

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2019

DIREZIONE REGIONALE LOMBARDIA
Ufficio POAI - Organizzazione

INAIL

Indice del documento

| | | |
|------|---|----|
| 1. | INTRODUZIONE | 3 |
| 1.1. | PRESENTAZIONE | 3 |
| 1.2. | OBIETTIVO DEL DOCUMENTO | 3 |
| 1.3. | METODOLOGIA | 3 |
| 2. | DESCRIZIONE DEL CAMPIONE | 6 |
| 3. | SINTESI DEI RISULTATI..... | 11 |
| 4. | RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE | 15 |
| 4.1. | GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE | 15 |
| 4.2. | GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO | 16 |
| 4.3. | GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO | 17 |
| 4.4. | GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO | 18 |
| 4.5. | GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE..... | 18 |
| 4.6. | GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE..... | 19 |
| 5. | RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE.. | 21 |
| 5.1. | GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE | 22 |
| 5.2. | GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO | 23 |
| 5.3. | GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO..... | 24 |
| 5.4. | GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO..... | 25 |
| 5.5. | GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE | 26 |
| 5.6. | GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE | 27 |
| 6. | SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO..... | 29 |

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

Il sistema di rilevazione di Customer Satisfaction rappresenta uno degli strumenti utilizzati dall'Istituto per promuovere il miglioramento continuo dei servizi erogati, mediante un'indagine periodica (annuale) sulla qualità degli stessi percepita dagli utenti.

Le rilevazioni effettuate si pongono, infatti, lo scopo principale di misurare il grado di soddisfazione, al fine di rendere il livello delle prestazioni erogate il più possibile aderente alle esigenze di assistiti ed assicurati.

I soggetti interessati sono lavoratori e aziende/datori di lavoro che nel corso del periodo di riferimento (anno precedente al momento della rilevazione) abbiano usufruito dei servizi Inail almeno una volta.

1.2. Obiettivo del documento

Il Report regionale ha lo scopo di descrivere ed illustrare i dati rilevati dall'indagine di Customer Satisfaction in merito ai giudizi dell'utenza delle Sedi Inail dislocate su tutto il territorio regionale: esso rappresenta lo strumento principale per pubblicizzare nei confronti dell'utenza interna ed esterna i risultati delle rilevazioni.

Tale documento, inoltre, attraverso l'analisi dei risultati raccolti durante l'indagine di C.S. 2019, ha come fine l'individuazione dei punti di forza e delle aree di miglioramento evidenziate dagli utenti, e di interpretare/spiegare i motivi organizzativi e/o di contesto che li hanno determinati.

1.3. Metodologia

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza è effettuata mediante la somministrazione di un questionario, parzialmente diversificato per tipologia di utente ed articolato in blocchi di domande che mirano ad indagare la qualità dei servizi offerti dalle sedi territoriali (prestazioni economiche, prestazioni sanitarie, ecc.), l'utilizzo del portale dell'Istituto e del Contact Center (CC) e la verifica e certificazione di impianti e macchinari.

Il questionario dell'ultima edizione ha in parte modificato alcune domande relativamente al reperimento delle informazioni presso la sede e tramite il Contact Center (domande 5 e 18 per i lavoratori e 5 e 14 per le aziende/datori di lavoro).

Le categorie di utenti coinvolti nella rilevazione sono le seguenti.

- Per i Lavoratori:
 - Infortunato
 - Affetto da malattia professionale
 - Titolare di rendita
 - Delegato (da infortunato, tecnopatico o superstite)
 - Funzionario di Patronato

- Per le Aziende:

- Datore di lavoro
- Consulente del lavoro, commercialista
- Incaricato di associazione di categoria
- Fattorino o commesso

Sulla base di valutazioni statistiche e della dimensione del portafoglio utenti (lavoratori e aziende), la Consulenza Statistico Attuariale determina la consistenza del campione numerico di riferimento relativo a ciascuna delle sedi territoriali. Il campione di utenza da intervistare è, inoltre, diversificato in ragione del tipo di canale di raccolta dei dati.

La somministrazione e raccolta dei questionari avviene, infatti, tramite i seguenti canali:

- sportello (presso le sedi dirigenziali e le Unità Operative Territoriali di certificazione e verifica): il questionario è compilato in forma cartacea dagli utenti (Aziende e Lavoratori), selezionati casualmente, che nei giorni della rilevazione si recano presso l'Area Aziende, presso l'Area Lavoratori o presso il Centro medico-legale delle sedi oppure presso le UOT. Successivamente il personale di sede provvede ad informatizzare i questionari cartacei compilati.
- mail-web: in questo caso il questionario viene compilato in autonomia dagli utenti (Aziende e Lavoratori) utilizzando un *link* inviato via e-mail al loro indirizzo di posta elettronica assieme alle istruzioni per la compilazione e ai termini per la restituzione oppure - per i soli utenti Aziende - azionando un *link* collocato nel menù di accesso ai servizi on-line del portale dell'Istituto. Il procedimento è automatizzato con l'invio on-line del questionario compilato direttamente dall'utente.

I servizi oggetto di valutazione sono i seguenti:

- ✚ servizi generali di sede → l'insieme dei servizi gestiti dalla singola sede e 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
- ✚ servizi specifici per l'utenza Aziende:
 - rapporto assicurativo con i datori di lavoro
 - certificazione e verifica
 - prevenzione e sicurezza sul lavoro
- ✚ servizi specifici per l'utenza Lavoratori:
 - servizi di sportello
 - prestazioni economiche assicurative
 - prestazioni sanitarie
- ✚ servizi generali complessivi → l'insieme dei servizi gestiti a livello centrale:
 - portale istituzionale e servizi *on line*
 - servizi erogati dal Contact Center Multicanale

Il giudizio viene 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.

| GIUDIZIO ESPRESSO | | CORRISPONDENTE VALORE NUMERICO |
|------------------------|---|--|
| "per niente d'accordo" | → | 1 |
| "poco d'accordo" | → | 2 |
| "abbastanza d'accordo" | → | 3 |
| "molto d'accordo" | → | 4 |
| "non so" | → | 0 giudizio non espresso che viene elaborato come dato mancante nei casi in cui l'utente ritenga di non avere informazioni sufficienti per esprimere una valutazione; anche i "non so" vengono analizzati e tenuti in debito conto |

Il grado di soddisfazione è misurato utilizzando la media ponderata delle valutazioni espresse dagli utenti, secondo la scala di valori sopra indicata.

Al completamento del periodo di rilevazione, i dati dei questionari vengono aggregati dalla Direzione Centrale Organizzazione Digitale (DCOD) e il *data-base* 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 anche 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). I dati delle Unità Operative Territoriali di certificazione e verifica vengono elaborati esclusivamente a livello nazionale, atteso il carattere sperimentale della rilevazione.

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, ai sensi del D. Lgs. n. 150/2009 e s.m.i.

Infatti, le medie dei giudizi vengono prese a riferimento per la determinazione della quota di salario accessorio connessa alla rilevazione di Customer Satisfaction, prendendo come valore obiettivo predefinito, o livello minimo atteso, un giudizio medio pari a 3,30. Ai fini delle iniziative tese al miglioramento dei servizi, vengono considerati sia i casi in cui non sia stato raggiunto il valore obiettivo, sia quelli in cui la percentuale delle risposte "poco d'accordo" e/o "per niente d'accordo" sia superiore al 15%.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

L'indagine di Customer Satisfaction per l'anno 2019 si è svolta dal 7 al 21 ottobre, con proroga fino al 4 novembre, onde consentire il raggiungimento della numerosità minima campionaria ritenuta significativa dalla Consulenza Statistico Attuariale per ciascuno dei canali di rilevazione attivati (sportello/mail-web).

Per la regione Lombardia la rilevazione ha interessato 11 Direzioni Territoriali provinciali (Bergamo, Brescia, Como, Lecco, Mantova, Milano Porta Nuova, Monza, Milano Boncompagni, Milano Mazzini, Pavia, Varese) comprensive delle relative dipendenze sub-provinciali e quattro Unità Operative Territoriali di certificazione, verifica e ricerca (Bergamo, Brescia, Como e Milano).

Sono stati raccolti n. 3.759 questionari, di cui n. 2.866 tramite canale sportello e n. 893 pervenuti tramite canale mail-web; numeri leggermente più elevati rispetto al campione minimo richiesto a livello regionale.

Confrontando il numero dei questionari raccolti nel 2019 (n. 3.759) con quelli raccolti nel 2018 (n. 4.023), si registra un lieve calo riferibile in particolare ai questionari raccolti tramite il canale mail-web: n. 893 contro i n. 1.124 del 2018.

Categoria e tipologia di utenza – settore di attività/professione

Nella tabella sottostante viene sintetizzato il numero di questionari raccolti distinti per fonte e utenti:

Tabella 1 – Numero di questionari per fonte e utente – Regione Lombardia

| Canale | N. questionari | | |
|---------------|----------------|--------------|--------------|
| | Aziende | Lavoratori | Totale |
| Mail - Web | 657 | 236 | 893 |
| Sportello | 610 | 2.256 | 2.866 |
| Totale | 1.267 | 2.492 | 3.759 |

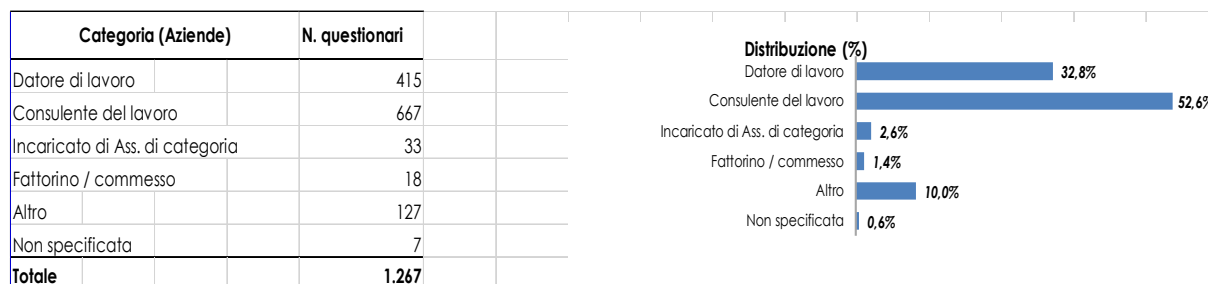
Dettagliando per categoria di utente, risulta che per le Aziende il 48,1% compila il questionario tramite sportello (nel 2018 era stato il 42,3%) e il 51,9% via mail-web (nel 2018 era stato il 57,7%). Invece, la stragrande maggioranza dei Lavoratori si è avvalsa dello sportello (90,5% contro il 9,5% via mail-web).

