

**INAIL**

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

ANNO 2021

DIREZIONE REGIONALE CALABRIA  
Ufficio PO-AS

**INAIL**

## Indice del documento

1.	INTRODUZIONE .....	
1.1.	PRESENTAZIONE .....	
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 .....	
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE.....	
5.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE .....	
6.	CONCLUSIONE	
7.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	

## 1. INTRODUZIONE

L'Inail, nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità dei servizi resi, nel corso degli anni ha potenziato costantemente le proprie capacità di ascolto dei bisogni e di valutazione della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese. Lo scopo della presente indagine di Customer Satisfaction è, pertanto, di favorire la partecipazione degli utenti esterni al processo di misurazione della performance dell'Istituto, così come previsto dall'art. 19 bis, c. 3 del d.lgs. n. 150/2009 e s.m.i.. In effetti, le rilevazioni di Customer Satisfaction costituiscono la principale fonte di misurazione della qualità percepita dall'utente, in relazione ai servizi fruiti, e consente all'Inail di adottare, una volta elaborati, analizzati e valutati i feedback, le azioni di miglioramento dei servizi risultate necessarie. Proseguendo nel solco dell'esperienza maturata nell'anno precedente, si è deciso anche per lo scorso anno di effettuare l'indagine di Customer Satisfaction esterna in via esclusiva attraverso il canale di somministrazione online. Il persistere dell'emergenza epidemiologica prodotta dal Covid-19 ha modificato inevitabilmente le modalità di approccio con l'utenza esterna, ma ha pure impattato sulla modalità lavorativa utilizzata dal personale interno all'ente, consentendo la coesistenza del lavoro agile. L'esperienza precedentemente maturata, però, ha dato i suoi frutti, registrando, in via generale, per tutte le sedi della Calabria un miglioramento, più o meno netto, della qualità dei servizi resi, con conseguente crescita del livello di soddisfazione dell'utenza esterna. Durante il periodo di rilevazione, che va dall'1 luglio dell'anno precedente fino al 30 giugno dell'anno di rilevazione, gli utenti che hanno fruito direttamente di servizi di Sede (sportello, servizi dell'area sanitaria, servizi di certificazione e verifica) e/o digitali sono stati invitati a compilare un questionario. L'invito è stato rivolto, tramite e-mail oppure SMS, per mezzo di un messaggio corredato del link per l'accesso e la compilazione del questionario. Lo scorso anno, allo scopo di rendere ancora più precisi i risultati della ricerca, è cambiata la scala di valori utilizzata per la rilevazione, con l'introduzione del valore neutro = 3 nella scala (che, quindi, passa da 4 a 5 valori Likert). Pertanto, nel 2021 i giudizi sono stati espressi in una scala di valori che va da 1 a 5.

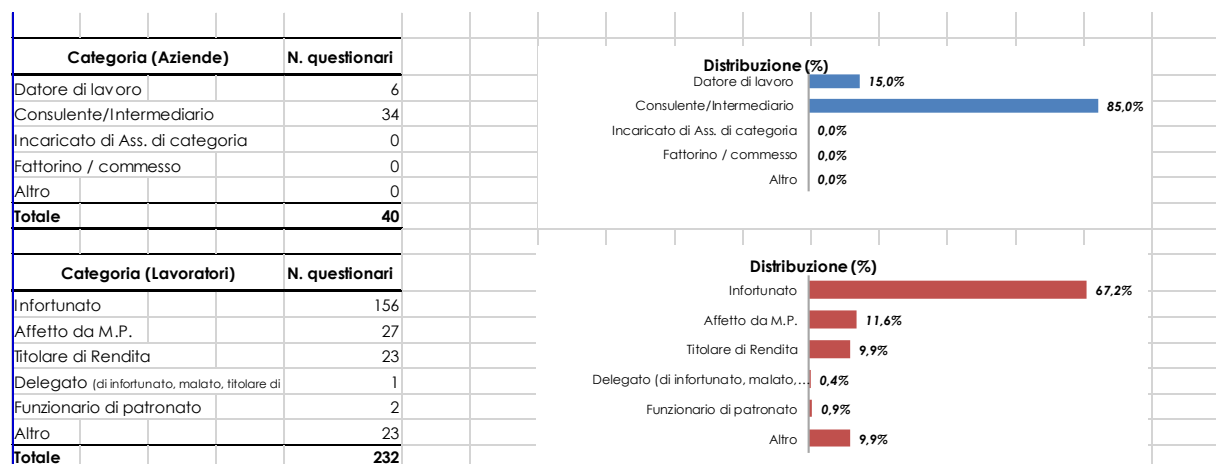
## 2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

L'indagine di Customer Satisfaction esterna ha registrato, a livello regionale, la partecipazione di n. 272 utenti, distinti tra "Lavoratori" e "Aziende", con una crescita del numero dei giudizi espressi rispetto all'anno precedente pari al 43,91%.

La categoria dei "Lavoratori" è passata dai 168 utenti del 2020 ai 232 utenti intervistati lo scorso anno, mentre gli utenti che hanno compilato il questionario per la categoria delle "Aziende" sono quasi raddoppiati, passando da 21 utenti a 40.

### Composizione del campione per Categoria

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 67,2% dell'utenza Lavoratori che ha risposto ai questionari e, in genere, sono utenti che variano ciclicamente di anno in anno. Nella casistica degli infortuni lavorativi degli ultimi anni hanno assunto un peso rilevante i casi di infortunio sul lavoro da Covid-19. Nel 2021 si sono registrati in Calabria 697 casi di contagi professionali da Covid-19, mentre nel 2020 sono stati 887. A tal riguardo, si precisa che, dai dati statistici, risulta che il picco dei contagi professionali si è verificato

a novembre 2020. Il numero di questionari compilati dagli infortunati lo scorso anno conferma pressoché il dato dell'anno precedente, con un incremento minimo del 9,859%: si è passati dai 142 questionari compilati nel 2020 ai 156 del 2021.

Gli affetti da M.P. – l'11,6% 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, che rappresentano il 9,9% degli intervistati, 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 – lo 0,6% dei rispondenti Lavoratori – pur rappresentando gli interessi di utenti che possono variare, di anno in anno, a seconda delle deleghe ricevute, sono costituiti di solito dagli stessi funzionari, che, in considerazione del loro ruolo, hanno un rapporto prolungato nel tempo con le Sedi INAIL. In effetti, gli Istituti di Patronato, nell'esercizio del ruolo loro attribuito dalla normativa vigente, perseguono l'obiettivo di garantire un'effettiva tutela dei diritti dei propri utenti. Quest'attività richiede la continua collaborazione e il raccordo diretto con il nostro Istituto.

Con riferimento alla professione degli utenti "Lavoratori", il campione risulta costituito in misura prevalente dalla categoria "Operaio/Manovale" (30,1%), seguita in pari misura dalle due categorie "Dirigente/Quadro/Impiegato" e "Altro" (24,3% degli intervistati). Quest'ultima categoria comprende tutti coloro che non si sono riconosciuti in nessuna delle professioni individuate. Seguono, poi, la categoria dell'Artigiano (7,3%), dell'Insegnante (5,8%), del Pensionato (4,4%) e, infine, dell'Agricoltore (3,4%).

Per i dati di dettaglio, si veda la tabella di seguito riportata:

Professione (Lavoratori) (*)	N. questionari
Agricoltore	7
Artigiano	15
Dirigente / Quadro / Impiegato	50
Insegnante	12
Operaio / Manovale	62
Marittimo	1
Pensionato	9
Casalinga	0
Altro	50
<b>Totale</b>	<b>206</b>
<b>Totale complessivo utenza</b>	<b>272</b>

Professione	Percentuale
Agricoltore	3,4%
Artigiano	7,3%
Dirigente / Quadro / Impiegato	24,3%
Insegnante	5,8%
Operaio / Manovale	30,1%
Marittimo	0,5%
Pensionato	4,4%
Casalinga	0,0%
Altro	24,3%

Riguardo l'utenza Aziende, il campione è risultato composto, in prevalenza, dalla categoria del Terziario (77,5%), rappresentato da: servizi/consulenza, commercio, turismo. I grafici seguenti forniscono una lettura complessiva della composizione campionaria:

Settore di attività (Aziende)	N. questionari
Agricoltura	2
Artigianato	5
Industria (manifatturiera, costruzioni...)	1
Terziario (servizi/consulenza, commercio, turi...)	31
Altro (Pubblica Amministrazione, terzo settore...)	1
<b>Totale</b>	<b>40</b>

Settore di attività	Percentuale
Agricoltura	5,0%
Artigianato	12,5%
Industria (manifatturiera, costruzioni...)	2,5%
Terziario (servizi/consulenza, commercio, turismo)	77,5%
Altro (Pubblica Amministrazione, terzo settore)	2,5%

Categoria (Aziende)	N. questionari
Datore di lavoro	6
Consulente/Intermediario	34
Incaricato di Ass. di categoria	0
Fattorino / commesso	0
Altro	0
<b>Totale</b>	<b>40</b>

Categoria	Percentuale
Datore di lavoro	15,0%
Consulente/Intermediario	85,0%
Incaricato di Ass. di categoria	0,0%
Fattorino / commesso	0,0%
Altro	0,0%

I dati forniti dai predetti grafici rispecchiano 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 (15%) 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. In Calabria, i datori di lavoro sono costituiti, in prevalenza, da piccoli artigiani/commercianti, che gestiscono direttamente il rapporto assicurativo con l'Istituto, oppure da personale dipendente di grandi ditte, delegato alla gestione delle pratiche INAIL.

