

**INAIL**

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION  
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI  
DELL'ISTITUTO  
ANNO 2022

DIREZIONE REGIONALE LOMBARDIA  
Ufficio Programmazione,  
organizzazione e attività istituzionali  
- Processo Organizzazione

**INAIL**



## Indice del documento

### INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

1.	INTRODUZIONE .....	3
1.1	PRESENTAZIONE .....	3
2.	METODOLOGIA IMPIEGATA – I DESTINATARI.....	4
2.1	LO STRUMENTO DI RACCOLTA DATI.....	5
2.2	ELABORAZIONE DEI DATI .....	5
3.	SINTESI DEI RISULTATI REGIONALI .....	6
3.1	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE REGIONALE.....	8
4.	RISULTATI RELATIVI A SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE	9
4.1	GIUDIZI SUI SERVIZI ALLO SPORTELLO .....	10
4.2	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – SETTORE CERTIFICAZIONE E VERIFICA .....	12
4.3	GIUDIZI SUI SERVIZI AREA SANITARIA .....	13
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE..	14
5.1	GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SUI SERVIZI SPECIFICI DI SEDE .....	14
5.2	GIUDIZI SUI SERVIZI ALLO SPORTELLO – AZIENDE - LAVORATORI .....	16
5.3	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI DELL’AREA SANITARIA.....	18
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO .....	20

## 1. INTRODUZIONE

La Customer Satisfaction (CS) è lo strumento utilizzato dall'Istituto per misurare il grado di soddisfazione dei servizi erogati agli utenti esterni: aziende/datori di lavoro e loro intermediari, lavoratori, tecnopatici e loro superstiti. Lo scopo principale della rilevazione, effettuata annualmente, è quello di rendere il livello delle prestazioni erogate il più possibile aderente alle esigenze di assistiti e assicurati.

### 1.1 Presentazione

Il Report regionale descrive e illustra i dati rilevati dall'indagine di Customer Satisfaction in merito ai giudizi espressi dall'utenza delle Sedi Inail dislocate su tutto il territorio regionale: esso rappresenta lo strumento principale per rendere pubblici, nei confronti dell'utenza interna ed esterna, i risultati delle rilevazioni. Tale documento, inoltre, attraverso l'analisi dei risultati raccolti durante l'indagine di CS 2022, ha come fine l'individuazione dei punti di forza e delle aree di miglioramento evidenziate dagli utenti e di interpretare e spiegare i motivi organizzativi o di contesto che li hanno determinati.

## 2. METODOLOGIA IMPIEGATA – I DESTINATARI

Le domande dei questionari mirano a indagare il grado di soddisfazione dell'utenza in relazione ai **servizi generali** offerti dall'Istituto nel suo complesso e non rientranti nell'ambito di competenza delle strutture territoriali e ai **servizi allo sportello**, ossia: Lavoratori, Aziende, Area sanitaria e Certificazione e verifica, erogati, questi ultimi, dalle strutture territoriali.

Il questionario dell'edizione 2022 è sostanzialmente rimasto immutato rispetto al 2021.

Destinatari sono gli utenti (lavoratori, aziende/intermediari) che:

- durante il periodo di rilevazione fruiscono direttamente di servizi di Sede (sportello, servizi dell'Area sanitaria, servizi di Certificazione e verifica).  
Tutti gli utenti che fruiscono di un servizio di Sede durante il periodo di somministrazione vengono invitati ad aderire alla rilevazione, fornendo un indirizzo e-mail e/o un numero di cellulare al quale verrà inviato l'invito a rispondere al questionario
- nel periodo che va dal 1° luglio dell'anno precedente fino al 30 giugno dell'anno di rilevazione hanno fruito di servizi di Sede per effettuare visite mediche (lavoratori)
- hanno effettuato almeno una denuncia di iscrizione o variazione a nome proprio o di altri (aziende e intermediari)
- hanno effettuato almeno una richiesta sull'applicativo CIVA - Certificazione e Verifica Impianti e Apparecchi (aziende e loro delegati o intermediari, privati cittadini).

La raccolta dei questionari avviene tramite il canale mail-web. All'utente che ha fornito un indirizzo mail o un numero di telefono viene inviato un messaggio (mail o sms) contenente un link attraverso il quale accedere al questionario che verrà compilato direttamente dall'utente stesso alimentando il database centrale.

Il portafoglio utenti (Lavoratori e Aziende) oggetto della rilevazione fa riferimento alla "Direzione territoriale" articolata nelle tre tipologie di Sedi, 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 1° livello). L'indagine coinvolge anche le Unità operative territoriali (UOT, fornitrici dei servizi di certificazione e verifica di impianti) dislocate sul territorio nazionale.