Per entrambe le categorie di utenti, pertanto, la principale fonte di raccolta dei questionari è costituita dallo sportello (76,2% dei questionari raccolti su base regionale).

All'interno del campione, la proporzione di rappresentatività delle Aziende e dei Lavoratori è costituita come di seguito descritto.

L'utenza **Aziende** rappresenta il 34 % del campione, così suddivisa:

Tabella 2 – Composizione del campione per categoria (Aziende) e relativa Distribuzione



I consulenti del lavoro e gli incaricati delle Associazioni di categoria costituiscono rispettivamente, il 52,6% ed il 2,6% dei rispondenti per il settore Aziende, rispetto al 32,8% dei datori di lavoro. Tale composizione del campione riflette la realtà della gestione del rapporto assicurativo, per la quale, nella maggioranza dei casi, le aziende si avvalgono della consulenza di professionisti.

Il settore maggiormente rappresentato rimane quello terziario con una percentuale del 67,1%, in calo rispetto alla rilevazione 2018 (78,1%). Si registra, di contro, sia un aumento dei rispondenti appartenenti al settore artigianato, pari al 16,4% dei rispondenti (contro il 13,1% dell'indagine 2018), sia un aumento degli intervistati del settore industria pari al 10,5% (a fronte del 4,5% rilevato nel 2018).

Tabella 3 – Composizione del campione per settore di attività (Aziende) e relativa Distribuzione

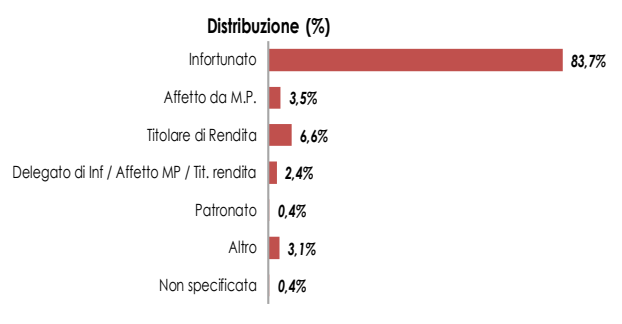


L'utenza **Lavoratori** rappresenta il 66% del campione ed è costituita principalmente da infortunati, titolari di rendita ed affetti da malattia professionale (MP).

Gli infortunati (n. 2.087) rappresentano l'83,7% dei rispondenti della tipologia di utenza in esame. I titolari di rendita hanno compilato n. 164 questionari, pari al 6,6%, mentre sono stati raccolti n. 87 questionari compilati da utenti affetti da Malattia Professionale (M.P.), pari al 3,5% degli intervistati, come si evince dalla tabella sotto riportata.

Tabella 4 – Composizione del campione per categoria (Lavoratori) e relativa Distribuzione

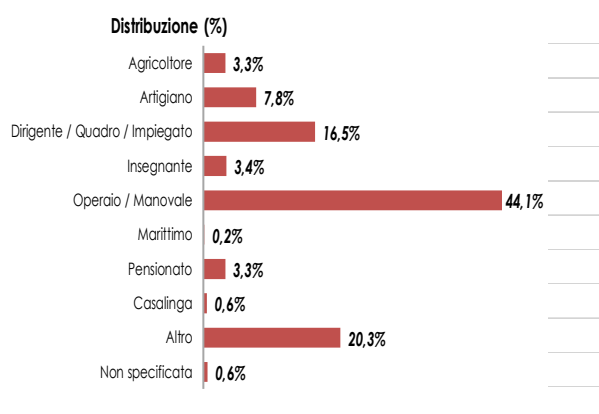
| Categoria (Lavoratori) | N. questionari |
|---|----------------|
| Infortunato | 2.087 |
| Affetto da M.P. | 87 |
| Titolare di Rendita | 164 |
| Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita | 59 |
| Patronato | 9 |
| Altro | 77 |
| Non specificata | 9 |
| Totale | 2.492 |



La principale professione degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine è quella di operaio/manovale (1.100 rispondenti, pari al 44,1%), seguita da quella di dirigente/quadro/impiegato (411 rispondenti, pari al 16,5% del dato regionale) e da quella di artigiano (194 rispondenti, pari al 7,8%); 505 utenti (ovvero il 20,3%) si sono inquadrati nella risposta "altro".

Tabella 5 – Composizione del campione per professione (Lavoratori) e relativa Distribuzione

| Professione (Lavoratori) | N. questionari |
|--------------------------------|----------------|
| Agricoltore | 81 |
| Artigiano | 194 |
| Dirigente / Quadro / Impiegato | 411 |
| Insegnante | 85 |
| Operaio / Manovale | 1.100 |
| Marittimo | 5 |
| Pensionato | 81 |
| Casalinga | 14 |
| Altro | 505 |
| Non specificata | 16 |
| Totale | 2.492 |



Genere/età/nazionalità

Per quanto riguarda gli aspetti socio-anagrafici, il campione è caratterizzato da una prevalenza di genere maschile (il 63% dei compilatori è uomo), con un'incidenza più marcata nella categoria Lavoratori (64,8%).

Il 36,6% degli intervistati ha un'età compresa tra i 50 e i 64 anni e il 36,5% tra i 35 e i 49 anni. Tenendo conto dei dati relativi alle fasce di età dei compilatori, la differenza più forte per categoria di utenza (Aziende/Lavoratori), si registra nella fascia di età inferiore ai 35 anni, dove la percentuale degli intervistati per i Lavoratori è del 19,5%, mentre per le Aziende è pari all'8,4%.

In relazione al dato della nazionalità, si registra che l'84,7% ha nazionalità italiana, con differenze in base alla tipologia di utente: 91,2% per le Aziende e 81,3% per i Lavoratori; il 3,2% appartiene all'Unione Europea esclusa l'Italia e 8,7% ha origine extra-U.E.

Se si analizza l'aspetto relativo alla frequenza degli accessi presso le sedi Inail ed i motivi più ricorrenti dell'affluenza, si registrano i seguenti dati rappresentati anche nella tabella-6 sotto riportata.

Per la categoria Aziende, il 36,9% dei compilatori dichiara di non essersi mai recato presso la sede nell'ultimo anno, mentre il 26,2% di essersi recato da 2 a 5 volte. Le motivazioni più frequenti risultano essere oltre alla necessità di ottemperare ad esigenze istruttorie a seguito di relativa convocazione, anche la difficoltà di reperire sul portale dell'Istituto il servizio richiesto.

I Lavoratori nel 49,4% dei casi si recano in sede almeno una volta all'anno e nel 36,9% dei casi da 2 a 5 volte nell'anno. La maggior parte di essi è rappresentata da infortunati (83,7%); il 6,5% è rappresentato da titolari di rendita ed il 3,4% da affetti da malattia professionale. Analizzando i motivi dell'accesso allo sportello fisico, si nota che il 27,7% vi si reca per usufruire dei servizi del centro medico legale ed il 31,2% per consegnare la documentazione inerente la propria pratica.

Tabella 6 – Frequenza di contatto per Categoria (Aziende/Lavoratori) e motivi di accesso alla sede

| Frequenza di contatto per Categoria | | | | | | | | |
|---|------------------|-----------------|--------------------------------|---|------------|------------------|------------------|--------------|
| Quante volte, nell'ultimo anno, si è presentato presso la Sede Inail oggetto della sua valutazione? | | | | | | | | |
| Categoria (Aziende) | Datore di lavoro | Consulente | Incaricato di ass.di categoria | Fattorino / commesso | Altro | Nessuna risposta | Totale | |
| Nessuna | 120 | 319 | 2 | 0 | 27 | 0 | 468 | |
| E' la prima volta/una volta | 147 | 65 | 12 | 7 | 68 | 5 | 304 | |
| Da 2 a 5 volte | 126 | 173 | 9 | 3 | 20 | 2 | 333 | |
| Oltre 5 volte | 17 | 108 | 10 | 8 | 11 | 0 | 154 | |
| Non specificata | 5 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 8 | |
| Totale | 415 | 667 | 33 | 18 | 127 | 7 | 1.267 | |
| Categoria (Lavoratori) | Infortunato | Affetto da M.P. | Titolare di Rendita | Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita | Patronato | Altro | Nessuna risposta | Totale |
| Nessuna | 13 | 0 | 4 | 1 | 0 | 16 | 0 | 34 |
| E' la prima volta/una volta | 1.096 | 43 | 38 | 21 | 0 | 30 | 5 | 1.233 |
| Da 2 a 5 volte | 774 | 28 | 72 | 21 | 1 | 21 | 3 | 920 |
| Oltre 5 volte | 191 | 16 | 50 | 16 | 8 | 9 | 1 | 291 |
| Non specificata | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 14 |
| Totale | 2.087 | 87 | 164 | 59 | 9 | 77 | 9 | 2.492 |
| Per quale motivo si è presentato presso la Sede Inail oggetto della sua valutazione? | | | | | | | | |
| Categoria (Aziende) | Datore di lavoro | Consulente | Incaricato di ass.di categoria | Fattorino / commesso | Altro | Nessuna risposta | Totale | |
| Perché sono stato convocato per esigenze istruttorie | 50 | 40 | 5 | 2 | 7 | 1 | 105 | |
| Perché ho richiesto un'appuntamento tramite l'Agenda | 12 | 36 | 3 | 1 | 3 | 0 | 55 | |
| Perché nel sito internet non ho trovato il servizio che mi occorre | 46 | 118 | 8 | 5 | 14 | 1 | 192 | |
| Perché ho cercato la risposta al Contact-Center ma non l'ha trovata | 24 | 47 | 4 | 1 | 9 | 1 | 86 | |
| Altro | 175 | 156 | 11 | 9 | 69 | 3 | 423 | |
| Totale | 307 | 397 | 31 | 18 | 102 | 6 | 861 | |
| Categoria (Lavoratori) | Infortunato | Affetto da M.P. | Titolare di Rendita | Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita | Patronato | Altro | Nessuna risposta | Totale |
| Perché preferisco rivolgermi allo sportello | 498 | 21 | 54 | 29 | 6 | 16 | 2 | 626 |
| Perché ho dovuto consegnare la documentazione relativa alla mia pratica | 811 | 29 | 48 | 17 | 2 | 18 | 2 | 927 |
| Perché convocato per esigenze istruttorie | 226 | 13 | 17 | 5 | 0 | 5 | 1 | 267 |
| Per servizi fruibili al Centro Medico Legale | 721 | 32 | 49 | 6 | 2 | 10 | 3 | 823 |
| Perché nel sito non è ancora disponibile il servizio che mi occorre | 17 | 2 | 2 | 2 | 0 | 3 | 0 | 26 |
| Perché ho cercato risposta al Contact-Center ma non l'ha trovata | 31 | 0 | 3 | 5 | 0 | 1 | 0 | 40 |
| Altro | 209 | 5 | 19 | 6 | 1 | 18 | 2 | 260 |
| Totale | 2.513 | 102 | 192 | 70 | 11 | 71 | 10 | 2.969 |

