

INAIL

**REPORT CUSTOMER SATISFACTION
CALABRIA**

SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI DELL'ISTITUTO
ANNO 2022

DIREZIONE REGIONALE CALABRIA

Ufficio PO-AS - Processo Organizzazione e Audit

INAIL

INDICE DEL DOCUMENTO

1	INTRODUZIONE	3
1.1	PRESENTAZIONE	3
2	LA METODOLOGIA IMPIEGATA.....	4
2.1	I DESTINATARI	4
2.2	I SERVIZI OGGETTO DI VALUTAZIONE E LE DIMENSIONI INDAGATE	4
2.3	LO STRUMENTO DI RACCOLTA DATI	5
2.4	ELABORAZIONE DEI DATI	6
3	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE.....	6
3.1	COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE PER SESSO, ETÀ E NAZIONALITÀ	9
4.	SINTESI DEI RISULTATI	13
5	I SINGOLI INDICATORI DI QUALITA'	17
5.1	IL GIUDIZIO PER SESSO E PER CLASSE DI ETA'	19
6.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE 21	
6.1	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI DEI SERVIZI A LIVELLO DI SEDE.....	24
7	CONCLUSIONI	29
8	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO	30

1 INTRODUZIONE

1.1 Presentazione

L'INAIL da sempre fonda la sua attività su una cultura aziendale che pone l'utente al centro del proprio sistema organizzativo. In linea con questo valore, la soddisfazione delle esigenze dell'utenza e il miglioramento continuo dei servizi costituiscono degli obiettivi costanti per le scelte strategiche dell'Istituto.

La rilevazione della Customer Satisfaction ha l'obiettivo di porre al centro del sistema il cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

I risultati dell'indagine periodica sono altresì utilizzati per definire la specifica quota del salario accessorio del personale legata al grado di soddisfazione degli utenti, ai sensi delle previsioni di legge (art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, e D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150) e contrattuali (art. 25, comma 7, del Contratto Collettivo Enti Pubblici non economici stipulato il 1° ottobre 2007). Inoltre, concorrono alla misurazione della performance organizzativa come stabilito nel Sistema di misurazione e valutazione della performance per l'anno 2022.

Nel 2022 l'indagine in esame ha preso avvio il 22 novembre e si è conclusa il 16 dicembre 2022.

La pandemia globale COVID-19 ha avuto un impatto destrutturante e senza precedenti sullo *status quo* della realtà, ridefinendone logiche e presupposti.

Fra i vari impatti generati dalla pandemia sui modelli aziendali c'è sicuramente la forte spinta a puntare ancora di più sui canali di comunicazione diretta, più vicini alla costruzione di un rapporto umano e personale con ogni cliente.

Scopo del presente documento è illustrare i giudizi emersi, aggregati a livello regionale e per singola Sede, sottolineandone i punti di forza e le aree di miglioramento individuati, allo scopo di consolidare gli aspetti positivi e di individuare e superare eventuali criticità.

2 LA METODOLOGIA IMPIEGATA

2.1 I Destinatari

La rilevazione si è rivolta alla platea di utenti esterni che hanno fruito, nel periodo interessato, delle prestazioni di assicurazione sociale erogate dall'Istituto appartenenti a una delle seguenti tipologie e relative categorie:

per i lavoratori:

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

per le aziende/datori di lavoro:

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

2.2 I servizi oggetto di valutazione e le dimensioni indagate

Coerentemente alla strutturazione e metodologia di individuazione degli standard di qualità, la rilevazione ha riguardato due categorie di servizi, distinguendo i servizi specifici da quelli generali.

In particolare, oggetto dell'indagine sono:

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

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

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

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

2.3 Lo strumento di raccolta dati

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

- Dati socio-anagrafici
- Domande di valutazione

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

Quest'anno il giudizio è misurato su una scala likert che va da 1 a 5 i cui valori sono così articolati:

- Per niente d'accordo (valore attribuito:1)
- Poco d'accordo (valore attribuito:2)

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

- Né d'accordo né in disaccordo (valore attribuito: 3)
- Abbastanza d'accordo (valore attribuito: 4)
- Molto d'accordo (valore attribuito:5)
- Non so"

Come gli altri anni, il "Non so" non viene valutato ai fini del conteggio della media di valutazione, riguardando coloro che non sono in grado di esprimere un giudizio.

2.4 Elaborazione dei dati

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

Il giudizio medio complessivo delle Strutture analizzate è una media aritmetica semplice dei giudizi complessivi dei due gruppi di servizi (servizi generali e servizi specifici).

Ai fini della misurazione del livello di soddisfazione dell'utenza, secondo il principio del continuo miglioramento, in considerazione del contesto e delle informazioni disponibili sulla qualità dei servizi oggetto di rilevazione, il valore obiettivo ritenuto congruo per l'anno 2022 è pari a **3,50** sulla scala a 5 valori.

