



ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE  
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

DIREZIONE REGIONALE PER LA SARDEGNA

UFF. P.O.A.I. - Organizzazione

# **INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI SEDE**

**ottobre 2014**

**REPORT DIREZIONE REGIONALE SARDEGNA**

# INDICE

Introduzione	p. 03
Metodologia d'indagine	p. 03
Descrizione del campione	p. 04
Sintesi dei risultati	p. 05
Giudizi sugli aspetti generali di Sede	p. 08
Giudizi sugli aspetti specifici aziende – Rapporto assicurativo	p. 08
Giudizi sugli aspetti specifici aziende – Prevenzione e sicurezza sul lavoro	p. 09
Giudizi sugli aspetti specifici lavoratori – Servizi di sportello	p. 09
Giudizi sugli aspetti specifici lavoratori – Prestazioni economiche	p. 09
Giudizi sugli aspetti specifici lavoratori – Prestazioni sanitarie	p. 10
Conclusioni	p. 10

## **Introduzione**

L'indagine di Customer Satisfaction (CS), volta a misurare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati dall'Istituto, coinvolge tutte le sedi Inail dislocate sul territorio nazionale, inclusi i dipartimenti che si occupano di Certificazione e Verifica di impianti e macchine aziendali (Ricerca). L'indagine, come ogni anno, è rivolta a lavoratori e aziende/datori di lavoro che nel corso del 2014 hanno usufruito dei servizi Inail almeno una volta.

Per quest'anno sono stati considerati separatamente due campioni: uno costituito da utenti rappresentanti il mondo delle aziende e dei lavoratori che si rivolgono alle sedi "classiche" Inail, e uno relativo a coloro che richiedono la sola attività di certificazione e verifica. Sono presentati, quindi, elaborati statistici di sintesi distinti per le Direzioni Regionali, per le Sedi, per l'Istituto (escluso il settore Ricerca) e per il Settore Ricerca Certificazione e Verifica.

In particolare, per le sedi "classiche" dell'Istituto il campione è costituito da lavoratori e aziende, mentre per i dipartimenti territoriali di competenza del settore Ricerca è costituito dalle sole aziende.

L'impianto dell'indagine periodica è stato in parte rivisto per adeguare il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza al mutato contesto produttivo dell'Istituto, caratterizzato dal potenziamento dei servizi on line e di quelli forniti dal Contact Center Multicanale (C.C.M.).

Il presente documento ha l'obiettivo di presentare, analizzandoli e confrontandoli, i giudizi ottenuti sui principali servizi erogati dalle Sedi Inail della Sardegna, rilevati dall'ultima indagine di C.S. 2014, per individuare i punti di forza e le aree di miglioramento evidenziate dagli utenti.

## **Metodologia d'indagine**

La rilevazione è rivolta ad un campione di utenti che ha usufruito, durante il periodo di riferimento (un anno), dei servizi erogati presso tutte le Sedi territoriali, appartenenti a una delle seguenti categorie:

Lavoratori (Infortunato, Affetto da M.P., Titolare di Rendita, Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita, Patronato);

Aziende (Datore di lavoro, Consulente del lavoro, Incaricato di Ass. di categoria, Fattorino / Commesso).

Il giudizio dell'utente viene raccolto tramite un questionario strutturato, parzialmente diversificato in funzione della tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori) interessata che risponde in forma anonima, nel rispetto della privacy.

Il giudizio viene espresso dall'utente attraverso la seguente scala di valutazione (scala Likert):

1. Per niente d'accordo (valore attribuito: 1)

2. Poco d'accordo (valore attribuito: 2)

3. Abbastanza d'accordo (valore attribuito: 3)

4. Molto d'accordo (valore attribuito: 4)

0. Non so (giudizio non espresso che viene elaborato come dato mancante).

L'obiettivo dell'Istituto, o livello minimo atteso di giudizio per ciascun indicatore (domanda), è fissato a un valore pari a 3,00 che è associato alla risposta "Abbastanza d'accordo".

Sono considerati critici gli aspetti che riportano i seguenti valori:

- il giudizio medio inferiore al valore obiettivo dell'Istituto, quindi < 3;
- percentuale di giudizi negativi ("Per niente" e "Poco d'accordo") superiore al 15%.