Riguardo alla **metodologia di elaborazione statistica** occorre fare alcune precisazioni: le valutazioni di CS ai fini del miglioramento dei servizi di Sede sono ottenute come media aritmetica semplice di due indicatori che misurano separatamente, per ogni struttura territoriale considerata, il giudizio medio dei servizi specifici e il giudizio medio dei servizi generali, questi ultimi considerati però a livello complessivo e nazionale.

I **servizi specifici** sono rappresentati, nel caso della Sede o delle Direzioni territoriali, dalla misurazione del grado di soddisfazione del blocco di domande relative allo sportello (per entrambe le tipologie di utenti) e del gruppo di domande dell'Area sanitaria (per i soli lavoratori). Soltanto a livello di Direzione regionale nel giudizio dei servizi specifici si fanno confluire anche le risposte date alle domande della certificazione e verifica di impianti (in questo caso, infatti, la parte del questionario è attribuita alla Direzione regionale sia se compilata da un datore di lavoro/intermediario che si reca in una UOT, sia se il questionario

è redatto da un utente che, utilizzando più servizi, ha compilato il questionario per una Sede).

I **servizi generali** sono rappresentati dal gruppo di domande su quanto offerto dall'Istituto - in termini di tempo di gestione della pratica, comunicazioni ricevute, accesso ai servizi (come la gestione degli appuntamenti, l'accoglienza), accessibilità della Sede ecc. - dal blocco relativo ai servizi digitali presenti sul portale istituzionale e l'App, nonché dalla domanda sul Contact Center telefonico. La valutazione è a livello aggregato su base nazionale e il giudizio è attribuito in maniera identica a tutte le Sedi, Direzioni territoriali e regionali.

## 2.1 Lo strumento di raccolta dati

Lo strumento di raccolta dati è il **questionario** e per ciascun quesito posto in esso è stata definita un'affermazione con cui viene chiesto all'utente di esprimere il proprio giudizio di consenso e/o dissenso.

Il giudizio è espresso dall'utente scegliendo, nell'ambito della scala di valutazione (scala Likert) di seguito riportata, una delle opzioni previste cui è associato un valore numerico:

Per niente d'accordo = 1

Poco d'accordo = 2

Né d'accordo né in disaccordo = 3

Abbastanza d'accordo = 4

Molto d'accordo = 5

Non so – non ho elementi per esprimere un giudizio=0

La valutazione complessiva dei servizi presi in esame, è una media aritmetica ponderata delle medie relative ai singoli aspetti con pesi pari alla numerosità dei relativi rispondenti (escluse le risposte "non so").

## 2.2 Elaborazione dei dati

Al completamento del periodo di rilevazione, il *data-base* è trasmesso alla Consulenza statistico attuariale (CSA) che avvia le attività di analisi statistica dei risultati, aggregati a livello complessivo di Istituto. Successivamente vengono rese disponibili le relative elaborazioni di livello regionale e di singola Sede, affinché i risultati della rilevazione possano essere analizzati e commentati mediante la predisposizione di report, sia a livello di Istituto sia a livello territoriale (Direzione regionale e relative Sedi).

Anche per la rilevazione 2022 la parte di domande relativa ai servizi generali dell'Istituto viene elaborata solo a livello centrale, in quanto si riferisce ad attività non di competenza delle Sedi.

I risultati vengono analizzati sia per valutare l'andamento della qualità dei servizi erogati, sia per le verifiche previste ai fini dell'erogazione del sistema premiante al personale dell'Istituto del comparto Funzioni Centrali.

### 3. SINTESI DEI RISULTATI REGIONALI

L'indagine di CS per l'anno 2022 si è svolta dal 21 novembre al 16 dicembre 2022.

Nel periodo di rilevazione 2022 sono stati raccolti complessivamente, per la regione Lombardia, n. 5960 questionari (2021 n. 2385), di cui n. 2580 Lavoratori e n. 3380 Aziende. I questionari raccolti nella nostra regione sono pari al 17,75% di quelli raccolti a livello nazionale. Si sottolinea che il **numero di questionari** raccolti a livello regionale nel 2022 è **più del doppio** del numero di questionari raccolti nel 2021.

