

INAIL

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

ANNO 2020

DIREZIONE REGIONALE TOSCANA

Ufficio P.O.A.I.

Processo Auditing

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE	3
1.1.	PRESENTAZIONE	3
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	4
1.3.	METODOLOGIA	4
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	7
3.	SINTESI DEI RISULTATI	100
4.	RISULTATI RELATIVI AI SERVIZI A LIVELLO REGIONALE	12
4.1	GIUDIZI SUGLI SERVIZI ALLO SPORTELLO.....	12
4. 2	GIUDIZI SUI SERVIZI DELL'AREA SANITARIA.....	15
4.3	GIUDIZI SUI SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA.....	17
5.	RISULTATI RELATIVI AI SERVIZI A LIVELLO TERRITORIALE	18
5.1	GIUDIZI SUGLI SERVIZI ALLO SPORTELLO.....	20
5. 2	GIUDIZI SUI SERVIZI DELL'AREA SANITARIA.....	21
5.3	GIUDIZI SUI SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA.....	22
6.	DOMANDE APERTE: SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	23

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

Le indagini di Customer Satisfattivo esterna concorrono alla misurazione e valutazione della performance organizzativa di tutte le Strutture di cui si compone l'Istituto.

Per l'edizione 2020, è stato necessario rivisitare alcuni aspetti metodologici per adeguare l'indagine al contesto emergenziale legato al Covid-19. Le misure restrittive messe in atto per arginare la diffusione della pandemia hanno infatti ridotto significativamente l'affluenza dell'utenza in tutte le sedi del territorio.

La principale novità per l'indagine annuale è stata la trasformazione da rilevazione campionaria a censuaria e il coinvolgimento di tutte le aziende e i lavoratori che hanno usufruito dei servizi almeno una volta nel corso dell'ultimo anno e che si sono recati in sede durante il periodo di rilevazione. Rispetto agli anni precedenti è venuto a mancare l'obbligo del raggiungimento di un numero minimo di questionari (vincolo che fino allo scorso anno interessava gli sportelli di sede), stante le difficoltà oggettive di accesso ai presidi territoriali a causa dello stato emergenziale.

Per rispondere ad esigenze di semplificazione e di razionalizzazione, sono state apportate anche delle modifiche al questionario somministrato ai fini della rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza. Il questionario, differenziato per le due tipologie di utente, è stato articolato in gruppi di domande, in parte comuni e in parte specifiche, volte a verificare la qualità sia dei servizi offerti presso le sedi territoriali che dei servizi generali d'Istituto. Più in dettaglio è stato rilevato il grado di soddisfazione dei "Servizi generali" offerti dall'Inail (che esulano dall'operato specifico delle sedi), dei "Servizi allo sportello" (direttamente collegati ai servizi territoriali), dei "Servizi dell'area sanitaria" (collegati anch'essi ai servizi territoriali e rivolti ai soli lavoratori) e dei "Servizi di certificazione e verifica" (sempre sul territorio, ma per le sole aziende).

I questionari sono stati raccolti in via esclusiva attraverso il canale mail-web; gli utenti destinatari hanno ricevuto via e-mail un link per l'accesso e la compilazione. Le diverse modifiche apportate per quest'ultima rilevazione rendono di fatto non comparabili i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti.

Le valutazioni, ai fini del miglioramento dei servizi, hanno preso in esame a livello d'Istituto tutte le domande e le relative risposte del questionario per la

predisposizione del prospetto di sintesi dell'Inail allo scopo di analizzare le attività e i servizi offerti dall'Istituto nella loro globalità. Invece per il miglioramento dei servizi delle Direzioni Regionali e delle Direzioni Territoriali, sono stati esclusi i "Servizi generali d'Istituto", perché non legati alle specifiche attività di sede, ma per lo più a flussi di processo che coinvolgono altre strutture dell'Istituto.

Occorre ulteriormente precisare che le valutazioni del grado di soddisfazione degli utenti ai fini del salario accessorio hanno considerato gli aspetti dei "Servizi allo sportello" rivolti sia ai lavoratori che alle aziende e i "Servizi dell'area sanitaria" rivolti solo ai lavoratori.

1.2. Obiettivo del documento

Il Report regionale ha lo scopo di descrivere e illustrare i dati rilevati dall'indagine di *Customer Satisfaction* in merito ai giudizi dell'utenza delle Sedi dell'Istituto: rappresenta, infatti, lo strumento principale per pubblicizzare nei confronti dell'utenza interna ed esterna i risultati delle rilevazioni. Attraverso l'analisi dei risultati si possono individuare i punti di forza e le aree di miglioramento evidenziate dagli utenti, ed interpretare i motivi organizzativi e/o di contesto che li hanno determinati.

Si ricorda infine che, con la finalità del miglioramento dei servizi, le disposizioni normative intervenute con il D.lgs. 150/2009 hanno previsto l'estensione della C.S. a tutte le Sedi ma legano l'erogazione di una quota del salario accessorio alle valutazioni espresse dall'utenza, sia pure con diverse modalità.

1.3. Metodologia

La rilevazione di Customer Satisfaction, a differenza degli anni precedenti, ha avuto carattere censuario, coinvolgendo tutti gli utenti che liberamente hanno deciso di rispondere al questionario. L'insieme dei questionari acquisiti ha costituito il campione per l'anno 2020.

