

DIREZIONE REGIONALE UMBRIA
UFFICIO P.O.C. /Organizzazione-Auditing

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

RELAZIONE

Sede di PERUGIA

(comprese le Sedi di FOLIGNO e CITTA' DI CASTELLO)

e

Sede di TERNI

(compresa la Sede di ORVIETO)

C.S. ottobre 2011

L'INDAGINE A LIVELLO REGIONALE

PREMESSA METODOLOGICA

L'indagine di Customer Satisfaction, volta a conoscere per l'anno 2011 la valutazione e, conseguentemente, il grado di soddisfazione degli utenti, ha coinvolto tutte le Sedi dell'Istituto dislocate sul territorio nazionale, attraverso l'attivazione di diversi canali di raccolta dati.

L'intero processo di rilevazione si conclude con l'individuazione dei punti di forza e degli aspetti di criticità evidenziati dalle valutazioni dell'utenza (vale a dire giudizi inferiori al **valore obiettivo 3** pari ad "**abbastanza soddisfatto**"), per essere assunti, questi ultimi, quali input per la progettazione di servizi più aderenti alle esigenze dell'utenza stessa, attraverso la messa a punto delle opportune iniziative di miglioramento, sia a livello centrale che locale.

La rilevazione del 2011 è stata rivolta ai lavoratori ed ai datori di lavoro che nel corso dell'anno hanno fruito dei servizi INAIL almeno una volta.

Sulla base delle valutazioni statistiche e della dimensione del portafoglio utenti (Lavoratori e Aziende) è stata determinata la dimensione campionaria per ognuna delle Sedi di tipo A, B e C.

Si sottolinea a tale riguardo che, al fine di garantire risultati maggiormente rappresentativi della realtà e della popolazione interessata, **per l'indagine del 2011, è stata ampliata la numerosità campionaria**, tenendo sempre in considerazione l'eterogeneità della popolazione medesima.

Lo strumento di raccolta dei dati, come sempre, è rappresentato da un questionario parzialmente diversificato in funzione della tipologia di utenza, "Aziende" e "Lavoratori" (e compilato in forma anonima, nel rispetto della privacy).

I questionari utilizzati per la rilevazione sono stati somministrati, come in passato, attraverso **tre canali** :

- **Sportello** - nelle Sedi di tipo A, per entrambe le categorie "Lavoratori" e "Aziende". Il campione è risultato costituito dagli utenti che si sono presentati in Sede durante il periodo di rilevazione;
- **Mail-Web** - nelle Sedi di tipo A e B, rivolto alla sola categoria "Aziende", registrate nel portale per l'utilizzo dei servizi telematici o delle quali comunque si

disponeva dell' indirizzo di posta elettronica;

- **Contact Center telefonico** - in tutte le Sedi, rivolto alla sola categoria "Lavoratori", estrapolati tra gli utenti di cui si disponeva il recapito telefonico.

Essendo il canale telefonico l'unica fonte di raccolta per le Sedi più piccole (tipo C), è stata data priorità di chiamata agli utenti che si sono rivolti a questa tipologia di Sede fino al raggiungimento del numero minimo fissato per la numerosità campionaria.

La raccolta e l'inserimento dei dati nell'applicativo informatico - uguale per i tre canali di rilevazione - sono avvenute con diverse modalità; in dettaglio:

- per lo **sportello fisico**, i questionari sono stati compilati dall'utenza (con o senza assistenza) su copia cartacea ed inseriti nel suddetto applicativo;
- per il canale **web-mail**, il questionario è stato inserito direttamente on line dall'utente dopo aver ricevuto una mail di notifica al suo indirizzo di posta elettronica;
- per il **Contact Center telefonico**, i dati del questionario sono stati raccolti mediante intervista telefonica da parte degli operatori del C.C. ed inseriti dagli operatori stessi nell'applicativo.

Per l'indagine del 2011, le operazioni di raccolta sono state condotte contestualmente su tutto il territorio nazionale nella settimana dal 3 al 7 ottobre e sono proseguite fino al 31 ottobre per i canali che non avevano raggiunto il target minimo di rilevazione stabilito.

I risultati delle Sedi in osservazione sono stati aggregati dalla DC SIT ed analizzati dalla Consulenza Statistico Attuariale che li ha riassunti in **prospetti** per evidenziare gli **esiti a livello di Istituto, di Direzioni Regionali e di Sedi A che - diversamente dal passato - comprendono anche le Sedi di pertinenza di tipo B e C.**

Ciascun prospetto rende conto del giudizio medio sui servizi erogati dall'INAIL a livello di singolo aspetto, con diverse evidenze suddivise per canale di rilevazione e per categoria di utente.