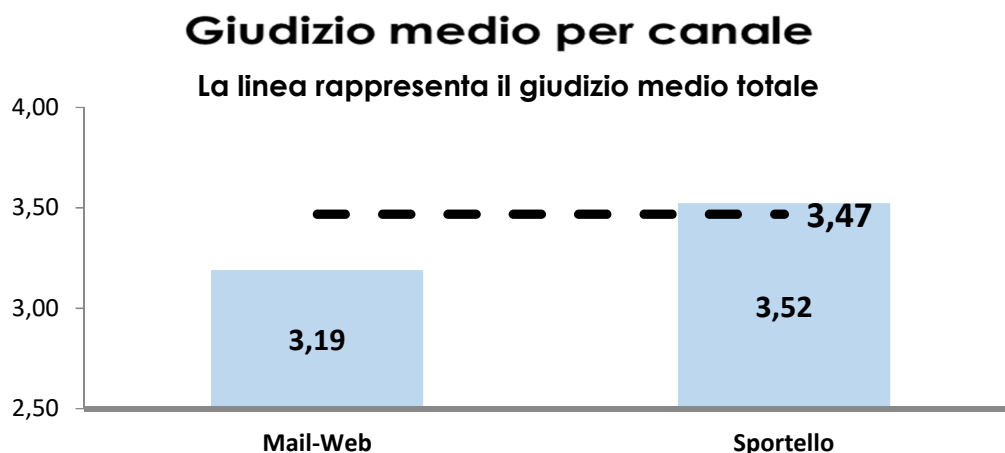
Dall'esame dei dati relativi all'affluenza in Sede, raccolti tramite le "tabelle segna affluenza" e la "tabella di riepilogo affluenza/questionari compilati", risulta che su n. 3.863 utenti

invitati a partecipare alla rilevazione (delle aree: aziende, lavoratori e ambulatorio medico-legale), solo 2.866 ha compilato il questionario, pari ad una percentuale di partecipazione, su base regionale, del 74%.

3. SINTESI DEI RISULTATI

Nel 2019 il giudizio medio regionale è pari a 3,47, in aumento rispetto al precedente anno quando il valore raggiunto era stato 3,44. Il predetto giudizio medio è la risultante dei valori medi ponderati raggiunti mediante i due canali di raccolta: 3,52 per lo sportello e 3,19 per il canale mail-web.

Tabella 7 – Rappresentazione grafica del giudizio medio regionale distinto per canale



La discrepanza che emerge tra giudizio medio relativo al canale sportello (3,52) e giudizio medio relativo al canale mail-web è probabilmente da ascrivere alla diversa modalità di interazione con l'utente: nell'immediatezza dell'erogazione del servizio ed all'interno della sede nel primo caso, a distanza di tempo e fuori dall'ambiente della Sede, nel secondo caso. In generale le **valutazioni attribuite ai singoli aspetti** oggetto dell'indagine 2019 sono tutte apprezzabili e in alcuni casi registrano valori in aumento rispetto all'anno precedente; nel dettaglio:

Tabella 8 – Elenco degli aspetti indagati e rispettivi giudizi medi complessivi riportati negli ultimi due anni

| ASPETTI INDAGATI | Media Giudizi - Anno 2018 | Media Giudizi - Anno 2019 |
|---|---------------------------|---------------------------|
| accessibilità fisica/comodità di raggiungere la sede dal punto di vista logistico | 3,49 | 3,46 |
| disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti, ..) | 3,34 | 3,35 |
| disponibilità, competenza e professionalità del personale di Sede | 3,73 | 3,74 |
| disponibilità delle informazioni per presentare i reclami in Sede | 3,14 | 3,24 |
| reperibilità delle informazioni utili presso la Sede che gestisce la pratica | 3,26 | 3,56 |
| TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE | 3,41 | 3,49 |
| tempi di erogazione del servizio | 3,60 | 3,59 |
| chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa | 3,34 | 3,26 |
| rispondenza del servizio offerto rispetto alla richiesta presentata | 3,56 | 3,52 |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO | 3,50 | 3,46 |
| disponibilità delle informazioni per aderire alle iniziative di promozione alla salute e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail | 3,04 | 3,12 |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO | 3,04 | 3,12 |
| organizzazione degli sportelli della Sede, ambiente e orari di apertura | 3,50 | 3,52 |
| tempi di attesa per poter ottenere il colloquio con l'addetto allo sportello | 3,55 | 3,56 |
| garanzia della tutela della privacy allo sportello | 3,57 | 3,60 |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO | 3,54 | 3,56 |
| tempi di risposta per l'erogazione del servizio richiesto | 3,45 | 3,41 |
| chiarezza delle informazioni/provvedimenti relativi alla propria pratica | 3,30 | 3,30 |
| rispondenza del servizio ricevuto rispetto alle proprie esigenze | 3,51 | 3,48 |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE | 3,42 | 3,39 |
| idoneità degli ambulatori per le visite mediche | 3,48 | 3,44 |
| disponibilità e cortesia del personale sanitario | 3,59 | 3,54 |
| organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite, ..) | 3,36 | 3,37 |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE | 3,48 | 3,45 |
| GIUDIZIO COMPLESSIVO** | 3,44 | 3,47 |

Il giudizio più favorevole riguarda, come negli anni scorsi, la disponibilità, competenza e professionalità del personale di Sede, con una media pari a 3,74 calcolata su un totale di 3.225 rispondenti (appartenenti ad entrambe le categorie, Aziende e Lavoratori).

La valutazione di tale aspetto è altresì confermata dai dati disaggregati per canale di rilevazione (si veda *Tabella 9 – Confronto medie per canale*) dall'esame dei quali emerge, con particolare riferimento ai giudizi rilevati mediante il canale Sportello, un giudizio medio regionale, su tale specifico aspetto, pari a 3,78.

Tabella 9 – Confronto medie per Canale

| Domanda del questionario | Mail-Web | | Sportello | | Totale | |
|---|-------------|--------------|-------------|---------------|-------------|---------------|
| | Media | Numero | Media | Numero | Media | Numero |
| | Giudizi | Risposte | Giudizi | Risposte | Giudizi | Risposte |
| TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...) | 3,43 | 390 | 3,47 | 2.841 | 3,46 | 3.231 |
| TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...) | 2,93 | 389 | 3,41 | 2.838 | 3,35 | 3.227 |
| TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale | 3,45 | 390 | 3,78 | 2.835 | 3,74 | 3.225 |
| TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi | 2,71 | 388 | 3,32 | 2.832 | 3,24 | 3.220 |
| TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gestisce la mia pratica | 3,34 | 889 | 3,63 | 2.827 | 3,56 | 3.716 |
| TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE | 3,22 | 2.446 | 3,53 | 14.173 | 3,49 | 16.619 |
| AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti | 3,40 | 653 | 3,79 | 606 | 3,59 | 1.259 |
| AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare | 3,26 | 653 | 3,26 | 604 | 3,26 | 1.257 |
| AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste | 3,38 | 652 | 3,67 | 599 | 3,52 | 1.251 |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO | 3,34 | 1.958 | 3,58 | 1.809 | 3,46 | 3.767 |
| AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi pe | 2,92 | 613 | 3,35 | 594 | 3,12 | 1.207 |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO | 2,92 | 613 | 3,35 | 594 | 3,12 | 1.207 |
| LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...) | 3,03 | 202 | 3,56 | 2.243 | 3,52 | 2.445 |
| LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi | 3,04 | 201 | 3,61 | 2.227 | 3,56 | 2.428 |
| LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy | 3,20 | 202 | 3,63 | 2.239 | 3,60 | 2.441 |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO | 3,09 | 605 | 3,60 | 6.709 | 3,56 | 7.314 |
| LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti | 3,24 | 234 | 3,44 | 2.219 | 3,41 | 2.453 |
| LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari | 2,98 | 235 | 3,33 | 2.235 | 3,30 | 2.470 |
| LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze | 3,04 | 236 | 3,53 | 2.232 | 3,48 | 2.468 |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE | 3,08 | 705 | 3,43 | 6.686 | 3,39 | 7.391 |
| LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...) | 3,01 | 202 | 3,48 | 2.244 | 3,44 | 2.446 |
| LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze | 3,08 | 202 | 3,59 | 2.234 | 3,54 | 2.436 |
| LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...) | 3,00 | 202 | 3,41 | 2.237 | 3,37 | 2.439 |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE | 3,03 | 606 | 3,49 | 6.715 | 3,45 | 7.321 |
| GIUDIZIO COMPLESSIVO** | 3,19 | 6.933 | 3,52 | 36.686 | 3,47 | 43.619 |

Per le domande relative alla gran parte degli aspetti generali di Sede (in particolare, quelle sul reperimento del materiale informativo e su cosa fare e a chi rivolgersi per i reclami, nonché per la domanda riguardante il recupero di informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza), si registrano valori medi in aumento rispetto all'anno precedente (si vedano *Tablelle 8 e 9*). Infatti, gli "aspetti generali di sede" e gli "aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro" registrano un miglioramento in quanto il relativo giudizio medio totale è passato rispettivamente dai valori di 3,41 e 3,04 del 2018 ai valori di 3,49 e 3,12 del 2019.

