

INAIL

**INDAGINE DI CUSTOMER
SATISFACTION**

SUI SERVIZI EROGATI DALL'INAIL

ANNO 2021

**DIREZIONE CENTRALE PER
L'ORGANIZZAZIONE DIGITALE**

**Ufficio VIII - Processi e Customer
experience**

INAIL

DIREZIONE CENTRALE
PER L'ORGANIZZAZIONE
DIGITALE

Indice del documento

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	1
1. PRESENTAZIONE	3
2. LA METODOLOGIA IMPIEGATA	4
2.1. I DESTINATARI	4
2.2. I SERVIZI OGGETTO DI VALUTAZIONE E LE DIMENSIONI INDAGATE	4
2.3. LO STRUMENTO DI RACCOLTA DATI	5
2.4. ELABORAZIONE DEI DATI	5
3. SINTESI DEI RISULTATI	6
4. SERVIZI GENERALI	7
5. SERVIZI DEL SETTORE CERTIFICAZIONE VERIFICA E INNOVAZIONE	20
6. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	23
6.1. GENERE, CLASSE D'ETÀ E NAZIONALITÀ	26
6.2. DISTRIBUZIONE REGIONALE	28
7. VALUTAZIONE DEI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI	37
7.1. ASPETTI GENERALI	37
7.2. I SERVIZI DI SPORTELLO (AZIENDE E LAVORATORI)	37
7.3. LE PRESTAZIONI SANITARIE (LAVORATORI)	38
7.4. SETTORE CERTIFICAZIONE, VERIFICA E INNOVAZIONE (AZIENDE)	39
7.5. I SERVIZI DIGITALI E APP	39
7.6. I SERVIZI DI CONTACT CENTER	40
8. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO	41
8.1. SUGGERIMENTI AZIENDE AREE DI MIGLIORAMENTO	41
8.2. SUGGERIMENTI LAVORATORI AREE DI MIGLIORAMENTO	45
9. CONSIDERAZIONI GENERALI	50

1. PRESENTAZIONE

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

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

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

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

Il presente documento ha lo scopo di illustrare i giudizi, aggregati a livello nazionale, emersi dall'indagine di Customer Satisfaction 2021.

Si evidenzia che i risultati delle rilevazioni, oltre a valutare la qualità dei servizi Inail, concorrono alla misurazione della performance organizzativa come stabilito nel Sistema di misurazione e valutazione della performance per l'anno 2021, adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 35 del 23 febbraio 2021.

La rilevazione è effettuata nell'arco di circa quattro settimane: per il 2021 è iniziata il 15 novembre e si è conclusa il 10 dicembre. Tutti i questionari pervenuti nel periodo sopra indicato sono entrati a far parte dell'indagine.

Anche per quest'anno i risultati ottenuti dalla rilevazione non sono confrontabili con quelli degli anni precedenti, in quanto l'impianto dell'indagine è stato rivisto, sia per la scala likert che nelle domande del questionario, ma va sottolineato che, anche la modalità di gestione della relazione con gli utenti e l'erogazione dei servizi, dovuta al protrarsi dell'emergenza da coronavirus, potrebbero influenzare il giudizio riferito all'anno.

2. LA METODOLOGIA IMPIEGATA

2.1. I destinatari

L'indagine ha riguardato tutte le Sedi del territorio nazionale, comprese le Unità Operative Territoriali del Settore Certificazione, verifica e innovazione.

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

Per i **lavoratori**:

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

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

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

2.2. I servizi oggetto di valutazione e le dimensioni indagate

In coerenza con la strutturazione e con la metodologia di individuazione degli standard di qualità¹, i servizi oggetto di valutazione sono i seguenti:

Oggetto dell'indagine sono:

- i servizi dell'Istituto, considerati nel loro complesso, come combinazione di fattori organizzativi, tecnologici e umani, in senso "generale"
- i servizi specifici forniti dalle Sedi del territorio
 - servizi di sportello (lavoratori/aziende)
 - servizi dell'area sanitaria
 - servizi di certificazione e verifica
- i servizi digitali
- i servizi del Contact Center

Gli aspetti indagati, in relazione alle varie tipologie di servizi, sono:

- l'accessibilità e semplicità di accesso ai servizi;
- l'adeguatezza dei servizi rispetto alle aspettative degli utenti e la chiarezza delle informazioni;
- l'organizzazione e accoglienza;
- la disponibilità, competenza e professionalità del personale;
- il rispetto della privacy.

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

2.3. Lo strumento di raccolta dati

Il giudizio dell'utente viene raccolto tramite un questionario, che si articola in una serie di domande, suddivise in sezioni:

- Dati socio-anagrafici
- Domande di valutazione

Per ciascuna delle due macro-categorie di utente (lavoratore oppure azienda/intermediario) è predisposto un apposito questionario.

Il giudizio è misurato su una scala una likert i cui valori sono così articolati:

- Per niente d'accordo (valore attribuito: 1)
- Poco d'accordo (valore attribuito: 2)
- Né d'accordo né in disaccordo (valore attribuito: 3)
- Abbastanza d'accordo (valore attribuito: 4)
- Molto d'accordo (valore attribuito: 5)
- Non so

Il "non so" *non* viene valutato ai fini del conteggio della media di valutazione, e raccoglie la scelta di coloro che non hanno elementi per esprimere un giudizio. Esso viene considerato come dato mancante.

2.4. Elaborazione dei dati

Durante la rilevazione, viene monitorato l'andamento delle adesioni al questionario.

Al termine della rilevazione, a seguito delle estrazioni e verifiche sui dati estratti, i dati vengono anonimizzati ed acquisiti dalla CSA che procede con le elaborazioni e le analisi statistiche.

Il grado di soddisfazione viene misurato, per ogni item, utilizzando la media ponderata delle valutazioni (considerando i valori compresi da 1 a 5).

La reportistica prevede il calcolo di una media nazionale e di una serie di indicatori basati sulle diverse dimensioni territoriali e socio-demografiche.

I risultati saranno analizzati per l'individuazione degli aspetti di maggiore criticità e la conseguente messa a punto delle opportune azioni di miglioramento, a cura delle Strutture territoriali e delle centrali interessate.

Ai fini della misurazione del livello di soddisfazione dell'utenza, secondo il principio del continuo miglioramento, in considerazione del contesto e delle informazioni disponibili sulla qualità dei servizi oggetto di rilevazione, il valore obiettivo ritenuto congruo per l'anno 2021 è pari a 3,50 sulla scala a 5 valori.

3. SINTESI DEI RISULTATI

Nel l'indagine di Customer Satisfaction dell'anno 2021 sono stati raccolti complessivamente **13.439** questionari, in significativo aumento rispetto ai 5.828 dell'anno precedente.

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

Aziende	Lavoratori	Totale
3.085	10.354	13.439

Per quanto riguarda la tipologia dei lavoratori intervistati: il 68 % sono infortunati, l'11,6% affetti da malattia professionale, l'8,5% soggetti titolari di rendita mentre il restante 11,89% si divide tra altro (9,5%), delegati (1,7%) e funzionari di patronato (0,7%).

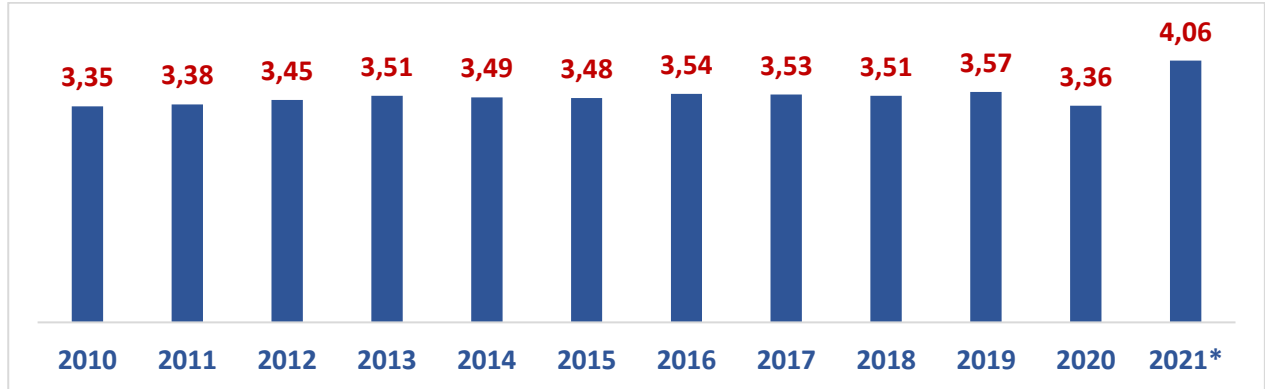
Le professioni sono prevalentemente quelle degli operai/manovali (36,5%), degli impiegati/dirigenti e quadri (22,4%) e altro (21,5%).

Per le aziende, il questionario è compilato nel 49,6% dei casi dal consulente del lavoro, nel 35,8% dal datore di lavoro, nel 3,5% dall'incaricato di associazione di categoria, nello 0,1% dal fattorino /commesso e nel 11% da altro. Si rileva, inoltre, che il 65% delle aziende opera nel terziario, il 15,5% nell'artigianato, il 12,9% nell'industria, lo 0,7% nell'agricoltura e il 6% in altri settori.

4. SERVIZI GENERALI

Il giudizio medio d'Istituto per il 2021 è pari a 4,06 sintesi del 4,20 relativo ai servizi specifici e del 3,92 dei servizi generali.

Grafico - Trend dei giudizi medi complessivi per anno di rilevazione – CS 2010-2021



*Si ricorda che **il dato non è confrontabile con gli anni precedenti** per effetto dei cambiamenti apportati alle domande del questionario e alla scala di valutazione, nonché alle parziali modifiche apportate alla metodologia di calcolo

In generale, **le valutazioni attribuite ai singoli aspetti** oggetto dell'indagine 2021 sono tutte, a livello nazionale, **superiori al valore obiettivo**.