E' utile ricordare, inoltre, che nella fase di analisi dei dati la risposta "**non so**", è stata elaborata come giudizio non espresso, pari al dato mancante, in quanto l'utente scegliendo tale opzione ha manifestato la sua incapacità ad esprimere un giudizio.

L'**obiettivo** dell'Istituto, come detto sopra, è fissato sul **valore 3** che è associato alla risposta "**abbastanza soddisfatto**".

I RISULTATI

Gli indicatori di performance stabiliti ai fini del miglioramento sono, anche per il 2011, la **media almeno = 3** e la **percentuale di giudizi negativi** (per niente e poco soddisfatto) **non superiore al 15%**.

L'indagine è stata rivolta, su base campionaria, agli utenti che hanno usufruito dei servizi erogati presso le sedi Inail nel periodo preso a riferimento, appartenenti ad una delle seguenti tipologie e relative categorie:

- **utenza "lavoratori":**
 - Infortunato
 - Affetto da malattia professionale
 - Titolare di rendita
 - Delegato di inf./Affetto MP/Tit. rendita
 - Patronato
 - Altro
 - Non specificata
- **utenza "aziende":**
 - Azienda/Datore di lavoro
 - Consulente
 - Incaricato di Associazione di categoria
 - Fattorino/Commesso
 - Altro
 - Non specificata

Per quanto riguarda l'analisi dei risultati, **il giudizio medio** registrato **a livello di Istituto** sul complesso dei servizi erogati nell'anno 2011 è pari a **3,38**; il risultato ottenuto, quindi, risulta più elevato rispetto a quello di 3,32 dell'anno 2010.

Il valore medio dell'ultimo anno rappresenta la sintesi dei valori medi rilevati sui tre canali utilizzati che, anche singolarmente, risultano comunque superiori al valore obiettivo d'Istituto (nello specifico: 3,12 sul canale mail-web, 3,52 sul canale sportello e 3,11 sul canale Contact Center).

A livello Regionale, il giudizio medio rilevato si colloca su un valore pari a **3,39**; l'Umbria, pertanto, si posiziona su un livello leggermente più alto - seppure con una minima differenza - rispetto alla media nazionale.

Entrando nel dettaglio dei giudizi espressi per **entrambe le Sedi provinciali, il giudizio medio complessivo** registrato (media dei giudizi medi di tutte le Unità facenti capo a ciascuna delle due province) **risulta ampiamente superiore al valore obiettivo 3**:

- **TOTALE ISTITUTO** (media delle medie di tutte le Regioni) : **3,38**
- **TOTALE UMBRIA** (media delle medie delle Sedi Provinciali) : **3,39**
- **Sede di Perugia** (comprese le Sedi di Foligno e Città di Castello) : **3,35**
- **Sede di Terni** (compresa la Sede di Orvieto) : **3,51**

I dati rilevati confermano il **costante andamento di crescita della soddisfazione dell'utenza**, in progressione negli anni, a tutti i livelli (nazionale, regionale e provinciale), come evidenziato nella tabella sottostante. Merita sottolineare inoltre che, per la prima volta nell'anno 2011, sia l'Umbria complessivamente, che la Sede provinciale di Terni, hanno raggiunto risultati superiori rispetto alla media nazionale.

CONFRONTO STORICO - MEDIA GIUDIZI COMPLESSIVI

	ITALIA	UMBRIA	PERUGIA (Provincia)	TERNI (Provincia)
2004	3,07		2,94	
2005	3,13			
2006	3,18			3,05
2009	3,22		3,15	
2010	3,32	3,28	3,25	3,32
2011	3,38	3,39	3,35	3,51

D.R. UMBRIA

(dati complessivi)

Al di là del giudizio medio, per quanto riguarda gli indicatori di performance valorizzati ai fini dell'indagine, ovvero :

- **ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO**

- **SERVIZI PER LE AZIENDE**
- **SERVIZI PER I LAVORATORI-prestazioni economiche**
- **SERVIZI PER I LAVORATORI- prestazioni sanitarie**

va evidenziato come tutti quanti registrino, a livello aggregato, valutazioni medie superiori al valore obiettivo 3.

Vanno menzionati, in particolare i giudizi che interessano il rapporto diretto dell'utenza con il personale delle Strutture indagate che, sia in termini di **cortesìa e disponibilità (media regionale 3,64)**, sia in termini di **competenza e professionalità (media regionale: area lavoratori 3,47 e area aziende 3,63)**, si posizionano ampiamente sopra il valore obiettivo definito.

