



**Giugno 2013**

## **Indice**

Pag. 3	Introduzione
Pag. 4	I risultati della CS 2012 a livello nazionale
Pag. 7	Risultati Settore Ricerche
Pag. 8	Metodologia
Pag. 10	I risultati della CS 2012 della Lombardia
Pag. 13	Riepilogo dei risultati regionali suddivisi in base al canale di raccolta
Pag. 17	Suggerimenti – Richieste di miglioramento
Pag. 18	Riepilogo complessivo Regionale
Pag. 21	Giudizi Aspetti generali del servizio
Pag. 25	Giudizio medio sui Servizi specifici Area Aziende
Pag. 29	Giudizi Area Lavoratori – prestazioni economiche
Pag. 32	Giudizi medi Area Lavoratori – prestazioni sanitarie
Pag. 35	Azioni di Miglioramento

## Introduzione

L'indagine di Customer Satisfaction (CS) si prefigge la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti che utilizzano i servizi erogati dall'Istituto. Il progetto coinvolge tutte le sedi INAIL dislocate sul territorio nazionale e da quest'anno, in via sperimentale ha riguardato anche i Settori Ricerca e Navigazione.

Il percorso iniziato già da molti anni mira al continuo miglioramento delle prestazioni offerte all'utenza, dato che il livello di soddisfazione può variare e modificarsi nel tempo.

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza è iniziata nel 2002-2003, ed è entrata a regime a partire dal 2004, ma mentre dal 2002 al 2009 non era estesa a tutte le sedi territoriali, ma solo a due sedi per regioni, dal 2010 la rilevazione coinvolge annualmente tutte le Sedi del territorio nazionale.

La rilevazione avviene mediante l'utilizzo di diversi canali di raccolta dei dati e da quest'anno, visto il coinvolgimento del settore Navigazione, si è aggiunto anche il canale posta cartacea.

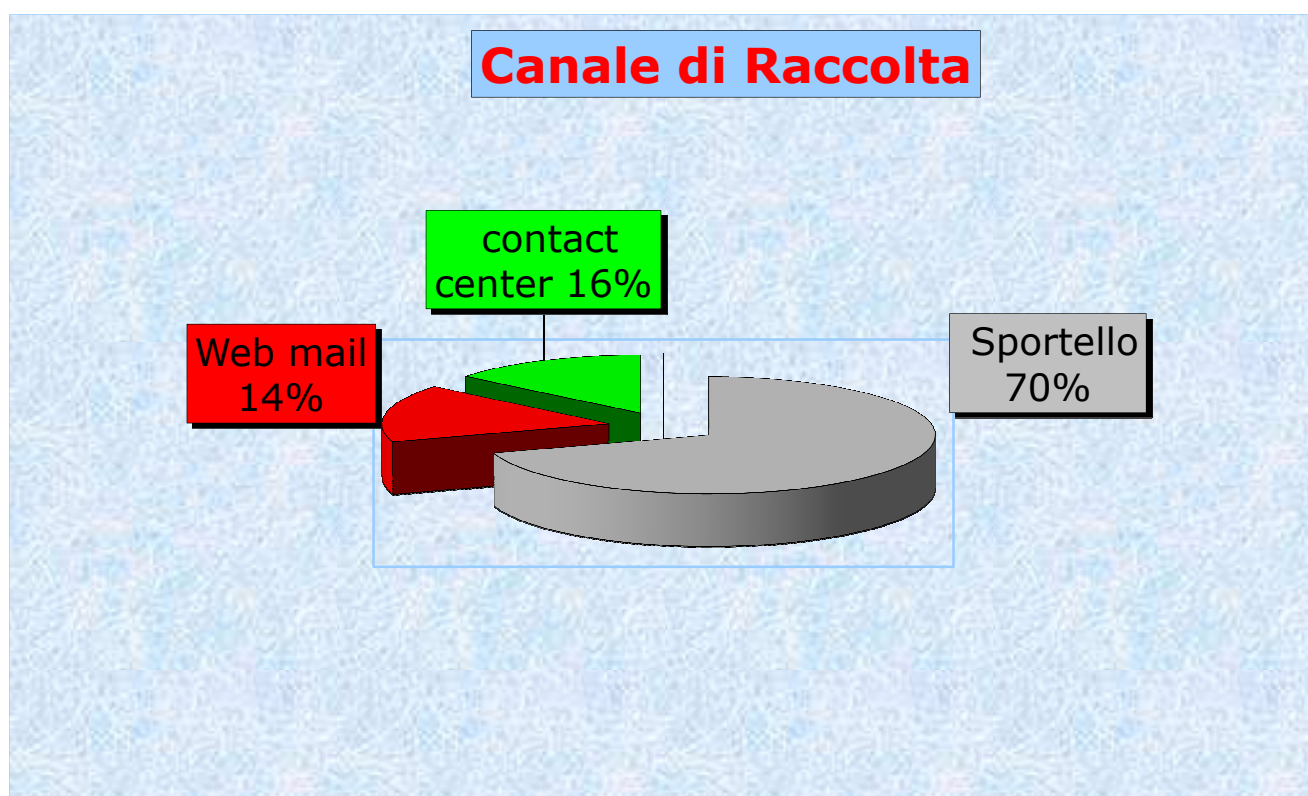
L'esiguo numero di questionari raccolti dal Settore Ricerche (298) e Navigazione (117), non costituisce un campione statisticamente rappresentativo, e per tale motivo nelle elaborazioni dei risultati non sono stati considerati ed analizzati.

