

**INAIL**

**INDAGINE DI CUSTOMER  
SATISFACTION  
SUI SERVIZI EROGATI DALL'INAIL  
ANNO 2020**

**DIREZIONE CENTRALE PER  
L'ORGANIZZAZIONE DIGITALE**  
Ufficio Processi e Customer  
eXperience

Aggiornata al 19/07/2021

**INAIL**

DIREZIONE CENTRALE  
PER L'ORGANIZZAZIONE  
DIGITALE

## Indice del documento

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION .....	
1. PRESENTAZIONE.....	
2. LA METODOLOGIA IMPIEGATA .....	
2.1. I DESTINATARI .....	
2.2. I SERVIZI OGGETTO DI VALUTAZIONE E LE DIMENSIONI INDAGATE.....	
2.3. LO STRUMENTO DI RACCOLTA DATI .....	
2.4. ELABORAZIONE DEI DATI.....	
3. SINTESI DEI RISULTATI.....	
4. SERVIZI GENERALI.....	
5. SERVIZI DEL SETTORE RICERCA E TECNOLOGIA (CERTIFICAZIONE VERIFICA E INNOVAZIONE).....	
6. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE .....	
6.1. GENERE, CLASSE D'ETÀ E NAZIONALITÀ .....	
7. VALUTAZIONE DEI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI .....	
7.1. ASPETTI GENERALI .....	
7.2. I SERVIZI DI SPORTELLO (AZIENDE E LAVORATORI) .....	
7.3. LE PRESTAZIONI SANITARIE (LAVORATORI) .....	
7.4. SETTORE CERTIFICAZIONE, VERIFICA E INNOVAZIONE.....	
8. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO .....	

## 1. PRESENTAZIONE

Il sistema di rilevazione della Customer Satisfaction rappresenta una delle tecniche utilizzate dall'Istituto per promuovere una strategia orientata alla qualità e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Le rilevazioni effettuate si pongono l'obiettivo di conoscere il giudizio dell'utenza e di misurare, nella maniera più rappresentativa possibile, il grado di soddisfazione riguardo alle dimensioni di qualità dei principali servizi erogati dall'INAIL: a tal fine, ci si avvale di due strumenti distinti: l'indagine periodica (annuale) di Customer Satisfaction e la rilevazione mediante *emoticon* che rileva giornalmente il grado di soddisfazione dell'utenza presso gli sportelli dell'Istituto.

I risultati dell'indagine periodica, oltre a garantire il monitoraggio del miglioramento continuo della qualità dei servizi, sono utilizzati per definire la specifica quota del salario accessorio del personale legata al grado di soddisfazione degli utenti, ai sensi delle previsioni di legge (art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, e D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150) e contrattuali (art. 25, comma 7, del Contratto Collettivo Enti Pubblici non economici stipulato il 1° ottobre 2007).

Per quanto attiene agli aspetti indagati, la rilevazione ha riguardato tutti i servizi che l'Istituto eroga all'utenza, compresi quelli del Settore Certificazione, verifica e innovazione (ex Ricerca, certificazione e verifica).

Il presente documento ha lo scopo di illustrare i giudizi, aggregati a livello nazionale, emersi dall'indagine di Customer Satisfaction 2020.

Per il 2020, è stato necessario rivisitare alcuni aspetti metodologici per adeguare l'indagine al contesto emergenziale legato al Covid-19. Le misure restrittive messe in atto per arginare la diffusione della pandemia hanno infatti ridotto significativamente l'affluenza dell'utenza in tutte le sedi del territorio. La principale novità per l'indagine annuale è stata la trasformazione da rilevazione campionaria a censuaria e il coinvolgimento di tutte le aziende e i lavoratori che hanno usufruito dei servizi almeno una volta nel corso dell'ultimo anno e che si sono recati in sede durante il periodo di rilevazione. Rispetto agli anni precedenti è venuto a mancare l'obbligo del raggiungimento di un numero minimo di questionari (vincolo che fino allo scorso anno interessava gli sportelli di sede), stante le difficoltà oggettive di accesso ai presidi territoriali a causa dello stato emergenziale.

Per rispondere ad esigenze di semplificazione e di razionalizzazione, sono state apportate anche delle modifiche al questionario somministrato ai fini della rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza. Il questionario, differenziato per le due tipologie di utente, è stato articolato in gruppi di domande, in parte comuni e in parte specifiche, volte a verificare la qualità sia dei servizi offerti presso le sedi territoriali che dei servizi generali d'Istituto. Più in dettaglio è stato rilevato il grado di soddisfazione dei "Servizi generali" offerti dall'Inail (che esulano dall'operato specifico delle sedi), dei "Servizi allo sportello" (direttamente collegati ai servizi territoriali), dei "Servizi dell'area sanitaria" (collegati anch'essi ai servizi territoriali e rivolti ai soli lavoratori) e dei "Servizi di certificazione e verifica" (sempre sul territorio, ma per le sole aziende).

I questionari sono stati raccolti in via esclusiva attraverso il canale mail-web; gli utenti destinatari hanno ricevuto via e-mail un link per l'accesso e la compilazione.

Le diverse modifiche apportate per quest'ultima rilevazione rendono di fatto non comparabili i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti.

Le valutazioni ai fini del miglioramento dei servizi hanno preso in esame tutte le domande e le relative risposte del questionario per la predisposizione del prospetto di sintesi dell'Inail allo scopo di analizzare le attività e i servizi offerti dall'Istituto nella loro globalità. Per il miglioramento dei servizi delle Direzioni Regionali e delle Direzioni Territoriali, invece, sono

stati esclusi i "Servizi generali d'Istituto", perché non legati alle specifiche attività di sede, ma per lo più a flussi di processo che coinvolgono altre strutture dell'Istituto.

## 2. LA METODOLOGIA IMPIEGATA

### 2.1. I destinatari

La rilevazione di CS a differenza degli anni precedenti ha avuto carattere censuario, coinvolgendo tutti gli utenti che liberamente hanno deciso di rispondere al questionario. L'insieme dei questionari acquisiti ha costituito il campione per l'anno 2020.

Analogamente agli anni scorsi si è mantenuta l'articolazione secondo le tre tipologie di Sedi, che concorrono alla costituzione delle "Direzioni Territoriali", e convenzionalmente definite con A (Sede locale ascritta alla responsabilità di un Dirigente con incarico dirigenziale di livello non generale), B (Sede locale ascritta alla responsabilità di un Funzionario apicale) e C (Sede locale ascritta alla responsabilità di un Funzionario p.o. di I livello).

La rilevazione è iniziata il 9 novembre 2020 e si è protratta per quattro settimane (limite temporale massimo stabilito per la raccolta); sono stati acquisiti tutti i questionari compilati, indipendentemente dalla loro numerosità.

La rilevazione è stata rivolta agli utenti che hanno usufruito nel periodo di riferimento (l'anno precedente al momento della rilevazione) dei servizi erogati e che risultano appartenenti a una delle seguenti tipologie e relative categorie:

Per i **lavoratori**:

- Infortunato;
- Affetto da malattia professionale;
- Titolare di rendita;
- Delegato (da infortunato, tecnopatico o superstite);
- Funzionario di Patronato.

Per le **aziende/datori di lavoro**:

- Datore di lavoro;
- Consulente del lavoro, commercialista;
- Incaricato di Associazione di categoria;
- Fattorino o commesso.

### 2.2. I servizi oggetto di valutazione e le dimensioni indagate

In coerenza con la strutturazione e con la metodologia di individuazione degli standard di qualità<sup>1</sup>, i servizi oggetto di valutazione sono stati i seguenti:

✓ **Servizi generali: l'insieme dei servizi gestiti dall'Istituto che incidono sulla qualità complessiva dei servizi erogati:**

- aspetti tangibili della sede (organizzazione e accoglienza degli ambienti);
- adeguatezza e chiarezza delle informazioni;
- disponibilità, competenza e professionalità del personale.
- aspetti tangibili dello sportello (organizzazione e accoglienza degli ambienti);
- adeguatezza e chiarezza delle informazioni fornite allo sportello;
- disponibilità, competenza e professionalità del personale di sportello.

✓ **Servizi specifici per l'utenza Aziende:**

<sup>1</sup> Il documento relativo all'adozione degli standard di qualità è disponibile [pagina](#).

