

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER
SATISFACTION

SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO

ANNO 2020

DIREZIONE REGIONALE MARCHE

Ufficio Programmazione Organizzazione e
Attività Strumentali

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE.....	3
1.1.	PRESENTAZIONE.....	3
1.2.	METODOLOGIA E IMPIANTO DELL'INDAGINE ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE.....	5
3.	SINTESI DEI RISULTATI	7
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE	10
4.1.	TOTALE SUI SERVIZI ALLO SPORTELLO ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	10
4.2.	TOTALE SEVIZI DELL'AREA SANITARIA ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	10
4.3.	TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	11
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE	13
5.1.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI OFFERTI AI LAVORATORI E AZIENDE /INTERMEDIARI- SERVIZI ALLO SPORTELLO.....	13
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DELL'AREA SANITARIA.....	14
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO	16

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

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

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

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

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

1.2. Metodologia e impianto dell'indagine

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

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

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

Completata la fase di rilevazione, i questionari compilati sono stati anonimizzati nel rispetto delle disposizioni normative circa la protezione dei dati personali e successivamente aggregati dalla D.C. Organizzazione Digitale; quest'ultima li ha trasmessi alla scrivente Struttura che,

dopo una prima fase di verifica della congruità dei dati, ha effettuato le elaborazioni statistiche e predisposto i report con le analisi di dettaglio.

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

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

- "*Per niente d'accordo*"
- "*Poco d'accordo*"
- "*Abbastanza d'accordo*"
- "*Molto d'accordo*"

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

Il giudizio complessivo dei servizi viene calcolato con la media aritmetica ponderata delle medie relative ai singoli aspetti, con pesi pari alla numerosità delle risposte.

Escludendo il valore 0 della scala Likert, la media aritmetica assume necessariamente valori tra 1 e 4, rispettivamente livello minimo e massimo di soddisfazione dei servizi erogati. L'Istituto si è prefissato il raggiungimento di un livello medio di soddisfazione pari a 3,35 come specificato nel piano della performance 2020-2022.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

In primis, è opportuno sottolineare come l'insorgenza e la successiva recrudescenza della pandemia da Covid-19 abbiano notevolmente condizionato e frustrato la rilevazione della Customer satisfaction 2020.

L'emergenza sanitaria che ha investito l'intero territorio nazionale ha costretto, per lungo tempo, a vietare prima e contingentare poi l'accesso dell'utenza presso le tutte le Strutture. Peraltro, sulla scorta delle varie disposizioni legislative che si sono succedute in materia di svolgimento dell'attività lavorativa durante la pandemia da Covid-19, l'Inail, così come tutte le pubbliche amministrazioni, ha attivato lo strumento dello smart-working per il proprio personale, con evidenti limitazioni di accesso dei dipendenti presso le Sedi in cui sono incardinati.

Siffatte vicende hanno ridotto in larga misura l'interazione tra pubblici dipendenti e utenti, con fisiologici effetti sull'esperimento della rilevazione di soddisfacimento da parte dei fruitori dei servizi.

Le principali novità per l'indagine 2020 sono rappresentate dalla tipologia di rilevazione - passata da campionaria e censuaria - con il coinvolgimento di tutti gli utenti che liberamente hanno deciso di rispondere e dalle modifiche apportate al questionario somministrato.

Per quanto sopra rappresentato, risulta palese che la rilevazione 2020 per la Direzione Regionale Marche è difficilmente confrontabile con i risultati degli anni precedenti.

Il primo evidente disallineamento si registra nel campione analizzato che, relativamente ai dati complessivi regionali, risulta costituito da 311 utenti (735 l'anno passato), di cui l'88% rispondenti al questionario "Lavoratori" ed il 12% al questionario "Aziende". *[Da qui in poi le due tipologie di questionari verranno individuate come lavoratori ed aziende per indicare il più composito gruppo di rispondenti]*; la proporzione di rappresentatività segna, rispetto allo scorso anno, una crescita dei lavoratori rispetto alle aziende (79% per i lavoratori e 21% per le aziende nel 2019).

