

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER
SATISFACTION

SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO

ANNO 2019

DIREZIONE REGIONALE MARCHE

Ufficio Programmazione Organizzazione e
Attività Strumentali

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE.....	3
1.1.	PRESENTAZIONE.....	3
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	3
1.3.	METODOLOGIA	3
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE.....	5
3.	SINTESI DEI RISULTATI	6
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE..	9
4.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	9
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE RAPPORTO ASSICURATIVO	- 9
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE	- 10
4.4	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE.....	- 11
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE	12
5.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	13
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO 14	
5.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI	14
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO	15

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

L'indagine di *Customer Satisfaction* è volta a misurare il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono dei servizi erogati dall'INAIL: prestazioni assicurative e sanitarie, portale dell'Istituto e Contact Center Multimediale, partecipazione ad iniziative in materia di prevenzione e sicurezza. Il Report regionale ha lo scopo di descrivere e illustrare i dati rilevati dall'indagine dell'utenza delle Sedi territoriali dell'Istituto: rappresenta, infatti, lo strumento principale per pubblicizzare nei confronti dell'utenza interna ed esterna i risultati delle rilevazioni.

Come ogni anno l'indagine è rivolta ai lavoratori e aziende/datori di lavoro che nel corso del 2019 hanno usufruito almeno una volta dei servizi INAIL.

Il grado di soddisfazione è stato rilevato attraverso la somministrazione di un questionario standardizzato, specifico rispetto all'utenza compilante, costituito da due sezioni, la prima relativa ai dati socio-anagrafici dell'utente, la seconda dedicata alla valutazione dei servizi erogati e all'utilizzo dei sistemi informatici di comunicazione con l'Istituto.

1.2. Obiettivo del documento

Il presente documento analizza i risultati dell'indagine di *Customer Satisfaction* a livello territoriale, è finalizzato all'individuazione dei punti di forza e delle aree di miglioramento, secondo quanto riscontrato. I dati raccolti saranno utilizzati per interpretare i motivi organizzativi e/o di contesto che hanno determinato le eventuali criticità e per attivare, ove possibile, azioni correttive; altresì i punti di forza permetteranno alle strutture di consolidare le cosiddette buone prassi, utilizzandole anche come proposte migliorative.

1.3. Metodologia

Il campione analizzato nella rilevazione di soddisfazione dell'utenza regionale è stato determinato sulla base delle valutazioni statistiche effettuate sulle dimensioni del portafoglio utenti, aziende e lavoratori, per ciascuna Sede territoriale, in modo che fosse rappresentativo della realtà e sufficientemente numeroso da garantire un risultato apprezzabilmente significativo.

La somministrazione del questionario è avvenuta, da quest'anno, solo attraverso due canali di rilevazione, i medesimi per le due tipologie di utenti. Essi sono:

- lo SPORTELLO per le sole Sedi di tipo A; il questionario, in formato cartaceo, viene compilato dagli utenti che nei giorni della rilevazione si recano presso la Sede, contestualmente all'accesso. I dati raccolti vengono successivamente informatizzati dal personale della sede;
- il CANALE MAIL-WEB che raggiunge tutti gli utenti di cui è noto un indirizzo e-mail, attraverso il quale si richiede la compilazione del questionario; i dati transitano direttamente dall'utente alla procedura informatizzata di raccolta.

Il grado di soddisfazione è la sintesi dei giudizi espressi sui singoli aspetti. Il giudizio qualitativo viene misurato attraverso una scala Likert a quattro valori "allargata" con un'ulteriore modalità di risposta ("Non so") per raccogliere il parere degli utenti "indifferenti" o che non sono in grado di esprimere un giudizio sull'aspetto richiesto.

L'utente può dare quindi una delle seguenti risposte, alle quali è associato un valore numerico:

- 1 = "Per niente d'accordo"
- 2 = "Poco d'accordo"
- 3 = "Abbastanza d'accordo"
- 4 = "Molto d'accordo"
- 0 = "Non so"

Per quantificare il livello di soddisfazione sul singolo aspetto, si utilizza come indicatore sintetico la media aritmetica dei giudizi espressi relativamente alla domanda oggetto di valutazione. Occorre precisare che nel calcolo della media sono escluse le risposte "Non so" e le eventuali mancate risposte in quanto l'utente, come detto precedentemente, manifesta la sua incapacità ad esprimere un giudizio.