Aspetti indagati	Giudizio medio aggregato 2021	Numero risposte 2021
Servizi generali	3,95	67.195
Accessibilità fisica, la comodità di raggiungere la sede dal punto di vista logistico	4,11	13.439
Disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti...)	3,99	13.439
Tempi di risposta rispetto alla gestione della pratica	3,93	13.439
Disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede	3,62	13.439
Facilità di accesso ai servizi della sede (richiesta o chiamata, gestione appuntamenti, accoglienza)	4,03	13.439
Servizi di sportello	4,27	32.110
Accessibilità e confort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene e dispositivi di sicurezza previsti dalle norme anti-contagio Sars-CoV-2)	4,28	6.422
Disponibilità ed adeguatezza delle informazioni ricevute presso lo sportello	4,22	6.422
Organizzazione del servizio degli sportelli (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,06	6.422
Disponibilità, competenza e professionalità del personale dello sportello amministrativo	4,36	6.422
Garanzia della tutela della privacy allo sportello	4,44	6.422
Servizi specifici per le Aziende - Controllo, Certificazione e Verifica	4,31	3.130
Accessibilità e confort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene e dispositivi di sicurezza previsti dalle norme anti-contagio Sars-CoV-2)	4,30	626
Disponibilità ed adeguatezza delle informazioni sui servizi garantiti dall'area di certificazione e verifica	4,24	626
Organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa).	4,19	626
Disponibilità, competenza e professionalità del personale del servizio di certificazione e verifica.	4,35	626
Rispetto della privacy presso l'unità di certificazione e verifica.	4,45	626
Servizi specifici per i Lavoratori - Prestazioni sanitarie	4,12	35.415
Idoneità degli ambulatori per le visite mediche	4,18	7.083
Disponibilità ed adeguatezza delle informazioni e dei servizi ricevuti presso gli ambulatori sanitari	3,96	7.083
Organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite...)	3,93	7.083
Disponibilità e cortesia del personale sanitario	4,08	7.083
Rispetto della privacy presso gli ambulatori	4,49	7.083
Servizi Digitali e App	3,89	15.692
Soddisfazione dei servizi online e informativi del portale	3,95	4.652

Chiarezza e completezza delle informazioni pubblicate sul portale	3,89	4.652
Facilità di gestione della pratica ed adeguatezza delle risposte sulle esigenze tramite i servizi digitali	3,84	4.652
Soddisfazione dell'utilizzo dell'APP	3,85	868
Facilità di gestione della pratica ed adeguatezza delle risposte sulle esigenze tramite APP	3,78	868
Servizi Telefonici		
Soddisfazione del servizio di Contact Center	3,82	10.966
GIUDIZIO COMPLESSIVO	4,06	164.508

Nello specifico, **le valutazioni attribuite ai singoli aspetti per l'utenza Aziende** oggetto dell'indagine sono tutte, a livello nazionale, superiori al valore obiettivo:

Tabella – Valutazioni utenza aziende

Aspetti indagati	Giudizio medio aggregato	Numero risposte 2021	Numero Risposte "Non so"
Servizi generali	4,21	15.425	3.706
Accessibilità fisica, la comodità di raggiungere la sede dal punto di vista logistico	4,28	3.085	1.218
Disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti...)	4,22	3.085	360
Tempi di risposta rispetto alla gestione della pratica	4,36	3.085	497
Disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede	3,99	3.085	885
Facilità di accesso ai servizi della sede (richiesta o chiamata, gestione appuntamenti, accoglienza)	4,19	3.085	746
Servizi di sportello	4,53	6.500	1.280
Accessibilità e confort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene e dispositivi di sicurezza previsti dalle norme anti-contagio Sars-CoV-2)	4,47	1.300	360
Disponibilità ed adeguatezza delle informazioni ricevute presso lo sportello	4,56	1.300	222
Organizzazione del servizio degli sportelli (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,38	1.300	250
Disponibilità, competenza e professionalità del personale dello sportello amministrativo	4,60	1.300	224
Garanzia della tutela della privacy allo sportello	4,60	1.300	224
Servizi specifici per le Aziende - Controllo, Certificazione e Verifica	4,31	3.130	1.035
Accessibilità e confort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene e dispositivi di sicurezza previsti dalle norme anti-contagio Sars-CoV-2)	4,30	626	265
Disponibilità ed adeguatezza delle informazioni sui servizi garantiti dall'area di certificazione e verifica	4,24	626	166
Organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa).	4,19	626	204
Disponibilità, competenza e professionalità del personale del servizio di certificazione e verifica.	4,35	626	186
Rispetto della privacy presso l'unità di certificazione e verifica.	4,45	626	214
Servizi Digitali e App	4,21	5.079	247
Soddisfazione dei servizi online e informativi del portale	4,29	1.609	62
Chiarezza e completezza delle informazioni pubblicate sul portale	4,13	1.609	75
Facilità di gestione della pratica ed adeguatezza delle risposte sulle esigenze tramite i servizi digitali	4,22	1.609	88

Soddisfazione dell'utilizzo dell'APP	4,21	126	9
Facilità di gestione della pratica ed adeguatezza delle risposte sulle esigenze tramite APP	4,17	126	13
Servizi Telefonici			
Soddisfazione del servizio di Contact Center	3,98	613	33
GIUDIZIO COMPLESSIVO	4,33	30.747	6.301

Il giudizio più favorevole (evidenziato in grassetto) riguarda la *disponibilità, competenza e professionalità del personale dello sportello amministrativo* e il *rispetto e privacy presso lo sportello*, entrambi con una media pari a **4,60**, ponderata e calcolata su un totale di 1.300 rispondenti.

Il giudizio meno favorevole (in grassetto con sottolineatura) pur superiore al valore obiettivo (pari a 3,50), riguarda la *soddisfazione del servizio di Contact Center* (3,98).

Anche per quanto concerne le **valutazioni attribuite ai singoli aspetti per l'utenza Lavoratori, queste risultano essere**, a livello nazionale, superiori al valore obiettivo:

Tabella – Valutazioni utenza lavoratore

Aspetti indagati	Giudizio medio aggregat	Numero risposte 2021	Numero Risposte "Non so"
Servizi generali	3,88	51.770	4.289
Accessibilità fisica, la comodità di raggiungere la sede dal punto di vista logistico	4,08	10.354	740
Disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti...)	3,92	10.354	491
Tempi di risposta rispetto alla gestione della pratica	3,82	10.354	433
Disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede	3,52	10.354	2.293
Facilità di accesso ai servizi della sede (richiesta o chiamata, gestione appuntamenti, accoglienza)	3,99	10.354	332
Servizi di sportello	4,22	25.610	1.293
Accessibilità e confort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene e dispositivi di sicurezza previsti dalle norme anti-contagio Sars-CoV-2)	4,25	5.122	279
Disponibilità ed adeguatezza delle informazioni ricevute presso lo sportello	4,14	5.122	243
Organizzazione del servizio degli sportelli (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,99	5.122	214
Disponibilità, competenza e professionalità del personale dello sportello amministrativo	4,30	5.122	199
Garanzia della tutela della privacy allo sportello	4,41	5.122	358
Servizi specifici per i Lavoratori - Prestazioni sanitarie	4,12	35.415	1.241
Idoneità degli ambulatori per le visite mediche	4,18	7.083	235
Disponibilità ed adeguatezza delle informazioni e dei servizi ricevuti presso gli ambulatori sanitari	3,96	7.083	195

Organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite...)	3,93	7.083	199
Disponibilità e cortesia del personale sanitario	4,08	7.083	201
Rispetto della privacy presso gli ambulatori	4,49	7.083	411
Servizi Digitali e App	3,72	10.613	994
Soddisfazione dei servizi online e informativi del portale	3,77	3.043	204
Chiarezza e completezza delle informazioni pubblicate sul portale	3,75	3.043	277
Facilità di gestione della pratica ed adeguatezza delle risposte sulle esigenze tramite i servizi digitali	3,63	3.043	315
Soddisfazione dell'utilizzo dell'APP	3,79	742	86
Facilità di gestione della pratica ed adeguatezza delle risposte sulle esigenze tramite APP	3,71	742	112
Servizi Telefonici			
Soddisfazione del servizio di Contact Center	3,81	10.353	3.409
GIUDIZIO COMPLESSIVO	4,01	133.761	11.226

Il giudizio più favorevole (evidenziato in grassetto) è riguarda *il rispetto della privacy presso gli ambulatori*, con una media pari a **4,49**, ponderata e calcolata su un totale di 7.083 rispondenti.

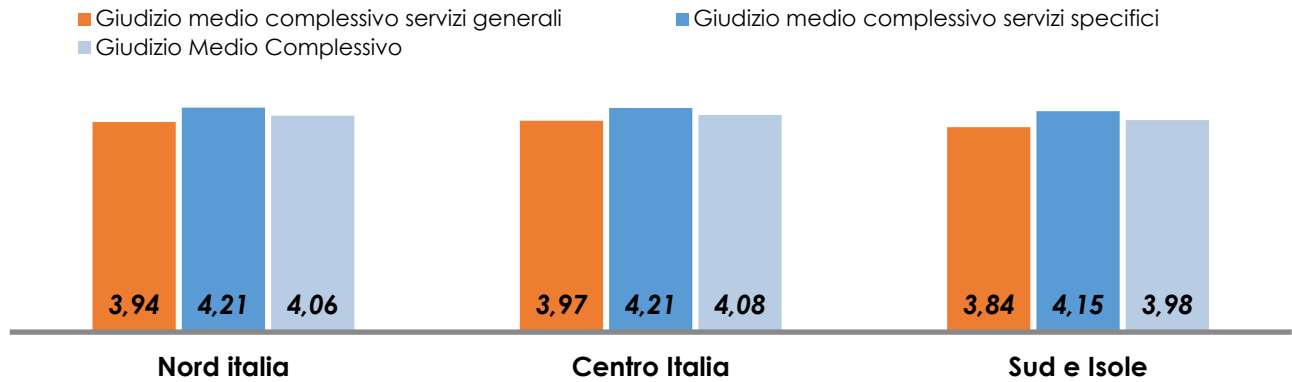
Il giudizio meno favorevole (in grassetto con sottolineatura) pur superiore al valore obiettivo (pari a 3,50), interessa *la disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede* (3,52).

Analizzando il dato disaggregato per macroaree geografiche, emerge che nel 2021, in maniera opposta rispetto al 2020, i giudizi più critici sono stati rilevati al Nord Italia.

Infatti, il Nord (7.594 questionari raccolti su tutti i canali) registra un giudizio medio complessivo pari a **4,09**; il Centro (2.736 questionari raccolti) pari a **4,16** e, infine, il Sud e le Isole (3.109 questionari raccolti) riportano un giudizio medio complessivo pari a **4,12**.