Sempre su un valore superiore a quello considerato come obiettivo, si attesta - mediamente- a livello regionale, il giudizio che riguarda **la disponibilità del personale sanitario (3,31)** .

Un altro indicatore significativo rispetto alla qualità del servizio reso in termini di efficacia ed efficienza, è rappresentato dal gradimento dell'utenza in ordine ai **tempi di erogazione dei servizi** dove viene espresso, a livello regionale, un giudizio medio positivo sia sul versante lavoratori (**3,27**), sia sul versante aziende (**3,44**).

SEDI PROVINCIALI DI PERUGIA E TERNI

(i dati comprendono anche le Sedi del territorio di riferimento)

Un primo raffronto dei **dati disaggregati per singola Sede provinciale**, fa emergere alcune considerazioni che possono così essere riassunte:

Aspetti generali del servizio - ovvero quelli sui quali trasversalmente si sono espresse entrambe le tipologie di utenza (aziende e lavoratori) :

- gli utenti delle **Sedi provinciali di Perugia e Terni** – che sono stati interpellati con tutte le modalità di rilevazione, ovvero tramite somministrazione "fisica" del questionario, web-mail (aziende) e contact-center (lavoratori) - si sono espressi in maniera piuttosto diversificata (i giudizi medi rilevati, infatti, sono pari rispettivamente a **3,36** e **3,51**).

E' soprattutto **l'utenza del territorio di Perugia** a far emergere in modo significativo **un'area da migliorare** rappresentata dalla **"disponibilità di informazioni al numero telefonico della Sede"** (il giudizio medio per il territorio di Perugia è infatti di 3,18, mentre quello per la zona di Terni risulta pari a 3,36).

Aspetti specifici servizi alle Aziende - ovvero con domande rivolte specificatamente alla categoria di utenti "Aziende" per i servizi afferenti allo specifico processo di lavoro:

- gli utenti delle **Sedi del territorio provinciale di Perugia** hanno espresso, mediamente, un **giudizio inferiore** rispetto a quello palesato dall'utenza della Provincia di Terni (**3,45** rispetto a **3,50**).

Aspetti specifici servizi ai Lavoratori - ovvero con domande rivolte specificatamente alla categoria di utenti "Lavoratori" per i servizi afferenti allo specifico processo di lavoro:

- anche per tale indicatore le **Sedi di Terni ed Orvieto** hanno ricevuto il **giudizio medio complessivo più alto (3,52)**, mentre per le Sedi di **Perugia, Foligno e Città di Castello** l'utenza si è espressa meno favorevolmente (**3,30**).

Aspetti specifici servizi ai Lavoratori - Prestazioni sanitarie - ovvero con domande rivolte specificatamente alla categoria di utenti "Lavoratori" per i servizi erogati dai Centri Medico-Legali delle singole strutture :

- gli utenti della Provincia di **Terni** hanno espresso un giudizio medio complessivo di **3,51**, mentre quelli della Provincia di **Perugia** hanno fatto attestare un valore **inferiore**, pari cioè a **3,30**.

SEDE PROVINCIALE DI PERUGIA

DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Il campione complessivo di utenti (interpellati con tutte e tre le modalità di rilevazione) è stato pari a n. 447: 180 aziende e 267 lavoratori.

Le tipologie di utenti più "qualificati", in quanto più numerosi all'interno del campione esaminato, sono:

- per la categoria Aziende : i Consulenti del Lavoro (67,8%) i datori di lavoro (24,4%).
- per la categoria Lavoratori : gli Infortunati (60,30%).

Al riguardo si può rilevare che la gran parte dell'utenza Aziende (il 42,3%) e una parte considerevole degli utenti Lavoratori (il 27,8%) preferiscono rivolgersi allo sportello; a tali percentuali, poi, deve aggiungersi un 34,6% di assicurati che si recano in sede per fruire di prestazioni medico legali.