Il giudizio complessivo dei servizi viene calcolato con la media aritmetica ponderata delle medie relative ai singoli aspetti, con pesi pari alla numerosità delle risposte.

Escludendo il valore 0 della scala Likert, la media aritmetica assume necessariamente valori tra 1 e 4, rispettivamente livello minimo e massimo di soddisfazione dei servizi erogati. L'Istituto si è prefissato il raggiungimento di un livello medio di soddisfazione pari a 3,30 come specificato nel piano della performance 2018-2020.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Il campione analizzato nelle seguenti pagine, relativamente ai dati complessivi regionali, è costituito da 735 utenti, di cui il 79% rispondenti al questionario "Lavoratori" ed il 21% al questionario "Aziende". *[Da qui in poi le due tipologie di questionari verranno individuate come lavoratori ed aziende per indicare il più composito gruppo di rispondenti]*; la proporzione di rappresentatività dei lavoratori e delle aziende è rimasta pressoché invariata rispetto al 2018 (74,5 % per i lavoratori e 25,5% per le aziende).

Rispetto allo scorso anno, il campione analizzato registra una lieve flessione, configurandosi una riduzione di utenti partecipanti pari a 38 unità (773 soggetti nel 2018). Nello specifico, giova sottolineare che la riduzione del numero complessivo dei soggetti votanti è generata in gran parte dagli utenti delle aziende (meno 35 unità rispetto allo scorso anno). In merito alla metodologia di rilevazione, per i lavoratori si registrano lievi variazioni rispetto al 2018, considerato che il sistema di rilevazione tramite WEB-MAIL ha raccolto solo il 5,7% dei questionari (6,7% lo scorso anno), a fronte del 94,3% della rilevazione allo sportello (93,3% nel 2018). Per le aziende, invece, si è verificata un'inversione di tendenza rispetto allo scorso anno: il canale WEB-MAIL, a differenza del 2018 in cui aveva superato la rilevazione allo sportello, attestandosi al 54%, ha fatto registrare il 45,5%, tornando, quindi, ai livelli percentuali del 2017.

Dall'analisi effettuata, lo sportello si conferma la principale fonte di raccolta, a dimostrazione del fatto che, in maniera quasi plebiscitaria, l'utenza preferisce ricercare il rapporto interpersonale con gli operatori front-office. La minor fruizione del canale WEB-MAIL da parte dell'utenza, peraltro, ha ulteriormente accentuato la differenza di risultato tra le due forme di rilevazione rispetto allo scorso anno: 81,8% per lo sportello e 18,2% per WEB-MAIL nel 2018, a fronte, rispettivamente, di un 86% e di un 14% nel 2019.

Per i lavoratori, gli intervistati, nella maggioranza dei casi, risultano essere, come lo scorso anno, gli infortunati (68,2% dei rispondenti); i tecnopatici e titolari di rendita sono rispettivamente il 18,6% (dato raddoppiato rispetto al 2018) e 7,2%. Tra le categorie di lavoratori, invece la maggior percentuale degli intervistati si conferma essere operaia ed artigiana.

Per le aziende il questionario è stato compilato nel 56,5% dei casi dal consulente del lavoro e nel 31,2% dal datore di lavoro. La maggior parte dei rispondenti afferma di operare nel terziario (68,8%), ma l'esperienza pregressa insegna che spesso questo dato è determinato dal fatto che sono i consulenti a recarsi prevalentemente allo sportello, spesso in rappresentanza di più ditte.

Dall'osservazione di dettaglio sulle valutazioni emergono giudizi soddisfacenti per le aziende (giudizio medio complessivo 3,71); le categorie dell'utenza aziende che hanno espresso giudizi più lusinghieri sono quelle dei "fattorini/ commessi" (3,80) e dei datori di lavoro (3,73). Una discreta media voto si registra nella tipologia lavoratori (3,63), con un punteggio elevato assegnato dai Patronati (3,95); la categoria di utenza più critica, invece, è rappresentata dalla sezione "altro" (casalinghe, stazioni appaltanti ecc....), con il punteggio di 3,53.