- Certificazione e verifica;
- ✓ **Servizi specifici per l'utenza Lavoratori:**
- Prestazioni sanitarie.

La qualità dei servizi, ai sensi delle indicazioni della ex CiVIT – ora A.Na.C. - (delibere n. 88/2010 e successive), è stata articolata nelle seguenti quattro dimensioni:

- l'accessibilità, con le sottodimensioni di accessibilità fisica e accessibilità multicanale;
- la tempestività;
- la trasparenza;
- l'efficacia, con le sottodimensioni di conformità, affidabilità e completezza.

### 2.3. Lo strumento di raccolta dati

Il giudizio dell'utente è stato raccolto tramite un questionario parzialmente diversificato in funzione della categoria di utenza, "Aziende" e "Lavoratori".

Per ciascuna dimensione dei servizi oggetto di valutazione, in condivisione con le Strutture di rispettiva competenza, è stato definito un *item*/affermazione con cui viene chiesto all'utente di esprimere il proprio giudizio esplicitando il proprio consenso/dissenso.

Il grado di soddisfazione è sintesi dei giudizi espressi sui singoli aspetti. Il giudizio qualitativo viene misurato attraverso una scala Likert a quattro valori "allargata" con un'ulteriore modalità di risposta ("Non so") per raccogliere il parere degli utenti "indifferenti" o che non sono in grado di esprimere un giudizio sull'aspetto richiesto.

L'utente potrà dare quindi una delle seguenti risposte, alle quali è associato un valore numerico compreso tra 1 e 4:

1. "Per niente d'accordo"
2. "Poco d'accordo"
3. "Abbastanza d'accordo"
4. "Molto d'accordo"

Per quantificare il livello di soddisfazione del singolo aspetto, si utilizza come indicatore sintetico la media aritmetica dei giudizi espressi relativamente alla domanda oggetto di valutazione. Occorre precisare che nel calcolo della media sono escluse le risposte "Non so" e le eventuali mancate risposte in quanto l'utente, come detto precedentemente, manifesta la sua incapacità ad esprimere un giudizio.

### 2.4. Elaborazione dei dati

Completata la fase di rilevazione, i questionari compilati sono stati anonimizzati nel rispetto delle disposizioni normative circa la protezione dei dati personali e successivamente aggregati dalla D.C. Organizzazione Digitale; quest'ultima li ha trasmessi alla scrivente Struttura che, dopo una prima fase di verifica della congruità dei dati, ha effettuato le elaborazioni statistiche e predisposto i report con le analisi di dettaglio.

Sono stati realizzati: un elaborato d'Istituto, 21 elaborati Regionali e 77 elaborati di Direzioni Territoriali e a completamento 21 prospetti riassuntivi regionali (per un riscontro geografico immediato di ciascuna Direzione Regionale rispetto alle Direzioni Territoriali che la compongono e all'Istituto). Le analisi sono sviluppate per categoria di utenti e per singoli aspetti dei servizi analizzati.

Concluso l'inserimento dei questionari in un applicativo informatico comune ai suddetti canali di raccolta, i dati, aggregati per Settore di riferimento (Servizi Assicurativi Generali e Settore Ricerca,

certificazione e verifica – ora Certificazione, verifica e innovazione), sono stati oggetto di elaborazioni statistiche a livello di Istituto.

Nel caso in cui si consideri il complesso dei servizi si calcola una media aritmetica ponderata delle medie relative ai singoli aspetti con pesi pari alla numerosità delle risposte.

In formula per l'i-esimo aspetto:

$$\mu_i = \sum_{j=1}^4 \frac{x_{ij} n_{ij}}{n_i}$$

dove:

$n_i$  è il numero di risposte (al netto delle mancate risposte e dei "non so") per l'i-esimo aspetto;

$x_{ij}$  è il valore numerico associato alla risposta nell'ambito della scala Likert ( $j = 1, 2, 3$  e  $4$ ) per l'i-esimo aspetto, cioè:  $x_{i1}=1, x_{i2}=2; x_{i3}=3; x_{i4}=4$ ;

$n_{ij}$  è il numero di volte in cui si osserva nell'ambito dell'i-esimo aspetto il valore  $x_{ij}$ ;

Il giudizio medio complessivo relativo a tutti gli aspetti presi in esame risulta in formula:

$$\mu = \sum_{i=1}^s \frac{\mu_i n_i}{n}$$

ossia una media ponderata dei singoli giudizi medi rilevati sui singoli aspetti  $\mu_i$  con pesi pari al numero di risposte  $n_i$  e dove:

$$n = \sum_{i=1}^s \sum_{j=1}^4 n_{ij}$$

con  $s$  numero totale degli aspetti.

Il meccanismo di calcolo si applica alle analisi effettuate sulle Direzioni Territoriali, sulle Direzioni Regionali e sull'Istituto. Si ribadisce ancora una volta che ciò che varia è il set di domande prese in esame per l'elaborazione del giudizio medio, che solo nel caso dell'Istituto considera anche i servizi generali.

Il grado di soddisfazione degli utenti misurato come media aritmetica assume necessariamente valori tra 1 e 4, rispettivamente livello minimo e massimo di soddisfazione dei servizi erogati.

Alle Strutture Inail che non erogano direttamente servizi agli utenti è associato il giudizio medio rilevato nella Direzione Regionale di appartenenza.

Come esposto in precedenza, i risultati sono stati analizzati sia per confrontare l'andamento della qualità percepita rispetto a quella attesa, sia per le verifiche previste dalle regole contrattuali per l'erogazione del sistema premiante del personale dell'Istituto del Comparto EPNE, ai sensi del citato D.lgs.150/2009.

Le medie dei giudizi sono state considerate rilevanti ai fini della determinazione della specifica quota del salario accessorio al personale legata alla rilevazione di Customer Satisfaction, prendendo come valore obiettivo predefinito, o livello minimo atteso di giudizio, *un giudizio medio pari a 3,30* corrispondente ad "abbastanza d'accordo".

### 3. SINTESI DEI RISULTATI

Nel l'indagine di Customer Satisfaction dell'anno 2020 sono stati raccolti complessivamente **5.828** questionari, in significativo calo rispetto ai 21.120 dell'anno precedente. A ridursi sono stati principalmente i questionari raccolti tramite lo Sportello, con una riduzione quasi totale dell'affluenza in sede causata dalle contingenze legate al diffondersi del virus Sars-CoV-2. Nella tabella sottostante viene sintetizzato il numero di questionari raccolti:

**Tabella - Numero di questionari per tipologia di utente – Sedi classiche Inail**

	<b>Aziende</b>	<b>Lavoratori</b>	<b>Totale</b>
2019	6.028	15.092	21.120
<b>2020</b>	<b>330</b>	<b>5.498</b>	<b>5.828</b>

Nei questionari compilati, la proporzione di rappresentatività dei lavoratori e delle aziende è rispettivamente del 94,34% e del 5,66%.

Per quanto riguarda la tipologia dei lavoratori intervistati: il 76,06% sono infortunati, il 7,04% soggetti titolari di rendita e l'7,17% tecno-patici.

Le professioni sono prevalentemente quelle degli operai/manovali (28,31%), degli impiegati/dirigenti e quadri (26,38%) e degli artigiani (7,25%).

Per le aziende, il questionario è compilato nel 73,94% dei casi dal consulente del lavoro e nel 6,97% dal datore di lavoro. Si rileva, inoltre, che il 72,12% delle aziende opera nel terziario e il 10,61% nell'industria.

Per i dipartimenti della **Ricerca, Certificazione e Verifica** viene valutato il grado di soddisfazione complessivo poiché la ridotta numerosità campionaria non permette analisi di dettaglio rappresentative del fenomeno oggetto di studio.

I rispondenti al questionario attingono ad un universo costituito da aziende/datori di lavoro che usufruiscono dei servizi di certificazione e verifica di impianti erogati dall'Istituto e di competenza del settore Ricerca.

Nel 2020 sono stati raccolti 25 questionari, 265 in meno rispetto al 2019.

Il 40% delle aziende campionate fanno parte dell'industria, il 28% del terziario.

Per tale settore, il ridotto numero di questionari raccolti non consente analisi di dettaglio, pertanto le analisi che saranno in seguito effettuate possono essere interpretate con l'unico obiettivo di cogliere le specificità della relativa utenza.