I dati confermano, come già sottolineato nelle precedenti indagini, che nonostante vi sia stata negli ultimi tempi una notevole implementazione dei servizi virtuali - soprattutto nel settore

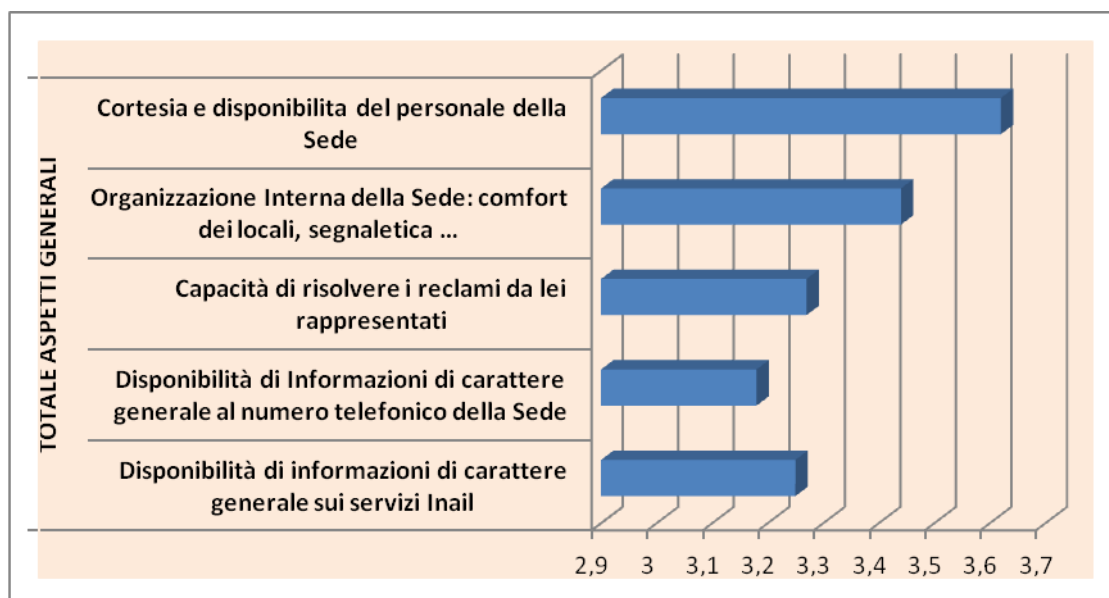
Aziende - l'utenza preferisce ancora la relazione interpersonale.

IL GIUDIZIO COMPLESSIVO

Il **giudizio medio complessivo della Sede di Perugia (comprese le Sedi di Foligno e Città di Castello) pari a 3,35** si posiziona, come detto sopra, lievemente al di sotto del valore medio d'Istituto (3,38). Positivi sono comunque tutti i giudizi medi attribuiti ai servizi oggetto dell'indagine:

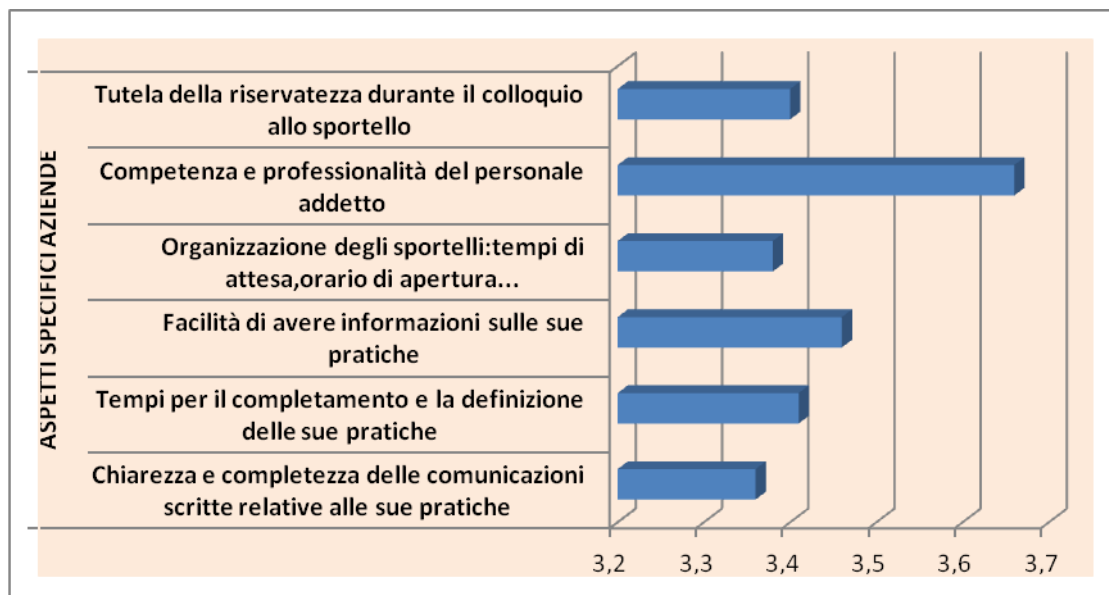
- **Giudizio sugli aspetti generali del servizio: 3,36,**

con una punta di eccellenza di **3,62** in merito alla **"cortesia e disponibilità del personale"** e la media più bassa registrata per la **"disponibilità di informazioni telefoniche"** di **3,18**;