I dati appena riportati assumono rilevanza soprattutto in ragione del fatto che attengono a domande sulle quali, nel corso del tempo ed anche nella precedente rilevazione, sia a livello nazionale che di regione, si erano registrate alcune criticità. A fronte di esse, proprio allo scopo di porre in essere a livello regionale delle azioni di miglioramento, lo scorso settembre è stata promossa dalla Direzione regionale l'iniziativa consistente nel predisporre due opuscoli informativi sui servizi reperibili sul portale www.inail.it: uno di carattere generale, in cui venivano riproposti i percorsi di navigazione per reperire le informazioni e la modulistica sull'accesso documentale e civico e per l'eventuale presentazione di reclami; l'altro, di carattere specifico, dedicato ad illustrare dove reperire alcuni strumenti utili per conoscere e gestire la sicurezza in azienda, nonché le informazioni sulle diverse tipologie di rischio, con approfondimenti normativi e tecnici.

L'obiettivo atteso di tali strumenti era quello di rendere maggiormente fruibili i servizi Inail accessibili dal portale (es. incentivi alle imprese, software di valutazione dei rischi,

strumenti di informazione e rilevazione dei principali rischi presenti negli ambienti di lavoro) e tutte le informazioni relative alla presentazione di eventuali ricorsi e alle modalità di richiesta di accesso civico e documentale.

Tutte le Sedi territoriali hanno messo a disposizione, agli sportelli e negli ambienti di accesso all'utenza, copie cartacee dei suddetti pieghevoli completi dell'indirizzo della struttura territoriale di riferimento al fine di garantire un pronto riscontro ad eventuali richieste di chiarimento, per assicurare una sempre proficua relazione con l'utenza.

Nella tabella sotto riportata si rappresentano, altresì, le percentuali dei giudizi relativi a ciascun aspetto indagato; la maggiore concentrazione di giudizi si registra nelle fasce "abbastanza" e "molto d'accordo".

Tabella 10 – Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario

| Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario | | | | | | | |
|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|----------------------|-----------------|--------------|
| Domanda del questionario | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So |
| TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnalatica, assenza di barriere architettoniche...) | 3,46 | 3.231 | 1,1% | 5,9% | 38,0% | 53,8% | 1,3% |
| TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...) | 3,35 | 3.227 | 0,9% | 6,0% | 43,3% | 38,9% | 10,9% |
| TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale | 3,74 | 3.225 | 0,5% | 1,6% | 20,7% | 76,0% | 1,2% |
| TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi | 3,24 | 3.220 | 3,6% | 8,3% | 32,7% | 34,2% | 21,2% |
| TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gestisce la mia pratica | 3,56 | 3.716 | 0,8% | 3,0% | 33,2% | 57,8% | 5,3% |
| TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE | 3,49 | 16.619 | 1,4% | 4,9% | 33,5% | 52,3% | 7,9% |
| AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti | 3,59 | 1.259 | 0,3% | 3,0% | 32,7% | 61,1% | 2,9% |
| AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare | 3,26 | 1.257 | 0,8% | 9,5% | 49,4% | 35,6% | 4,7% |
| AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste | 3,52 | 1.251 | 0,2% | 2,8% | 40,0% | 52,8% | 4,2% |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO | 3,46 | 3.767 | 0,5% | 5,1% | 40,7% | 49,8% | 3,9% |
| AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (f | 3,12 | 1.207 | 0,5% | 10,9% | 40,0% | 20,4% | 28,3% |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO | 3,12 | 1.207 | 0,5% | 10,9% | 40,0% | 20,4% | 28,3% |
| LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnalatica, orari di ape | 3,52 | 2.445 | 0,7% | 4,2% | 36,5% | 56,4% | 2,2% |
| LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi | 3,56 | 2.428 | 1,2% | 3,7% | 32,0% | 61,7% | 1,5% |
| LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy | 3,60 | 2.441 | 1,2% | 3,9% | 27,4% | 64,1% | 3,4% |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO | 3,56 | 7.314 | 1,1% | 3,9% | 32,0% | 60,7% | 2,4% |
| LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti | 3,41 | 2.453 | 2,0% | 3,4% | 25,2% | 34,0% | 35,5% |
| LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari | 3,30 | 2.470 | 1,5% | 7,6% | 42,2% | 36,4% | 12,3% |
| LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze | 3,48 | 2.468 | 1,3% | 3,5% | 37,6% | 50,2% | 7,5% |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE | 3,39 | 7.391 | 1,6% | 4,8% | 35,0% | 40,2% | 18,4% |
| LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnalatica, comfort, tutela, privacy) | 3,44 | 2.446 | 1,1% | 5,0% | 35,1% | 44,5% | 14,3% |
| LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze | 3,54 | 2.436 | 2,1% | 3,7% | 26,1% | 53,9% | 14,3% |
| LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...) | 3,37 | 2.439 | 1,9% | 6,4% | 35,5% | 41,5% | 14,8% |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE | 3,45 | 7.321 | 1,7% | 5,0% | 32,2% | 46,6% | 14,5% |
| GIUDIZIO COMPLESSIVO** | 3,47 | 43.619 | 1,3% | 4,9% | 34,1% | 49,6% | 10,1% |

Ulteriori giudizi emergenti dall'analisi dei dati riportati nelle *Tabelle 8 e 9* sono quelli riguardanti:

- "aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello" il cui valore medio totale è 3,56 in leggero aumento rispetto alla rilevazione del 2018 (3,54);
- "aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche" il cui valore medio totale è 3,39 in calo rispetto al 3,42 della precedente indagine;
- "aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie", il cui giudizio medio totale è di 3,45 con una punta di 3,54 in ordine alla domanda sulla disponibilità e professionalità del personale sanitario.

Analizzando per fasce di età i dati raccolti, emerge che:

- per gli "aspetti generali di sede" i giudizi medi oscillano da un valore di 3,41 per la fascia di età fino a 34 anni, ad un valore di 3,50 per le fasce di età tra 35 e 49 e oltre i 65 anni;

- per gli “aspetti specifici Aziende – rapporto assicurativo”, la classe di età più giovane è quella che dimostra un grado di soddisfazione maggiore (giudizio medio pari a 3,55), mentre nello specifico ambito relativo alla prevenzione e sicurezza sul lavoro ed attinente alla disponibilità delle informazioni per aderire alle iniziative di promozione della salute e sicurezza sul lavoro i giudizi medi decrescono dal valore di 3,19 (per la fascia di età fino a 34 anni) a quello di 3,03 espresso dalla fascia di età più anziana;
- per gli “aspetti specifici Lavoratori – servizi di sportello, prestazioni economiche e prestazioni sanitarie”, il grado di soddisfazione dell’utenza si attesta su livelli medi, come si evince dal prospetto sotto riportato.

Tabella 11 – Confronto medie per classe di età

| | Fino a 34 | | Tra 35 e 49 | | Tra 50 e 64 | | 65 e oltre | |
|---|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|
| | Media Giudizi | Numero Risposte | Media Giudizi | Numero Risposte | Media Giudizi | Numero Risposte | Media Giudizi | Numero Risposte |
| Totale aspetti generali di sede | 3,41 | 2.812 | 3,50 | 6.122 | 3,49 | 5.864 | 3,50 | 1.258 |
| Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo | 3,55 | 317 | 3,43 | 1.262 | 3,47 | 1.550 | 3,41 | 526 |
| Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul la | 3,19 | 104 | 3,17 | 405 | 3,09 | 496 | 3,03 | 165 |
| Totale aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello | 3,46 | 1.433 | 3,58 | 2.803 | 3,58 | 2.487 | 3,63 | 363 |
| Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche | 3,33 | 1.449 | 3,39 | 2.820 | 3,41 | 2.530 | 3,51 | 367 |
| Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie | 3,37 | 1.426 | 3,45 | 2.802 | 3,47 | 2.497 | 3,57 | 366 |
| Giudizio medio complessivo* | 3,41 | 7.541 | 3,48 | 16.214 | 3,48 | 15.424 | 3,49 | 3.045 |

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

Il giudizio complessivo costituisce la sintesi derivante dalla valutazione di diversi aspetti ed, in particolare, degli aspetti generali di sede, dei servizi forniti alle Aziende (sia con riferimento al rapporto assicurativo che alla prevenzione e sicurezza sul lavoro), nonché delle prestazioni fornite ai Lavoratori, distinte in servizi di sportello, prestazioni economiche e prestazioni sanitarie.

Dall'analisi disaggregata per canale di rilevazione, nel 2019 il canale mail-web ha fatto registrare giudizi medi regionali relativi a ciascun macro-servizio di valore compreso tra 2,92 per gli "aspetti specifici aziende-prevenzione e sicurezza sul lavoro" (era 2,86 nella precedente rilevazione) e 3,34 relativamente agli "aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo" (era 3,38 nel 2018). La media dei giudizi del canale sportello registra valori che vanno dal 3,35 per gli aspetti di "prevenzione e sicurezza sul lavoro" al 3,60 relativamente agli "aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello". Per gli aspetti specifici dei lavoratori, distinguendo tra quelli riconducibili ai servizi offerti allo sportello, prestazioni di natura economica e prestazioni sanitarie, i valori medi totali sono rispettivamente pari a: 3,56 (in leggero aumento rispetto al 3,54 del 2018) 3,39 e 3,45 (nel 2018 erano rispettivamente 3,42 e 3,48).