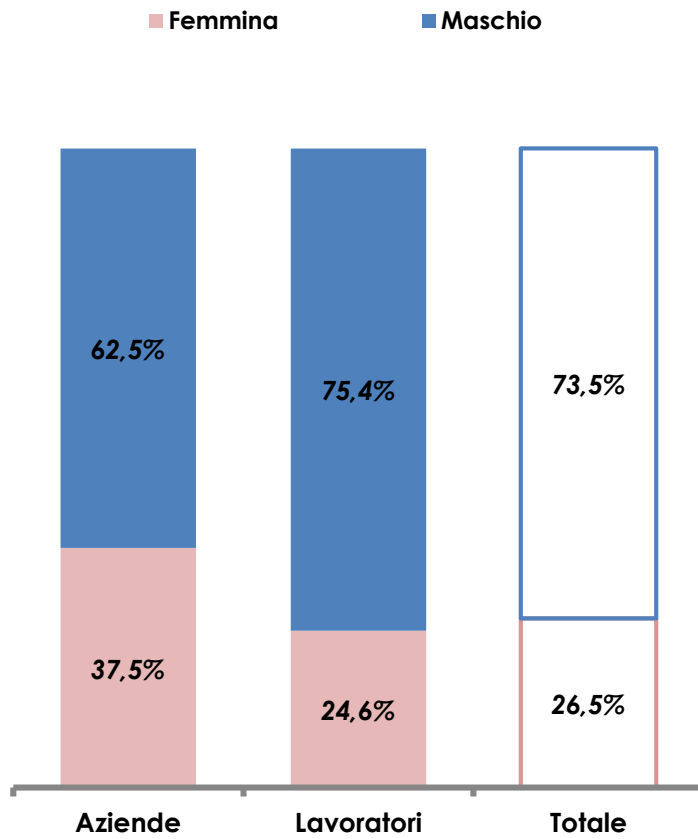
In base **alle caratteristiche anagrafiche dell'utenza** intervistata, il campione è caratterizzato da una prevalenza di genere maschile sia per la tipologia Aziende (62,5%) sia per quella Lavoratori (75,43%). Si registra una preminenza della classe di età compresa tra i 35 ed i 49 anni per la tipologia Aziende (45,0%), seguita da quella di età compresa tra i 50 ed i 64 anni (40%). Invece, per la tipologia Lavoratori prevale la percentuale della classe di età compresa tra i 50 e i 64 anni (47,0%), seguita da quella di età compresa tra i 35 ed i 49 anni (38,4%). Analizzando il dato sulla cittadinanza degli intervistati emerge, ancora, una netta predominanza della cittadinanza italiana (98,5%). Quest'ultimo dato, posto in confronto con quello dell'anno precedente (99,5%), evidenzia un lievissimo incremento della partecipazione all'indagine dei soggetti lavoratori appartenenti ad altri Paesi UE.

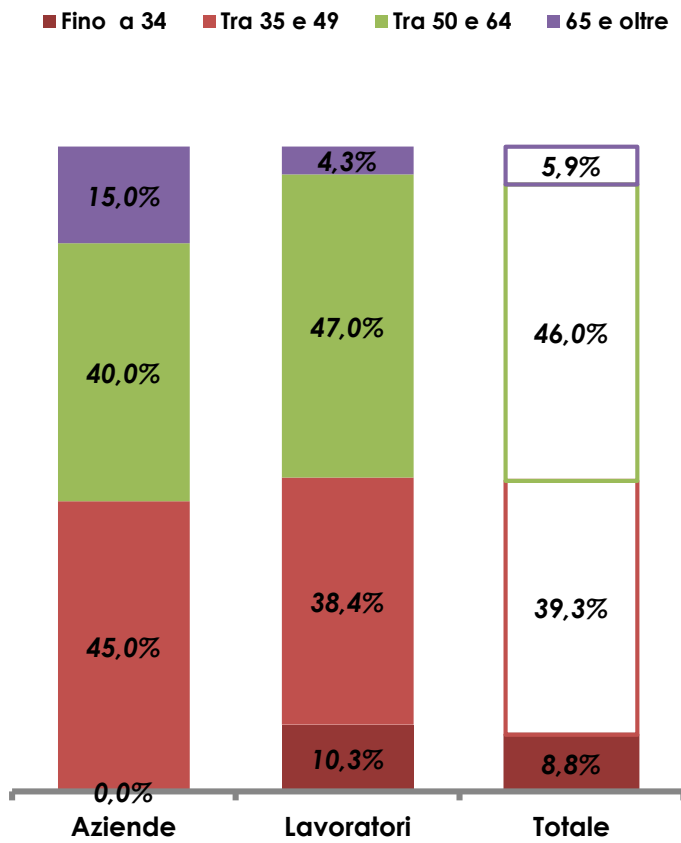
In dettaglio, possono essere analizzate la tabella seguente e i grafici di seguito riportati:

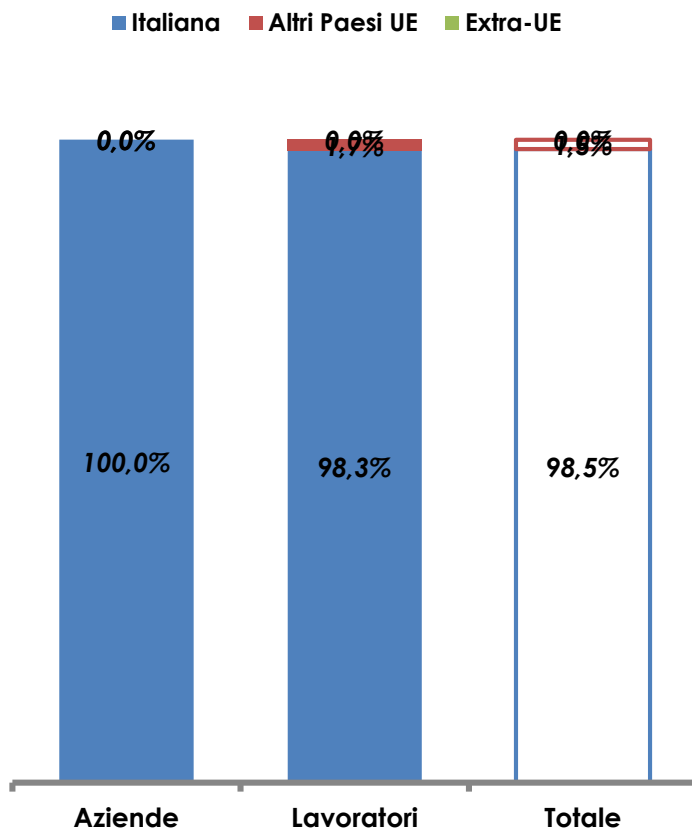
<b>Totale</b>		
<b>Sesso</b>		<b>N. questionari</b>
Femmina		72
Maschio		200
<b>Totale</b>		<b>272</b>
<b>Fascia di età</b>		
		<b>N. questionari</b>
Fino a 34		24
Tra 35 e 49		107
Tra 50 e 64		125
65 e oltre		16
<b>Totale</b>		<b>272</b>
<b>Nazionalità</b>		
		<b>N. questionari</b>
Italiana		268
Altri Paesi UE		4
Extra-UE		0
<b>Totale</b>		<b>272</b>



## Composizione del campione per Sesso, Età e Nazionalità





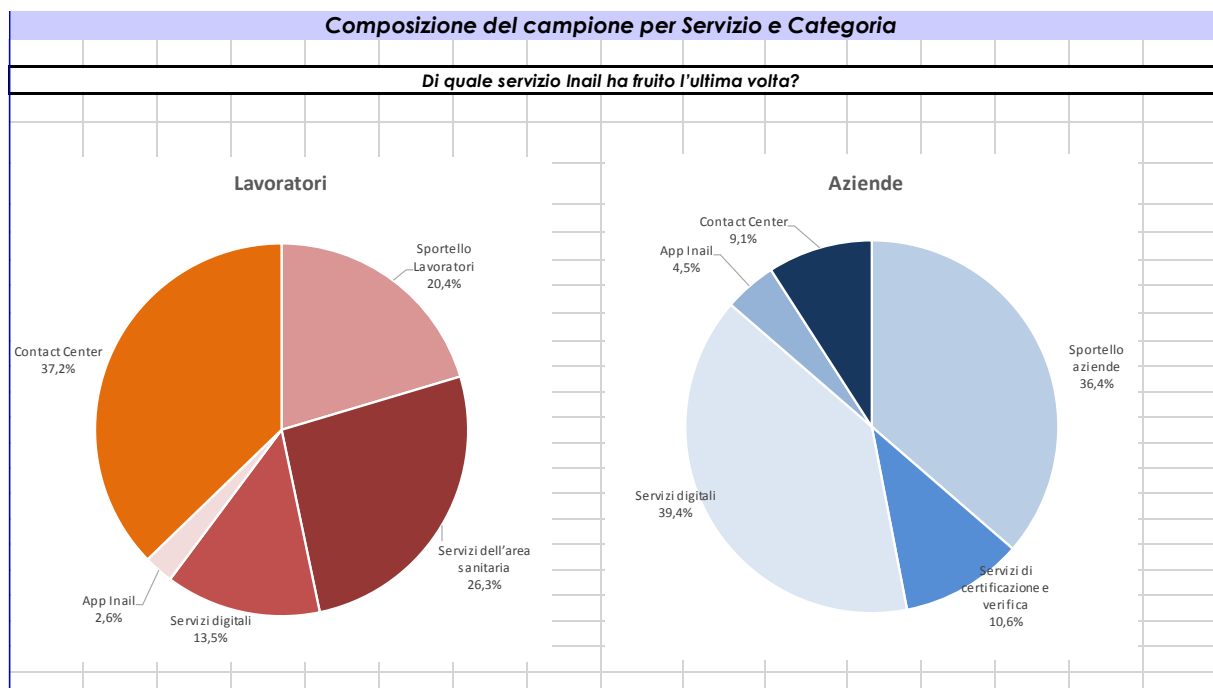


### 3. SINTESI DEI RISULTATI

In Calabria, durante il periodo di rilevazione, sono stati complessivamente raccolti 272 questionari. Come già anticipato, si è registrata una crescita del numero dei giudizi espressi rispetto all'anno precedente pari al 43,91%.

L'aumento del numero dei questionari raccolti nel 2021 risente degli effetti favorevoli prodotti dalla campagna di vaccinazione obbligatoria imposta dalle autorità, per contrastare la diffusione dell'epidemia di coronavirus. La vaccinazione obbligatoria ha prodotto anche il ripristino di condizioni di normalità, con conseguente ripresa dei contatti tra gli utenti esterni e il front-office dell'Istituto.

Dal 2020 l'indagine viene effettuata in via esclusiva attraverso il canale di rilevazione mail-web. Si riportano, di seguito, i grafici relativi all'anno 2021, che illustrano la composizione del campione per Servizio e Categoria.



