

INAIL

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

ANNO 2018

DIREZIONE REGIONALE CALABRIA

Ufficio PO-AS

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE.....	
1.1.	PRESENTAZIONE.....	3
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	
1.3.	METODOLOGIA	
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	
3.	SINTESI DEI RISULTATI	
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE	
4.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE.....	20
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO.....	22
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	
4.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE.....	26
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE.....	
5.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE.....	
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO.....	
5.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	
5.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE.....	
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO	

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

L'INAIL, nello svolgimento del proprio ruolo istituzionale - con compiti che si estendono sull'intero ciclo di tutela del lavoratore, dalla prevenzione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, all'assicurazione contro gli infortuni e le malattie professionali, fino alla riabilitazione e reinserimento del lavoratore infortunato - promuove, da sempre, una strategia orientata alla qualità e al miglioramento continuo dei servizi offerti, ponendo la persona al centro del proprio sistema organizzativo.

L' INAIL fonda la sua attività su una cultura aziendale della qualità (TQM, Total Quality Management), che pone l'utente al centro del sistema organizzativo, anche attraverso la **rilevazione emoticon**, avviata con l'adesione al progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica "Mettiamoci la faccia".

La "mission" dell'INAIL è proprio quella di servire il cittadino, di assicurare condizioni di soddisfazione e di sviluppo, di migliorare la qualità della vita. Se nel campo privato tutto questo si fa per condurre il cliente al riacquisto, in campo pubblico esiste un altro problema, altrettanto importante, che è quello della fiducia che l'Amministrazione Pubblica deve acquisire dal cittadino.

Conoscere le aspettative ed i bisogni del cliente è una condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti.

Il presente documento ha lo scopo di illustrare i giudizi, aggregati a livello regionale, emersi dall'indagine periodica di C.S. 2018, sottolineandone i punti di forza e le aree di miglioramento evidenziate dagli utenti delle Sedi territoriali, allo scopo di consolidare gli aspetti positivi ed individuare e superare i motivi organizzativi e/o di contesto che hanno generato le eventuali criticità. Al fine di evidenziare l'andamento delle valutazioni nel tempo, i risultati sono stati confrontati con quelli analoghi del 2017.

Il Report regionale ha lo scopo di descrivere ed illustrare i dati rilevati dall'indagine di Customer Satisfaction in merito ai giudizi dell'utenza delle Sedi dell'Istituto: rappresenta, infatti, lo strumento principale per pubblicizzare nei confronti dell'utenza interna ed esterna i risultati delle rilevazioni.

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 sulla qualità dei servizi erogati dall'Istituto al fine di individuare le possibili azioni di miglioramento.

La rilevazione della customer satisfaction (CS) può rispondere alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;

- rilevare esigenze, bisogni ed aspettative generali e specifici;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle Pubbliche Amministrazioni.

Rilevare la CS consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto di riprogettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività. Si afferma quindi il ruolo centrale del cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

1.3. Metodologia

L'indagine si è svolta **da lunedì 8 ottobre a venerdì 19 ottobre 2018** ed ha riguardato le Sedi Territoriali di Catanzaro, Cosenza e Reggio Calabria ed è stata rivolta agli utenti che hanno usufruito dei servizi INAIL nell'ultimo anno e che appartengono ad una delle seguenti tipologie e relative categorie:

- per l'utenza aziende:
 - Azienda/Datore di lavoro
 - Consulente del lavoro
 - Associazione di categoria
- per l'utenza lavoratori:
 - Infortunato
 - Affetto da malattia professionale
 - Titolare di rendita
 - Patronato

Considerata la popolazione di riferimento (portafoglio produttivo al 31/12/2018) e al fine di garantire la rappresentatività di tutto il territorio, è stata predeterminata una numerosità campionaria avendo riguardo soprattutto alla tipologia di Sede (A, B e C correlate al portafoglio) e alla tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori).

I Servizi oggetto di valutazione e le dimensioni indagate

Per servizio si intende una prestazione che consiste fondamentalmente nell'attività di una o più persone svolta a favore dell'utente finale.

La qualità dei servizi, in coerenza alle indicazioni della ex CIVIT (ora Autorità nazionale Anticorruzione) è stata articolata nelle seguenti quattro dimensioni:

1. accessibilità, con le sottodimensioni di accessibilità fisica e multicanale;
2. tempestività;
3. trasparenza;
4. efficacia, con le sottodimensioni di conformità, affidabilità e completezza.

I servizi oggetto di valutazione sono stati strutturati come segue:

- Servizi generali di Sede
- Aspetti tangibili della sede (organizzazione e accoglienza degli ambienti)
- Adeguatezza e chiarezza delle informazioni
- Disponibilità, competenza e professionalità del personale
- Servizi specifici per l'utenza Aziende
- Rapporto assicurativo con i datori di lavoro
- Prevenzione e sicurezza sul lavoro
- Servizi specifici per l'utenza Lavoratori
- Servizi di sportello
- Prestazioni economiche assicurative
- Prestazioni sanitarie
- Portale istituzionale e servizi on-line
- Servizi erogati dal Contact Center Multicanale

Lo strumento di raccolta dati

Il giudizio dell'utente è stato raccolto tramite un questionario parzialmente diversificato in funzione della tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori), da compilare in forma anonima, nel rispetto della privacy.

Per ciascuna dimensione dei servizi indagata è stato definito un "item" ossia una affermazione sulla quale viene chiesto all'utente di esprimere il proprio giudizio secondo una scala di valutazione (scala Likert) così strutturata:

- per niente d'accordo (valore attribuito nella elaborazione statistica 1)
- poco d'accordo (valore attribuito nella elaborazione statistica 2)
- abbastanza d'accordo (valore attribuito nella elaborazione statistica 3)
- molto d'accordo (valore attribuito nella elaborazione statistica 4)
- non so (giudizio non espresso che viene elaborato come dato mancante)

I Canali di rilevazione

I questionari sono stati raccolti attraverso i seguenti canali:

- **Sportello:** il campione è costituito dagli utenti che si sono presentati, durante il periodo di rilevazione, in uno degli sportelli presso le Sedi affidate alla responsabilità di un dirigente con incarico di livello non generale (di tipologia A).

La raccolta e la gestione dei questionari cartacei compilati dagli utenti è stata affidata al personale di Sede con il coordinamento della Direzione Regionale.

- **Web-Mail:** il campione è costituito dagli utenti Aziende di tutte le Sedi, abilitati ai servizi on line o dei quali, comunque, si dispone dell'indirizzo di posta elettronica certificata o ordinaria. I questionari sono stati compilati in autonomia dall'utente, accedendo a un link inviato via e-mail.

- **Contact Center Multicanale (telefono):** il campione è costituito dagli utenti Lavoratori di tutte le Sedi estrapolati tra coloro di cui si dispone del recapito telefonico. I questionari sono stati somministrati tramite intervista telefonica effettuata dagli operatori del Contact Center Multicanale.

Elaborazione dei dati

I questionari sono stati inseriti in un applicativo informatico comune ai diversi canali di raccolta. I dati sono stati oggetto di elaborazioni statistiche a livello di Istituto, di Direzione Regionale e di Sede.

Il grado di soddisfazione è misurato utilizzando la media ponderata delle valutazioni ottenute codificando le risposte secondo la sopra richiamata scala di valutazione (valori da 1 a 4).