L'attenzione all'utente è sempre stata fondamentale per il nostro Istituto e oltre a questo strumento di rilevazione dal gennaio 2013 è entrato a regime il progetto Emoticon, "le faccine", che vanno ad integrare ed arricchire l'analisi dei punti forti dell'Istituto, ma anche e soprattutto di quei settori in cui si può migliorare ulteriormente la qualità.

## I risultati della CS a livello nazionale

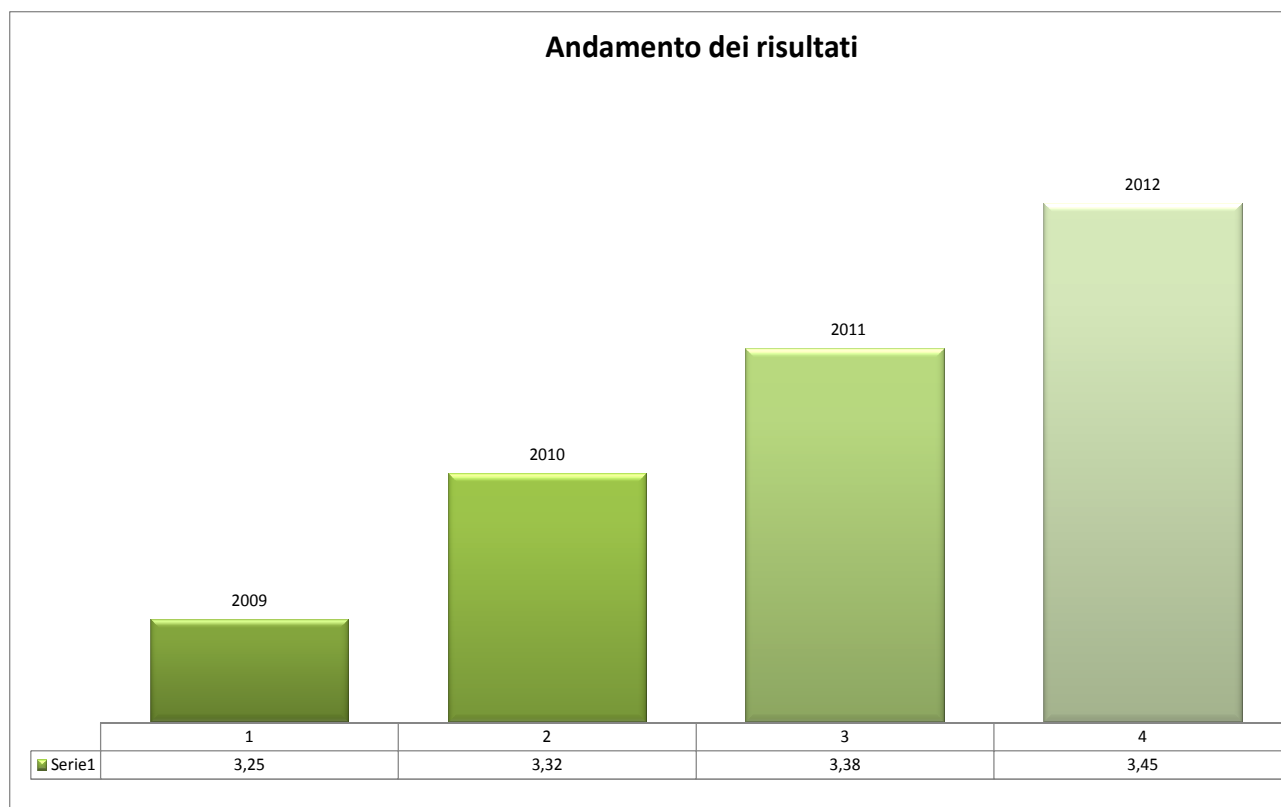
La rilevazione nell'anno 2012 si è svolta contemporaneamente in tutta Italia nella settimana compresa tra il 1 - 5 ottobre ed è proseguita a seconda dei canali di rilevazione e dell'affluenza fino al 26 ottobre.

Per il 2012 l'indagine di CS è basata su un campione statistico di 23.671 questionari, ed escludendo il settore Ricerca e navigazione, sono stati compilati 8.436 questionari aziende e 14.820 questionari lavoratori. Il principale canale di raccolta anche quest'anno è rappresentato dallo sportello fisico con il 70% dei questionari, seguito dal canale telefonico con il 16% e da web mail con il 14%.



Il giudizio medio dell'Istituto sul complesso dei servizi erogati nel 2012 è stato pari a **3,45**.

L'andamento dei risultati della rilevazioni dal 2009 a oggi ha registrato un costante aumento:



Le valutazioni date ai servizi hanno riportato una lieve e costante crescita, in parentesi sono indicati i risultati dello scorso anno:

- Aspetti generali del servizio: 3,42 ( 3,35)
- Servizi per le aziende: 3,49 (3,35)
- Servizi per i lavoratori – prestazioni economiche: 3,45 (3,41)
- Servizi per i lavoratori – prestazioni sanitarie: 3,44 (3,42).