Analogamente agli anni scorsi si è mantenuta l'articolazione secondo le tre tipologie di Sedi, che concorrono alla costituzione delle "Direzioni Territoriali", e convenzionalmente definite con A (Sede locale ascritta alla responsabilità di un Dirigente con incarico dirigenziale di livello non generale), B (Sede locale ascritta alla responsabilità di un Funzionario apicale) e C (Sede locale ascritta alla responsabilità di un Funzionario p.o. di I livello).

La rilevazione è iniziata il 9 novembre 2020 e si è protratta per quattro settimane (limite temporale massimo stabilito per la raccolta); sono stati acquisiti tutti i questionari compilati, indipendentemente dalla loro numerosità. Completata la fase di rilevazione, i questionari compilati sono stati anonimizzati nel rispetto delle disposizioni normative circa la protezione dei dati personali e successivamente aggregati dalla D.C. Organizzazione Digitale; quest'ultima li ha trasmessi alla Consulenza Statistica Attuariale che, dopo una prima fase di verifica della congruità dei dati, ha effettuato le elaborazioni statistiche e predisposto i report con le analisi di dettaglio. La scala di valutazione adottata è sempre una scala Likert allargata, nel senso che contempla anche l'opzione "non so", cui è attribuito, nell'elaborazione statistica, un valore numerico da 1 a 4, secondo i seguenti valori:

- *Per niente d'accordo (valore numerico: 1)*
- *Poco d'accordo (valore numerico: 2)*
- *Abbastanza d'accordo (valore numerico: 3)*
- *Molto d'accordo (valore numerico: 4)*

Il giudizio medio è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi rilevati su ciascuna domanda con pesi pari al numero dei rispondenti.

Va precisato in merito che la risposta "non so", che consente anche di considerare anche il parere di coloro che non sono in grado di esprimere un giudizio, o che sono indifferenti alla rilevazione, non rientra (come anche le risposte mancanti) comunque nel calcolo della media aritmetica degli altri quattro giudizi espressi.

Riguardo all'individuazione del livello medio di soddisfazione dei servizi erogati i valori obiettivo (o livello minimo atteso di giudizio) riguardo agli aspetti sottoposti ad indagine, sono rispettivamente:

- Un livello medio pari ad almeno 2,75 corrispondente ad "abbastanza d'accordo";
- Una percentuale di "per niente/poco d'accordo" non superiore al 15%.

L'indagine è stata estesa a tutte le Sedi del territorio, comprese le Unità Operative Territoriali di Certificazione, Verifica e, e appartenenti ad una delle seguenti tipologie e relative categorie:

- utenza "Lavoratori":

Infortunato;

Affetto da malattia professionale;

Titolare di rendita;
Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita);
Funzionario di Patronato;
Altro.
- utenza "Aziende":
Datore di lavoro;
Consulente;
Incaricato di Associazione di categoria;
Fattorino/Commesso;
Altro.

I questionari sono stati raccolti in via esclusiva attraverso il canale mail-web; gli utenti destinatari hanno ricevuto via e-mail un link per l'accesso e la compilazione. Le diverse modifiche apportate per quest'ultima rilevazione rendono di fatto non comparabili i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti. Le valutazioni ai fini del miglioramento dei servizi hanno preso in esame tutte le domande e le relative risposte del questionario per la predisposizione del prospetto di sintesi dell'Inail allo scopo di analizzare le attività e i servizi offerti dall'Istituto nella loro globalità. Per il miglioramento dei servizi delle Direzioni Regionali e delle Direzioni Territoriali, invece, sono stati esclusi i "Servizi generali d'Istituto", perché non legati alle specifiche attività di sede, ma per lo più a flussi di processo che coinvolgono altre strutture dell'Istituto. Occorre ulteriormente precisare che le valutazioni del grado di soddisfazione degli utenti ai fini del salario accessorio hanno considerato gli aspetti dei "Servizi allo sportello" rivolti sia ai lavoratori che alle aziende e i "Servizi dell'area sanitaria" rivolti solo ai lavoratori. Il questionario è composto da 15 domande a risposta chiusa ed una domanda a risposta aperta (vale a dire a testo libero) posta al termine del questionario stesso, ove è stato chiesto all'utente di indicare eventuali elementi aggiuntivi riguardo alle carenze da lui riscontrate nei servizi Inail. I suggerimenti forniti con questa domanda ("... Le chiediamo ora di segnalarci, se e che cosa, secondo lei, bisogna migliorare nei servizi erogati dall'INAIL") sono rilevanti, perché possono offrire utili indicazioni in merito al servizio atteso, come gli aspetti e le caratteristiche ritenute prioritarie dal singolo utente.

Il questionario è strutturato in due sezioni:

La prima (1) generale contenente i dati socio-anagrafici utili per la classificazione e migliore conoscenza dell'utenza;

Nella seconda (2), concernente la valutazione sulla qualità dei servizi offerti dall'Istituto, i servizi oggetto di valutazione sono i seguenti:

- Servizi generali di Istituto (domanda da n. 1 a n .5 per entrambi i questionari):
- Servizi allo sportello (domande da n. 1 a n .5 per entrambi i questionari)
- Servizi di certificazione e verifica (domande da n. 1 a n. 5 specifiche per l'utenza Aziende).
- Servizi dell'area sanitaria (domande da n. 1 a n. 5 specifiche per l'utenza Lavoratori):

Sono state eliminate le domande sui servizi generali complessivi quelli cioè quelle relative a servizi gestiti a livello centrale e relativi al Portale istituzionale e ai servizi on line.

