



il Patronato della CGIL

Toscana



Istituto
di Ricerche
Economiche
e Sociali

Il lavoro dell'INCA Toscana

Una indagine fra gli utenti sulla qualità dei servizi

Edizione 2013

Di Franco Bortolotti

Dicembre 2013

Indice

Premessa	p. 3
Obiettivo	p. 3
Composizione del campione	p. 3
Risultati di gradimento	p. 5
Canale di conoscenza	p. 9
Appendice - Gradimento degli Utenti Inca: dati provinciali	p. 10

Premessa

L'Inca Cgil della Toscana persegue una precisa politica della qualità, per la quale consegue una specifica certificazione (Dasa-Register). Tale politica è volta a migliorare il gradimento del cliente/utente nell'ambito della soddisfazione dei suoi diritti, ad assicurare un controllo multilivello sui risultati delle prestazioni, a considerare e risolvere ogni reclamo, a fidelizzare l'utente, a migliorare la propria reputazione, ad operare con flessibilità per rispondere a richieste personalizzate, a migliorare gli standard lavorativi monitorando le fasi di realizzazione delle prestazioni, a disporre di personale formato e competente, a garantire il flusso delle informazioni interne, ad applicare le disposizioni in tema di ambiente e sicurezza, a conformarsi alle norme UNI EN ISO 9001, a definire e soddisfare gli obiettivi per la qualità.

L'analisi che segue scaturisce dunque dalle esigenze della politica della qualità di Inca e dalla volontà di migliorare ulteriormente l'efficacia del servizio.

Questa ricerca, realizzata dall'Inca Toscana è curata dai ricercatori di Ires Toscana.

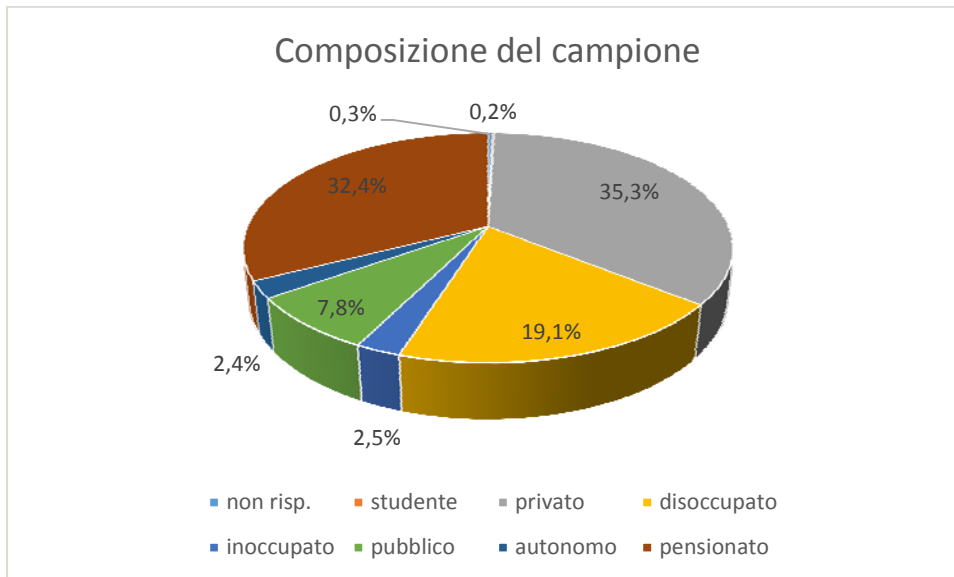
Obiettivo

L'analisi condotta nel 2013 sulla base di una specifica rilevazione CATI (Computer Aided Telephonic Interviewing) eseguita da Ires Toscana non è comparabile in tutti i dettagli con quella realizzata l'anno precedente; tuttavia lo schema seguito, pur in presenza di uno schema di lavoro più semplice, la rende sostanzialmente comparabile con quella precedente. E' stato in particolare mantenuto non solo lo schema di rilevazione del gradimento dei vari aspetti organizzativi e strutturali sulla scala numerica 1-4 (dove 4 rappresenta il massimo gradimento rispetto ad un minimo di 1, e quindi implicitamente si considerano le risposte 1-2 come "insufficienti" e 3-4 come "sufficienti"), ma anche la specifica degli aspetti considerati, in modo che il monitoraggio del gradimento dei servizi da parte degli utenti mantenga le categorie già adottate l'anno precedente.

