

**INAIL**

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION  
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI  
DELL'ISTITUTO  
ANNO 2017

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 .....	10
4.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE .....	10
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO .....	10
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE .....	11
4.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE .....	11
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE. ....	12
5.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE .....	12
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO .....	14
5.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA .....	16
5.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO .....	14
5.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE .....	18
5.6.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE .....	20
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	222



## 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 2017 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 rilevazione di CS si basa sull'analisi di due campioni statistici distinti per le specifiche competenze: per le sedi "classiche" dell'Istituto il campione è costituito da lavoratori e aziende, per il settore Ricerca è costituito dalle sole aziende.

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 tutti gli utenti per i quali si dispone dell'indirizzo di posta elettronica.

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 direttamente dall'utente

Quest'anno la rilevazione è stata effettuata nel periodo 2 - 13 ottobre 2017, con possibilità di eventuali proroghe, per consentire il raggiungimento del numero minimo di questionari da rilevare per i canali di raccolta.

In Emilia Romagna per la rilevazione attraverso il canale sportello nessuna Struttura ha richiesto proroghe.

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.

### 3. SINTESI DEI RISULTATI

Il campione regionale relativo all'anno 2017 è costituito da 1.883 questionari (nel 2016 erano 2.538) 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	173	156	329
Sportello	310	1.244	1.554
<b>Totale</b>	<b>483</b>	<b>1.400</b>	<b>1.883</b>

Lo Sportello, che è comune ad entrambe le categorie di utenti, rappresenta la principale fonte di raccolta (82,5% dei questionari).

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

Poco meno del 75% dei questionari interessano i lavoratori, il restante 25% le aziende.

Dettagliando per categoria di utente risulta che per aziende/datori di lavoro il 35% compila il questionario via web e il restante 65% allo sportello. Per i lavoratori, invece, risulta che l'88% si avvale dello sportello e il 12% è raggiunto tramite il mail-web.

Nel 2017 il giudizio medio rilevato in regione sul complesso dei servizi erogati è stato pari a 3,58, in leggero miglioramento rispetto all'anno precedente (3,57).

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 3,76, in linea con l'anno precedente.

Per gli aspetti specifici delle *aziende*, per quanto riguarda il rapporto assicurativo il giudizio medio pari a 3,62 (superiore a quello nazionale pari a 3,47) risulta in notevole aumento rispetto alla precedente rilevazione (3,50) mentre, per la parte riguardante la *prevenzione e sicurezza sul lavoro* è stato 3,30 (contro il 3,09 del 2016). Da sottolineare l'importanza di questo risultato in quanto storicamente questo tra i servizi indagati risulta essere quello maggiormente critico.

Per gli aspetti specifici dei *lavoratori*, distinguendo tra quelli riconducibili a servizi offerti allo sportello, prestazioni di natura economica (indennizzi monetari) con 3,56 e prestazioni sanitarie (assistenza medica) con 3,58, si registrano giudizi medi molto positivi e superiori a quelli complessivi di Istituto (rispettivamente 3,52 e 3,55).

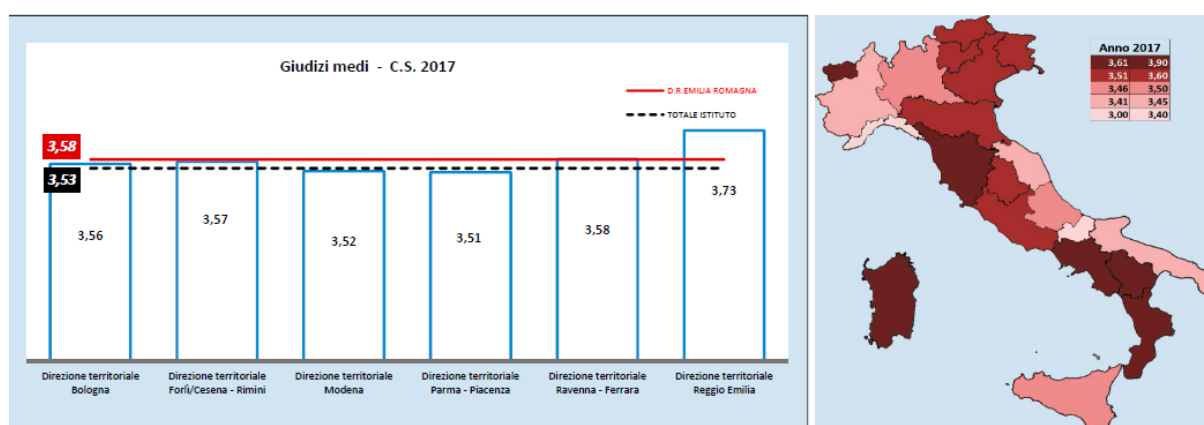


Giudizi molto positivi anche per il personale medico-sanitario che raggiunge il valore medio di 3,67 (3,66 nel 2016).