**Il giudizio medio complessivo a livello regionale**, inteso come media dei giudizi sui servizi forniti nell'anno 2021, è pari a **4,24**, in crescita rispetto al giudizio dell'anno 2020 (4,025). In particolare, per l'anno 2021 il giudizio medio complessivo dei servizi allo sportello è pari a 4,34 e ha registrato un incremento dello 0,215 rispetto all'anno precedente; mentre,

il giudizio medio complessivo dei servizi dell'area sanitaria è pari a 4,12, con un incremento dello 0,132 rispetto all'anno precedente. Infine, lo scorso anno è stata estesa l'indagine di Customer Satisfaction ai servizi di certificazione e verifica, che hanno registrato un giudizio medio complessivo pari a 4,69. La presente indagine tiene conto del fatto che lo scorso anno è cambiata la scala di valori utilizzata per la rilevazione, con l'introduzione del valore neutro = 3 nella scala (che, quindi, passa da 4 a 5 valori Likert). Pertanto, il confronto con la situazione dell'anno precedente è stato effettuato rapportando i valori espressi nel 2020 alla scala di valori adottata nel 2021. La crescita del livello di soddisfazione dell'utenza esterna è stata probabilmente influenzata sia dalla riapertura degli sportelli fisici, sia dal fatto che le sedi hanno messo a frutto l'esperienza maturata nei due anni precedenti di pandemia, introducendo azioni di miglioramento del servizio. L'utenza esterna dimostra di apprezzare il contatto diretto con gli operatori del front-office, tipo di contatto che sicuramente ha riflessi positivi sul piano psicologico-relazionale.

Le tre Direzioni Territoriali interessate hanno raggiunto ottimi risultati, superiori al valore 3,50 (valore obiettivo per l'anno 2021). Nelle tabelle di seguito esposte si evidenziano i risultati delle diverse Direzioni Territoriali della Calabria.

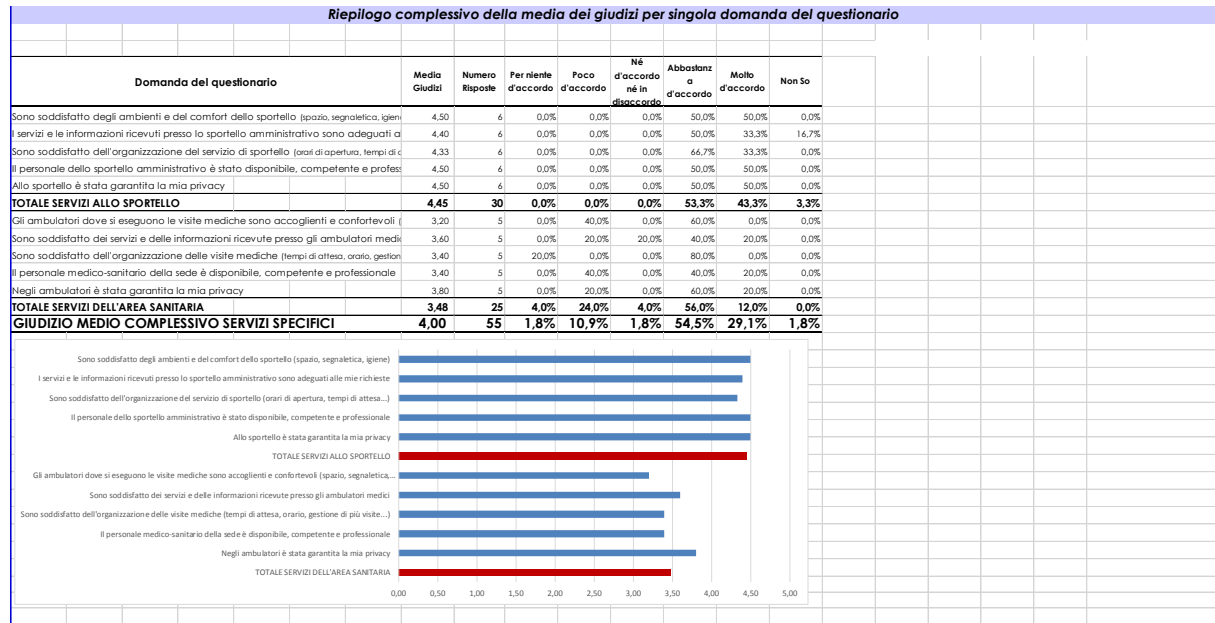
## Elaborato Sede di CATANZARO - Anno 2021

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	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,24	43	4,7%	2,3%	4,7%	39,5%	46,5%	2,3%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a	4,43	43	2,3%	9,3%	0,0%	18,6%	67,4%	2,3%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c	4,44	43	2,3%	2,3%	4,7%	30,2%	60,5%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes	4,51	43	4,7%	4,7%	2,3%	11,6%	76,7%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,58	43	2,3%	2,3%	0,0%	25,6%	69,8%	0,0%
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>	<b>4,44</b>	<b>215</b>	<b>3,3%</b>	<b>4,2%</b>	<b>2,3%</b>	<b>25,1%</b>	<b>64,2%</b>	<b>0,9%</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (	3,80	37	5,4%	8,1%	13,5%	40,5%	27,0%	5,4%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medi	3,89	37	10,8%	2,7%	2,7%	48,6%	29,7%	5,4%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestio	3,89	37	8,1%	10,8%	2,7%	35,1%	37,8%	5,4%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,00	37	10,8%	5,4%	0,0%	40,5%	43,2%	0,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,33	37	2,7%	2,7%	0,0%	45,9%	45,9%	2,7%
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>	<b>3,98</b>	<b>185</b>	<b>7,6%</b>	<b>5,9%</b>	<b>3,8%</b>	<b>42,2%</b>	<b>36,8%</b>	<b>3,8%</b>
<b>GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI</b>	<b>4,23</b>	<b>400</b>	<b>5,3%</b>	<b>5,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>33,0%</b>	<b>51,5%</b>	<b>2,3%</b>

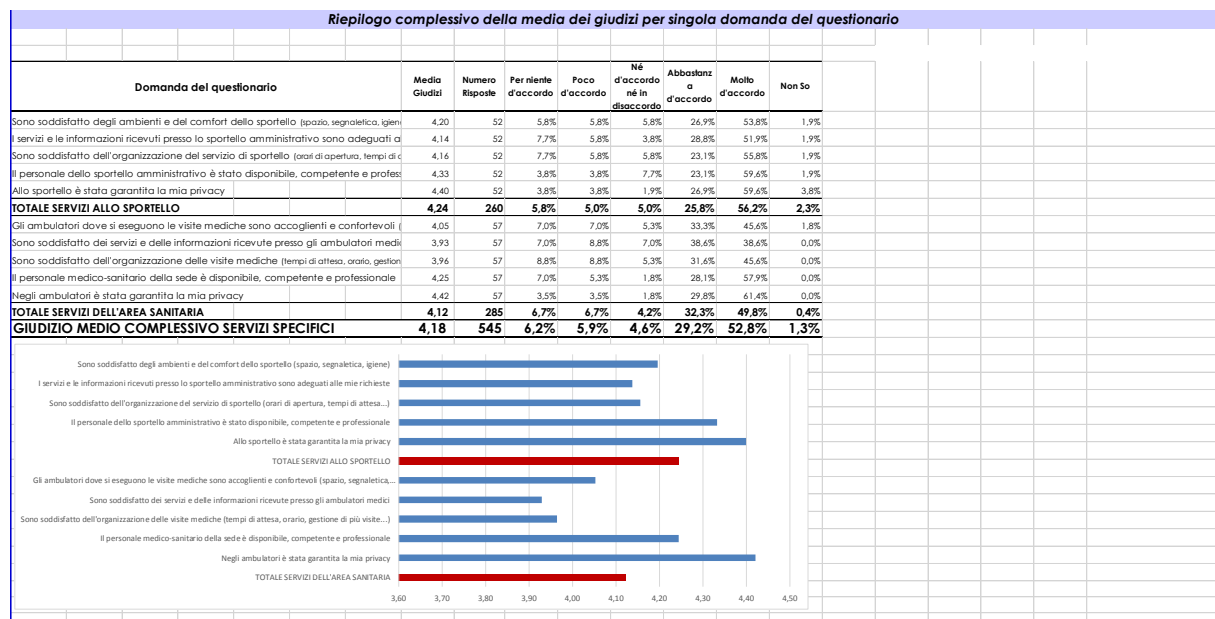
  

Domanda del questionario	Media Giudizi
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,24
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,43
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,44
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,51
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,58
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>	<b>4,44</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, igiene)	3,80
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,89
Sono soddisfatto dell'organizzazione e delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,89
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,00
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,33
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>	<b>3,98</b>

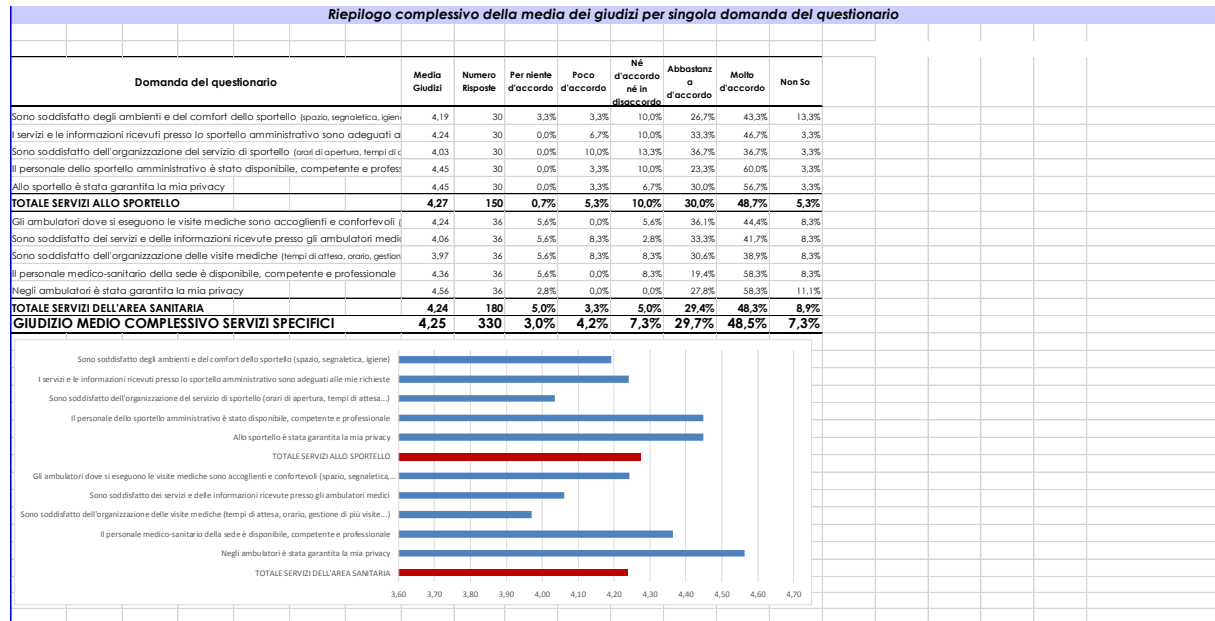
## Elaborato Sede di CROTONE - Anno 2021



