

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2016

DIREZIONE REGIONALE
EMILIA ROMAGNA
Ufficio POAS-organizzazione

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE	4
1.1.	PRESENTAZIONE	4
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	5
1.3.	METODOLOGIA	5
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	7
3.	SINTESI DEI RISULTATI.....	8
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE	11
4.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	11
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO	11
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE	12
4.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE	12
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE.	13
5.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	13
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO	15
5.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA	157
5.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO	158
5.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE	20
5.6.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE	21
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	24

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

Con l'indagine di *Customer Satisfaction* (CS) l'Istituto misura il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono dei vari servizi erogati: prestazioni sanitarie e assicurative, accesso al portale Inail e al Contact Center Multicanale, ecc. Sono coinvolte tutte le sedi Inail dislocate sul territorio nazionale, inclusi i dipartimenti che si occupano di Certificazione e Verifica di impianti e macchine aziendali (di seguito Ricerca).

Come ogni anno, l'indagine è rivolta a lavoratori e aziende/datori di lavoro che nel corso del 2016 hanno usufruito dei servizi Inail almeno una volta.

Nello specifico le categorie di utenti coinvolte nella rilevazione sono:

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.

Per rilevare il grado di soddisfazione viene erogato un questionario articolato in più blocchi di domande volte a verificare la qualità dei servizi offerti dalle sedi territoriali e l'utilizzo del portale dell'Istituto e del Contact Center Multicanale per acquisire informazioni o accedere ai servizi offerti.

A partire dal 2004 fino al 2009, la rilevazione è stata implementata a regime coinvolgendo ogni anno un campione di Sedi rappresentative del territorio (con un totale di 146, di cui 12 reiterate).

Dal 2010, invece, la rilevazione è stata estesa a tutte le Sedi del territorio nazionale attraverso l'attivazione di più canali di raccolta dei giudizi.

Dal 2012, nell'ambito del percorso di integrazione ai sensi del Decreto Legge 78/2010, convertito con modificazioni nella Legge 30 luglio 2010 n.122, l'indagine periodica è stata estesa, in via sperimentale, al Settore Ricerca, certificazione e verifica e al Settore Navigazione.

Nel 2014/2015, il sistema di rilevazione è stato parzialmente rivisitato per rendere ancor più efficace il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza nell'attuale contesto, contraddistinto dai significativi cambiamenti di carattere generale e

specifico che hanno interessato l'Istituto (la razionalizzazione delle risorse connessa al contenimento dei costi, l'informatizzazione dei processi e la "virtualizzazione" dei servizi, la piena integrazione delle funzioni attribuite all'Istituto a seguito della soppressione ed incorporazione di IPSEMA ed ISPEL ai sensi della Legge n.122/2010).

1.2. Obiettivo del documento

Obiettivo della rilevazione è conoscere il giudizio dell'utenza e misurare, nella maniera più rappresentativa possibile, il grado di soddisfazione riguardo alle dimensioni di qualità dei principali servizi erogati, da utilizzare quale input primario per il miglioramento e per evidenziare i punti di forza.

Il sistema è stato progettato e sperimentato nel corso del 2002-2003 indagando soprattutto la soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati presso le Sedi locali.

Il documento si propone di fornire indicazioni sull'impianto dell'indagine e sull'interpretazione dei risultati ottenuti.

1.3. Metodologia

La somministrazione del questionario avviene attraverso tre canali di rilevazione:

- ✓ lo Sportello, presente nelle sedi di tipo A, interessa entrambe le tipologie di utenti (*lavoratori e aziende*). Il questionario è compilato in forma cartacea dagli utenti selezionati casualmente che nel periodo della rilevazione si recano presso le sedi "classiche" e i dipartimenti territoriali;
- ✓ il canale Mail-Web coinvolge tutte le sedi A, B e un certo numero di C (tra cui, per l'Emilia Romagna la sede di Imola) ed è rivolto alla sola categoria *aziende* per la quale si dispone dell'indirizzo di posta elettronica.
- ✓ il Contact Center riguarda tutte le sedi ed è rivolto agli utenti *lavoratori* con un recapito telefonico registrato negli archivi dell'Istituto. Per l'indagine telefonica gli utenti sono preventivamente campionati in base alla numerosità del portafoglio della singola sede.

I questionari raccolti sono informatizzati secondo le seguenti modalità:

- ✓ per lo Sportello, è il personale di sede che inserisce i questionari cartacei compilati dagli utenti;
- ✓ per il canale Mail-Web, il procedimento è automatizzato con l'invio on-line del questionario compilato dal datore di lavoro o da un suo rappresentante;
- ✓ per il Contact Center, sono gli operatori telefonici.

Quest'anno la rilevazione ha avuto inizio il 10 ottobre 2016, proseguendo per un mese, fino al raggiungimento del numero minimo di questionari da rilevare per i tre canali di raccolta.

Al completamento del periodo di rilevazione i questionari vengono aggregati dalla D.C. Organizzazione Digitale e il database è trasmesso alla Consulenza Statistico Attuariale che, dopo una prima fase di verifica della congruità dei dati, procede con le analisi di dettaglio.