- **Giudizio sui servizi per le AZIENDE: 3,45,**

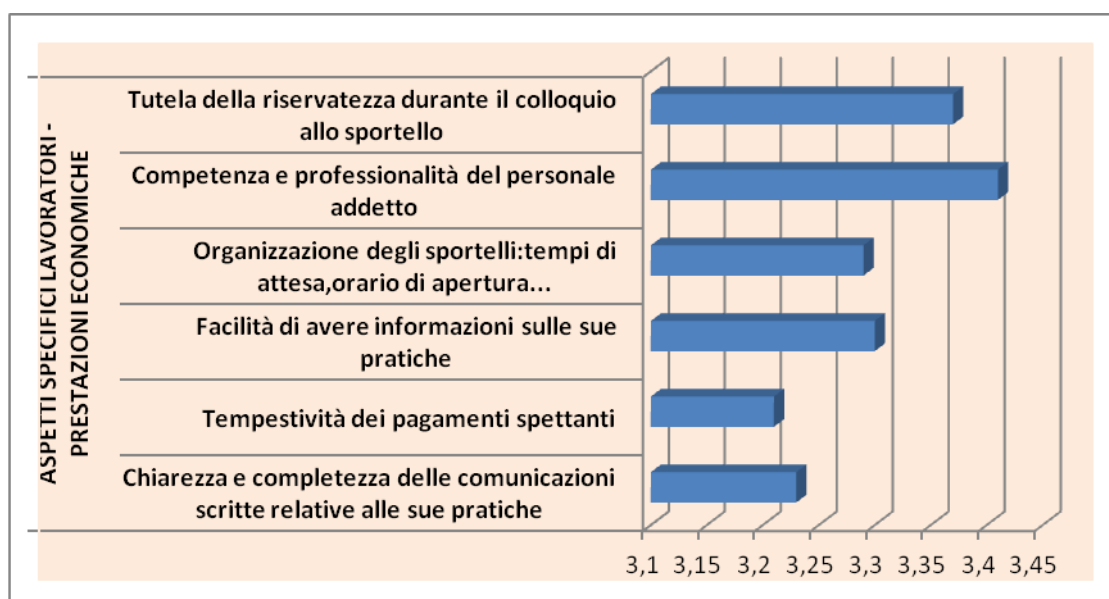
con un **valore minimo pari a 3,36** - all'interno della macrocategoria - in corrispondenza della domanda **"chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche"** ed uno **massimo di 3,66**, in riferimento alla domanda **"competenza e professionalità del personale addetto"**.



Un punto d'attenzione sul versante Aziende meritano anche i giudizi espressi dai **Fattorini/Commessi** che, pur non avendo una rilevanza numerica significativa (n. 5), hanno espresso una **valutazione non sufficiente** in merito alla completezza/chiarzza delle informazioni richieste. Tale valutazione, peraltro, facendo registrare un valore negativo di **2,80**, sia in ordine alla **"capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati"**, sia sul versante della **"chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche"**, ha comunque inciso in senso sfavorevole sulle medie rilevate.

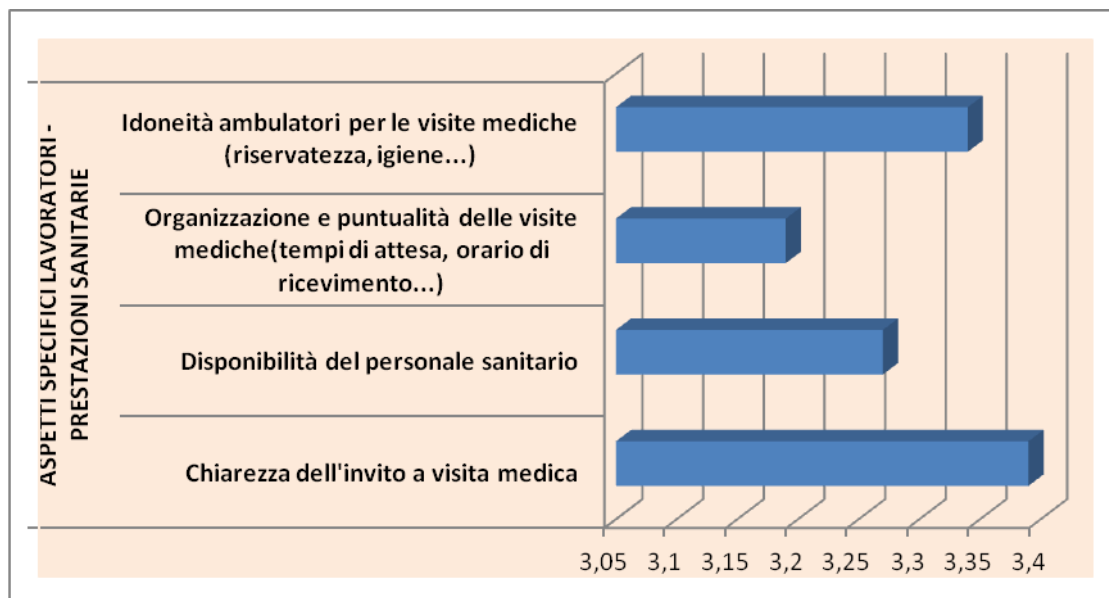
- Giudizio sui servizi per i LAVORATORI - area infortuni: 3,30,