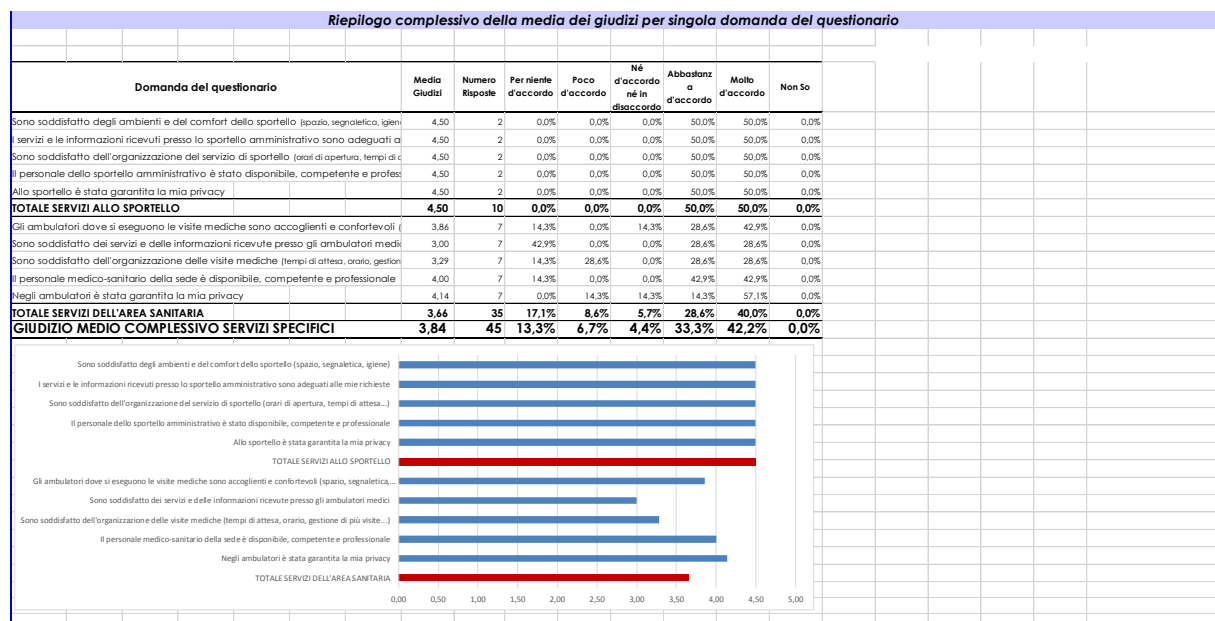
## Elaborato Sede di COSENZA - Anno 2021



## Elaborato Sede di REGGIO CALABRIA - Anno 2021



## Elaborato Sede di VIBO VALENTIA - Anno 2021



## I singoli indicatori di qualità

I singoli indicatori di qualità registrano tutti, a livello aggregato, valutazioni medie superiori al valore 3,50.

Si veda in proposito la tabella che segue:

## Elaborato di DR-Calabria - Anno 2021

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	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,26	151	4,0%	3,3%	6,6%	31,1%	50,3%	4,6%	Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort...
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati	4,29	151	3,3%	6,6%	4,0%	27,8%	55,0%	3,3%	I servizi e le informazioni ricevuti presso lo...
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa)	4,21	151	4,0%	5,3%	7,3%	31,1%	50,3%	2,0%	Sono soddisfatto dell'organizzazione del serv...
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,44	151	2,6%	4,0%	5,3%	21,9%	64,2%	2,0%	Il personale dello sportello amministrativ...
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,50	151	2,0%	3,3%	2,0%	27,2%	62,9%	2,6%	Allo sportello è stata garantita la mia priv...
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>	<b>4,34</b>	<b>755</b>	<b>3,2%</b>	<b>4,5%</b>	<b>5,0%</b>	<b>27,8%</b>	<b>56,6%</b>	<b>2,9%</b>	<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	4,08	164	5,5%	5,5%	7,9%	34,1%	43,3%	3,7%	Gli ambulatori dove si eseguono le visite m...
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,96	164	8,5%	6,7%	4,9%	37,2%	39,6%	3,0%	Sono soddisfatto dei servizi e delle inform...
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione)	3,94	164	7,3%	10,4%	4,9%	32,3%	42,1%	3,0%	Sono soddisfatto dell'organizzazione delle...
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,22	164	6,7%	5,5%	3,0%	26,8%	56,1%	1,8%	Il personale medico-sanitario della sede...
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,42	164	2,4%	3,7%	1,8%	31,7%	56,7%	3,7%	Negli ambulatori è stata garantita la mia...
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>	<b>4,12</b>	<b>820</b>	<b>6,1%</b>	<b>6,3%</b>	<b>4,5%</b>	<b>32,4%</b>	<b>47,6%</b>	<b>3,0%</b>	<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica	4,67	7	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	57,1%	14,3%	Sono soddisfatto degli ambienti e del comf...
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati	4,71	7	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	71,4%	0,0%	I servizi e le informazioni ricevuti press...
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso l'unità di certificazione e verifica	4,83	7	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	71,4%	14,3%	Sono soddisfatto dell'organizzazione del s...
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale	4,57	7	0,0%	0,0%	14,3%	14,3%	71,4%	0,0%	Il personale del servizio di certificazione...
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,67	7	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	57,1%	14,3%	Presso l'unità di certificazione e verif...
<b>TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA</b>	<b>4,69</b>	<b>35</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>2,9%</b>	<b>22,9%</b>	<b>65,7%</b>	<b>8,6%</b>	<b>TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA</b>
<b>GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI</b>	<b>4,24</b>	<b>1.610</b>	<b>4,6%</b>	<b>5,3%</b>	<b>4,7%</b>	<b>30,1%</b>	<b>52,2%</b>	<b>3,1%</b>	

La valutazione meno favorevole, pari a 3,94, riguarda l'area sanitaria ed in particolare l'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite ...) e ha registrato un incremento rispetto all'anno precedente pari a +0,227. Nei servizi, la valutazione maggiormente favorevole (4,53) coinvolge un aspetto molto importante: la garanzia della tutela della privacy. Tale aspetto ha registrato un giudizio favorevole sia per i servizi forniti allo sportello (4,50), sia per i servizi forniti dall'area sanitaria (4,42), sia per i servizi di certificazione e verifica (4,67). Un giudizio estremamente lusinghiero (4,41) è stato espresso in relazione alla disponibilità, competenza e professionalità del personale, nonostante l'intervenuta modifica della modalità lavorativa adottata dallo stesso, con la prevista coesistenza del lavoro agile. In relazione ai servizi di certificazione e verifica, si segnala il fatto che la valutazione



maggiormente favorevole (4,83) è stata espressa in merito all'organizzazione del servizio.

## 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 "per una volta" è il più elevato (4,29), con un lieve calo rispetto allo scorso anno (-0,185). Tale giudizio è seguito da quello formulato dall'utente che non si è recato presso le Sedi (4,27), con un incremento rispetto all'anno precedente pari a +0,157; fatto che conferma la qualità del front office anche non fisico, che ha comunque garantito agli utenti un servizio fondato su cortesia e competenza professionale. Seguono il giudizio di coloro che hanno frequentato le sedi "oltre le cinque volte" (4,23; con un incremento rispetto all'anno precedente pari a +0,755) ed infine "da due a cinque volte" (4,16; con un incremento rispetto all'anno precedente pari a +0,21).