Tabella – Valutazioni complessive per macroaree geografiche

Categoria	Nord Italia		Centro Italia		Sud e Isole	
	Media Giudizi	N. risposte	Media Giudizi	N. risposte	Media Giudizi	N. risposte
Totale servizi generali di Istituto	3,98	37.970	3,98	13.680	3,84	15.545
Totale servizi Digitali e App	3,86	8.684	3,95	3.031	3,90	3.977
Totale servizi Contact Center	3,83	6.105	3,89	2.262	3,75	2.599
Giudizio medio complessivo servizi generali	3,94	52.759	3,97	18.973	3,84	22.121
Totale servizi allo sportello	4,28	17.215	4,31	6.560	4,23	8.335
Totale servizi specifici lavoratori - prestazioni sanitarie	4,16	19.845	4,12	7.535	4,05	8.035
Totale servizi specifici aziende – certificazione e verifica	4,28	1.795	4,27	595	4,39	740
Giudizio medio complessivo servizi specifici	4,21	38.855	4,21	14.690	4,15	17.110
Totale giudizio medio complessivo	4,06	91.614	4,08	33.663	3,98	39.231

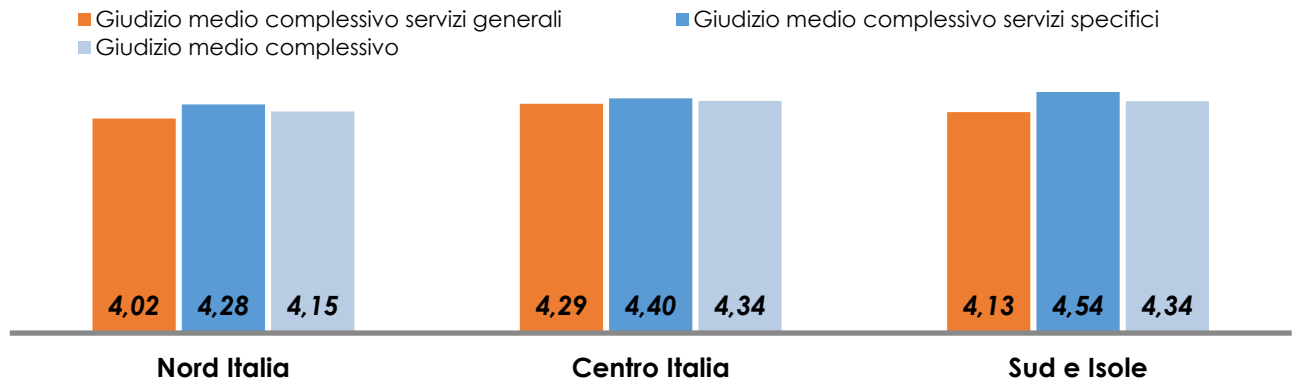


Analizzando più nel dettaglio i dati sopra riportati, sono stati considerati distintamente quelli relativi alle Aziende e quelli relativi ai Lavoratori.

La prima analisi riguarda le valutazioni fornite dalle **aziende**. In particolare, il Nord (1.844 questionari raccolti su tutti i canali) registra un giudizio medio complessivo pari a **4,12**; il Centro (586 questionari raccolti) pari a **4,33** e, infine, il Sud e le Isole (655 questionari raccolti) riportano un giudizio medio complessivo pari a **4,30**.

Tabella – Valutazioni utenza aziende per macroaree geografiche

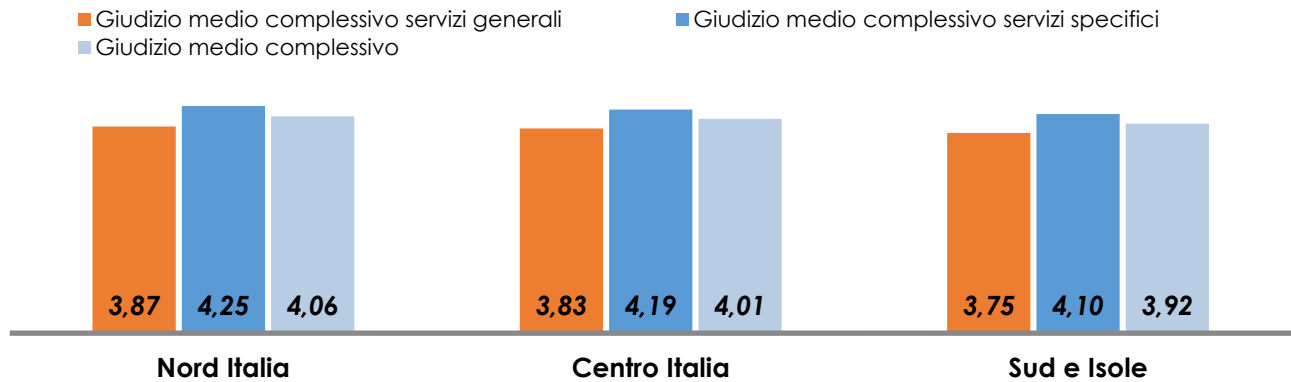
Categoria	Nord Italia		Centro Italia		Sud e Isole	
	Media Giudizi	N. risposte	Media Giudizi	N. risposte	Media Giudizi	N. risposte
Totale servizi generali di Istituto	4,14	9.220	4,22	2.930	4,32	3.275
Totale Servizi Digitali e App	4,06	2.448	4,41	980	4,24	1.186
Totale servizi Contact Center	3,85	356	4,24	112	3,84	145
Giudizio medio complessivo servizi generali	4,02	12.024	4,29	4.022	4,13	4.606
Totale servizi generali di sportello	4,34	3.330	4,52	1.250	4,59	1.920
Totale servizi specifici aziende – certificazione e verifica	4,22	1.795	4,27	595	4,49	740
Giudizio medio complessivo servizi specifici	4,28	5.125	4,40	1.845	4,54	2.660
Totale giudizio medio complessivo	4,15	17.149	4,34	5.867	4,34	7.266



In merito ai dati delle risposte fornite dai **lavoratori**: al Nord è stato registrato un giudizio medio pari a **4,02** (5.750 questionari raccolti su tutti i canali); al Centro (2.150 questionari raccolti) pari a **3,97** e, infine, il Sud e le Isole (2.454 questionari raccolti) riportano un giudizio medio complessivo pari a **3,89**.

Tabella – Valutazioni utenza lavoratori per macroaree geografiche

Categoria	Nord Italia		Centro Italia		Sud e Isole	
	Media Giudizi	N. risposte	Media Giudizi	N. risposte	Media Giudizi	N. risposte
Totale servizi generali di Istituto	3,96	28.750	3,91	10.750	3,73	12.270
Totale servizi Digitali e App	3,72	5.771	3,73	2.051	3,76	2.791
Totale servizi Contact Center	3,92	5.749	3,86	2.150	3,75	2.454
Giudizio medio complessivo servizi generali	3,87	40.270	3,83	14.951	3,75	17.515
Totale servizi generali di sportello	4,28	13.885	4,25	5.094	4,18	6.415
Totale servizi specifici lavoratori - prestazioni sanitarie	4,22	19.845	4,12	7.535	4,02	8.035
Giudizio medio complessivo servizi specifici	4,25	33.730	4,19	12.629	4,10	14.450
Totale giudizio medio complessivo	4,06	74.000	4,01	27.580	3,92	31.965



L'analisi dei giudizi medi, rispetto alle caratteristiche anagrafiche degli utenti, evidenzia i seguenti comportamenti:

- Il **61,9%** dei compilatori è **uomo**, con un'incidenza leggermente superiore (62,3%) per i lavoratori.
- Il **50,1%** degli intervistati ha un'età **tra i 50 e i 64 anni**, il **33,6%** **tra i 35 e i 49 anni**, il **10,4%** ha **34 anni o meno** ed infine il **5,9%** ha **64 anni o più**.

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

- Per gli **aspetti generali di Sede**, il giudizio medio meno positivo per l'utenza Aziende è stato riportato dalle fasce di età più giovani (fino a 34) con **4,06**, mentre una maggiore soddisfazione è stata rilevata con riferimento alla classe di età più avanzata (65 anni e oltre) con un giudizio medio pari a **4,24**. Le altre due classi di età, quella tra i 35 anni e i 49 anni e quella che va tra i 50 e i 64 anni, hanno espresso rispettivamente un giudizio medio pari a **4,20** e **4,23**. Anche per l'utenza Lavoratori il giudizio più critico è stato espresso dalla fascia d'età più giovane con un grado di **3,72**, mentre, gli utenti appartenenti alla fascia d'età compresa tra i 50 e i 64 anni hanno rivelato una maggiore soddisfazione con un giudizio medio pari a **3,90**. Le altre due fasce (35-49 anni e 65 anni o più) hanno invece riportato un giudizio pari a **3,86** e **3,89**.
- Per gli aspetti specifici riguardo i **servizi di sportello** dell'utenza Aziende il grado di minor soddisfazione (**4,31**) è stato espresso dagli utenti appartenenti alla fascia d'età più giovane (fino a 34 anni), mentre quello maggiore appartiene alla fascia d'età più grande (65 anni e oltre) con un giudizio medio pari a **4,61**. Le altre due classi d'età (quella che va dai 35 ai 49 anni e quella dai 50 ai 64 anni) hanno restituito un giudizio medio pari a **4,48** e **4,57** rispettivamente. Per l'utenza Lavoratori il grado di soddisfazione più basso è stato espresso dalla classe d'età più giovane (fino a 34 anni) con un giudizio medio pari a **4,09**, mentre il grado di maggior soddisfazione è stato rivelato dalla classe d'età compresa tra i 50 e i 64 anni con un giudizio medio pari a **4,25**. Le altre due classi d'età (dai 35 ai 49 e dai 65 anni in poi) hanno riportato un giudizio medio pari a **4,23** e **4,20** rispettivamente.
- Per quanto attiene agli aspetti dei **servizi sanitari** esclusivamente per i Lavoratori, il giudizio meno favorevole è stato espresso dalla fascia d'età più giovane con un giudizio medio pari a **4,01**, quello più alto invece è stato rilevato dalla fascia compresa tra i 50 e i 64 anni con **4,16**. Le altre due classi di età (dai 35 ai 49 anni e dai 65 anni in poi) hanno mostrato un giudizio medio pari a **4,11** e **4,15** rispettivamente.
- Per quanto concerne gli aspetti relativi **ai servizi di certificazione e verifica** esclusivamente per l'utenza Aziende, il giudizio meno favorevole con un valore medio pari a **4,27** riguarda la fascia d'età compresa tra i 35 e i 49 anni. Il grado di maggior soddisfazione, invece, è stato manifestato

dalla classe d'età che va dai 65 anni in poi con un giudizio medio pari a **4,38**. Infine, le ultime due classi d'età (fino ai 34 anni e tra i 50 e i 64 anni) hanno espresso un giudizio medio pari a **4,28** e **4,32** rispettivamente.