Nelle prossime sezioni del documento si riporta la sintesi dei risultati, distinta per Settore di riferimento e confrontata con i risultati ottenuti nella rilevazione del 2019.



## 4. SERVIZI GENERALI

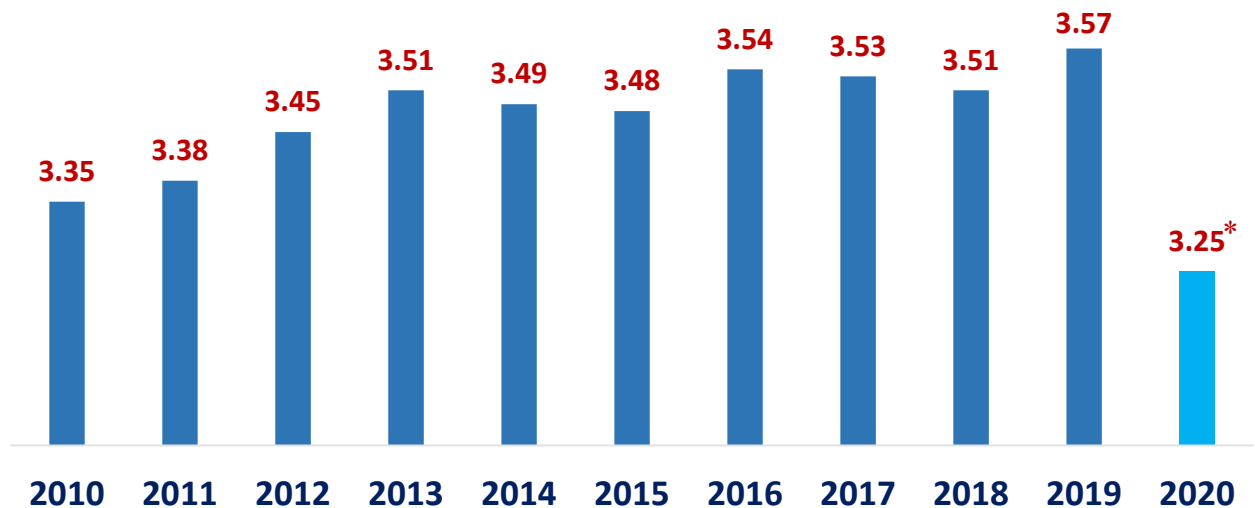
Nel periodo di riferimento, il giudizio medio rilevato dall'Istituto sul complesso dei servizi erogati è stato pari al 3,25, in diminuzione (- 8,9%) rispetto al 3,57 dell'anno precedente. Si ricorda che il confronto con i dati della rilevazione precedente, come indicato in premessa, è da considerarsi indicativo perché le rilevazioni non sono comparabili.

In particolare, nonostante il valore medio generale sia stato superiore al valore obiettivo dell'Istituto, emergono criticità in merito ad alcuni aspetti rilevati.

Nel grafico sottostante sono riportati i giudizi medi complessivi ottenuti nelle rilevazioni dal 2010 al 2020. Nonostante l'impianto abbia subito delle modifiche nel corso degli anni, per effetto dell'incorporamento degli Enti dismessi, dell'implementazione delle domande del questionario, dell'aumento dell'ampiezza del campione e dell'unificazione dei tipi di fonte di raccolta dati (ultima sostanziale modifica avvenuta per l'indagine del 2017), si ritiene opportuno sintetizzare i risultati complessivi conseguiti negli anni a partire dal 2010.

L'indagine ha registrato un andamento crescente fino al 2013, anno in cui è stato raggiunto il valore 3,51, un lieve rallentamento nel biennio successivo, un incremento nel 2016 in cui è stato raggiunto il valore 3,54 e un andamento altalenante fino alla nuova punta massima del 2019.

**Grafico - Trend dei giudizi medi complessivi per anno di rilevazione – CS 2010-2020**



Per il 2020, è stato necessario rivisitare alcuni aspetti metodologici per adeguare l'indagine al contesto emergenziale legato al Covid-19. Le misure restrittive messe in atto per arginare la diffusione della pandemia hanno infatti ridotto significativamente l'affluenza dell'utenza in tutte le sedi del territorio. La principale novità per l'indagine annuale è stata la trasformazione da rilevazione campionaria a censuaria e il coinvolgimento di tutte le aziende e i lavoratori che hanno usufruito dei servizi almeno una volta nel corso dell'ultimo anno e che si sono recati in sede durante il periodo di rilevazione. Rispetto agli anni precedenti è venuto a mancare l'obbligo del raggiungimento di un numero minimo di questionari (vincolo che fino allo scorso anno interessava gli sportelli di sede), stante le difficoltà oggettive di accesso ai presidi territoriali a causa dello stato emergenziale.

In generale, **le valutazioni attribuite ai singoli aspetti** oggetto dell'indagine 2020 sono quasi tutte, a livello nazionale, superiori al valore obiettivo e precisamente:

Aspetti indagati	Giudizio medio aggregato 2019	Giudizio medio aggregato 2020	Numero risposte 2020
<b>Servizi generali</b>	<b>3,58</b>	<b>3,16</b>	<b>29.140</b>
Accessibilità fisica, la comodità di raggiungere la sede dal punto di vista logistico	3,54	3,32	5.828
Disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti...)	3,48	3,17	5.828
Tempi di risposta rispetto alla gestione della pratica	**	3,18	5.828
Disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede	3,43	2,83	5.828
Efficienza del servizio di sportello telefonico della sede	3,65	**	**
Facilità di accesso ai servizi della sede (richiesta o chiamata, gestione appuntamenti, accoglienza)	**	3,27	5.828
<b>• Servizi di sportello</b>	3,63	3,40	<b>8.130</b>
Organizzazione degli sportelli della sede, ambiente e orari di apertura	3,62	3,23	1.626
Tempi di attesa per poter ottenere il colloquio con l'addetto allo sportello	3,64	**	**
Disponibilità, competenza e professionalità del personale di Sede	3,77	3,49	1.626
Garanzia della tutela della privacy allo sportello	3,65	3,51	1.626
Accessibilità e confort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene e dispositivi di sicurezza previsti dalle norme anti-contagio Sars-CoV-2)	**	3,38	1.626
Disponibilità ed adeguatezza delle informazioni ricevute presso lo sportello	**	3,40	1.626
<b>Servizi specifici per le Aziende</b>			
<b>Controllo, Certificazione e Verifica **</b>	<b>3,13</b>	<b>3,38</b>	<b>125</b>
Semplicità delle informazioni relative alla richiesta di certificazione	3,13	**	**
Accessibilità e confort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene e dispositivi di sicurezza previsti dalle norme anti-contagio Sars-CoV-2)	**	3,26	25
Disponibilità ed adeguatezza delle informazioni sui servizi garantiti dall'area di certificazione e verifica	**	3,36	25
Organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa).	**	3,30	25
Disponibilità, competenza e professionalità del personale del servizio di certificazione e verifica.	**	3,44	25
Rispetto della privacy presso l'unità di certificazione e verifica.	**	3,55	25
<b>Servizi specifici per Lavoratori</b>			
<b>• Prestazioni sanitarie</b>	<b>3,57</b>	<b>3,30</b>	<b>23.000</b>
Idoneità degli ambulatori per le visite mediche	3,57	3,28	4.600
Disponibilità e cortesia del personale sanitario	3,65	3,20	4.600
Organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite...)	3,48	3,13	4.600
Disponibilità ed adeguatezza delle informazioni e dei servizi ricevuti presso gli ambulatori sanitari	**	3,33	4.600
Rispetto della privacy presso gli ambulatori	**	3,53	4.600
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	3,57	<b>3,25</b>	<b>60.395</b>

\*\* Date le modifiche apportate alla rilevazione del 2020 l'aspetto indagato risulta non comparabile con i risultati della rilevazione del 2019.

Il giudizio più favorevole (evidenziato in grassetto) riguarda la *garanzia e tutela della privacy allo sportello* (domanda 5 AZ – LAV Servizi di sportello), con una media pari a **3,51**, ponderata e calcolata su un totale di 1.626 rispondenti (appartenenti a entrambe le categorie, Aziende e Lavoratori).

Il giudizio meno favorevole (in grassetto con sottolineatura) riguarda la *disponibilità delle informazioni per presentare reclami in sede* (domanda 4 AZ – LAV Servizi generali).