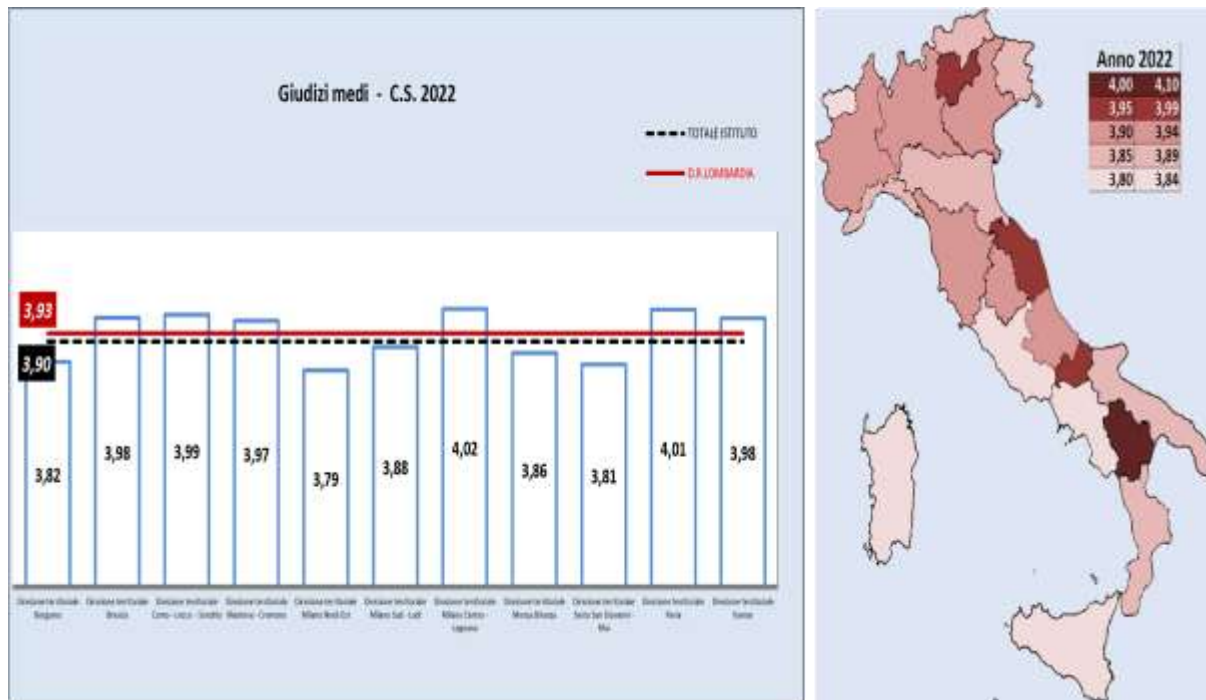
Per la regione Lombardia la rilevazione ha interessato 11 Direzioni territoriali (Bergamo, Brescia, Como, Mantova-Cremona, Milano Nord-Est, Monza, Milano Sud-Lodi, Milano Centro-Legnano, Sesto San Giovanni-Rho, Pavia e Varese, comprensive delle relative dipendenze sub-provinciali, e quattro UOT - Unità operative territoriali di Certificazione, verifica e ricerca (Bergamo, Brescia, Como e Milano).

Il **giudizio medio regionale per il 2022 è pari a 3,93**, superiore a quello nazionale di 3,90 e inferiore al valore obiettivo di 4. Il risultato medio complessivo della Direzione regionale, 3,93, è ottenuto calcolando la media aritmetica semplice del giudizio medio dei servizi specifici regionali (4,12) e del giudizio medio dei servizi generali calcolato a livello d'istituto (3,74). Come si rileva, il giudizio medio regionale (3,93) risulta condizionato negativamente dal giudizio medio sui servizi generali d'Istituto.

Nel 2022 i giudizi medi raggiunti dalle Direzioni territoriali della Lombardia sono risultati compresi tra 3,79 e 4,02.

Le Direzioni territoriali hanno ottenuto degli ottimi risultati nonostante le gravi carenze di personale, non compensate dalle procedure di assunzione concluse nel 2022. Le Sedi hanno dimostrato una grande flessibilità nelle capacità organizzative che hanno portato a dei risultati eccellenti con ben 6 Direzioni territoriali con un punteggio superiore a quello nazionale, con punte del 4,01 per Pavia, 4,02 per Milano Centro.

Nel prospetto sottostante sono riportati i giudizi medi complessivi delle Direzioni territoriali della regione.



Il risultato delle Direzioni territoriali è stato abbassato dalla media aritmetica con il risultato nazionale relativo ai servizi generali (3,74). Come evidenziato dai dati relativi ai servizi specifici di sede esposti al Punto 5.1 le Direzioni territoriali hanno ottenuto delle buone performance in particolare Brescia 4,23, Como 4,25, Pavia 4,29, Mantova 4,21 e Varese 4,23, Milano Centro 4,30 pur non arrivando, con la media aritmetica, a raggiungere il valore obiettivo.

Il giudizio medio rilevato per il settore Certificazione e verifica è stato pari a 4,10. L'elaborazione dei dati di questo settore è stata fatta solo a livello di Direzione regionale e i risultati sono stati fatti confluire nel giudizio sui servizi specifici.