2. Descrizione del campione

Nell'indagine di Customer Satisfaction dell'anno 2020 sono stati raccolti complessivamente 697 questionari, in significativo calo rispetto ai 1.808 dell'anno precedente. A ridursi sono stati principalmente i questionari raccolti tramite lo Sportello, con una riduzione quasi totale dell'affluenza in sede causata dalle contingenze legate al diffondersi del virus Sars-CoV-2. I dati rilevati in questa edizione particolare di Customer Satisfaction non sono confrontabili con gli anni precedenti anche per via dei cambiamenti apportati al contenuto del questionario ed alla metodologia di erogazione. Nella tabella sottostante viene sintetizzato il numero di questionari raccolti:

TABELLA - Numero di questionari per tipologia di utente

Tipo utente	AZIENDE	LAVORATORI	TOTALE TOSCANA
2019	423	1.385	1.808
2020	50	647	697

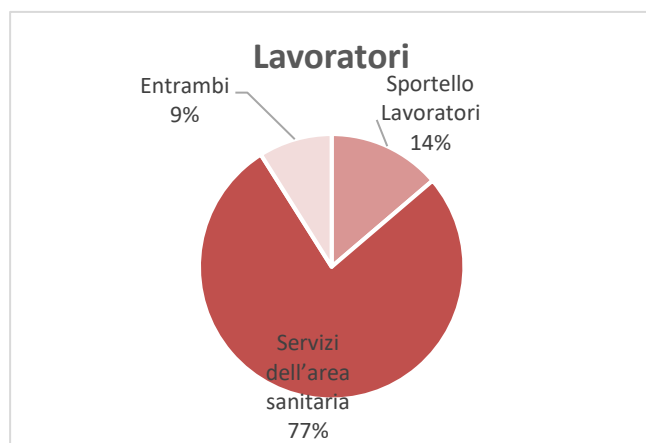
Con questa premessa essenziale, in Toscana, durante la rilevazione, iniziata il 9 novembre 2020 e protrattasi per quattro settimane (limite temporale fissato per la raccolta), sono stati ottenuti complessivamente n. 697 così ripartiti:

- n. 50 nel settore Aziende
- n. 647 nel settore Lavoratori

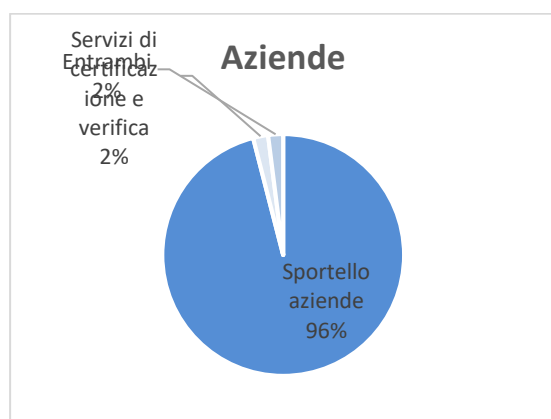
I questionari raccolti dall'utenza Lavoratori sono il 92,83 % del totale (contro il 7,17% alle Aziende).

Tipo utente	ISTITUTO questionari	TOSCANA questionari
LAVORATORI	5.498	647
AZIENDE	330	50
TOTALE	5.828	697

I questionari raccolti rappresentano l'11,96% del totale dei questionari a livello d'Istituto pari ad un totale di n. 5.828. L'utenza Lavoratori resta pur sempre la più numerosa ed ottiene n. 647 questionari, che rappresentano l'11,76 % di quella nazionale. L'utenza Aziende ha raccolto invece soltanto n. 50 questionari, pari al 15,15% di quella nazionale (n. 330 questionari). I lavoratori intervistati hanno fruito dei servizi, nel 77% dei casi, dell'area sanitaria, il 14% dei servizi allo sportello e il 9% di entrambi i servizi.



Per le Aziende il 96% ha richiesto servizi allo sportello, il 2% servizi di certificazione e verifica di impianti e un altro 2% entrambi i servizi.



A livello di Direzione territoriale i questionari raccolti sono stati così distribuiti:

QUESTIONARI							
Tipo utente	DT AR SI	DT FI	DT LI GR	DT LU MS	DT PT PO	DT PI	TOSCANA
LAVORATORI	122	139	63	148	57	96	647
AZIENDE	9	13	8	1	9	10	50
TOTALE	133	168	71	149	72	106	697

A livello di singola sede i questionari raccolti sono così distribuiti:

SEDE	num. quest.	DIREZIONE TERRITORIALE	n. quest.
AREZZO	84	AREZZO SIENA	
SIENA	47		
FIRENZE	137	FIRENZE	168
EMPOLI (FI)	31		
PRATO	35	PRATO PISTOIA	72
PISTOIA	37		
PISA	75	PISA	106
PONTEDERA (PI)	31		
LIVORNO	55	LIVORNO GROSSETO	71
GROSSETO	11		
PIOMBINO	5		
LUCCA	105	LUCCA MASSA CARRARA	149
CARRARA	12		
VIAREGGIO	32		
TOSCANA	697		697

I lavoratori intervistati sono principalmente infortunati nel 68,6%, affetti da MP nel 12,8% e nel 7,9% soggetti titolari di rendita. Sono impiegati in un caso su tre nel terzo settore, pubblica amministrazione e navigazione, il resto nel terziario (32,1%), nell'industria (17,9%), nell'artigianato (13,8%) e in agricoltura (4,6%). Le professioni sono prevalentemente quelle degli operai/manovali (26,1%) e degli

impiegati/dirigenti e quadri (24,7%). Per le aziende è il consulente del lavoro che compila il questionario nel 72% dei casi. Si rileva, inoltre, che il 78,0% delle aziende opera nel terziario e il 10,0% nell'artigianato, seguono terzo settore, pubblica amministrazione e navigazione (8,0%), e industria (4,0%).