Tabella 12 – Confronto dei giudizi medi totali sui singoli aspetti distinti per canale di rilevazione

| | Mail-Web | | Sportello | | Totale | |
|---|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|
| | Media Giudizi | Numero Risposte | Media Giudizi | Numero Risposte | Media Giudizi | Numero Risposte |
| Totale aspetti generali di sede | 3,22 | 2.446 | 3,53 | 14.173 | 3,49 | 16.619 |
| Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo | 3,34 | 1.958 | 3,58 | 1.809 | 3,46 | 3.767 |
| Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro | 2,92 | 613 | 3,35 | 594 | 3,12 | 1.207 |
| Totale aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello | 3,09 | 605 | 3,60 | 6.709 | 3,56 | 7.314 |
| Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche | 3,08 | 705 | 3,43 | 6.686 | 3,39 | 7.391 |
| Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie | 3,03 | 606 | 3,49 | 6.715 | 3,45 | 7.321 |
| Giudizio medio complessivo* | 3,19 | 6.933 | 3,52 | 36.686 | 3,47 | 43.619 |

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

4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Le domande del questionario attinenti agli aspetti generali di sede riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia Aziende che Lavoratori:

Tabella 13 – Aspetti generali di sede e relativi giudizi medi

| Domande del questionario relative agli aspetti generali di sede | Media Giudizi |
|---|---------------|
| TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnalatica, assenza di barriere architettoniche...) | 3,46 |
| TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...) | 3,35 |
| TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale | 3,74 |
| TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi | 3,24 |
| TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gestisce la mia pratica | 3,56 |
| TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE | 3,49 |

(*): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

Per questo gruppo di domande si registra il risultato medio complessivo di 3,49 (era 3,41 l'anno precedente), con una punta di 3,74 per la domanda relativa alla competenza e professionalità del personale di sede (3,73 nel 2018). Nel dettaglio, inoltre:

- l'insieme degli elementi volti a valutare l'accessibilità dal punto di vista logistico e strutturale di ogni Sede ha registrato il giudizio medio di 3,46, in leggera flessione rispetto al 2018 (3,49);
- la fruibilità di materiali e strumenti informativi sui servizi dell'Istituto messi a disposizione dell'utenza ha riportato il giudizio medio di 3,35 sostanzialmente equivalente al 3,34 del 2018;
- la capacità della Sede di fornire informazioni e gestire efficacemente le eventuali contestazioni dell'utenza relative al servizio erogato, ha ottenuto il giudizio medio di 3,24 (3,14 nel 2018);
- l'efficienza del servizio di sportello di sede ha registrato il valore medio di 3,56 in netto miglioramento rispetto al 3,26 della precedente rilevazione.

La tabella sotto riportata evidenzia i risultati distinti per categoria di utenti (Aziende e Lavoratori).

Tabella 14 – Totale aspetti generali di sede – media dei giudizi distinta per categoria

| Totale aspetti generali di sede | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|----------------------|-----------------|-------------|--|
| Categoria | | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So | |
| Aziende | Datore di lavoro | 3,58 | 1.569 | 0,9% | 3,7% | 28,4% | 59,0% | 8,1% | |
| | Consulente del lavoro | 3,53 | 2.051 | 0,9% | 4,6% | 33,0% | 56,8% | 4,7% | |
| | Incaricato | 3,44 | 156 | 0,6% | 7,1% | 38,5% | 51,3% | 2,6% | |
| | Fattorino / commesso | 3,64 | 90 | 0,0% | 1,1% | 27,8% | 55,6% | 15,6% | |
| | Altro | 3,59 | 521 | 0,8% | 4,6% | 27,1% | 61,6% | 6,0% | |
| | Non specificato | 3,52 | 29 | 3,4% | 0,0% | 37,9% | 58,6% | 0,0% | |
| | Totale aziende | 3,55 | 4.416 | 0,9% | 4,3% | 30,8% | 57,9% | 6,2% | |
| Lavoratori | Infortunato | 3,46 | 10.288 | 1,5% | 5,2% | 34,6% | 50,1% | 8,5% | |
| | Affetto da M.P. | 3,34 | 432 | 2,3% | 5,8% | 41,7% | 41,2% | 9,0% | |
| | Titolare di Rendita | 3,58 | 800 | 0,9% | 2,6% | 31,6% | 58,9% | 6,0% | |
| | Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita | 3,53 | 289 | 1,4% | 4,5% | 29,4% | 54,7% | 10,0% | |
| | Patronato | 3,73 | 45 | 0,0% | 4,4% | 17,8% | 77,8% | 0,0% | |
| | Altro | 3,28 | 317 | 2,2% | 9,5% | 36,3% | 38,2% | 13,9% | |
| | Non specificata | 3,45 | 32 | 0,0% | 6,3% | 37,5% | 46,9% | 9,4% | |
| | Totale lavoratori | 3,46 | 12.203 | 1,5% | 5,1% | 34,5% | 50,3% | 8,5% | |
| TOTALE ASPETTI GENERALI* | | 3,49 | 16.619 | 1,4% | 4,9% | 33,5% | 52,3% | 7,9% | |

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

4.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO

La sezione del questionario riguardante il rapporto assicurativo rileva la soddisfazione dell'utenza Aziende riguardo agli aspetti relativi all'insieme delle attività tese alla costituzione, gestione e cessazione del rapporto tra datore di lavoro e Inail. Le domande di questa sezione sono le seguenti:

Tabella 15 - Aspetti specifici aziende – rapporto assicurativo e relativi giudizi medi

| Domande del questionario relative agli aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo | Media Giudizi |
|--|---------------|
| AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti | 3,59 |
| AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare | 3,26 |
| AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste | 3,52 |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO | 3,46 |

Il giudizio medio totale (3,46) risulta in leggera flessione rispetto a quello registrato nella precedente rilevazione (3,50). Volendo considerare l'andamento delle singole valutazioni nel tempo e confrontare i risultati con quelli ottenuti nella precedente rilevazione, risulta che:

- il giudizio medio relativo alla valutazione dei tempi che intercorrono dal momento in cui l'utente fa la richiesta di un determinato prodotto/servizio al momento in cui viene erogato quel prodotto/servizio è pari a 3,59 in linea con il 3,60 del 2018;
- l'aspetto relativo alla chiarezza delle comunicazioni che l'Inail invia all'utente per la gestione del rapporto assicurativo è quello che ha ricevuto il giudizio medio meno soddisfacente all'interno di questo gruppo di domande (3,26 nel 2019, 3,34 nel 2018);
- infine, il giudizio medio relativo alla rispondenza del servizio offerto rispetto alla richiesta presentata dall'utente è stato pari a 3,52 (nel 2018 era 3,56).

4.3. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO

Con riguardo agli aspetti di prevenzione e sicurezza sul lavoro, il giudizio medio registrato in tale ambito (3,12) segna un miglioramento rispetto allo scorso anno (3,04).

Tabella 16 - Aspetti specifici aziende – prevenzione e sicurezza sul lavoro e relativi giudizi medi

| Domande del questionario relative agli aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro | Media Giudizi |
|---|---------------|
| AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail | 3,12 |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO | 3,12 |

Il grado di soddisfazione espresso dalle diverse categorie di utenti risulta apprezzabile e si registra, in particolare, il giudizio di 3,06 dei consulenti del lavoro che nella precedente indagine, invece, si era attestato sul valore di 2,95.

Tabella 17 – Totale aspetti specifici aziende – prevenzione e sicurezza sul lavoro - media dei giudizi distinta per categoria

| Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro | | | | | | | | | |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|----------------------|-----------------|--------------|--|--|
| Categoria | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So | | |
| Datore di lavoro | 3,22 | 406 | 0,7% | 7,6% | 37,7% | 25,1% | 28,8% | | |
| Consulente del lavoro | 3,06 | 627 | 0,3% | 12,6% | 44,5% | 17,5% | 25,0% | | |
| Incaricato | 3,00 | 30 | 0,0% | 16,7% | 56,7% | 16,7% | 10,0% | | |
| Fattorino / commesso | 3,33 | 18 | 0,0% | 11,1% | 11,1% | 27,8% | 50,0% | | |
| Altro | 3,14 | 120 | 0,8% | 10,0% | 24,2% | 19,2% | 45,8% | | |
| Non specificato | 2,83 | 6 | 0,0% | 33,3% | 50,0% | 16,7% | 0,0% | | |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE* | 3,12 | 1.207 | 0,5% | 10,9% | 40,0% | 20,4% | 28,3% | | |

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

Ulteriori punti di attenzione in argomento sono stati enucleati nella tabella 10 cui si rinvia.

4.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DI SPORTELLO

Le domande specifiche per l'utenza Lavoratori, sono distinte in tre sezioni: servizi di sportello, prestazioni economiche e prestazioni sanitarie.

Il servizio dello sportello di Sede rappresenta il tradizionale canale di *front-office* dell'Istituto dedicato all'utenza Lavoratori. Gli aspetti indagati in questa sezione del questionario sono i seguenti:

Tabella 18 - Aspetti specifici lavoratori – servizi di sportello e relativi giudizi medi

| Domande del questionario relative agli aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello | Media Giudizi |
|--|---------------|
| LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...) | 3,52 |
| LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi | 3,56 |
| LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy | 3,60 |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO | 3,56 |

Le valutazioni ottenute da tutte e tre le domande sono positive, con una media dei giudizi complessiva pari a 3,56 (nel 2018 era pari a 3,54). In particolare, si evidenzia che l'aspetto della tempestività, ossia il tempo di attesa per ottenere il colloquio con il funzionario addetto di sportello ha ottenuto il giudizio medio di 3,56 (nel 2018 il giudizio medio era stato 3,55). Anche la valutazione sulla capacità di garantire la privacy dell'utente durante il colloquio allo sportello ha ottenuto un buon risultato di 3,60 (nel 2018 il giudizio medio era stato 3,57).