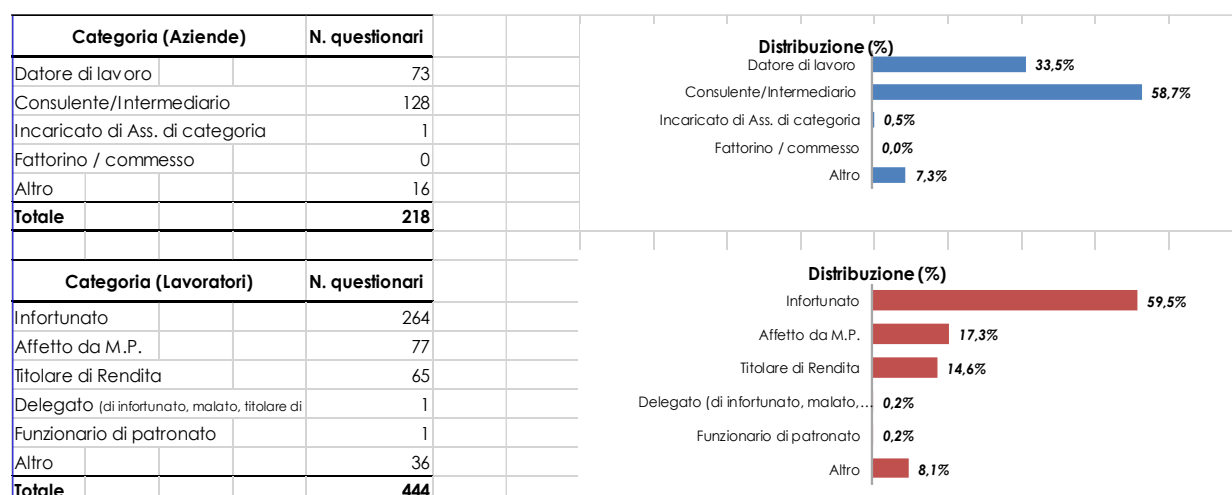
I risultati sono stati analizzati sia per confrontare l'andamento della qualità percepita rispetto a quella attesa, sia per le verifiche previste dalle norme contrattuali per l'erogazione del sistema premiante al personale dell'Istituto del comparto EPNE, ai sensi del D. Lgs. n. 150/2009.

3 DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Nell'indagine condotta nel 2022 sono stati raccolti nr 662 questionari in totale. Rispetto alla rilevazione 2021 (n. 272 questionari raccolti), si è avuto un sensibile incremento del numero di questionari compilati, un trend riscontrato anche a livello nazionale.

Nella tabella sotto riportata si distingue il campione per categoria di utente, ove si evidenzia la consueta prevalenza di questionari compilati dalla categoria Lavoratori.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION



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

Gli infortunati rappresentano il 59,5% dell'utenza Lavoratori che ha risposto ai questionari e, in genere, sono utenti che variano ciclicamente di anno in anno.

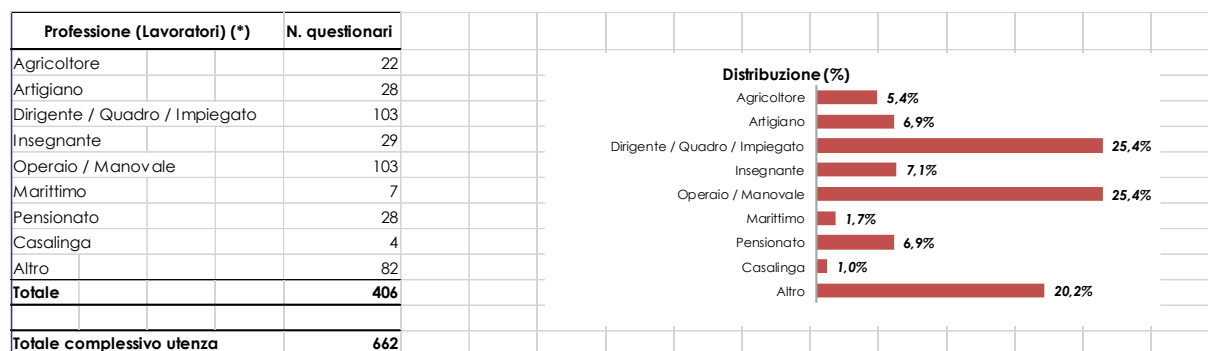
Il 17,3 % gli affetti da M.P. ed i titolari di rendita rappresentano il 14,6 % degli intervistati.

I Patronati lo 0,2% 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 dalle categorie "Dirigente/Quadro/Impiegato" (25,4%) e da quella degli operai/manovali (25,4%), seguita dalla categoria residuale "Altro" (20,2%), che non si è riconosciuta in nessuna delle professioni individuate. Seguono, poi, la categoria dell'Artigiano (6,9%) e dell'Agricoltore (5,4%).

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

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION



Riguardo l'utenza **Aziende**, il campione è risultato composto, in prevalenza, dalla categoria del Terziario (64,7%), rappresentato da: servizi/consulenza, commercio, turismo. Il grafico seguente fornisce una lettura complessiva della composizione campionaria:



I dati forniti dal predetto grafico 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 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 (78,4%) sia per i Lavoratori (65,8%).