In merito alla metodologia di rilevazione, rispetto alla passata stagione, i questionari sono stati raccolti in via esclusiva attraverso il canale web mail.

Per i lavoratori, gli intervistati, nella maggioranza dei casi, risultano essere, come lo scorso anno, gli infortunati (60,9% dei rispondenti); i tecnopatici e titolari di rendita sono rispettivamente il 17,2% e 9,1%. Tra le categorie di lavoratori la percentuale prevalente degli intervistati si conferma essere "operai" e "artigiani", seguiti dai dirigenti/quadri/impiegati.

Per le aziende il questionario è stato compilato nel 73% dei casi dal consulente/intermediario (rispetto al 56,5% dell'anno scorso) e nel 16,2% dalla categoria "altro". La platea dei datori di lavoro intervistati, invece, si è sensibilmente ridotta rispetto al 2019.

Nella rilevazione passata la maggior parte dei rispondenti affermava di operare nel terziario (68,8%), mentre nel 2020, la categoria "altro" (pubblica amministrazione, casalinghe etc...) e il terziario raggiungono la medesima percentuale (25,2%).

Dall'osservazione di dettaglio sulle valutazioni, le aziende confermano giudizi soddisfacenti (giudizio medio complessivo 3,73, perfettamente coincidente con quello della passata rilevazione); se l'anno scorso la categoria dell'utenza aziende che ha espresso i giudizi più lusinghieri è stata quella dei "fattorini/ commessi", quest'anno, con il punteggio di 3,78 sono i "consulenti/intermediari" a premiare le aziende; seguono i datori di lavoro con 3,67.

Una leggera decrescita si registra nella tipologia *Lavoratori* (3,63 nel 2019 a fronte di 3,55 nel 2020), con un punteggio elevato assegnato come nella precedente rilevazione dai Patronati (3,85); la categoria di utenza più critica, invece, è rappresentata dalla sezione

“altro” (casalinghe, stazioni appaltanti ecc....), con il punteggio di 3,32. È probabile che tale dato subisca l’influenza del nutrito gruppo composto dalle casalinghe, le quali, a seguito delle novità introdotte sul sistema assicurativo approntato a loro tutela, hanno spesso affrontato difficoltà di natura telematica e di accesso al portale.

Dal punto di vista del genere, si evince una sostanziale corrispondenza dei dati rispetto all’indagine del 2019. Nella Regione, infatti, il 62,7% dei compilatori sono uomini. Tale percentuale trova piena conferma nei *Lavoratori* mentre nelle *Aziende* si ravvisa un maggiore equilibrio, considerato che il 48,6% sono donne.

Quanto alle fasce d’età degli intervistati, come l’anno scorso, prevale quella compresa tra i 50 e i 64 anni.

La nazionalità degli intervistati è italiana al 100% per le Aziende e al 97,1% per i Lavoratori.

3. SINTESI DEI RISULTATI





Nella presente trattazione si sintetizzano gli aspetti più significativi emersi dall'analisi dei dati statistici a livello regionale, con riferimento alle risultanze negative e positive rispetto agli indicatori di performance stabiliti che, ai fini del miglioramento, sono: media dei giudizi superiore a 3,35 e percentuale di giudizi negativi (per niente + poco d'accordo).

Ferme restando le oggettive difficoltà nella comparazione dei risultati della Customer satisfaction 2020 con le precedenti, rispetto al 2019 il giudizio complessivo della Regione Marche registra una flessione da ascrivere alla decrescita delle Direzioni territoriali di Macerata e di Pesaro-Urbino.

Il 3,51 raggiunto dalla Direzione Regionale Marche si pone comunque al di sopra sia del punteggio medio dell'Istituto, paria a 3,25, sia al 3,35 previsto nel Piano della performance. Inoltre, il giudizio ottenuto è uno dei tre migliori a livello nazionale.