Composizione del campione

La rilevazione è stata quest'anno realizzata in sole tre province, concentrandosi su alcuni tipi di pratiche (ASPI-Miniaspi, danni, pensione) e dunque di utenza, ritenute di significato strategico da Inca Cgil Toscana; è comunque notevole il fatto che, sebbene sia stato sostanzialmente ristretto l'universo di riferimento, alcune sue caratteristiche si mantengono non troppo diverse da quelle dell'anno precedente, a riprova della ragionevolezza del lavoro di riduzione dell'universo operato.

La maggioranza relativa degli intervistati è costituita da lavoratori dipendenti del settore privato (35%), seguiti dai pensionati (32%) e dai disoccupati (19%). Un altro 8% è costituito da dipendenti del settore pubblico. Appaiono residuali gli ulteriori raggruppamenti di persone non attive (3%), lavoratori autonomi (2%), studenti e non risposte (in tutto meno dello 0,5%).



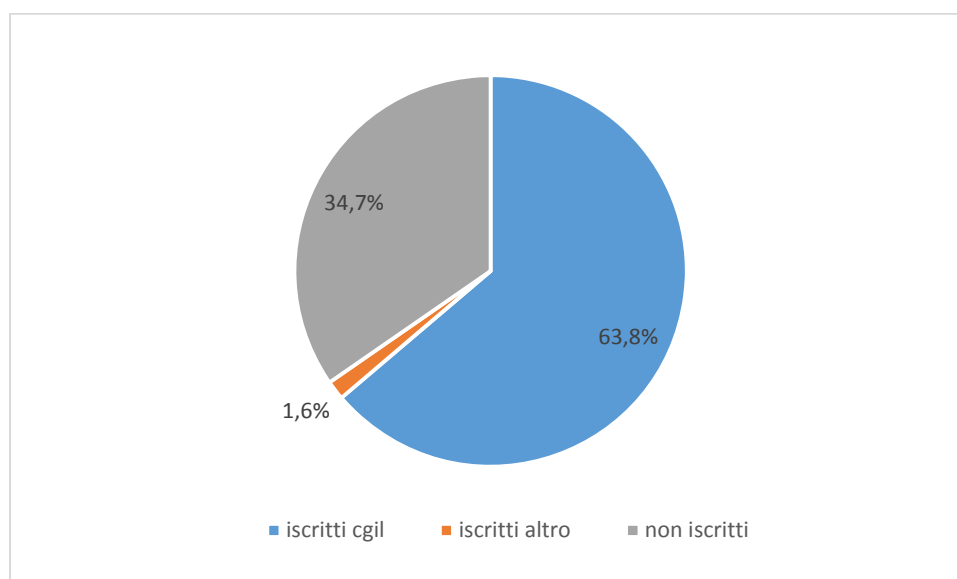
La maggioranza degli utenti (59,2%) è costituita da donne; gli uomini sono il 40,8%. L'età media degli utenti Inca intervistati non è elevata, in quanto l'indirizzamento della rilevazione su alcuni tipi di pratiche fa sì che sia poco presente la fascia più anziana: solo il 5,5% del campione ha più di 65 anni; ben il 45,1% ha fra 36 e 55 anni, il 35% ha da 56 a 65 anni.