Nel complesso quindi sono molto positivi, anche se dalla scomposizione dei singoli dati, risultano alcuni quesiti che presentano criticità più o meno comuni in tutte le regioni.

Il giudizio meno favorevole, anche se superiore al 3, riguarda “la disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico di sede” che rimane una costante negativa come nelle precedenti rilevazioni.

I giudizi più favorevoli sono rappresentati da:

- Cortesia e disponibilità del personale
- Competenza e professionalità del personale di sportello, soprattutto per il settore aziende.


Analizzando i dati in base al canale di raccolta vediamo che limitatamente ai giudizi rilevati dal canale Mail-Web, utenza aziende, per la domanda “Disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede” il risultato rimane al di sotto del 3, con 2,98. Mentre il punto critico per il Canale Contact Center, utenza lavoratori, risulta essere “capacità a risolvere i reclami” che raggiunge solo il 2,95.

Scomponendo i giudizi in rapporto alla tipologia di utenza si sottolinea come nel settore aziende i datori di lavoro e i Consulenti oltre ad essere le due categorie più intervistate sono anche le più critiche nei giudizi. Mentre per il settore lavoratori la categoria più intervistata è quella degli infortunati che è anche la meno soddisfatta.

I risulti confermano un trend di crescita nel grado di soddisfazione dell’utenza attuando così il miglioramento continuo che è il cardine del sistema di Qualità creato dall’Istituto.

## Settore Ricerca - Nazionale

Pur se rientrando nella rilevazione solo in via sperimentale, i giudizi espressi sulle 36 Unità operative territoriali del settore Ricerca, unità che gestiscono le attività di verifica e rilascio delle certificazioni degli impianti e delle attrezzature, sono molto buoni con un giudizio medio complessivo di 3,58.

 <b>Elaborato del Settore Ricerca, Certificazione e Verifica - Anno 2012</b>							
<b>Riepilogo complessivo</b>							
	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
TOT1.4) Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	3,44	295	0,3%	1,7%	44,7%	40,3%	12,9%
TOT1.5) Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,48	292	0,3%	3,1%	39,0%	45,9%	11,6%
TOT1.6) Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,55	291	0,7%	0,3%	29,9%	40,9%	28,2%
TOT1.10-1.11) Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,25	282	2,5%	11,3%	42,6%	40,8%	2,8%
TOT1.11-1.12) Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,85	278	0,0%	1,1%	12,6%	86,3%	0,0%
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>	<b>3,51</b>	-	<b>0,8%</b>	<b>3,5%</b>	<b>33,9%</b>	<b>50,6%</b>	<b>11,3%</b>
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,65	295	0,7%	1,4%	28,1%	63,4%	6,4%
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,38	294	1,0%	7,8%	38,4%	44,6%	8,2%
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,66	294	0,3%	3,1%	25,9%	67,3%	3,4%
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,53	282	0,4%	2,8%	37,2%	52,5%	7,1%
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,80	281	0,4%	0,7%	17,1%	81,5%	0,4%
AZB2.14) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,72	282	0,4%	0,7%	23,8%	69,5%	5,7%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>	<b>3,62</b>	-	<b>0,5%</b>	<b>2,8%</b>	<b>28,5%</b>	<b>63,0%</b>	<b>5,2%</b>
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO*</b>	<b>3,58</b>	-	<b>0,6%</b>	<b>3,1%</b>	<b>31,0%</b>	<b>57,4%</b>	<b>8,0%</b>

## La metodologia

La rilevazione è stata rivolta a lavoratori e aziende/datori di lavoro che nel corso dell'anno 2012 hanno usufruito dei servizi del nostro Istituto.

Il questionario è destinato agli utenti dei due processi Istituzionali (aziende e lavoratori) e raccoglie informazioni sia sugli aspetti generali comuni ad entrambe le aree e che possono essere espressi anche se è la prima volta che ci si reca in sede, sia su aspetti più specifici dei servizi offerti da aziende e lavoratori, quest'ultimi suddivisi in Prestazioni economiche e sanitarie, giudizi che possono essere dati solo dagli utenti che li hanno utilizzati.

I questionari ricalcano quelli dello scorso anno e sono stati rivisti solo in alcuni punti, per permettere anche agli utenti dei settori ricerche e navigazione di esprimere correttamente il loro parere. Il Questionario dell'area aziende è composto da 14 domande a risposta chiusa e una aperta (suggerimenti); mentre quello lavoratori è composto da 19 domande a risposta chiusa più una aperta.

I questionari sono stati raccolti attraverso quattro canali:

lo sportello: presente nelle Sedi di tipo A, interessa entrambe le categorie Lavoratori e Aziende che, recandosi direttamente in Sede, compilano il questionario cartaceo;

il canale Mail-Web: riguarda gli utenti aziende di tutte le Sedi del territorio per i quali si dispone dell'indirizzo di posta elettronica negli archivi dell'Istituto o che si sono registrati nel portale Punto Cliente;

il Contact Center telefonico: il campione è composto esclusivamente dagli utenti lavoratori di tutte le Sedi nazionali che hanno registrato il proprio recapito telefonico negli archivi dell'Istituto. Essendo tale canale l'unica fonte di raccolta per le Sedi più piccole (tipo C), si dà priorità di chiamata agli utenti che si rivolgono proprio a questa tipologia di Sede fino al raggiungimento del predefinito numero minimo di intervistati.

