

1. INTRODUZIONE

1.1. Obiettivi dell'indagine.

L'indagine condotta dall'Istituto diretta a conoscere, la valutazione ed il gradimento dell'utenza riguardo ai servizi erogati dall'Inail, con particolare riferimento ad aspetti generali nonché a tre servizi specifici: prestazioni economiche, rapporti con le aziende prestazioni sanitarie

Nel 2011, l'appuntamento annuale dell'indagine di *Customer Satisfaction* (C.S.) si è svolto contestualmente su tutto il territorio nazionale nella settimana dal 3 al 7 ottobre

Complessivamente sono stati raccolti **154 questionari, di cui 51 nel settore Aziende e 103 nel settore Lavoratori**. Il principale canale di raccolta è stato lo sportello fisico delle Sedi con una percentuale di questionari ottenuti del 64,9% sul totale, seguito poi dal canale telefonico, 21,4 % e dal canale web 13,6%

I questionari prevedevano una prima parte generale comprendente le domande relative ai dati socio-demografici ed alla valutazione degli aspetti generali del servizio e una seconda parte specifica, dedicata ai servizi specifici forniti rispettivamente all'utenza Aziende (prestazioni assicurative) e all'utenza Lavoratori (prestazioni economiche e prestazioni sanitarie).

Il questionario permette all'utenza di esprimere un giudizio scegliendo fra 4 opzioni: per niente soddisfatto/poco soddisfatto /abbastanza soddisfatto /molto soddisfatto

Alle singole opzioni, in sede di elaborazione statistica, è stato attribuito un punteggio da 1 a 4e.

L'elaborazione dei dati di Customer Satisfaction è stata effettuata dalla Consulenza Statistico Attuariale.

Descrizione del campione

Categoria (Aziende)	Numero di questionari
<i>Datore di lavoro</i>	15
<i>Consulente del lavoro</i>	23
<i>Incaricato di Ass. di categoria</i>	4
<i>Fattorino / commesso</i>	1
<i>Altro</i>	8
<i>Non specificata</i>	-
Totale	51

Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
<i>Infortunato</i>	72
<i>M.P.</i>	2
<i>Titolare di Rendita</i>	15
<i>Delegato di Inf/affetto MP/Tit. rendita</i>	5
<i>Patronato</i>	7
<i>Altro</i>	2
<i>Non specificata</i>	-
Totale	103

Giudizio complessivo medio

La seguente tabella riepilogativa permette di visualizzare immediatamente il *trend* dei giudizi degli utenti rispetto alle valutazioni dello scorso anno e rispetto a quanto emerso su scala nazionale

Infatti:

- nella prima colonna, la media dei giudizi riportati dalla Sede di Aosta nel corso della rilevazione del 2011;
- nella seconda colonna, il numero di questionari sulla scorta dei quali è maturata la valutazione;
- nella terza colonna viene evidenziato il giudizio medio riportato l'anno precedente;
- nell'ultima colonna viene invece riportata la media nazionale del 2011.

RIEPILOGO COMPLESSIVO	Media Giudizi Aosta	Numero Rispondenti Aosta	Media Aosta 2010	Media Nazionale 2011
<i>TOT1.4) Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...</i>	3,36	152	3,42	3,26
<i>TOT1.5) Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede</i>	3,36	152	3,40	3,16
<i>TOT1.6) Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati</i>	3,56	152	3,44	3,33
<i>TOT1.10-1.11) Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...</i>	3,52	146	3,47	3,36
<i>TOT1.11-1.12) Cortesia e disponibilita del personale della Sede</i>	3,64	142	3,71	3,61
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,48		3,50	3,35
<i>AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,40	51	3,38	3,30
<i>AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche</i>	3,59	51	3,54	3,35
<i>AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,53	50	3,53	3,34
<i>AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	3,22	51	3,51	3,20
<i>AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,68	51	3,58	3,52
<i>AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,67	51	3,60	3,41
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,51		3,52	3,35
<i>LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,44	103	3,36	3,34
<i>LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti</i>	3,56	102	3,47	3,34
<i>LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,56	102	3,58	3,43
<i>LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	3,43	101	3,45	3,31
<i>LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,64	100	3,76	3,54
<i>LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,55	101	3,45	3,47
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,53		3,52	3,41
<i>LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica</i>	3,48	100	3,47	3,45
<i>LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario</i>	3,54	101	3,60	3,47
<i>LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)</i>	3,37	101	3,39	3,29
<i>LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)</i>	3,44	100	3,23	3,47
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,46		3,42	3,42
GIUDIZIO COMPLESSIVO (*)	3,50		3,49	3,38

(*) Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei rispondenti pesata con i valori della scala di misurazione

- Valori superiori a 3,5 – prossimi al giudizio “Molto”
- Valori compresi tra 3,10 e 3,50 prossimi ai risultati rilevati a livello nazionale
- Valori inferiori o uguali a 3,10 – prossimi al giudizio “Abbastanza”
- Valori inferiori a 3 – sotto il livello di performance atteso dall’Istituto

Il giudizio complessivo medio sui servizi erogati dalle Sedi è ampiamente positivo: presso la Sede di Aosta si rileva un giudizio medio complessivo pari a 3,50.

Considerato che a livello nazionale il giudizio medio espresso è pari a **3,38** la valutazione dichiarata dagli utenti della Direzione Regionale di Aosta è risultata particolarmente soddisfacente.

Si osserva inoltre che, la precedente rilevazione 2010 ha evidenziato un giudizio complessivo medio di **3,49**; pertanto la soddisfazione dell’utenza nel 2011 risulta ulteriormente migliorata; il dato appare significativo soprattutto alla luce della maggiore rilevanza della numerosità campionaria: il dato del 2011 è maturato sulla scorta di 154 questionari, mentre nel 2010 erano stati 121.

CONCLUSIONI

La rilevazione del 2011 conferma l'esito particolarmente positivo raggiunto già nel 2010, collocando la Sede di Aosta a livelli di giudizio superiori alla media nazionale.

Deve essere sottolineato che, rispetto al 2010, è aumentato il numero di soggetti partecipanti alla valutazione, con un incremento da 121 a 154 questionari; eppure, il giudizio finale è rimasto sostanzialmente inalterato, anzi si rileva un lieve miglioramento della valutazione media complessiva, da 3,49 a 3,50.

Nessuna voce ha ricevuto una valutazione inferiore alla soglia di 3,00; inoltre, le criticità evidenziate e i suggerimenti liberamente avanzati dall'utenza attengono inoltre ad aspetti sui quali la Sede non può intervenire direttamente (la presenza di parcheggi gratuiti) o in relazione ai quali l'insoddisfazione dell'utenza scontra con le esigenze organizzative dell'Istituto (necessità di prediligere il canale telematico rispetto all'assistenza tramite telefono e/o sportello).