Composizione del campione per fasce d'età

Fino a 25 anni	3,3%
Da 25 a 35 anni	11,7%
Da 36 anni a 55 anni	45,1%
Da 56 anni a 65 anni	35,0%
66 anni e oltre	5,5%
Totale	100,0%

La percentuale di stranieri intervistata è piuttosto bassa (1,1%), con una leggera prevalenza di romeni, A parte la tradizionale sottorappresentazione degli stranieri nei campioni telefonici in genere, il tipo di pratiche rilevate probabilmente è poco abituale fra cittadini stranieri.

Fra gli intervistati la maggioranza (63,8%) è iscritta alla Cgil; gli iscritti ad altro sindacato rappresentano l'1,6%. Il 34,7% non risulta iscritto ad alcun sindacato.



L'insieme di queste pratiche non è specificamente rivolto a “nuovi utilizzatori”: infatti nel campione le persone presentatesi per la prima volta costituiscono solo il 23,3% degli intervistati, e oltre tre quarti sono persone che già in passato hanno avuto a che fare con gli sportelli dell’Inca.

Risultati di gradimento

Le risposte valide sono, in generale, 632; tuttavia il totale delle risposte ad alcune singole domande si abbassa. Nella successiva tabella (a differenza che nelle seguenti) riproduciamo l’entità numerica di ciascuna singola valutazione; invece nelle tabelle che seguiranno verrà riportata solo la valutazione media, accompagnata dal valore percentuale degli intervistati che ha espresso un voto di almeno 3 sulla scala di valori 1-4.

E’ subito evidente la valutazione complessivamente positiva degli intervistati; su circa 630 di essi, non più di 40 (o di un centinaio per quanto riguarda la facilità di contatto e l’accessibilità oraria) esprimono un valore negativo.

Intervistati per valutazione sui singoli argomenti

Argomento	voto				Totale rispondenti
	1	2	3	4	
Tutti					
<i>competenza e professionalità dell'operatore</i>	11	22	227	372	632
<i>cortesia e disponibilità dell'operatore</i>	5	21	164	442	632
<i>completezza e chiarezza informazioni fornite</i>	14	24	160	434	632
<i>facilità di contatto e comunicazione</i>	39	58	202	208	507
<i>comodità orari di apertura</i>	17	73	295	247	632
<i>raggiungibilità dall'abitazione</i>	9	15	265	343	632
<i>pulizia e accoglienza locali</i>	9	36	307	229	631
soddisfazione complessiva	7	22	318	285	632

La soddisfazione media per il comportamento del personale si assesta ad un valore di 3,6 (con il 95% di pareri “oltre la sufficienza”), ed è maggiore per quanto riguarda le componenti della cortesia e disponibilità degli operatori (3,7) e la completezza e chiarezza delle informazioni (3,6). La quota delle risposte riferibili ad una valutazione almeno sufficiente (voti 3 e 4) è anch’essa molto elevata, variando dal 94% al 96% per le tre voci esaminate.

Rispetto alla precedente rilevazione, le componenti strutturali della qualità percepita sono un po' più apprezzate, ma sempre meno di quelle del gruppo precedente. La raggiungibilità del servizio dall'abitazione è apprezzata (voto medio, 3,5, apprezzamenti sufficienti dal 96%), meno la pulizia e accoglienza dei locali (3,3 e 92%), ma soprattutto la comodità degli orari di apertura e la facilità di contatto e comunicazione telefonica e via Internet (l'ultima variabile raccoglie molte "astensioni", presumibilmente fra chi ha fissato direttamente, passando di persona). Vi è un 14% del campione che reputa insufficiente l'arco orario di apertura e un quasi 20% che reputa insufficienti i canali di comunicazione (telefonico e via Internet).