Posta ordinaria: riguarda unicamente gli utenti del settore navigazione che sono difficilmente reperibili presso il loro domicilio.

Attraverso un applicativo informatico, uguale per i quattro canali di rilevazione, si procede poi all'inserimento delle informazioni con differenti modalità a seconda del canale di raccolta. In dettaglio:



- per lo sportello, l'utente compila il questionario in forma cartacea e il personale di Sede provvede a inserirlo nell'applicativo;
- per il canale Mail-Web, il questionario è inserito direttamente on line dall'utente una volta che lo stesso ha ricevuto una mail di notifica al suo indirizzo di posta elettronica;
- per il Contact Center telefonico i dati sono raccolti ed inseriti dagli operatori nell'applicativo informatico.
- per il canale posta ordinaria i questionari rispediti sono stati inseriti dagli addetti del settore navigazione

Le operazioni di raccolta hanno avuto inizio in tutta Italia il 1 ottobre 2012, proseguendo fino al 26 ottobre per i canali che non avevano raggiunto il numero minimo di questionari da rilevare.

Completate tali attività, i dati sono stati aggregati dalla DCSIT, che ha provveduto a trasmetterli alla Consulenza Statistico Attuariale per le elaborazioni statistiche.

Per misurare il grado di soddisfazione dei singoli aspetti presi in esame, ogni utente esprime il proprio giudizio al quale viene associata una scala di misurazione Likert a 5 valori.

Per ogni aspetto del servizio erogato l'utente potrà dare una delle seguenti risposte, alle quali è associato il valore numerico:

1 = "Per niente soddisfatto"

2 = "Poco soddisfatto"

3 = "Abbastanza soddisfatto"

4 = "Molto soddisfatto"

0 = "Non so"

Nella fase di analisi dei dati sono esclusi i "non so", giudizio non espresso che viene comunque analizzato e tenuto in debito conto.

Il valore obiettivo è rappresentato dal 3, abbastanza soddisfatto, livello al di sotto del quale devono essere attivate le azioni di miglioramento, così come se i "poco o per niente soddisfatto" superano il 15% dei rispondenti.

## I risultati della CS della Lombardia

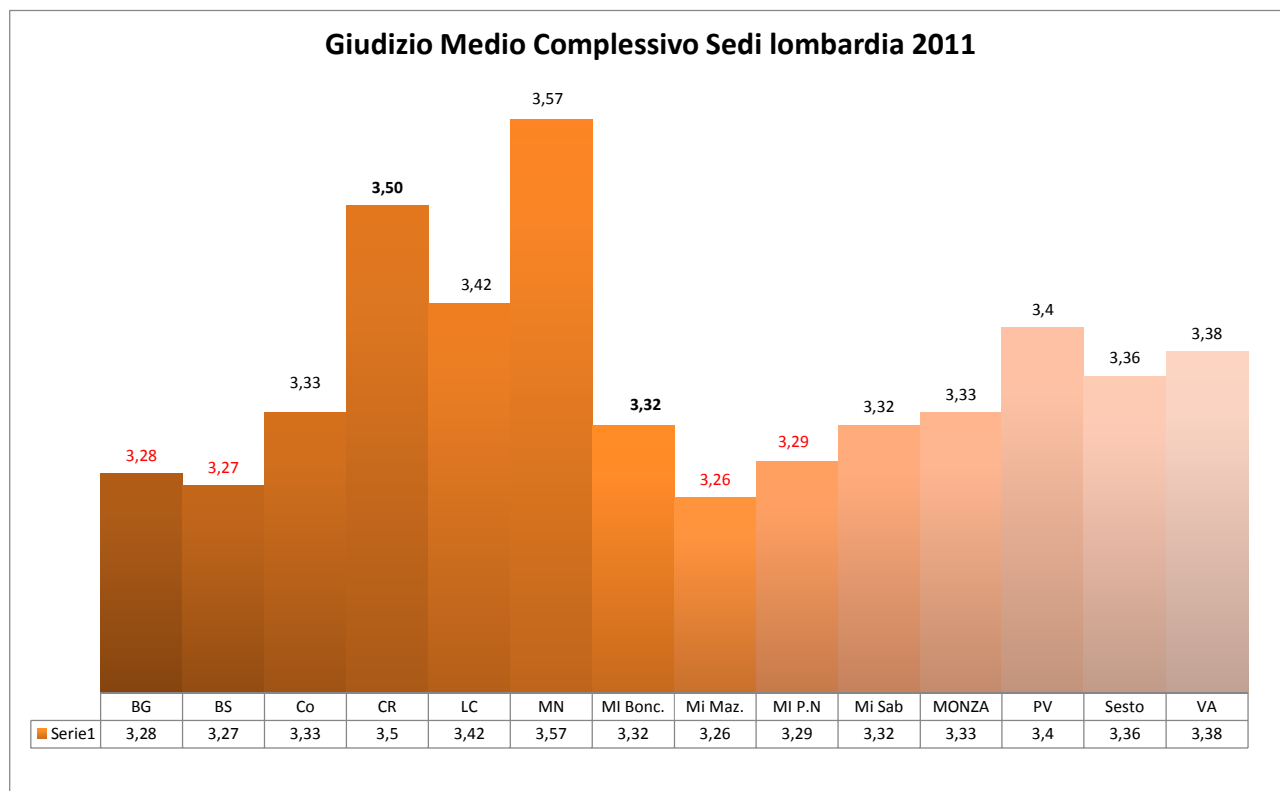
La CS nella nostra regione ha riguardato 14 sedi di tipi A, 10 di tipo B e 3 di tipo C. Le sedi di Bergamo, Brescia, Milano Porta Nuova e Varese, rientrano tra quelle con portafoglio medio – alto, e in base alle modifiche introdotte lo scorso anno, è stata ampliata la base d'indagine raccogliendo: 100 questionari per aziende e 200 per lavoratori.