Per quanto riguarda gli aspetti socio-anagrafici, il 58,0% del campione di utenza intervistato è di sesso maschile, lievemente inferiore rispetto al dato nazionale del 59,5 % con un'incidenza maggiore ai Lavoratori dove raggiunge il 59,4% rispetto al 40% delle Aziende. Il 49,6% degli intervistati ha un'età tra i 50 e i 64 anni, il 38,7% tra i 35 e i 49 anni, il 7,7% appartiene alla fascia di età dei più giovani sotto i 35 anni e il 3,9% ha più di 64 anni. Il 97,1% ha nazionalità italiana, il restante 1,8% è diviso tra appartenenti all'Unione Europea esclusa l'Italia ed extra U.E.

Se si analizza la frequenza, con la quale nel corso dell'anno ci si reca presso le sedi Inail, emergono delle differenze per tipologia di utente; per esempio i datori di lavoro o loro delegati nel 66% dei casi non si sono mai recati presso le sedi Inail nell'ultimo anno, mentre la percentuale è pari al 17,46% per i lavoratori. Questi ultimi, infatti, essendo sottoposti a visite mediche vi si recano anche più volte (il 40% da 2 a 5 volte nell'anno) perché convocati (57,80%) oppure perché hanno richiesto un appuntamento 22,64 %.

3. SINTESI DEI RISULTATI

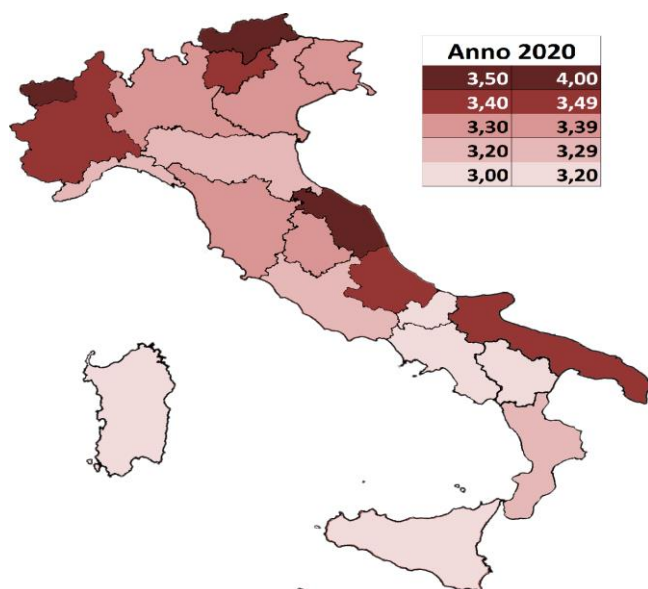
Nell'edizione 2020 di Customer è stato necessario rivisitare alcuni aspetti metodologici per adeguare l'indagine al contesto emergenziale legato al Covid-19. Le misure restrittive messe in atto per arginare la diffusione della pandemia hanno infatti ridotto significativamente l'affluenza dell'utenza in tutte le sedi del territorio. La principale novità per l'indagine annuale è stata la trasformazione da rilevazione campionaria a censuaria e il coinvolgimento di tutte le aziende e i lavoratori che hanno usufruito dei servizi almeno una volta nel corso dell'ultimo anno e che si sono recati in sede durante il periodo di rilevazione. Rispetto agli anni precedenti è venuto a mancare l'obbligo del raggiungimento di un numero minimo di questionari (vincolo che fino allo scorso anno interessava gli sportelli di sede), stante le difficoltà oggettive di accesso ai presidi territoriali a causa dello stato emergenziale.

Per i suddetti motivi il giudizio medio complessivo ottenuto pari **3,31**, dato non è confrontabile con gli anni precedenti, ma con solo con quello delle altre regioni rispetto alle quali si colloca nella fascia intermedia che va da 3,30 a 3,39 (con altre sei regioni).

TOSCANA	
ANNO	GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO
2015	3.64
2016	3.64
2017	3.70
2018	3.60
2019	3.64
2020	3.31*

Il giudizio medio di Istituto per il 2020 è pari al 3,25, ma tiene conto però anche delle domande relative ai servizi generali che invece nella cartina sotto riportata sono esclusi.

Sintesi territoriale dei risultati di Customer Satisfaction 2020



4. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI SERVIZI A LIVELLO REGIONALE

In questa edizione particolare di Customer Satisfaction, i servizi analizzati sono i seguenti:

- ❖ *Servizi allo sportello*
- ❖ *Servizi dell'area sanitaria*
- ❖ *Servizi di certificazione e verifica*

Nella seguente tabella sono riportati a confronto il giudizio a livello regionale e nazionale per ciascuno dei servizi analizzati:

Domande del questionario relative a:	ISTITUTO	TOSCANA
Servizi generali	3.16	n.d.
Servizi di Sportello	3.40	3.41
Servizi dell'area sanitaria	3.30	3.27
Servizi di certificazione e verifica	3.38	4.00
Giudizio complessivo *	3.25	3.31

Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti. Tenuto conto che i Servizi generali sono solo a livello di elaborato di Istituto, emerge che i giudizi migliori, in entrambi i casi, si rilevano per i servizi di sportello (3.40/3.41). Non può considerarsi certamente rappresentativo il giudizio pari a 4.00 dei servizi di certificazione e verifica per la Toscana, espressione del giudizio di soli n. 2 questionari. Pertanto seguono i servizi dell'area sanitaria con un giudizio pari a 3.27 per la Toscana e 3.20 per l'Istituto.