- Per gli aspetti specifici riguardo i **servizi digitali e APP**, il giudizio medio meno positivo per l'utenza Aziende è stato espresso dalle fasce di età compresa tra i 35 e i 49 anni con un grado medio pari a **4,16**, mentre una maggior soddisfazione è stata manifestata dalla fascia d'età più giovane con un giudizio medio pari a **4,43**. Le altre due classi d'età (tra i 50 e i 64 anni e da 65 anni in poi) hanno riportato un giudizio medio pari a **4,20** e **4,41** rispettivamente. Per l'utenza Lavoratori il grado di soddisfazione cresce all'aumentare della classe d'età (dal **3,53** della fascia di età più bassa al **3,87** della classe di età 65 anni e oltre, passando per il **3,69** della classe d'età compresa tra i 35 e i 49 anni e per il **3,79** per la classe d'età che va dai 50 ai 64 anni).
- Passando agli aspetti inerenti ai **servizi di Contact Center**, il giudizio medio meno positivo per l'utenza Aziende è stato espresso dalle fasce di età più giovane con un grado medio pari a **3,76**, seguito dalla fascia di età compresa tra 35 e 49 con **3,94** e con **4,00** dalla classe d'età che va dai 50 ai 64 anni. Il giudizio più favorevole, invece, è stato manifestato dalla quarta ed ultima fascia d'età che va dai 65 anni in poi con un grado medio pari a **4,19**. Per l'utenza Lavoratori il grado di soddisfazione più basso è stato rilevato dalla classe d'età più giovane (fino a 34 anni) con un giudizio medio pari a **3,65**, mentre il grado di maggior soddisfazione è stato mostrato dalla classe d'età che va dai 65 anni in poi con **3,86**. Le altre due classi d'età (dai 35 ai 49 e dai 50 ai 64 anni) hanno espresso un giudizio medio pari a **3,83** e **3,82** rispettivamente.

5. SERVIZI DEL SETTORE CERTIFICAZIONE VERIFICA E INNOVAZIONE

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

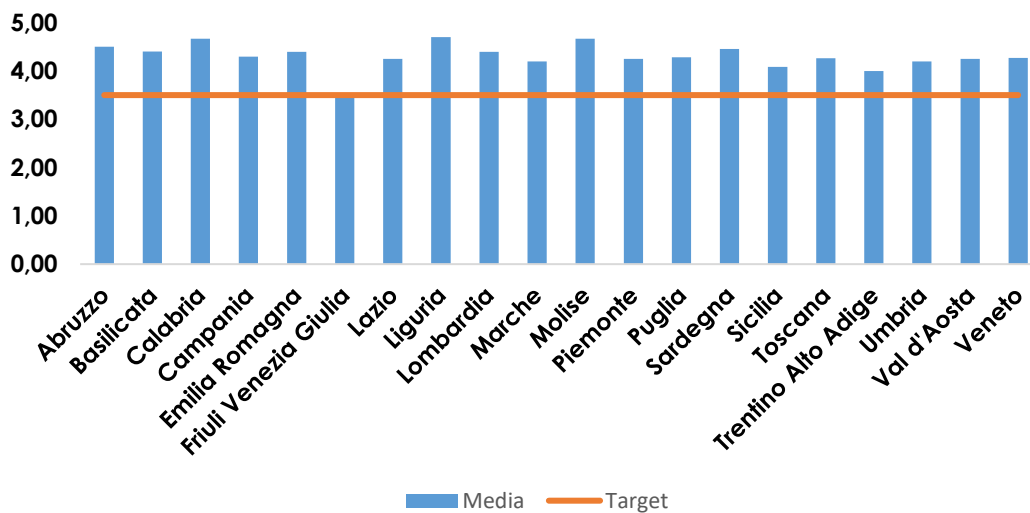
Il campione attinge ad un universo costituito da aziende/datori di lavoro che usufruiscono dei servizi di certificazione e verifica di impianti erogati dall'Istituto e di competenza del settore Ricerca.

Nel 2021 sono stati raccolti 626 questionari con un giudizio medio pari a **4,31**.

Il 57,03% delle aziende campionate fa parte del terziario, il 20,93% dell'industria ed il 14,54% dell'artigianato.

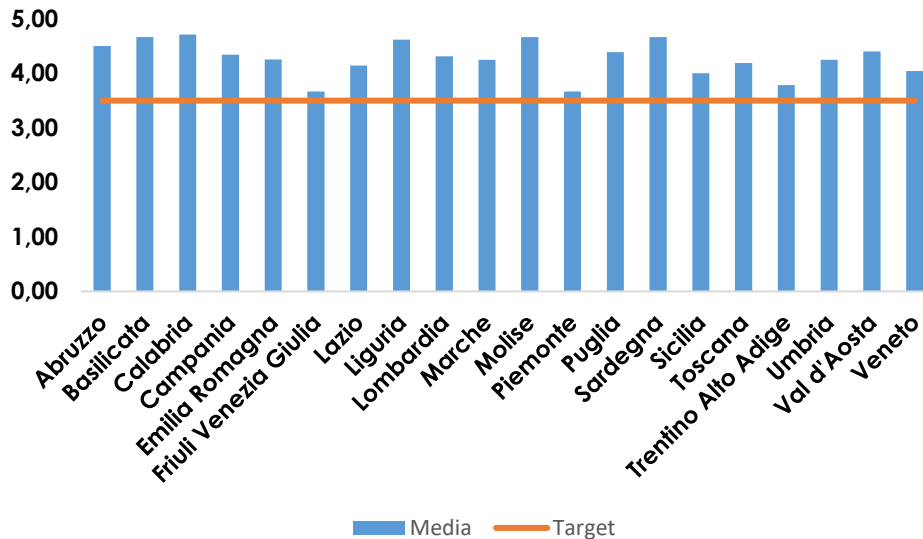
Per un maggior dettaglio, sono stati di seguito considerati i giudizi medi dati da ogni singola regione andando a diversificare le 5 domande.

1. L'accessibilità fisica, la comodità, l'igiene del servizio di Certificazione e Verifica



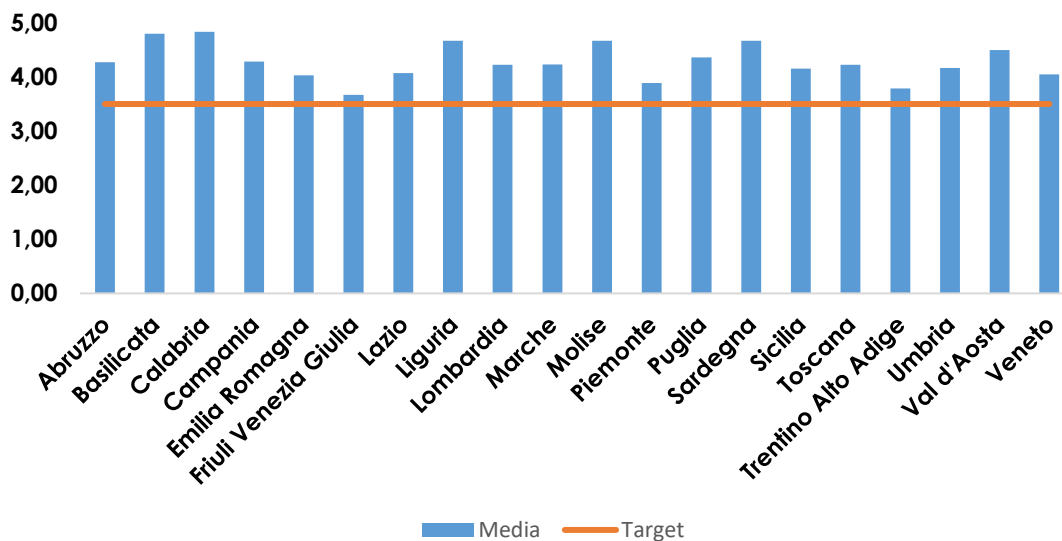
Dal grafico si evince che, tutte le regioni hanno espresso un giudizio medio superiore all'obiettivo della rilevazione ad eccezione del Friuli-Venezia Giulia il cui valore è comunque in linea con il target.

2. L'adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute presso l'unità di certificazione e verifica



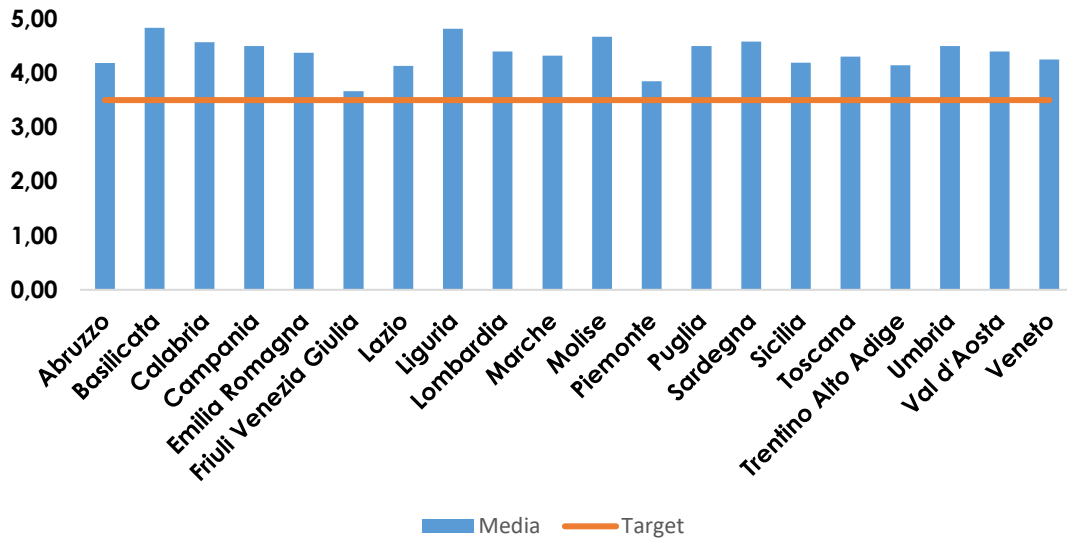
Le risposte sono tutte superiori al valore obiettivo. Le regioni che registrano valori più bassi, di poco superiori al target sono il Friuli-Venezia Giulia, il Piemonte e il Trentino-Alto Adige.