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

## Elaborato di DR-Calabria - Anno 2021

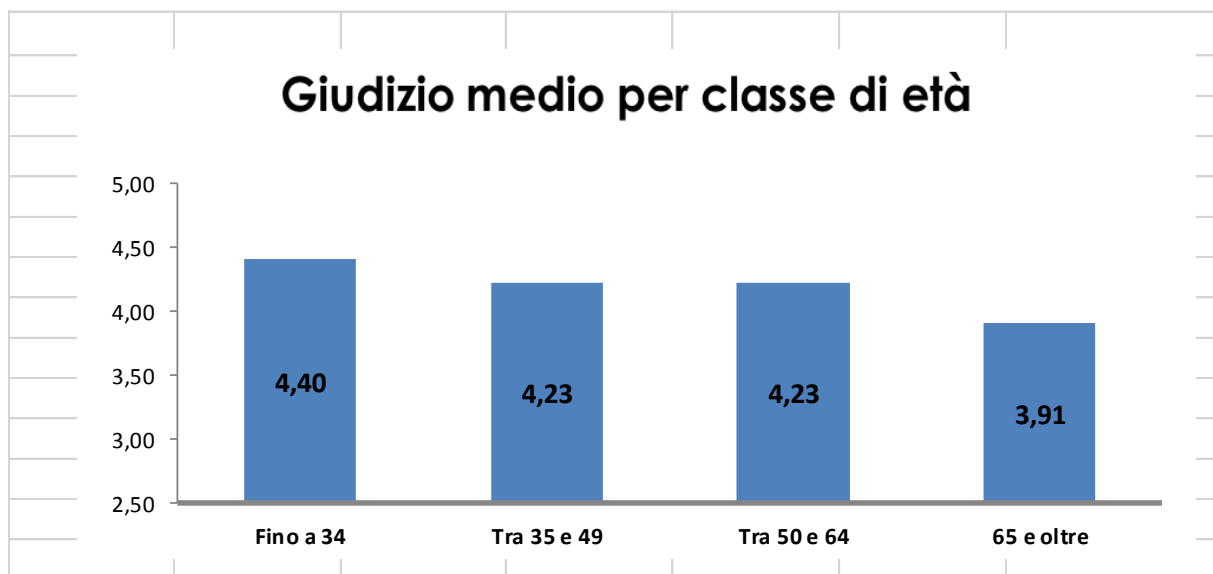
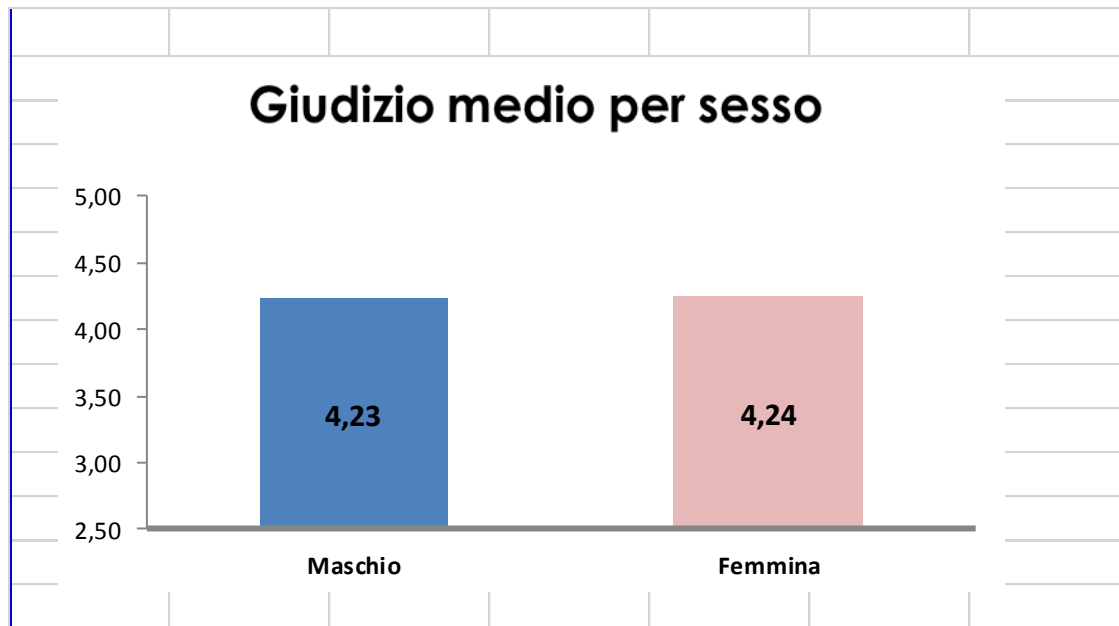
Confronto medie per frequenza						
Domanda del questionario	Media giudizio per numero di volte in cui l'utente si è presentato				Totale	
	Nessuna	Una volta	Da 2 a 5 volte	Oltre 5 volte		
Sono soddisfatto degli ambienti e dell'accoglienza dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,19	4,39	4,23	4,21	4,26	
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,37	4,22	4,27	4,31	4,29	
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,30	4,33	4,00	4,21	4,21	
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,50	4,43	4,48	4,14	4,44	
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,58	4,50	4,39	4,57	4,50	
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO</b>	<b>4,39</b>	<b>4,37</b>	<b>4,27</b>	<b>4,29</b>	<b>4,34</b>	
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	3,86	4,18	4,09	4,11	4,08	
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,86	4,05	3,82	4,22	3,96	
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,97	4,16	3,77	3,78	3,94	
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,16	4,34	4,16	4,17	4,22	
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,30	4,45	4,37	4,67	4,42	
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>	<b>4,03</b>	<b>4,24</b>	<b>4,04</b>	<b>4,19</b>	<b>4,12</b>	
Sono soddisfatto degli ambienti e dell'accoglienza dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste)	4,67	4,00	5,00		4,67	
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa)	4,75	4,00	5,00		4,71	
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale	4,67	5,00	5,00		4,83	
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,75	3,00	5,00		4,57	
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,67	4,00	5,00		4,67	
<b>TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA</b>	<b>4,71</b>	<b>4,00</b>	<b>5,00</b>		<b>4,69</b>	
<b>GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI</b>	<b>4,27</b>	<b>4,29</b>	<b>4,16</b>	<b>4,23</b>	<b>4,24</b>	

Il giudizio per sesso e per classe di età

## Elaborato di DR-Calabria - Anno 2021

Confronto medie per Sesso, Classe di età e Canale									
					Maschio		Femmina		
	Media		Numero		Media	Numero	Media	Numero	
	Giudizi	Risposte	Giudizi	Risposte	Giudizi	Risposte	Giudizi	Risposte	
Totale servizi allo sportello	4,36	530	4,30	225					
Totale servizi dell'area sanitaria	4,13	640	4,12	180					
Totale servizi di certificazione e verifica	5,00	10	4,60	25					
<b>Giudizio medio complessivo servizi specifici</b>	<b>4,23</b>	<b>1.180</b>	<b>4,24</b>	<b>430</b>					
	Fino a 34		Tra 35 e 49		Tra 50 e 64		65 e oltre		
	Media	Numero	Media	Numero	Media	Numero	Media	Numero	
	Giudizi	Risposte	Giudizi	Risposte	Giudizi	Risposte	Giudizi	Risposte	
Totale servizi allo sportello	4,47	90	4,41	295	4,29	345	3,68	25	
Totale servizi dell'area sanitaria	4,35	100	4,05	315	4,13	375	4,03	30	
Totale servizi di certificazione e verifica		0	4,33	15	5,00	15	5,00	5	
<b>Giudizio medio complessivo servizi specifici</b>	<b>4,40</b>	<b>190</b>	<b>4,23</b>	<b>625</b>	<b>4,23</b>	<b>735</b>	<b>3,91</b>	<b>60</b>	

Le tabelle di seguito riportano il giudizio medio fornito dagli utenti calabresi rispetto al sesso ed alla classe di età.



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

I giudizi medi complessivi nel 2021 risultano pari a 4,34, relativamente agli sportelli amministrativi, e a 4,12, relativamente agli sportelli sanitari, ed ancora a 4,69 per i servizi di certificazione e verifica. Essi costituiscono 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. Nel 2021 l'indagine in esame è stata estesa anche ai servizi di certificazione e verifica. 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”: 3,2% degli utenti degli sportelli amministrativi; 6,1% degli utenti degli sportelli sanitari;

“poco d'accordo”: 4,5% degli utenti degli sportelli amministrativi; 6,3% degli utenti degli sportelli sanitari;

“non so”: 2,9% degli utenti degli sportelli amministrativi; 3,0% degli utenti degli sportelli sanitari; 8,6% degli utenti dei servizi di certificazione e verifica.

### 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 del settore Aziende che del settore Lavoratori, sia infine dei servizi di certificazione e verifica.

In relazione agli aspetti generali, i giudizi medi complessivi nel 2021 risultano pari a 3,92.

Le percentuali di clienti non soddisfatti “per niente d'accordo” si attestano complessivamente al 5,23% degli utenti intervistati.

Mentre le percentuali di clienti non soddisfatti “poco d'accordo”, si attestano complessivamente al 3,6% degli utenti intervistati.

La somma delle predette percentuali (8,83%) non supera la soglia di criticità del 15%.

In dettaglio si veda la tabella sotto riportata:

## Elaborato di DR-Calabria - Anno 2021

Totale servizi allo sportello									
Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Aziende	Datore di lavoro	5,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Consulente/Intermediario	4,50	115	2,6%	2,6%	4,3%	20,0%	65,2%	5,2%
	Incaricato di Ass. di categoria		0						
	Fattorino / commesso		0						
	Altro		0						
<b>Totale aziende</b>		<b>4,53</b>	<b>120</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,5%</b>	<b>4,2%</b>	<b>19,2%</b>	<b>66,7%</b>	<b>5,0%</b>
Lavoratori	Infortunato	4,36	485	2,9%	4,1%	4,7%	28,9%	56,5%	2,9%
	Affetto da M.P.	4,30	65	0,0%	6,2%	10,8%	27,7%	52,3%	3,1%
	Titolare di Rendita	4,70	30	0,0%	0,0%	0,0%	30,0%	70,0%	0,0%
	Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)		0						
	Funzionario di patronato		0						
	Altro	3,64	55	12,7%	12,7%	5,5%	36,4%	32,7%	0,0%
<b>Totale lavoratori</b>		<b>4,31</b>	<b>635</b>	<b>3,3%</b>	<b>4,9%</b>	<b>5,2%</b>	<b>29,4%</b>	<b>54,6%</b>	<b>2,5%</b>
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>		<b>4,34</b>	<b>755</b>	<b>3,2%</b>	<b>4,5%</b>	<b>5,0%</b>	<b>27,8%</b>	<b>56,6%</b>	<b>2,9%</b>
Totale servizi dell'area sanitaria									
Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Lavoratori	Infortunato	4,17	580	6,4%	6,0%	3,1%	31,2%	50,9%	2,4%
	Affetto da M.P.	4,03	100	6,0%	1,0%	10,0%	44,0%	33,0%	6,0%
	Titolare di Rendita	4,14	90	6,7%	5,6%	4,4%	33,3%	50,0%	0,0%
	Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)	2,80	5	20,0%	20,0%	40,0%	0,0%	20,0%	0,0%
	Funzionario di patronato		0						
	Altro	3,83	45	0,0%	22,2%	6,7%	24,4%	35,6%	11,1%
<b>Totale lavoratori</b>		<b>4,12</b>	<b>820</b>	<b>6,1%</b>	<b>6,3%</b>	<b>4,5%</b>	<b>32,4%</b>	<b>47,6%</b>	<b>3,0%</b>
Totale servizi di certificazione e verifica									
Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Aziende	Datore di lavoro	5,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%
	Consulente/Intermediario	4,67	30	0,0%	0,0%	3,3%	26,7%	70,0%	0,0%
	Incaricato di Ass. di categoria		0						
	Fattorino / commesso		0						
	Altro		0						
<b>Totale aziende</b>		<b>4,69</b>	<b>35</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>2,9%</b>	<b>22,9%</b>	<b>65,7%</b>	<b>8,6%</b>

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

Domanda 1 - **accessibilità fisica** - e comodità nel raggiungere la sede dal punto di vista logistico (segnaletica, assenza di barriere architettoniche, spazio, igiene, ...). Oggetto di valutazione è l'insieme degli elementi che rendono una sede facilmente accessibile dal punto di vista logistico e strutturale e accogliente. Il giudizio medio espresso in regione relativamente a tale aspetto è pari a 4,26, per gli sportelli amministrativi (con un incremento rispetto all'anno precedente pari a +0,097), mentre

per lo sportello sanitario il giudizio medio è pari a 4,08 (con un incremento rispetto all'anno precedente di +0,787). Infine, i servizi di certificazione e verifica hanno registrato un giudizio medio pari a 4,67. In particolare, il giudizio medio relativo al settore Aziende è pari a 4,41, mentre il giudizio medio relativo al settore Lavoratori è pari a 4,24. La percentuale di utenti non soddisfatti - "per niente d'accordo" - è pari al 4,0% dei rispondenti per gli sportelli amministrativi e al 5,5% per gli sportelli sanitari, mentre non risultano utenti non soddisfatti - "per niente d'accordo" per i servizi di certificazione e verifica.