4.1 Giudizi sui servizi allo sportello

Domanda del questionario	ISTITUTO	TOSCANA
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3.38	3.32
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	3.40	3.40
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3.23	3.26
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3.49	3.49
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3.51	3.55
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3.40	3.41

Gli elementi valutati sono stati i seguenti:

- ***L'accessibilità fisica, la comodità, l'igiene dello Sportello***

Oggetto di valutazione è l'accessibilità fisica, la comodità, l'igiene dello sportello nonché le procedure e i dispositivi di sicurezza messi a disposizione dall'Istituto per arginare il contagio da Sars-CoV-2. Il giudizio medio relativo a tale aspetto, pari a 3.32, conferma della soddisfazione dell'utenza rispetto alle misure messe in campo dall'Istituto per fronteggiare la situazione emergenziale. Per il seguente quesito non è possibile effettuare un confronto con le rilevazioni svolte negli anni precedenti.

- ***L'adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute presso lo Sportello***

Oggetto di valutazione è l'adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute dall'utenza presso lo sportello. Il giudizio medio relativo a tale aspetto, pari a 3,40. Anche per questo quesito non è possibile effettuare un confronto con le rilevazioni svolte negli anni precedenti.

Per i seguenti aspetti invece i dati sono confrontabili con l'edizione precedente e si assiste ad un calo rispetto al giudizio medio espresso nel 2019:

- ***L'organizzazione degli sportelli della Sede, l'ambiente e gli orari di apertura.***

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

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a 3,26 (nel 2019 era stato di 3,68).

- **La disponibilità, le competenze e la professionalità del personale di Sportello**

Oggetto di valutazione è la disponibilità, le competenze e la professionalità del personale di front office. Il giudizio medio ottenuto è pari a 3,49, a fronte del 3,77 registrato nel 2019: il dato consente, comunque, di confermare la soddisfazione dell'utenza rispetto a tale specifico aspetto, nei confronti del quale essa si è sempre dimostrata sensibile.

- **La garanzia della tutela della privacy allo sportello**

Oggetto di valutazione è la capacità di garantire la privacy dell'utente durante il colloquio con l'addetto allo sportello.

La valutazione ottenuta per tale aspetto specifico è pari a 3,55, (3.70 nel 2019).

TOSCANA			
Domanda del questionario	Aziende	Lavoratori	Totale
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3.66	3.23	3.32
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	3.74	3.29	3.40
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3.61	3.15	3.26
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3.83	3.39	3.49
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3.81	3.47	3.55
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3.73	3.31	3.41

I servizi di sportello rappresentano l'unico servizio ove si possono analizzare i dati separati per le due categorie, Aziende e Lavoratori. Dai dati della Toscana emerge che l'area Aziende ottiene giudizi migliori, non solo nel giudizio complessivo con 3.73 contro il 3.31 dei Lavoratori, ma anche in tutte e cinque le domande che lo compongono.

In modo particolare si segnala la competenza e professionalità del personale amministrativo ed il rispetto della privacy raggiungono i valori più alti in assoluto, rispettivamente con 3.83 e al 3.81.

Solo il valore relativo alla soddisfazione sull'organizzazione del servizio di sportello pari a 3.26 rappresenterebbe un c.d. "falso positivo", nel senso che la sommatoria tra i giudizi "per niente soddisfatto" e "poco soddisfatto" è superiore al 15% ma di poco essendo pari al 15.4 %.

Considerando invece le tipologie di utenti, si osserva che le categorie di rispondenti più soddisfatta è quella dei consulenti del lavoro per le Aziende e dei funzionari di patronato per i Lavoratori (entrambi con 3.73): categorie che hanno rapporti continuativi e frequenti con le Sedi e che quindi le conoscono meglio.

Totale servizi allo sportello									
Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Aziende	Datore di lavoro	3,40	10	0,0%	0,0%	30,0%	20,0%	50,0%	
	Consulente/Intermediario	3,73	180	0,6%	1,7%	18,9%	66,1%	12,8%	
	Incaricato di Ass. di categoria	3,60	10	0,0%	10,0%	20,0%	70,0%	0,0%	
	Fattorino / commesso		0						
	Altro	3,85	45	0,0%	0,0%	11,1%	62,2%	26,7%	
Totale aziende		3,73	245	0,4%	1,6%	18,0%	63,7%	16,3%	
Lavoratori	Infortunato	3,23	365	11,5%	5,2%	30,4%	51,0%	1,9%	
	Affetto da M.P.	3,38	70	0,0%	12,9%	28,6%	45,7%	12,9%	
	Titolare di Rendita	3,55	105	2,9%	7,6%	19,0%	65,7%	4,8%	
	Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)	2,46	25	20,0%	4,0%	12,0%	16,0%	48,0%	
	Funziionario di patronato	3,73	45	0,0%	2,2%	22,2%	75,6%	0,0%	
	Altro	3,23	125	4,0%	7,2%	43,2%	36,0%	9,6%	
Totale lavoratori		3,31	735	7,5%	6,4%	29,7%	50,3%	6,1%	
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO*		3,41	980	5,7%	5,2%	26,7%	53,7%	8,7%	

4.2 Giudizi sui servizi dell'area sanitaria

Complessivamente il giudizio medio relativo per le prestazioni sanitarie è stato di 3,27 inferiore al 3.65 rilevato nel 2019. Questo aspetto coinvolge soltanto l'utenza Lavoratori che ha usufruito dei servizi offerti nei centri medici e pertanto va tenuto in considerazione l'eccezionalità della situazione dovuta all'evento pandemico che ha interessato il nostro paese. Gli elementi valutati per le prestazioni sanitarie sono stati i seguenti:

- **L'idoneità degli ambulatori per le visite mediche**

Oggetto di valutazione è la capacità della Sede di offrire all'utente sottoposto a visita medica un ambiente accogliente, confortevole e idoneo a garantire la riservatezza. Il giudizio medio su tale aspetto del servizio è pari a **3,33**, leggermente inferiore al 3,57 rilevato nel 2019.