Il peso della nostra regione sul totale delle persone intervistate è pari al 14,4%, con 3.354 questionari, il più alto d'Italia, seguito dal 10% dell'Emilia Romagna con 2.322 questionari.

Come risulta dalla tabella più sotto riportata i giudizi medi ottenuti dalle sedi sul totale dei servizi erogati si attesta tra, il più alto, ottenuto dalla Sede di Cremona con 3,52 e il 3,26 della Sede di Milano Boncompagni.

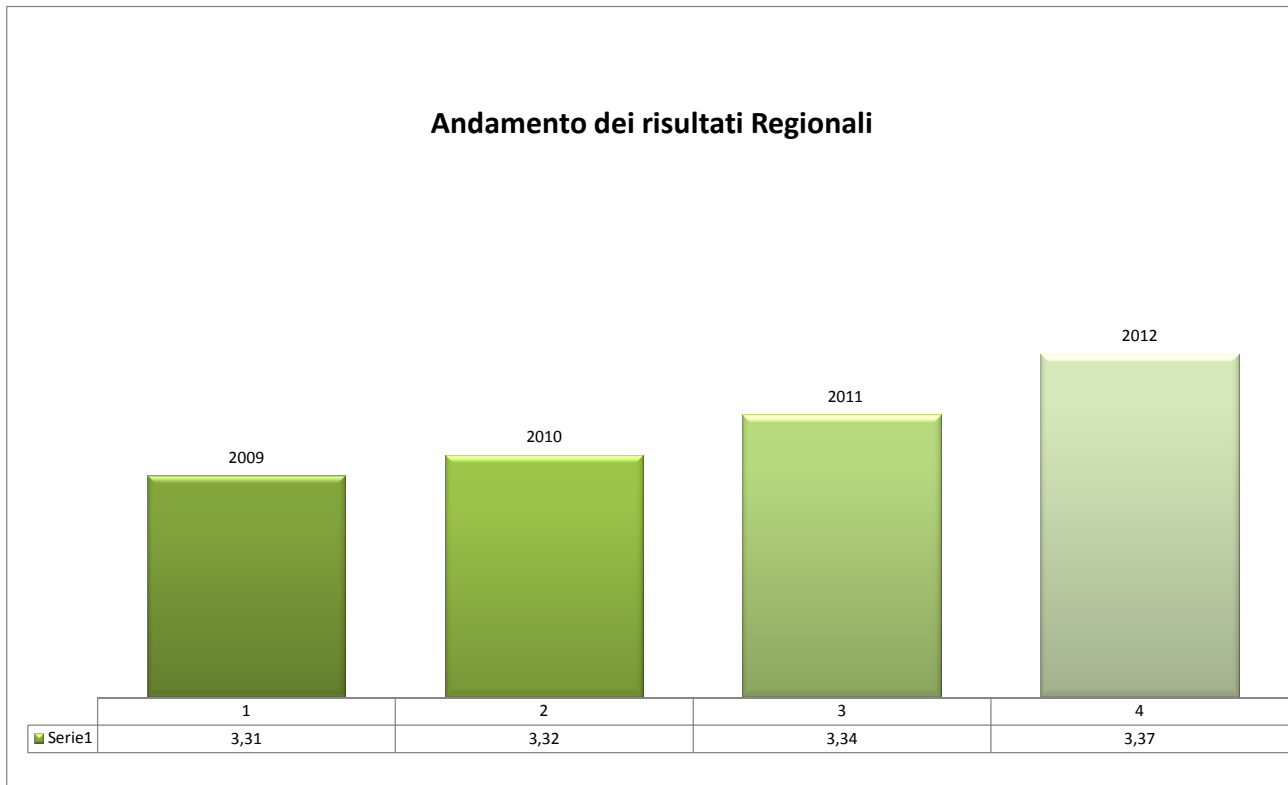
Nel complesso le sedi della Lombardia hanno superato il valore obiettivo 3, raggiungendo come media regionale il **3,37**, leggermente superiore al 3,34 dello scorso anno ed inferiore a quella nazionale di 3,45.





Dal confronto con i risultati dello scorso anno si evidenzia un miglioramento per alcune sedi come Bergamo, Lecco, Mantova, Milano Mazzini, Monza, Pavia, Sesto S.G e Varese hanno migliorato i loro risultati, mentre una flessione registra la sede di Milano Boncompagni.

Su quest'ultima Sede, a seguito di una revisione dei criteri di attribuzione delle competenze territoriali nel territorio metropolitano effettuata nel corso del mese di giugno, si è proceduto ad un riequilibrio carichi di lavoro, con una riduzione di posizioni assicurative. Gli effetti dovrebbero pertanto registrarsi anche in termini di miglioramento della percezione del servizio erogato con la prossima rilevazione



Il grafico sopra rappresenta invece i risultati regionali conseguiti nel corso degli anni e come si può vedere nel complesso, pur se lentamente, si registra un continuo miglioramento che, considerando la grandezza e il numero delle sedi della nostra regione, rappresentano sicuramente delle ottime performance.