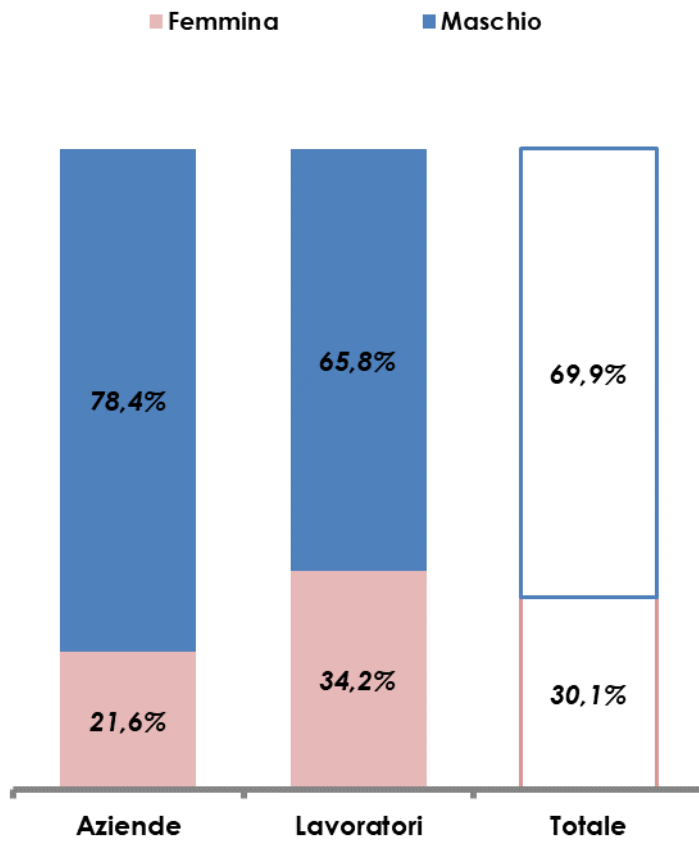
In dettaglio possono essere analizzate la tabella seguente e i grafici di seguito riportati:

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

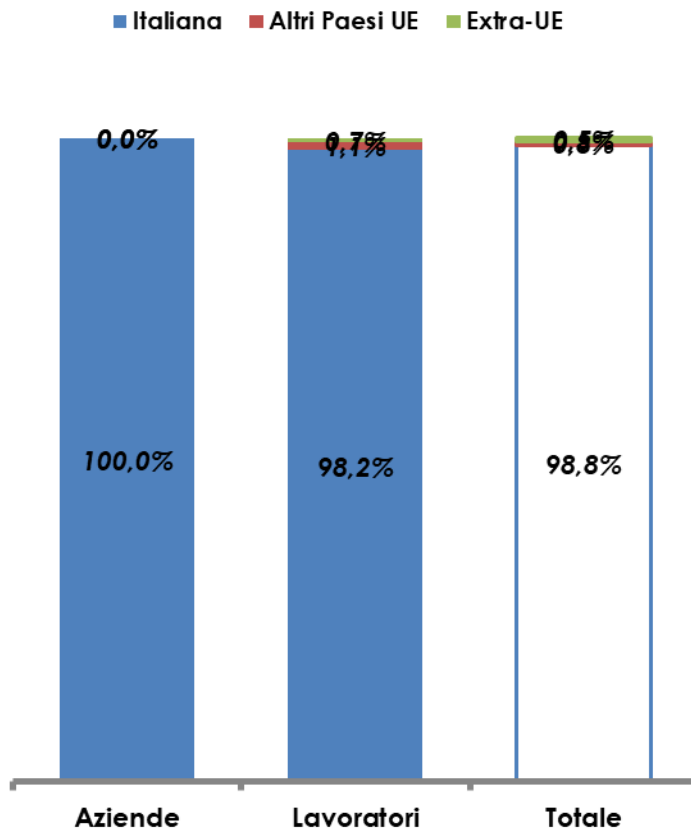
Totale		
Sesso		N. questionari
Femmina		199
Maschio		463
Totale		662
Fascia di età		
Fascia di età		N. questionari
Fino a 34		44
Tra 35 e 49		207
Tra 50 e 64		330
65 e oltre		81
Totale		662
Nazionalità		
Nazionalità		N. questionari
Italiana		654
Altri Paesi UE		5
Extra-UE		3
Totale		662

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

3.1 Composizione del campione per Sesso, Età e Nazionalità



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION



Analizzando il dato sulla cittadinanza degli intervistati emerge, come intuibile, una partecipazione prevalentemente della cittadinanza italiana, solo lo 0,5 % è costituito da stranieri.

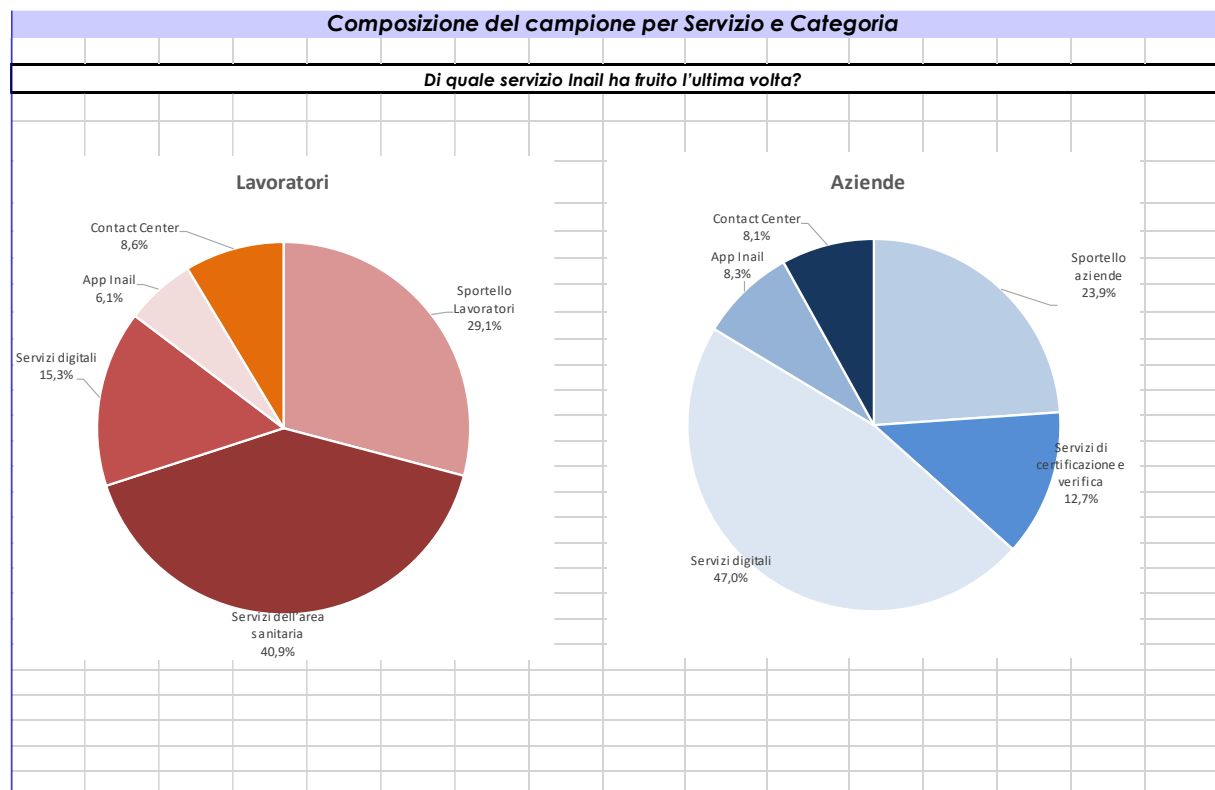
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION