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.

Il giudizio complessivo aggregato a livello di Direzione territoriale e comparato con il dato regionale e d'Istituto (tav. 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.

*Tavola 3 – Giudizio complessivo per Direzione territoriale*



Si riporta anche la comparazione con quanto rilevato nell'anno precedente.

	Giudizio complessivo 2016	Giudizio complessivo 2017
Istituto	3,54	3,53
DR E.R.	3,57	3,58
D.T. Bologna	3,57	3,56
D.T. Forlì- Cesena -Rimini	3,51	3,57
D.T. Modena	3,65	3,52
D.T. Parma- Piacenza	3,61	3,51
D.T. Ravenna- Ferrara	3,42	3,58
D.T. Reggio Emilia	3,62	3,73

## 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 (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,60	1.770	0,7%	2,3%	32,7%	62,4%	2,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,52	1.768	0,8%	3,5%	33,0%	51,7%	11,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente, cortese	3,76	1.770	0,6%	0,8%	19,7%	76,6%	2,3%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,46	1.770	2,1%	4,0%	25,8%	42,0%	26,1%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,53	1.878	2,0%	4,5%	25,5%	53,9%	14,2%
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE</b>	<b>3,58</b>	<b>8.956</b>	<b>1,3%</b>	<b>3,0%</b>	<b>27,3%</b>	<b>57,3%</b>	<b>11,1%</b>

Gli utenti apprezzano competenza e professionalità del personale di sede, il cui valore risulta pari a 3,76, il più elevato tra i vari aspetti misurati non solo a livello regionale, ma anche a livello d'Istituto (pari a 3,74).

La media regionale del totale degli aspetti generali di sede è pari a **3,58**, maggiore al valore Istituto (3,51).

### 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	3,73	483	0,4%	2,1%	21,5%	74,9%	1,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,43	480	0,8%	2,5%	48,1%	46,9%	1,7%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,68	482	0,2%	1,5%	27,8%	69,1%	1,5%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO</b>	<b>3,62</b>	<b>1.445</b>	<b>0,5%</b>	<b>2,0%</b>	<b>32,5%</b>	<b>63,7%</b>	<b>1,4%</b>

Per gli aspetti specifici delle aziende, per quanto riguarda il rapporto assicurativo il giudizio medio è stato pari a **3,62** (3,50 nel 2016), superiore a quello d'Istituto (pari a 3,47) mentre, per la parte riguardante la prevenzione e sicurezza sul lavoro è stato **3,30** a fronte di 3,22 riportato a livello nazionale.

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro	3,30	457	0,9%	7,9%	37,0%	33,5%	20,8%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>3,30</b>	<b>457</b>	<b>0,9%</b>	<b>7,9%</b>	<b>37,0%</b>	<b>33,5%</b>	<b>20,8%</b>

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 2,82 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)	3,62	1.385	0,6%	2,8%	29,5%	63,6%	3,5%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,60	1.386	0,9%	3,2%	29,7%	63,3%	2,9%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,60	1.387	0,9%	4,0%	28,2%	64,0%	2,9%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO</b>	<b>3,61</b>	<b>4.158</b>	<b>0,8%</b>	<b>3,4%</b>	<b>29,1%</b>	<b>63,6%</b>	<b>3,1%</b>
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,62	1.398	0,6%	1,7%	21,7%	47,2%	28,8%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,47	1.396	0,9%	5,2%	33,9%	47,9%	12,2%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,61	1.396	1,1%	2,5%	28,2%	62,0%	6,2%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,56</b>	<b>4.190</b>	<b>0,9%</b>	<b>3,1%</b>	<b>27,9%</b>	<b>52,4%</b>	<b>15,7%</b>

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 **3,61** e **3,56**) e in linea/superiori a quelli registrati a livello di Istituto (rispettivamente 3,61 e 3,52).