Inoltre, considerando le contingenze del periodo storico nel quale la rilevazione è stata effettuata, diventa di centrale importanza il giudizio – favorevole – rispetto all’accessibilità ed al confort dell’area dello sportello rispetto agli spazi, la segnaletica, l’igiene e i dispositivi di sicurezza previsti dalle norme anti-contagio Sars-CoV-2. Tale giudizio risulta essere tra i più favorevoli con una media ponderata pari a **3,38** (domanda 1 AZ – LAV Servizi di sportello).

Analizzando il dato disaggregato per macroaree geografiche, emerge che nel 2020, in maniera opposta rispetto al 2019, i giudizi più critici sono stati rilevati al Sud Italia.

Infatti, il Nord (2.916 questionari raccolti su tutti i canali) registra un giudizio medio complessivo pari a **3,50**; il Centro (1.493 questionari raccolti) pari a **3,46** e, infine, il Sud e le Isole (1.419 questionari raccolti) riportano un giudizio medio complessivo pari a **3,39**.

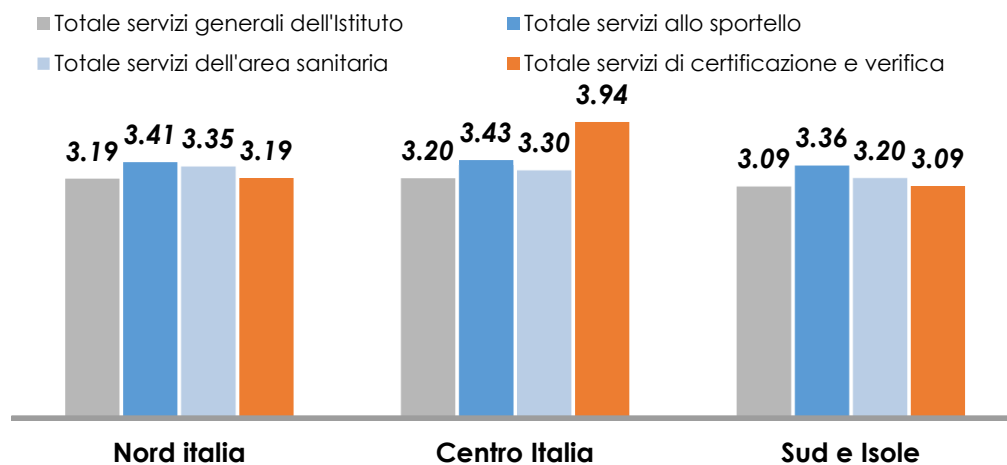
## Elaborato di Istituto – Anno 2020

### Elaborato di Istituto

#### Confronto medie per Territorio

	Media Giudizi	Numero Risposte
Totale servizi generali dell'Istituto	3,19	14.580
Totale servizi allo sportello	3,41	3.775
Totale servizi dell'area sanitaria	3,35	11.715
Totale servizi di certificazione e verifica	3,19	65
<b>Giudizio medio Nord Italia*</b>	<b>3,28</b>	<b>30.135</b>
Totale servizi generali dell'Istituto	3,20	7.465
Totale servizi allo sportello	3,43	2.175
Totale servizi dell'area sanitaria	3,30	5.815
Totale servizi di certificazione e verifica	3,94	35
<b>Giudizio medio Centro Italia*</b>	<b>3,27</b>	<b>15.490</b>
Totale servizi generali dell'Istituto	3,09	7.095
Totale servizi allo sportello	3,36	2.180
Totale servizi dell'area sanitaria	3,20	5.470
Totale servizi di certificazione e verifica	3,09	25
<b>Giudizio medio Sud e Isole*</b>	<b>3,17</b>	<b>14.770</b>

**Giudizio medio Italia: 3,25**



(\*): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti

L'analisi dei giudizi medi, rispetto alle caratteristiche anagrafiche degli utenti, (vedi tabella pagina 14 – **Confronto medie per Sesso ed Età**) evidenzia i seguenti comportamenti:

Il **59,5%** dei compilatori è **uomo**, con un'incidenza leggermente superiore (59,8%) per i lavoratori.

Il **47,5%** degli intervistati ha un'**età tra i 50 e i 64 anni** e il **35,9% tra i 35 e i 49 anni**.

**Rispetto alla classe d'età** emergono degli andamenti diversi a seconda degli ambiti indagati:

- Per gli **aspetti generali di Sede**, il giudizio medio meno positivo è stato espresso dalle fasce di età più giovani (fino a 34), mentre una minore soddisfazione è stata rilevata con riferimento alla classe di età più avanzata (65 anni e oltre), la quale ha espresso un giudizio medio pari a **3,33**. Per gli aspetti specifici riguardo i **servizi di sportello** il grado di soddisfazione dell'utenza non è mai inferiore al **3,37**.
- Per quanto concerne gli aspetti relativi esclusivamente ai **servizi sanitari** al crescere della classe d'età aumenta il grado di soddisfazione (dal 3,22 della fascia di età più bassa al 3,38 della classe di età 65 anni e oltre).

## 5. SERVIZI DEL SETTORE RICERCA E TECNOLOGIA (CERTIFICAZIONE VERIFICA E INNOVAZIONE)

Nel 2020 il giudizio medio rilevato per il settore **Certificazione verifica e innovazione dell'area Ricerca e Tecnologia**, è stato pari a **3,38** (era pari a 3,43 lo scorso anno). Il valore ottenuto è il risultato di una mera elaborazione dei giudizi rilevati su un limitato numero di questionari pervenuti e quindi non può dare alcuna indicazione di tendenza sul fenomeno oggetto di studio.

*Per un maggior dettaglio, si rinvia allo specifico paragrafo dedicato all'analisi dei risultati del settore Certificazione verifica e innovazione.*

## 6. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

La principale novità per l'indagine annuale è stata la trasformazione da rilevazione campionaria a censuaria e il coinvolgimento di tutte le aziende e i lavoratori che hanno usufruito dei servizi almeno una volta nel corso dell'ultimo anno e che si sono recati in sede durante il periodo di rilevazione. L'utenza **Aziende** rappresenta il 30% dei rispondenti, così suddivisi:

Categoria (Aziende)	N. questionari
Datore di lavoro	23
Consulente del lavoro	244
Incaricato di Ass. di categoria	15
Fattorino/Commesso	-
Altro	48
<b>Totale</b>	<b>330</b>

I datori di lavoro e gli incaricati delle Associazioni di categoria costituiscono, rispettivamente, il **6,97%** e il **4,55%** dei rispondenti del settore Aziende, rispetto al **73,94%** dei consulenti del lavoro. Tale composizione rispecchia la realtà della gestione del rapporto assicurativo, per la quale, nella maggior parte dei casi, ci si avvale della consulenza di professionisti (commercialisti, consulenti del lavoro abilitati e funzionari delle associazioni di categoria).

Il settore di attività principale dei rispondenti rimane quello terziario, con una percentuale del 72,12%, maggiore rispetto alla rilevazione 2019 (68,6%). Tale dato è influenzato dall'elevata presenza dei consulenti, che, indipendentemente dal settore di appartenenza delle aziende che rappresentano, si classificano come "azienda di servizi".

Si registra, poi, un sostanziale decremento degli appartenenti al settore artigianato, pari al 7,88% dei rispondenti (contro il 15,1% dell'indagine 2019), ed un incremento degli intervistati del settore industria, pari al 10,61% (a fronte del 8,2% rilevato nel 2019).

Settore di attività (Aziende)	N. questionari
Agricoltura	4
Artigianato	26
Industria	35
Terziario	238
Altro	27
<b>Totale</b>	<b>330</b>

L'utenza **Lavoratori** rappresenta oltre il 94% dei rispondenti ed è costituita principalmente da infortunati, titolari di rendita e affetti da malattia professionale (M.P.).

Gli infortunati, 4.182 rispondenti, rappresentano il 76% dei rispondenti della tipologia di utenza in esame. Sono stati raccolti 394 questionari compilati da utenti affetti da M.P., pari all'7,17% dei rispondenti.

I titolari di rendita hanno compilato n. 387 questionari, rappresentando il 7% dei rispondenti.