## Riepilogo dei risultati regionali in base al canale di raccolta:

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Mail - Web</i>	790	-	790
<i>Sportello</i>	646	1.500	2.146
<i>Contact Center</i>	-	418	418
<i>Posta</i>	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>1.436</b>	<b>1.918</b>	<b>3.354</b>

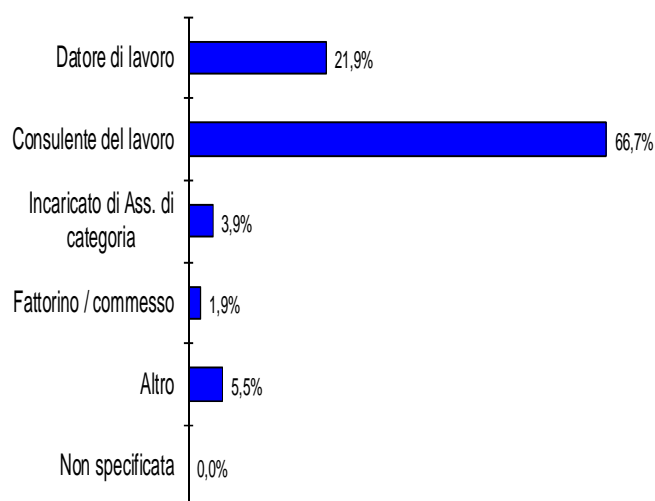
Confrontando la fonte di rilevazione evidenzia che il maggior numero di questionari proviene ancora dallo sportello, ma scomponendo i dati a livello di settore: per il settore aziende i questionari raccolti con web mail raggiungono il 55%, mentre per settore lavoratori la situazione è capovolta e il 78,2% dei questionari è stato raccolto dal canale sportello. Segno evidente che il settore aziende è sempre più proiettato verso l'utilizzo dei servizi virtuali.

### Composizione del campione – Settore Attività e professione

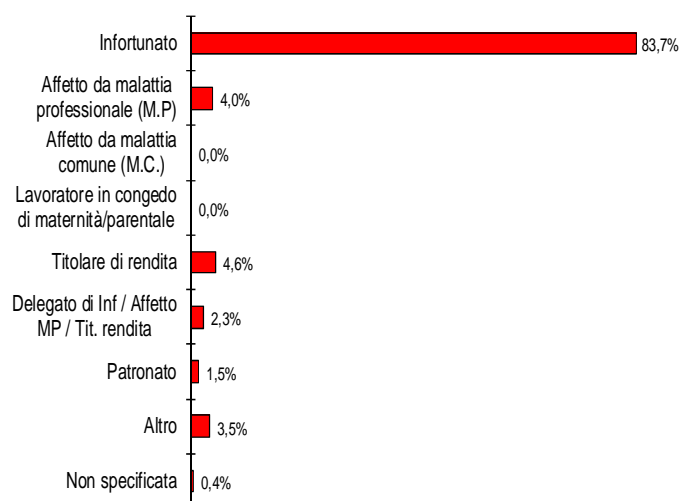
La suddivisione in categorie mostra che per aziende il 66,7 % degli intervistati è rappresentato dai consulenti del lavoro, settore di attività terziario; mentre per l'area lavoratori la categoria maggiormente rappresentata è quella degli infortunati con l' 83,7% professione operaio/manovale. Ma in quest'ultimo caso è in aumento anche la categoria "Altro", con il 29,1% segno evidente dell'incremento delle nuove figure professionali che escono dagli schemi classici dell'operaio, impiegato e agricoltore.

Gli utenti, sia dell'area aziende che lavoratori sembrano gradire in maniera rilevante il contatto diretto allo sportello, anche se soprattutto per area aziende, i nuovi strumenti come il "Contact center multicanale", trovano un riscontro in costante aumento.

<b>Categoria (Aziende)</b>	<b>Numero di questionari</b>
<i>Datore di lavoro</i>	315
<i>Consulente del lavoro</i>	958
<i>Incaricato di Ass. di categoria</i>	56
<i>Fattorino / commesso</i>	28
<i>Altro</i>	79
<i>Non specificata</i>	-
<b>Totale</b>	<b>1.436</b>



<b>Categoria (Lavoratori)</b>	<b>Numero di questionari</b>
<i>Infortunato</i>	1.606
<i>Affetto da malattia professionale (M.P)</i>	77
<i>Affetto da malattia comune (M.C.)</i>	-
<i>Lavoratore in congedo di maternità/parentale</i>	-
<i>Titolare di rendita</i>	88
<i>Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita</i>	44
<i>Patronato</i>	28
<i>Altro</i>	67
<i>Non specificata</i>	8
<b>Totale</b>	<b>1.918</b>