**Domanda 2 - Adeguatezza dei servizi garantiti e disponibilità di informazioni sugli stessi** (qualità e congruenza servizi erogati, opuscoli informativi, manifesti...) – Oggetto di valutazione sono i servizi erogati dall'Istituto e tutti i materiali e gli strumenti messi a disposizione dei destinatari dei servizi stessi 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. Riguardo ai servizi garantiti, nel settore Lavoratori rilevano le prestazioni economiche e le prestazioni sanitarie. Nello specifico, **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. Riguardo alle **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. Riguardo ai servizi forniti alle Aziende, rilevano: il rapporto assicurativo e la prevenzione e sicurezza sul lavoro. Per "rapporto assicurativo" si intende l'insieme delle attività finalizzate alla costituzione, gestione e cessazione del rapporto tra datore di lavoro e INAIL. Ma l'attività dell'Istituto nei confronti dell'azienda non si limita a questo: 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. Pertanto, 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. Nel 2021, è stato chiesto agli utenti di esprimere un giudizio complessivo, sia sull'adeguatezza dei servizi garantiti che sulla disponibilità di informazioni

sugli stessi. Il giudizio medio complessivo su tale aspetto per gli sportelli amministrativi è pari a 4,29 (con un incremento pari a +0,215 rispetto all'anno precedente), mentre per gli sportelli sanitari è pari a 3,96 (con un incremento pari a +0,135 rispetto all'anno precedente). In particolare, il giudizio medio relativo al settore Aziende è pari a 4,52, mentre il giudizio medio relativo al settore Lavoratori è pari a 4,24. La percentuale di utenti non soddisfatti - "per niente d'accordo" - è pari al 3,3% dei rispondenti per gli sportelli amministrativi e al 8,5% per gli sportelli sanitari, mentre non risultano utenti non soddisfatti - "per niente d'accordo" per i servizi di certificazione e verifica.

### Domanda 3 - **Efficienza ed organizzazione del servizio di sportello** -

Nel 2021, relativamente al servizio di sportello, oggetto di valutazione sono state anche le comunicazioni telefoniche con l'operatore della sede di riferimento, ma il ripristino di condizioni di normalità ha favorito la ripresa dei contatti tra gli utenti esterni e il front-office dell'Istituto. Per le comunicazioni telefoniche, 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 per gli sportelli amministrativi è pari a 4,21 (con un incremento rispetto all'anno precedente pari a +0,297). In particolare, il giudizio medio relativo al settore Aziende è pari a 4,48, mentre il giudizio medio relativo al settore Lavoratori è pari a 4,16. La percentuale di utenti "per niente d'accordo" è pari al 4,0% degli intervistati. Per quanto riguarda la gestione delle visite mediche negli ambulatori (tempi di attesa, orario, gestione di più visite), il giudizio medio è pari a 3,94 (con un incremento rispetto all'anno precedente pari a +0,227). Al riguardo, la percentuale di utenti non soddisfatti "per niente d'accordo" è pari al 7,3% dei rispondenti. Per i servizi di certificazione e verifica, il giudizio medio su questo aspetto è pari a 4,83 e non risultano utenti non soddisfatti - "per niente d'accordo".

### Domanda 4 - **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 per gli sportelli amministrativi è pari a 4,44 (con un incremento rispetto all'anno

precedente pari a +0,19). In particolare, il giudizio medio relativo al settore Aziende è pari a 4,61, mentre il giudizio medio relativo al settore Lavoratori è pari a 4,41. La percentuale di utenti non soddisfatti "per niente d'accordo" è pari al 2,6% dei rispondenti. Relativamente ai servizi dell'area sanitaria, oggetto di valutazione è la disponibilità, la competenza e la professionalità 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, in particolare, 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 4,22 (con un incremento rispetto all'anno precedente pari a +0,145). La percentuale di utenti non soddisfatti "per niente d'accordo" per l'area sanitaria è pari al 6,7% dei rispondenti. Per i servizi di certificazione e verifica, il giudizio medio su questo aspetto è pari a 4,57 e non risultano utenti non soddisfatti - "per niente d'accordo".

#### Domanda 5- **Garanzia della tutela della privacy**

Oggetto di valutazione è la capacità del servizio di sportello di garantire la privacy dell'utente durante il colloquio con il funzionario o con il sanitario. La valutazione ottenuta per gli sportelli amministrativi è pari a 4,50 (con un incremento rispetto all'anno precedente pari a +0,312). In particolare, il giudizio medio relativo al settore Aziende è pari a 4,61, mentre il giudizio medio relativo al settore Lavoratori è pari a 4,48. La percentuale di utenti non soddisfatti "per niente d'accordo" per gli sportelli amministrativi è pari al 2,0% dei rispondenti. Per quanto riguarda gli ambulatori, il giudizio medio è pari a 4,42 (con un incremento rispetto all'anno precedente pari a +0,095). La percentuale di utenti non soddisfatti "per niente d'accordo" per l'area sanitaria è pari al 2,4% dei rispondenti. Per i servizi di certificazione e verifica, il giudizio medio su questo aspetto è pari a 4,67 e non risultano utenti non soddisfatti - "per niente d'accordo".



## 5. Risultati relativi ai singoli aspetti dei servizi a livello di SEDE

Tutte le sedi calabresi, per l'anno 2021, hanno riportato un giudizio complessivo favorevole sul servizio INAIL. Infatti, tutte le sedi registrano valori superiori a quello atteso (3,50).

Nel 2021, in via generale, per tutte le sedi della Calabria si è assistito ad un miglioramento, più o meno netto, della qualità dei servizi resi, con conseguente crescita del livello di soddisfazione dell'utenza esterna. Di seguito, si mettono in evidenza alcuni aspetti per cui si prospettano in futuro margini di miglioramento.

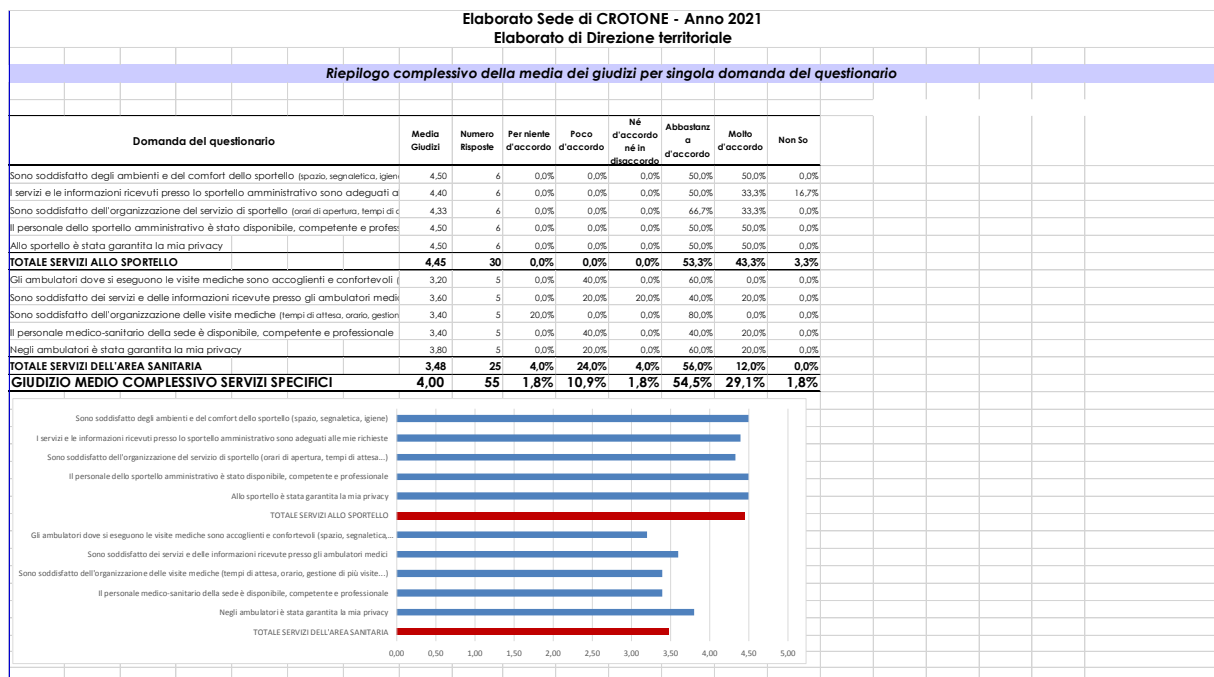
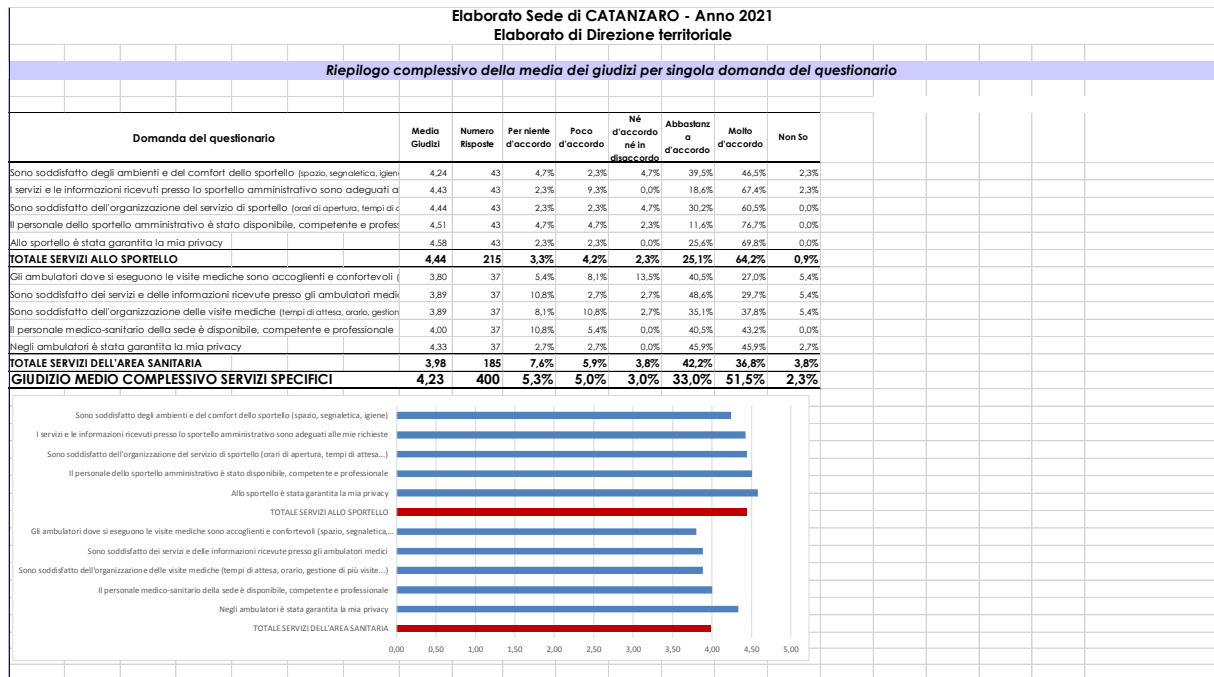
Per la Direzione Territoriale di Catanzaro-Crotone il giudizio medio complessivo relativo ai servizi di sportello per l'anno 2021 è pari a 4,44 (al riguardo, la Sede provinciale di Catanzaro ha registrato un lievissimo calo rispetto all'anno precedente: -0,097; calo non rilevante, che rientra nella normalità, considerati gli eccellenti risultati conseguiti nell'anno precedente), mentre per i servizi relativi all'area sanitaria è pari a 3,98 per la Sede provinciale di Catanzaro ed a 3,48 per la Sede di Crotone (al riguardo, la Sede provinciale di Catanzaro ha registrato un lievissimo calo rispetto all'anno precedente: -0,082; calo non rilevante, che rientra nella normalità, considerati gli ottimi risultati conseguiti nell'anno precedente). Per la Direzione Territoriale di Cosenza il giudizio medio complessivo relativo ai servizi di sportello per l'anno 2021 è pari a 4,24 (con un notevole incremento rispetto all'anno precedente pari a +1,065), mentre per i servizi relativi all'area sanitaria è pari a 4,12 per la Sede provinciale di Cosenza (con un lievissimo incremento rispetto all'anno precedente pari a +0,0075). Per la Direzione Territoriale di Reggio Calabria-Vibo Valentia il giudizio medio complessivo relativo ai servizi di sportello per l'anno 2021 è pari a 4,27 per la Sede provinciale di Reggio Calabria ed a 4,50 per la Sede di Vibo Valentia (al riguardo, la Sede provinciale di Reggio Calabria ha registrato un incremento rispetto all'anno precedente pari a +0,12), mentre per i servizi relativi all'area sanitaria è pari a 4,24 per la Sede provinciale di Reggio Calabria ed a 3,66 per la Sede di Vibo Valentia (al riguardo, la Sede provinciale di Reggio Calabria ha registrato un rilevante incremento rispetto all'anno precedente pari a +0,452). Da un esame dei reports, risulta evidente che le maggiori criticità sono state riscontrate per alcuni aspetti dei servizi dell'area sanitaria di Vibo Valentia e di Crotone, che risultano sotto la soglia dell'obiettivo atteso (3,50), ma il giudizio