- ***L'adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici***

Oggetto di valutazione è l'adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli sportelli medici rispetto alla singola necessità espressa dall'utente. Il giudizio medio su tale aspetto del servizio è pari a **3,19**. Per il seguente quesito non è possibile effettuare un confronto con le rilevazioni svolte negli anni precedenti.

- ***L'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite...)***

L'organizzazione dello sportello sanitario, ossia la gestione delle visite mediche, risulta uno degli aspetti cui l'utenza è più sensibile. Il giudizio medio relativo a tale indicatore, pari a **3,10** anche questo valore inferiore al 3,62 del 2019, confermando un incremento delle criticità anche dovuta alle contingenze legate alla situazione emergenziale vissuta durante l'anno della rilevazione.

- ***La disponibilità e cortesia del personale sanitario***

Oggetto di valutazione è la disponibilità del personale sanitario (medici e personale di collaborazione sanitaria), intesa come il modo in cui il personale si relaziona con l'utente, la capacità di essere comprensivi, cortesi, "empatici" rispetto alla persona con cui si sta interagendo. La valutazione media è pari a **3,28**: il giudizio registrato è significativamente inferiore al 3,74 del 2019.

- ***La garanzia della tutela della privacy presso gli ambulatori***

Oggetto di valutazione è la tutela della privacy degli utenti presso gli ambulatori. La valutazione media è pari a **3,57**. Per il seguente quesito non è possibile effettuare un confronto con le rilevazioni svolte negli anni precedenti

Il giudizio medio complessivo regionale, pari a 3.27, seppur lievemente inferiore, non si discosta molto da quello di Istituto (3.30), anche nei singoli indicatori che lo compongono.

Domanda del questionario	ISTITUTO	TOSCANA
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	3.28	3.24
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3.20	3.19
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3.13	3.10
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3.33	3.28
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3.56	3.57
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3.30	3.27

Per i servizi dell'area sanitaria invece all'interno della categoria Lavoratori i più soddisfatti sono gli infortunati (3.30), mentre quelli meno i funzionari di patronato (2.85) anche se solitamente loro non si recano nel centro medico legale, ma agli sportelli.

A livello di frequenza, i giudizi medi decrescono a seconda di quante volte gli infortunati si recano nei centri medico-legali: da 3.32 con una sola volta nei CML a 3.17 mentre in caso di oltre 5 volte scende a 3.21.

Totale servizi dell'area sanitaria									
Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Lavoratori	Infortunato	3,30	2.065	6,2%	8,4%	31,9%	50,2%	3,3%	
	Affetto da M.P.	3,27	350	6,3%	6,3%	40,0%	45,1%	2,3%	
	Titolare di Rendita	3,17	175	9,7%	10,3%	28,0%	45,1%	6,9%	
	Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)	3,13	30	6,7%	6,7%	53,3%	33,3%	0,0%	
	Funzionario di patronato	2,85	50	8,0%	28,0%	24,0%	30,0%	8,0%	
	Altro	3,12	120	5,8%	7,5%	52,5%	30,8%	3,3%	
Totale lavoratori		3,27	2.790	6,4%	8,6%	33,7%	47,9%	3,4%	

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)	3,44	3,23		3,36	3,09	3,32
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	3,46	3,39		3,42	3,18	3,40
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,35	3,18		3,28	3,09	3,26
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,56	3,34		3,61	3,22	3,49
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,61	3,61		3,54	3,35	3,55
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,48	3,35		3,44	3,19	3,41
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	3,18	3,24		3,26	3,25	3,24
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,05	3,23		3,23	3,08	3,19
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	2,97	3,23		3,09	2,94	3,10
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,13	3,33		3,32	3,20	3,28
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,54	3,57		3,57	3,60	3,57
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,17	3,32		3,29	3,21	3,27
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene)				4,00		4,00
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste				4,00		4,00
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...)				4,00		4,00
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale				4,00		4,00
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy				4,00		4,00
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA				4,00		4,00
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,30	3,33		3,33	3,20	3,31

4.3 Giudizi sui servizi di certificazione e verifica

Anche nel 2020 l'indagine di Customer Satisfaction ha riguardato i servizi destinati agli utenti dei servizi di certificazione e verifica, coinvolgendo le Unità Operative Territoriali che gestiscono le attività di verifica e rilascio della certificazione degli impianti e delle attrezzature di lavoro. In Toscana le UOT sono ubicate a Firenze, Livorno e Lucca. Il giudizio medio nazionale, espresso da un totale di 25 rispondenti non è assolutamente confrontabile con quello del 2019 quando vennero raccolti 290 questionari.