<i>Indicatori sintetici di soddisfazione</i>	media	% almeno 3
<i>competenza e professionalità dell'operatore</i>	3,5	95%
<i>cortesìa e disponibilità dell'operatore</i>	3,7	96%
<i>completezza e chiarezza informazioni fornite</i>	3,6	94%
<i>facilità di contatto e comunicazione</i>	3,1	81%
<i>comodità orari di apertura</i>	3,2	86%
<i>raggiungibilità dall'abitazione</i>	3,5	96%
<i>pulizia e accoglienza locali</i>	3,3	92%
<i>soddisfazione complessiva</i>	3,4	95%

Uomini e donne non mostrano significative differenze di valutazione sui servizi Inca. In linea di massima il giudizio delle donne è un po' più positiva. Tale differenza di valutazioni raggiunge il massimo nella comodità degli orari di apertura (sufficiente per l'84% degli uomini e l'87% delle donne, che riceve in media il 3,1 dagli uomini e il 3,3 dalle donne).

<i>Per genere</i>	uomini media	% almeno 3	donne media	% almeno 3
<i>competenza e professionalità dell'operatore</i>	3,4	94%	3,6	95%
<i>cortesìa e disponibilità dell'operatore</i>	3,6	95%	3,7	97%
<i>completezza e chiarezza informazioni fornite</i>	3,5	92%	3,6	95%
<i>facilità di contatto e comunicazione</i>	3,1	81%	3,1	81%
<i>comodità orari di apertura</i>	3,1	84%	3,3	87%
<i>raggiungibilità dall'abitazione</i>	3,4	97%	3,5	96%
<i>pulizia e accoglienza locali</i>	3,3	93%	3,4	93%
<i>soddisfazione complessiva</i>	3,3	93%	3,4	97%

La valutazione delle attività Inca non è del tutto omogenea per fascia di età, anche se comunque tutti gli aspetti sono valutati positivamente da tutte le fasce di età; la misura di questo apprezzamento però mostra alcune lievi differenziazioni. La soddisfazione complessiva è quasi unanime nelle fasce centrali di età (94-98%), un po' meno per i giovani di meno di 25 anni (90%) e per le persone con oltre 65 anni (91%). Quali sono dunque gli elementi con qualche sfumatura problematica? Da una parte per la fascia più giovane in generale il consenso è meno unanime verso le caratteristiche logistico-organizzative, soprattutto per la facilità di contatto e comunicazione telematica (60%) e per la comodità degli orari di apertura (71%); viceversa proprio i più anziani apprezzano maggiormente tutti gli aspetti logistico-organizzativi. Gli aspetti che attengono alle

caratteristiche del personale invece ottengono un punteggio medio un po' inferiore da parte dei giovani (3,2 – 3,3 contro una media di 3,6 – 3,7), ma la sufficienza è comunque espressa anche da un 90-95% di giovani (il che significa che fra questi ci sono pochi che esprimono un giudizio molto negativo, ma non diffuso, che abbassa la media). Invece la percentuale delle valutazioni di sufficienza è un po' inferiore (un po' al di sotto del 90%) nella fascia più anziana; appare utile notare che la fascia dei più anziani è, nei servizi considerati, poco numerosa, per cui i pochi appartenenti a questa fascia sono portatori di problemi specifici, non standard, che necessitano una complessità di intervento da parte dell'organizzazione. Un'impressione di insufficiente competenza e professionalità degli operatori ha una maggiore diffusione (sia pure su cifre molto ridotte) che non quella di scortesia degli operatori o di incompletezza delle informazioni fornite, per le fasce estreme di età rappresentate.