3. L'organizzazione del servizio di certificazione e verifica, l'ambiente e gli orari di apertura



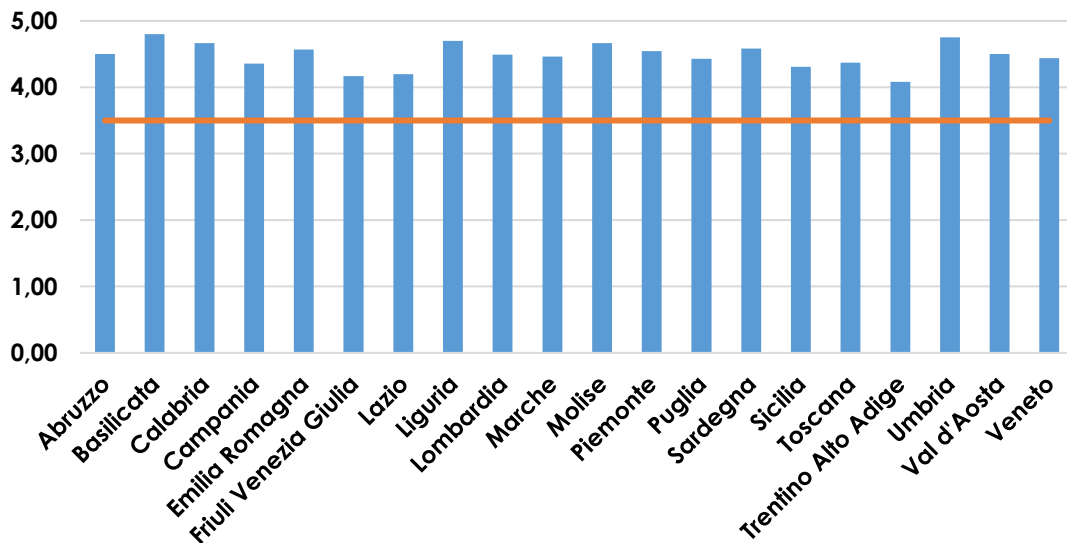
Analogamente alla domanda precedente, i giudizi forniti dalle regioni risultano essere superiori al valore obiettivo dell'indagine. Le regioni che registrano valori più bassi, di poco superiori al target sono il Friuli-Venezia Giulia, il Piemonte e il Trentino-Alto Adige.

4. La disponibilità, le competenze e la professionalità del personale del servizio di certificazione e verifica



Anche in tal caso si riscontra un giudizio medio da parte degli utenti maggiore rispetto al valore target. Le regioni che registrano valori più bassi, di poco superiori al target sono il Friuli-Venezia Giulia e il Piemonte.

5. La garanzia della tutela della privacy presso l'unità di certificazione e verifica



Nel grafico sopra riportato è facilmente riscontrabile come i giudizi espressi gli utenti siano notevolmente al di sopra del valore obiettivo della rilevazione.

6. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

L'utenza **Aziende** rappresenta il **23%** del campione, così suddivisa:

Categoria (Aziende)	N. questionari 2020	N. questionari 2021
Datore di lavoro	23	1.105
Consulente/Intermediario	244	1.530
Incaricato di Ass. di categoria	15	109
Fattorino/Commesso	-	2
Altro	48	339
Totale	330	3.085

I datori di lavoro e gli incaricati delle Associazioni di categoria costituiscono, rispettivamente, il **35,8%** e il **3,5%** dei rispondenti del settore Aziende, rispetto al **49,6%** dei consulenti del lavoro, allo **0,1%** dei fattorini / commessi e al **11%** che appartiene ad altro. Tale composizione del campione rispecchia la realtà della gestione del rapporto assicurativo, per la quale, nella maggior parte dei casi, ci si avvale della consulenza di professionisti (commercialisti, consulenti del lavoro abilitati e funzionari delle associazioni di categoria).

Il settore di attività principale dei rispondenti rimane quello terziario, con una percentuale del **65%**, minore rispetto alla rilevazione 2020 (72,12%).

Si registra, poi, un sostanziale incremento degli appartenenti al settore artigianato, pari al **15,5%** dei rispondenti (contro il 7,88% dell'indagine 2020), ed un incremento degli intervistati del settore industria, pari al **12,9%** (a fronte del 10,61% rilevato nel 2020).

Settore di attività (Aziende)	N. questionari 2020	N. questionari 2021
Agricoltura	4	22
Artigianato	26	478
Industria	35	397
Terziario	238	2.004
Altro	27	184
Totale	330	3.085

L'utenza **Lavoratori** rappresenta il **77%** del campione ed è costituita principalmente da infortunati, titolari di rendita e affetti da malattia professionale (M.P.).

Gli infortunati, 7.036 rispondenti, rappresentano il **68%** dei rispondenti della tipologia di utenza in esame. Sono stati raccolti 1.203 questionari compilati da utenti affetti da M.P., pari all'**11,6%** dei rispondenti.

I titolari di rendita, invece, hanno compilato 881 questionari, rappresentando l'**8,5%** dei rispondenti. I 71 rispondenti della categoria patronati – pari al **0,7%** della tipologia Lavoratori – pur rappresentando gli interessi di utenti che variano nel corso del tempo, sono costituiti da funzionari che hanno, in considerazione del loro ruolo, un rapporto con la sede INAIL prolungato nel tempo.

Categoria (lavoratori)	N. questionari 2020	N. questionari 2021
Infortunato	4.182	7.036
Affetto da malattia professionale	394	1.203
Titolare di rendita	387	881
Delegato di infortunio/affetto m. p /titolare di rendita	72	180
Patronato	41	71
Altro	422	983
Totale	5.498	10.354

La principale professione degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine è quella di operaio/manovale (3.327 rispondenti, pari al **36,5%**) seguito da dirigente/quadro/impiegato (2.047 rispondenti, pari al **22,4%** del totale), da artigiano (561 utenti, pari al **6,2%**) e, infine, da agricoltore (395 utenti, **4,3%**).

1.961 utenti, ovvero il **21,5%** dei rispondenti, si sono inquadrati nella professione "altro".

Professione (lavoratori)	N. questionari 2020	N. questionari 2021
Agricoltore	170	395
Artigiano	360	561
Dirigente/Quadro/Impiegato	1.309	2.047
Insegnante	264	367
Operaio/Manovale	1.405	3.327
Marittimo	36	38
Pensionato	163	392
Casalinga	17	32
Altro	1.239	1.961
Non specificato*	535	1.234
Totale	4.963	9.120

*La domanda "Lei svolge attività di" è valida solamente se l'utente risponde "infortunato, affetto da malattia professionale o titolare di rendita" alla domanda "Lei è".

6.1. Genere, Classe d'età e Nazionalità

Per quanto riguarda gli aspetti socio-anagrafici, si rileva che il **61,9%** dei compilatori è uomo, con un'incidenza leggermente superiore per i lavoratori (**62,3%**).

Il **50,1%** degli intervistati ha un'età tra i 50 e i 64 anni e il **33,6%** tra i 35 e i 49 anni.

Il **95,4%** ha nazionalità italiana, con differenze in base alla tipologia di utente: **99,3%** per le aziende e **94,3%** per i lavoratori; l'**1,9%** appartiene all'Unione Europea esclusa l'Italia (**0,3%** per le aziende) e il **2,7%** ha origine extra U.E (**0,5%** per le aziende).

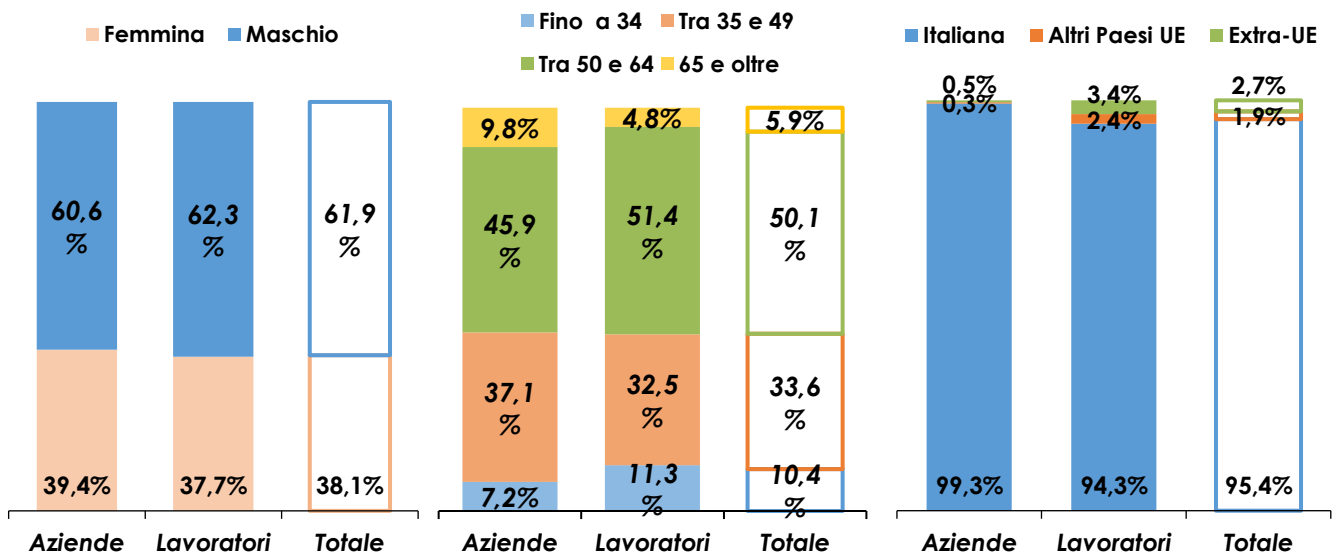
Elaborato di Istituto - Anno 2021
Elaborato di Istituto