Il prospetto che segue riporta i giudizi medi di tutte le categorie intervistate.

Tabella 19 – Totale aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello - media dei giudizi distinta per categoria

| Totale aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello | | | | | | | | | |
|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|----------------------|-----------------|-------------|--|--|
| Categoria | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So | | |
| Infortunato | 3,56 | 6.177 | 1,0% | 4,0% | 31,8% | 60,9% | 2,3% | | |
| Affetto da M.P. | 3,43 | 259 | 1,5% | 3,5% | 43,2% | 47,5% | 4,2% | | |
| Titolare di Rendita | 3,64 | 479 | 0,6% | 2,1% | 29,4% | 65,6% | 2,3% | | |
| Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita | 3,67 | 173 | 1,7% | 2,9% | 21,4% | 71,7% | 2,3% | | |
| Patronato | 3,70 | 27 | 0,0% | 0,0% | 29,6% | 70,4% | 0,0% | | |
| Altro | 3,35 | 179 | 2,8% | 9,5% | 35,8% | 48,6% | 3,4% | | |
| Non specificata | 3,45 | 20 | 0,0% | 5,0% | 45,0% | 50,0% | 0,0% | | |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI* | 3,56 | 7.314 | 1,1% | 3,9% | 32,0% | 60,7% | 2,4% | | |

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

4.5. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Il grado di soddisfazione delle prestazioni economiche riconosciute all'utenza Lavoratori è stato valutato attraverso le domande riportate nella seguente tabella:

Tabella 20 - Aspetti specifici lavoratori – prestazioni economiche e relativi giudizi medi

| Domande del questionario relative agli aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche | Media Giudizi |
|--|---------------|
| LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti | 3,41 |
| LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari | 3,30 |
| LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze | 3,48 |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE | 3,39 |

La valutazione complessiva di questi servizi è risultata pari, nel 2019, a 3,39: di poco inferiore al giudizio medio di 3,42 ottenuto nel 2018. Si evidenzia che per due degli aspetti qui indagati (tempo di erogazione del servizio e rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata) i singoli giudizi medi (rispettivamente pari a 3,41 e 3,48) risultano superiori alla media complessiva di tale sezione di domande (3,39). In ordine alla domanda sulla chiarezza delle comunicazioni/provvedimenti inviati all'utente Lavoratore per la gestione della pratica di infortunio o malattia professionale, il giudizio medio registrato nel 2019 pari a 3,30 (analogo a quello ottenuto nel 2018), rileva quale aspetto da migliorare al fine di assicurare l'eshaustività, l'omogeneità e la comprensibilità dei dati (modulistica standard, provvedimenti, ecc.).

Tabella 21 – Totale aspetti specifici lavoratori – prestazioni economiche - media dei giudizi distinta per categoria

| Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche | | | | | | | | | |
|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|----------------------|-----------------|--------------|--|--|
| Categoria | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So | | |
| Infortunato | 3,40 | 6.193 | 1,4% | 4,9% | 34,5% | 39,5% | 19,6% | | |
| Affetto da M.P. | 3,33 | 260 | 1,5% | 5,4% | 38,8% | 35,4% | 18,8% | | |
| Titolare di Rendita | 3,54 | 490 | 0,8% | 3,7% | 35,9% | 58,0% | 1,6% | | |
| Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita | 3,29 | 176 | 4,0% | 4,0% | 36,4% | 34,7% | 21,0% | | |
| Patronato | 3,62 | 27 | 0,0% | 3,7% | 29,6% | 63,0% | 3,7% | | |
| Altro | 3,16 | 225 | 4,9% | 5,8% | 40,4% | 28,0% | 20,9% | | |
| Non specificata | 3,11 | 20 | 5,0% | 5,0% | 55,0% | 25,0% | 10,0% | | |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI* | 3,39 | 7.391 | 1,6% | 4,8% | 35,0% | 40,2% | 18,4% | | |

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

Nel prospetto appena sopra riportato, si illustrano i giudizi medi registrati sugli aspetti in esame, riportando il numero di risposte fornite da ciascuna categoria e la relativa media dei giudizi alle domande della sezione in argomento (domande 9 – 10 – 11 del questionario Lavoratori).

4.6. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

In ordine alle prestazioni sanitarie che vengono 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 (domanda 12);
- la disponibilità del personale sanitario, in termini di capacità di relazionarsi con l'utente (domanda 13);
- l'organizzazione dello sportello sanitario, ovvero la gestione delle visite mediche (domanda 14);

Come si evince dal prospetto sotto riportato, il giudizio medio relativo a tale gruppo di domande è stato per il 2019 pari a 3,45, con una punta di 3,54 relativa all'aspetto della disponibilità del personale sanitario; ancora migliorabili, invece, gli aspetti connessi all'idoneità degli ambulatori (giudizio medio 3,44 nel 2019, mentre nel 2018 era 3,48) e

all'organizzazione delle visite mediche (giudizio medio 3,37 nel 2019, mentre nel 2018 era 3,36). Nella precedente rilevazione, il giudizio medio complessivo ottenuto per tale sezione di domande era 3,48.

Tabella 22 - Aspetti specifici lavoratori – prestazioni sanitarie e relativi giudizi medi

| Domande del questionario relative agli aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie | Media Giudizi |
|--|---------------|
| LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort,tutela,privacy...) | 3,44 |
| LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze | 3,54 |
| LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...) | 3,37 |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE | 3,45 |

Tabella 23 – Totale aspetti specifici lavoratori – prestazioni sanitarie - media dei giudizi distinta per categoria

| Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie | | | | | | | | | |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|----------------------|-----------------|--------------|--|--|
| Categoria | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So | | |
| Infortunato | 3,46 | 6.184 | 1,5% | 5,2% | 32,3% | 47,8% | 13,2% | | |
| Affetto da M.P. | 3,31 | 261 | 3,4% | 4,6% | 40,2% | 37,9% | 13,8% | | |
| Titolare di Rendita | 3,49 | 479 | 2,5% | 3,5% | 31,3% | 52,6% | 10,0% | | |
| Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita | 3,43 | 173 | 0,0% | 4,0% | 21,4% | 26,6% | 48,0% | | |
| Patronato | 3,68 | 27 | 0,0% | 3,7% | 18,5% | 59,3% | 18,5% | | |
| Altro | 3,07 | 176 | 5,1% | 4,5% | 32,4% | 19,3% | 38,6% | | |
| Non specificata | 3,28 | 21 | 0,0% | 9,5% | 42,9% | 33,3% | 14,3% | | |
| TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI* | 3,45 | 7.321 | 1,7% | 5,0% | 32,2% | 46,6% | 14,5% | | |

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

Per quanto attiene agli aspetti generali non di sede, riguardanti la facilità e praticità di accesso ai servizi e l'eshaustività delle informazioni presenti sul portale dell'Istituto, nonché la possibilità di ottenere informazioni tramite il Contact Center, a livello di intero territorio nazionale risulta un giudizio medio complessivo pari a 3,17 (era 3,15 lo scorso anno).

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

Nel 2019 i giudizi medi raggiunti dalle Direzioni Territoriali della Lombardia sono risultati compresi tra 3,35 e 3,61. Rispetto alla precedente indagine si registrano i miglioramenti delle Direzioni Territoriali di Bergamo, Lecco, Milano Boncompagni, Milano Mazzini, Monza e Varese.

Nel prospetto sottostante sono riportati i giudizi medi complessivi delle Direzioni Territoriali della regione, confrontati con quelli analoghi della precedente rilevazione. Le Direzioni Territoriali di Brescia, Mantova, Monza e Pavia hanno ottenuto per il 2019 una media di giudizi superiore a quella regionale, mentre il giudizio medio complessivo della Direzione Territoriale di Lecco è superiore al giudizio medio nazionale.

Tabella 23 – Prospetto riassuntivo dei giudizi medi delle Direzioni Territoriali della Regione

| DIREZIONE TERRITORIALE | GIUDIZIO MEDIO PER DIREZIONE TERRITORIALE (2018) | GIUDIZIO MEDIO PER DIREZIONE TERRITORIALE (2019) | GIUDIZIO MEDIO REGIONALE (2018) | GIUDIZIO MEDIO REGIONALE (2019) | GIUDIZIO MEDIO NAZIONALE (2018) | GIUDIZIO MEDIO NAZIONALE (2019) |
|------------------------|--|--|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Bergamo | 3,28 | 3,39 | 3,44 | 3,47 | 3,51 | 3,57 |
| Brescia | 3,51 | 3,50 | | | | |
| Como | 3,41 | 3,39 | | | | |
| Lecco/Sondrio | 3,54 | 3,61 | | | | |
| Mantova/Cremona | 3,74 | 3,52 | | | | |
| Milano Porta Nuova | 3,47 | 3,40 | | | | |
| Monza Brianza | 3,48 | 3,55 | | | | |
| Milano Boncompagni | 3,28 | 3,35 | | | | |
| Milano Mazzini | 3,36 | 3,44 | | | | |
| Pavia/Lodi | 3,57 | 3,56 | | | | |
| Varese | 3,36 | 3,45 | | | | |

Nei giudizi medi complessivi riportati dalle 11 Direzioni Territoriali lombarde si conferma una differenza tra giudizi espressi tramite il canale mail-web e quelli espressi allo sportello (generalmente più elevati), come riportato nella tabella sottostante.