Da una valutazione di natura socio-anagrafica si evince che, nella Regione, il 63,9% dei compilatori sono uomini. Tale percentuale trova piena conferma nei lavoratori mentre nelle aziende si ravvisa un maggiore equilibrio, considerato che il 51,3% sono donne. Tale dato segna un ulteriore miglioramento rispetto allo scorso anno, in cui il 46,5% dei rispondenti nelle aziende risultava composto da donne. Quanto alle fasce d'età, emerge che il 40,6% degli intervistati ha un'età compresa tra i 50 e i 64 anni. Tale trend risulta analogo in tutte le Direzioni Territoriali di competenza. La nazionalità italiana degli intervistati prevale (88,4%) ancora una volta sia nelle aziende sia nei lavoratori.

3. SINTESI DEI RISULTATI

In questa parte si sintetizzano gli aspetti più significativi emersi dall'analisi dei dati statistici a livello regionale, evidenziando le risultanze negative e positive rispetto agli indicatori di performance stabiliti che, ai fini del miglioramento, sono: media dei giudizi superiore a 3,30 e percentuale di giudizi negativi (per niente + poco d'accordo).

Come illustrato nella tabella sotto riportata, rispetto al 2018, giova sottolineare che il giudizio complessivo della Regione Marche registra una lieve flessione (-2,41% rispetto allo scorso anno) da ascrivere alla decrescita della Sede di Ancona. Note positive giungono dalle DT di Macerata- Ascoli Piceno- Fermo e di Pesaro e Urbino che segnano una crescita in termini numerici rispetto allo scorso anno, dettata dall'incremento di punteggio registrato rispettivamente dalla Sede di Macerata e dalla Sede di Pesaro.

Struttura	CS 2018	CS 2019	
DT ANCONA	3,81	3,36	↓
DT MACERATA-ASCOLI PICENO- FERMO	3,69	3,76	↑
DT PESARO E URBINO	3,69	3,76	↑
MARCHE	3,73	3,64	↓

Ad eccezione della DT di Ancona, inoltre, tutti i giudizi medi complessivi risultano essere comunque superiori sia alla soglia media nazionale (3,57) sia ai dati raccolti nella rilevazione Customer 2018. Il 3,36 ottenuto dalla Direzione Territoriale di Ancona si pone comunque, seppur di poco, al di sopra del punteggio minimo di 3,30, indicato all'interno del Piano performance 2018-2020.

L'analisi relativa alle risposte "NON SO", riportate nella tabella, certifica un sensibile incremento rispetto alla C.S 2018 (ad eccezione della DT di Pesaro e Urbino, 4% nel 2018), segnale di un maggiore incertezza che ha investito gli utenti nella rilevazione 2019.

Struttura	% "Non So"
DT ANCONA	8,6%
DT MACERATA-ASCOLI PICENO- FERMO	4,7%
DT PESARO E URBINO	2,1%
MARCHE	5,1%

Dall'esame delle frequenze di contatto dell'utenza con le Sedi Inail, a livello nazionale emerge che per le Aziende, esattamente come rilevato nel 2018, prevalgono le voci "nessuna" e "da 2 a 5 volte", mentre nei Lavoratori si registra una predominanza delle voci "è la prima volta" e "da 2 a 5 volte" (stesso trend dello scorso anno).

Nella tabella sotto riportata sono illustrate le frequenze di contatto suddivise sulla scorta delle risposte fornite dalle principali categorie di soggetti intervistati.

Utenza	Categoria Aziende		Categoria Lavoratori		
	Datore di lavoro	Consulente	Infortunato	Affetto da M.P.	Titolare di Rendita
Nessuna	13	39	2	1	0
E' la prima volta/una volta	18	8	195	42	7
Da 2 a 5 volte	14	24	149	34	8
Oltre 5 volte	3	16	46	30	27
Totale	48	131	396	108	42

Di seguito sono riportati i giudizi complessivi a livello di singola Sede, ricordando che solo per le Sedi di tipologia A sono stati raccolti questionari cartacei, mentre per le altre i dati sono stati acquisiti esclusivamente tramite il canale WEB-MAIL.