Composizione del campione per Categoria, Sesso, Età e Nazionalità

Aziende		Lavoratori		Totale	
Sesso	N. questionari	Sesso	N. questionari	Sesso	N. questionari
Femmina	1.215	Femmina	3.900	Femmina	5.155
Maschio	1.870	Maschio	6.454	Maschio	8.324
Totale	3.805	Totale	10.354	Totale	13.439

Fascia di età	N. questionari	Fascia di età	N. questionari	Fascia di età	N. questionari
Fino a 34	223	Fino a 34	1.172	Fino a 34	1.395
Tra 35 e 49	1.144	Tra 35 e 49	3.367	Tra 35 e 49	4.511
Tra 50 e 64	1.416	Tra 50 e 64	5.320	Tra 50 e 64	6.736
65 e oltre	302	65 e oltre	495	65 e oltre	797
Totale	3.085	Totale	10.354	Totale	13.439

Nazionalità	N. questionari	Nazionalità	N. questionari	Nazionalità	N. questionari
Italiana	3.062	Italiana	9.762	Italiana	12.824
Altri Paesi UE	9	Altri Paesi UE	244	Altri Paesi UE	253
Extra-UE	14	Extra-UE	348	Extra-UE	362
Totale	330	Totale	10.354	Totale	13.439



6.2. Distribuzione regionale

Area Geografica	N. questionari	% questionari compilati
Nord Italia	7.594	56,5%
Centro Italia	2.736	20,4%
Sud e Isole	3.109	23,1%
Totale	13.439	100%

In coerenza con la realtà produttiva e con il campionamento dei questionari, definito sulla base del portafoglio utenti di ciascuna struttura interessata dall'indagine, le **regioni nelle quali è stato raccolto il maggior numero di questionari** sono state la **Lombardia** (17,7% del totale nazionale) a seguire **Emilia-Romagna** (12,8% del totale nazionale), **Veneto** (10,4% del totale nazionale) e la **Toscana** (9,8% del totale nazionale).

L'area geografica in cui è stata raccolta la maggior parte dei questionari (cfr. la tabella sopra riportata), considerando sia l'utenza Aziende sia quella Lavoratori, è il Nord (56,5% del totale dei questionari compilati); segue il Sud Italia con il 23,1% ed infine il Centro con 20,4%. Analizzando il dato disaggregato per tipologia di utenza, nell'area Nord è stata raccolta una percentuale, riferita al totale raccolto a livello nazionale, rispettivamente del 24,3 per l'utenza Aziende (pari a 1.844 questionari) e del 75,7% per l'utenza Lavoratori (pari a 5.750 questionari), nell'area Centro rispettivamente del 21,4% per le Aziende (586 questionari) e del 78,6% per i Lavoratori (2.150 questionari), ed infine per il Sud rispettivamente del 21,1% per le Aziende (655 questionari) e 78,9% per i Lavoratori (2.454).

Tipologia Utenza	Nord Italia		Centro Italia		Sud e Isole	
	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati
Azienda	1.844	24,3%	586	21,4%	655	21,1%
Lavoratore	5.750	75,7%	2.150	78,6%	2.454	78,9%
Totale	7.594	100%	2.736	100%	3.109	100%

L'utenza **Azienda** viene così suddivisa:

Categoria	Nord Italia		Centro Italia		Sud e Isole	
	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati
Datore di lavoro	725	39,3%	215	36,7%	165	25,2%
Consulente/ Intermediario	787	42,7%	301	51,4%	442	67,5%
Incaricato di Ass. di Categoria	79	4,3%	20	3,4%	10	1,5%
Fattorino/ Commesso	2	0,1%	0	0%	0	0%
Altro	251	13,6%	50	8,5%	38	5,8%
Totale	1.844	100%	586	100%	655	100%

Analizzando la tabella sopra riportata, si evince come i consulenti (o intermediari) rappresentino la categoria più coinvolta nella rilevazione con una percentuale pari a 42,68 nel caso delle regioni del Nord, a 51,37% per quelle del Centro e a 67,48% per quelle del Sud (e Isole). Importanti risultano essere anche i dati dei datori di lavoro con un 39,32% per il Nord, 36,69% per il Centro e il 25,19% per il Sud.

Il settore di attività principale dei rispondenti rimane quello terziario, con una percentuale del 61,23% per il Nord, del 68,94% per il Centro e il 71,91% per il Sud.

Settore di attività	Nord Italia		Centro Italia		Sud e Isole	
	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati
Agricoltura	13	0,7%	2	0,3%	7	1,1%
Artigianato	39	18,4%	87	14,8%	52	8,0%
Industria	260	14,1%	62	10,6%	75	11,4%
Terziario	1.129	61,2%	404	69,0%	471	71,9%
Altro	103	5,6%	31	5,3%	50	7,6%
Totale	1.844	100%	586	100%	655	100%

Per quanto riguarda gli aspetto socio-anagrafici, si rileva che sia al Nord (55,75%), che al Centro (64,68%) che al Sud (70,69%) la maggior parte dei compilatori risulta essere uomo.

Sesso	Nord Italia		Centro Italia		Sud e Isole	
	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati
Donna	816	44,25%	207	35,3%	192	29,3%
Uomo	1.028	55,75%	379	64,7%	463	70,4%
Totale	1.844	100%	586	100%	655	100%

Dalla tabella sottostante emerge che la fascia d'età maggiormente coinvolta risulta essere quella compresa tra i 50 e i 64 anni con una percentuale del 45,23 per le regioni del Nord, del 47,44 per quelle del Centro e del 46,41 per quelle del Sud.

Età	Nord Italia		Centro Italia		Sud e Isole	
	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati
Fino a 34 anni	159	8,6%	37	6,3%	27	4,2%
Tra 35 e 49 anni	687	37,3%	194	33,1%	263	40,1%
Tra 50 e 64 anni	834	45,2%	278	47,4%	304	46,4%
65 anni e oltre	164	8,9%	77	13,2%	61	9,3%
Totale	1.844	100%	586	100%	655	100%

Infine, netta prevalenza di compilatori di nazionalità italiana con il 99,02% al Nord, il 99,32% al Centro e 99,85% al Sud.

Nazionalità	Nord Italia		Centro Italia		Sud e Isole	
	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati
Italiana	1.826	99,0%	582	99,3%	654	99,85%
Altri paesi dell'UE	7	0,4%	2	0,3%	0	0%
Extracomunitaria	11	0,6%	2	0,4%	1	0,15%
Totale	1.844	100%	586	100%	655	100%

L'utenza **Lavoratore** si articola nel seguente modo:

Categoria	Nord Italia		Centro Italia		Sud e Isole	
	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati
Infortunato	4.108	71,4%	1.324	61,6%	1.604	65,3%
Affetto da malattia professionale	524	9,1%	368	17,1%	311	12,7%
Titolare di rendita	418	7,3%	210	9,8%	253	10,3%
Delegato di infortunio/affetto m. p /titolare di rendita	103	1,8%	38	1,7%	39	1,6%
Patronato	32	0,6%	10	0,5%	29	1,2%
Altro	565	9,8%	200	9,3%	218	8,9%
Totale	5.750	100%	2150	100%	2454	100%

Netta prevalenza della categoria infortunati con il 71,44% al Nord, il 61,58% al Centro e il 65,36% al Sud.

Il settore di attività con la maggiore percentuale di questionari compilati risulta essere quello in cui i lavoratori si sono inquadriati come "Altro" con il 32,66% al Nord, il 36,37% al Centro e il 38,59% al Sud.

Settore di attività	Nord Italia		Centro Italia		Sud e Isole	
	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati
Agricoltura	320	5,6%	123	5,7%	217	8,8%
Artigianato	475	8,3%	234	10,9%	236	9,6%
Industria	1.628	28,3%	463	21,5%	561	22,9%
Terziario	1.449	25,2%	548	25,5%	493	20,1%
Altro	1.878	32,6%	782	36,4%	947	38,6%
Totale	5.750	100%	2.150	100%	2.454	100%

La principale professione degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine è quella del l'operaio/manovale con 33,98% per le regioni del Nord, 29,77% per quelle del centro e 29,87% per quelle del Sud.

Professione	Nord Italia		Centro Italia		Sud e Isole	
	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati
Agricoltore	188	3,3%	76	3,5%	131	5,3%
Artigiano	255	4,4%	156	7,3%	150	6,1%
Dirigente/Quadro / Impiegato	1.166	20,3%	409	19,0%	472	19,2%
Insegnante	190	3,3%	71	3,3%	106	4,3%
Operaio/Manovale	1.954	34,0%	640	29,8%	733	30,0%
Marittimo	9	0,1%	7	0,3%	22	1,0%
Pensionato	191	3,3%	98	4,5%	103	4,2%
Casalinga	17	0,3%	7	0,3%	8	0,3%
Altro	1.080	18,8%	438	20,4%	443	18,0%
Subtotale	5.050	87,8%	1.902	88,4%	2.168	88,4%
Non specificato*	700	12,2%	248	11,6%	286	11,6%
Totale	5.750	100%	2.150	100%	2.454	100%

*La domanda "Lei svolge attività di" è valida solamente se l'utente risponde "infortunato, affetto da malattia professionale o titolare di rendita" alla domanda "Lei è".

Come per le Aziende, anche per il Lavoratori la maggior percentuale di questionari svolti è rilevata dagli uomini con il 59,23% al Nord, il 60,65% al Centro e 71,07% al Sud.

Sesso	Nord Italia		Centro Italia		Sud e Isole	
	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati
Donna	2.344	40,8%	846	39,35%	710	28,9%
Uomo	3.406	59,2%	1.304	60,65%	1.744	71,1%
Totale	5.750	100%	2.150	100%	2.454	100%

La classe d'età che ha partecipato con maggior affluenza alla rilevazione è quella che va dai 50 ai 64 anni.

Età	Nord Italia		Centro Italia		Sud e Isole	
	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati
Fino a 34 anni	699	12,2%	194	9,0%	279	11,4%
Tra 35 e 49 anni	1.888	32,8%	655	30,4%	824	33,6%
Tra 50 e 64 anni	2.932	51,0%	1.174	54,6%	1.214	49,4%
65 anni e oltre	231	4,0%	127	6,0%	137	5,6%
Totale	5.750	100%	2.150	100%	2.454	100%

Infine, il maggior numero dei partecipanti ha dichiarato di essere di nazionalità italiana con il 92,47% al Nord, l'85,72% al Centro e il 98,13% al Sud.