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:

- 1 = "Per niente d'accordo"
- 2 = "Poco d'accordo"
- 3 = "Abbastanza d'accordo"
- 4 = "Molto d'accordo"
- 0 = "Non so"

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Nelle analisi campionarie si richiede che il campione statistico sia rappresentativo della realtà e quindi sufficientemente numeroso, garantendo comunque l'esigenza di contenere i costi e i tempi della rilevazione dei dati.

Sulla base delle valutazioni statistiche e della dimensione del portafoglio utenti (lavoratori e aziende), si determina la consistenza del campione con riferimento ad ognuna delle sedi.

Limitatamente alle sedi "classiche" dell'Istituto si mantiene la distinzione tra le tre tipologie brevemente 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), ognuna con un bacino di utenti differente e con servizi differenziati.

Il questionario utilizzato nella rilevazione raccoglie informazioni sugli aspetti generali di entrambe le tipologie di utenti coinvolti (compresi i dati di natura socio-anagrafica dell'utente) e sulle prestazioni sanitarie ed economiche erogate dall'Istituto per i soli lavoratori.

E', inoltre, presente un blocco di domande, rientranti nei servizi non di sede.

Tali domande sono valutate separatamente e non considerate nel calcolo del giudizio medio complessivo perché si tratta di servizi non direttamente offerti dalla sede.

Il gruppo di domande è finalizzato a misurare il grado di soddisfazione relativo al portale dell'Istituto al quale si accede per la ricerca di informazioni e per i servizi offerti. E' prevista, inoltre, una domanda sull'uso del Contact Center Multicanale.

Inoltre dall'analisi dei dati raccolti tramite le "tabelle segna affluenza" e la "tabella di riepilogo affluenza/questionari compilati" emerge un alto grado di coinvolgimento e di partecipazione dell'utenza infatti nel periodo della rilevazione, a livello regionale su 2.356 utenti recatisi in sede, 1.337 (pari al 57%) hanno accettato di compilare il questionario.

3. SINTESI DEI RISULTATI

Il campione regionale relativo all'anno 2016 è costituito da 2.538 questionari (nel 2015 erano 2.716) distinti per fonte e tipologia di utente, come indicato nella tabella sottostante:

Tabella 1 - Questionari per fonte e utente

Canale	N. questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	301	0	301
Sportello Contact	310	1.027	1.337
Center	0	900	900
Totale	611	1.927	2.538

Lo Sportello, che è comune ad entrambe le categorie di utenti, rappresenta la principale fonte di raccolta (52,6% dei questionari). A seguire il Contact Center (35,4%) e il Mail-Web (11,8%).

Il campione ha mantenuto all'incirca la stessa numerosità e distribuzione per tipo di fonte dello scorso anno.

Poco meno del 76% dei questionari interessano i lavoratori, il restante 24% le aziende.

Dettagliando per categoria di utente risulta che per aziende/datori di lavoro il 49% compila il questionario via web e il restante 51% allo sportello. Per i lavoratori, invece, risulta che il 53% si avvale dello sportello e il 47% è raggiunto tramite il contact center.

Nel 2016 il giudizio medio rilevato in regione sul complesso dei servizi erogati è stato pari a 3,57, in leggero miglioramento rispetto all'anno precedente (3,48).

Per quanto riguarda gli aspetti generali relativi ai servizi erogati, gli utenti apprezzano la competenza e la professionalità del personale di Sede, il cui valore risulta pari a 3,77.

Le sedi con i valori complessivamente più bassi sono le sedi di tipo B e C, soggette alla rilevazione solo attraverso i canali web/ contact-center per i quali, storicamente, si registrano livelli più bassi di soddisfazione.

Per gli aspetti specifici delle *aziende*, per quanto riguarda il rapporto assicurativo il giudizio medio è stato pari a 3,50 (superiore a quello nazionale pari a 3,47), mentre, per la parte riguardante la *prevenzione e sicurezza sul lavoro* è stato 3,09.

Per gli aspetti specifici dei *lavoratori*, distinguendo tra quelli riconducibili a servizi offerti allo sportello, prestazioni di natura economica (indennizzi monetari) e prestazioni sanitarie (assistenza medica), si registrano giudizi medi molto positivi

e in generale superiori a quello complessivo di Istituto (rispettivamente 3,60; 3,57 e 3,57).

Giudizi molto positivi anche per il personale medico-sanitario che raggiunge il valore medio di 3,66.

Rispetto agli indicatori di performance stabiliti - media dei giudizi superiore a 3 e percentuale di giudizi negativi (per niente + poco d'accordo) non superiore al 15% - i dati sono tutti positivi, ad eccezione di un lieve scostamento per gli aspetti legati alla prevenzione e sicurezza sul lavoro dove, a fronte di un giudizio regionale positivo (3,09) si registra una percentuale di per niente + poco d'accordo pari al 15,1 e un'elevata percentuale di abbastanza/ molto d'accordo (55,9).