### 3.1 Descrizione del campione regionale

La prima parte del questionario è composta da una serie di domande volte ad analizzare le caratteristiche sociodemografiche dell'utenza che ha partecipato alla rilevazione in regione Lombardia.

#### **Categoria e tipologia di utenza – settore di attività/professione**

Per l'utenza **Lavoratori** gli intervistati sono principalmente infortunati (68,1%), seguiti da affetti da malattia professionale - MP (8,4%), titolari di rendita (8,5%) e sono per lo più inquadrati nel settore industria (31,7%), terziario (26,1%) e altro (31,5%). La professione prevalente è invece rappresentata da operaio/manovale (39,6%), dirigente quadro (20,5%), impiegato (24,1%) e altro (23,9%).

L'utenza **Aziende** per categoria di appartenenza risulta così rappresentata: consulenti del lavoro (25,7%), datore di lavoro (50,9%), altro (21,8%). Il settore maggiormente rappresentato è il terziario con una percentuale del 43,1%, seguito da industria 27,3% e artigianato con 19,6%.

#### **Genere/età/nazionalità**

Il campione è caratterizzato da una prevalenza di genere maschile pari al 58,8% e 41,2% di genere femminile. In riferimento all'età, i compilatori del questionario hanno in prevalenza un'età compresa tra i 50 e i 64 anni (50,4%) e tra i 35 e i 49 anni (30,8%).

In relazione al dato della nazionalità, si registra che il 95,2% è di nazionalità italiana, il 4% appartiene all'Unione Europea esclusa l'Italia e il 3,5% ha origine extra-UE.

#### **Frequenza e motivazione accessi**

Se si analizza l'aspetto relativo alla frequenza degli accessi presso le sedi Inail e i motivi più ricorrenti dell'affluenza, si registrano i seguenti dati:

Per la categoria **Aziende**, 3218 compilatori su 3380 dichiarano di non essersi mai recati presso la Sede nell'ultimo anno, 70 di essersi recati solo 1 volta, 78 da 2 a 5 volte e 14 oltre le 5 volte. Le motivazioni più frequenti risultano essere: la richiesta di appuntamento 104 utenti, 22 utenti non hanno trovato nel sito le informazioni, 9 non hanno ottenuto informazione dal Contact Center e 20 per altre motivazioni. Dai dati emerge chiaramente che i servizi on line per aziende sono molto utilizzati e gli accessi in Sede sono ormai diventati esigui.

La categoria che si è presentata agli sportelli con maggior frequenza è quella dei consulenti del lavoro con 93 accessi, mentre 50 accessi riguardano i datori di lavoro.

I **Lavoratori** che si sono recati in Sede una volta nell'anno sono stati 779 contro 700 che non hanno fatto accessi, e da 2 a 5 volte 871. La maggior parte di essi è rappresentata da infortunati/reddituari (1365 e 168). Analizzando i motivi dell'accesso allo sportello fisico, si nota che 1105 sono stati convocati, 452 hanno richiesto un appuntamento e 266 per altre motivazioni.

## 4. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE

Il giudizio complessivo costituisce la sintesi derivante dalla valutazione di diversi aspetti, in particolare, dei servizi forniti allo sportello Aziende e Lavoratori, quelli specifici dell'Area Sanitaria e del Settore di Certificazione e verifica.

I dati sono molto positivi e la regione ottiene 4,12 di giudizio medio sui servizi specifici erogati dalle Sedi:

Domanda del questionario	Media	Numero	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	abbastanza	Molto d'accordo	Non So / Non ho elementi per
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,16	1.702	4,50%	3,60%	5,30%	37,50%	40,80%	8,30%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie ric	4,09	1.702	5,60%	4,90%	6,40%	37,30%	41,40%	4,30%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,89	1.702	6,30%	8,30%	7,20%	39,40%	33,00%	5,80%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,26	1.702	4,10%	4,10%	4,80%	32,10%	49,50%	5,40%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,35	1.702	2,20%	3,20%	4,90%	29,80%	48,60%	11,20%
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>	<b>4,15</b>	<b>8.510</b>	<b>4,50%</b>	<b>4,80%</b>	<b>5,70%</b>	<b>35,20%</b>	<b>42,70%</b>	<b>7,00%</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, se	4,09	1.685	4,30%	6,10%	7,10%	39,30%	41,20%	1,90%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,94	1.685	8,40%	8,10%	6,80%	33,40%	42,00%	1,20%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più v	3,94	1.685	7,70%	8,60%	6,50%	34,80%	40,90%	1,50%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,08	1.685	7,60%	6,10%	6,50%	29,20%	49,00%	1,70%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,42	1.685	1,50%	3,60%	4,80%	28,60%	57,20%	4,30%
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>	<b>4,09</b>	<b>8.425</b>	<b>5,90%</b>	<b>6,50%</b>	<b>6,30%</b>	<b>33,10%</b>	<b>46,10%</b>	<b>2,10%</b>

I giudizi espressi dalla nostra utenza sono positivi.