Il questionario è somministrato all'utenza attraverso i seguenti canali di raccolta:

- Sportello fisico: presso le Sedi dirigenziali (di tipo A). 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, 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 di tutte le Sedi del territorio 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).

### Descrizione del campione

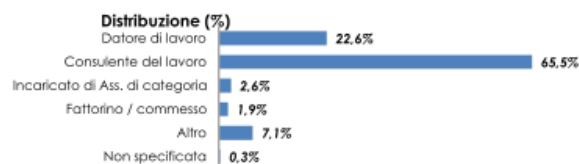
Il numero totale di questionari raccolti tramite i 3 canali previsti è di 927 (544 nel 2013), così distribuiti:

Canale	Anno 2014	N. questionari		
		Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web		153	0	153
Sportello		157	340	497
Contact Center		0	277	277
<b>Totale</b>		<b>310</b>	<b>617</b>	<b>927</b>

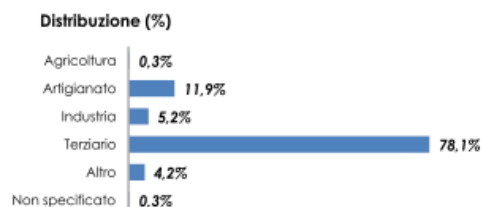
Canale	Anno 2013	N. questionari		
		Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web		32	0	32
Sportello		110	340	450
Contact Center		0	62	62
<b>Totale</b>		<b>142</b>	<b>402</b>	<b>544</b>

Per la categoria "Aziende", la tipologia di utenza che accede con più frequenza agli sportelli è risultata quella dei Consulenti del lavoro (65,5%) (56,3% nel 2013), dato congruente con quello relativo al settore di attività, il terziario, che risulta avere la maggiore percentuale di incidenza (78,1%) (72,5% nel 2013).

Categoria (Aziende)	N. questionari
Datore di lavoro	70
Consulente del lavoro	203
Incaricato di Ass. di categoria	8
Fattorino / commesso	6
Altro	22
Non specificata	1
<b>Totale</b>	<b>310</b>

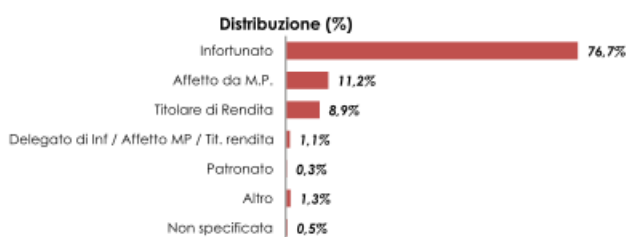


Settore di attività (Aziende)	N. questionari
Agricoltura	1
Artigianato	37
Industria	16
Terziario	242
Altro	13
Non specificato	1
<b>Totale</b>	<b>310</b>

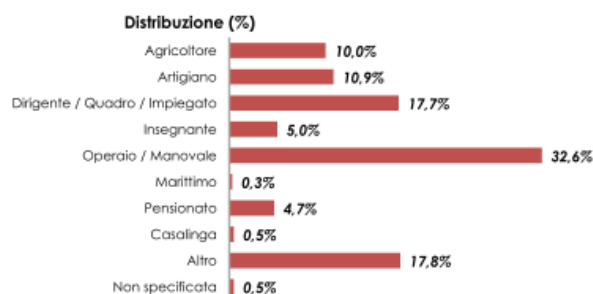


Per la categoria “Lavoratori”, la tipologia di utenza che accede con più frequenza agli sportelli è risultata essere quella degli Infortunati (76,7%) (62,4% nel 2013), con una maggiore incidenza degli Operai/manovali (32,6%) (29,1% nel 2013).

Categoria (Lavoratori)	N. questionari
Infortunato	473
Affetto da M.P.	69
Titolare di Rendita	55
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendit	7
Patronato	2
Altro	8
Non specificata	3
<b>Totale</b>	<b>617</b>



Professione (Lavoratori)	N. questionari
Agricoltore	62
Artigiano	67
Dirigente / Quadro / Impiegato	109
Insegnante	31
Operaio / Manovale	201
Marittimo	2
Pensionato	29
Casalinga	3
Altro	110
Non specificata	3
<b>Totale</b>	<b>617</b>



Per quanto riguarda la nazionalità, l’utenza “Lavoratori” si differenzia da quella “Aziende” per gli accessi di stranieri (1,5% di “Lavoratori” di provenienza Ue ed extra UE (0,1% nel 2013), contro lo 0% del settore “Aziende”).