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

LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,65	1.387	0,7%	2,0%	27,0%	65,8%	4,5%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,67	1.386	1,4%	2,5%	22,7%	69,3%	4,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa)	3,41	1.385	2,2%	6,8%	35,8%	50,7%	4,5%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,58</b>	<b>4.158</b>	<b>1,4%</b>	<b>3,8%</b>	<b>28,5%</b>	<b>61,9%</b>	<b>4,4%</b>

Giudizi molto positivi anche per il personale medico-sanitario che raggiunge il valore medio di 3,67, in crescita rispetto alla precedente rilevazione (3,66) e maggiore al corrispettivo dato a livello d'Istituto (3,63).

Anche il giudizio medio complessivo - pari a **3,58** - è maggiore a quello d'Istituto (3,55).

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

Tenuto conto che nella quasi totalità dei casi il numero dei questionari somministrati con riferimento alle Sedi di tipo B e C è talmente basso da non essere statisticamente rilevante, si è deciso di esaminare i risultati non delle singole strutture, ma quelli riferibili complessivamente alle Direzioni territoriali della regione.

### 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 3,56, mentre per la tipologia Lavoratori i giudizi meno lusinghieri sono ascrivibili ai Patronati, con un giudizio medio comunque elevato e pari a 3,48.

*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	3,69	879	0,3%	1,5%	25,9%	70,0%	2,3%
	Consulente del lavoro	3,56	841	1,4%	4,6%	29,3%	62,5%	2,1%
	Incaricato	3,63	150	0,7%	2,0%	30,7%	64,7%	2,0%
	Fattorino / commesso	3,66	50	10,0%	0,0%	4,0%	86,0%	0,0%
	Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	<b>Totale aziende</b>	<b>3,63</b>	<b>2.015</b>	<b>1,1%</b>	<b>3,0%</b>	<b>27,1%</b>	<b>66,2%</b>	<b>2,6%</b>
Lavoratori	Infortunato	3,55	5.279	1,4%	3,2%	28,1%	53,0%	14,3%
	Affetto da M.P.	3,62	700	1,1%	2,6%	25,1%	59,3%	11,9%
	Titolare di Rendita	3,67	729	0,8%	1,1%	24,6%	63,4%	10,2%
	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,68	135	0,0%	1,5%	23,0%	57,8%	17,8%
	Patronato	3,48	25	4,0%	4,0%	32,0%	60,0%	0,0%
	Non specificata	2,80	5	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	0,0%
	<b>Totale lavoratori</b>	<b>3,57</b>	<b>6.941</b>	<b>1,3%</b>	<b>3,0%</b>	<b>27,3%</b>	<b>54,7%</b>	<b>13,6%</b>
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI*</b>		<b>3,58</b>	<b>8.956</b>	<b>1,3%</b>	<b>3,0%</b>	<b>27,3%</b>	<b>57,3%</b>	<b>11,1%</b>

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** (3,60 anche nel 2016).

DT con giudizio + elevato	DT con giudizio - elevato	Valore Istituto
Reggio Emilia 3,75	Modena 3,47	3,52

- ✓ 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 **3,52** (3,48 nel 2016).

DT con giudizio + elevato	DT con giudizio - elevato	Valore Istituto
Reggio Emilia 3,75	Modena 3,36	3,44

- ✓ 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 **3,76**, è il più alto tra quelli rilevati nell'indagine dell'anno 2017 : 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 (3,77 nel 2016) consente di confermare che la soddisfazione dell'utenza sull'item in esame si è mantenuta costantemente ai livelli più elevati.

DT con giudizio + elevato	DT con giudizio - elevato	Valore Istituto
Forlì/Cesena-Rimini 3,83	Parma-Piacenza 3,64	3,74

- ✓ 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 3,46 (3,49 nel 2016).

DT con giudizio + elevato	DT con giudizio - elevato	Valore Istituto
Reggio Emilia 3,62	Bologna 3,26	3,37

- ✓ 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 **3,53**, (3,51 nel 2016).

DT con giudizio + elevato	DT con giudizio - elevato	Valore Istituto
Reggio Emilia 3,78	Bologna e Forlì/Cesena 3,37	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 2017: il giudizio medio registrato sul totale degli aspetti specifici delle Aziende è pari a **3,62**, ampiamente superiore al valore obiettivo, pari a 3.

La soddisfazione complessiva sugli aspetti specifici delle Aziende risulta in crescita (nel 2015 il giudizio medio era stato di 3,48- nel 2016 3,50).