## 4.1 Giudizi sui servizi allo sportello

Le domande del questionario attinenti al servizio agli sportelli riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia Aziende che Lavoratori:

Domanda del questionario	Media	Numero	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So / Non ho elementi per
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,16	1.702	4,50%	3,60%	5,30%	37,50%	40,80%	8,30%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie ric	4,09	1.702	5,60%	4,90%	6,40%	37,30%	41,40%	4,30%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,89	1.702	6,30%	8,30%	7,20%	39,40%	33,00%	5,80%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,26	1.702	4,10%	4,10%	4,80%	32,10%	49,50%	5,40%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,35	1.702	2,20%	3,20%	4,90%	29,80%	48,60%	11,20%
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO</b>	<b>4,15</b>	<b>8.510</b>	<b>4,50%</b>	<b>4,80%</b>	<b>5,70%</b>	<b>35,20%</b>	<b>42,70%</b>	<b>7,00%</b>

Per questo gruppo di domande si registra il risultato medio complessivo di 4,15 con una punta di 4,35 per la domanda relativa alla privacy e del 4,26 per la competenza e professionalità del personale di Sede, mentre l'organizzazione degli sportelli registra il 3,89. Quest'ultimo risultato è da attribuire alle attese che i nostri utenti hanno vissuto nei nostri ambulatori in ragione della crescente difficoltà nella gestione degli utenti spontanei che sono incrementati a causa della diminuzione delle attività certificative dei medici di medicina generale.

Nel dettaglio, inoltre:

- L'insieme degli elementi volti al comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) 4,16
- I servizi e le informazioni ricevute presso gli sportelli 4,09
- L'organizzazione dello sportello 3,89

La tabella sotto riportata evidenzia i risultati distinti per categoria di utenti (Aziende e Lavoratori), da cui emerge che l'utenza Aziende (4,17) è leggermente più soddisfatta di quella dei Lavoratori (4,14).

Domanda del questionario	Aziende		Lavoratori		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,14	555	4,17	1.147	4,16	1.702
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,2	555	4,03	1.147	4,09	1.702
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,85	555	3,91	1.147	3,89	1.702
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,32	555	4,23	1.147	4,26	1.702
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,37	555	4,34	1.147	4,35	1.702
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>	<b>4,17</b>	<b>2.775</b>	<b>4,14</b>	<b>5.735</b>	<b>4,15</b>	<b>8.510</b>

## 4.2 Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – Settore certificazione e verifica

La sezione del questionario riguarda i servizi offerti dalle UOT in merito alla verifica e certificazione.

Domanda del questionario	Media	Numero	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So / Non ho elementi per
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica	4,06	548	2,20%	2,40%	6,60%	36,70%	22,30%	29,90%
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle	4,01	548	3,50%	5,50%	6,00%	41,60%	28,30%	15,10%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (o	3,95	548	2,70%	4,90%	7,30%	31,80%	21,90%	31,40%
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e profess	4,17	548	2,60%	2,00%	6,20%	33,40%	31,00%	24,80%
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,35	548	0,90%	0,50%	5,30%	27,60%	32,30%	33,40%
<b>TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA</b>	<b>4,10</b>	<b>2.740</b>	<b>2,40%</b>	<b>3,10%</b>	<b>6,30%</b>	<b>34,20%</b>	<b>27,20%</b>	<b>26,90%</b>

Il numero di persone che hanno risposto a tale questionario ammonta a 548, numero molto più alto rispetto alle indagini precedenti e i giudizi sono tutti sostanzialmente positivi. L'elaborazione dei dati è stata effettuata solo a livello regionale e non è quindi possibile un'analisi disaggregata per Sede.

## 4.3 Giudizi sui servizi Area Sanitaria

Domanda del questionario	Media	Numero	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So / Non ho elementi per
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli <small>(spazio, se</small>	4,09	1.685	4,30%	6,10%	7,10%	39,30%	41,20%	1,90%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,94	1.685	8,40%	8,10%	6,80%	33,40%	42,00%	1,20%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche <small>(tempi di attesa, orario, gestione di più v</small>	3,94	1.685	7,70%	8,60%	6,50%	34,80%	40,90%	1,50%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,08	1.685	7,60%	6,10%	6,50%	29,20%	49,00%	1,70%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,42	1.685	1,50%	3,60%	4,80%	28,60%	57,20%	4,30%
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>	<b>4,09</b>	<b>8.425</b>	<b>5,90%</b>	<b>6,50%</b>	<b>6,30%</b>	<b>33,10%</b>	<b>46,10%</b>	<b>2,10%</b>