Le sedi che registrano valori sotto la soglia sono:

Tabella 2 - AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)

sede	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Bologna	2,93	158	3,8%	18,4%	34,2%	20,3%	23,4%
Cesena	2,40	10	10,0%	50,0%	30,0%	10,0%	0,0%
Piacenza	2,38	8	12,5%	37,5%	50,0%	0,0%	0,0%
Ferrara	2,46	31	12,9%	25,8%	29,0%	9,7%	22,6%

Nello specifico, l'aspetto indagato riguarda la dimensione della trasparenza, ossia la disponibilità delle informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro (bandi per incentivi, campagne informative, eventi ...) indirizzate ai datori di lavoro, gli attori principali per promuovere una cultura della prevenzione sui luoghi di lavoro.

Storicamente questo è il giudizio che fa registrare risultati al limite della soglia. Da segnalare comunque che, rispetto a questo indicatore, il ruolo primario è svolto a livello centrale (pubblicazione bandi, campagne informative,...) e che le attività locali sono spesso attività di supporto tecnico- specialistico all'utenza, che esulano dalla campagna informativa intesa in senso stretto.

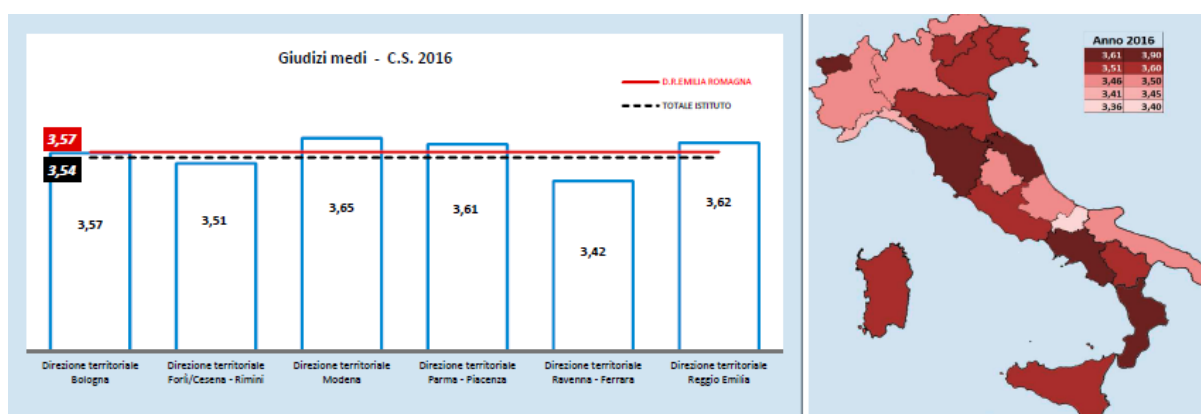
Da segnalare che nella rilevazione tramite sportello l'utenza ha dato una risposta molto positiva (3,55), risultato che sembra confermare la bontà del servizio offerto dalle Sedi, a fronte di una risposta non del tutto adeguata del web (2,72).

Da segnalare comunque, sempre in relazione alla prevenzione e sicurezza sul lavoro, la media dei giudizi ottenuta dalla sede di Modena (con 3,65 è la più elevata della regione) a cui si aggiunge un valore di molto/abbastanza d'accordo pari al 92,5%, a fronte di per niente/poco d'accordo pari al 2,5%.

Il giudizio complessivo aggregato a livello di Direzione territoriale e comparato con il dato regionale e d'Istituto (tab. 3), presenta complessivamente valutazioni medie superiori al valore obiettivo definito, ovvero il livello minimo di giudizio ritenuto accettabile dall'Istituto: "abbastanza soddisfatto", pari a 3.

	Giudizio complessivo 2015	Giudizio complessivo 2016
Istituto	3,48	3,54
DR E.R.	3,48	3,57
D.T. Bologna	3,51	3,57
D.T. Forlì- Cesena -Rimini	3,38	3,51
D.T. Modena	3,43	3,65
D.T. Parma- Piacenza	3,49	3,61
D.T. Ravenna- Ferrara	3,50	3,42
D.T. Reggio Emilia	3,55	3,62

Tabella 3 – Giudizio complessivo per Direzione territoriale



Da segnalare anche che, nella quasi totalità dei casi, l'utenza ha manifestato una maggiore soddisfazione rispetto a quanto rilevato nell'anno precedente.

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

Si riportano di seguito i quattro macro-servizi indagati sottolineando i punti di forza e le aree di miglioramento

4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnalatica, assenza di barriere architettoniche)	3,60	2.136	0,5%	1,7%	35,2%	61,8%	0,7%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,48	2.135	0,2%	3,0%	38,7%	45,9%	12,1%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente, cortese	3,77	2.135	0,1%	0,4%	21,6%	76,8%	1,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,49	2.132	1,0%	2,6%	31,3%	42,9%	22,2%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,51	2.533	1,9%	3,2%	29,9%	50,3%	14,7%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,58	11.071	0,8%	2,2%	31,3%	55,4%	10,3%

Gli utenti apprezzano competenza e professionalità del personale di sede, il cui valore risulta pari a 3,77, il più elevato tra i vari aspetti misurati non solo a livello regionale, ma anche a livello d'Istituto (pari a 3,72).