Gli elementi valutati per le prestazioni di certificazione e verifica sono stati i seguenti:

Domanda del questionario	ISTITUTO	TOSCANA
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene)	3.00	4.00
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste	3.27	4.00
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...)	3.15	4.00
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale	3.33	4.00
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	3.45	4.00
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	3.27	4.00

Tra tutti gli aspetti analizzati, la tutela della privacy ottiene il giudizio medio più elevato con 3.45. Inoltre tale aspetto è l'unico dei cinque indicatori analizzati, il cui valore non rappresenta un c.d. "falso positivo", (nel senso che la sommatoria tra i giudizi "per niente soddisfatto" e "poco soddisfatto" è superiore al 15%). Negli altri quattro indicatori invece è pari al 16%. Rispetto al genere ed alla fascia di età, a livello di Istituto, le donne con 3.62 e i giovani sotto ai 35 anni sono coloro che più hanno apprezzato i servizi di certificazione e verifica.

5 RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI SERVIZI A LIVELLO DI DIREZIONE TERRITORIALE

Nella tabella che segue sono riportati i giudizi medi complessivi riportati dalle sei Direzioni territoriali toscane oltre al giudizio medio regionale e d'Istituto.

Per la particolarità di questa edizione di Customer il giudizio medio complessivo, relativi a soli due o tre macro settori (per le DT ove è presente l'Unità operativa territoriale) non è paragonabile con quello degli anni precedenti, ma solo con quello delle altre Direzioni territoriali.

	TOTALE SERVIZI GENERALI DELL'ISTITUTO	TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO	NUMERO QUESTIONARI
DT AREZZO SIENA	/	3.28	3.22	/	3.21	131
DT FIRENZE	/	3.40	3.28	4.00	3.31	168
DT PRATO PISTOIA	/	3.71	3.45	/	3.53	72
DT LIVORNO GROSSETO	/	3.54	3.07	/	3.26	71
DT LUCCA CARRARA	/	3.09	3.37	/	3.33	149
DT PISA	/	3.39	3.19	4.00	3.25	106
TOSCANA	/	3.41	3.27	4.00	3.31	697
ISTITUTO	3.16	3.40	3.30	3.28	3.25	5.828

È la Direzione territoriale di Prato-Pistoia che ottiene il giudizio più alto con 3.52, nettamente superiore sia a quello regionale sia d'Istituto, mentre quella di Arezzo-Siena con 3.21 è quello più basso. Se poi si analizza il dato disaggregato a livello di singola Sede, il giudizio medio complessivo più alto è quello di Prato con 3.74 mentre il più basso è di Carrara con 3.00. Rispetto al totale dei questionari raccolti (n. 697) si va dal 24,10% proveniente dalla Direzione territoriale di Firenze (pari n. 168 questionari), seguito da quella di Lucca con 21,37% (pari a n. 149 questionari), fino al 10,18% di Livorno-Grosseto (n. 71 questionari).

SEDE	TOTALE SERVIZI GENERALI DELL'ISTITUTO	TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO
AREZZO (A)	/	3.08	3.14	/	3.18
SIENA (B)	/	3.90	3.34	/	3.43
FIRENZE (A)	/	3.40	3.28	4.00	3.31
EMPOLI (B)	/	3.83	3.20	/	3.34
PRATO (A)	/	3.91	3.65	/	3.74
PISTOIA (B)	/	3.47	3.26	/	3.32
LIVORNO (A)	/	3.50	3.11	/	3.28
GROSSETO (B)	/	3.68	2.93	/	3.22
PIOMBINO (C)	/	4.00	2.93	/	3.20
LUCCA (A)	/	3.07	3.37	/	3.33
CARRARA (B)	/	2.76	3.11	/	3.00
VIAREGGIO (B)	/	3.36	3.42	/	3.41
PISA (A)	/	3.48	3.24	/	3.30
PONTEDERA (B)	/	3.15	3.09	4.00	3.13
TOSCANA	/	3.41	3.27	4.00	3.31
ITALIA	3.16	3.40	3.30	3.28	3.25

5.1 Giudizi sugli servizi allo Sportello

Domanda del questionario	DT AR SI	DT FI	DT PO PT	DT LI GR	DT LU MS	DT PI	TOSCANA
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3.28	3,27	3.67	3.38	3.14	3.38	3.32
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	3.21	3.39	3.71	3.59	3.05	3.40	3.40
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3.10	3.32	3.58	3.44	2.77	3.24	3.26
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3.37	3.49	3.79	3.59	3.13	3.60	3.49
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3.56	3.55	3.79	3.69	3.33	3.35	3.55
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	3.22	3.40	3.71	3.54	3.09	3.39	3.41

Per i Servizi allo sportello la DT di Prato-Pistoia con 3.71 ottiene il giudizio migliore, mentre il giudizio medio più basso è quello della DT di Lucca Massa Carrara (3.09), a causa del giudizio riportato dalla Sede di Carrara (2.76) che ha abbassato notevolmente il valore aggregato.

Per quanto riguarda i singoli indicatori la riservatezza allo sportello ottiene i giudizi migliori, non solo a livello regionale (3.55) ma anche in quasi tutte le Direzioni territoriali, tranne che a Pisa ove l'utenza predilige la disponibilità del personale (3.60), indicatore che comunque è al secondo posto nelle restanti Direzioni e a livello regionale (3.49). L'indicatore che ha ottenuto il giudizio peggiore è quello dell'organizzazione del servizio di sportello (3.26) con il valore minimo (2,77) nella Direzione territoriale di Lucca-Massa Carrara.

5.2 Giudizi sugli servizi dell'area sanitaria

Nella tabella che segue relativa ai servizi dell'area sanitaria, settore che ha coinvolto solo l'utenza lavoratori è il settore che ha ottenuto il giudizio medio favorevole non solo a livello regionale (3.27) e di Istituto (3.30), ma anche di Direzione territoriale. È ancora quella di Prato Pistoia che ottiene anche per questo servizio il giudizio migliore (3.45), mentre Livorno Grosseto ottiene solo 3.07.