In ordine alle prestazioni sanitarie, erogate in caso di infortunio o malattia professionale, i quesiti presenti nel questionario Lavoratori tendono a valutare:

- la capacità della Sede di offrire all'utente sottoposto a visita medica un ambiente idoneo e confortevole: 4,09
- soddisfazione dei servizi offerti e delle informazioni ricevute: 3,94
- l'organizzazione dello sportello sanitario, ovvero la gestione delle visite mediche: 3,94
- la disponibilità del personale sanitario, in termini di capacità di relazionarsi con l'utente: 4,08
- privacy: 4,42.

Pur ottenendo un giudizio medio molto positivo, le domande relative ai servizi offerti e all'organizzazione dello sportello sanitario hanno ottenuto un consenso minore.

## 5. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE

L'indagine periodica di Customer Satisfaction consente all'Inail di conoscere i bisogni dei propri utenti per migliorare i propri servizi partendo proprio dai giudizi che l'utente esprime sui servizi. I servizi specifici forniti dalle Sedi del territorio possono essere distinti in:

- servizi di sportello (Aziende e Lavoratori)
- servizi dell'Area sanitaria
- servizi di Certificazione e verifica.

Di seguito si riportano i risultati della rilevazione del 2022 per le Sedi della Lombardia

### 5.1 Giudizio medio complessivo sui servizi specifici di Sede

Le Direzioni territoriali hanno ottenuto buoni risultati. La forbice dei giudizi sui servizi specifici è compresa tra il 3,73 della Sede di Milano Est e il 4,58 della Sede di Manerbio. Il giudizio medio regionale su tali servizi è pari al 4,12 mentre la media nazionale si attesta al 4,06.

Solo 10 Sedi non hanno raggiunto la media nazionale di 4,06: Bergamo (3,90), Treviglio (3,96), Milano Sud (4,01), Lodi (4,03), Cremona (4,03), Milano Est (3,73), Milano Nord (3,93), Monza (3,97), Sesto San Giovanni (3,95) e Rho (3,86). Mentre complessivamente solo cinque Direzioni territoriali Bergamo (3,91), Milano Sud (4,02), Milano Nord (3,85), Sesto San Giovanni (3,89) e Monza (3,97) si attestano al di sotto della media nazionale di 4,06.

Nella tabella sottostante sono indicati in maniera sintetica i risultati del territorio lombardo:

<b>Giudizio medio complessivo</b>				
Direzione territoriale e sedi di pertinenza	Media giudizi di sede 2021	Media dei giudizi di sede 2022	Media regionale servizi specifici 2022	Media nazionale servizi specifici 2022
<b>BERGAMO</b>	3,92	3,91		
BERGAMO	3,84	3,90		
TREVIGLIO	4,43	3,96		
<b>BRESCIA</b>	4,37	4,23		
Brescia	4,26	4,14		
BRENO	4,55	4,56		
MANERBIO	4,51	4,58		
PALAZZOLO	4,66	4,51		

<b>COMO</b>	4,39	4,25		
COMO	4,20	4,18	4,12	4,06
LECCO	4,43	4,28		
SONDRIO	4,56	4,34		
<b>MANTOVA</b>	4,33	4,21		
MANTOVA	4,35	4,26		
CREMONA	3,99	4,03		
CREMA	4,76	4,44		
<b>MILANO SUD</b>	4,07	4,02		
MILANO SUD	3,96	4,01		
LODI	4,45	4,03		
<b>MILANO CENTRO</b>	4,38	4,30		
MILANO CENTRO	4,46	4,13		
LEGNANO	4,62	4,48		
<b>MILANO NORD</b>	4,19	3,85		
MILANO NORD	3,97	3,93	4,12	4,06
Milano EST	4,39	3,73		
<b>MONZA</b>	4,21	3,97		
<b>SESTO S. GIOVANNI</b>	4,30	3,89		
Sesto San Giovanni	4,16	3,95		
Rho	4,41	3,86		
<b>PAVIA</b>	4,49	4,29		
<b>VARESE</b>	4,44	4,23		
VARESE	4,56	4,25		
BUSTO ARSIZIO	4,47	4,26		
GALLARATE	3,94	4,17		
SARONNO	3,76	4,10		



Considerando, quindi, solo il dato “servizi specifici di Sede”, quelli cioè organizzati e forniti agli utenti direttamente dalle strutture territoriali, 6 Direzioni su 11 hanno superato la media nazionale dei servizi specifici (4,06).