I 41 rispondenti della categoria patronati – pari all'0,75% della tipologia Lavoratori – pur rappresentando gli interessi di utenti che variano nel corso del tempo, sono costituiti da funzionari che hanno, in considerazione del loro ruolo, un rapporto con la sede INAIL prolungato nel tempo.

<b>Categoria (lavoratori)</b>	<b>N. questionari</b>
<b>Infortunato</b>	<b>4.182</b>
<b>Affetto da malattia professionale</b>	<b>394</b>
<b>Titolare di rendita</b>	<b>387</b>
<b>Delegato di infortunio/affetto m. p /titolare di rendita</b>	<b>72</b>
<b>Patronato</b>	<b>41</b>
<b>Altro</b>	<b>422</b>
<b>Totale</b>	<b>5.498</b>

La principale professione degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine è quella del l'operaio/manovale (1.405 rispondenti, pari al 28,31%) seguito da dirigente/quadro/impiegato (1.309 rispondenti, pari al 26,38% del totale), da artigiano (360 utenti, pari al 7,25%) e, infine, da insegnante (264 utenti, 5,32%). 1.239 utenti, ovvero il 24,96% dei rispondenti, si sono inquadri nella professione "altro".

<b>Professione (lavoratori)</b>	<b>N. questionari</b>
<b>Agricoltore</b>	<b>170</b>
<b>Artigiano</b>	<b>360</b>
<b>Dirigente/Quadro/Impiegato</b>	<b>1.309</b>
<b>Insegnante</b>	<b>264</b>
<b>Operaio/Manovale</b>	<b>1.405</b>
<b>Marittimo</b>	<b>36</b>
<b>Pensionato</b>	<b>163</b>
<b>Casalinga</b>	<b>17</b>
<b>Altro</b>	<b>1.239</b>
<b>Non specificato</b>	<b>535</b>
<b>Totale</b>	<b>5.498</b>



## 6.1. Genere, Classe d'età e Nazionalità

Per quanto riguarda gli aspetti socio-anagrafici, si rileva che il 59,5% dei compilatori è uomo, con un'incidenza leggermente superiore per i lavoratori (59,8%).

Il 47,5% degli intervistati ha un'età tra i 50 e i 64 anni e il 35,9% tra i 35 e i 49 anni.

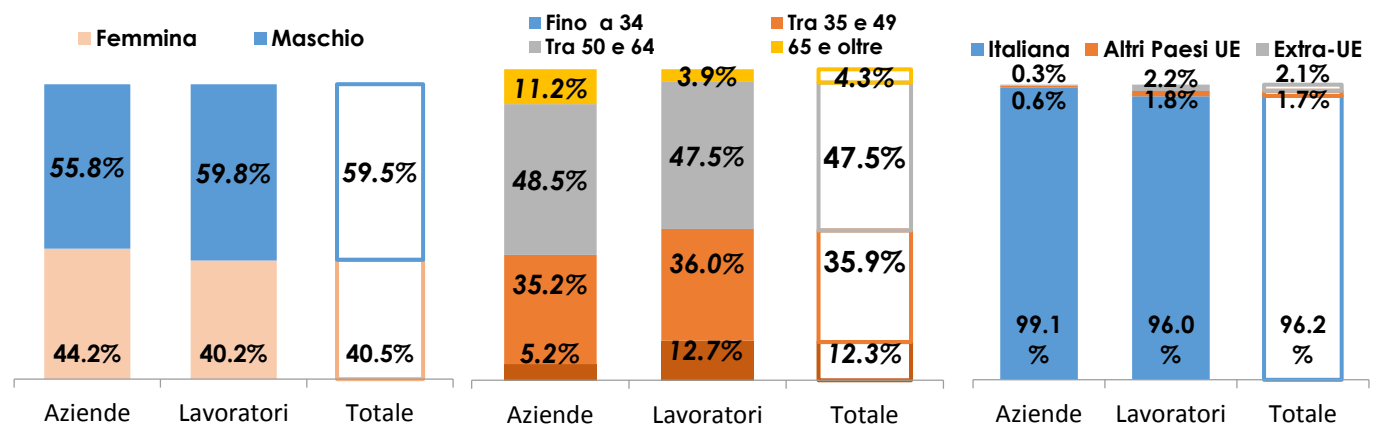
L'96,2% ha nazionalità italiana, con differenze in base alla tipologia di utente: 99,1% per le aziende e 96% per i lavoratori; l'1,7% appartiene all'Unione Europea esclusa l'Italia (0,61% per le aziende) e il 2,06% ha origine extra U.E (0,3% per le aziende).

Elaborato di Istituto - Anno 2020

Elaborato di Istituto

### Composizione del campione per Categoria, Sesso, Età e Nazionalità

Aziende		Lavoratori		Totale	
Sesso	N. questionari	Sesso	N. questionari	Sesso	N. questionari
Femmina	146	Femmina	2.212	Femmina	2.358
Maschio	184	Maschio	3.286	Maschio	3.470
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>Totale</b>	<b>5.498</b>	<b>Totale</b>	<b>5.828</b>
Fascia di età		Fascia di età		Fascia di età	
Fascia di età	N. questionari	Fascia di età	N. questionari	Fascia di età	N. questionari
Fino a 34	17	Fino a 34	698	Fino a 34	715
Tra 35 e 49	116	Tra 35 e 49	1.977	Tra 35 e 49	2.093
Tra 50 e 64	160	Tra 50 e 64	2.610	Tra 50 e 64	2.770
65 e oltre	37	65 e oltre	213	65 e oltre	250
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>Totale</b>	<b>5.498</b>	<b>Totale</b>	<b>5.828</b>
Nazionalità		Nazionalità		Nazionalità	
Nazionalità	N. questionari	Nazionalità	N. questionari	Nazionalità	N. questionari
Italiana	327	Italiana	5.280	Italiana	5.607
Altri Paesi UE	2	Altri Paesi UE	99	Altri Paesi UE	101
Extra-UE	1	Extra-UE	119	Extra-UE	120
<b>Totale</b>	<b>330</b>	<b>Totale</b>	<b>5.498</b>	<b>Totale</b>	<b>5.828</b>



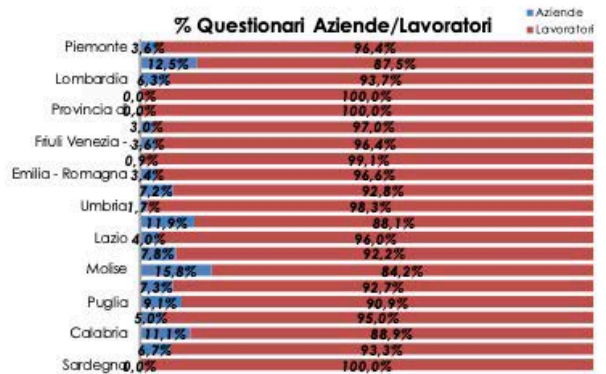
## 6.2. Distribuzione regionale

L'area geografica in cui è stata raccolta la maggior parte dei questionari (cfr. la tabella sotto riportata), considerando sia l'utenza Aziende sia quella Lavoratori, è il Nord (50,03% del totale dei questionari compilati). Analizzando il dato disaggregato per tipologia di utenza, nell'area Nord è stata raccolta una percentuale, riferita al totale raccolto a livello nazionale, rispettivamente del 36,1% per l'utenza Aziende (pari a 119 questionari) e del 50,9% per l'utenza Lavoratori (pari a 2.797 questionari).