<i>Per classi di età</i>	meno di 25 anni	% che valuta almeno 3	da 25 a 35 anni	% che valuta almeno 3	da 36 a 55 anni	% che valuta almeno 3	da 56 a 65 anni	% che valuta almeno 3	66 anni e oltre	% che valuta almeno 3
<i>competenza e professionalità dell'operatore</i>	3,2	95%	3,5	94%	3,5	94%	3,7	98%	3,5	86%
<i>cortesìa e disponibilità dell'operatore</i>	3,3	95%	3,6	94%	3,6	97%	3,7	96%	3,6	89%
<i>completezza e chiarezza informazioni fornite</i>	3,3	90%	3,5	94%	3,6	93%	3,7	96%	3,6	89%
<i>facilità di contatto e comunicazione</i>	2,7	60%	3,4	96%	3,1	82%	3,1	75%	3,4	88%
<i>comodità orari di apertura</i>	3,0	71%	3,1	79%	3,2	85%	3,3	89%	3,5	97%
<i>raggiungibilità dall'abitazione</i>	3,5	95%	3,5	97%	3,4	96%	3,5	97%	3,6	97%
<i>pulizia e accoglienza locali</i>	3,2	95%	3,4	91%	3,3	91%	3,4	95%	3,6	97%
<i>soddisfazione complessiva</i>	3,2	90%	3,5	96%	3,3	94%	3,5	98%	3,5	91%

Il livello di soddisfazione medio non varia molto tra le diverse categorie sociali; è un po' inferiore fra gli studenti e inoccupati (2,7, ma si tratta solo di tre casi) e appena superiore alla media (3,3-3,4) fra i pensionati (3,5). Casalinghe e altri inattivi e lavoratori autonomi sono particolarmente soddisfatti riguardo all'impressione circa competenza, cortesia e capacità di informazione degli operatori (nessuno fra loro dà un giudizio al di sotto della sufficienza); una maggiore sfumatura di insoddisfazioni per queste variabili si registra fra i dipendenti pubblici ed i disoccupati.

Rispetto alle caratteristiche strutturali e logistiche, la facilità di accesso telematico è valutata meno bene (almeno il 20% sotto la sufficienza) dai pensionati, mentre lavoratori autonomi e casalinghe sono i più soddisfatti; la comodità degli orari è apprezzata dai lavoratori autonomi e dai pensionati, meno dai dipendenti, pubblici e privati e dai disoccupati; la raggiungibilità dall'abitazione è unanimemente apprezzata; la pulizia e l'accoglienza dei locali è più apprezzata da casalinghe e altri inattivi e dai lavoratori autonomi, meno dai disoccupati.

Il dato dei lavoratori autonomi, generalmente più positivi, non stupisce se si pensa che già la scelta di rivolgersi ad una struttura Cgil (e non ad una delle categorie di appartenenza) seleziona persone in qualche modo ben disposte (per esempio per la vicinanza all'abitazione, etc.).

<i>Per categoria</i>	studenti	% che valuta almeno 3	Dipend. privati	% che valuta almeno 3	Disoccupati	% che valuta almeno 3	Casalinghe e inattivi	% che valuta almeno 3
<i>competenza e professionalità dell'operatore</i>	3,0	100%	3,5	96%	3,3	92%	3,5	100%
<i>cortesìa e disponibilità dell'operatore</i>	3,0	100%	3,7	96%	3,5	94%	3,8	100%

<i>completezza e chiarezza informazioni fornite</i>	3,0	100%	3,6	95%	3,4	91%	3,7	100%
<i>facilità di contatto e comunicazione</i>	3,5	100%	3,2	84%	3,0	80%	3,5	100%
<i>comodità orari di apertura</i>	3,5	100%	3,2	83%	3,1	86%	3,3	88%
<i>raggiungibilità dall'abitazione</i>	3,3	100%	3,5	97%	3,4	94%	3,6	94%
<i>pulizia e accoglienza locali</i>	2,7	67%	3,4	95%	3,1	85%	3,4	100%
<i>soddisfazione complessiva</i>	2,7	67%	3,4	96%	3,3	93%	3,4	100%