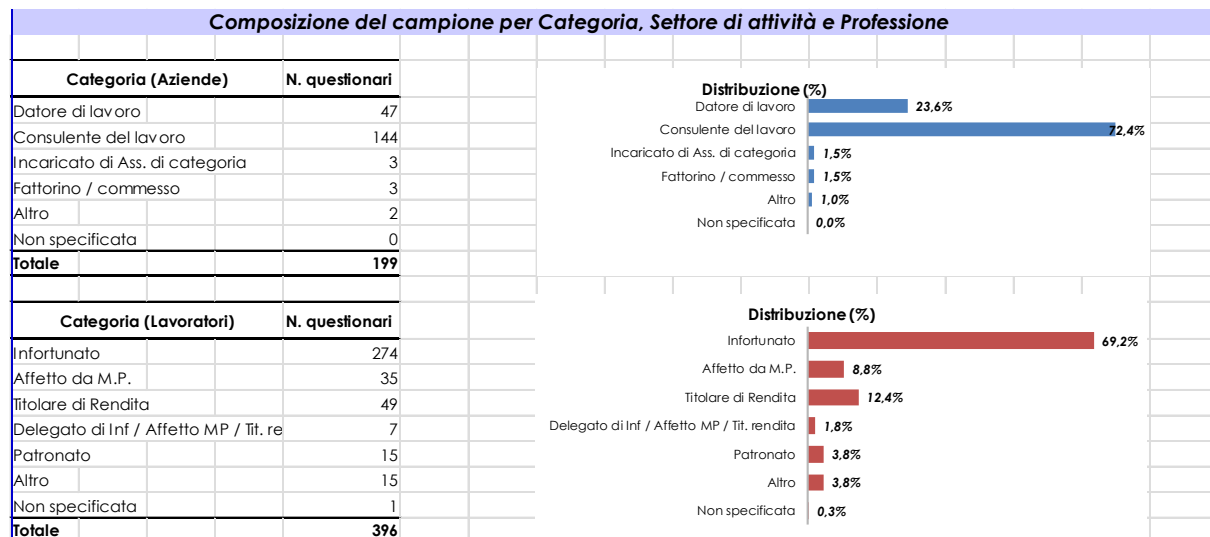
I risultati sono stati analizzati sia per confrontare l'andamento della qualità percepita rispetto a quella attesa, sia per le verifiche previste dalle norme contrattuali per l'erogazione del sistema premiante al personale dell'Istituto del comparto EPNE, ai sensi del D. Lgs. n. 150/2009.

Più precisamente, le medie dei giudizi sono state prese a riferimento per la determinazione della **quota di salario accessorio al personale legata alla rilevazione di C.S., prendendo come valore obiettivo predefinito - o livello minimo atteso - un giudizio medio pari a 3 (corrispondente a "abbastanza d'accordo")**. Ai fini delle iniziative per il miglioramento dei servizi sono stati, invece, considerati sia i casi in cui il giudizio è 3 sia i casi in cui la percentuale di utenti insoddisfatti - giudizi "per niente d'accordo" e "poco d'accordo" - è superiore al 15% degli intervistati, onde pianificare le azioni da porre in essere per colmare il gap tra qualità percepita (il giudizio dell'utente) e qualità prestata.

La stessa analisi mira ad evidenziare anche i punti di forza dei servizi, in modo da mantenere la qualità raggiunta.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Come già rappresentato, l'indagine è stata effettuata attraverso tre canali di rilevazione (web-mail, sportello e contact center) ed ha registrato, a livello regionale, la partecipazione di n. 595 utenti, distinti tra "lavoratori" e "aziende". La categoria dei "Lavoratori" è rappresentata con n. 396 utenti, mentre la categoria delle "Aziende" con 199 utenti.



Per l'utenza **Lavoratori**, il campione è risultato composto, in prevalenza, da infortunati. Il grafico seguente fornisce una lettura complessiva della composizione campionaria.

Gli infortunati rappresentano il 69,2% dell'utenza Lavoratori che ha risposto ai questionari e, in genere, sono utenti che variano ciclicamente di anno in anno.

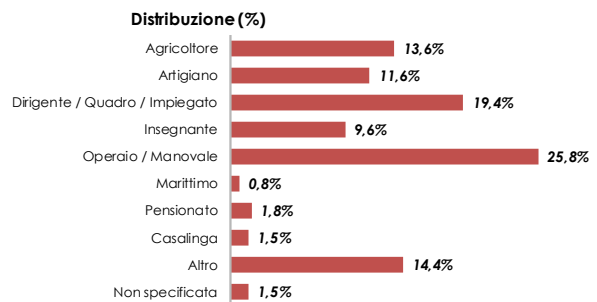
Gli affetti da M.P. – l'8,8% dei rispondenti Lavoratori – sono utenti che per la particolarità della patologia di origine professionale richiedono un'attenzione particolare soprattutto per gli aspetti medico-sanitari, sia nella fase di valutazione sia nella fase successiva di presa in carico dell'utente.

I titolari di rendita – il 12,4% – hanno con l'Istituto un rapporto prolungato nel tempo che inizia con l'evento infortunistico o l'insorgenza della patologia professionale, si stabilizza con il riconoscimento della rendita e termina solo con la piena guarigione o il decesso del titolare. Tale rapporto prevede, in relazione alle diverse fasi, l'erogazione di prestazioni e servizi diversi (certificazioni, visite di controllo, fornitura di protesi...)

I Patronati – il 3,8% dei rispondenti Lavoratori – pur rappresentando gli interessi di utenti che possono variare, di anno in anno, a seconda delle deleghe ricevute, sono costituiti dagli stessi funzionari che hanno pertanto, in considerazione del loro ruolo, un rapporto con la Sede INAIL prolungato nel tempo.

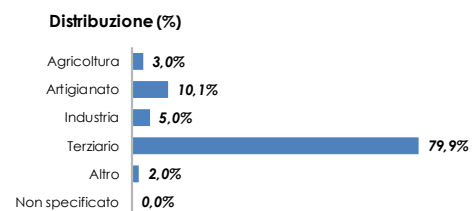
Con riferimento alla professione degli utenti "Lavoratori", il campione risulta costituito in misura prevalente dalla categoria "Operaio/manovale" (25,8%) seguito dalla categoria "Dirigente/Quadro/Impiegato" (19,4%), da quella dell'Agricoltore (13,6%) ed Artigiano (11,6%). L'utenza che non si è riconosciuta in nessuna delle professioni individuate (opzione "altro") è pari al 14,4%. Per i dati di dettaglio, si veda la tabella di seguito riportata:

Professione (Lavoratori)	N. questionari
Agricoltore	54
Artigiano	46
Dirigente / Quadro / Impiegato	77
Insegnante	38
Operaio / Manovale	102
Marittimo	3
Pensionato	7
Casalinga	6
Altro	57
Non specificata	6
Totale	396



Riguardo l'utenza Aziende, il campione è risultato composto, in prevalenza, dalla categoria Consulente del lavoro (72,4 %). Il grafico seguente fornisce una lettura complessiva della composizione campionaria:

Settore di attività (Aziende)	N. questionari
Agricoltura	6
Artigianato	20
Industria	10
Terziario	159
Altro	4
Non specificato	0
Totale	199



I Consulenti del Lavoro e i Datori di Lavoro costituiscono rispettivamente il 72,4% e il 23,6% dei rispondenti del settore Aziende. Tale suddivisione rispecchia la realtà della gestione del rapporto assicurativo, delegata, nella maggior parte dei casi, alla consulenza di professionisti abilitati (commercialisti o consulenti del lavoro).

I datori di lavoro rappresentano, anch'essi, un bacino di utenza piuttosto stabile nel tempo in quanto il rapporto assicurativo con l'Istituto ha origine con l'inizio dell'attività aziendale e termina solo con la cessazione dell'azienda stessa. Possono essere piccoli artigiani/commercianti, che gestiscono direttamente il rapporto assicurativo con l'Istituto, oppure personale dipendente di grandi ditte, delegato alla gestione delle pratiche INAIL.

Relativamente al settore economico di attività, risulta evidente che l'utenza "Aziende" è sempre più costituita da operatori del terziario (79,9%).

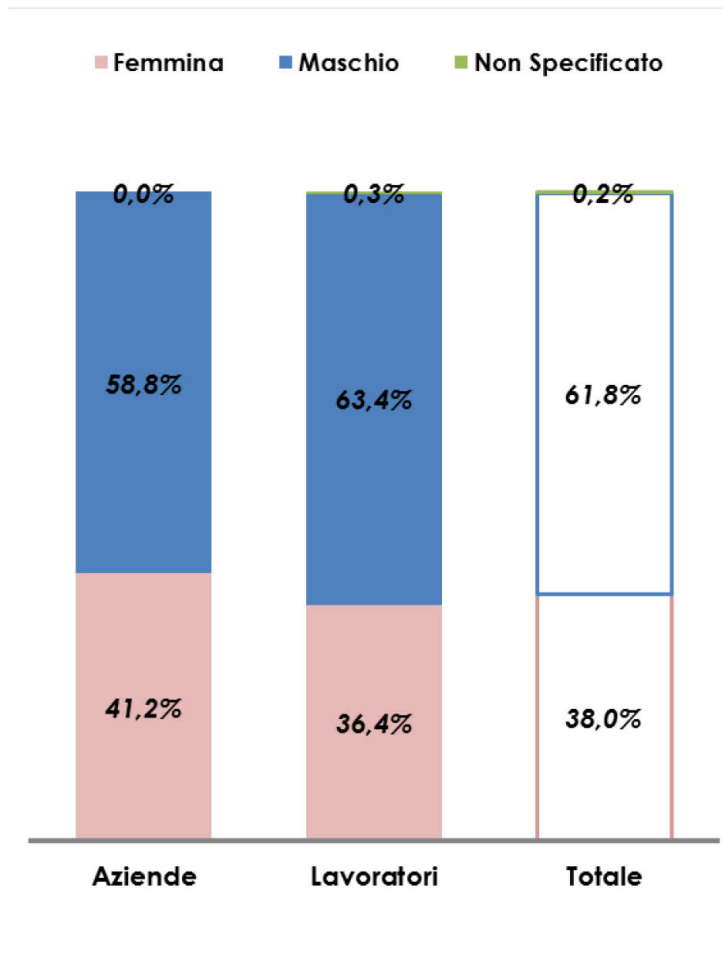
In base **alle caratteristiche anagrafiche dell'utenza** intervistata, il campione è caratterizzato da una prevalenza di genere maschile sia per la tipologia Aziende (58,8%) sia per i Lavoratori (63,4%). Si registra una preminenza della classe di età tra 35 ed i 49 anni per la tipologia Aziende (43,7%), mentre per la tipologia Lavoratori si registra una preminenza della classe di età tra i 50 e i 64 anni (42,4%). Analizzando il dato sulla cittadinanza degli intervistati emerge, come intuibile, una predominanza della cittadinanza italiana (93,1% del totale).