### Elaborato di Istituto - Anno 2020 Elaborato di Istituto

#### Composizione del campione per Regione e Categoria

Regione	Aziende		Lavoratori		Totale	
	N. questionari	% su Italia	N. questionari	% su Italia	N. questionari	% su Italia
Piemonte	16	4,8	427	7,8	443	7,6
Valle d'Aosta	3	0,9	21	0,4	24	0,4
Lombardia	59	17,9	884	16,1	943	16,2
Provincia di Trento	0	0,0	22	0,4	22	0,4
Provincia di Bolzano	0	0,0	66	1,2	66	1,1
Veneto	15	4,5	477	8,7	492	8,4
Friuli Venezia - Giulia	5	1,5	134	2,4	139	2,4
Liguria	2	0,6	223	4,1	225	3,9
Emilia - Romagna	19	5,8	543	9,9	562	9,6
<b>Nord</b>	<b>119</b>	<b>36,1</b>	<b>2.797</b>	<b>50,9</b>	<b>2.916</b>	<b>50,0</b>
Toscana	50	15,2	647	11,8	697	12,0
Umbria	1	0,3	59	1,1	60	1,0
Marche	37	11,2	274	5,0	311	5,3
Lazio	17	5,2	408	7,4	425	7,3
<b>Centro</b>	<b>105</b>	<b>31,8</b>	<b>1.388</b>	<b>25,2</b>	<b>1.493</b>	<b>25,4</b>
Abruzzo	17	5,2	202	3,7	219	3,8
Molise	3	0,9	16	0,3	19	0,3
Campania	11	3,3	140	2,5	151	2,6
Puglia	30	9,1	300	5,5	330	5,7
Basilicata	2	0,6	38	0,7	40	0,7
Calabria	21	6,4	168	3,1	189	3,2
Sicilia	22	6,7	307	5,6	329	5,6
Sardegna	0	0,0	142	2,6	142	2,4
<b>Sud - Isole</b>	<b>106</b>	<b>32,1</b>	<b>1.313</b>	<b>23,9</b>	<b>1.419</b>	<b>24,3</b>
<b>Italia</b>	<b>330</b>	<b>100,0</b>	<b>5.498</b>	<b>100,0</b>	<b>5.828</b>	<b>100,0</b>



In coerenza con la realtà produttiva e con il campionamento dei questionari, definito sulla base del portafoglio utenti di ciascuna struttura interessata dall'indagine, le **regioni nelle quali è stato raccolto il maggior numero di questionari** sono state la **Lombardia** (16,2% del totale nazionale) a seguire **Toscana** (11,96% del totale nazionale), **Emilia-Romagna** (9,64% del totale nazionale) e la **Veneto** (8,44% del totale nazionale).

## 7. VALUTAZIONE DEI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI

### 7.1. Aspetti generali

I quesiti sui Servizi generali mirano a indagare la soddisfazione dell'utenza sui servizi che riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia aziende che lavoratori: si tratta dell'insieme degli aspetti che incidono sulla qualità complessiva dei servizi erogati.

Come evidenziato nella tabella che segue, la categoria dell'utenza Aziende relativamente più critica è stata quella dei Datori di lavoro con un giudizio medio, sia pure superiore al valore obiettivo, pari a **3,49**, mentre per la tipologia Lavoratori i giudizi meno lusinghieri sono stati espressi dagli affetti da malattia professionale con un giudizio medio di **3,11**.

Si ricorda che il confronto con i dati della rilevazione precedente, come indicato in premessa, è da considerarsi indicativo perché le rilevazioni non sono comparabili.

Gli elementi valutati sono stati i seguenti:

✓ *L'accessibilità fisica, la comodità nel raggiungere la sede dal punto di vista logistico (domanda 1 AZ - LAV)*

Oggetto di valutazione è l'insieme degli elementi che rendono una Sede facilmente accessibile dal punto di vista logistico e strutturale (presenza di segnaletica, abolizione delle barriere architettoniche, parcheggi...).

Il giudizio medio relativo a questo aspetto è pari a **3,32** (3,54 nel 2019).

✓ *La disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti: opuscoli informativi, manifesti... (domanda 2 AZ - LAV)*

Oggetto di valutazione sono tutti i materiali e gli strumenti messi a disposizione dei destinatari dei servizi Inail per informarli sulle attività di competenza dell'Istituto e sulle modalità di accesso e di fruizione dei servizi.

Il giudizio medio relativo a questo aspetto è pari a **3,17**, (3,48 nell'anno 2019).

✓ *Tempi di risposta rispetto alla gestione della pratica (domanda 3 AZ - LAV)*

Oggetto di valutazione è il tempo di risposta e la conformità delle risposte date rispetto alle effettive esigenze del singolo utente.

Il giudizio medio relativo tale aspetto, pari a **3,18**. Per il seguente quesito non è possibile effettuare un confronto con le rilevazioni svolte negli anni precedenti.

✓ *La disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede (domanda 4 AZ - LAV)*

Oggetto di valutazione è la capacità della Sede di fornire informazioni e gestire efficacemente le contestazioni dell'utenza per presunte violazioni o mancato rispetto di un requisito relativo al servizio erogato (ai sensi del D.P.C.M. del 27/01/94).

Il giudizio medio registrato è pari a **2,83** (3,43 nel 2019).

✓ *Facilità nell'accedere ai servizi di sede (domanda 5 AZ - LAV)*

Oggetto di valutazione è la facilità di accesso ai servizi di sede dell'Istituto, ovvero l'efficienza dei processi di richiesta e gestione degli appuntamenti e del sistema di accoglienza.

Il giudizio medio relativo alla facilità di accesso ai servizi dell'Istituto è pari a **3,27**. Per il seguente quesito non è possibile effettuare un confronto con le rilevazioni svolte negli anni precedenti.

### 7.2. I servizi di Sportello (Aziende e Lavoratori)

Il servizio dello sportello di Sede rappresenta il tradizionale canale di *front office* dell'Istituto dedicato all'utenza Aziende e Lavoratori.

In linea generale **le valutazioni ottenute sono positive**, con una media dei giudizi complessiva pari a **3,40**, nel 2019 era pari a 3,63.

Gli elementi valutati sono stati i seguenti:

✓ *L'accessibilità fisica, la comodità, l'igiene dello Sportello*

Oggetto di valutazione è l'accessibilità fisica, la comodità, l'igiene dello sportello nonché le procedure ed i dispositivi di sicurezza messi a disposizione dall'Istituto per arginare il contagio da Sars-CoV-2.

Il giudizio medio relativo a tale aspetto, pari a **3,38**, conferma della soddisfazione dell'utenza rispetto alle misure messe in campo dall'Istituto per fronteggiare la situazione emergenziale. Per il seguente quesito non è possibile effettuare un confronto con le rilevazioni svolte negli anni precedenti.

✓ *L'adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute presso lo Sportello*

Oggetto di valutazione è l'adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute dall'utenza presso lo sportello.

Il giudizio medio relativo a tale aspetto, pari a **3,40**. Per il seguente quesito non è possibile effettuare un confronto con le rilevazioni svolte negli anni precedenti.

*L'organizzazione degli sportelli della Sede, l'ambiente e gli orari di apertura*

Oggetto di valutazione è la capacità della Sede di mettere in atto tutte le misure idonee ad agevolare la fruizione del servizio allo sportello: orario di apertura, gestione per appuntamenti, comodità, ecc...

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a **3,23** (nel 2019 il giudizio medio era stato di 3,62).

✓ *La disponibilità, le competenze e la professionalità del personale di Sportello*

Oggetto di valutazione è la disponibilità, le competenze e la professionalità del personale di front office. Il giudizio medio ottenuto è pari a **3,49**, a fronte del 3,64 registrato nel 2019: il dato consente, comunque, di confermare la soddisfazione dell'utenza rispetto a tale specifico aspetto, nei confronti del quale essa si è sempre dimostrata sensibile.

✓ *La garanzia della tutela della privacy allo sportello*

Oggetto di valutazione è la capacità di garantire la *privacy* dell'utente durante il colloquio con l'addetto allo sportello. La valutazione ottenuta per tale aspetto specifico è pari a **3,51**, in leggero calo rispetto al giudizio medio espresso nel 2019, pari a 3,65.

### 7.3. Le prestazioni sanitarie (Lavoratori)

In caso di infortunio o malattia professionale, l'Istituto effettua gli accertamenti medico legali ed eroga le prestazioni sanitarie necessarie ai fini del recupero dell'integrità psicofisica dei lavoratori.

Complessivamente **il giudizio medio relativo a tale aspetto è stato di 3,30**, leggermente inferiore a quello complessivo rilevato nel 2019, pari a 3,57.

La tabella seguente illustra i giudizi medi registrati sugli aspetti in esame: il dato "numero risposte" si riferisce al totale delle risposte fornite, da ciascuna categoria e nel complesso, alle domande della sezione in argomento (domande 11 -12 -13 -14 -15 del questionario Lavoratori).

Gli elementi valutati per le prestazioni sanitarie sono stati i seguenti:

✓ *L'idoneità degli ambulatori per le visite mediche*

Oggetto di valutazione è la capacità della Sede di offrire all'utente sottoposto a visita medica un ambiente accogliente, confortevole e idoneo a garantire la riservatezza.