Note positive giungono dalla Direzione territoriale di Ancona che, dopo l'evidente decrescita del 2019, segna una sostanziale ripresa, determinata dal punteggio raggiunto nella nuova macro-categoria dei servizi di certificazione.

I giudizi medi delle tre DT risultano superiori al 3,35, mentre la percentuale più alta dei giudizi negativi si registra nei servizi dell'area sanitaria (4,3% "per niente d'accordo"; 4,6% "poco d'accordo").

Struttura	CS 2019	CS 2020	
DT ANCONA	3,36	3,54	
DT MACERATA-ASCOLI PICENO-FERMO	3,76	3,46	
DT PESARO E URBINO	3,76	3,54	
MARCHE	3,64	3,51	

L'analisi relativa alle risposte "NON SO", certifica una sostanziale conferma del valore della C.S. 2019 (5,1%). Rispetto alla scorsa rilevazione l'incertezza nel fornire risposta da parte degli utenti è diminuita nelle DT di Ancona e Macerata-Ascoli Piceno-Fermo mentre è cresciuta sensibilmente nella DT di Pesaro e Urbino.

Struttura	% "Non So"
DT ANCONA	2,8%
DT MACERATA-ASCOLI PICENO-FERMO	3,0%
DT PESARO E URBINO	7,7%
MARCHE	4,9%

Nella tabella sotto riportata sono illustrate le frequenze di contatto dell'utenza con le Sedi Inail suddivise sulla scorta delle risposte fornite dalle principali categorie di soggetti intervistati.

Dall'esame delle frequenze di contatto, a livello regionale, come prevedibile, emerge che, per le Aziende, prevale nettamente la voce "nessuna" mentre nei Lavoratori si registra la predominanza della voce "da 2 a 5 volte" (stesso trend dello scorso anno).

Utenza	Categoria Aziende		Categoria Lavoratori		
	Datore di lavoro	Consulente	Infortunato	Affetto da M.P.	Titolare di Rendita
Nessuna	3	19	27	15	1
una volta	0	2	45	18	5
Da 2 a 5 volte	0	2	80	14	13
Oltre 5 volte	0	4	15	0	6
Totale	3	27	167	47	25

Di seguito sono riportati i giudizi complessivi a livello di singola Sede.

Struttura	CS 2019	CS 2020	
ANCONA (tipo A)	3,36	3,48	↑
JESI	3,41	3,60	↑
FABRIANO	3,71	3,93	↑
MACERATA (tipo A)	3,80	3,30	↓
ASCOLI PICENO	3,29	3,45	↑
FERMO	3,44	3,66	↑
PESARO (tipo A)	3,77	3,48	↓
FANO	3,52	3,63	↑

Come illustrato in premessa, i punteggi raggiunti dalle varie Sedi della Regione Marche, risultano difficilmente comparabili con le rilevazioni della indagine di Customer satisfaction del 2019.

In generale è possibile constatare, nonostante le enormi difficoltà generate dall'emergenza epidemiologica, una crescita da parte di tutte le Sedi con sostanziali aumenti ravvisabili per Fermo (+ 0,22) e Jesi (+ 0,19). Anche Fabriano registra una notevole crescita, ma l'esiguo numero dei rispondenti (appena tre utenti in un unico servizio, peraltro) condiziona l'attendibilità delle valutazioni.

Le sole due decrescite che emergono dall'esame dei dati, risultano però nette. Pesaro e Macerata non confermano il trend positivo espresso dalla *Customer* 2019 e perdono rispettivamente 0,29 e 0,50.

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

Nel presente paragrafo vengono individuati e commentati, a livello regionale, per ciascuno dei macro-servizi individuati nel nuovo questionario, tutti gli aspetti che hanno riportato sia i valori medi e/o percentuali superiori al "Giudizio complessivo" del macro-servizio stesso, sia quelli inferiori ai valori soglia prima richiamati, in quanto indicativi, rispettivamente, dei punti di forza e delle aree di miglioramento. Come sottolineato nei precedenti paragrafi, il palese ridimensionamento apportato al questionario somministrato dal quale sono state espunte delle macro-categorie (totale aspetti generali di sede, rapporto assicurativo, prevenzione e sicurezza sul lavoro, prestazioni economiche) e conseguentemente molte voci, rende estremamente complessa una comparazione rispetto alle precedenti rilevazioni.