La media regionale del totale degli aspetti generali di sede è pari a **3,58**, maggiore al valore Istituto (3,52).

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

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,58	609	0,8%	4,3%	29,7%	62,6%	2,6%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,36	608	1,5%	6,7%	43,1%	43,8%	4,9%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,55	605	1,0%	3,8%	32,6%	58,8%	3,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,50	1.822	1,1%	4,9%	35,1%	55,0%	3,8%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro	3,09	606	2,6%	12,5%	31,5%	24,4%	28,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,09	606	2,6%	12,5%	31,5%	24,4%	28,9%

Per gli aspetti specifici delle aziende, per quanto riguarda il rapporto assicurativo il giudizio medio è stato pari a **3,50** (superiore a quello d'Istituto pari a 3,47) mentre, per la parte riguardante la prevenzione e sicurezza sul lavoro è stato **3,09** a fronte di 3,11 riportato a livello nazionale.

E' interessante sottolineare come il giudizio legato alla prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro oscilla tra 3,55 per la rilevazione allo sportello e 2,72 per la rilevazione tramite web. Questo dato sembra confermare che tale aspetto sia ritenuto critico da quella parte di utenza molto "informatizzata" che, quindi si aspetta di reperire sul web tutte le informazioni. Maggiore soddisfazione mostra invece l'utenza che si rivolge allo sportello che riceve quindi le informazioni dal personale.

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

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità)	3,61	1.707	0,1%	1,0%	35,6%	60,5%	2,8%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,57	1.706	0,1%	1,5%	38,9%	57,4%	2,2%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,61	1.702	0,3%	2,1%	33,1%	61,8%	2,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,60	5.115	0,2%	1,5%	35,9%	59,9%	2,6%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,57	1.926	0,5%	1,2%	31,4%	49,7%	17,2%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,49	1.927	0,2%	2,5%	39,9%	47,2%	10,1%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,65	1.919	0,2%	1,3%	30,4%	63,3%	5,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,57	5.772	0,3%	1,7%	33,9%	53,4%	10,8%

Per gli aspetti specifici dei lavoratori, distinguendo tra quelli riconducibili a servizi offerti allo sportello e le prestazioni di natura economica (indennizzi monetari), si registrano giudizi medi molto positivi (rispettivamente **3,60** e **3,57**) e in linea/superiori a quelli registrati a livello di Istituto (rispettivamente 3,61 e 3,54).

Sempre con riferimento ai lavoratori emerge la positività dei giudizi per i servizi ricevuti, per cui si registra un valore pari a 3,65 (a fronte di 3,59 a livello d'Istituto).

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

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,61	1.708	0,8%	2,5%	29,8%	62,3%	4,7%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,66	1.708	0,4%	1,2%	28,6%	65,5%	4,3%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa)	3,53	1.706	0,5%	3,5%	36,0%	54,8%	5,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,60	5.122	0,5%	2,4%	31,5%	60,9%	4,7%

Giudizi molto positivi anche per il personale medico-sanitario che raggiunge il valore medio di 3,66 dato non suscettibile di variazioni legate al canale di rilevazione, infatti 3,67 è la media dei giudizi per i questionari raccolti allo Sportello e 3,66 è la media dei giudizi per quelli raccolti tramite contact center).

Il giudizio medio complessivo è pari a **3,60**, in linea con quello d'Istituto.

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

Dall'analisi dei giudizi emerge che le sedi con i valori complessivamente più bassi sono le sedi di tipo B e C per le quali la rilevazione viene effettuata solo attraverso i canali web/ contact-center che, storicamente, fanno registrare livelli più bassi di soddisfazione.

5.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

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

Come evidenziato nella tabella sottostante, la categoria dell'utenza Aziende relativamente più critica è stata quella dei Consulenti del lavoro, con un giudizio medio, sia pure superiore al valore obiettivo, pari a 3,46, mentre per la tipologia Lavoratori i giudizi meno lusinghieri appartengono ad una categoria residuale "altro" non pienamente identificabile, con un giudizio medio di 3,50.