Si registra una preminenza della classe di età tra i 50 ed i 64 anni per la tipologia Aziende (45,9%) e per quella Lavoratori (51,8%).

4 SINTESI DEI RISULTATI

In Calabria, durante il periodo di rilevazione, sono stati complessivamente raccolti 662 questionari (nel 2021, invece, i questionari raccolti sono stati 272), di cui 218 nel settore Aziende (nel 2021, invece, erano 40) e 444 nel settore Lavoratori (nel 2021, invece, erano 232). E' di tutta evidenza che il numero complessivo dei questionari raccolti nel 2022 è superiore rispetto all'anno precedente. L'aumento si è registrato in maniera prevalente sia nel settore Aziende sia in quello Lavoratori.



Il giudizio medio complessivo a livello regionale, inteso come media dei giudizi sui servizi di sede forniti nell'anno 2022, è pari a **3,87**, in calo rispetto al giudizio dell'anno 2021 (4,24 %).

Le tre Direzioni Territoriali interessate hanno raggiunto ottimi risultati, superiori al valore 3,50.

Nelle tabelle di seguito esposte si evidenziano i risultati delle diverse Direzioni territoriali della Calabria.

Elaborato Sede di CATANZARO - Anno 2022

Elaborato Sede di CATANZARO - Anno 2022									
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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio	
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,19	72	2,8%	9,7%	1,4%	37,5%	48,6%	0,0%	
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a	4,23	72	4,2%	8,3%	1,4%	31,9%	52,8%	1,4%	
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c	4,13	72	4,2%	9,7%	5,6%	30,6%	50,0%	0,0%	
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes	4,47	72	0,0%	6,9%	5,6%	20,8%	66,7%	0,0%	
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,59	72	0,0%	2,8%	2,8%	26,4%	65,3%	2,8%	
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,32	360	2,2%	7,5%	3,3%	29,4%	56,7%	0,8%	
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,80	67	10,4%	4,5%	13,4%	35,8%	34,3%	1,5%	
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medi	3,56	67	11,9%	16,4%	7,5%	29,9%	32,8%	1,5%	
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestio	3,63	67	13,4%	10,4%	7,5%	37,3%	31,3%	0,0%	
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,80	67	11,9%	7,5%	9,0%	29,9%	40,3%	1,5%	
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,20	67	1,5%	9,0%	1,5%	40,3%	43,3%	4,5%	
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,80	335	9,9%	9,6%	7,8%	34,6%	36,4%	1,8%	
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI	4,07	695	5,9%	8,5%	5,5%	31,9%	46,9%	1,3%	

Domanda del questionario	Media Giudizi
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,19
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,23
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,13
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,47
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,59
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,32
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica,...	3,80
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,56
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,63
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,80
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,20
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,80

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Elaborato Sede di COSENZA - Anno 2022

Elaborato Sede di COSENZA - Anno 2022								
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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3,75	79	10,1%	7,6%	7,6%	40,5%	29,1%	5,1%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a	3,65	79	12,7%	8,9%	6,3%	43,0%	27,8%	1,3%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c	3,45	79	13,9%	13,9%	7,6%	40,5%	22,8%	1,3%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes	3,94	79	6,3%	10,1%	7,6%	34,2%	40,5%	1,3%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,08	79	3,8%	5,1%	7,6%	40,5%	36,7%	6,3%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,77	395	9,4%	9,1%	7,3%	39,7%	31,4%	3,0%
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (3,96	77	9,1%	3,9%	6,5%	41,6%	37,7%	1,3%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medi	3,88	77	9,1%	6,5%	5,2%	44,2%	33,8%	1,3%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestio	3,77	77	11,7%	5,2%	7,8%	41,6%	31,2%	2,6%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,01	77	9,1%	3,9%	5,2%	36,4%	41,6%	3,9%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,27	77	2,6%	1,3%	5,2%	46,8%	41,6%	2,6%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,98	385	8,3%	4,2%	6,0%	42,1%	37,1%	2,3%
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI	3,87	780	8,8%	6,7%	6,7%	40,9%	34,2%	2,7%

Domanda del questionario	Media Giudizi
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3,75
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	3,65
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,45
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,94
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,08
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,77
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica,...	3,96
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,88
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,77
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,01
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,27
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,98

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Elaborato Sede di REGGIO CALABRIA - Anno 2022