Nazionalità	Nord Italia		Centro Italia		Sud e Isole	
	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati	N. questionari	% questionari compilati
Italiana	5.317	92,4%	2.619	95,7%	2.408	98,1%
Altri paesi dell'UE	159	2,8%	57	2,1%	30	1,2%
Extracomunitaria	274	4,8%	60	2,2%	16	0,7%
Totale	1.844	100%	2.736	100%	2.454	100%

7. VALUTAZIONE DEI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI

7.1. Aspetti generali

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

Come evidenziato nella tabella che segue, la categoria dell'utenza Aziende relativamente più critica è stata quella dei Datori di lavoro, con un giudizio medio, sia pure superiore al valore obiettivo, pari a **4,06**, mentre per la tipologia Lavoratori i giudizi meno lusinghieri sono stati espressi dagli affetti da malattia professionale con un giudizio medio di **3,70**.

Gli elementi valutati sono stati i seguenti:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.2. I servizi di Sportello (Aziende e Lavoratori)

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

In linea generale **le valutazioni ottenute sono positive**, con una media dei giudizi complessiva pari a **4,37**.

Gli elementi valutati sono stati i seguenti:

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

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

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

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

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

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

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

Oggetto di valutazione è la disponibilità, le competenze e la professionalità del personale di front office.

✓ *La garanzia della tutela della privacy allo sportello*

Oggetto di valutazione è la capacità di garantire la *privacy* dell'utente durante il colloquio con l'addetto allo sportello.

7.3. Le prestazioni sanitarie (Lavoratori)

In caso di infortunio o malattia professionale, l'Istituto effettua gli accertamenti medico legali ed eroga le prestazioni sanitarie necessarie ai fini del recupero dell'integrità psicofisica dei lavoratori. Complessivamente **il giudizio medio relativo a tale aspetto è stato di 4,13.**

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

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

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

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

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

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

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

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

✓ *La disponibilità e cortesia del personale sanitario*

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

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

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

7.4. Settore certificazione, verifica e innovazione (Aziende)

Anche per il 2021, l'indagine di *Customer Satisfaction* ha riguardato i servizi destinati agli utenti del Settore certificazione, verifica e innovazione, coinvolgendo le Unità Operative Territoriali che gestiscono le attività di verifica e rilascio della certificazione degli impianti e delle attrezzature di lavoro, secondo la normativa vigente in materia di salute sicurezza sul lavoro.

Il campione attinge ad un universo costituito da aziende/datori di lavoro che usufruiscono dei servizi di certificazione e verifica di impianti, erogati dall'Istituto.

Nel 2021 i questionari raccolti sono stati **626** (erano 601 nell'anno precedente).

✓ *L'accessibilità fisica, la comodità, l'igiene del servizio di Certificazione e Verifica*

Oggetto di valutazione è l'accessibilità fisica, la comodità, l'igiene del servizio dell'area del servizio di certificazione e verifica nonché le procedure ed i dispositivi di sicurezza messi a disposizione dall'Istituto per arginare il contagio da Sars-CoV-2.

✓ *L'adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute presso l'unità di certificazione e verifica*

Oggetto di valutazione è l'adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute dall'utenza presso l'unità di certificazione e verifica.

✓ *L'organizzazione del servizio di certificazione e verifica, l'ambiente e gli orari di apertura*

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

✓ *La disponibilità, le competenze e la professionalità del personale del servizio di certificazione e verifica*

Oggetto di valutazione è la disponibilità, le competenze e la professionalità del personale dell'unità di certificazione e verifica.

✓ *La garanzia della tutela della privacy presso l'unità di certificazione e verifica*

Oggetto di valutazione è la capacità di garantire la privacy dell'utente durante il colloquio presso l'unità di certificazione e verifica.

7.5. I Servizi Digitali e App

A partire 2021 l'indagine di *Customer Satisfaction* ha riguardato i Servizi Digitali e le App.

In linea generale **le valutazioni ottenute sono positive**, con una media dei giudizi complessiva pari a **3,97**.

Gli elementi valutati sono stati i seguenti:

✓ *Sono complessivamente soddisfatto dei servizi online e dei servizi informativi del portale WWW.INAIL.IT*

Oggetto di valutazione sono i servizi del portale Istituzionale www.INAIL.it.

✓ *Le informazioni pubblicate sul portale WWW.INAIL.IT sono chiare e complete*

Oggetto di valutazione è la chiarezza e la completezza delle informazioni pubblicate sul portale Istituzionale www.INAIL.it.

✓ *E' stato facile gestire la mia pratica o ottenere risposta alla mia esigenza utilizzando i servizi digitali presenti su WWW.INAIL.IT*

Oggetto di valutazione è la facilità di gestione della pratica o di risposta alle esigenze utilizzando i servizi digitali presenti nel portale Istituzionale www.INAIL.it.

✓ *Sono complessivamente soddisfatto dell'APP INAIL*

Oggetto di valutazione è il grado di soddisfazione dell'applicazione mobile APP INAIL.

✓ *E' stato facile gestire la mia pratica o ottenere risposta alla mia esigenza utilizzando l'APP INAIL*

Oggetto di valutazione è la facilità di gestione della pratica o di risposta alle esigenze utilizzando l'applicazione mobile APP INAIL.

7.6. I Servizi di Contact Center

A partire 2021 l'indagine di *Customer Satisfaction* ha riguardato i Servizi di Contact Center.

In linea generale **le valutazioni ottenute sono positive**, con una media dei giudizi complessiva pari a **3,89**.

✓ *Sono complessivamente soddisfatto del servizio di Contact Center*

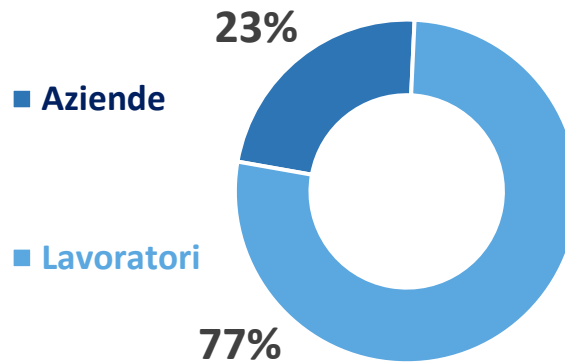
Oggetto di valutazione è il grado di soddisfazione del Servizio di Contact Center.

8. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

In calce al questionario 2021, è stata nuovamente data agli utenti – lavoratori ed aziende – la possibilità di esprimere in maniera più libera e dettagliata i propri suggerimenti per migliorare il servizio attraverso la risposta ad una domanda aperta: **“Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, Le chiediamo di segnalarci, se e che cosa, secondo Lei, bisogna migliorare nei servizi erogati dall’Inail”**.

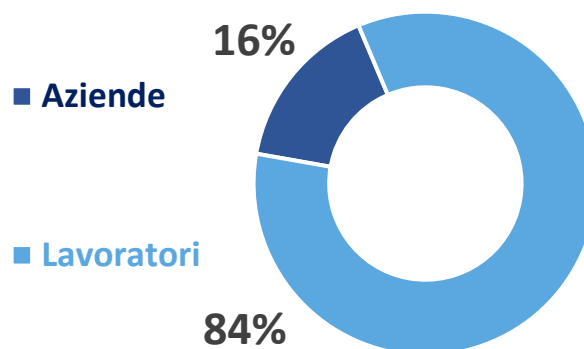
I questionari raccolti nel 2021, pari a 13.439 sono così suddivisi:

Totale Questionari



Pur risultando superiori nel numero totale, presentano un'incidenza di **risposte valide superiori all'anno precedente** arrivando a 5.330 (-39,6%) risposte utilizzabili divise tra lavoratori (4.485 – 84%) ed aziende (845 – 16%).

Commenti Analizzati

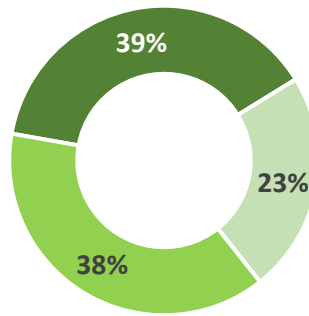


8.1. Suggerimenti Aziende Aree di Miglioramento

A fronte delle 845 risposte fornite dalla categoria Aziende:

- 242 risposte, circa il 30%, sono risultate essere positive.

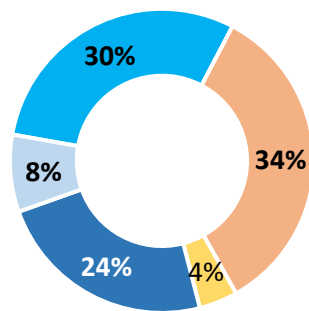
Risposte Positive



- Nulla Niente
- Non So
- Generale Soddifazione

- 585 risposte, il restante 70%, forniscono invece indicazioni circa i miglioramenti dei servizi erogati dall'Istituto.