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,68	595	0,5%	1,2%	27,9%	68,9%	1,5%
Consulente del lavoro	3,55	649	0,3%	2,0%	39,8%	57,5%	0,5%
Incaricato	3,76	102	0,0%	1,0%	21,6%	77,5%	0,0%
Fattorino / commesso	3,72	30	6,7%	0,0%	6,7%	83,3%	3,3%
Altro	3,40	69	0,0%	11,6%	30,4%	47,8%	10,1%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*</b>	<b>3,62</b>	<b>1.445</b>	<b>0,5%</b>	<b>2,0%</b>	<b>32,5%</b>	<b>63,7%</b>	<b>1,4%</b>

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 **3,62**, (3,58 nel 2016).

DT con giudizio + elevato	DT con giudizio - elevato	Valore Istituto
Reggio Emilia 3,83	Forlì Cesena 3,64	3,63

✓ **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'eshaustività, 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 **3,43** in aumento rispetto allo scorso anno (3,36).

DT con giudizio + elevato	DT con giudizio - elevato	Valore Istituto
Parma-Piacenza 3,61	Bologna 3,21	3,38

✓ **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 **3,68**, in notevole aumento rispetto allo scorso anno (3,55).

DT con giudizio + elevato	DT con giudizio - elevato	Valore Istituto
Reggio Emilia 3,87	Forlì -Cesena 3,55	3,58

### 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 **3,30**, 3,09 nel 2016. Tale servizio risulta storicamente essere uno dei servizi con il giudizio medio meno soddisfacente tra quelli indagati sia perché riservato ad un'utenza più esigente e più avvezza all'uso delle procedure informatiche, sia per i noti problemi di natura tecnica del portale Inail.

A fronte di una media di giudizi molto positiva dei datori di lavoro (3,42), la categoria più critica si è rivelata quella dei consulenti del lavoro, primi fruitori dei servizi on line.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,42	190	0,0%	5,8%	34,7%	39,5%	20,0%
Consulente del lavoro	3,20	205	1,5%	10,2%	40,5%	29,3%	18,5%
Incaricato	3,39	34	0,0%	0,0%	50,0%	32,4%	17,6%
Fattorino / commesso	3,40	9	0,0%	11,1%	11,1%	33,3%	44,4%
Altro	2,90	19	5,3%	15,8%	10,5%	21,1%	47,4%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*</b>	<b>3,30</b>	<b>457</b>	<b>0,9%</b>	<b>7,9%</b>	<b>37,0%</b>	<b>33,5%</b>	<b>20,8%</b>



✓ **Prevenzione e sicurezza sul lavoro (domanda 10 AZ)**

DT con giudizio + elevato	DT con giudizio - elevato	Valore Istituto
Bologna 3,48	Forlì/Cesena 3,12	3,22

#### 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 **3,61**, lievemente superiore al giudizio medio del 2016, pari a 3,60.

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		3,59	3.166	0,9%	3,4%	29,9%	62,6%	3,2%	
Affetto da M.P.		3,65	419	1,0%	2,1%	27,2%	66,8%	2,9%	
Titolare di Rendita		3,70	438	0,2%	2,5%	23,5%	71,0%	2,7%	
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita		3,62	81	0,0%	1,2%	34,6%	60,5%	3,7%	
Patronato		3,20	15	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	0,0%	
Altro		3,28	36	0,0%	19,4%	33,3%	47,2%	0,0%	
Non specificata		3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*</b>		<b>3,61</b>	<b>4.158</b>	<b>0,8%</b>	<b>3,4%</b>	<b>29,1%</b>	<b>63,6%</b>	<b>3,1%</b>	

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 **3,62**, in lieve miglioramento rispetto al 2016 (3,61).

DT con giudizio + elevato	DT con giudizio - elevato	Valore Istituto
Reggio Emilia 3,77	Modena 3,47	3,60

- ✓ 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 **3,60**, in linea con il 2016: il dato consente, comunque, di confermare la soddisfazione dell'utenza rispetto a tale specifico aspetto, storicamente tra quelli meno favorevoli.

DT con giudizio + elevato	DT con giudizio - elevato	Valore Istituto
Forlì-Cesena 3,72	Parma-Piacenza 3,47	3,62

- ✓ 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 **3,60**, lievemente inferiore al giudizio medio espresso nel 2016, pari a 3,61.

DT con giudizio + elevato	DT con giudizio - elevato	Valore Istituto
Bologna 3,81	Ravenna 3,36	3,63

## 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%		
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*</b>	<b>3,57</b>	<b>5.772</b>	<b>0,3%</b>	<b>1,7%</b>	<b>33,9%</b>	<b>53,4%</b>	<b>10,8%</b>		

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 3,56, superiore al giudizio medio a livello d'Istituto di 3,52.