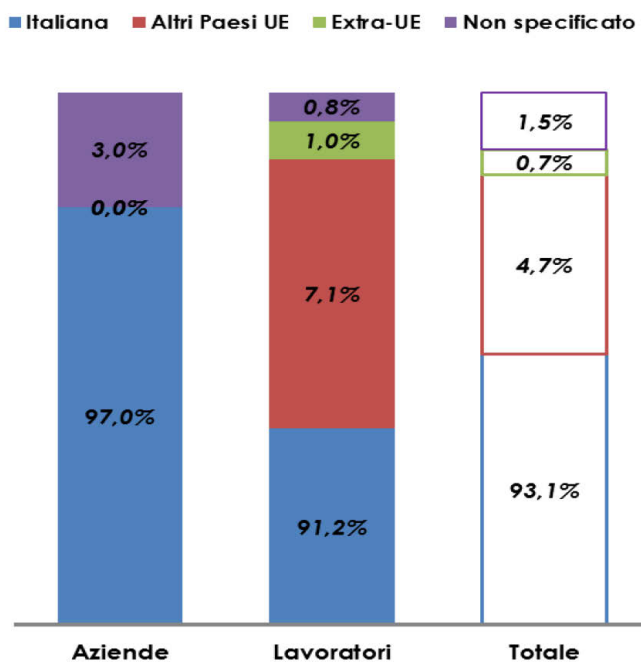
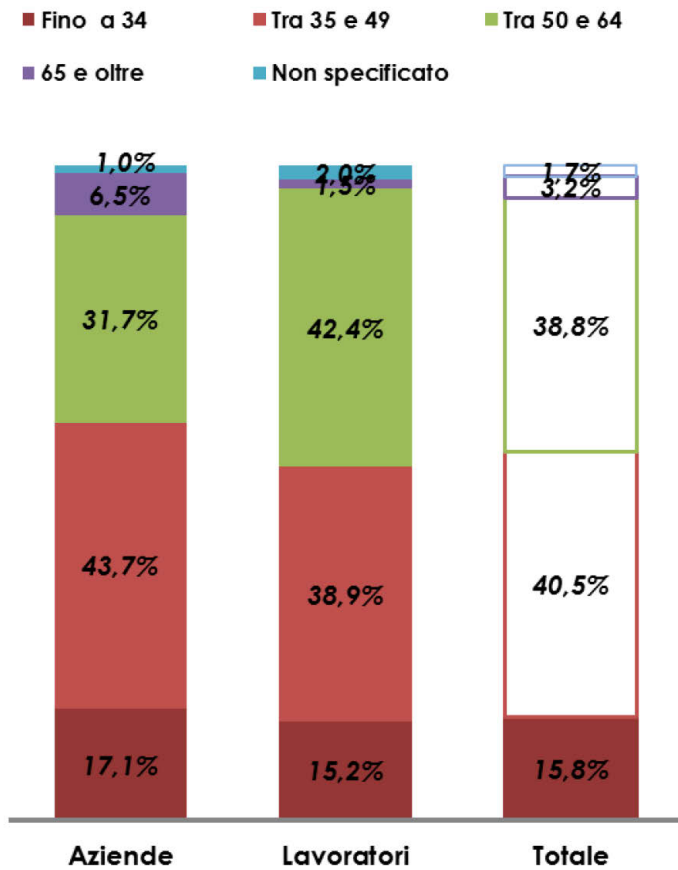
In dettaglio, può essere analizzata la tabella seguente:

Totale	
Sesso	N. questionari
Femmina	226
Maschio	368
Non Specificato	1
Totale	595

Fascia di età	N. questionari
Fino a 34	94
Tra 35 e 49	241
Tra 50 e 64	231
65 e oltre	19
Non specificato	10
Totale	595

Nazionalità	N. questionari
Italiana	554
Altri Paesi UE	28
Extra-UE	4
Non specificato	9
Totale	595

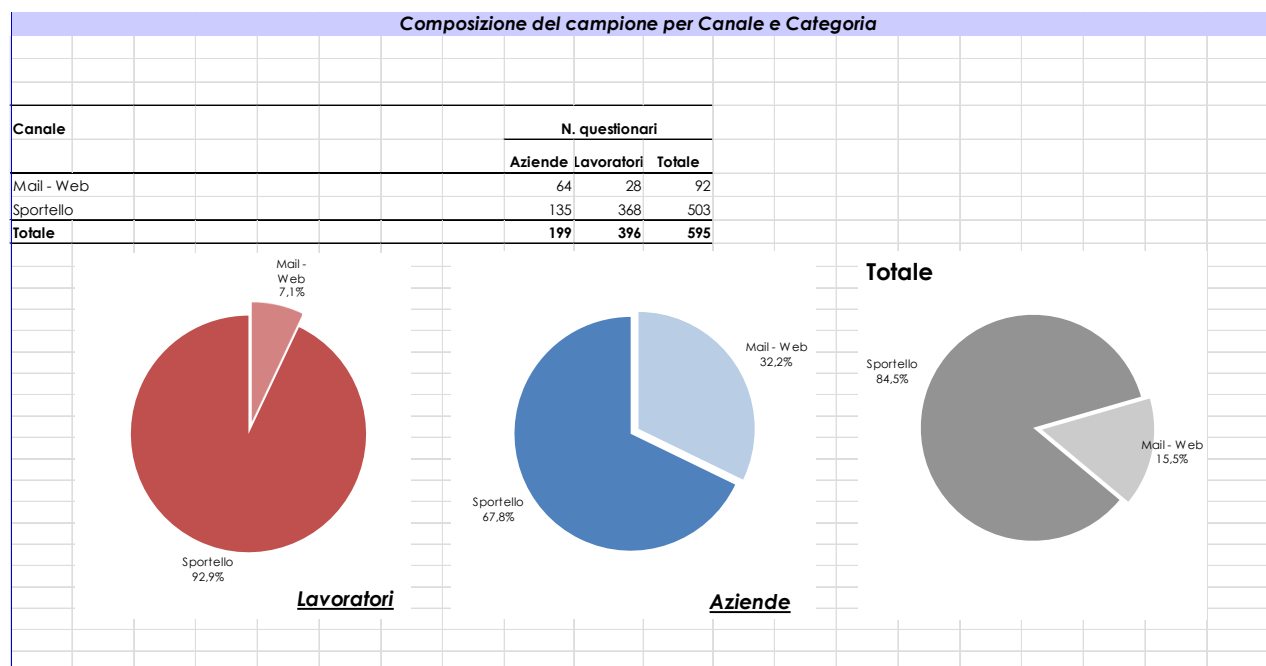




3. SINTESI DEI RISULTATI

In Calabria, durante il periodo di rilevazione, sono stati complessivamente raccolti 595 questionari, di cui 199 nel settore Aziende e 396 nel settore Lavoratori.

Il principale canale di raccolta è stato lo sportello fisico (84,5% dei questionari) presso le Sedi, seguito dal canale mail- web (15,5%). Si riporta, di seguito, la ripartizione per l'anno 2018.



Il giudizio medio complessivo a livello regionale, inteso come media dei giudizi, sui servizi di sede forniti nell'anno 2018 è pari a **3,62**, lievemente in diminuzione al giudizio dell'anno 2017 (3,75%) ed a quello del 2016 (3,73%).