Il giudizio medio su tale aspetto del servizio è pari a **3,28**, leggermente inferiore al 3,57 rilevato nel 2019.

✓ *L'adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici*

Oggetto di valutazione è l'adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli sportelli medici rispetto alla singola necessità espressa dall'utente.

Il giudizio medio su tale aspetto del servizio è pari a **3,20**. Per il seguente quesito non è possibile effettuare un confronto con le rilevazioni svolte negli anni precedenti

✓ *L'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite...)*

L'organizzazione dello sportello sanitario, ossia la gestione delle visite mediche, risulta uno degli aspetti cui l'utenza è più sensibile.

Il giudizio medio relativo a tale indicatore, pari a **3,13** anche questo valore inferiore al 3,48 del 2019, confermando un incremento delle criticità anche dovuta alle contingenze legate alla situazione emergenziale vissuta durante l'anno della rilevazione.

✓ *La disponibilità e cortesia del personale sanitario*

Oggetto di valutazione è la disponibilità del personale sanitario (medici e personale di collaborazione sanitaria).

Per disponibilità si intende il modo in cui il personale si relaziona con l'utente, la capacità di essere comprensivi, cortesi, "empatici" rispetto alla persona con cui si sta interagendo.

La valutazione media è pari a **3,33**: il giudizio registrato è significativamente inferiore al 3,65 del 2019.

✓ *La garanzia della tutela della privacy presso gli ambulatori*

Oggetto di valutazione è la tutela della privacy degli utenti presso gli ambulatori.

La valutazione media è pari a **3,56**. Per il seguente quesito non è possibile effettuare un confronto con le rilevazioni svolte negli anni precedenti

## 7.4. Settore certificazione, verifica e innovazione

Anche per il 2020, l'indagine di *Customer Satisfaction* ha riguardato i servizi destinati agli utenti del Settore certificazione, verifica e innovazione (ex Ricerca, certificazione e verifica), coinvolgendo le Unità Operative Territoriali che gestiscono le attività di verifica e rilascio della certificazione degli impianti e delle attrezzature di lavoro, secondo la normativa vigente in materia di salute sicurezza sul lavoro.

Nel 2020 i questionari raccolti sono stati **25** (erano 290 nell'anno precedente).

## 8. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

In calce al questionario 2020, è stata nuovamente data agli utenti – lavoratori ed aziende – la possibilità di esprimere in maniera più libera e dettagliata i propri suggerimenti per migliorare il servizio attraverso la risposta ad una domanda aperta: **“Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, Le chiediamo di segnalarci, se e che cosa, secondo Lei, bisogna migliorare nei servizi erogati dall’Inail”**.

I **questionari raccolti nel 2020**, pari a 5.828, pur risultando inferiori nel numero totale, presentano un’incidenza di **risposte valide inferiore all’anno precedente** arrivando a 2.252 (- 57,04%) risposte utilizzabili divise tra lavoratori (2.160 – 95,91%) ed aziende (92 – 4,09%).

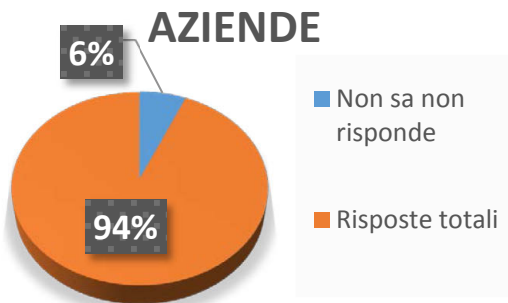
Area	Keyword	N. risposte	Analisi richieste di miglioramento – AZIENDE
Portale	<b>User Experience</b>	<b>2</b>	Difficile trovare le informazioni e comprendere l'interfaccia
	<b>Servizi online dedicati</b>	<b>0</b>	
	<b>Area personale</b>	<b>2</b>	Più dettaglio riguardo i dati dei singoli utenti
	<b>Materiale informativo</b>	<b>2</b>	I materiali risultano spesso poco chiari e difficili da individuare
	<b>Chat</b>	<b>0</b>	
Sedi Territoriali	<b>Orari e tempistiche</b>	<b>9</b>	Espandere l'orario di ricevimento, del call center e i tempi di ascolto
	<b>Professionalità</b>	<b>1</b>	Dare migliore formazione al personale che spesso è impreparato
	<b>Tempi di attesa</b>	<b>5</b>	Migliorare i tempi di attesa al call center e tra gli step delle pratiche
	<b>Parcheggio</b>	<b>0</b>	
	<b>Strumentazione</b>	<b>1</b>	Aggiornare i sistemi ed installare numeratori elettronici
	<b>Accessibilità</b>	<b>0</b>	
	<b>Privacy</b>	<b>0</b>	
	<b>Segnaletica</b>	<b>0</b>	
	<b>Comunicazione</b>	<b>Contact Center</b>	<b>0</b>
	<b>Contatto diretto Funzionari</b>	<b>3</b>	Rendere più semplice il contatto con i Funzionari Operativi senza passare per il Contact Center
	<b>Disponibilità personale</b>	<b>0</b>	
	<b>Canale Tematico Dedicato</b>	<b>0</b>	
	<b>Comunicazione via PEC ed email</b>	<b>3</b>	Migliorare e velocizzare la corrispondenza via email che è spesso lenta o addirittura inefficace
Qualità del servizio	<b>Organizzazione e qualità del servizio sanitario</b>	<b>3</b>	Più personale e meno burocrazia
Altri servizi	<b>Semplicità delle procedure</b>	<b>4</b>	Le procedure sono spesso complesse, lente e poco chiare
	<b>Qualità dei servizi</b>	<b>1</b>	Competenza allo sportello, affidabilità del portale
	<b>Tempistiche procedure</b>	<b>0</b>	
	<b>Questionario</b>	<b>0</b>	
	<b>Altro</b>	<b>2</b>	
	<b>Nessun Problema</b>	<b>49</b>	---
	<b>Non sa</b>	<b>3</b>	---
<b>Non risponde</b>	<b>3</b>	---	

Area	Keyword	N. risposte	Analisi richieste di miglioramento – LAVORATORI
Portale	<b>User Experience</b>	<b>33</b>	Facilitare l'accesso al portale e snellire la burocrazia
	<b>Servizi On Line Dedicati</b>	<b>37</b>	Risolvere i problemi di performance del portale
	<b>Area Personale</b>	<b>19</b>	Accesso alle proprie pratiche
	<b>Materiale Informativo</b>	<b>34</b>	Aumentare la quantità e il dettaglio di informazioni sul sito
	<b>Chat</b>	<b>1</b>	Migliorare il supporto
Sedi Territoriali	<b>Orari e Tempistiche</b>	<b>61</b>	Aumentare puntualità per visite ed appuntamenti
	<b>Professionalità</b>	<b>107</b>	Migliorare la cortesia e il livello di competenza e informazione del personale
	<b>Tempi di attesa</b>	<b>154</b>	Ridurre i tempi di attesa di tutte le fasi della pratica, aumentando il personale e migliorando la comunicazione fra uffici
	<b>Parcheggio</b>	<b>69</b>	Aumentare la disponibilità di parcheggi vicini alle sedi
	<b>Strumentazione</b>	<b>7</b>	Adeguare strumentazione elettronica uffici e strumenti per gestione delle code in tutte le sedi
	<b>Accessibilità</b>	<b>68</b>	Riduzione nelle sedi di barriere architettoniche
	<b>Confort ambienti</b>	<b>70</b>	Sistemazione locali inadeguati, pulizia, riscaldamento, mancanza strutture per l'attesa all'aperto
	<b>Sicurezza Ambienti</b>	<b>10</b>	Aumentare sicurezza e sanificazione ambienti
	<b>Privacy</b>	<b>14</b>	Ottimizzare le strutture degli uffici per garantire la privacy durante i colloqui
	<b>Segnaletica</b>	<b>14</b>	Mancanza o inadeguatezza segnaletica interna e segnaletica stradale
Comunicazione	<b>Contact Center</b>	<b>109</b>	Migliorare il servizio del Contact Center difficile da raggiungere e/o poco competente
	<b>Contatto Diretto Funzionari</b>	<b>18</b>	Agevolare la possibilità di parlare con i diretti responsabili
	<b>Disponibilità personale</b>	<b>63</b>	Maggior gentilezza e cortesia del personale
	<b>Canale Tematico Dedicato</b>	<b>17</b>	Potenziare i servizi digitali integrandoli di più con i servizi correlati
	<b>Comunicazione via PEC ed email</b>	<b>54</b>	Migliorare e aumentare il contatto via email e spesso non si riceve risposta
Qualità servizio	<b>Professionalità del personale sanitario</b>	<b>127</b>	Aumentare competenza dei medici e richiesta visite più approfondite
	<b>Empatia personale sanitario</b>	<b>112</b>	Aumento della capacità di accoglienza e ascolto dei medici
	<b>Organizzazione e qualità del servizio sanitario</b>	<b>54</b>	Migliorare puntualità e attrezzature sanitarie disponibili nelle sedi
Altri servizi	<b>Semplicità delle procedure</b>	<b>48</b>	Snellire le procedure e ridurre la burocrazia che richiede troppi passaggi
	<b>Qualità dei servizi</b>	<b>105</b>	Rendere chiaro l'iter della pratica, trasparenti i criteri di valutazione sugli infortuni che contestano in molti e ritengono che INAI faccia il proprio interesse
	<b>Tempistiche procedure</b>	<b>169</b>	Ridurre i tempi delle varie fasi della pratica e di pagamento dell'indennità (39%)
	<b>Questionario</b>	<b>4</b>	Migliorare la chiarezza e la tempistica del questionario (non ricordano)
	<b>Altro</b>	<b>121</b>	...
	<b>Nessun Problema</b>	<b>565</b>	---
	<b>Non sa</b>	<b>37</b>	---
<b>Non risponde</b>	<b>21</b>	---	