Elaborato Sede di REGGIO CALABRIA - Anno 2022									
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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio	
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,05	81	4,9%	4,9%	8,6%	43,2%	38,3%	0,0%	
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a	4,07	81	7,4%	6,2%	6,2%	32,1%	48,1%	0,0%	
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c	3,79	81	8,6%	12,3%	9,9%	29,6%	39,5%	0,0%	
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes	4,20	81	1,2%	11,1%	4,9%	32,1%	50,6%	0,0%	
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,22	81	4,9%	4,9%	6,2%	27,2%	51,9%	4,9%	
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,06	405	5,4%	7,9%	7,2%	32,8%	45,7%	1,0%	
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,94	86	3,5%	9,3%	9,3%	41,9%	32,6%	3,5%	
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medi	3,76	86	10,5%	9,3%	4,7%	40,7%	31,4%	3,5%	
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestio	3,51	86	16,3%	11,6%	5,8%	32,6%	30,2%	3,5%	
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,84	86	10,5%	8,1%	8,1%	29,1%	40,7%	3,5%	
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,22	86	3,5%	2,3%	7,0%	40,7%	43,0%	3,5%	
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,85	430	8,8%	8,1%	7,0%	37,0%	35,6%	3,5%	
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI	3,96	835	7,2%	8,0%	7,1%	35,0%	40,5%	2,3%	

Domanda del questionario	Media Giudizi
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,05
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,07
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,79
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,20
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,22
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,06
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica,...	3,94
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,76
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,51
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,84
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,22
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,85

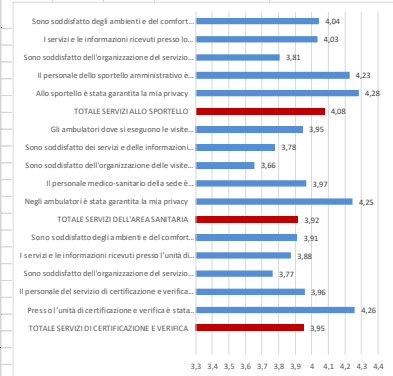
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

5. 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 2022									
Elaborato di Direzione Regionale									
Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario									
Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Foco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So / Non ho elementi per esprimere un giudizio	
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,04	322	4,7%	7,5%	7,1%	38,8%	40,4%	1,6%	
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a	4,03	322	6,8%	6,8%	5,3%	37,6%	42,9%	0,6%	
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c	3,81	322	8,1%	12,4%	8,1%	33,2%	37,9%	0,3%	
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes	4,23	322	2,2%	7,8%	6,5%	31,7%	51,2%	0,6%	
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,28	322	2,5%	4,7%	6,5%	31,4%	50,3%	4,7%	
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,08	1.610	4,8%	7,8%	6,7%	34,5%	44,5%	1,6%	
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (3,95	323	6,2%	6,5%	9,3%	40,2%	35,6%	2,2%	
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medi	3,78	323	9,9%	10,2%	5,0%	39,6%	33,4%	1,9%	
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestio	3,66	323	13,0%	9,0%	7,7%	37,5%	31,0%	1,9%	
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,97	323	8,7%	6,2%	8,0%	31,6%	43,3%	2,2%	
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,25	323	2,2%	4,3%	5,6%	39,9%	44,6%	3,4%	
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,92	1.615	8,0%	7,2%	7,1%	37,8%	37,6%	2,3%	
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e	3,91	49	4,1%	12,2%	6,1%	34,7%	34,7%	6,1%	
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeg	3,88	49	2,0%	14,3%	12,2%	34,7%	34,7%	2,0%	
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la	3,77	49	6,1%	14,3%	8,2%	34,7%	32,7%	4,1%	
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e	3,96	49	8,2%	6,1%	8,2%	32,7%	40,8%	4,1%	
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,24	49	0,0%	4,1%	6,1%	44,9%	38,8%	6,1%	
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	3,95	245	4,1%	10,2%	8,2%	34,7%	36,3%	4,5%	
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI	3,99	3.470	6,3%	7,7%	7,0%	36,2%	40,7%	2,1%	

**Elaborato di DR-Calabria - Anno 2022**

Giudizio medio complessivo

La valutazione dei servizi come giudizio medio complessivo sui servizi specifici è positiva (3,99%). Riguarda soprattutto un aspetto molto importante: la garanzia della tutela della privacy negli ambulatori (4,25%). Lo stesso aspetto (garanzia della privacy) ha registrato un giudizio favorevole (4,28%) anche relativamente ai servizi forniti dallo sportello. Un giudizio estremamente importante, che riguarda la disponibilità, la competenza e la professionalità del personale dello sportello.

La valutazione meno favorevole, pari a 3,92, riguarda l'area sanitaria ed in particolare l'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite 3,66%).

Il giudizio per Frequenza

Osservando i dati in funzione della frequenza in sede, si rileva che il giudizio espresso da chi non si è recato presso le Sedi risulta il più elevato pari a 4,11, con un calo rispetto al 2021 dove si registrava il 4,27. Tale giudizio è seguito da quello

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

formulato dall'utente che si è recato in sede "per una volta" pari a 4,09, con un lieve calo rispetto a valore dello scorso anno di 4,29.

Seguono il giudizio di coloro che hanno frequentato le sedi "oltre le cinque volte" 3,90 (nel 2021: 4,23) ed infine "da due a cinque volte" 3,88 (nel 2021: 4,16).