Struttura	CS 2018	CS 2019	
ANCONA (tipo A)	3,82	3,36	↓
JESI	3,25	3,41	↑
FABRIANO	N.P.	3,71	
MACERATA (tipo A)	3,72	3,80	↑
ASCOLI PICENO	3,38	3,29	↓
FERMO	3,53	3,44	↓
PESARO (tipo A)	3,70	3,77	↑
FANO	3,52	3,52	=

Se nella rilevazione 2018 emergeva un evidente miglioramento delle valutazioni per tutte le strutture rispetto al 2017, i dati raccolti nella indagine del 2019 certificano un sostanziale equilibrio tra decrescite e crescite in confronto alla passata rilevazione.

La Sede di Ancona denota una importante riduzione di punteggio, rispetto non soltanto allo scorso anno, ma anche al 2017, in cui segnava un punteggio pari a 3,44. Tra le sedi di tipo A si tratta della seconda peggior decrescita a livello nazionale (-12,04%) rispetto al 2018. Si può osservare una decrescita di tutte le voci rispetto all'anno precedente, pari a una media di 0,44 punti; le due flessioni più significative, che saranno analizzate ai paragrafi 5.1 e 5.2 della presente relazione, si riscontrano negli "aspetti generali di sede" e nella "prevenzione e sicurezza sul lavoro". Analizzando nel dettaglio le sedi della DT di Ancona, invece, Jesi fa rilevare un'impercettibile crescita sia in termini di punteggio globale sia in termini di soggetti rispondenti (appena due utenti in più) rispetto allo scorso anno, mentre, dopo due anni in cui la rilevazione non aveva prodotto alcun risultato, la Sede di Fabriano risulta annoverata nella Customer 2019, in virtù però di un solo rispondente che ha partecipato alla rilevazione.

La problematica afferente all'esiguità dei rispondenti, riscontrabile anche nelle Sedi di tipo B, conferma come la rilevazione effettuata con l'utilizzo della web-mail, in certe realtà territoriali, non produca risultati apprezzabili e riduca la significatività della Customer.

La Sede di Macerata e la Sede di Pesaro rappresentano le due realtà della regione Marche in cui il giudizio complessivo ha registrato un incremento progressivo rispetto sia al 2018 sia al 2017. Nello specifico, per la DT di Macerata, le due leggere flessioni riscontrabili nelle Strutture di Ascoli Piceno e Fermo non hanno inficiato il punteggio generale raggiunto dalla Direzione territoriale che risulta superiore a quello dello scorso anno. A livello di singola Struttura, si ravvisa che le leggere riduzioni dei punteggi globali registrate nelle Sedi di Ascoli Piceno e Fermo derivano da un trend in decrescita, rispettivamente nei servizi offerti ai lavoratori e nelle prestazioni sanitarie. Una lieve crescita si registra anche per la DT di Pesaro e Urbino, determinata, come già sottolineato, dal punteggio superiore al 2018 raggiunto dalla Sede di Pesaro e dalla perfetta corrispondenza tra il dato 2018 e quello 2019 per la Sede di Fano.

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

In questo capitolo verranno individuati e commentati, a livello regionale, per ciascuno dei seguenti quattro macro-servizi, tutti gli aspetti che hanno riportato sia i valori medi e/o percentuali superiori al "Giudizio complessivo" del macro-servizio stesso, sia quelli inferiori ai valori soglia prima richiamati, in quanto indicativi, rispettivamente, dei punti di forza e delle aree di miglioramento.

4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Il giudizio complessivo determinato dagli aspetti generali a livello regionale (3,65) risulta positivo, nonostante una leggera flessione rispetto al 2018, quando il dato generale era attestato a 3,77. Da un esame dettagliato delle cinque voci, emerge una flessione per tutti i punteggi, in particolare delle voci numero 1, 2 e 4. Merita di essere sottolineato il trend positivo fatto registrare dalla voce relativa alla disponibilità del personale amministrativo. Risultano variazioni anche nei giudizi dei "non so": la percentuale, infatti, è cresciuta rispetto al 2018, anno in cui aveva raggiunto appena il 2,8%. In particolare, spicca il 13,6% relativo all'incertezza sulle modalità per presentare eventuali reclami.