	Dipend. pubblici	che valuta almeno 3	Lav. autonomi	% che valuta almeno 3	pensionati	% che valuta almeno 3
<i>competenza e professionalità dell'operatore</i>	3,4	94%	3,7	100%	3,7	95%
<i>cortesìa e disponibilità dell'operatore</i>	3,7	98%	3,7	100%	3,7	95%
<i>completezza e chiarezza informazioni fornite</i>	3,6	96%	3,7	100%	3,7	94%
<i>facilità di contatto e comunicazione</i>	3,1	79%	3,3	92%	3,1	75%
<i>comodità orari di apertura</i>	3,1	78%	3,4	93%	3,4	91%
<i>raggiungibilità dall'abitazione</i>	3,6	100%	3,4	93%	3,6	97%
<i>pulizia e accoglienza locali</i>	3,4	90%	3,5	100%	3,4	96%
<i>soddisfazione complessiva</i>	3,4	98%	3,4	93%	3,5	96%

Le valutazioni di gradimento per gli iscritti Cgil e per i non iscritti al sindacato sono sostanzialmente coincidenti; leggerissimi scostamenti si hanno per le variabili di accessibilità (fisica e telematica) un po' meno apprezzate dai non iscritti e per la soddisfazione complessiva (leggerissimamente inferiore per gli iscritti). Si tratta comunque di oscillazioni di uno-due punti percentuali intorno a parametri di gradimento dell'80-90%.

<i>Per iscrizione al sindacato</i>	Iscritti	% almeno 3	Non iscritti	% almeno 3
<i>competenza e professionalità dell'operatore</i>	3,3	93%	3,3	94%
<i>cortesìa e disponibilità dell'operatore</i>	3,5	96%	3,5	96%
<i>completezza e chiarezza informazioni fornite</i>	3,5	94%	3,5	92%
<i>facilità di contatto e comunicazione</i>	2,9	80%	2,8	74%
<i>comodità orari di apertura</i>	3,1	91%	3,1	88%
<i>raggiungibilità dall'abitazione</i>	3,2	89%	3,2	90%
<i>pulizia e accoglienza locali</i>	3,2	94%	3,1	92%
<i>soddisfazione complessiva</i>	2,9	92%	3,1	95%

Per quanto riguarda gli utenti di nazionalità straniera, tenuto conto anche dell'esiguo numero di rispondenti (e quindi della complessiva modesta affidabilità del dato), è significativa la differenza fra l'unanime apprezzamento del comportamento e competenze del personale (tutti gli indicatori valutati al massimo) e la presenza di qualche dubbio sulla facilità di contatto. La soddisfazione complessiva sembrerebbe maggiore di quella degli italiani.

<i>stranieri</i>	media	% almeno 3
------------------	-------	------------

<i>competenza e professionalità dell'operatore</i>	4,0	100%
<i>cortesìa e disponibilità dell'operatore</i>	4,0	100%
<i>completezza e chiarezza informazioni fornite</i>	4,0	100%
<i>facilità di contatto e comunicazione</i>	3,3	83%
<i>comodità orari di apertura</i>	3,6	100%
<i>raggiungibilità dall'abitazione</i>	3,7	100%
<i>pulizia e accoglienza locali</i>	3,4	100%
<i>soddisfazione complessiva</i>	3,4	100%

Una parte degli utenti Inca, circa il 23%, è costituita da “nuovi utenti”, che non ne hanno in precedenza frequentato gli uffici. Come si vede dalla tabella successiva la loro valutazione è in linea con quella dei vecchi utenti; si può semmai notare un maggiore apprezzamento dei nuovi utenti rispetto al comportamento del personale, e una opinione più negativa della pulizia e accoglienza dei locali (sufficienti per l'88% contro il 94% degli utenti abitudinari), ma la valutazione complessiva è la medesima.