Le tre Sedi interessate hanno raggiunto ottimi risultati, superiori al valore 3. Nella tabella di seguito esposta si evidenziano i risultati delle diverse Sedi della Direzione regionale.

Elaborato Direzione territoriale Catanzaro - Crotona - Anno 2018 (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)							
Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario							
Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,60	724	1,8%	3,3%	25,6%	63,5%	5,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,62	135	3,7%	4,4%	17,8%	74,1%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LA	3,49	44	4,5%	6,8%	20,5%	61,4%	6,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,69	309	0,3%	1,0%	28,2%	69,9%	0,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,53	309	1,3%	1,6%	34,3%	51,8%	11,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,42	308	1,6%	2,6%	44,2%	45,5%	6,2%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,57	1.829	1,6%	2,7%	29,9%	60,3%	5,5%

Elaborato Direzione territoriale Cosenza - Anno 2018 (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)							
Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario							
Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,65	1.357	1,9%	2,6%	22,6%	70,0%	2,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,37	270	3,0%	3,3%	45,6%	44,8%	3,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA S	3,40	89	2,2%	5,6%	34,8%	44,9%	12,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,75	576	0,7%	2,4%	18,2%	78,5%	0,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,74	582	0,7%	1,0%	20,4%	72,2%	5,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,76	576	0,9%	0,9%	19,1%	76,7%	2,4%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,67	3.450	1,4%	2,1%	23,0%	70,3%	3,1%

Elaborato Direzione territoriale Reggio Calabria - Vibo Valentia - Anno 2018 (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)							
Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario							
Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,56	762	0,7%	5,4%	27,6%	57,9%	8,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,57	189	0,0%	5,3%	32,3%	62,4%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA	3,35	62	0,0%	6,5%	50,0%	40,3%	3,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,61	288	0,0%	5,2%	28,5%	66,3%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,53	297	1,3%	3,4%	29,6%	50,8%	14,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,53	288	0,7%	7,3%	29,5%	60,4%	2,1%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,55	1.886	0,6%	5,4%	29,5%	58,3%	6,2%

I singoli indicatori di qualità

I singoli indicatori di qualità registrano tutti, a livello aggregato, valutazioni medie superiori al valore 3.

Si veda in proposito la tabella che segue:

Elaborato di DR-CALABRIA - Anno 2018							
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)							
Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario							
Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere)	3,69	562	0,5%	2,3%	24,7%	71,9%	0,5%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno	3,57	562	1,4%	3,2%	30,6%	61,4%	3,4%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile	3,78	562	0,9%	1,8%	15,7%	81,5%	0,2%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so come farlo	3,55	562	2,1%	3,6%	27,2%	57,8%	9,3%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando	3,47	595	2,7%	6,6%	25,2%	53,6%	11,9%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,62	2.843	1,5%	3,5%	24,7%	65,1%	5,1%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,43	198	3,0%	5,6%	36,4%	53,5%	1,5%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica sono chiari	3,53	198	1,5%	3,0%	35,9%	58,1%	1,5%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie esigenze	3,52	198	2,0%	4,0%	32,8%	59,6%	1,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,49	594	2,2%	4,2%	35,0%	57,1%	1,5%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,40	195	2,1%	6,2%	36,4%	47,2%	8,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA	3,40	195	2,1%	6,2%	36,4%	47,2%	8,2%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole	3,70	391	0,5%	2,3%	23,5%	73,1%	0,5%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,63	391	0,3%	4,9%	26,6%	68,3%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,76	391	0,5%	1,0%	19,9%	78,3%	0,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,70	1.173	0,4%	2,7%	23,4%	73,2%	0,3%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,65	396	1,8%	1,8%	20,2%	58,1%	18,2%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,63	396	0,8%	1,8%	28,5%	61,6%	7,3%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,64	396	0,5%	1,8%	30,3%	64,9%	2,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,64	1.188	1,0%	1,8%	26,3%	61,5%	9,3%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti	3,65	391	0,8%	2,0%	26,9%	66,2%	4,1%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa capire	3,69	391	1,0%	0,8%	25,6%	69,6%	3,1%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente	3,51	390	1,3%	5,9%	32,3%	57,7%	2,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,62	1.172	1,0%	2,9%	28,2%	64,5%	3,3%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,62	7.165	1,3%	3,1%	26,5%	64,6%	4,5%

La valutazione meno favorevole, anche se superiore al 3,00, riguarda il settore prevenzione e sicurezza sul lavoro con un valore pari a 3,40, mentre quello più alto è relativo al servizio di sportello (3,70).

Il giudizio per canale di rilevazione

Osservando i dati per canale di rilevazione si riscontrano valutazioni medie leggermente inferiori al valore obiettivo di riferimento (3). Il giudizio complessivo è pari al 2,85, la media più bassa concerne la prevenzione (2,65).

Si vedano, nel dettaglio, le tabelle che seguono:

Elaborato di DR-CALABRIA - Anno 2018												
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)												
Confronto medie per Canale												
Domanda del questionario					Mail-Web		Sportello		Contact-Center		Totale	
					Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere)					3,03	59	3,77	503	0	0	3,69	562
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno					2,68	59	3,68	503	0	0	3,57	562
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile					3,15	59	3,85	503	0	0	3,78	562
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so come farlo					2,56	59	3,67	503	0	0	3,55	562
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando					2,50	92	3,65	503	0	0	3,47	595
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE					2,77	328	3,73	2.515	0	0	3,62	2.843
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti					2,92	63	3,66	135	0	0	3,43	198
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica sono chiari					3,15	63	3,71	135	0	0	3,53	198
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie esigenze					3,02	63	3,75	135	0	0	3,52	198
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO					3,03	189	3,71	405	0	0	3,49	594
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione					2,65	60	3,71	135	0	0	3,40	195
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA					2,65	60	3,71	135	0	0	3,40	195
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e conforme alle esigenze					2,77	23	3,76	368	0	0	3,70	391
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi					2,83	23	3,68	368	0	0	3,63	391
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy					3,00	23	3,81	368	0	0	3,76	391
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO					2,87	69	3,75	1.104	0	0	3,70	1.173
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti					3,19	28	3,68	368	0	0	3,65	396
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari					2,93	28	3,69	368	0	0	3,63	396
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze					2,89	28	3,70	368	0	0	3,64	396
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE					3,00	84	3,69	1.104	0	0	3,64	1.188
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti					2,64	23	3,72	368	0	0	3,65	391
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa capire					3,00	23	3,73	368	0	0	3,69	391
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente					2,61	23	3,56	367	0	0	3,51	390
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE					2,75	69	3,67	1.103	0	0	3,62	1.172
GIUDIZIO COMPLESSIVO**					2,85	799	3,71	6.366	0	0	3,62	7.165

Il giudizio per Frequenza

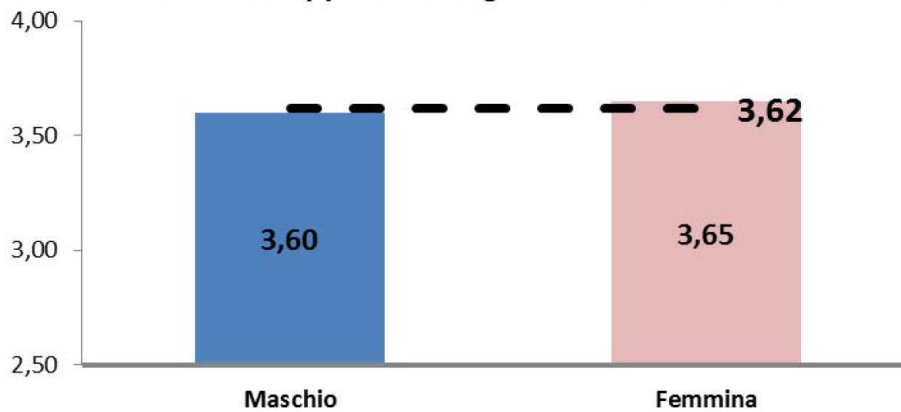
Osservando i dati in funzione della frequenza in sede, si rileva che il giudizio espresso da chi si è recato in sede "da 2 a cinque volte" è il più elevato (3,65), seguito da quello formulato dall'utente che ha frequentato le sedi per la prima volta (3,63).