#### Aziende

Nazionalità	N. questionari
italiana	304
Altri Paesi UE	0
Extra-UE	0
Non specificato	6
<b>Totale</b>	<b>310</b>

#### Lavoratori

Nazionalità	N. questionari
italiana	574
Altri Paesi UE	13
Extra-UE	1
Non specificato	29
<b>Totale</b>	<b>617</b>

#### Totale

Nazionalità	N. questionari
italiana	878
Altri Paesi UE	13
Extra-UE	1
Non specificato	35
<b>Totale</b>	<b>927</b>

## Sintesi dei risultati

L'indagine di Customer Satisfaction 2014 si è svolta contestualmente su tutto il territorio nazionale dal 13 al 24 ottobre, con proroga per altre due settimane fino al raggiungimento del numero minimo di questionari da rilevare per tutti e 3 i canali di raccolta.

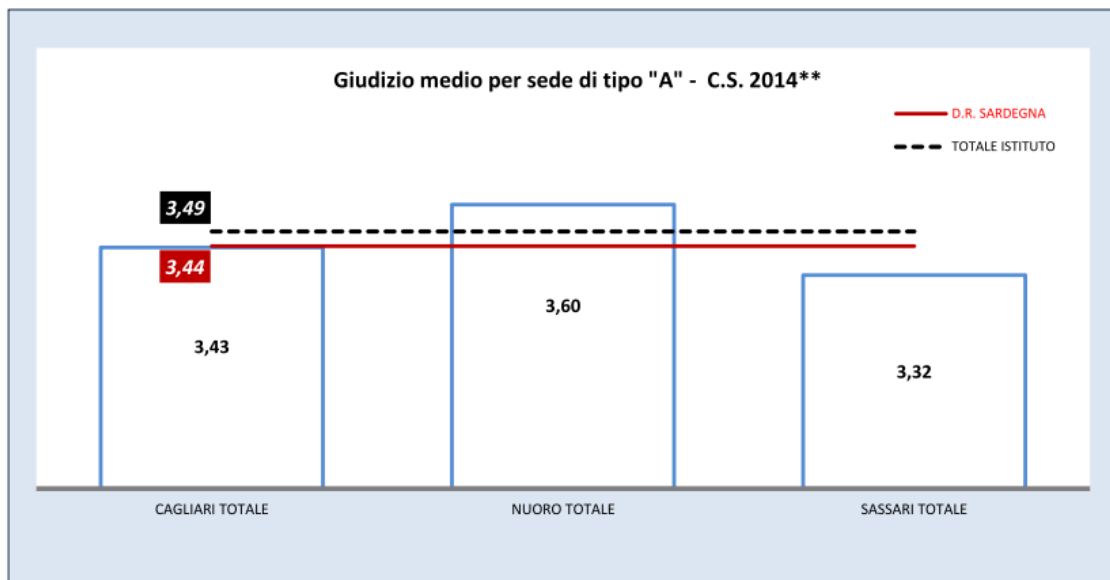
Con riguardo ai servizi erogati dal Settore Ricerca, considerato il carattere sperimentale della rilevazione, i risultati dell'indagine sono stati elaborati solo a livello d'Istituto e quindi esclusi dall'analisi territoriale.

Il giudizio medio complessivo riportato dalla regione Sardegna si attesta su un valore pari a **3,44** ed è pertanto leggermente al di sotto della media nazionale (**3,49**), e del giudizio medio regionale dell'anno precedente (**3,55**). Considerato che il valore-obiettivo è **3**, il risultato raggiunto si può comunque considerare positivo.