Tabella 24 – Confronto giudizi medi complessivi riportati dalle Direzioni Territoriali regionali distinti per canale

| Direzione Territoriale | Mail-Web 2018 | | Mail-Web 2019 | | Sportello 2018 | | Sportello 2019 | |
|------------------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|
| | Media Giudizi | Numero Risposte | Media Giudizi | Numero Risposte | Media Giudizi | Numero Risposte | Media Giudizi | Numero Risposte |
| Bergamo | 3,09 | 1.028 | 3,08 | 756 | 3,33 | 4.309 | 3,45 | 4.224 |
| Brescia | 3,29 | 1.202 | 3,24 | 877 | 3,59 | 3.801 | 3,56 | 3.908 |
| Como | 3,24 | 430 | 3,25 | 346 | 3,43 | 3.150 | 3,41 | 3.185 |
| Lecco | 3,35 | 351 | 3,29 | 342 | 3,56 | 2.906 | 3,65 | 2.832 |
| Mantova | 3,26 | 689 | 3,25 | 401 | 3,88 | 2.878 | 3,57 | 2.893 |
| Milano Boncompagni | 2,98 | 856 | 3,08 | 636 | 3,37 | 3.438 | 3,41 | 3.281 |
| Milano Mazzini | 3,15 | 748 | 3,29 | 546 | 3,41 | 3.397 | 3,46 | 3.383 |
| Milano Porta Nuova | 3,14 | 967 | 3,03 | 715 | 3,56 | 3.888 | 3,49 | 3.284 |
| Monza | 3,11 | 1.038 | 3,18 | 871 | 3,59 | 3.805 | 3,64 | 3.766 |
| Pavia | 3,33 | 493 | 3,31 | 574 | 3,61 | 2.961 | 3,61 | 3.118 |
| Varese | 3,20 | 987 | 3,23 | 869 | 3,43 | 2.756 | 3,52 | 2.812 |

Tra le sedi di Tipo C, pur tenendo presente l'esiguità del numero dei questionari, si evidenzia un sostanziale miglioramento della sede di Manerbio che passa da 2,57 a 3,23, mentre si registra una flessione del giudizio medio raggiunto nel 2019 dalla sede di Treviglio pari a 2,65 (era 3,21 nel 2018).

A livello di singola sede, distinguendo tra quelle di Tipo A (le uniche dove l'indagine segue anche il canale sportello) e quelle di Tipo B e C, nei paragrafi successivi sono analizzati i risultati ottenuti in ordine ai diversi aspetti così distinti: aspetti generali di sede, servizi forniti alle Aziende (sia con riferimento al rapporto assicurativo che alla prevenzione e sicurezza sul lavoro), prestazioni fornite ai Lavoratori (con riguardo ai servizi di sportello, alle prestazioni economiche e a quelle sanitarie).

La differenza che emerge tra le sedi di tipo A e le sedi di tipo B e C – le quali riportano in alcuni casi un valore inferiore – può essere attribuita all'impersonalità del canale utilizzato, come sopra indicato; nelle sedi di questa tipologia, infatti, la rilevazione non prevede la compilazione diretta dei questionari in sede da parte dell'utenza, ma l'acquisizione dei giudizi via mail. Inoltre, per molte delle Sedi di Tipo B e C, il numero di utenti che hanno risposto al questionario, risulta particolarmente esiguo e, pertanto, in alcuni casi scarsamente rappresentativo.

5.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

In merito ai quesiti volti ad indagare la soddisfazione dell'utenza in ordine agli aspetti attinenti alla qualità complessiva dei servizi erogati, si registrano - a livello di singola sede - diversi valori in aumento rispetto allo scorso anno.

Tabella 25 – Aspetti generali di sede – media dei giudizi di tutte le sedi regionali

| ASPETTI GENERALI DI SEDE - MEDIA DEI GIUDIZI | | |
|--|--------------------|--------------------|
| Direzione Territoriale/sedi di pertinenza | Media Giudizi 2018 | Media Giudizi 2019 |
| Bergamo | 3,26 | 3,41 |
| Treviglio | 2,80 | 2,72 |
| Brescia | 3,51 | 3,52 |
| Palazzolo sull'Oglio | 3,24 | 3,24 |
| Breno | 3,85 | 3,57 |
| Manerbio | 2,60 | 3,25 |
| Como | 3,33 | 3,39 |
| Lecco | 3,49 | 3,73 |
| Sondrio | 3,70 | 3,54 |
| Mantova | 3,77 | 3,57 |
| Cremona | 3,34 | 3,25 |
| Crema | 2,80 | 3,50 |
| Milano Boncompagni | 3,28 | 3,41 |
| Milano Sabaudia | 3,05 | 3,10 |
| Milano Mazzini | 3,29 | 3,45 |
| Legnano | 3,15 | 3,45 |
| Milano Porta Nuova | 3,45 | 3,43 |
| Rho | 3,00 | 3,17 |
| Monza | 3,47 | 3,56 |
| Sesto san Giovanni | 3,27 | 3,39 |
| Pavia | 3,53 | 3,56 |
| Lodi | 3,57 | 3,78 |
| Varese | 3,31 | 3,49 |
| Busto Arsizio | 3,34 | 3,12 |
| Gallarate | 3,17 | 3,19 |
| Saronno | | 3,47 |

La domanda relativa alla disponibilità, competenza e professionalità del personale di Sede registra giudizi medi molto elevati; migliorabili, invece, in diversi casi i profili della disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti, ecc.) e sulla disponibilità di informazioni per presentare reclami in Sede.

5.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO

La sezione del questionario riguardante il rapporto assicurativo e, più in particolare, gli aspetti connessi ai tempi di erogazione, alla chiarezza delle informazioni ed alla rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata, ha fatto registrare a livello regionale una lieve flessione del giudizio medio legato a tali profili; tuttavia, per alcune

delle sedi territoriali lombarde si evidenziano valori in rialzo rispetto alla precedente rilevazione.

Tabella 26 – Aspetti specifici aziende/rapporto assicurativo – media dei giudizi di tutte le sedi regionali

| ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO | | |
|---|--------------------|--------------------|
| Direzione Territoriale/sedi di pertinenza | Media Giudizi 2018 | Media Giudizi 2019 |
| Bergamo | 3,42 | 3,46 |
| Treviglio | | |
| Brescia | 3,51 | 3,35 |
| Palazzolo sull'Oglio | 3,68 | 3,38 |
| Breno | 3,80 | 3,83 |
| Manerbio | | |
| Como | 3,54 | 3,40 |
| Lecco | 3,52 | 3,39 |
| Sondrio | 3,61 | 3,76 |
| Mantova | 3,58 | 3,57 |
| Cremona | 3,26 | 3,44 |
| Crema | | |
| Milano Boncompagni | 3,58 | 3,49 |
| Milano Sabaudia | 3,17 | 3,27 |
| Milano Mazzini | 3,45 | 3,43 |
| Legnano | 3,58 | 3,31 |
| Milano Porta Nuova | 3,50 | 3,44 |
| Rho | 3,51 | 3,29 |
| Monza | 3,50 | 3,51 |
| Sesto san Giovanni | 3,34 | 3,33 |
| Pavia | 3,62 | 3,56 |
| Lodi | 3,63 | 3,74 |
| Varese | 3,52 | 3,54 |
| Busto Arsizio | 3,57 | 3,48 |
| Gallarate | 3,40 | 3,33 |
| Saronno | | |

5.3. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO

Come sopra evidenziato al par. 4.3, la domanda relativa allo specifico aspetto in esame, (n. 10 del questionario rivolto alle Aziende), finalizzata ad indagare il giudizio dell'utenza sulla facilità di accedere alle informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro (bandi per incentivi, campagne informative, eventi, ecc..), ha riportato un giudizio medio complessivo regionale pari a 3,12, in aumento rispetto al 2018 (3,04).

Nel dettaglio, si segnalano tra le altre le sedi di: Lecco, Sondrio, Milano Boncompagni, Varese, Busto Arsizio e Gallarate, in cui è più marcata - in termini positivi - la forbice dei valori nel confronto tra 2019 e anno precedente.

Tabella 27 – Aspetti specifici aziende/prevenzione e sicurezza sul lavoro – media dei giudizi di tutte le sedi regionali

| ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO | | |
|--|--------------------|--------------------|
| Direzione Territoriale/sedi di pertinenza | Media Giudizi 2018 | Media Giudizi 2019 |
| Bergamo | 3,03 | 3,03 |
| Treviglio | | |
| Brescia | 3,15 | 3,07 |
| Palazzolo sull'Oglio | 3,13 | 2,93 |
| Breno | 3,21 | 3,31 |
| Manerbio | | |
| Como | 3,06 | 3,08 |
| Lecco | 2,89 | 3,42 |
| Sondrio | 2,87 | 3,21 |
| Mantova | 3,08 | 3,29 |
| Cremona | 2,91 | 2,92 |
| Crema | | |
| Milano Boncompagni | 3,06 | 3,40 |
| Milano Sabaudia | 2,68 | 2,81 |
| Milano Mazzini | 3,06 | 3,10 |
| Legnano | 2,92 | 2,56 |
| Milano Porta Nuova | 3,13 | 3,05 |
| Rho | 2,88 | 2,71 |
| Monza | 3,05 | 3,30 |
| Sesto san Giovanni | 2,77 | 2,89 |
| Pavia | 3,24 | 3,27 |
| Lodi | 3,18 | 2,88 |
| Varese | 2,90 | 3,08 |
| Busto Arsizio | 2,75 | 3,00 |
| Gallarate | 2,75 | 3,33 |
| Saronno | | |

5.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DI SPORTELLO

Gli aspetti in esame attengono in concreto all'organizzazione degli sportelli in termini di orari di apertura, gestione per appuntamenti, comodità o anche tempi di attesa e garanzia della tutela della privacy allo sportello. In generale le valutazioni ottenute sono mediamente positive, con una punta pari a 3,92 rappresentata dalla sede di Mantova. Tuttavia, risultano alcuni giudizi medi meno soddisfacenti; essi, soprattutto per le sedi di Tipo C, sono da contemperare con un numero di risposte particolarmente esiguo e, pertanto, poco rappresentativo.