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

Elaborato di DR-Calabria - Anno 2022 Elaborato di Direzione Regionale					
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)	4,10	4,18	3,96	3,91	4,04
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,15	4,29	3,87	3,77	4,03
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,89	3,82	3,78	3,63	3,81
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,45	4,41	4,00	4,03	4,23
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,39	4,30	4,18	4,29	4,28
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,19	4,20	3,96	3,93	4,08
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	4,09	4,01	3,87	3,86	3,95
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,92	3,92	3,66	3,69	3,78
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,75	3,71	3,65	3,39	3,66
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,23	4,06	3,84	3,78	3,97
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,27	4,31	4,17	4,33	4,25
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	4,05	4,00	3,84	3,81	3,92
Sono soddisfatto degli ambienti e dell'accoglienza dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene)	3,94	4,00	3,33	5,00	3,91
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste	3,86	4,00	3,50	5,00	3,88
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,74	3,75	3,50	5,00	3,77
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale	4,00	4,25	3,17	5,00	3,96
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,26	4,25	4,00	5,00	4,26
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	3,96	4,05	3,48	5,00	3,95
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI	4,11	4,09	3,88	3,90	3,99

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

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

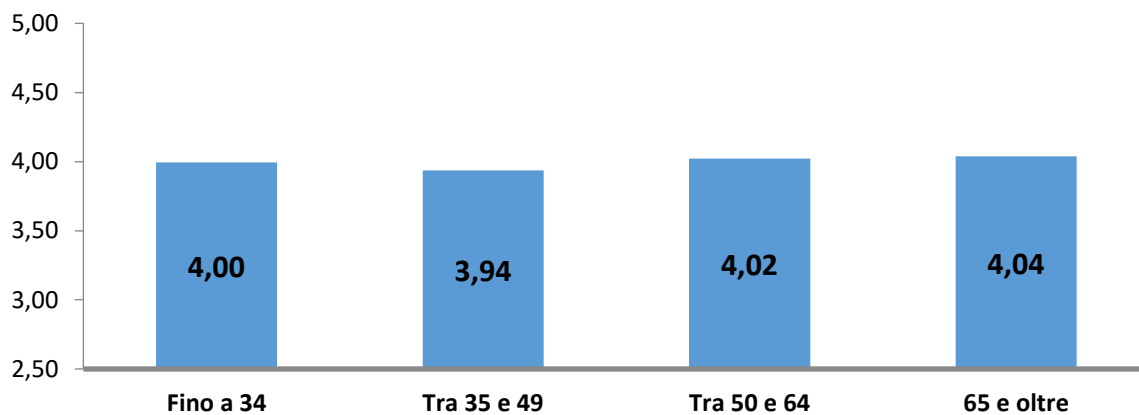
5.1 Il giudizio per sesso e per classe di età

Elaborato di DR-Calabria - Anno 2022 Elaborato di Direzione Regionale								
Confronto medie per Sesso, Classe di età e Canale								
	Maschio				Femmina			
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
Totale servizi allo sportello	4,10	1.085	4,02					525
Totale servizi dell'area sanitaria	3,92	1.025	3,91					590
Totale servizi di certificazione e verifica	4,03	205	3,56					40
Giudizio medio complessivo servizi specifici	4,02	2.315	3,95					1.155
	Fino a 34		Tra 35 e 49		Tra 50 e 64		65 e oltre	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
Totale servizi allo sportello	4,08	85	4,04	515	4,10	830	4,09	180
Totale servizi dell'area sanitaria	3,93	110	3,84	490	3,93	845	4,08	170
Totale servizi di certificazione e verifica	3,90	10	3,84	90	4,17	115	3,42	30
Giudizio medio complessivo servizi specifici	4,00	205	3,94	1.095	4,02	1.790	4,04	380

Giudizio medio per sesso



Giudizio medio per classe di età



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

I giudizi medi complessivi nel 2022 risultano pari a, relativamente agli sportelli amministrativi, 4,08, relativamente agli sportelli sanitari 3,92 ed ancora a 3,95 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. 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”: 4,8% degli utenti degli sportelli amministrativi; 8,0% degli utenti degli sportelli sanitari;

“poco d'accordo”: 7,8% degli utenti degli sportelli amministrativi; 7,2% degli utenti degli sportelli sanitari;

“non so”: 1,6% degli utenti degli sportelli amministrativi; 2,3% degli utenti degli sportelli sanitari.

In dettaglio si veda la tabella sotto riportata:

Elaborato di DR-Calabria - Anno 2022									
Elaborato di Direzione Regionale									
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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Aziende	Datore di lavoro	3,68	85	4,7%	14,1%	8,2%	47,1%	20,0%	5,9%
	Consulente/Intermediario	4,21	365	7,1%	6,0%	2,2%	27,1%	56,2%	1,4%
	Incaricato di Ass. di categoria	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Fattorino / commesso		0						
	Altro	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Totale aziende	4,11	460	6,5%	7,4%	3,3%	32,4%	48,3%	2,2%
Lavoratori	Infortunato	4,04	770	4,8%	8,2%	8,6%	33,9%	43,1%	1,4%
	Affetto da M.P.	4,01	170	1,2%	10,6%	10,6%	40,6%	35,9%	1,2%
	Titolare di Rendita	4,25	155	4,5%	3,9%	3,9%	37,4%	49,7%	0,6%
	Delegato (ai infortunato, malato, titolare di rendita)		0						
	Funzionario di patronato		0						
	Altro	4,11	55	3,6%	9,1%	5,5%	34,5%	45,5%	1,8%
	Totale lavoratori	4,07	1.150	4,2%	8,0%	8,1%	35,4%	43,0%	1,3%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO		4,08	1.610	4,8%	7,8%	6,7%	34,5%	44,5%	1,6%
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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Lavoratori	Infortunato	3,89	1.075	8,8%	7,2%	6,7%	39,1%	36,3%	2,0%
	Affetto da M.P.	3,92	230	9,1%	6,1%	8,7%	31,7%	40,9%	3,5%
	Titolare di Rendita	4,04	230	5,2%	7,0%	7,4%	38,3%	40,9%	1,3%
	Delegato (ai infortunato, malato, titolare di rendita)		0						
	Funzionario di patronato		0						
	Altro	4,00	80	1,3%	12,5%	7,5%	36,3%	36,3%	6,3%
	Totale lavoratori	3,92	1.615	8,0%	7,2%	7,1%	37,8%	37,6%	2,3%