Aree Miglioramento



- Comunicazione
- Portale
- Qualità Servizio
- Sedi
- Altri servizi

Di seguito sono riportati i commenti forniti dagli utenti dell'area Aziende in merito a come poter migliorare la qualità dei servizi:

area	Tematica	n.	
PORTALE	Servizi On Line Dedicati	132	Rendere più agevole e semplice la navigazione del portale
	User Experience	63	Rendere il sito più performante, con meno interruzioni di servizio
	Materiale Informativo	5	Migliorare la reperibilità delle info senza la necessità di registrarsi al sito
	Area Personale	2	Velocizzare l'accesso all'area personale
	Chat	-	N/A
COMUNICAZIONE	Contact Center	114	Ottenere una risposta celere da parte del call center
	PEC ed Email	30	Migliorare i tempi di risposta alle email o pec, migliorare la comunicazione, più sintetica e chiara
	Comunicazioni all'utente	17	Rendere più semplici e chiare le comunicazioni tra utente e Istituto, con funzioni più snelle e intuitive
	Contatto Diretto Funzionari	11	Possibilità di parlare direttamente con i referenti di sede per rendere più veloce la risoluzione del problema
	APP	-	N/A
	Disponibilità personale	1	Migliorare la disponibilità e cortesia degli operatori del contact center
SEDI	Professionalità	58	Migliorare la professionalità nel dare risposte
	Tempi di attesa	34	Migliorare i tempi di attesa al telefono, migliorare i tempi di risposta alle Pec
	Orari e Tempistiche	29	Migliorare i tempi di risposta alle richieste, prese in carico e tempistiche lavorazione delle pratiche
	Accesso alla sede	15	Accesso alla sede perché talvolta il portale non basta

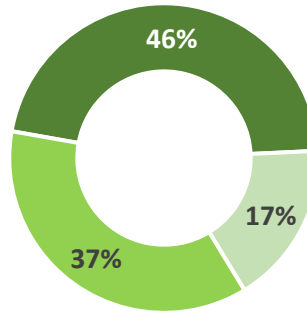
area	Tematica	n.	
TERRITORIALI	Parcheggio	3	Migliorare la carenza di parcheggi, aumentare il numero dei parcheggi dedicati
	Segnaletica	0	N/A
	Privacy	2	Migliorare la privacy dei subdelegati
	Accessibilità	1	Migliorare l'accesso alla sede
	Strumentazione	1	Fornire uno strumento per cercare in autonomia normative e modalità di compilazione delle pratiche
	Confort e Sicurezza Ambienti	0	N/A
ALTRI SERV.	Semplicità delle procedure	24	Rendere più semplice le procedure per inviare denunce/deleghe
	Pratiche di infortunio	19	Rendere più semplice la compilazione delle pratiche di infortunio
	Questionario	3	Rendere utili i questionari al fine di un miglioramento per l'utente
	Tempistiche procedure	2	Snellire e semplificare le procedure di presentazione documentale
QUALITÀ DEL SERV.	Qualità servizio	15	Rendere più agevole la navigazione del portale facilitando la ricerca dei servizi desiderati
	Professionalità del personale sanitario	1	Più medici operativi in sede

8.2. Suggerimenti Lavoratori Aree di Miglioramento

Per quanto concerne la categoria Lavoratori dalle 4.485 è emerso che:

- 1.332 risposte, pari al 30%, sono risultate essere positive

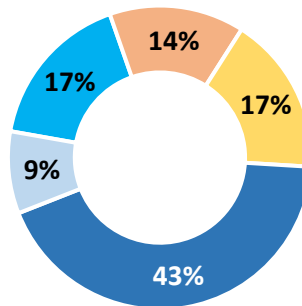
Risposte Positive



- Nulla Niente
- Non So
- Generale Soddifazione

- 3.100, che rappresentano il 70%, invece forniscono spunti interessanti per il miglioramento dei servizi.

Aree Miglioramento



- Comunicazione
- Portale
- Qualità Servizio
- Sedi
- Altri servizi

Nella tabella sottostante vengono rispostati i giudizi espressi dai lavoratori in merito alle aree di miglioramento:

area	Tematica	n.	
SEDI TERRITORIALI	Tempi di attesa	386	Migliorare tempistiche sportello e attese al contact center
	Orari e Tempistiche	349	Migliorare i tempi di attesa in sala d'aspetto, migliorare i tempi per definire le pratiche di indennizzo
	Professionalità	275	Migliorare l'attenzione del personale verso il paziente, dal primo contatto telefonico alla visita
	Parcheggio	126	Aumentare i parcheggi ed avere maggiore cura sui posti riservati ai disabili
	Accesso alla sede	67	Migliorare l'accesso alla struttura, snellire l'accesso in seguito ai protocolli Covid
	Confort e Sicurezza Ambienti	55	Attenzione ai protocolli Covid, ambienti freddi, assenza copertura in caso di pioggia
	Accessibilità	33	Eliminazione di barriere architettoniche
	Privacy	21	Migliorare la privacy allo sportello e in sala d'attesa
	Segnaletica	13	Migliorare la segnaletica per accedere agli ambulatori
	Strumentazione	10	Utilizzo di strumenti appropriati durante le visite
QUALITA' DEL SERV.	Professionalità del personale sanitario	243	Migliorare il rapporto medici/pazienti, un maggiore ascolto, gentilezza e professionalità
	Empatia personale sanitario	161	Migliorare l'accoglienza, l'empatia e l'educazione del personale sanitario
	Qualità servizio	41	Migliorare il servizio telematico per snellire le procedure online
	Visite specialistiche	35	Ridurre i tempi di attesa per accedere alle visite specialistiche
	Organizzazione e qualità del servizio sanitario	3	Migliorare la puntualità degli appuntamenti

area	Tematica	n.	
COMUNICAZIONE	Contact Center	318	Migliorare i tempi di risposta del call center e la cortesia degli operatori telefonici
	PEC ed Email	105	Migliorare i tempi di risposta alle email o pec, migliorare la comunicazione, più sintetica e chiara
	Comunicazioni all'utente	57	Miglioramento delle comunicazioni amministrative scritte in modo più semplice e chiaro
	Disponibilità personale	18	Migliorare la gentilezza, disponibilità e l'accoglienza dei medici
	APP	12	Semplificare l'utilizzo dell'app, aggiungere la possibilità di richiedere documenti o moduli
	Contatto Diretto Funzionari	12	Velocizzare il primo contatto da parte dei funzionari per la gestione della prima visita
PORTALE	Servizi On Line Dedicati	365	Rendere i servizi online più semplici, snellire le procedure delle prenotazioni ai servizi
	User Experience	71	Migliorare la fruibilità del sito, migliorare l'accesso da cellulare all'app
	Area Personale	6	Velocizzare l'accesso all'area personale e rendere la navigazione in questa pagina più semplice
	Materiale Informativo	3	Migliorare la reperibilità delle informazioni senza la necessità di registrarsi al sito
	Chat	2	Migliorare le informazioni e le risposte ricevute tramite chat
ALTRI SERV.	Pratiche di infortunio	209	Snellire le procedure per aprire una pratica di infortunio, velocizzare i tempi per liquidare una pratica di infortunio
	Semplicità delle procedure	36	Velocizzare l'accettazione delle pratiche di indennizzo
	Questionario	19	Migliorare la formulazione e la chiarezza del questionario
	Tempistiche procedure	7	Velocizzare le procedure di pagamento delle pratiche di infortunio

9. CONSIDERAZIONI GENERALI

I risultati della Customer Satisfaction 2021 non sono puntualmente confrontabili con quelli degli anni precedenti a causa delle modifiche apportate all'impianto dell'indagine e all'introduzione di una nuova scala likert, nonostante tale variazione, è possibile riscontrare un andamento molto simile rispetto alle aree di miglioramento. Va sottolineato che la modalità di gestione della relazione con gli utenti e l'erogazione dei servizi, condizionati dal protrarsi dell'emergenza da coronavirus, potrebbero influenzare il giudizio riferito all'anno.

In particolare, si è rilevato quanto segue:

L'atteggiamento del personale - ed in primis di quello sanitario - risulta essere uno degli aspetti maggiormente criticati. Nello specifico, vengono consigliati maggiore empatia, ascolto verso gli utenti fruitori di questa categoria di servizi e cordialità. Il trend continua ad essere imputabile al prolungarsi dello stato emergenziale, situazione che ha generato - e sta continuando a generare - ansie e preoccupazioni personali tra gli utenti dell'INAIL.

Altri aspetti preponderanti dell'indagine risultano essere **l'accessibilità e il confort degli ambienti** ed il rispetto delle tempistiche. Tra gli aspetti che permetterebbero un giudizio più alto, infatti, particolare importanza riveste la puntualità nel rispetto degli orari degli appuntamenti e la riduzione dei tempi di attesa per accedere alle visite specialistiche. Per quanto concerne gli ambienti sarebbe opportuno migliorare gli spazi esterni, ad esempio con l'ampliamento dei parcheggi e la previsione di zone al coperto, e quelli interni con l'eliminazione delle barriere architettoniche e il miglioramento della segnaletica. Per quanto il pubblico abbia compreso - almeno in parte - le difficoltà del periodo e lo sforzo fatto dall'Istituto, il giudizio sulle performance organizzative ne risulta significativamente penalizzato.

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

AZIENDE

L'analisi dei dati di CS svolta sulle aziende presenta una base numerica in rialzo rispetto alla passata rilevazione.

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

La numerosità dei questionari raccolti permette di delineare le aree di miglioramento ritenute importanti per l'ottimizzazione del servizio.

Dall'analisi delle risposte fornite dagli utenti è emerso come si è ritenuto di primaria importanza il miglioramento della qualità e della celerità delle risposte fornite dagli operatori dell'Istituto, della fruibilità del portale ed infine l'accessibilità alla Sede.

LAVORATORI

La numerica dei questionari è raddoppiata rispetto alla precedente rilevazione nonostante una diminuzione degli accessi presso le sedi, dovuta alla pandemia in corso.

La significatività statistica dei dati raccolti è adeguata e sufficiente per evidenziare i macrotrend a livello nazionale e per una valutazione relativa alla singola sede/ufficio.

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

Si rileva un aumento della richiesta di maggiore empatia, con particolare riferimento al personale sanitario, a cui viene spesso contestata la capacità di ascolto e di comprensione della situazione

anche emotiva dell'assistito. La situazione di crescente ansia dovuta alla situazione sociosanitaria acuisce il problema della ridotta empatia da parte del personale amministrativo e sanitario.

L'altro elemento emergente, come evidenziato nel paragrafo generale, è la richiesta di strutture e di locali maggiormente accoglienti e confortevoli. Inoltre, viene evidenziata la necessità di attrezzare luoghi di attesa all'esterno delle sedi con ampliamento di parcheggi e zona coperte, ma anche all'interno con la rimozione delle barriere architettoniche, con il miglioramento delle segnaletiche e dell'accessibilità.

Per il resto, anche in questa CS le aree di miglioramento più importanti si confermano quelle evidenziate già in passato: lo snellimento e la riduzione delle tempistiche della pratica di infortunio e, di conseguenza, dell'ottenimento degli indennizzi.

Per quanto concerne i servizi online forniti dall'Istituto, si evince una generale insoddisfazione dovuta alla difficoltà di reperire informazioni, di accedere all'area personale e di prenotazione dei servizi online.

Infine, un ulteriore aspetto migliorabile risulta essere la comunicazione tra l'Istituto e l'utente nelle modalità e tempistiche.