Totale aspetti generali di sede

Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Aziende	Datore di lavoro	3,70	1.044	0,6%	2,8%	20,3%	68,5%	7,9%
	Consulente del lavoro	3,46	1.007	2,3%	8,5%	28,1%	57,0%	4,1%
	Incaricato	3,80	149	0,0%	2,0%	15,4%	79,9%	2,7%
	Fattorino / commesso	3,93	35	0,0%	0,0%	5,7%	71,4%	22,9%
	Altro	3,54	84	2,4%	2,4%	29,8%	56,0%	9,5%
	Non specificato	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%
	Totale aziende	3,60	2.324	1,3%	5,2%	23,5%	63,8%	6,2%
Lavoratori	Infortunato	3,56	6.300	0,6%	1,5%	34,0%	52,1%	11,9%
	Affetto da M.P.	3,54	1.131	0,4%	1,3%	37,0%	50,9%	10,3%
	Titolare di Rendita	3,64	1.092	1,1%	1,0%	26,6%	60,6%	10,7%
	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,55	85	1,2%	1,2%	32,9%	50,6%	14,1%
	Patronato	3,62	78	2,6%	2,6%	25,6%	69,2%	0,0%
	Altro	3,50	45	0,0%	4,4%	37,8%	51,1%	6,7%
	Non specificata	3,67	16	0,0%	0,0%	31,3%	62,5%	6,3%
Totale lavoratori	3,57	8.747	0,7%	1,4%	33,4%	53,1%	11,4%	
TOTALE ASPETTI GENERALI*	3,58	11.071	0,8%	2,2%	31,3%	55,4%	10,3%	

Gli elementi valutati sono stati i seguenti:

- ✓ **L'accessibilità fisica, la comodità di 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...).

Il giudizio medio relativo a questo aspetto è pari a **3,60** (3,55 nel 2015).

Sede con giudizio + elevato	Sede con giudizio - elevato	Valore Istituto
Bologna 3,66	Faenza 3,13	3,51

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

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

Il giudizio medio relativo a questo aspetto è pari a **3,48** (3,42 nel 2015).

Sede con giudizio + elevato	Sede con giudizio - elevato	Valore Istituto
Forlì 3,60	Ferrara 3,31	3,47

- ✓ La disponibilità, la competenza e la professionalità del personale di Sede (domanda 3 AZ - LAV)

Oggetto di valutazione è la capacità del personale della Sede di fornire all'utenza un servizio caratterizzato da professionalità e disponibilità, tenendo conto della specificità e individualità delle effettive esigenze del singolo utente.

Il giudizio medio relativo tale aspetto, pari a **3,77**, è il più alto tra quelli rilevati nell'indagine dell'anno 2016: la comparazione dei giudizi espressi dall'utenza, nel corso degli ultimi anni, in ordine alla competenza, professionalità e disponibilità del personale delle Sedi dell'Istituto (3,68 nel 2015) consente di confermare che la soddisfazione dell'utenza sull'item in esame si è mantenuta costantemente ai livelli più elevati.

Sede con giudizio + elevato	Sede con giudizio - elevato	Valore Istituto
Modena 3,91	Faenza 3,38	3,72

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

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

Il giudizio medio registrato è pari a 3,49 (3,39 nel 2015).

Sede giudizio + elevato	con	Sede giudizio - elevato	con	Valore Istituto
Piacenza	3,71	Faenza	3,31	3,43

- ✓ Efficienza del servizio di sportello telefonico (domanda 5 AZ – LAV)

Oggetto di valutazione è l'efficienza del canale telefonico di accesso alle Sedi, ovvero la capacità degli operatori di Sede di fornire all'utenza informazioni di carattere generale attraverso il canale telefonico.

Il giudizio medio relativo alla disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede è pari a **3,51**, (3,43 nel 2015).

Sede giudizio + elevato	con	Sede giudizio - elevato	con	Valore Istituto
Piacenza	3,75	Ferrara	3,14	3,43

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

La sezione del questionario riguardante il rapporto assicurativo rileva la soddisfazione dell'utenza Aziende riguardo agli aspetti relativi all'insieme delle attività finalizzate alla costituzione, gestione e cessazione del rapporto tra datore di lavoro e Inail.

Le valutazioni ottenute sono complessivamente positive anche per il 2016: il giudizio medio registrato sul totale degli aspetti specifici delle Aziende è pari a 3,50, ampiamente superiore al valore obiettivo, pari, com'è noto, a 3.

La soddisfazione complessiva sugli aspetti specifici delle Aziende risulta in crescita (nel 2015 il giudizio medio era stato di 3,48).

Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo									
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So		
Datore di lavoro	3,56	759	0,5%	5,5%	29,1%	60,6%	4,2%		
Consulente del lavoro	3,41	869	1,5%	5,1%	42,2%	48,0%	3,2%		
Incaricato	3,77	98	0,0%	0,0%	23,5%	76,5%	0,0%		
Fattorino / commesso	3,67	21	0,0%	0,0%	28,6%	57,1%	14,3%		
Altro	3,40	72	4,2%	5,6%	31,9%	51,4%	6,9%		
Non specificato	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,50	1.822	1,1%	4,9%	35,1%	55,0%	3,8%		

Il grado di soddisfazione in merito alla gestione del rapporto assicurativo è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

✓ **Il tempo per l'erogazione del servizio (domanda 6 AZ)**

Oggetto di valutazione sono i tempi che intercorrono dal momento in cui l'utente fa richiesta di un determinato prodotto/servizio al momento in cui l'Istituto eroga quel prodotto/servizio (emissione dei certificati di assicurazione, variazioni anagrafiche e contributive, cessazione posizioni assicurative...).