## 5.2 Giudizi sui servizi allo sportello – Aziende - Lavoratori

In merito ai quesiti volti a indagare la soddisfazione dell’utenza in ordine agli aspetti attinenti alla qualità complessiva dei servizi erogati allo sportello dalle Sedi, si riportano nella tabella sottostante i giudizi conseguiti:

Giudizi sui servizi allo sportello aziende e lavoratori		
Direzione territoriale e sedi di pertinenza	Media giudizi 2021	Media dei Giudizi 2022
<b>BERGAMO</b>	3,99	3,95
BERGAMO	3,91	3,95
TREVIGLIO	4,52	3,93
<b>BRESCIA</b>	4,41	4,22
Brescia	4,28	4,14
BRENO	4,74	4,62
MANERBIO	4,56	4,56
PALAZZOLO	4,71	4,48
<b>COMO</b>	4,45	4,27
COMO	4,37	4,21
LECCO	4,48	4,29
SONDRIO	4,50	4,39
<b>MANTOVA</b>	4,50	4,28
MANTOVA	4,60	4,29
CREMONA	4,17	4,26
CREMA	4,74	4,32
<b>MILANO SUD</b>	4,05	4,01
MILANO SUD	3,88	3,93
LODI	4,54	4,21
<b>MILANO CENTRO</b>	4,33	4,28
MILANO CENTRO	4,44	4,02

LEGNANO	4,62	4,58
<b>MILANO NORD</b>	4,28	3,82
MILANO NORD	3,99	3,90
MILANO EST	4,52	3,71
<b>MONZA</b>	4,27	4,07
<b>SESTO S. G.</b>	4,39	3,93
SESTO S. G.	4,42	4,06
RHO	4,37	3,83
<b>PAVIA</b>	4,57	4,44
<b>VARESE</b>	4,43	4,26
VARESE	4,51	4,28
BUSTO ARSIZIO	4,57	4,34
GALLARATE	3,91	4,15
SARONNO	4,00	3,95

Analizzando i dati a livello di Direzione territoriale si rileva che, sia lo sportello Aziende, sia lo sportello Lavoratori, hanno conseguito buone performance, particolarmente positive per lo sportello aziende.

Giudizi sui servizi allo sportello suddivisi tra Aziende e Lavoratori		
Direzione territoriale	Media dei Giudizi Aziende	Media dei Giudizi lavoratori
<b>BERGAMO</b>	3,95	3,95
<b>BRESCIA</b>	4,20	4,24
<b>COMO</b>	4,16	4,33
<b>MANTOVA</b>	4,28	4,28
<b>MILANO SUD</b>	4,30	3,92
<b>MILANO CENTRO</b>	4,12	4,33
<b>MILANO NORD</b>	4,05	3,75
<b>MONZA</b>	4,07	4,07
<b>SESTO S. G.</b>	4,06	3,90
<b>PAVIA</b>	4,46	4,42
<b>VARESE</b>	4,29	4,25

### 5.3 Giudizi sui servizi specifici dell'Area sanitaria

La valutazione complessiva degli aspetti indagati attraverso le domande contenute nella specifica sezione riservata all'Area sanitaria ha registrato i seguenti giudizi medi:

Direzione territoriale e Sedi di pertinenza	Media giudizi 2021	Media dei giudizi 2022
<b>BERGAMO</b>	3,87	3,87
BERGAMO	3,78	3,85
TREVIGLIO	4,38	3,98
<b>BRESCIA</b>	4,34	4,24
BRESCIA	4,24	4,15
BRENO	4,36	4,42
MANERBIO	4,47	4,59
PALAZZOLO	4,62	4,53
<b>COMO</b>	4,33	4,24
COMO	4,07	4,15

LECCO	4,39	4,28
SONDRIO	4,61	4,31
<b>MANTOVA</b>	4,17	4,12
MANTOVA	4,07	4,23
CREMONA	3,83	3,77
CREMA	4,78	4,55
<b>MILANO SUD</b>	4,09	4,02
MILANO SUD	3,36	4,09
LODI	3,47	3,87
<b>MILANO CENTRO</b>	4,42	4,31
MILANO CENTRO	4,02	4,24
LEGNANO	4,35	4,39
<b>MILANO NORD</b>	4,12	3,88
MILANO NORD	3,95	3,96
MILANO EST	4,27	3,75
<b>MONZA</b>	4,16	3,89
<b>SESTO S. G.</b>	4,23	3,86
SESTO S. G.	3,96	3,83
RHO	4,44	3,87
<b>PAVIA</b>	4,40	4,10
<b>VARESE</b>	4,45	4,20
VARESE	4,60	4,22
BUSTO ARSIZIO	4,38	4,17
GALLARATE	3,98	4,18
SARONNO	3,57	4,22