4.1. Totale servizi allo sportello

La prima macro-categoria del nuovo questionario è quella relativa ai servizi allo sportello che, pur presente nel questionario somministrato nel 2019, annovera un numero maggiore di voci rispetto alle canoniche tre delle pregresse Customer satisfaction. Il giudizio complessivo determinato dagli aspetti generali a livello regionale (3,60) risulta positivo, con una nota di merito da attribuire alla professionalità e disponibilità del personale amministrativo che registrano un buon 3,70. L'unico aspetto negativo, rappresentato dal 3,47 registrato dalla voce organizzativa del servizio allo sportello, trova un'evidente giustificazione nelle enormi difficoltà di gestione che l'emergenza epidemiologica ha prodotto nei vari uffici. Coincidono sostanzialmente i punteggi delle uniche due voci rintracciabili sia nel questionario 2019 sia in quello 2020: comfort degli ambienti e garanzia della privacy allo sportello. Spicca, in ultima analisi, il 9,4% dei "non so", dato nettamente superiore rispetto all'1,7% della passata rilevazione, pur dovendosi ribadendo la parziale differenza delle domande sottoposte agli utenti.

Domanda del questionario	Media Giudizi	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica ecc..)	3,59	12,6%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	3,61	6,3%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orario di apertura, tempi di attesa.....)	3,47	8,1%
Il personale allo sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,70	7,2%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,65	12,6%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,60	9,4%

4.2. Totale servizi dell'area sanitaria

Il giudizio medio complessivo relativo all'area sanitaria (3,46) registra una decrescita rispetto al 3,61 della scorsa rilevazione. Il primo, terzo e quarto quesito della sottostante tabella, coincidenti con quelli inseriti nel questionario 2019, infatti, segnano tre decrementi; in particolare la voce relativa alla disponibilità e professionalità del personale medico evidenzia

una riduzione del 0,21 rispetto alla precedente rilevazione. L'emergenza epidemiologica e le fisiologiche criticità organizzative dell'area sanitaria durante la pandemia (accessi limitati), senza dubbio, hanno condizionato le valutazioni espresse, ma al tempo stesso non hanno determinato un drastico calo dei giudizi.

Di seguito è riportata la sintesi dei risultati ottenuti, aggregati a livello regionale.

Domanda del questionario	Media Giudizi	Non So
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio....)	3,42	2,8%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,34	1,4%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario ecc....)	3,44	2,3%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile competente e professionale	3,47	1,9%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,65	3,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,46	2,4%

4.3. Totale servizi di certificazione e verifica

Una delle novità delle Customer satisfaction 2020 è stata l'introduzione della macro – categoria dei servizi di certificazione e verifica dedicata ad Aziende/intermediari. A livello regionale si registrano soltanto quattro rispondenti, tutti della Sede di Ancona in cui sono ubicati gli uffici dell'UOT. Nonostante il campione di utenti risulti particolarmente esiguo e le valutazioni espresse, per l'effetto, poco attendibili, emerge un punteggio medio elevato (3,88)

Di seguito è riportata la sintesi dei risultati ottenuti, aggregati a livello regionale.

Domanda del questionario	Media Giudizi	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica	4,00	25%
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste	3,75	0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione presso la sede (orari di apertura ecc....)	4,00	25%
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale	3,75	0%
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,00	25%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,88	4,9%

Come di consueto, la rilevazione della Customer ha permesso agli utenti di manifestare, attraverso la compilazione delle domande aperte, soddisfazioni e disagi relativi all'esperienza vissuta con l'Istituto.