Domanda del questionario	Media Giudizi	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile	3,56	1,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno	3,59	6,2%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,80	0,7%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami so cosa fare e a chi rivolgermi	3,58	13,6%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,69	3,0%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,65	4,9%

Tra i giudizi negativi, le percentuali dei "PER NIENTE D'ACCORDO" e "POCO D'ACCORDO", ottenute al netto dei "NON SO", rispetto alla rilevazione 2018, hanno subito un generale incremento: lieve per la risposta "PER NIENTE D'ACCORDO" (0,3% NEL 2018 E 0,6% NEL 2019), più incisivo per i "POCO D'ACCORDO" (1,2% nel 2018 e 2,7% nel 2019). Tra i giudizi negativi più alti espressi dall'utenza, emerge il 6,4% registrato per le difficoltà ad accedere alle Sedi Inail.

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

Il giudizio medio complessivo in materia di rapporto assicurativo ha registrato un sostanziale equilibrio rispetto allo scorso anno (3,65 a fronte del 3,69 del 2018). La lievissima flessione è determinata dal -0,16% emerso nella voce relativa alla semplicità e chiarezza dei provvedimenti emessi dall'Istituto. Sulla scia del trend generale, anche la percentuale dei "NON SO" afferente al rapporto assicurativo risulta cresciuta rispetto alla precedente indagine (3,7% a fronte del 2,1 del 2018).

Di seguito è riportata la sintesi dei risultati ottenuti, aggregati a livello regionale.

Domanda del questionario	Media Giudizi	Non So
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,81	3,9%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,44	4,5%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,69	2,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,65	3,7%

L'aspetto specifico sulla prevenzione, che negli ultimi anni ha rappresentato il punto di caduta della rilevazione Customer, nel 2019 si è attestato sul 3,35%, facendo registrare una crescita rispetto sia al 2017 (3,08) sia al 2018 (3,31). Il dato risulta comunque sempre poco soddisfacente; tale criticità probabilmente affonda le radici nella mancata fruibilità delle informazioni relative alla partecipazione ad eventi preventivi, che denota un problema di origine comunicazionale, soprattutto a livello telematico, non governabile a livello locale.

4.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Nonostante una discreta valutazione generale, anche i giudizi sul macro-settore delle prestazioni economiche hanno subito una riduzione rispetto alla passata rilevazione (3,72 nel 2018). Prima di addentrarsi nell'esame dei dati illustrati nella tabella sotto riportata, occorre sottolineare che le valutazioni afferenti ai servizi allo sportello hanno conservato, nonostante una leggera flessione rispetto allo scorso anno, un buon trend; in particolare risulta ancora valorizzata la rapidità con cui gli utenti interagiscono con i vari addetti. Tra i "NON So", assume rilevanza il 18,7% (nel 2018 era 9,2%) registrato nelle tempistiche dell'Istituto nell'erogazione dei pagamenti. Esaminando, invece, le domande sulle prestazioni economiche, tutte le voci enucleate all'interno del macro-settore risultano in decrescita rispetto al 2018. Nello specifico, per la voce relativa alla chiarezza dei provvedimenti inoltrati dall'Inail, spicca una palese simmetria con le valutazioni espresse dagli utenti all'interno del macro-settore "rapporto assicurativo": entrambi i punteggi della voce presente all'interno dei due ambiti, infatti, hanno accusato un'evidente riduzione. Da sottolineare, inoltre, la crescita dei "NON SO", addirittura raddoppiati rispetto alla Customer 2018. Ciò si deve in primis all'incremento della scelta da parte degli utenti della risposta "NON SO" per la voce relativa alla ricezione dei pagamenti spettanti entro i tempi previsti (9,2% nel 2018 a fronte del 18,7% nel 2019).