Domanda del questionario	DT AR SI	DT FI	DT PO PT	DT LI GR	DT LU MS	DT PI	TOSCANA
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	3.05	3.33	3.34	3.19	3.30	3.21	3.24
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3.19	3.23	3.45	2.96	3.27	2.95	3.19
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3.00	3.07	3.20	2.85	3.27	3.09	3.10
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale			3.47				

	3.35	3.27		2.91	3.39	3.11	3.28
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3.50	3.50	3.82	3.47	3.62	3.61	3.57
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3.22	3.28	3.45	3.07	3.37	3.19	3.27

5.3 Giudizi sui servizi di certificazione e verifica

Nel 2020 il giudizio medio rilevato per il settore Certificazione verifica e innovazione dell'area Ricerca e Tecnologia, è stato pari a 4.00. Il valore ottenuto è il risultato di una mera elaborazione dei giudizi rilevati su un limitatissimo numero di questionari. Infatti i questionari pervenuti per la Toscana pari a n. 2 (uno a Firenze e uno a Pisa) e quindi non possono dare alcuna indicazione di tendenza sul fenomeno oggetto di studio.

	TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA
DT AREZZO SIENA	/
DT FIRENZE	4.00
DT PRATO PISTOIA	/
DT LIVORNO GROSSETO	/
DT LUCCA CARRARA	/
DT PISA	4.00
TOSCANA	4.00
ISTITUTO	3.28

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Anche in questa particolare edizione 2020, in calce al questionario, è stata data agli utenti - lavoratori e aziende - la possibilità di indicare eventuali elementi aggiuntivi riguardo alle carenze eventualmente riscontrate nei servizi Inail e di esprimere in maniera più libera e dettagliata i propri suggerimenti per migliorare il servizio - attraverso la risposta alla seguente domanda aperta, vale a dire a testo libero: *"Le chiediamo ora di indicarci se e che cosa, secondo lei, dovrebbe migliorare nei servizi della Sede:"* I questionari raccolti nel 2020, pari a 697, pur risultando nettamente inferiori nel numero totale rispetto ai n. 1808 del 2019, presentano un'incidenza di risposte valide (pari a n. 260) decisamente superiore all'anno precedente arrivando al 37,30% (14,43 %). Ciò in qualche modo dimostra che il canale web, che è stata la sola modalità di somministrazione dei questionari, ha consentito forse all'utenza di esprimersi con più facilità.

SEDE	Suggerimenti utili Aziende	Suggerimenti Utili Lavoratori	Suggerimenti utili TOTALI	Questionari	%
AREZZO	4	27	31	84	36,90
CARRARA	0	5	5	12	41,66
EMPOLI	0	7	7	31	22,58
FIRENZE	2	52	54	137	39,41
GROSSETO	1	8	9	11	81,81
LIVORNO	0	16	16	55	29,09
LUCCA	0	37	37	105	35,23
PIOMBINO	0	3	3	5	60,0
PISA	2	33	35	75	46,66
PONTEDERA	1	8	9	31	29,03
PISTOIA	0	15	15	37	40,54
PRATO	0	14	14	35	42,85
SIENA	0	15	15	47	34,04
VIAREGGIO	0	10	10	32	31,25
TOSCANA	10	250	260	697	37,30

Rispetto alle precedenti edizioni, per l'area Lavoratori il ridotto numero di questionari è imputabile alla ridotta affluenza nelle sedi dovuta alla pandemia, mentre per le aziende anche al passaggio all'utilizzo sempre più massivo delle procedure digitali già ampiamente utilizzate anche in passato.

La significatività statistica dei dati raccolti è inadeguata per una valutazione relativa alla singola Sede, viste le ridotte basi di rilevazione su cui si poggia. Dalla rilevazione emergono, rispetto alle rilevazioni precedenti, alcuni fenomeni riconducibili a conseguenze derivanti dal fenomeno pandemico in corso.

Si rileva un aumento della richiesta di maggiore empatia, con particolare riferimento al personale sanitario, a cui viene spesso contestata la capacità di ascolto e di comprensione della situazione anche emotiva dell'assistito.

Per il resto, le aree di miglioramento più importanti si confermano quelle evidenziate già in passato. Per l'area lavoratori l'accessibilità ridotta per presenza di barriere architettoniche e assenza di parcheggi dedicati, il confort e la pulizia degli ambienti sono i temi più ricorrenti, una maggiore professionalità dei medici e di visite mediche più accurate e con specialisti della patologia che interessa l'assistito. Per l'area Aziende riguardano sempre i servizi on line e il bisogno di un contatto telefonico diretto con l'Istituto ritenuto importante per la difficoltà nel reperire le informazioni sul portale istituzionale

Ciò nonostante sul totale dei suggerimenti pervenuti ed utili per intraprendere azioni di miglioramento, la maggioranza restano sempre commenti di soddisfazione.

Per quanto il pubblico abbia compreso - almeno in parte - le difficoltà del periodo pandemico e lo sforzo fatto dall'Istituto, il giudizio sulle performance organizzative ne risulta significativamente penalizzato. Pertanto le Strutture territoriali, una volta verificate le eventuali criticità espresse dall'utenza nella c.d. "domanda aperta" ma non risolvibili autonomamente, seppur ritenute prioritarie, sono invitate a segnalarle alla scrivente Direzione al fine di disporre un sistema che consenta di rilevare la soddisfazione dell'utenza con modalità sempre più efficaci e puntuali.