Per gli approfondimenti di dettaglio, si veda la tabella sotto riportata:

Elaborato di DR-CALABRIA - Anno 2018					
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)					
Confronto medie per frequenza					
Domanda del questionario	Media giudizio per numero di volte in cui l'utente si è presentato				
	Nessuna	E' la prima volta/una volta	Da 2 a 5 volte	Oltre 5 volte	Totale
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere)		3,68	3,73	3,65	3,69
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno		3,56	3,57	3,59	3,57
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile		3,81	3,80	3,72	3,78
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so come farlo		3,57	3,55	3,54	3,55
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando	2,70	3,54	3,53	3,49	3,47
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	2,70	3,64	3,64	3,60	3,62
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	2,84	3,61	3,49	3,45	3,43
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica sono chiari	3,04	3,63	3,59	3,59	3,53
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie esigenze	3,00	3,61	3,58	3,61	3,52
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	2,96	3,62	3,55	3,55	3,49
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	2,57	3,51	3,49	3,54	3,40
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA	2,57	3,51	3,49	3,54	3,40
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole		3,67	3,73	3,71	3,70
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		3,62	3,62	3,64	3,63
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		3,75	3,79	3,75	3,76
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		3,68	3,72	3,70	3,70
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,75	3,59	3,70	3,65	3,65
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,20	3,58	3,68	3,65	3,63
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,40	3,60	3,68	3,64	3,64
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,43	3,59	3,69	3,65	3,64
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti		3,63	3,73	3,58	3,65
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa capire		3,69	3,76	3,61	3,69
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente		3,53	3,56	3,42	3,51
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		3,62	3,68	3,54	3,62
GIUDIZIO COMPLESSIVO**		2,89	3,63	3,65	3,61

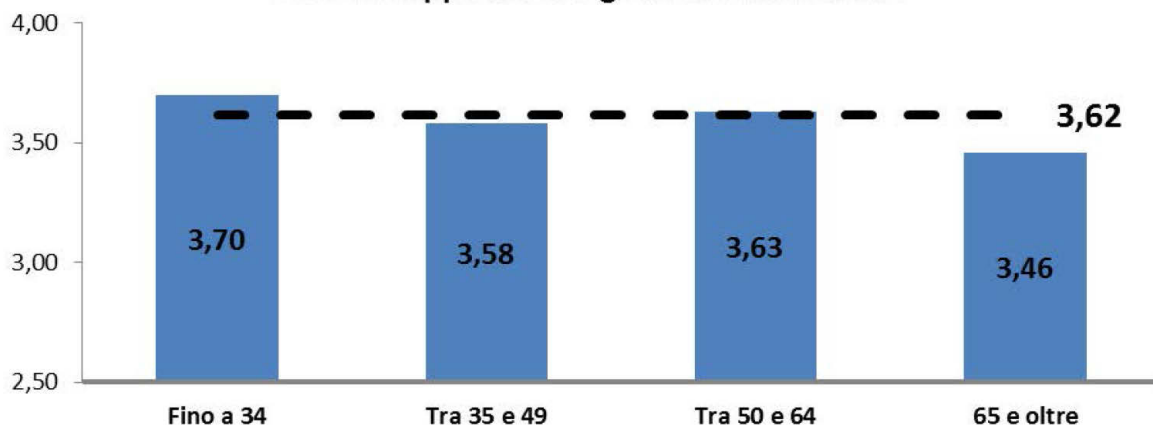
Giudizio medio per sesso

La linea rappresenta il giudizio medio totale



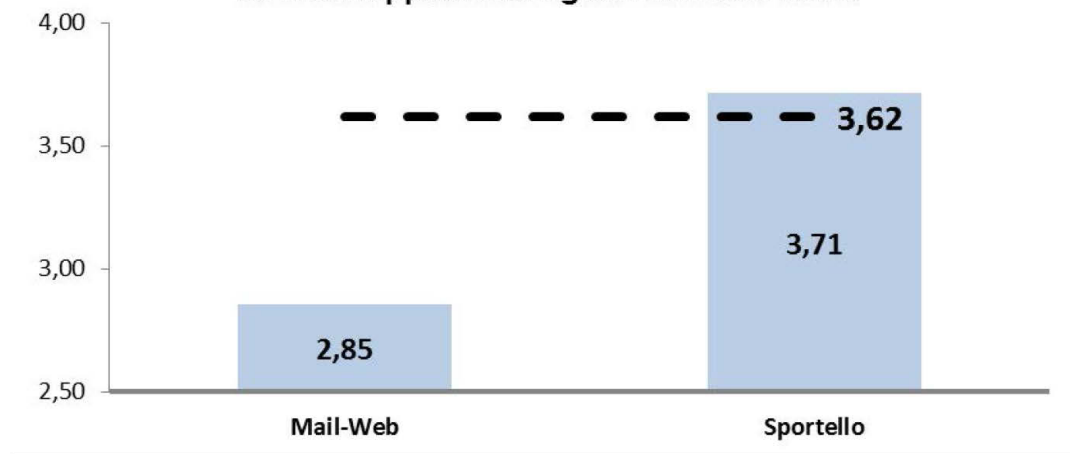
Giudizio medio per classe di età

La linea rappresenta il giudizio medio totale



Giudizio medio per canale

La linea rappresenta il giudizio medio totale



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

Il giudizio complessivo costituisce la sintesi derivante dalla valutazione di singoli elementi del servizio fornito dall'Istituto, che attengono, nello specifico, ad aspetti generali di sede, a servizi forniti alle Aziende (sia con riferimento al rapporto assicurativo che alla prevenzione e sicurezza sul lavoro) nonché a servizi forniti ai Lavoratori, con particolare riguardo alle attività di sportello, alle prestazioni economiche e a quelle sanitarie. Altro indicatore analizzato è costituito dalla percentuale di utenti che non si sono dichiarati pienamente soddisfatti del servizio offerto dall' INAIL:

“per niente d'accordo” (1,3%);

“poco d'accordo” (3,1 %);

“non so” (4,5 %).

4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Per “aspetti generali” si intende l'insieme degli elementi dei servizi che riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia Aziende che Lavoratori.

Il giudizio medio complessivo sui suddetti aspetti è di 3,62, leggermente inferiore al dato registrato dalla regione nel 2017 (3,75).

La percentuale di clienti non soddisfatti “per niente d'accordo” e “poco d'accordo” degli aspetti generali del servizio INAIL, si attesta rispettivamente sull'1,3% e sul 3,1% dei rispondenti, molto inferiore alla soglia di criticità del 15%.

In dettaglio si veda la tabella sotto riportata:

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	3,53	141	3,5%	2,8%	30,5%	62,4%	0,7%	
Consulente del lavoro	3,48	429	1,9%	4,7%	36,8%	55,5%	1,2%	
Incaricato	4,00	9	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	
Fattorino / commesso	3,67	9	0,0%	0,0%	22,2%	44,4%	33,3%	
Altro	2,83	6	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%	0,0%	
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,49	594	2,2%	4,2%	35,0%	57,1%	1,5%	
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	3,62	47	0,0%	6,4%	23,4%	66,0%	4,3%	
Consulente del lavoro	3,31	140	2,9%	6,4%	41,4%	40,0%	9,3%	
Incaricato	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	
Fattorino / commesso	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	
Altro	3,00	2	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,40	195	2,1%	6,2%	36,4%	47,2%	8,2%	

Gli elementi valutati, in relazione agli **aspetti generali del servizio**, sono di seguito riportati.

Domanda TOT 1 - **accessibilità fisica** - e comodità di raggiungere la sede dal punto di vista logistico (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...).

Oggetto di valutazione è l'insieme degli elementi che rendono una sede facilmente accessibile dal punto di vista logistico e strutturale. Il giudizio medio espresso in regione relativamente a tale aspetto è pari a 3,69, leggermente inferiore al 3,75 del 2017. La percentuale di utenti non soddisfatti - "poco d'accordo" - è pari al 2,3% dei rispondenti.

Domanda TOT 2- **Disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti** (opuscoli informativi, manifesti...) – 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 fruizione dei servizi: Carta dei servizi, guide all'assicurazione e alle prestazioni, pubblicazioni periodiche etc. Il giudizio medio su tale aspetto è pari a 3,57 (nel 2017: 3,71). La percentuale di utenti "poco d'accordo" è pari al 3,2% dei rispondenti.

Domanda TOT 3 - **Disponibilità, competenza e professionalità del personale di sede** – Oggetto di valutazione è il personale della sede, l'interfaccia con cui interagisce l'utente, considerando la capacità di fornire un servizio personalizzato che va incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua individualità e specificità.