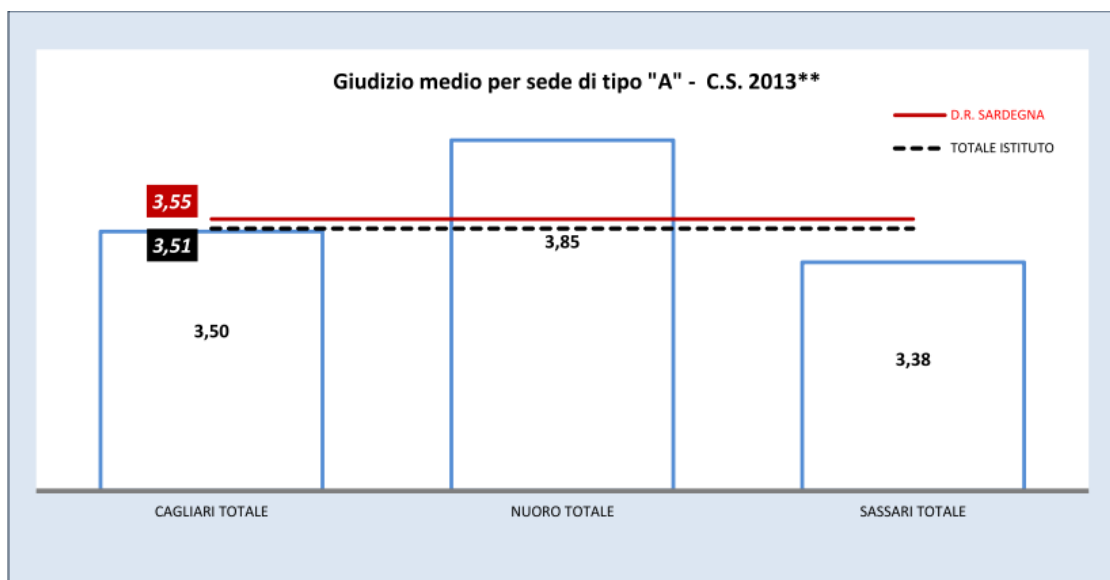
Confrontando il giudizio medio per canale emerge un certo divario tra il **3,55** relativo ai dati raccolti allo sportello e i giudizi medi registrati nelle rilevazioni effettuate tramite web mail (giudizio medio utenza Aziende: **3,17**) e contact center (giudizio medio utenza Lavoratori: **3,27**), canali sicuramente più impersonali e asettici rispetto allo sportello fisico.

Dall'analisi dei dati sotto riportati emerge che tutte le Direzioni si sono posizionate ben al di sopra del valore-obiettivo, con Nuoro che ha ottenuto un giudizio medio superiore alle medie nazionale e regionale (**3,60**), per quanto inferiore a quello del 2013 (**3,85**).

GIUDIZI MEDI ANNO 2014 PER DIREZIONE TERRITORIALE	CA	NU	SS
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,41	3,62	3,31
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,45	3,61	3,57
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,01	3,30	3,11
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,49	3,65	3,24
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,38	3,51	3,23
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,50	3,61	3,35
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>	<b>3,43</b>	<b>3,60</b>	<b>3,32</b>



(\*): Sede di tipo "A" comprensiva delle relative pertinenze (sedi di tipo "B" e "C")  
 (\*\*): Il dato della sede rappresenta la media aritmetica ponderata dei giudizi medi rilevati su ciascuna sede di tipo "A" e sulle sedi di pertinenza (tipo "B" e "C")



(\*): Sede di tipo "A" comprensiva delle relative pertinenze (sedi di tipo "B" e "C")  
 (\*\*): Il dato della sede rappresenta la media aritmetica ponderata dei giudizi medi rilevati su ciascuna sede di tipo "A" e sulle sedi di pertinenza (tipo "B" e "C")

Come si rileva dalla tabella seguente, la percentuale di giudizi negativi (espressi mediante le risposte sintetiche predefinite "Per niente d'accordo" e "Poco d'accordo") risultata ancora piuttosto bassa (4,6%), seppure maggiore del 2013 (2,7%) rispetto al valore-obiettivo stabilito in misura non superiore al **15%**. Effettuando un confronto tra i diversi valori, si nota che la maggior percentuale di giudizi negativi è stata attribuita ai servizi per la prevenzione (**10,4%**) (7,9% nel 2013): le cause sono da ricercarsi probabilmente nella scarsa conoscenza - o fruizione - di tali servizi da parte dell'utenza abituale delle sedi.