Premesso che numerosi utenti hanno dimostrato molta comprensione verso le difficoltà organizzative emerse nelle varie Strutture durante l'emergenza epidemiologica, apprezzando il lavoro svolto dal personale, non sono mancate lamentele sulle lunghe attese vissute all'esterno delle Sedi, considerati gli ingressi contingentati, e sugli spazi angusti dei vari ambulatori medici. Come già esplicito nei paragrafi precedenti, anche le risposte aperte hanno manifestato, in alcuni casi, una certa insofferenza da parte dei fruitori dei servizi sanitari verso una scarsa disponibilità del personale medico.

Delle critiche si ravvisano anche sui tempi lunghi di evasione delle pratiche d'infortunio e malattia professionale.

Gli utenti della Sede di Ancona e Ascoli Piceno hanno ribadito l'ormai nota problematica di natura logistica: l'assenza di parcheggi auto in prossimità delle due Strutture.

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

Come precisato nell'introduzione della presente relazione, i questionari sono stati raccolti interamente attraverso il canale web-mail; gli utenti destinatari hanno ricevuto via mail un link per l'accesso e la compilazione. Si riporta di seguito, in forma tabellare, il numero delle risposte pervenute via WEB-MAIL, distinte per Sede e per totale del macro-settore.

Numero Risposte WEB	ANCONA	JESI	FABRIANO	MACERATA	ASCOLI PICENO	FERMO	PESARO	FANO
Totale servizi allo sportello	40	30	0	85	35	60	155	150
Totale servizi dell'area sanitaria	185	105	15	155	65	125	270	150
Totale servizi di certificazione e verifica	20	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE COMPLESSIVO NUMERO RISPOSTE CANALE WEB	245	135	15	240	100	185	425	300

5.1. Giudizi sui servizi specifici forniti ai Lavoratori e Aziende/Intermediari – SERVIZI ALLO SPORTELLO

Nel ribadire le estreme difficoltà e diversità che hanno caratterizzato la rilevazione Customer 2020, l'analisi dei risultati raccolti per le strutture territoriali, relativamente ai servizi forniti allo sportello e presso l'area sanitaria, conduce alle seguenti valutazioni comparative rispetto al 2019.

Per lo sportello emergono due evidenti decrescite, registrate dalle Sedi di Macerata e Pesaro. La prima segna una riduzione dello 0,39 rispetto all'anno scorso, la seconda dello 0,19. Analizzando nel dettaglio le voci coincidenti tra i questionari 2019 e 2020, è possibile constatare che sia la voce dell'ambiente e del comfort dello sportello sia quella della privacy garantita agli utenti risultano per le due Strutture in netto calo rispetto al 2019.

Occorre ripetersi sottolineando nuovamente che le rigide normative in materia di gestione organizzativa e amministrativa degli ambienti di lavoro hanno condizionato, in alcune Sedi, le valutazioni.

È opportuno mettere in luce il notevole incremento in materia di servizi allo sportello registrato dalla Sede di Ascoli Piceno rispetto all'anno precedente (+ 0,72); in questo caso, però, a differenza di Macerata e Pesaro, è stata proprio la voce relativa alla tutela della privacy a produrre una crescita evidente rispetto all'anno passato (+0,87).

Lievissime le differenze di punteggio rispetto alla Customer 2019 per tutte le altre Strutture.

Di seguito si riportano i punteggi di tutte le voci ottenuti dalle Sedi per i servizi allo sportello.