Domanda del questionario	Media Giudizi	Non So
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,68	18,7%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,59	3,8%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,63	3,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,63	8,6%

4.4 Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

I giudizi espressi a livello regionale relativamente alle prestazioni sanitarie fornite dall'Istituto certificano una buona soddisfazione dell'utenza (3,61). Nello specifico, il dato risulta leggermente inferiore alla rilevazione 2018 (3,73), ma senza dubbio il trend ha conservato delle rassicuranti valutazioni dopo che il macro-settore, nel 2017, aveva toccato il poco confortante punteggio di 3,30.

In conclusione, preme sottolineare che la media dei giudizi registrata a livello regionale ha registrato una decrescita per tutti gli aspetti presenti nel questionario, ad eccezione del leggerissimo incremento di punteggio in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro.

Confronto risultati complessivi dell'indagine di Customer Satisfaction	Media Giudizi anno 2018	Media Giudizi anno 2019
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,77	3,65
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE → RAPPORTO ASSICURATIVO	3,69	3,65
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE → PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,31	3,35
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI → SERVIZI DI SPORTELLO	3,74	3,68
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI → PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,72	3,63
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI → PRESTAZIONI SANITARIE	3,71	3,61

Anche le percentuali dei giudizi negativi, ossia "PER NIENTE D'ACCORDO" e "POCO D'ACCORDO", ottenute al netto dei "NON SO", hanno subito, rispetto alla rilevazione 2018, un generale incremento.

Come di consueto, la rilevazione della Customer ha permesso agli utenti di manifestare, attraverso la compilazione delle domande aperte, soddisfazioni e disagi relativi all'esperienza vissuta con l'Istituto.

Analizzando dettagliatamente le valutazioni espresse dagli utenti di tutte le Sedi della regione, si ravvisano numerosi apprezzamenti sia sui servizi offerti sia sulla professionalità del personale.

Molti utenti hanno sottolineato l'annosa problematica relativa alla difficoltà di navigazione nel sito dell'Istituto, rilevando poca chiarezza delle informazioni presenti all'interno e auspicando una maggior efficienza dei servizi online, il cui utilizzo è spesso ritenuto poco agevole.

Giova sottolineare che gli utenti della Sede di Ancona hanno rilevato in maniera quasi plebiscitaria una problematica di natura logistica, legata all'assenza di parcheggi auto in prossimità della Struttura.

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

Certamente i dati aggregati a livello regionale non forniscono una visione esaustiva dei vari fenomeni locali; il territorio marchigiano, infatti, presenta delle peculiarità sociodemografiche locali significative, che spesso condizionano i rapporti fra utenza ed Istituto; tra l'altro gli eventi sismici del 2016 e del 2017 ancor oggi influenzano notevolmente le popolazioni colpite e le strutture, amministrative e non, operanti sul territorio. Pertanto, risulta necessario distinguere tra le singole Direzioni Territoriali, per evidenziare ancor meglio i punti di forza e le aree di miglioramento, suddividendo i dati secondo i quattro macro-servizi. Quanto alle Sedi minori, l'esiguità del numero dei rispondenti non consente una valutazione compiuta dei dati.

In primis, viste le differenti modalità d'indagine, a seconda della tipologia di struttura, già evidenziate nei paragrafi precedenti, è essenziale analizzare le differenze emerse, disaggregando i dati per canale di rilevazione ed aggregandoli per Direzione Territoriale.

È interessante notare che il giudizio espresso tramite i questionari telematici risulta essere, come nelle rilevazioni 2017 e 2018, notevolmente più basso presso tutte le Direzioni Territoriali rispetto a quello risultante dall'acquisizione delle valutazioni effettuata allo sportello. In merito ai punteggi ottenuti, giova sottolineare che, rispetto alla Customer 2018, la media dei giudizi raggiunta tramite il canale mail web risulta cresciuta soltanto per la DT di Pesaro e Urbino (3,31 nel 2018 – 3,35 nel 2019), mentre la media dei voti espressi dagli utenti attraverso la rilevazione allo sportello ha registrato lievi incrementi sia per la DT di Pesaro sia per la DT di Macerata, e un drastico calo per la DT di Ancona (3,88 nel 2018 a fronte di 3,37 nel 2019).