con il giudizio meno favorevole relativamente alla **"tempestività dei pagamenti spettanti (3,21)** ed un gradimento maggiore in merito alla **"competenze e professionalità del personale addetto" (3,41)**;



- Giudizio sui servizi per i LAVORATORI - area sanitaria: 3,30,

con il punteggio più scarso registrato per il quesito "organizzazione e puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento)" (3,19) e quello più alto riguardante, invece, la "chiarezza dell'invito a visita medica" (3,39).



SEDE PROVINCIALE DI TERNI

DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Il campione complessivo di utenti (interpellati con tutte e tre le modalità di rilevazione) è stato pari a n. 142: 55 aziende e 87 lavoratori.

Anche per la Sede provinciale di Terni, le tipologie di utenti più "qualificati", perché più numerosi all'interno del campione esaminato, sono:

- per la categoria Aziende : i Consulenti del Lavoro (60%) e Datori di lavoro (25,5%)
- per la categoria Lavoratori : gli Infortunati (67,8%) e i Titolari di rendita (12,6%).

Anche presso la provincia di Terni si può rilevare che la gran parte dell'utenza Aziende (il 43,3%) e una parte considerevole degli utenti Lavoratori (32,6%) preferiscono rivolgersi allo sportello; a tali percentuali, poi, deve aggiungersi un 28,4% di utenti lavoratori che si è recato in Sede per fruire di prestazioni medico legali ed un 34,7% che lo ha fatto per altri motivi.

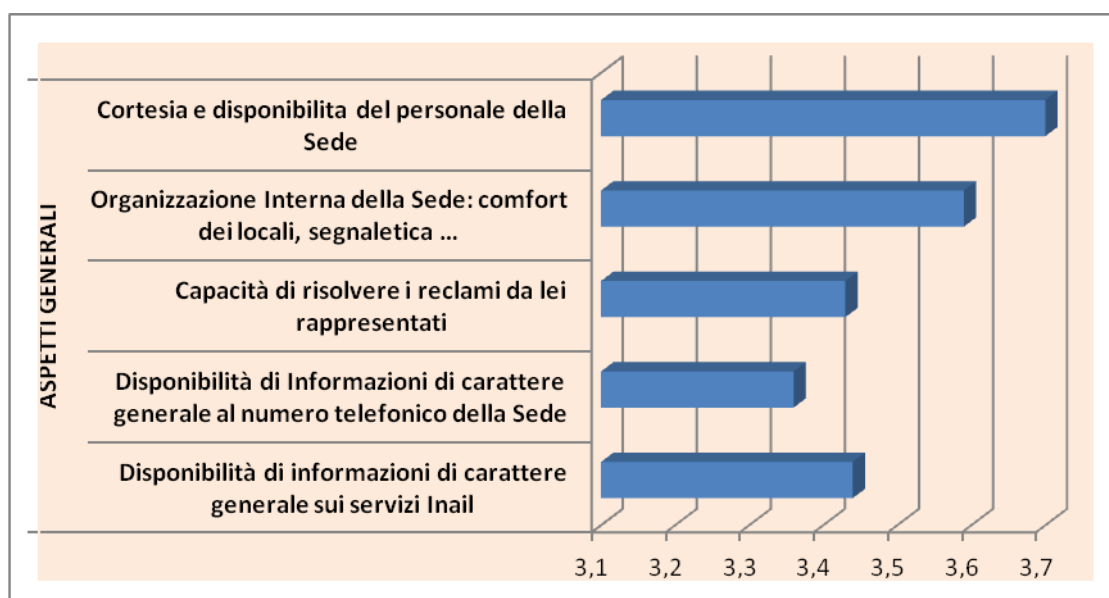
IL GIUDIZIO COMPLESSIVO

Il **giudizio medio complessivo registrato dalla Sede di Terni - compresa la Sede di Orvieto** - si attesta su un valore positivo di **3,51**, superiore rispetto al valore medio d'Istituto (3,38).

