano il malfunzionamento informatico, sia di collegamento, sia di impossibilità di correggere un dato anche in tempi brevi e comunque entro la scadenza del termine per adempiere, ma soprattutto sul sito Inail considerato praticamente inaccessibile, in quanto presenta difficoltà di comprensione nella collocazione delle tematiche.**

## CONCLUSIONI

Dal riepilogo dei giudizi medi e dalla lettura, differenziata per processi, dei singoli aspetti per categorie di utenti, emerge l'apprezzabile performance della Sede di Sassari.

**Si suggerisce di rivolgere maggiore attenzione ai patronati e di verificare le postazioni di sportello (sia relativamente alla privacy nella sede di Olbia che il servizio reclami in entrambe le Sedi ma soprattutto a Sassari, dove insiste già la criticità) e la situazione delle prestazioni sanitarie nella sede di Olbia. L'assenza di interventi correttivi potrebbe far scivolare la leggera sfiducia in criticità.**

Sulle critiche al sistema informatico, nulla questo, visto che la problematica è di competenza degli uffici centrali.