A conferma di quanto detto, si riporta di seguito, in forma tabellare, il numero delle risposte pervenute via WEB-MAIL, distinte per Sede e per totale del macro-settore, al fine di realizzare una più realistica raccolta dei dati.

Numero Risposte WEB	ANCONA	JESI	FABRIANO	MACERATA	ASCOLI PICENO	FERMO	PESARO	FANO
Totale aspetti generali di sede	76	5	1	43	50	54	20	24
Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo	42	18	0	41	39	36	18	15
Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro	14	6	0	14	12	12	6	5
Totale aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello	18	9	3	9	15	15	3	10
Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche	18	9	3	14	16	16	6	12
Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie	18	9	3	9	14	15	3	9
TOTALE COMPLESSIVO NUMERO RISPOSTE CANALE WEB	186	56	10	130	146	148	56	75

5.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Passando ad analizzare i risultati riassuntivi per singola Sede, si ha rilievo dei vari aspetti che hanno fatto registrare valori inferiori o prossimi al valore obiettivo. Laddove il numero dei rispondenti non ha raggiunto una numerosità campionaria si ritiene inopportuna la definizione di azioni correttive, potendosi trattare di criticità non effettive.

Per quanto riguarda gli aspetti generali, i risultati complessivi di alcune Sedi territoriali evidenziano delle decrescite rispetto alla passata rilevazione. In particolare, per la Sede di Ancona, la valutazione degli aspetti generali rappresenta, dopo la materia della prevenzione e sicurezza sul lavoro, la voce che fa registrare la diminuzione più netta rispetto al 2018, in cui raggiunse una valutazione pari a 3,73. Soffermandosi sulle singole voci del macro-settore "aspetti generali" della Sede di Ancona, emerge in negativo il 3,10 sulla facilità d'accesso alla Struttura. La valutazione non soddisfacente è dovuta sia all'ubicazione della Struttura, posta in pieno centro città, sia alla difficoltà di fruire di parcheggi disponibili. Criticità, quest'ultima, denunciata da molti utenti anche nelle domande aperte dell'indagine. Il 3,16 e il 3,13 riscontrabili rispettivamente nel reperimento di materiale informativo e nelle modalità di presentazione di reclami possono essere espressione della ben nota carenza di personale che affligge la Struttura, tale da penalizzare la tempestiva soddisfazione delle numerose richieste dell'utenza. Riduzioni più lievi di punteggio globale si riscontrano presso le Sedi di Ascoli Piceno e Fano, rispettivamente -0,13 e -0,30 rispetto al 2019. È opportuno rilevare l'esiguità del numero dei rispondenti per le Sedi di Fabriano (un solo rispondente), Jesi (5 soggetti per le prime quattro domande e 9 soggetti per l'ultima domanda) e Fano (4 rispondenti per le prime quattro domande e 8 rispondenti per l'ultimo quesito), e la conseguente scarsa significatività dal punto di vista statistico.

	ANCONA	JESI	FABRIANO	MACERATA	ASCOLI PICENO	FERMO	PESARO	FANO
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile	3,10	3,60	3,00	3,85	3,50	3,78	3,68	3,50
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno	3,16	3,00	4,00	3,83	2,71	3,67	3,75	3,25
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,64	3,60	3,00	3,91	3,57	3,67	3,86	3,50
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami so cosa fare e a chi rivolgermi	3,13	3,33	3,00	3,82	2,43	3,13	3,75	2,50
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando ...	3,43	3,71	4,00	3,86	3,42	3,53	3,81	3,75
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,30	3,52	3,40	3,85	3,21	3,55	3,77	3,45

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

L'analisi dei risultati raccolti per le strutture territoriali, relativamente ai servizi forniti alle aziende, raggiunge giudizi soddisfacenti in quasi tutte le Strutture. Da segnalare riduzioni di punteggio registrate nelle Sedi di Ancona, Jesi e Fano in particolare nella voce relativa alla chiarezza dei provvedimenti dell'Istituto, per la quale le tre Strutture hanno ottenuto rispettivamente 2,94, 3,20 e 3,00. Evidente, invece, la crescita registrata dalla Sede di Macerata rispetto alla Customer 2018 (3,82 a fronte del precedente 3,64).