Positivi sono tutti i giudizi medi attribuiti ai servizi oggetto dell'indagine:

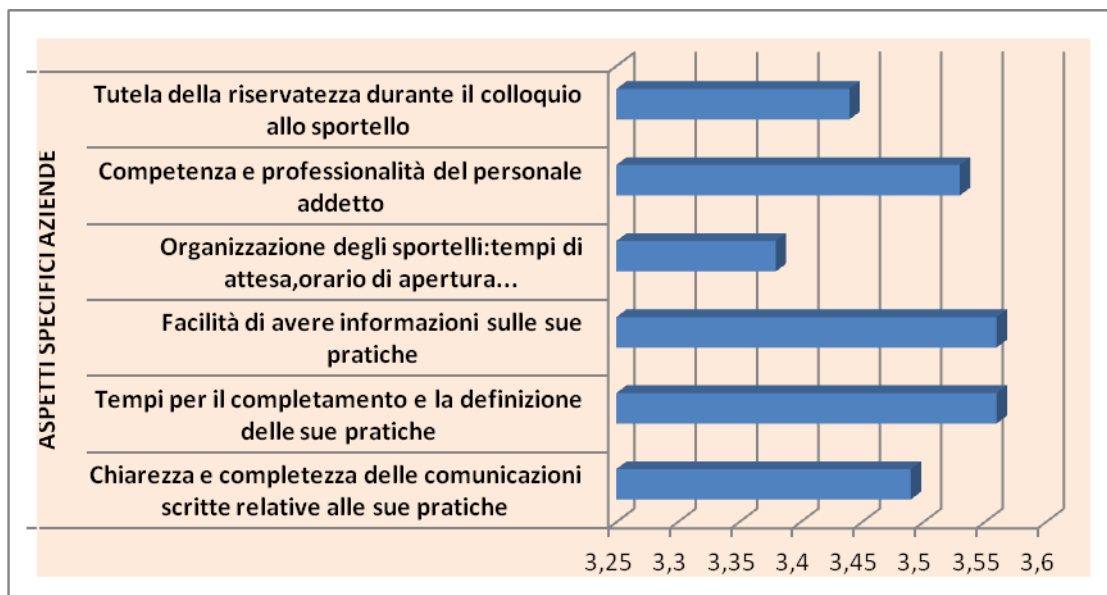
- **Giudizio sugli aspetti generali del servizio: 3,51,**

con una **punta di eccellenza di 3,70** in merito alla **"cortesia e disponibilità del personale"** e la **media più bassa di 3,36**, registrata per la **"disponibilità di informazioni telefoniche"**; ciò a conferma delle problematiche rilevate nei suggerimenti proposti e della analoga tendenza registrata presso la Sede provinciale di Perugia;



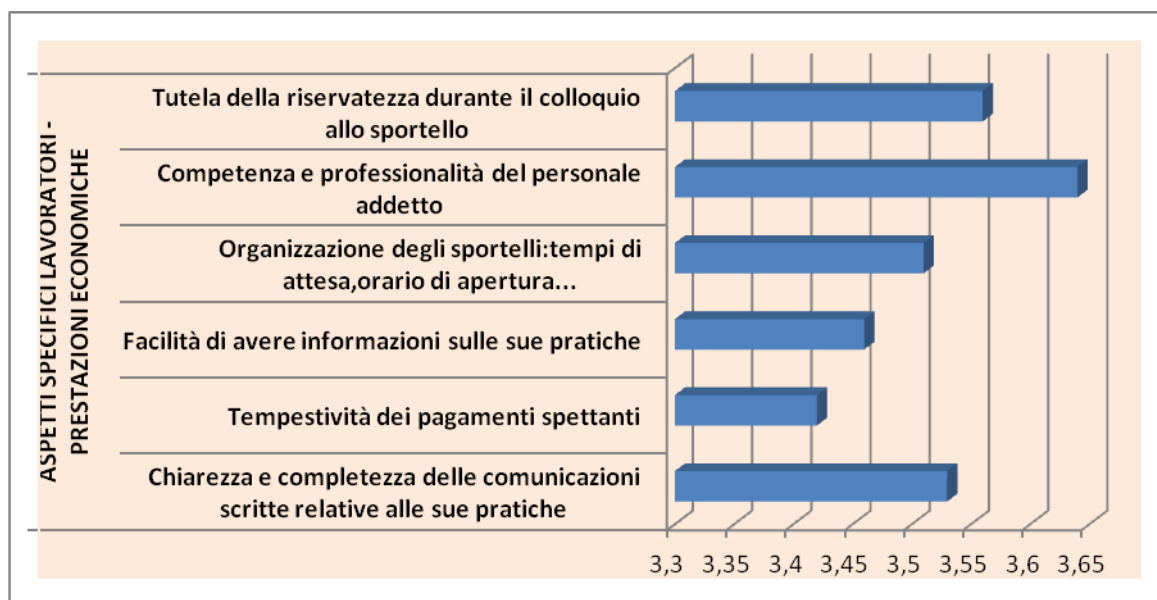
- **Giudizio sui servizi per le AZIENDE: 3,50,**