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,39	803	0,6%	4,6%	49,1%	43,6%	2,1%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, mar	3,34	800	0,4%	5,0%	48,0%	36,0%	10,6%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e i	3,60	802	1,1%	1,4%	33,5%	62,8%	1,1%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentale, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolger	3,38	801	1,4%	4,6%	35,7%	37,0%	21,3%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede	3,39	921	2,3%	4,6%	33,2%	40,4%	19,5%
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE</b>	<b>3,42</b>	<b>4.127</b>	<b>1,2%</b>	<b>4,0%</b>	<b>39,7%</b>	<b>43,9%</b>	<b>11,2%</b>
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,62	305	1,0%	2,0%	30,8%	65,2%	1,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono se	3,40	305	1,3%	4,3%	44,6%	45,2%	4,6%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,53	303	0,3%	2,6%	39,6%	54,1%	3,3%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO</b>	<b>3,52</b>	<b>913</b>	<b>0,9%</b>	<b>3,0%</b>	<b>38,3%</b>	<b>54,9%</b>	<b>3,0%</b>
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul li	3,10	297	2,0%	8,4%	38,0%	19,5%	32,0%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>3,10</b>	<b>297</b>	<b>2,0%</b>	<b>8,4%</b>	<b>38,0%</b>	<b>19,5%</b>	<b>32,0%</b>
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spa	3,44	561	1,1%	1,8%	48,7%	46,7%	1,8%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,47	562	1,2%	2,5%	43,2%	51,1%	2,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,51	559	1,3%	1,3%	41,9%	53,3%	2,3%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - SERVIZI DI SPORTELLO</b>	<b>3,47</b>	<b>1.682</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,8%</b>	<b>44,6%</b>	<b>50,4%</b>	<b>2,0%</b>
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,41	615	1,5%	2,0%	41,0%	38,9%	16,7%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,32	613	1,3%	4,4%	48,1%	36,2%	10,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,41	612	1,6%	1,6%	47,1%	42,6%	7,0%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,38</b>	<b>1.840</b>	<b>1,5%</b>	<b>2,7%</b>	<b>45,4%</b>	<b>39,2%</b>	<b>11,3%</b>
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnale	3,48	561	1,1%	2,0%	40,3%	48,3%	8,4%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenz	3,53	560	1,4%	3,4%	32,0%	54,1%	9,1%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, i	3,47	559	1,6%	2,7%	37,7%	49,0%	8,9%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,49</b>	<b>1.680</b>	<b>1,4%</b>	<b>2,7%</b>	<b>36,7%</b>	<b>50,5%</b>	<b>8,8%</b>
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>	<b>3,44</b>	<b>10.539</b>	<b>1,3%</b>	<b>3,3%</b>	<b>40,8%</b>	<b>45,4%</b>	<b>9,2%</b>

### Giudizi sugli aspetti generali di Sede

I giudizi espressi si collocano tutti al di sopra del valore-obiettivo (vedi tabella seguente). La Direzione Territoriale di Nuoro ottiene una media (**3,62**) ben superiore al valore medio regionale (**3,42**) (3,52 nel 2013) e nazionale (**3,48**).

C'è da evidenziare, comunque, che questa sezione del questionario attiene sia ad aspetti logistici (raggiungibilità della sede, servizio informazioni, ecc.), sia ad aspetti non riconducibili direttamente ai servizi di sede (utilizzo del portale istituzionale, del contact center, ecc.).

	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Cagliari e pertinenze	3,41	2.354	1,3%	3,4%	41,6%	42,1%	11,6%
Nuoro e pertinenze	3,62	710	0,7%	2,3%	28,9%	61,5%	6,6%
Sassari e pertinenze	3,31	1.063	1,3%	6,6%	42,7%	36,0%	13,4%

### Giudizi sugli aspetti specifici aziende – Rapporto assicurativo

Questa categoria di servizi registra la miglior media di giudizi a livello regionale, pari a **3,52** come nel 2013, ben al di sopra anche del giudizio medio nazionale (**3,43**). Particolarmente positivi risultano i giudizi per le DD.TT. di Nuoro e Sassari.