I questionari di gradimento, sottoposti alla valutazione degli utenti, anche in considerazione della situazione emergenziale, si presentano in forma semplificata rispetto agli anni precedenti. Gli elementi valutati, in relazione agli **aspetti generali del servizio**, sono di seguito riportati.

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

Domanda 1 - **accessibilità fisica** - 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 4,04, per gli sportelli amministrativi (con un decremento rispetto all'anno precedente pari a 4,26), mentre per lo sportello sanitario il giudizio medio è pari a 3,95 (4,08 anno precedente). Infine, i servizi di certificazione e verifica hanno registrato un giudizio medio pari a 3,91 (2021:4,67). La percentuale di utenti non soddisfatti - "per niente d'accordo" - è pari al 4,7 % dei rispondenti per gli sportelli amministrativi e al 6,2% per gli sportelli sanitari, per i servizi di certificazione e verifica il valore è pari a 4,1%.

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'aziende 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 2022, 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 4,03 (2021:4,29), mentre per gli sportelli sanitari è pari a 3,78 (2021: 3,969. In particolare, il giudizio medio relativo al settore Aziende è pari a 4,08 (2021 :4,52). La percentuale di utenti non soddisfatti - "per niente d'accordo" - è pari al 6,8 (2021:3,3%) dei rispondenti per gli sportelli amministrativi e al 9,9% (2021:8,5) per gli sportelli sanitari, mentre per i servizi di certificazione e verifica 2,0%.

Domanda 3 - Efficienza ed organizzazione del servizio di sportello - Nel 2022, 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 3,81 (2021: 4,21), mentre il giudizio medio relativo al settore Lavoratori è pari a 3,66 (2021: 4,16). La percentuale di utenti "**per niente d'accordo**" è pari all' 8,1 % settore aziende. Per quanto riguarda la gestione delle visite mediche negli ambulatori (tempi di attesa, orario, gestione di più visite), il giudizio medio è pari a 13,0 (2021: 3,94).

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. In particolare, il giudizio medio relativo al settore Aziende è pari a 4,23 (2021: 4,04), mentre il giudizio medio relativo al settore Lavoratori è pari a 3,97 (2021: 4,07). La percentuale di utenti non soddisfatti "per niente d'accordo" per l'area sanitaria è pari all'8,7 (2021: 9,9%) dei rispondenti e per l'Area Aziende 2,2%.

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 relativa al settore Aziende è pari a 4,28 (2021: 4,61), mentre il giudizio medio relativo al settore Lavoratori è pari a 4,25. La percentuale di utenti non soddisfatti "per niente d'accordo" per gli sportelli amministrativi è pari al 2,5% dei rispondenti. Per quanto riguarda gli ambulatori, il giudizio medio, la percentuale di utenti non soddisfatti "per niente d'accordo" per l'area sanitaria è pari a 2,2 (2021: 2,4%) dei rispondenti.

6.1 Risultati relativi ai singoli aspetti dei Servizi a livello di Sede

Tutte le sedi calabresi, per l'anno 2022, hanno riportato un giudizio complessivo favorevole sul servizio INAIL. Infatti, tutte le sedi registrano valori superiori a quello atteso (3,50).

Nel 2022, 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 2022 è pari a 4,07 (al riguardo, la Sede provinciale di Catanzaro ha registrato un lievissimo calo rispetto all'anno precedente:4,44). Per la Direzione Territoriale di Cosenza il giudizio medio complessivo relativo ai servizi di sportello per l'anno 2022 è pari a 3,94 (con un notevole decremento rispetto all'anno precedente pari 4,24).

Per la Direzione Territoriale di Reggio Calabria-Vibo Valentia il giudizio medio complessivo relativo ai servizi di sportello per l'anno 2022 è pari a 3,99 (al riguardo, la Sede provinciale di Reggio Calabria ha registrato un rilevante decremento rispetto all'anno precedente 4,27). 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.

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.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Per quanto riguarda la percentuale di utenti che non si è dichiarata particolarmente soddisfatta, si segnala che nel 2022 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".