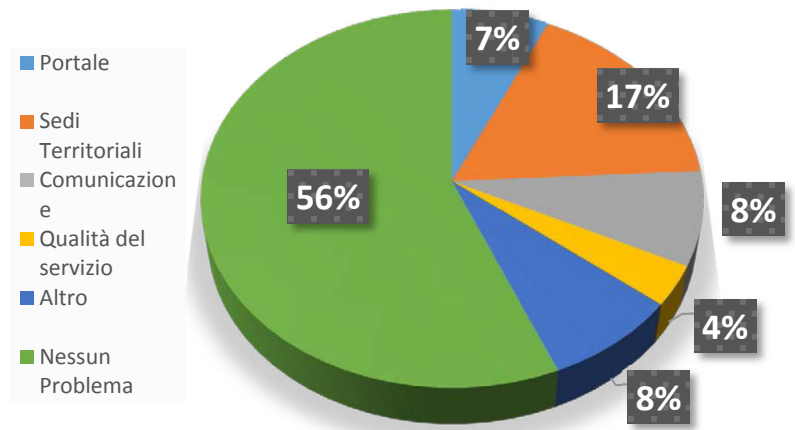


Le informazioni raccolte e classificate forniscono chiare indicazioni per individuare le opportune azioni di miglioramento, da introdurre nei progetti di sviluppo e potenziamento dei servizi, nella revisione di processi/procedure operative e nella realizzazione di prodotti destinati all'utenza.

## Totale Questionari



## Dettaglio Tematiche AZIENDE



## 9. CONSIDERAZIONI GENERALI

Dalle rilevazioni del 2020 emergono segnali chiaramente riconducibili - ed influenzati - dal fenomeno pandemico in corso che ha generato un clima sociale ed una situazione personale emotivamente complessa. A questi aspetti, legati principalmente alla sfera psicologica, si aggiungono aspetti pratici ed organizzativi che hanno indubbiamente influenzato il giudizio medio complessivo degli utenti dell'Istituto.

In particolare, si è rilevato quanto segue:

**L'atteggiamento del personale** - ed in primis di quello sanitario - risulta essere uno degli aspetti maggiormente criticati. Nello specifico, viene sottolineata la mancanza di empatia e di ascolto verso gli utenti fruitori di questa categoria di servizi. Questo cambio di percezione è ragionevolmente imputabile al prolungarsi dello stato emergenziale, situazione che ha generato - e sta continuando a generare - ansie e preoccupazioni personali tra gli utenti dell'INAIL.

**L'organizzazione degli spazi**, delle strutture ed il mancato rispetto delle tempistiche sono l'altra faccia della medaglia di quanto già indicato al punto precedente. Per quanto il pubblico abbia compreso - almeno in parte - le difficoltà del periodo e lo sforzo fatto dall'Istituto, il giudizio sulle performance organizzative ne risulta significativamente penalizzato.

Anche il **portale e gli applicativi INAIL** vengono largamente criticati. Rispetto a questi canali viene richiesta una semplificazione in termini di accessibilità e user experience, per cercare di andare incontro alle esigenze degli utenti che dispongono di basse o limitate competenze informatiche (e che, a causa della situazione emergenziale, sono obbligati ad usufruire dei servizi dell'Istituto esclusivamente tramite i canali digitali).

### AZIENDE

L'analisi dei dati di CS svolta sulle aziende presenta una base numerica decisamente contenuta che indica sostanzialmente un'inconsistenza statistica dei dati.

Questo ridotto numero di questionari è imputabile alla ridotta affluenza alle sedi dovuta alla pandemia da parte dei datori di lavoro o dei loro delegati, al passaggio all'utilizzo massivo delle procedure digitali già ampiamente utilizzate in passato.

Nonostante la ridotta numerosità di questionari raccolti, si confermano quelle che sono le aree di miglioramento ritenute importanti per il miglioramento del servizio.

La riduzione dei tempi di attesa per l'accesso ai servizi, l'ampliamento degli orari di ufficio e la semplificazione delle procedure sono le richieste più ricorrenti.

Rispetto all'analisi qualitativa, resta significativo la percentuale di oltre il 50% di aziende che si dichiarano soddisfatte del servizio: il 54,4% non dichiara problemi rispetto al servizio fruito.

### LAVORATORI

La numerica dei questionari è significativamente ridotta rispetto alle precedenti rilevazioni ed è imputabile alla corposa diminuzione degli accessi presso le sedi, dovuta alla pandemia in corso.

La significatività statistica dei dati raccolti è comunque adeguata e sufficiente per evidenziare i macrotrend a livello nazionale, mentre risulta inadeguata per una valutazione relativa alla singola sede/ufficio, viste le ridotte basi di rilevazione su cui si poggia.

Dalla rilevazione emergono, rispetto alle rilevazioni precedenti, alcuni fenomeni riconducibili a conseguenze derivanti dal fenomeno pandemico in corso.

Si rileva un aumento della richiesta di maggiore empatia, con particolare riferimento al personale sanitario, a cui viene spesso contestata la capacità di ascolto e di comprensione della situazione anche emotiva dell'assistito. La situazione di crescente ansia dovuta alla situazione sociosanitaria acuisce il problema della ridotta empatia da parte del personale amministrativo e sanitario.

L'altro elemento emergente, che aumenta significativamente rispetto al passato, è la richiesta di strutture e di locali maggiormente accoglienti e confortevoli. Inoltre, viene evidenziata la necessità

di attrezzare luoghi di attesa all'esterno delle sedi, ove queste per ridotte superfici interne non consentano l'accesso in sicurezza all'interno della struttura territoriale dove si devono svolgere la visita o espletare la pratica.

Per il resto, le aree di miglioramento più importanti si confermano quelle evidenziate già in passato: la riduzione delle tempistiche della pratica e di ottenimento degli indennizzi restano il tema più sentito insieme alla richiesta di maggiore professionalità dei medici e di visite mediche più accurate e con specialisti della patologia che interessa l'assistito.

A questo è spesso associata la richiesta di maggior trasparenza dei criteri di valutazione dell'infortunio che per i più restano poco chiari e oggetto di contestazione.

Sul fronte sedi fisiche, l'accessibilità ridotta per presenza di barriere architettoniche e assenza di parcheggi dedicati, il confort e la pulizia degli ambienti sono i temi più ricorrenti.

La scarsa puntualità, la ridotta cortesia e la competenza del personale amministrativo sono l'altro fattore di maggior insoddisfazione.

Rispetto all'analisi dei dati qualitativi, resta significativa la percentuale di circa il 25% di lavoratori che si dichiarano soddisfatti del servizio: il 24,6% non dichiara problemi rispetto al servizio fruito.