	ANCONA	JESI	FABRIANO	MACERATA	ASCOLI PICENO	FERMO	PESARO	FANO
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello	3,43	3,50	/	3,38	3,71	3,73	3,52	3,78
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	3,14	3,67	/	3,56	3,71	3,58	3,61	3,71
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello	3,25	3,50	/	3,25	3,86	3,42	3,50	3,56
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,57	3,67	/	3,56	4,00	3,67	3,64	3,82
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,43	3,33	/	3,60	3,67	3,91	3,57	3,79
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	3,36	3,53	/	3,47	3,79	3,66	3,57	3,73

5.2. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DELL'AREA SANITARIA

Se la maggior parte delle Strutture registra punteggi superiori rispetto alla passata rilevazione, con sostanziale uniformità di valutazioni per le voci comuni ai due questionari (comfort degli ambulatori e disponibilità del personale sanitario), anche per i servizi dell'area sanitaria, Macerata e Pesaro segnano due evidenti decrescite: -0,45 per la prima e -0,38 per la seconda. In particolare la Sede di Macerata riporta una sostanziale riduzione rispetto alla Customer 2019 nella disponibilità manifestata dal personale medico (-0,62), mentre Pesaro palesa una decrescita nel comfort dei centri ambulatoriali (-0,52). Evidentemente le criticità accusate dal servizio sanitario durante l'emergenza epidemiologica hanno inciso maggiormente nelle realtà del maceratese e del pesarese.

Di seguito si riportano i punteggi di tutte le voci raggiunti dalle Sedi per i servizi sanitari.

	ANCONA	JESI	FABRIANO	MACERATA	ASCOLI PICENO	FERMO	PESARO	FANO
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,35	3,48	3,67	3,33	3,33	3,79	3,27	3,55
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,24	3,48	4,00	3,10	3,15	3,60	3,28	3,54
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario ecc...)	3,51	3,62	4,00	3,13	3,15	3,75	3,40	3,41
Il personale medico – sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,53	3,71	4,00	3,06	3,23	3,56	3,49	3,61
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,72	3,84	4,00	3,45	3,54	3,60	3,69	3,59
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,47	3,62	3,93	3,21	3,28	3,66	3,43	3,54

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Oltre agli esiti della rilevazione, al fine di intraprendere adeguate azioni di miglioramento dei servizi INAIL è necessario far riferimento alle risposte fornite dall'utenza alla specifica domanda aperta in calce al questionario, dove in modo più dettagliato tutti i fruitori dei servizi hanno potuto esprimere direttamente suggerimenti in merito.

Si ribadisce che le enormi criticità generate dall'emergenza epidemiologica non permettono di fotografare fedelmente le lacune emerse nelle varie Strutture e per l'effetto risulta arduo indicare dettagliate azioni migliorative.

In via generale gli utenti hanno evidenziato un buon livello di soddisfacimento dei servizi amministrativi, nonostante le restrizioni prodotte dalla diffusione della pandemia. La maggior parte delle lamentele si sono concentrate sui servizi sanitari in cui sono emerse annose criticità: ambulatori medici troppo angusti e poco ospitali e personale medico poco propenso al colloquio, sottolineando, soprattutto nel secondo caso, come sia necessario migliorare il contatto diretto tra rappresentanti dell'Istituto e fruitori dei servizi.

Nonostante il flusso organizzativo dei vari uffici sia risultato abbastanza scorrevole e soddisfacente, gli utenti auspicano maggiore celerità nella definizione delle pratiche d'infortunio e malattia e tempi di risposta più rapidi ai quesiti che vengono sottoposti al personale. Quest'ultimo aspetto è strettamente correlato alla fruibilità dei servizi sul sito e alle procedure telematiche che spesso, come sottolineato da alcuni addetti ai lavori (in primis consulenti che s'interfacciano con il settore Aziende), manifestano delle problematiche.

L'utenza rivendica anche una maggiore chiarezza espositiva dei provvedimenti emessi dall'Istituto, finalizzata ad una migliore comprensione dei contenuti.

In ogni caso la diversità dei giudizi ottenuti sul territorio regionale e soprattutto le criticità rilevate in alcune sedi confermano l'esigenza di appropriate azioni di omogeneizzazione e miglioramento le quali però, stante l'emergenza causata dalla diffusione del COVID-19 ed in considerazione delle relative misure di prevenzione adottate nelle ordinarie attività lavorative, non potranno essere portate nell'anno in corso con la necessaria efficacia.