Dati incoraggianti emergono nelle attività prevenzionali, punto di caduta nelle rilevazioni Customer degli ultimi anni. Ancona, Fano e Fermo registrano i punteggi più bassi, ma giova sottolineare che la competenza della materia non ricade specificamente sulle singole strutture.

5.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori

Per i servizi forniti ai lavoratori, le risultanze sono positive; fa eccezione ancora una volta la Sede di Ancona il cui trend è diminuito rispetto alla scorsa rilevazione soprattutto nel macro-settore delle prestazioni economiche (-0,48 rispetto al 2018). Non è soddisfacente anche il dato di Ascoli Piceno, che fa registrare 3,07 per i servizi allo sportello e 3,00 nella voce "prestazioni economiche", in calo rispetto al 2018. Per entrambe le Strutture assumono rilievo, al riguardo, l'ormai consolidata carenza di personale e l'ingente mole di lavoro che deve essere evasa dai pochi operatori presenti in servizio.

Da segnalare la crescita della Sede di Jesi, anche se determinata dalle valutazioni fornite da appena tre rispondenti.

In materia di prestazioni sanitarie, si può apprezzare un positivo quadro generale, cui fanno eccezione, in continuità con la passata Customer, le valutazioni poco lusinghiere emerse nella Sede di Ascoli Piceno, in cui due delle tre voci risultano inferiori al 3,00. Nello specifico si segnalano il 2,75 sul comfort degli ambulatori e il 2,80 sulla puntualità ed efficienza delle visite mediche.

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Oltre agli esiti della rilevazione, per intraprendere adeguate azioni di miglioramento dei servizi INAIL è necessario far riferimento alle risposte fornite dall'utenza alla specifica domanda aperta in calce al questionario, dove in modo più dettagliato gli stessi hanno potuto esprimere direttamente i propri suggerimenti in merito.

Su un totale di 735 questionari raccolti, sono state rilevate soltanto 267 risposte, di cui 66 dell'utenza Aziende e 201 dell'utenza Lavoratori, anche se solo 52 contengono elementi valutabili ai fini dell'individuazione di specifiche azioni di miglioramento. I suggerimenti più ricorrenti riguardano la fruibilità dei servizi on line e provengono, in prevalenza, dal settore Aziende, maggiormente penalizzato dai frequenti disservizi delle procedure telematiche e dai blocchi di sistema. Malgrado ciò, gli stessi utenti auspicano non solo un miglioramento, ma anche il potenziamento dei servizi presenti sul sito, quali ad esempio la possibilità di consultare l'andamento delle dilazioni, legato ad una semplificazione della navigazione al suo interno e dei suoi contenuti.

Per quanto riguarda il settore Lavoratori gli utenti, in linea con l'esito dell'indagine, lamentano difficoltà legate all'organizzazione degli ambulatori sia nello svolgimento delle visite mediche sia nel contatto diretto con gli operatori, sottolineando ancora una volta come esigenza prevalente il miglioramento del contatto diretto con l'Istituto.

La maggior parte dei rispondenti alla domanda (215) si è dichiarata soddisfatta senza aggiungere commenti ulteriori, a dimostrazione che comunque il livello dei servizi erogati nei vari settori è più che soddisfacente, essendosi riscontrato a livello regionale un giudizio medio pari a 3,64, superiore a quello nazionale attestatosi sul valore pari a 3,57.

In ogni caso la diversità dei giudizi ottenuti sul territorio regionale e soprattutto le criticità rilevate in alcune sedi confermano l'esigenza di appropriate azioni di omogeneizzazione e miglioramento le quali però, stante l'emergenza causata dalla diffusione del COVID-19 ed in considerazione delle relative misure di prevenzione adottate nelle ordinarie attività lavorative, comprese le limitazioni previste per l'accesso dell'utenza all'interno delle Sedi, non potranno essere realizzate nell'anno in corso con la necessaria efficacia.