Tabella 28 – Aspetti specifici lavoratori/servizi di sportello – media dei giudizi di tutte le sedi regionali

| ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO | | |
|---|--------------------|--------------------|
| Direzione Territoriale/sedi di pertinenza | Media Giudizi 2018 | Media Giudizi 2019 |
| Bergamo | 3,40 | 3,50 |
| Treviglio | 3,50 | 2,50 |
| Brescia | 3,58 | 3,57 |
| Palazzolo sull'Oglio | 2,93 | 3,00 |
| Breno | 3,44 | 3,00 |
| Manerbio | 2,67 | 3,33 |
| Como | 3,48 | 3,46 |
| Lecco | 3,60 | 3,64 |
| Sondrio | 4,00 | 2,80 |
| Mantova | 3,98 | 3,92 |
| Cremona | 3,26 | 3,33 |
| Crema | 2,83 | 2,78 |
| Milano Boncompagni | 3,27 | 3,36 |
| Milano Sabaudia | 2,98 | 3,10 |
| Milano Mazzini | 3,54 | 3,50 |
| Legnano | 2,93 | 3,40 |
| Milano Porta Nuova | 3,60 | 3,52 |
| Rho | 3,08 | 2,81 |
| Monza | 3,67 | 3,71 |
| Sesto san Giovanni | 3,21 | 3,22 |
| Pavia | 3,66 | 3,61 |
| Lodi | 3,58 | 3,89 |
| Varese | 3,48 | 3,57 |
| Busto Arsizio | 2,87 | 3,28 |
| Gallarate | 3,17 | 3,06 |
| Saronno | | 3,67 |

5.5. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

La valutazione complessiva degli aspetti indagati attraverso le domande contenute nella specifica sezione riservata alle prestazioni economiche ha registrato i giudizi medi riportati nella tabella riportata di seguito.

Tabella 29 – Aspetti specifici lavoratori/prestazioni economiche – media dei giudizi di tutte le sedi regionali

| ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE | | |
|---|--------------------|--------------------|
| Direzione Territoriale/sedi di pertinenza | Media Giudizi 2018 | Media Giudizi 2019 |
| Bergamo | 3,17 | 3,44 |
| Treviglio | 3,43 | 2,76 |
| Brescia | 3,51 | 3,53 |
| Palazzolo sull'Oglio | 3,43 | 3,26 |
| Breno | 3,58 | 3,33 |
| Manerbio | 2,83 | 3,33 |
| Como | 3,44 | 3,42 |
| Lecco | 3,57 | 3,41 |
| Sondrio | 3,63 | 2,60 |
| Mantova | 3,84 | 3,15 |
| Cremona | 2,90 | 3,07 |
| Crema | 2,67 | 3,63 |
| Milano Boncompagni | 3,30 | 3,31 |
| Milano Sabaudia | 2,84 | 3,02 |
| Milano Mazzini | 3,32 | 3,44 |
| Legnano | 3,26 | 3,41 |
| Milano Porta Nuova | 3,49 | 3,33 |
| Rho | 3,02 | 2,93 |
| Monza | 3,47 | 3,52 |
| Sesto san Giovanni | 2,94 | 2,50 |
| Pavia | 3,50 | 3,49 |
| Lodi | 3,37 | 3,00 |
| Varese | 3,34 | 3,37 |
| Busto Arsizio | 3,18 | 2,88 |
| Gallarate | 3,23 | 3,37 |
| Saronno | | 3,67 |

5.6. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

La valutazione complessiva degli aspetti indagati attraverso le domande contenute nella specifica sezione riservata alle prestazioni sanitarie ha registrato i giudizi medi riportati nella pagina seguente.

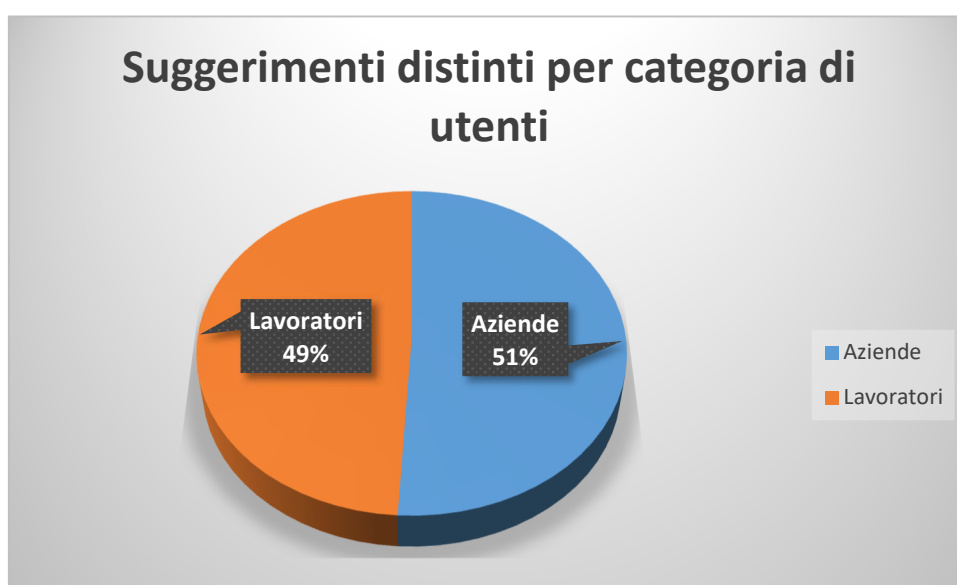
Tabella 30 – Aspetti specifici lavoratori/ prestazioni sanitarie – media dei giudizi di tutte le sedi regionali

| ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE | | |
|--|--------------------|--------------------|
| Direzione Territoriale/ sedi di pertinenza | Media Giudizi 2018 | Media Giudizi 2019 |
| Bergamo | 3,23 | 3,28 |
| Treviglio | 3,33 | 2,56 |
| Brescia | 3,58 | 3,55 |
| Palazzolo sull'Oglio | 3,23 | 3,22 |
| Breno | 3,50 | 2,33 |
| Manerbio | 2,17 | 3,00 |
| Como | 3,43 | 3,34 |
| Lecco | 3,56 | 3,64 |
| Sondrio | 3,50 | 2,50 |
| Mantova | 3,92 | 3,37 |
| Cremona | 3,04 | 2,67 |
| Crema | 2,83 | 3,56 |
| Milano Boncompagni | 3,42 | 3,44 |
| Milano Sabaudia | 2,94 | 3,02 |
| Milano Mazzini | 3,42 | 3,41 |
| Legnano | 3,07 | 3,53 |
| Milano Porta Nuova | 3,59 | 3,42 |
| Rho | 3,04 | 3,00 |
| Monza | 3,48 | 3,53 |
| Sesto san Giovanni | 2,94 | 3,00 |
| Pavia | 3,63 | 3,59 |
| Lodi | 3,50 | 3,22 |
| Varese | 3,42 | 3,48 |
| Busto Arsizio | 2,73 | 2,61 |
| Gallarate | 3,31 | 3,22 |
| Saronno | | 3,44 |

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Nella parte finale del questionario 2019, come nelle passate edizioni, gli utenti (lavoratori ed 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 che cosa, secondo Lei, bisogna migliorare nei servizi erogati dall'Inail".

Su 3.759 questionari raccolti nel 2019 a livello regionale, sono state fornite 1.050 risposte alla predetta domanda aperta, di cui 848 utilizzabili, divise tra Aziende (432 pari al 51%) e Lavoratori (416 pari al 49%).



Il canale maggiormente utilizzato dall'utenza per esprimere suggerimenti è stato quello mail-web. Le tabelle che seguono riportano rispettivamente la distribuzione dei suggerimenti utili divisi su base regionale per canale di rilevazione e tipologia di utenti, nonché per categoria di utenza distribuita per Direzione territoriale provinciale.

Tabella 31 – Distribuzione dei suggerimenti per canale di raccolta

| CANALE | SUGGERIMENTI AZIENDE | SUGGERIMENTI LAVORATORI | SUGGERIMENTI TOTALI |
|------------|----------------------|-------------------------|---------------------|
| MAIL - WEB | 361 | 157 | 518 |
| SPORTELLLO | 71 | 259 | 330 |
| TOTALI | 432 | 416 | 848 |

Tabella 32 – Distribuzione dei suggerimenti per Direzione territoriale.

| DIREZIONE TERRITORIALE | SUGGERIMENTI AZIENDE | SUGGERIMENTI LAVORATORI | SUGGERIMENTI TOTALI |
|------------------------|----------------------|-------------------------|---------------------|
| Bergamo | 45 | 44 | 89 |
| Brescia | 64 | 36 | 100 |
| Como | 32 | 31 | 63 |
| Lecco | 18 | 16 | 34 |
| Mantova | 25 | 17 | 42 |
| Milano Boncompagni | 40 | 53 | 93 |
| Milano Mazzini | 40 | 42 | 82 |
| Milano Porta Nuova | 42 | 48 | 90 |
| Monza | 49 | 46 | 95 |
| Pavia | 42 | 30 | 72 |
| Varese | 35 | 53 | 88 |
| Totale | 432 | 416 | 848 |

Sul complesso dei suggerimenti pervenuti, circa un terzo di essi contiene commenti positivi e di apprezzamento per la qualità dei servizi ricevuti. Nella restante parte delle risposte fornite ed utili per intraprendere azioni di miglioramento, i temi maggiormente riscontrati attengono, per l'area aziende, alla difficoltà di fruizione del portale dell'Istituto (per la difficoltà di trovare le informazioni e anche per criticità di connessione), alla necessità di migliorare l'assistenza telefonica (in termini di tempi per l'effettivo contatto con il funzionario di sede e di esaustività delle risposte, criticità quest'ultima, da ricondursi, per gran parte dei casi, alla difficoltà per l'operatore Inail di fornire informazioni di dettaglio al telefono, stante le esigenze di tutela della privacy) e quella del personale del Contact Center; per l'utenza Lavoratori, le criticità segnalate riguardano anche l'accessibilità alle Sedi (assenza di parcheggi), i tempi di attesa agli sportelli e la gestione delle visite mediche (orari di visita, interazione con il personale medico).

Il presente report regionale, verrà reso disponibile all'utenza interna ed esterna, mediante la pubblicazione dello stesso nel sito dell'Inail.