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 3,62: superiore rispetto al 3,57 del 2016.

DT con giudizio + elevato	DT con giudizio - elevato	Valore Istituto
Reggio Emilia 3,70	Modena 3,55	3,55

✓ **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 3,47 leggermente inferiore al 3,49 del 2016.

DT con giudizio + elevato	DT con giudizio - elevato	Valore Istituto
Reggio Emilia 3,70	Modena 3,36	3,44

✓ **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 3,61.

DT con giudizio + elevato	DT con giudizio - elevato	Valore Istituto
Reggio Emilia 3,76	Parma -Piacenza 3,48	3,57

## 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 **3,58**.

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		3,56	3.165	1,6%	3,8%	29,6%	61,4%	3,6%	
Affetto da M.P.		3,61	420	1,2%	4,5%	25,2%	65,2%	3,8%	
Titolare di Rendita		3,66	438	0,7%	3,2%	23,7%	67,4%	5,0%	
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita		3,71	81	0,0%	1,2%	19,8%	56,8%	22,2%	
Patronato		3,33	15	0,0%	6,7%	40,0%	33,3%	20,0%	
Altro		3,31	36	2,8%	2,8%	36,1%	30,6%	27,8%	
Non specificata		3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*</b>		<b>3,58</b>	<b>4.158</b>	<b>1,4%</b>	<b>3,8%</b>	<b>28,5%</b>	<b>61,9%</b>	<b>4,4%</b>	

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 **3,65**, superiore al 3,61 rilevato nel 2016.

DT con giudizio + elevato	DT con giudizio - elevato	Valore Istituto
Reggio Emilia 3,84	Parma-Piacenza 3,56	3,57

✓ **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 **3,67**: il giudizio registrato superiore al 3,66 del 2016. Ciò consente di confermare che tale aspetto è il più soddisfacente tra quelli indagati nell'ambito delle prestazioni sanitarie.

DT con giudizio + elevato	DT con giudizio - elevato	Valore Istituto
Reggio Emilia 3,80	Forlì/Cesena- Rimini 3,53	3,63

✓ **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 **3,41** che, anche se inferiore al 3,53 del 2016, conferma la capacità di mantenere a livelli elevati la soddisfazione dell'utenza in ordine ad un aspetto considerato particolarmente rilevante.

DT con giudizio + elevato	DT con giudizio - elevato	Valore Istituto
Reggio Emilia 3,63	Forlì/Cesena- Rimini 3,13	3,44

## 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.

Storicamente 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 2017 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 1.883 questionari raccolti, sono state rilevate 386 risposte alla domanda aperta, di cui 149 dell'utenza Aziende e 237 dell'utenza Lavoratori.

Sul territorio risultano così distribuite:

- ✓ Direzione territoriale di Bologna nr. 73
- ✓ Direzione territoriale di Forlì- Cesena/Rimini nr. 138
- ✓ Direzione territoriale di Ravenna/Ferrara nr. 63
- ✓ Direzione territoriale di Modena nr. 44
- ✓ Direzione territoriale di Parma/Piacenza nr. 42
- ✓ Direzione territoriale di Reggio Emilia nr. 26

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.

Dall'esame delle "domande aperte" si evidenzia come l'implementazione quali-quantitativa dei servizi virtuali, soprattutto nel settore Aziende, comporti minori accessi agli sportelli di struttura, con risultati positivi dal punto di vista dell'efficienza, efficacia e economicità della gestione. In contrapposizione, si segnalano frequenti disservizi nell'accessibilità alle procedure telematiche con blocchi di sistema frequenti.

I temi più frequentemente segnalati sono:

- ✓ il canale telefonico di accesso all'Istituto (sia di Sede sia del Contact Center)- infatti sia l'utenza Aziende sia quella Lavoratori lamentano difficoltà ad ottenere un contatto telefonico con un referente di Sede
- ✓ il potenziamento dei servizi on line
- ✓ l'organizzazione sportelli
- ✓ una maggiore flessibilità degli orari di apertura al pubblico presso gli ambulatori rispetto all'orario dell'appuntamento
- ✓ la cura degli aspetti organizzativi: (segnaletica, parcheggi, tempi di attesa sia telefonici sia agli sportelli, ambienti, etc...).

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 la domanda aperta fornisce all'utenza l'occasione per manifestare l'apprezzamento dei servizi ottenuti.