	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Cagliari e pertinenze	3,45	450	1,6%	3,6%	41,8%	50,4%	2,7%
Nuoro e pertinenze	3,61	119	0,0%	4,2%	29,4%	63,9%	2,5%
Sassari e pertinenze	3,57	344	0,3%	1,7%	36,9%	57,6%	3,5%

### Giudizi sugli aspetti specifici aziende – Prevenzione e sicurezza sul lavoro

I servizi per la prevenzione e la sicurezza sul lavoro sono quelli che hanno riportato il giudizio più negativo, peraltro sempre al di sopra del valore-obiettivo. Le cause sono da ricercarsi probabilmente nella scarsa conoscenza, o fruizione, di tali servizi da parte dell'utenza abituale delle sedi.

	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Cagliari e pertinenze	3,01	142	2,8%	7,7%	31,0%	14,1%	44,4%
Nuoro e pertinenze	3,30	40	0,0%	7,5%	42,5%	32,5%	17,5%
Sassari e pertinenze	3,11	115	1,7%	9,6%	45,2%	21,7%	21,7%

### Giudizi sugli aspetti specifici lavoratori – Servizi di sportello

I servizi allo sportello "Lavoratori" ottengono giudizi ben al di sopra del valore obiettivo. La D.T. di Nuoro che ha ottenuto una valutazione ancora molto positiva, risalta con un **3,65** (3,92 nel 2013), superiore anche nei confronti del valore medio nazionale (**3,58**).

	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Cagliari e pertinenze	3,49	1.018	1,5%	0,7%	44,9%	51,7%	1,3%
Nuoro e pertinenze	3,65	326	0,6%	2,8%	27,0%	68,7%	0,9%
Sassari e pertinenze	3,24	338	0,9%	4,4%	60,7%	28,7%	5,3%

### Giudizi sugli aspetti specifici lavoratori – Prestazioni economiche

Tale categoria di prestazioni ha ricevuto un giudizio leggermente inferiore rispetto ai servizi di sportello, risentendo probabilmente dello stato di particolare necessità, disagio - e quindi aspettativa - dell'utenza "Lavoratori" rispetto a una prestazione economica.

I giudizi si attestano comunque al di sopra dei valori – obiettivo.

	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Cagliari e pertinenze	3,38	1.114	1,6%	2,0%	45,8%	38,8%	11,8%
Nuoro e pertinenze	3,51	361	0,8%	2,2%	39,6%	51,8%	5,5%
Sassari e pertinenze	3,23	365	1,6%	5,2%	49,9%	28,2%	15,1%

### Giudizi sugli aspetti specifici lavoratori – Prestazioni sanitarie

Altro punto d'orgoglio (giudizio medio regionale **3,49**) (3,59 nel 2013) è il servizio reso dalle Sedi della Sardegna con le prestazioni sanitarie, valutate molto positivamente dagli utenti.

	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Cagliari e pertinenze	3,50	1.020	1,3%	2,5%	36,4%	50,3%	9,6%
Nuoro e pertinenze	3,61	324	2,2%	1,5%	29,0%	65,4%	1,9%
Sassari e pertinenze	3,35	336	0,9%	4,5%	44,9%	36,6%	13,1%

### Conclusioni

Nel redare le conclusioni, non si può non far riferimento al fatto che le strutture di questa Direzione Regionale devono garantire i livelli di servizio in un situazione che si va facendo sempre più difficile a causa della carenza di risorse umane. Al 31.12.2014, a fronte di un organico previsto di 235 unità, vi era una carenza di 35 unità, di cui 34 nelle qualifiche C e B amministrative.

Questa Direzione regionale, anche attraverso il monitoraggio dei dati raccolti tramite il sistema "emoticon", effettua una costante valutazione dei giudizi espressi dagli utenti in merito all'erogazione dei servizi di sede, intervenendo con piani di coinvolgimento delle varie strutture per garantire i tempi di risposta all'utenza.

Per quel che concerne l'accoglienza, un'attenzione particolare viene prestata nella rilevazione di eventuali criticità, con l'obiettivo di soddisfare al meglio – anche attraverso una sensibilizzazione continua della dirigenza e degli operatori di front-office - le esigenze dei cittadini che giustamente si rivolgono agli sportelli delle Unità territoriali per ottenere un servizio di qualità.

Dall'esame dei dati si può evidenziare un certo disagio per la situazione dello stabile di Sassari. In merito si rileva che è in corso il progetto di ristrutturazione che, seppure nel giro di alcuni anni, potrà porre rimedio.