	Nuovi utenti		Vecchi utenti	
<i>Nuovi utenti</i>	media	% almeno 3	media	% almeno 3
<i>competenza e professionalità dell'operatore</i>	3,6	97%	3,5	94%
<i>cortesìa e disponibilità dell'operatore</i>	3,7	97%	3,6	95%
<i>completezza e chiarezza informazioni fornite</i>	3,6	96%	3,6	93%
<i>facilità di contatto e comunicazione</i>	3,1	80%	3,1	81%
<i>comodità orari di apertura</i>	3,2	86%	3,2	86%
<i>raggiungibilità dall'abitazione</i>	3,5	97%	3,5	96%
<i>pulizia e accoglienza locali</i>	3,3	88%	3,4	94%
<i>soddisfazione complessiva</i>	3,4	95%	3,4	95%

Canale di conoscenza

Il canale principale di conoscenza attraverso il quale l'intervistato è arrivato a conoscere l'Inca si divide, nel campione, pressoché a metà fra segnalazioni di amici, parenti e conoscenti (52,4%) e segnalazione più interna alla struttura sindacale (48,6%). Le altre possibili fonti di conoscenza hanno valori irrisori, a partire comunque dalla pubblicità su giornali e riviste (il 5%, il totale non riporta al 100% perché possono esservi risposte plurime). La segnalazione per via di conoscenze personali è più importante per i non iscritti al sindacato (71%), mentre fra questi ultimi ha notevole importanza la comunicazione interna all'organizzazione sindacale (60%). Quasi tutte le altre forme di informazione hanno un peso maggiore fra i non iscritti che fra gli iscritti

Canale di conoscenza dell'Inca

	iscritti	non iscritti	totale
amici e conoscenti	42,4%	71,2%	52,4%
segnalazione sindacato	60,3%	26,5%	48,6%
materiale informativo Inca	1,2%	3,7%	2,1%
sito web	0,0%	0,5%	0,2%
pubblicità stampa	4,6%	6,8%	5,4%

spot radio/tv	0,7%	0,5%	0,6%
altri mezzi comunicazione	1,2%	1,4%	1,3%

Anche la categoria sociale di appartenenza e provenienza ha un peso nel privilegiare questo o quell'elemento in quanto fonte conoscitiva dell'attività di Inca: le fonti informali e delle reti sociali sono più rilevanti per le persone più lontane dal mercato del lavoro (studenti, disoccupati, inattivi), mentre per le categorie dei dipendenti privati e pubblici, ma anche i pensionati e i lavoratori autonomi la segnalazione di strutture sindacali rimane un canale conoscitivo prevalente.

<i>Canale di conoscenza Inca</i>	studenti e in cerca prima occ.	dipendenti privati	disoccupati	inattivi e casalinghe	dipendenti pubblici	lavoratori autonomi	pensionati
amici e conoscenti	100%	51%	64%	56%	51%	40%	48%
segnalazione sindacato	67%	51%	36%	44%	53%	60%	53%
materiale informativo Inca	0%	2%	2%	0%	4%	0%	2%
sito web	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
pubblicità stampa	0%	5%	6%	19%	4%	13%	4%
spot radio/tv	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%
altri mezzi comunicazione	33%	1%	2%	0%	0%	0%	0%

Appendice - Gradimento degli Utenti Inca: dati provinciali

Valutazione media (da 1 a 4) e % che valuta almeno 3

	FI	% al- meno 3	LI	% al- meno 3	SI	% al- meno 3
<i>competenza e professionalità dell'operatore</i>	3,5	94%	3,4	93%	3,8	99%
<i>cortesìa e disponibilità dell'operatore</i>	3,5	94%	3,6	96%	3,9	99%
<i>completezza e chiarezza informazioni fornite</i>	3,5	92%	3,6	94%	3,8	97%
<i>facilità di contatto e comunicazione</i>	2,4	50%	3,4	99%	3,5	89%
<i>comodità orari di apertura</i>	3,1	86%	3,3	87%	3,4	84%
<i>raggiungibilità dall'abitazione</i>	3,3	94%	3,6	100%	3,7	96%
<i>pulizia e accoglienza locali</i>	3,1	87%	3,5	100%	3,7	94%
<i>soddisfazione complessiva</i>	3,2	94%	3,5	97%	3,6	97%