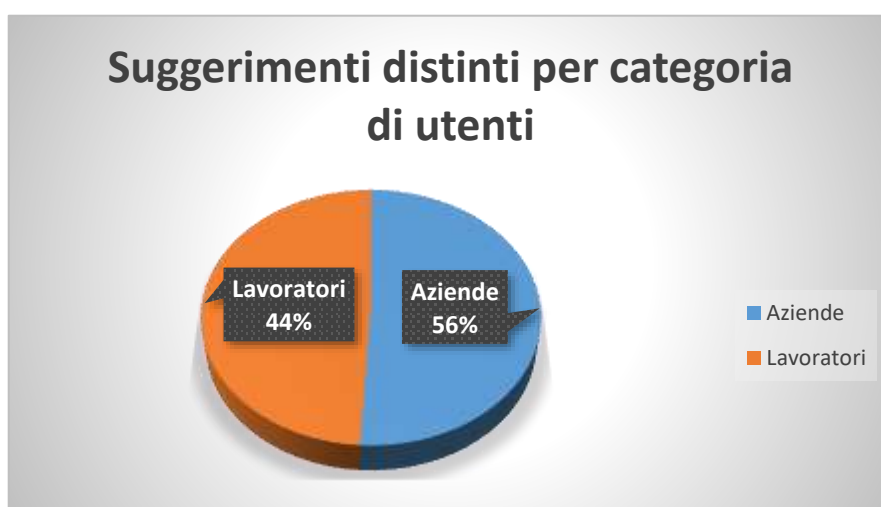
Il giudizio medio rilevato per il settore **Certificazione e verifica** è stato pari a 4,10. L'elaborazione dei dati di questo settore è stata fatta solo a livello di Direzione regionale e i risultati sono stati fatti confluire nel giudizio sui servizi specifici.

Nel complesso l'analisi dei dati conferma che, nonostante i disservizi legati alla grave carenza di personale, la nostra utenza è soddisfatta dei servizi offerti dalle sedi e dal personale che, come ogni anno, riceve risultati positivi relativi alla professionalità e all'impegno messi al servizio dei nostri assistiti e assicurati.

## 6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Nella parte finale del questionario 2022, come nelle passate edizioni, gli utenti (Lavoratori e Aziende) hanno avuto la possibilità di esprimere in maniera più libera e dettagliata i propri suggerimenti, per migliorare il servizio attraverso la risposta alla seguente domanda aperta: "Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, Le chiediamo di segnalarci, se e cosa, bisogna migliorare".

Su 5960 questionari raccolti nel 2022 a livello regionale, sono state fornite 5623 risposte valide, di cui 3121 pari al 56% di Aziende e 2502 pari al 44% dei Lavoratori.



Nella tabella sottostante sono riportati il numero dei suggerimenti, riferiti alle Direzioni territoriali:

Direzione territoriale	Numero suggerimenti
<b>BERGAMO</b>	897
<b>BRESCIA</b>	1002
<b>COMO</b>	701
<b>MANTOVA</b>	442
<b>MILANO SUD</b>	364
<b>MILANO CENTRO</b>	431
<b>MILANO NORD</b>	485
<b>MONZA</b>	360
<b>SESTO S. GIOVANNI</b>	163
<b>PAVIA</b>	219
<b>VARESE</b>	600
<b>UOT</b>	12

Molti commenti sono positivi e di apprezzamento per la qualità dei servizi offerti. Quest'anno si è registrato un elevato numero di questionari raccolti e di relative risposte alla domanda aperta, vedi paragrafo precedente, nonostante ciò le tematiche che stanno a cuore ai nostri utenti sono ricorrenti, declinate nelle risposte in relazione alla propria esperienza e priorità.

I temi principali dei suggerimenti si possono riassumere nelle seguenti voci:

- l'accessibilità alle Sedi (in particolare la possibilità di parcheggio)
- i tempi di attesa agli sportelli
- l'efficienza del Contact Center
- maggior facilità nel contattare telefonicamente la sede competente
- gestione delle visite mediche (orari di visita, interazione con il personale medico)
- la procedura CIVA
- le procedure istituzionali
- il portale da migliorare.

La Direzione regionale monitorerà questi aspetti, soprattutto quelli di competenza regionale, per apportare miglioramenti. Il presente report regionale, pubblicato sul portale dell'Istituto, è reso disponibile all'utenza nelle sedi.

L'Inail fonda il proprio operato su una cultura aziendale che pone l'utente al centro del proprio sistema organizzativo e, in linea con questo valore, la soddisfazione delle esigenze dell'utenza e il miglioramento continuo dei servizi costituiscono degli obiettivi costanti alle scelte strategiche dell'Istituto. A questo fine, la periodica indagine di Customer Satisfaction è un importante strumento di ascolto e valutazione della propria attività.