Il giudizio medio in merito è pari a 3,78 (nel 2017: 3,82). Tale valutazione risulta essere in assoluto la più elevata tra tutti gli indicatori oggetto di analisi. La percentuale di utenti "poco d'accordo", è pari all'1,8% dei rispondenti.

Domanda TOT 4- **Disponibilità di informazioni per presentare i reclami in sede** –Oggetto di valutazione è la capacità della sede di fornire informazioni e gestire efficacemente le contestazioni dell'utenza.

Il giudizio medio su tale aspetto è pari a 3,55, in calo rispetto a quello dell'anno precedente (3,71). La percentuale di utenti poco d'accordo è pari al 3,6% degli intervistati.

Domanda TOT. 5- **Efficienza del servizio di sportello telefonico** –

Oggetto di valutazione sono le comunicazioni telefoniche con l'operatore della sede di riferimento. Infatti, oltre al numero verde del Contact Center Multicanale, ogni sede territoriale mette a disposizione il numero del proprio centralino che, attraverso un operatore o un sistema automatico di gestione chiamate, smista le telefonate in funzione delle richieste dell'utente.

Il giudizio medio su questo aspetto è pari a 3,47 (nel 2017: 3,65). La percentuale di utenti poco d'accordo è pari al 6,6% degli intervistati e le risposte "non so" registra un 11,9%.

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

Per "rapporto assicurativo" si intende l'insieme delle attività finalizzate alla costituzione, gestione e cessazione del rapporto tra datore di lavoro e INAIL.

Il giudizio medio registrato sul totale degli aspetti valutati è pari a 3,49 (nel 2017: 3,66). La percentuale di utenti poco d'accordo è del 4,2% dei rispondenti. La categoria di utenti che ha espresso insoddisfazione rispetto ai servizi resi è quella dei Consulenti del Lavoro (4,7%) .

Le analisi di dettaglio emergono dalla tabella seguente:

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,53	141	3,5%	2,8%	30,5%	62,4%	0,7%
Consulente del lavoro	3,48	429	1,9%	4,7%	36,8%	55,5%	1,2%
Incaricato	4,00	9	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Fattorino / commesso	3,67	9	0,0%	0,0%	22,2%	44,4%	33,3%
Altro	2,83	6	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%	0,0%
Non specificato	0,00	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,49	594	2,2%	4,2%	35,0%	57,1%	1,5%

Il grado di soddisfazione dell'utenza in merito alla gestione del rapporto assicurativo è stato misurato attraverso gli indicatori sotto riportati.

Domanda AZ 6- **Tempi per l'erogazione del servizio**

Oggetto di valutazione sono i tempi che intercorrono tra la richiesta dell'utente e l'erogazione del prodotto/servizio da parte dell'Istituto (emissione certificati assicurazione, variazioni anagrafiche e contributive, cessazioni posizioni assicurative...)

Il giudizio medio su tale aspetto, a livello regionale, risulta pari 3,43 in calo rispetto al 3,71 dell'anno precedente. La percentuale di utenti non soddisfatti è pari al 5,6% degli intervistati.

Domanda AZ 7- **Chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa** – Oggetto di valutazione sono tutte le comunicazioni che l'INAIL invia all'utente per la gestione del proprio rapporto assicurativo.

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a 3,53, dato leggermente in calo rispetto sia al 2017 (3,61). La percentuale di utenti insoddisfatti si attesta sul 3 % degli intervistati.

Domanda AZ 8- **Rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata** – Oggetto di valutazione è l'efficacia del servizio, ossia la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati sia in termini di rispondenza ai bisogni che in termini di esigenze dell'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti.

Il giudizio medio su tale aspetto è pari a 3,52.

Gli utenti non soddisfatti costituiscono il 4%.

PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO (AZIENDE)

Nell'ambito degli obiettivi individuati dall'Istituto per garantire la tutela integrale del lavoratore, particolare rilevanza assume la funzione di prevenzione e sicurezza sul lavoro.

Nello specifico, la dimensione indagata riguarda la trasparenza.

Domanda AZ 10-Disponibilità di informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro –

Oggetto di valutazione è stata la disponibilità di informazioni per partecipare a bandi per incentivi, eventi, indirizzate ai datori di lavoro che rappresentano gli attori principali per promuovere la cultura della prevenzione sui luoghi di lavoro.

Il giudizio, su tale aspetto del servizio INAIL è pari a 3,40, nel 2017 il valore era pari al 3,52. L'utenza che si è dichiarata non pienamente soddisfatta del servizio risulta pari al 6,2% dei rispondenti. La tabella di dettaglio viene di seguito riportata:

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	3,62	47	0,0%	6,4%	23,4%	66,0%	4,3%	
Consulente del lavoro	3,31	140	2,9%	6,4%	41,4%	40,0%	9,3%	
Incaricato	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	
Fattorino / commesso	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	
Altro	3,00	2	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	
Non specificato	0,00	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,40	195	2,1%	6,2%	36,4%	47,2%	8,2%	

Come per il rapporto assicurativo, la categoria di utenza più insoddisfatta è stata quella dei consulenti del lavoro, con una percentuale del 6,4.

4.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – I SERVIZI DI SPORTELLO (LAVORATORI).

Il servizio di sportello rappresenta il tradizionale canale di front office con l'Istituto dedicato all'utenza Lavoratori.

In linea generale, le valutazioni ottenute sono positive, con una media dei giudizi pari a 3,70, nell'anno 2017 era di 3,76. La percentuale di utenti poco d'accordo è pari al 2,7%.

Per le analisi di dettaglio, si veda la tabella seguente:

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		3,71	816	0,5%	2,0%	24,0%	73,3%	0,2%	
Affetto da M.P.		3,66	105	0,0%	6,7%	21,0%	72,4%	0,0%	
Titolare di Rendita		3,67	147	0,0%	4,1%	25,2%	70,7%	0,0%	
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendi		3,62	21	0,0%	0,0%	38,1%	61,9%	0,0%	
Patronato		3,93	45	0,0%	0,0%	6,7%	91,1%	2,2%	
Altro		3,58	36	2,8%	8,3%	16,7%	72,2%	0,0%	
Non specificata		3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI¹		3,70	1.173	0,4%	2,7%	23,4%	73,2%	0,3%	

Domanda LAV 6 - 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, elimina code, gestione per appuntamenti.

Il giudizio medio espresso a livello regionale è pari a 3,70, nel 2017 era pari al 3,81. La percentuale di utenti che non hanno particolarmente gradito tale servizio, è pari al 2,3% degli intervistati.

Domanda- LAV 7- I tempi di attesa per poter ottenere un colloquio con l'addetto allo sportello -

Oggetto di valutazione è la tempestività, ossia il tempo di attesa per ottenere il colloquio con il funzionario addetto allo sportello. Si è registrato un giudizio medio pari a 3,63 risultato in calo rispetto a quello ottenuto nel 2017 (3,78). L'utenza non particolarmente soddisfatta risulta pari al 4,9% degli intervistati.

- Domanda LAV 8-La garanzia della tutela della privacy allo sportello

Oggetto di valutazione è la capacità del servizio di sportello di garantire la privacy dell'utente durante il colloquio con il funzionario. La valutazione ottenuta è pari a 3,76, dato in calo rispetto all'anno 2016 (3,85). La percentuale di utenti insoddisfatti risulta pari al 1,0%.

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

La valutazione complessiva delle prestazioni economiche, in regione, ha raggiunto il 3,64, in calo rispetto alla media dei giudizi espressi nel 2017 (3,76). Gli utenti che hanno manifestato insoddisfazione rispetto a tale servizio è pari all'1,8%

Si veda, nel dettaglio, la tabella seguente:

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,63	822	0,9%	2,2%	26,3%	59,6%	11,1%
Affetto da M.P.	3,66	105	0,0%	1,0%	28,6%	60,0%	10,5%
Titolare di Rendita	3,71	147	0,0%	0,7%	27,9%	70,7%	0,7%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendi	3,44	21	0,0%	0,0%	47,6%	38,1%	14,3%
Patronato	3,98	45	0,0%	0,0%	2,2%	95,6%	2,2%
Altro	3,24	45	11,1%	2,2%	31,1%	46,7%	8,9%
Non specificata	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,64	1.188	1,0%	1,8%	26,3%	61,5%	9,3%

Analisi dei risultati.

L' Infortunato / Affetto da MP sono state le categorie di utenti che hanno espresso maggiore insoddisfazione.

In relazione alle prestazioni economiche fornite dall'Istituto, sono stati valutati gli aspetti sotto riportati.