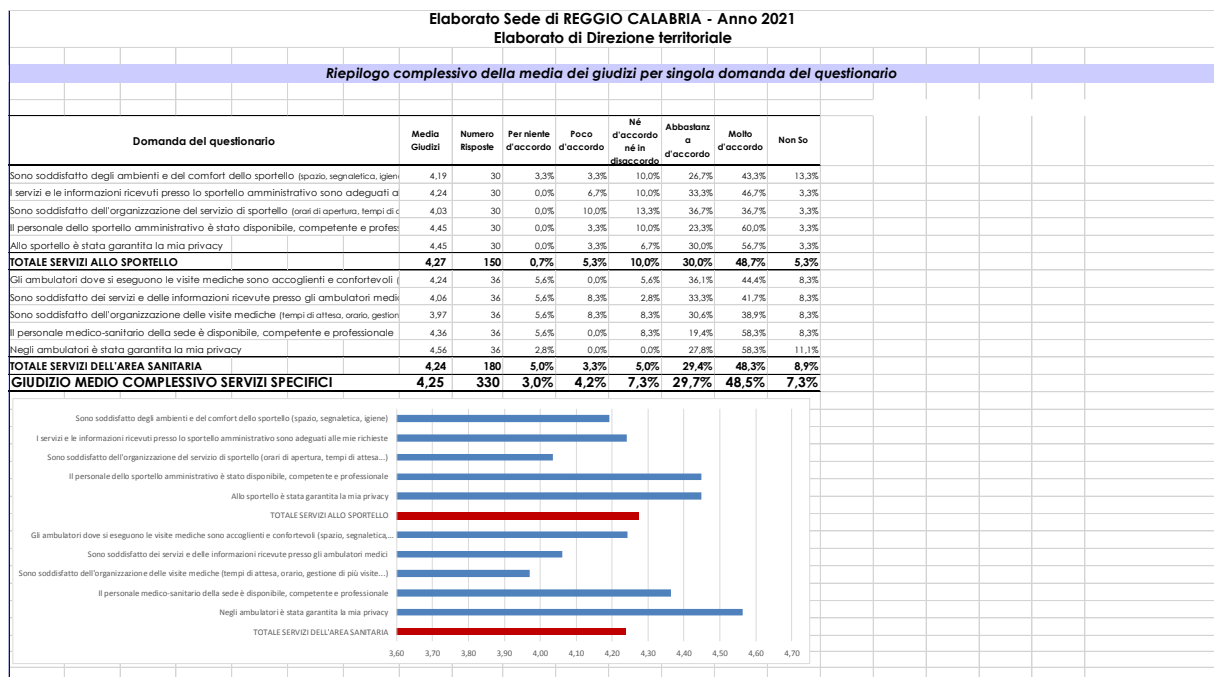
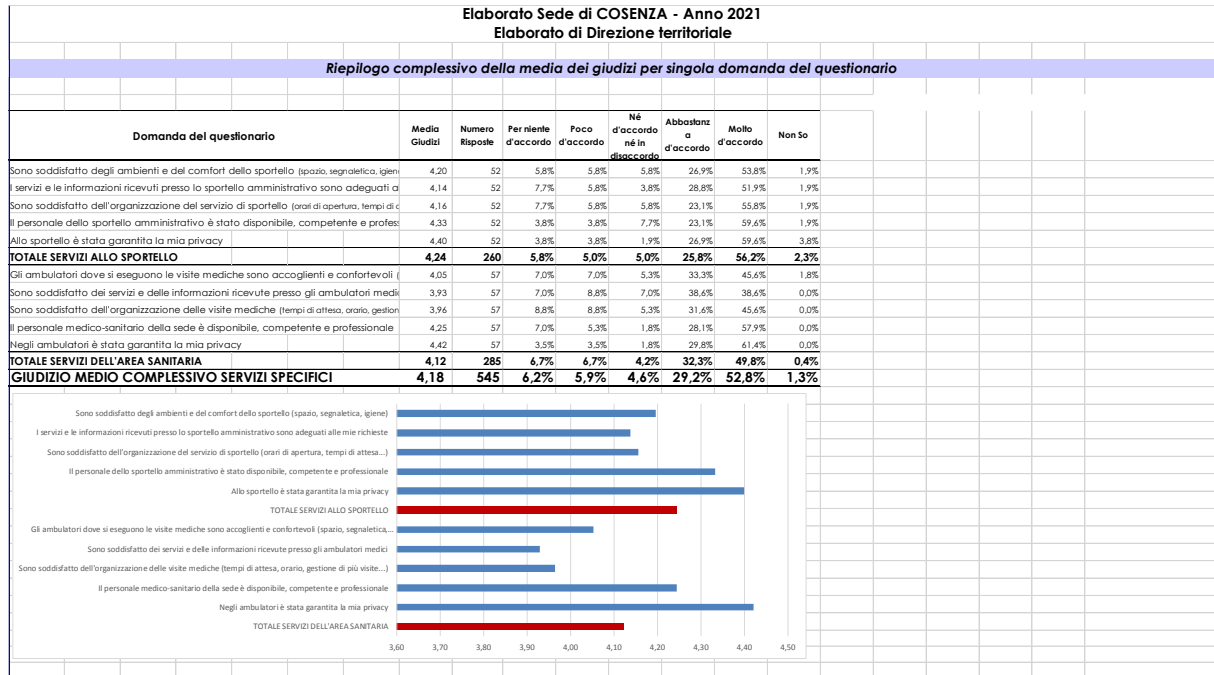
medio complessivo di tali servizi è comunque pari a tale valore. Per la Sede di Vibo Valentia, le criticità hanno riguardato l'adeguatezza dei servizi garantiti e la disponibilità di informazioni sugli stessi (3,00) e l'organizzazione delle visite mediche (3,29). A questo proposito, in relazione al primo aspetto, le percentuali degli utenti "per niente d'accordo" si attestano al 42,9% dei rispondenti. Per la Sede di Crotona, le criticità hanno riguardato l'accessibilità fisica, la comodità e l'igiene degli ambulatori (3,20). A questo proposito, le percentuali degli utenti "poco d'accordo" si attestano al 40,0% dei rispondenti.

In generale, per tutte le Sedi della Calabria le aree sanitarie sono quelle che in prospettiva futura offrono maggiori margini di miglioramento, considerato che gli sportelli amministrativi della Regione hanno già registrato ottimi risultati, per cui in futuro per essi bisognerà lavorare in un'ottica di potenziamento/consolidamento dei risultati raggiunti.

Per quanto riguarda la percentuale di utenti che non si è dichiarata particolarmente soddisfatta, si segnala che nel 2021 tutte le strutture territoriali hanno registrato percentuali inferiori alla soglia di criticità (15%), ottenuta dalla somma dei giudizi negativi "per niente d'accordo" ai giudizi negativi "poco d'accordo", con l'unica eccezione della Sede di Vibo Valentia. Quest'ultima Sede ha registrato nel 2021 una percentuale di giudizi negativi pari al 20,0% (13,3%+6,7%), con una riduzione della percentuale dell'1,6% rispetto all'anno precedente.