dove il valore **minimo di 3,38** viene rilevato in corrispondenza della domanda **"organizzazione degli sportelli: tempi di attesa, orario di apertura"** e quello **massimo (3,56)** in relazione alle domande relative ai **"tempi per il completamento e definizione"** ed alla **"facilità di avere informazioni"** in merito alle proprie pratiche;



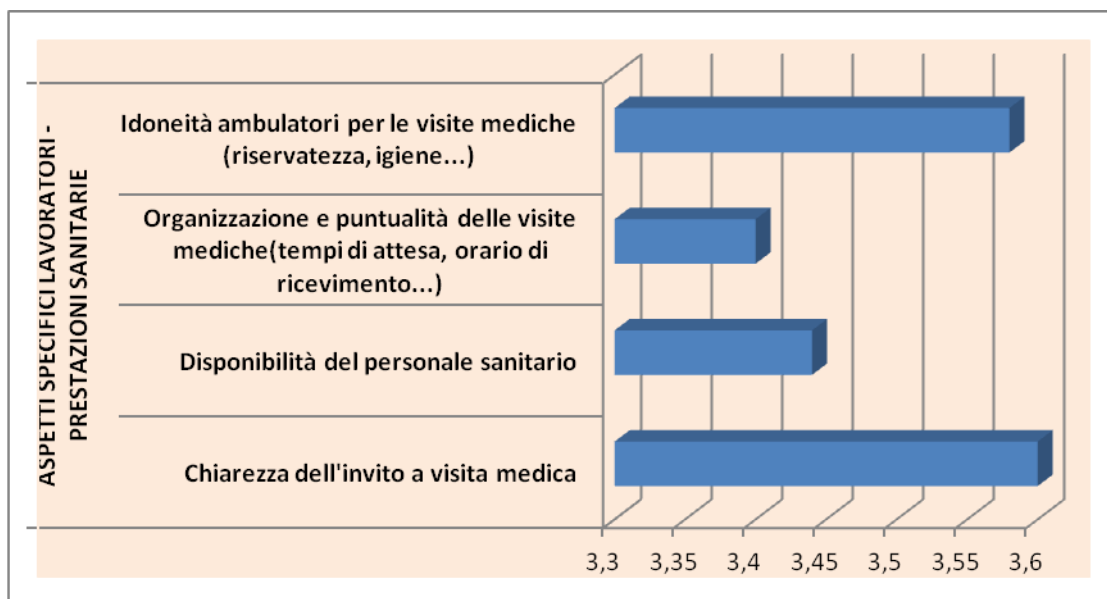
- Giudizio sui servizi per i LAVORATORI - area infortuni: 3,52,

dove il punteggio minimo rappresentato dalla voce **“tempestività dei pagamenti spettanti” (3,42)** e quello massimo di **3,64**, riguardante la **“competenza e professionalità del personale addetto”**, confermano lo stesso andamento registrato presso la Sede di Perugia, anche se con valori più alti.



- Giudizio sui servizi per i LAVORATORI - area sanitaria: 3,51,

dove l' **“organizzazione e puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento)”** ha registrato il punteggio più scarso **(3,40)** - come rilevato anche tra i suggerimenti -, mentre la **“chiarezza dell'invito a visita medica”** si è attestata sul valore più alto della specifica categoria **(pari a 3,60)**.



Si osserva inoltre che, per tutte le tipologie di servizi offerti dalla Sede di Terni e da quella di Orvieto, in generale, non si registrano utenti **“per niente soddisfatti”** tranne che per una minima percentuale - pari al **1,1%** di rispondenti **su un campione di 87 utenti** - con riferimento alla specifica **domanda “facilità di avere informazioni sulle sue pratiche”**, relativamente agli **“Aspetti specifici Lavoratori - prestazioni economiche”**.