Domanda LAV 9- **Il tempo di erogazione del servizio** – Oggetto di valutazione è il tempo che intercorre tra la richiesta di una prestazione economica e l'erogazione della stessa. Il giudizio medio registrato in Calabria è pari a 3,65, nel 2017 era di 3,76. Gli utenti poco d'accordo risultano essere pari all'1,8%.

Domanda LAV 10-**La chiarezza delle informazioni relative alla propria pratica (provvedimenti)** –

Oggetto di valutazione sono tutte le comunicazioni inviate al lavoratore per la gestione della pratica di infortunio o di malattia professionale. Le comunicazioni devono garantire l'esaustività, l'omogeneità e la comprensibilità. Il giudizio medio relativamente a tale aspetto risulta pari a 3,63 (2017: 3,73).

La percentuale di utenti non pienamente soddisfatti è pari all'1,8% dei rispondenti.

Domanda LAV 11-**La rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata.** Al pari del "rapporto assicurativo" per le Aziende, oggetto di valutazione è la rispondenza delle prestazioni economiche alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti. Il dato calabrese risulta pari a 3,64, dato leggermente in calo rispetto all'anno precedente (3,78). La percentuale di utenti poco d'accordo è pari all'1,8%.

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.

Nel 2018 il giudizio medio espresso a livello regionale è pari a 3,62 (nel 2017: 3,78). Gli utenti poco d'accordo risultano essere pari al 2,9%.

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	3,60	815	0,9%	3,1%	30,6%	64,0%	1,5%		
Affetto da M.P.	3,80	105	0,0%	1,0%	16,2%	74,3%	8,6%		
Titolare di Rendita	3,66	147	0,7%	3,4%	25,2%	70,7%	0,0%		
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendi	3,67	21	0,0%	0,0%	28,6%	57,1%	14,3%		
Patronato	3,65	45	0,0%	0,0%	31,1%	57,8%	11,1%		
Altro	3,04	36	11,1%	8,3%	19,4%	33,3%	27,8%		
Non specificata	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI¹	3,62	1.172	1,0%	2,9%	28,2%	64,5%	3,3%		

Gli elementi valutati, in relazione alle prestazioni sanitarie, sono di seguito elencati.

LAV 12- **L' idoneità degli ambulatori per le visite mediche** –

Oggetto di valutazione è la capacità della sede di garantire all'utente sottoposto a visita medica un ambiente accogliente, confortevole e idoneo a garantire la riservatezza. Nel 2018 il giudizio medio rilevato in regione è pari a 3,65, in leggero miglioramento rispetto all'anno precedente (3,57).

L'utenza dichiaratasi non pienamente soddisfatta in relazione a tale aspetto è pari al 2,0% degli intervistati.

LAV 13 - **La disponibilità e cortesia del personale sanitario** –

Oggetto di valutazione è la disponibilità del personale sanitario, inteso sia come personale infermieristico sia come medici e/o professionisti che collaborano o effettuano le visite e gli esami medici di pertinenza. Per disponibilità si intende il modo di relazionarsi con l'utente, la capacità di essere comprensivi, cortesi, "empatici" rispetto al soggetto con il quale si sta interagendo.

Su tale aspetto, la regione evidenzia un giudizio medio pari a 3,69, dato leggermente in calo rispetto a quello dell'anno precedente (3,78). La percentuale di insoddisfazione rispetto a tale aspetto è pari allo 0,8% del campione.

– LAV 14- **L'organizzazione delle visite mediche** (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite...) Lo sportello sanitario risulta uno degli aspetti cui l'utenza, da sempre, è più sensibile.

Il giudizio medio degli utenti calabresi è pari a 3,51 (superiore a quello dell'anno precedente pari a 3,35). La percentuale di utenti non soddisfatti è pari 5,9%.

5. RISULTATI RELATIVI AI singoli aspetti/servizi a livello DI SEDE

Tutte le sedi calabresi, per l'anno 2018, hanno riportato un giudizio complessivo favorevole sul servizio INAIL. Tutte le sedi registrano valori superiori a quello atteso (3).

In analogia con le analisi in ambito regionale, anche per le strutture territoriali ciascun aspetto specifico è stato scomposto in diversi indicatori sottoposti a giudizio da parte dell'utenza intervistata. Si sottolinea, in generale, una valutazione positiva da parte dell'utenza, ad eccezione di alcuni aspetti che vengono di seguito riportati.

Tutti gli indicatori oggetto di rilevazione hanno ottenuto una valutazione positiva rispetto al valore obiettivo (3).

Per quanto riguarda la percentuale di utenti che non si è dichiarata particolarmente soddisfatta, si segnala che non ci sono percentuali superiori alla soglia di criticità pari al 15%.

Elaborato Direzione territoriale Catanzaro - Crotona - Anno 2018 (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)								
Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario								
Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,58	144	0,7%	2,1%	36,1%	61,1%	0,0%	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc...)	3,51	144	1,4%	2,1%	38,9%	54,2%	3,5%	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,81	144	1,4%	0,7%	13,2%	84,7%	0,0%	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,55	144	2,8%	4,9%	21,5%	58,3%	12,5%	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,54	148	2,7%	6,8%	18,2%	59,5%	12,8%	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,60	724	1,8%	3,3%	25,6%	63,5%	5,8%	
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,64	45	4,4%	4,4%	13,3%	77,8%	0,0%	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,67	45	2,2%	4,4%	17,8%	75,6%	0,0%	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,56	45	4,4%	4,4%	22,2%	68,9%	0,0%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,62	135	3,7%	4,4%	17,8%	74,1%	0,0%	
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,49	44	4,5%	6,8%	20,5%	61,4%	6,8%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,49	44	4,5%	6,8%	20,5%	61,4%	6,8%	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, orari, ecc...)	3,64	103	0,0%	1,0%	34,0%	64,1%	1,0%	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,61	103	0,0%	1,9%	35,0%	63,1%	0,0%	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,81	103	1,0%	0,0%	15,5%	82,5%	1,0%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,69	309	0,3%	1,0%	28,2%	69,9%	0,6%	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,46	103	2,9%	2,9%	28,2%	45,6%	20,4%	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,61	103	0,0%	1,0%	33,0%	56,3%	9,7%	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,52	103	1,0%	1,0%	41,7%	53,4%	2,9%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,53	309	1,3%	1,6%	34,3%	51,8%	11,0%	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,42	103	1,0%	4,9%	40,8%	45,6%	7,8%	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,49	103	1,9%	1,0%	39,8%	51,5%	5,8%	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, ecc...)	3,35	102	2,0%	2,0%	52,0%	39,2%	4,9%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,42	308	1,6%	2,6%	44,2%	45,5%	6,2%	
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,57	1.829	1,6%	2,7%	29,9%	60,3%	5,5%	

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

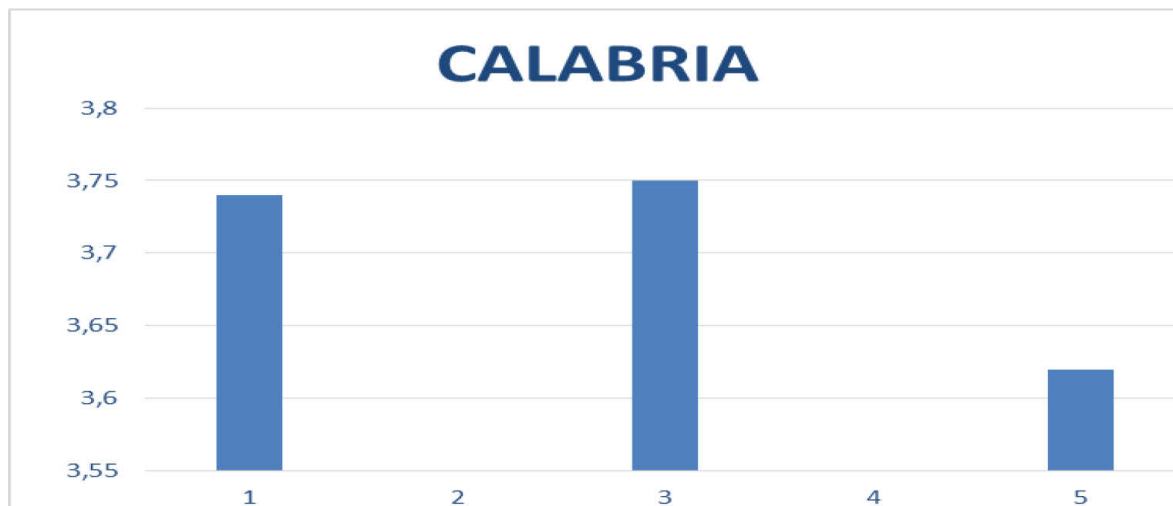
(**) Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti

Elaborato Direzione territoriale Cosenza - Anno 2018 (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)								
Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario								
Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,77	268	0,4%	2,2%	16,8%	79,5%	1,1%	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,65	268	1,9%	3,0%	22,4%	70,1%	2,6%	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,79	268	1,1%	0,7%	16,0%	82,1%	0,0%	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,60	268	2,2%	2,2%	27,6%	64,2%	3,7%	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,46	285	3,9%	4,6%	29,8%	55,1%	6,7%	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,65	1.357	1,9%	2,6%	22,6%	70,0%	2,9%	
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,22	90	4,4%	4,4%	53,3%	34,4%	3,3%	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,41	90	2,2%	2,2%	45,6%	46,7%	3,3%	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,47	90	2,2%	3,3%	37,8%	53,3%	3,3%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,37	270	3,0%	3,3%	45,6%	44,8%	3,3%	
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative e di prevenzione e sicurezza	3,40	89	2,2%	5,6%	34,8%	44,9%	12,4%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,40	89	2,2%	5,6%	34,8%	44,9%	12,4%	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, moduli, ecc.)	3,74	192	1,0%	3,6%	15,1%	79,7%	0,5%	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,71	192	0,5%	3,1%	21,4%	75,0%	0,0%	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,79	192	0,5%	0,5%	18,2%	80,7%	0,0%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,75	576	0,7%	2,4%	18,2%	78,5%	0,2%	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,77	194	0,5%	0,5%	18,0%	70,6%	10,3%	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,73	194	1,0%	1,0%	20,6%	72,7%	4,6%	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,72	194	0,5%	1,5%	22,7%	73,2%	2,1%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,74	582	0,7%	1,0%	20,4%	72,2%	5,7%	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,76	192	1,0%	0,5%	19,3%	76,6%	2,6%	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,76	192	1,0%	0,5%	19,3%	76,6%	2,6%	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione)	3,76	192	0,5%	1,6%	18,8%	77,1%	2,1%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,76	576	0,9%	0,9%	19,1%	76,7%	2,4%	
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,67	3.450	1,4%	2,1%	23,0%	70,3%	3,1%	

**Elaborato Direzione territoriale Reggio Calabria - Vibo Valentia - Anno 2018
(escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)**

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnalifica, assenza di barriere architettoniche...)	3,65	150	0,7%	2,7%	28,0%	68,7%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc...)	3,49	150	0,7%	4,7%	37,3%	52,7%	4,7%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente, cortese	3,73	150	0,0%	4,7%	17,3%	77,3%	0,7%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,46	150	1,3%	4,7%	32,0%	46,0%	16,0%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,43	162	0,6%	9,9%	23,5%	45,7%	20,4%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,56	762	0,7%	5,4%	27,6%	57,9%	8,5%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,56	63	0,0%	7,9%	28,6%	63,5%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,59	63	0,0%	3,2%	34,9%	61,9%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,57	63	0,0%	4,8%	33,3%	61,9%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,57	189	0,0%	5,3%	32,3%	62,4%	0,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,35	62	0,0%	6,5%	50,0%	40,3%	3,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,35	62	0,0%	6,5%	50,0%	40,3%	3,2%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, moduli, ecc...)	3,69	96	0,0%	1,0%	29,2%	69,8%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,49	96	0,0%	11,5%	28,1%	60,4%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,66	96	0,0%	3,1%	28,1%	68,8%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,61	288	0,0%	5,2%	28,5%	66,3%	0,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,54	99	3,0%	3,0%	16,2%	46,5%	31,3%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,44	99	1,0%	4,0%	39,4%	45,5%	10,1%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,59	99	0,0%	3,0%	33,3%	60,6%	3,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,53	297	1,3%	3,4%	29,6%	50,8%	14,8%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,68	96	0,0%	2,1%	27,1%	67,7%	3,1%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,75	96	0,0%	1,0%	22,9%	75,0%	1,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione, ecc...)	3,16	96	2,1%	18,8%	38,5%	38,5%	2,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,53	288	0,7%	7,3%	29,5%	60,4%	2,1%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,55	1.886	0,6%	5,4%	29,5%	58,3%	6,2%



CONCLUSIONE

Anche per il 2018 i risultati registrati nell'indagine di Customer Satisfaction possono essere considerati soddisfacenti, la valutazione media complessiva espressa dagli utenti Inail in 595 questionari, è di 3,62 giudizi favorevoli su una scala di misura da 1 a 4. L'indagine ha riguardato tutti i servizi che l'Istituto eroga all'utenza.

La rilevazione del 2018 che si è svolta contestualmente su tutto il territorio nazionale, dall'8 al 19 ottobre, con la possibilità di una proroga fino a due settimane, a seconda della partecipazione.

I risultati confermano a livello regionale la capacità delle Sedi di mantenere, anno dopo anno e soprattutto su particolari aspetti, una più che adeguata qualità del servizio, nonostante i rilevanti cambiamenti in corso nella Pubblica Amministrazione.

Questo risultato è stato possibile anche perché l'INAIL ha scelto di passare ad una cultura sistematica della valutazione e ad una modalità organizzativa stabile di ascolto e di considerazione dell'utenza.

Trasformando l'ascolto in una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata, si è riusciti nell'obiettivo primario per una Pubblica Amministrazione: accrescere la fiducia dell'utente, fattore che genera comportamenti virtuosi in termini di partecipazione, sostegno e coinvolgimento.

Tra i punti di forza della regione, si evidenzia la cortesia, competenza e professionalità del personale amministrativo, seguita dalla tempestività nella gestione delle pratiche del settore Aziende e l'idoneità degli ambulatori per le visite mediche.

	GIUDIZIO COMPLESSIVO		GIUDIZIO COMPLESSIVO		GIUDIZIO COMPLESSIVO
	2016		2017		2018
DR CALABRIA	3,74		3,75		3,62
CATANZARO - CROTONE	3,85		3,82		3,57
COSENZA	3,68		3,84		3,67
REGGIO CALABRIA-VIBO	3,68		3,57		3,55

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

La domanda finale del questionario è stata formulata con risposta aperta - vale a dire a testo libero - in modo da dare la possibilità all'utente di formulare proposte rispetto a eventuali carenze riscontrate sui servizi INAIL.

La domanda è stata la seguente: "Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, Le chiediamo di segnalarci se e che cosa, secondo Lei, bisogna migliorare nei servizi erogati dall'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.

Nella maggior parte delle risposte aperte sono evidenziati suggerimenti, i commenti di soddisfazione o dichiarazioni sul fatto che non ci sia nulla da segnalare. I suggerimenti riguardano, per alcuni aspetti, problematiche che possono trovare soluzione solo a livello centrale, come la funzionalità del sito internet e dei servizi on line o la necessità di fornire informazioni più approfondite attraverso il Contact Center. Per altri aspetti, le segnalazioni sono limitate e circoscritte a livello locale, quindi le proposte di miglioramento presuppongono interventi demandati alle Strutture territoriali. Tra di esse, le richieste più significative si riferiscono al miglioramento del servizio telefonico.

I dati raccolti attraverso la rilevazione consentono di effettuare un'ulteriore considerazione. Dalle risposte ottenute emerge come anche l'utenza più evoluta preferisca spesso la relazione interpersonale, per cui, alla luce della multicanalità che la P.A. è tenuta a garantire, non è ipotizzabile in tempi brevi una massiccia sostituzione dello sportello fisico con gli sportelli virtuali neanche nel settore Aziende, sebbene in questo caso l'implementazione dei servizi virtuali può fin da subito tradursi in minori accessi agli sportelli fisici di erogazione dei servizi, con risvolti positivi dal punto di vista dell'efficienza, efficacia ed economicità della gestione.

È da sottolineare che le Sedi INAIL si mostrano da sempre attente alla qualità dei servizi forniti all'utenza e presentano una gestione dinamica sia del front office che del back office, adeguandosi costantemente alle nuove esigenze dei destinatari dei servizi INAIL, alle novità normative e ai nuovi obiettivi dell'Istituto.

D'altra parte, l'incessante sforzo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione italiana considera proprio il coinvolgimento dei cittadini un elemento strategico per il successo e il consolidamento delle riforme.

Referenti Customer Satisfaction:

dr.ssa Rossella Chiarello

dr.ssa Daniela Scozzafava