Nei prospetti seguenti, sono rappresentati in dettaglio i risultati dell'indagine effettuata nelle singole Direzioni Territoriali della Regione:





Elaborato Sede di VIBO VALENTIA - Anno 2021								
Elaborato di Direzione territoriale								
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	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,50	2	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,50	2	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,50	2	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,50	2	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,50	2	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>	<b>4,50</b>	<b>10</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>0,0%</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comodi, igiene)	3,86	7	14,3%	0,0%	14,3%	28,6%	42,9%	0,0%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,00	7	42,9%	0,0%	0,0%	28,6%	28,6%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,29	7	14,3%	28,6%	0,0%	28,6%	28,6%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,00	7	14,3%	0,0%	0,0%	42,9%	42,9%	0,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,14	7	0,0%	14,3%	14,3%	14,3%	57,1%	0,0%
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>	<b>3,66</b>	<b>35</b>	<b>17,1%</b>	<b>8,6%</b>	<b>5,7%</b>	<b>28,6%</b>	<b>40,0%</b>	<b>0,0%</b>
<b>GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI</b>	<b>3,84</b>	<b>45</b>	<b>13,3%</b>	<b>6,7%</b>	<b>4,4%</b>	<b>33,3%</b>	<b>42,2%</b>	<b>0,0%</b>

Domanda del questionario	Media Giudizi
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,50
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,50
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,50
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,50
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,50
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>	<b>4,50</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comodi, igiene)	3,86
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,00
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,29
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,00
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,14
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>	<b>3,66</b>

Elaborato CATANZARO - Anno 2021					
Elaborato di Direzione territoriale					
Confronto medie per frequenza					
Domanda del questionario	Media giudizio per numero di volte in cui l'utente si è presentato				
	Nessuna	Una volta	Da 2 a 5 volte	Oltre 5 volte	Totale
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,20	4,11	4,50	4,20	4,27
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,45	4,44	4,50	4,00	4,43
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,48	4,33	4,43	4,40	4,43
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,62	4,56	4,64	3,60	4,51
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,57	4,33	4,71	4,60	4,57
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>	<b>4,47</b>	<b>4,36</b>	<b>4,56</b>	<b>4,17</b>	<b>4,44</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comodi, igiene)	3,50	3,56	3,94	3,71	3,73
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,50	3,33	4,19	4,14	3,85
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,75	3,56	4,06	3,71	3,83
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,60	3,78	4,13	4,14	3,93
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,00	4,00	4,38	4,71	4,27
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>	<b>3,67</b>	<b>3,64</b>	<b>4,14</b>	<b>4,09</b>	<b>3,92</b>
<b>GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI</b>	<b>4,23</b>	<b>4,00</b>	<b>4,33</b>	<b>4,12</b>	<b>4,20</b>

Elaborato COSENZA - Anno 2021 Elaborato di Direzione territoriale					
Confronto medie per frequenza					
Domanda del questionario	Media giudizio per numero di volte in cui l'utente si è presentato				Totale
	Nessuna	Una volta	Da 2 a 5 volte	Oltre 5 volte	
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,19	4,40	4,00	4,50	4,25
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,38	4,16	4,00	4,00	4,18
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,19	4,44	3,54	3,00	4,11
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,44	4,44	4,23	4,00	4,38
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,67	4,52	4,00	4,50	4,44
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO</b>	<b>4,37</b>	<b>4,39</b>	<b>3,95</b>	<b>4,00</b>	<b>4,27</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	4,08	4,37	3,83	3,75	4,13
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	4,31	4,30	3,22	3,50	3,95
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	4,31	4,43	3,17	3,00	3,97
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,69	4,50	3,89	3,25	4,29
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,69	4,57	4,06	4,50	4,45
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>	<b>4,42</b>	<b>4,43</b>	<b>3,63</b>	<b>3,40</b>	<b>4,16</b>
<b>GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI</b>	<b>4,39</b>	<b>4,41</b>	<b>3,77</b>	<b>3,73</b>	<b>4,21</b>

Elaborato REGGIO CALABRIA - Anno 2021 Elaborato di Direzione territoriale					
Confronto medie per frequenza					
Domanda del questionario	Media giudizio per numero di volte in cui l'utente si è presentato				Totale
	Nessuna	Una volta	Da 2 a 5 volte	Oltre 5 volte	
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,14	4,60	4,19	4,14	4,28
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,14	4,17	4,29	4,57	4,28
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,00	4,08	4,00	4,43	4,09
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,29	4,33	4,53	4,57	4,44
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,43	4,58	4,41	4,57	4,49
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO</b>	<b>4,20</b>	<b>4,34</b>	<b>4,29</b>	<b>4,46</b>	<b>4,32</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	3,88	4,18	4,41	4,71	4,30
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,50	4,00	4,05	4,71	4,04
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,63	4,00	4,05	4,29	4,00
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,00	4,35	4,41	4,71	4,37
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,00	4,47	4,65	4,71	4,50
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>	<b>3,80</b>	<b>4,20</b>	<b>4,31</b>	<b>4,63</b>	<b>4,24</b>
<b>GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI</b>	<b>3,99</b>	<b>4,26</b>	<b>4,30</b>	<b>4,54</b>	<b>4,27</b>

Elaborato CATANZARO - Anno 2021 Elaborato di Direzione territoriale						
Confronto medie per Categoria						
Domanda del questionario	Aziende		Lavoratori		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,60	16	4,12	33	4,27	49
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,81	16	4,23	33	4,43	49
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,75	16	4,27	33	4,43	49
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,88	16	4,33	33	4,51	49
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,88	16	4,42	33	4,57	49
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO</b>	<b>4,78</b>	<b>80</b>	<b>4,28</b>	<b>165</b>	<b>4,44</b>	<b>245</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)			3,73	42	3,73	42
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici			3,85	42	3,85	42
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)			3,83	42	3,83	42
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale			3,93	42	3,93	42
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy			4,27	42	4,27	42
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>			<b>3,92</b>	<b>210</b>	<b>3,92</b>	<b>210</b>
<b>GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI</b>	<b>4,78</b>	<b>80</b>	<b>4,08</b>	<b>375</b>	<b>4,20</b>	<b>455</b>

Elaborato COSENZA - Anno 2021						
Elaborato di Direzione territoriale						
Confronto medie per Categoria						
Domanda del questionario	Aziende		Lavoratori		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,00	6	4,27	52	4,25	58
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	3,80	6	4,22	52	4,18	58
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,80	6	4,14	52	4,11	58
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,00	6	4,41	52	4,38	58
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,00	6	4,48	52	4,44	58
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>	<b>3,92</b>	<b>30</b>	<b>4,30</b>	<b>260</b>	<b>4,27</b>	<b>290</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)			4,13	65	4,13	65
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici			3,95	65	3,95	65
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)			3,97	65	3,97	65
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale			4,29	65	4,29	65
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy			4,45	65	4,45	65
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>			<b>4,16</b>	<b>325</b>	<b>4,16</b>	<b>325</b>
<b>GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI</b>	<b>3,92</b>	<b>30</b>	<b>4,22</b>	<b>585</b>	<b>4,21</b>	<b>615</b>

Elaborato REGGIO CALABRIA - Anno 2021						
Elaborato di Direzione territoriale						
Confronto medie per Categoria						
Domanda del questionario	Aziende		Lavoratori		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,00	2	4,29	42	4,28	44
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,00	2	4,29	42	4,28	44
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,00	2	4,10	42	4,09	44
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,00	2	4,46	42	4,44	44
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,00	2	4,51	42	4,49	44
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>	<b>4,00</b>	<b>10</b>	<b>4,33</b>	<b>210</b>	<b>4,32</b>	<b>220</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)			4,30	57	4,30	57
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici			4,04	57	4,04	57
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)			4,00	57	4,00	57
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale			4,37	57	4,37	57
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy			4,50	57	4,50	57
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>			<b>4,24</b>	<b>285</b>	<b>4,24</b>	<b>285</b>
<b>GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI</b>	<b>4,00</b>	<b>10</b>	<b>4,28</b>	<b>495</b>	<b>4,27</b>	<b>505</b>

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

## CONCLUSIONE

Per il 2021, i risultati registrati nell'indagine di Customer Satisfaction possono essere considerati molto soddisfacenti, la valutazione media complessiva, espressa dagli utenti Inail in 272 questionari, è di 4,24 giudizi favorevoli su una scala di misura da 1 a 5. L'indagine ha riguardato tutti i servizi che l'Istituto eroga all'utenza.

I risultati confermano a livello regionale la capacità delle Sedi di mantenere, anno dopo anno e soprattutto su particolari aspetti, un'elevata 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 evidenziano: la disponibilità, la competenza e la professionalità del personale amministrativo, del personale medico-sanitario, del personale addetto ai servizi di certificazione e verifica; la garanzia della tutela della privacy, valore che sta assumendo sempre maggiore importanza nel rapporto tra i cittadini e le pubbliche amministrazioni; l'adeguatezza dei servizi garantiti e la disponibilità di informazioni sugli stessi presso gli sportelli amministrativi.

	GIUDIZIO COMPLESSIVO	GIUDIZIO COMPLESSIVO	GIUDIZIO COMPLESSIVO
	2019	2020	<b>2021</b>
<b>DR CALABRIA</b>	<b>4,62*</b>	<b>4,02*</b>	<b>4,24</b>
CATANZARO- CROTONE	4,54*	4,14*	4,23
COSENZA	4,82*	4,0*	4,18
REGGIO CALABRIA - VIBO	4,35*	3,94*	4,25

\*

I giudizi nel 2019 e nel 2020 sono stati espressi in una scala di valori da 1 a 4, pertanto, sono stati adeguati alla scala di valori adottata nel 2021, che va da 1 a 5.



## 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 bisogna migliorare".

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. Numerose sono le attestazioni di stima per la disponibilità, la competenza e la professionalità dimostrata dal personale. 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. In particolare, per la Sede di Catanzaro è stata segnalata la carenza di personale, mentre per la Sede di Cosenza sono state segnalate: la presenza di barriere architettoniche; l'assenza di un parcheggio. Per la Sede di Reggio Calabria sono state segnalate: l'assenza di un parcheggio.

Tra le segnalazioni, diverse 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 consigliabile eliminare in tempi brevi lo sportello fisico, sostituendolo totalmente con gli sportelli virtuali. In una prospettiva futura, l'implementazione dei servizi virtuali può 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.

E' 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.