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a **3,58**, in linea con il 2015.

Sede con giudizio + elevato	Sede con giudizio - elevato	Valore Istituto
Forlì 3,83	Imola 3,00	3,56

✓ **La chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa (domanda 7 AZ)**

Oggetto di valutazione sono tutte le comunicazioni che l'Inail invia all'utente per la gestione del proprio rapporto assicurativo. Le comunicazioni devono garantire l'esaustività, l'omogeneità e la comprensibilità dei dati contenuti e riguardano principalmente informazioni necessarie per gli adempimenti di legge (modulistica standard, certificati di assicurazione, tasso dei premi da applicare per il calcolo dell'autoliquidazione, dichiarazione unica di regolarità contributiva...).

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è **3,36** lievemente in aumento rispetto allo scorso anno (3,34).

Sede con giudizio + elevato	Sede con giudizio - elevato	Valore Istituto
Forlì e Ravenna 3,70	Ferrara 2,87	3,33

Nonostante il giudizio medio relativo alla Sede di Ferrara sia al di sotto del risultato atteso, nessuna azione di miglioramento dovrà essere intrapresa a livello locale in quanto l'emissione dei provvedimenti è gestita in modalità accentrata.

- ✓ [La rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata \(domanda 8 AZ\)](#)

Oggetto di valutazione è l'efficacia del servizio, ossia la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di rispondenza ai bisogni e alle attese degli utenti.

Il giudizio medio è stato pari a **3,55**, in lieve aumento rispetto allo scorso anno (3,53).

Sede con giudizio + elevato	Sede con giudizio - elevato	Valore Istituto
Forlì 3,80	Cesena 3,10	3,52

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

La domanda relativa allo specifico aspetto in esame è volta ad indagare il giudizio dell'utenza sulla facilità di accedere alle informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro (bandi per incentivi, campagne informative, eventi ...) indirizzate ai datori di lavoro.

Il giudizio medio ottenuto, pari a **3,09**, è invariato rispetto al 2015 e caratterizza anche quest'anno l'aspetto in questione come uno dei servizi con giudizio medio relativamente meno soddisfacente tra quelli indagati: peraltro, come esposto nel paragrafo relativo alla sintesi dei risultati, se si considera il solo canale sportello, il giudizio medio relativo all'item in esame, è pari a 3,55.

A fronte di una media di giudizi molto positiva dei datori di lavoro (3,31), la categoria più critica si è rivelata quella dei consulenti del lavoro, primi fruitori dei servizi on line.

Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro									
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So		
Datore di lavoro	3,31	253	1,2%	6,7%	26,1%	28,1%	37,9%		
Consulente del lavoro	2,90	288	4,2%	18,8%	37,5%	19,1%	20,5%		
Incaricato	3,48	33	0,0%	3,0%	36,4%	42,4%	18,2%		
Fattorino / commesso	3,50	7	0,0%	0,0%	14,3%	14,3%	71,4%		
Altro	3,06	24	4,2%	16,7%	16,7%	29,2%	33,3%		
Non specificato		1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,09	606	2,6%	12,5%	31,5%	24,4%	28,9%		

✓ Prevenzione e sicurezza sul lavoro (domanda 10 AZ)

Sede con giudizio + elevato	Sede con giudizio - elevato	Valore Istituto
Ravenna 3,55	Piacenza 2,38	3,11

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

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

In linea generale le valutazioni ottenute sono positive, con una media dei giudizi complessiva pari a **3,60**, superiore al giudizio medio del 2015, pari a 3,53.

La tabella sotto riportata illustra i giudizi medi registrati sugli aspetti in esame.

Totale aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello									
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So		
Infortunato	3,60	3.673	0,2%	1,5%	35,2%	60,4%	2,7%		
Affetto da M.P.	3,53	666	0,3%	1,7%	40,5%	53,5%	4,1%		
Titolare di Rendita	3,62	647	0,0%	0,8%	36,5%	62,1%	0,6%		
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,40	51	0,0%	9,8%	39,2%	49,0%	2,0%		
Patronato	3,74	42	0,0%	0,0%	26,2%	73,8%	0,0%		
Altro	3,70	27	0,0%	7,4%	14,8%	77,8%	0,0%		
Non specificata	4,00	9	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,60	5.115	0,2%	1,5%	35,9%	59,9%	2,6%		

Gli elementi valutati sono stati i seguenti:

✓ L'organizzazione degli sportelli della Sede, l'ambiente e gli orari di apertura (domanda 6 LAV)

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

Il giudizio medio relativo a tale aspetto, pari a **3,61**, in netto miglioramento rispetto al dato, già più che positivo della precedente indagine (nel 2015 il giudizio medio era stato di 3,53).