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

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

Elaborato Sede di CATANZARO - Anno 2022 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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,19	72	2,8%	9,7%	1,4%	37,5%	48,6%	0,0%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a	4,23	72	4,2%	8,3%	1,4%	31,9%	52,8%	1,4%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa)	4,13	72	4,2%	9,7%	5,6%	30,6%	50,0%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,47	72	0,0%	6,9%	5,6%	20,8%	66,7%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,59	72	0,0%	2,8%	2,8%	26,4%	65,3%	2,8%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,32	360	2,2%	7,5%	3,3%	29,4%	56,7%	0,8%
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica,...	3,80	67	10,4%	4,8%	13,4%	35,8%	34,3%	1,5%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,56	67	11,9%	16,4%	7,5%	29,9%	32,8%	1,5%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,63	67	13,4%	10,4%	7,5%	37,3%	31,3%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,80	67	11,9%	7,8%	9,0%	29,9%	40,3%	1,5%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,20	67	1,5%	9,0%	1,5%	40,3%	43,3%	4,5%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,80	335	9,9%	9,6%	7,8%	34,6%	36,4%	1,8%
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI	4,07	695	5,9%	8,5%	5,5%	31,9%	46,9%	1,3%

Domanda del questionario	Media Giudizi
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,19
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,23
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,13
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,47
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,59
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,32
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica,...	3,80
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,56
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,63
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,80
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,20
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,80

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Elaborato Sede di COSENZA - Anno 2022								
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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3,75	79	10,1%	7,6%	7,6%	40,5%	29,1%	5,1%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a	3,65	79	12,7%	8,9%	6,3%	43,0%	27,8%	1,3%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c	3,45	79	13,9%	13,9%	7,6%	40,5%	22,8%	1,3%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes	3,94	79	6,3%	10,1%	7,6%	34,2%	40,5%	1,3%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,08	79	3,8%	5,1%	7,6%	40,5%	34,7%	6,3%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,77	395	9,4%	9,1%	7,3%	39,7%	31,4%	3,0%
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (3,96	77	9,1%	3,9%	6,5%	41,6%	37,7%	1,3%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medi	3,88	77	9,1%	6,5%	5,2%	44,2%	33,8%	1,3%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestio	3,77	77	11,7%	5,2%	7,8%	41,6%	31,2%	2,6%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,01	77	9,1%	3,9%	5,2%	34,4%	41,6%	3,9%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,27	77	2,6%	1,3%	5,2%	46,8%	41,6%	2,6%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,98	385	8,3%	4,2%	6,0%	42,1%	37,1%	2,3%
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI	3,87	780	8,8%	6,7%	6,7%	40,9%	34,2%	2,7%

Domanda del questionario	Media Giudizi
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3,75
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	3,65
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,45
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,94
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,08
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,77
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica,...	3,96
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,88
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,77
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,01
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,27
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,98

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Elaborato Sede di REGGIO CALABRIA - Anno 2022									
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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio	
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene, servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a	4,05	81	4,9%	4,9%	8,6%	43,2%	38,3%	0,0%	
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c	4,07	81	7,4%	6,2%	6,2%	32,1%	48,1%	0,0%	
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes	3,79	81	8,6%	12,3%	9,9%	29,6%	39,5%	0,0%	
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,20	81	1,2%	11,1%	4,9%	32,1%	50,6%	0,0%	
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,06	405	5,4%	7,9%	7,2%	32,8%	45,7%	1,0%	
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (3,94	86	3,8%	9,3%	9,3%	41,9%	32,6%	3,5%	
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medi	3,76	86	10,6%	9,3%	4,7%	40,7%	31,4%	3,5%	
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestio	3,51	86	16,3%	11,6%	5,8%	32,6%	30,2%	3,5%	
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,84	86	10,6%	8,1%	8,1%	29,1%	40,7%	3,5%	
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,22	86	3,8%	2,3%	7,0%	40,7%	43,0%	3,5%	
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,85	430	8,8%	8,1%	7,0%	37,0%	35,6%	3,5%	
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI	3,96	835	7,2%	8,0%	7,1%	35,0%	40,5%	2,3%	

Domanda del questionario	Media Giudizi
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,05
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,07
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,79
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,79
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,20
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,06
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica,...	3,94
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,76
Sono soddisfatto dell'organizzazione e delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,51
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,84
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,22
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,85

7. CONCLUSIONE

Per il 2022, i risultati registrati nell'indagine di Customer Satisfaction possono essere considerati molto soddisfacenti, la valutazione media complessiva, espressa dagli utenti Inail è di **3,87** 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	2021
DR CALABRIA	4,62	4,02	4,24
CATANZARO-CROTONE	4,54	4,14	4,23
COSENZA	4,82	4	4,18
REGGIO CALABRIA -VIBO	4,35	3,94	4,25

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

RILEVAZIONE CUSTOMER ANNO 2022				
GIUDIZIO MEDIO DEI SERVIZI	DT CATANZARO	DT COSENZA	DT REGGIO CALABRIA	CALABRIA
SPECIFICI	4,07	3,94	3,99	3,99
GENERALI	3,74	3,74	3,74	3,74
COMPLESSIVI	3,9	3,84	3,86	3,87

7 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..

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.

In particolare, per la Sede di Catanzaro è stata segnalata la carenza di personale, mentre per la Sede di Cosenza sono state segnalate: tempi di attesa troppo lunghi

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

per le visite mediche; l'assenza di un parcheggio. Per la Sede di Reggio Calabria sono state segnalate: l'assenza di un parcheggio; tempi di attesa troppo lunghi per le visite mediche; la necessità, oggi imposta dalla pandemia, di far attendere gli infortunati con menomazioni all'esterno dell'edificio, per assenza di spazi adeguati all'accoglienza. Tra le segnalazioni, diverse si riferiscono al miglioramento del servizio telefonico.

Gli aspetti segnalati costituiscono senz'altro una base su cui effettuare una riflessione significativa nell'ottica del miglioramento del servizio, sebbene vada comunque rappresentato che, in ordine ai relativi indicatori utilizzati per la misurazione del gradimento, i giudizi medi ottenuti sono tutti positivi e con valori superiori al target d'Istituto.

La Direzione regionale monitorerà gli aspetti in discussione.