Sede giudizio + elevato	con	Sede giudizio - elevato	con	Valore Istituto
Bologna	3,69	Casalecchio	3,10	3,59

✓ **I tempi di attesa per poter ottenere un colloquio con l'addetto allo sportello (domanda 7 LAV)**

Oggetto di valutazione è la tempestività, ossia il tempo di attesa per ottenere il colloquio con il funzionario addetto allo sportello. Il giudizio medio ottenuto è pari a **3,57**, a fronte del 3,53 registrato nel 2015: il dato consente, comunque, di confermare la soddisfazione dell'utenza rispetto a tale specifico aspetto, nei confronti del quale essa si è sempre dimostrata sensibile.

Sede giudizio + elevato	con	Sede giudizio - elevato	con	Valore Istituto
Modena	3,69	Faenza	3,25	3,61

✓ **La garanzia della tutela della privacy allo sportello (domanda 8 LAV)**

Oggetto di valutazione è la capacità di garantire la privacy dell'utente durante il colloquio con l'addetto allo sportello. La valutazione ottenuta per tale aspetto specifico è pari a **3,61**, superiore al giudizio medio espresso nel 2015, pari a 3,52.

Sede giudizio + elevato	con	Sede giudizio - elevato	con	Valore Istituto
Bologna	3,83	Faenza	3,21	3,62

5.5 Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche									
Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Infortunato		3,56	4.206	0,3%	1,9%	34,0%	51,6%	12,3%	
Affetto da M.P.		3,54	741	0,4%	1,6%	37,4%	52,0%	8,6%	
Titolare di Rendita		3,69	671	0,0%	0,6%	29,2%	67,8%	2,4%	
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita		3,65	51	0,0%	0,0%	25,5%	47,1%	27,5%	
Patronato		3,39	64	0,0%	3,1%	51,6%	40,6%	4,7%	
Altro		3,55	27	3,7%	0,0%	25,9%	51,9%	18,5%	
Non specificata		3,89	12	0,0%	0,0%	8,3%	66,7%	25,0%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*		3,57	5.772	0,3%	1,7%	33,9%	53,4%	10,8%	

Le prestazioni economiche hanno la finalità di tutelare i lavoratori assicurati in caso di infortunio o malattia professionale, attraverso un ristoro economico che serva a recuperare le spese sanitarie sostenute e parte della retribuzione non goduta durante i periodi di inabilità temporanea assoluta, nonché di indennizzare gli eventuali danni permanenti legati alla capacità lavorativa e psicofisica.

In base al principio di automaticità delle prestazioni l'assicurato (ad eccezione dei casi previsti dalla vigente normativa) è sempre tutelato anche nel caso in cui il datore di lavoro non abbia provveduto al pagamento del premio.

La valutazione complessiva di queste prestazioni è risultata pari a 3,57, superiore al giudizio medio a livello d'Istituto di 3,54.

Il grado di soddisfazione delle prestazioni economiche riconosciute all'utenza Lavoratori è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

- ✓ **Il tempo di erogazione del servizio (domanda 9 Lav)**

Oggetto di valutazione è il tempo che intercorre dalla richiesta di una prestazione economica all'erogazione della stessa. Il giudizio medio di tale aspetto è pari a 3,57: superiore rispetto al 3,50 del 2015.

Sede giudizio + elevato	Sede con	Sede giudizio - elevato	Sede con	Valore Istituto
Bologna	3,69	Casalecchio	3,10	3,54

✓ **La chiarezza delle informazioni relative alla propria pratica (domanda 10 Lav)**

Oggetto di valutazione sono tutte le comunicazioni inviate all'utente Lavoratore per la gestione della pratica di infortunio o malattia professionale. Le comunicazioni devono garantire l'eshaustività, l'omogeneità e la comprensibilità dei dati (modulistica standard, richiesta di dati mancanti, provvedimenti...).

Il giudizio medio relativo a tale indicatore, pari a 3,49 consolida il gradimento dell'utenza anche qui superiore al 3,40 del 2015.

Sede giudizio + elevato	con	Sede giudizio - elevato	con	Valore Istituto
Bologna	3,69	Faenza	3,26	3,49

✓ **La rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata (domanda 11 Lav)**

Per tale aspetto specifico – corrispondente a quello indagato, nell'ambito del rapporto con l'utenza Aziende, con la domanda AZ 8 - l'oggetto di valutazione è la rispondenza delle prestazioni economiche ai bisogni e alle esigenze degli utenti, ossia la capacità dell'amministrazione di individuare le attese dell'utenza e di erogare un servizio ad esse conforme. Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a 3,65, valore superiore a quello (pari a 3,51) registrato nella rilevazione 2015.

Sede giudizio + elevato	con	Sede giudizio - elevato	con	Valore Istituto
Bologna	3,77	Faenza	3,21	3,59

5.6 Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

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

Complessivamente il giudizio medio relativo a tale aspetto è stato di **3,60**, ampiamente superiore a quello complessivo rilevato nel 2015, pari a 3,47.

La tabella sotto riportata 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 12 -13 -14 del questionario Lavoratori).

Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie									
Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Infortunato		3,61	3.677	0,4%	2,5%	30,6%	62,1%	4,4%	
Affetto da M.P.		3,57	665	0,3%	3,0%	34,7%	58,9%	3,0%	
Titolare di Rendita		3,59	651	1,2%	0,8%	34,7%	59,8%	3,5%	
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita		3,44	51	2,0%	7,8%	23,5%	47,1%	19,6%	
Patronato		3,34	42	0,0%	4,8%	35,7%	28,6%	31,0%	
Altro		3,64	27	0,0%	0,0%	14,8%	25,9%	59,3%	
Non specificata		3,89	9	0,0%	0,0%	11,1%	88,9%	0,0%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*		3,60	5.122	0,5%	2,4%	31,5%	60,9%	4,7%	

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

✓ **L' idoneità degli ambulatori per le visite mediche (domanda 12 LAV)**

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

Il giudizio medio su tale aspetto del servizio è pari a **3,61**, superiore al 3,50 rilevato nel 2015.

Sede giudizio + elevato	Sede con	Sede giudizio - elevato	Sede con	Valore Istituto
Bologna	3,73	Ravenna	3,16	3,61

✓ **La disponibilità e cortesia del personale sanitario (domanda 13 LAV)**

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

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

La valutazione media è pari a **3,66**: il giudizio registrato superiore al 3,55 del 2015. Ciò consente di confermare che tale aspetto è il più soddisfacente tra quelli indagati nell'ambito delle prestazioni sanitarie.

Sede giudizio + elevato	con	Sede giudizio - elevato	con	Valore Istituto
Modena	3,82	Faenza	3,25	3,64

- ✓ L'organizzazione delle visite mediche -tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite... - (domanda 14 LAV)

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

Il giudizio medio relativo a tale indicatore, pari a **3,53** anche questo valore superiore al 3,35 del 2015, confermando la capacità di mantenere a livelli elevati la soddisfazione dell'utenza in ordine ad un aspetto considerato particolarmente rilevante.

Sede giudizio + elevato	con	Sede giudizio - elevato	con	Valore Istituto
Piacenza	3,83	Faenza	3,19	3,55

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

I suggerimenti per il miglioramento si basano principalmente sull'analisi delle risposte fornite dall'utenza alla domanda aperta. Per stabilirne l'effettiva portata, i suggerimenti sono stati considerati nella loro frequenza e rapportati al numero totale di rispondenti.

Astoricamente le informazioni fornite attraverso questa domanda sono state particolarmente significative anche al fine di predisporre eventuali azioni di miglioramento tarate sullo specifico contesto (Sede) di riferimento.

Pertanto, anche per il 2016 si è mantenuta, per la domanda finale del questionario, la formulazione con risposta aperta ("Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, Le chiediamo di segnalarci, se e che cosa, secondo Lei, bisogna migliorare nei servizi erogati dall'Inail") in modo da dare la possibilità all'utente di formulare proposte e suggerimenti per superare criticità e carenze eventualmente riscontrate sui servizi Inail.

Le risposte a questa domanda sono fonte di importanti informazioni sulla qualità attesa dei servizi, soprattutto rispetto alle esigenze e agli aspetti considerati fondamentali per il singolo utente. Chi risponde, infatti, ha libertà di esposizione e può precisare quali sono gli aspetti che considera prioritari nell'ambito del perimetro dei servizi valutati.

Su un totale di circa 2.538 questionari raccolti, sono state rilevate 1.060 segnalazioni, di cui 254 dell'utenza Aziende e 806 dell'utenza Lavoratori.

Sul territorio risultano così distribuite:

- ✓ Direzione territoriale di Bologna nr. 205
- ✓ Direzione territoriale di Forlì- Cesena/Rimini nr. 236
- ✓ Direzione territoriale di Ravenna/Ferrara nr. 110
- ✓ Direzione territoriale di Modena nr. 164
- ✓ Direzione territoriale di Parma/Piacenza nr. 165
- ✓ Direzione territoriale di Reggio Emilia nr. 180

Dall'esame delle domande relative ai Servizi generali di Sede e agli aspetti specifici (Rapporto assicurativo, Certificazione e verifica, Prevenzione e sicurezza, Servizi di sportello, Prestazioni economiche e Prestazioni sanitarie) non sono emersi suggerimenti che, per gravità e/o ricorrenza, giustificino l'adozione di azioni di miglioramento.

Come nelle rilevazioni precedenti, rimane lievemente il canale telefonico di accesso all'Istituto, sia per l'utenza Aziende sia per quella Lavoratori, infatti entrambe le tipologie di utenti lamentano difficoltà ad ottenere un contatto telefonico con un referente di Sede.

Dal punto di vista della funzionalità tecnica del Portale, sono state effettuate segnalazioni di frequente malfunzionamento, lentezza o blocco dei servizi online, soprattutto in coincidenza con le scadenze di adempimenti. Tali segnalazioni nella quasi totalità dei casi sono state effettuate dai Consulenti, categoria su cui grava maggiormente il malfunzionamento sei servizi web.

Si evidenzia infine che spesso alla domanda aperta fornisce all'utenza l'occasione per manifestare l'apprezzamento dei servizi ottenuti