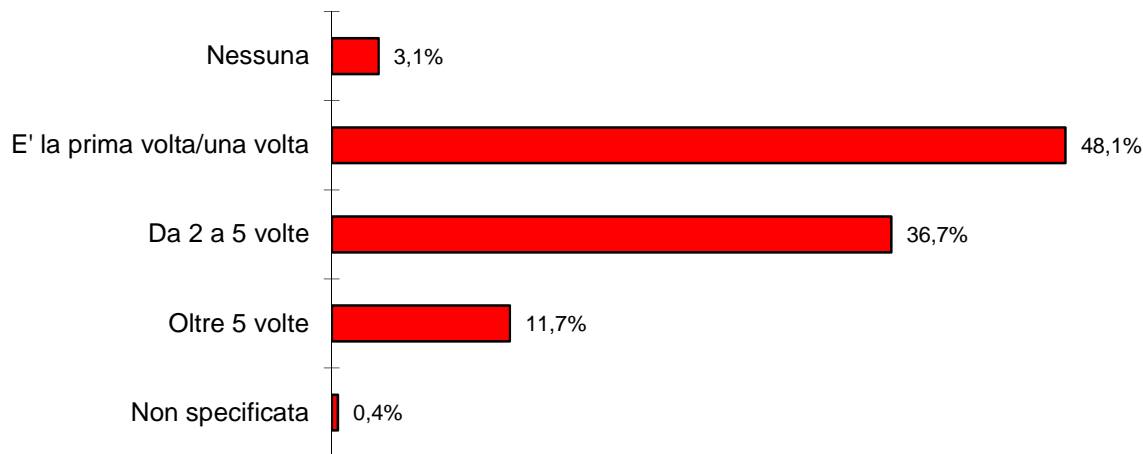


<b>Totale complessivo utenza</b>	<b>3.354</b>
----------------------------------	--------------

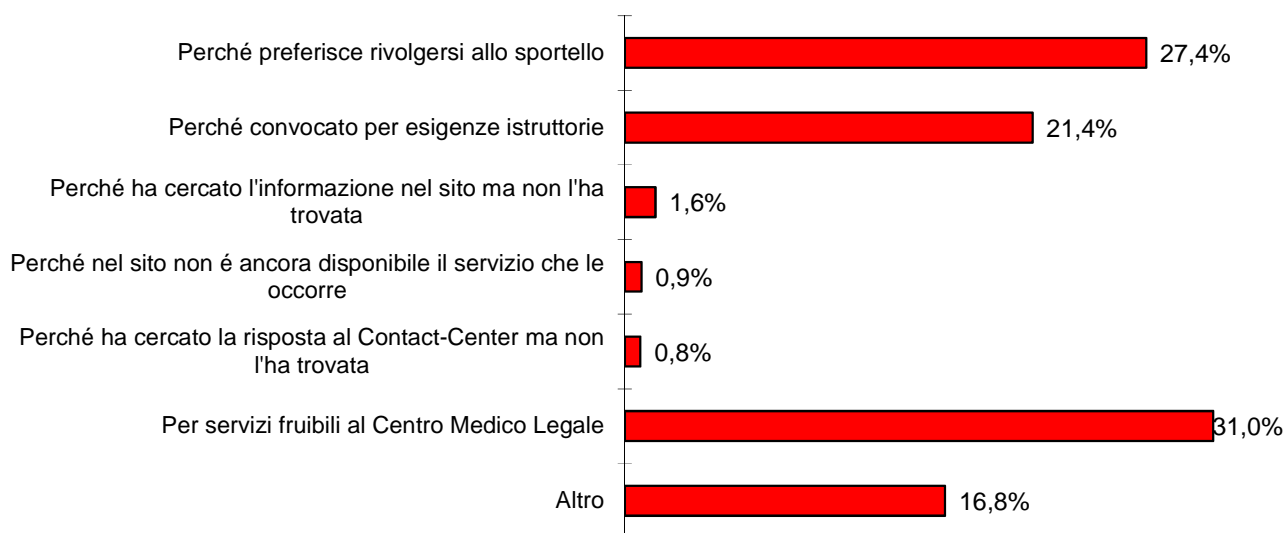
L'affluenza agli sportelli, ricavata dai dati raccolti dagli addetti di sede, ha però registrato un costante calo nel corso degli anni, calo molto più evidente per gli sportelli aziende che a livello nazionale è passata da una media di accessi nel periodo di rilevazione di 158 utenti agli attuali 32.

### **Categoria lavoratori – Frequenza e motivo.**

Alla domanda quante volte nell'ultimo anno si è presentato in sede i lavoratori hanno risposto:



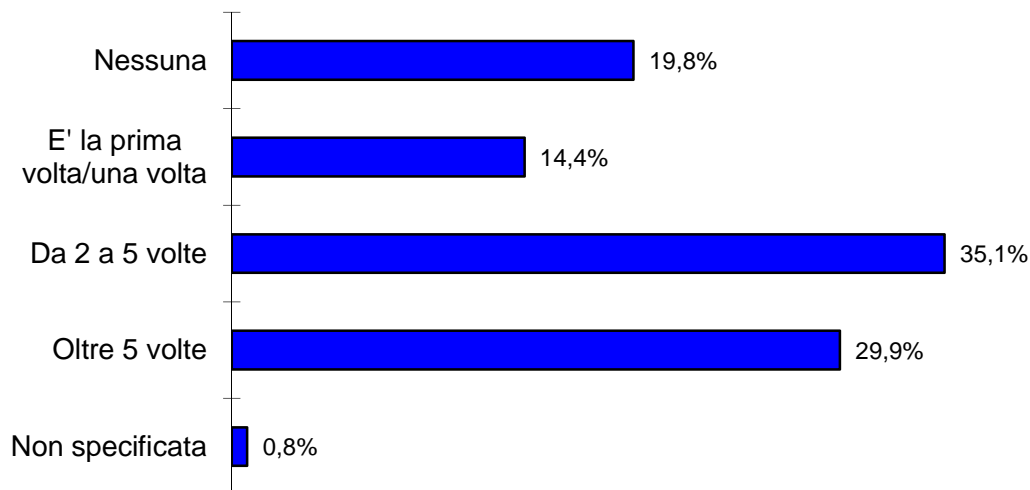
Il 48,1% si è recato in Sede almeno una volta e il dato risulta più significativo se si analizza insieme alle risposte date al motivo della presenza in sede:



Il 31%, pari a 559 intervistati, doveva effettuare una visita medica, il 27,4%, 430 utenti, ha risposto che preferiva rivolgersi allo sportello, mentre il 21,4%, 378 persone, si sono dovute recare agli sportelli per esigenze istruttorie.

### **Categoria Aziende – Frequenza e motivo.**

Per l'area aziende, il maggior numero di presenze in Sede è costituito dagli utenti che si sono presentati dalle 2 alle 5 volte, 35,1%



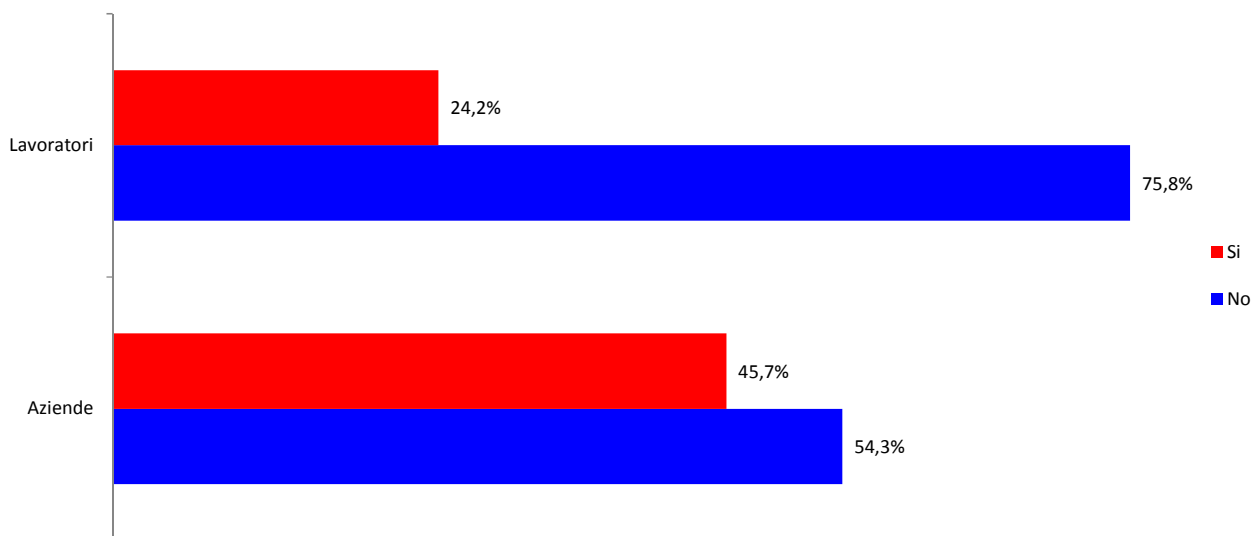
La preferenza dello sportello rimane alta, pari al 32,7%, seguita dalla risposta "altro". Ma il dato che scaturisce è che ben 269 di queste risposte sono date da consulenti del lavoro e 145 datori di lavoro, il che significa che queste categorie prediligono ancora il rapporto diretto con l'Istituto. Infatti questi utenti lamentano il fatto di aver cercato le informazioni nel sito internet senza risultato o che il servizio on line non era ancora disponibile.



Dai dati del settore Aziende risulta inequivocabile la necessità di implementare i canali virtuali che consentirebbe di eliminare quasi il 30% degli accessi in Sede.



## Richieste di miglioramento Suggerimenti



Tipologia utente	No	Si	Totale
<b>Aziende</b>	780	656	1.436
<b>Lavoratori</b>	1.453	465	1.918
<b>Totale</b>	<b>2.233</b>	<b>1.121</b>	<b>3.354</b>

In entrambi i settori le richieste di cambiamento sono: del 24,2% per aziende e del 45,7% per lavoratori. Non solo 530 intervistati hanno compilato la domanda aperta, ma molti hanno espresso semplicemente dei chiari apprezzamenti per i servizi offerti.

I suggerimenti dati saranno tenuti in considerazione dalle Sedi al fine dell'elaborazione dei piani per le azioni di miglioramento.

Nello specifico le principali categorie di miglioramento sono rappresentate da:

- Servizi telefonici: è una delle criticità più presente e la lamentela principale è legata alla mancata risposta o al fatto che il centralino è sempre occupato;
- servizi on line: viene richiesto il loro potenziamento e miglioramento;
- emissione DURC: tempi di spedizione dello stesso troppi lunghi e la richiesta è di utilizzare la spedizione on line;
- tempi di attesa e organizzazione degli sportelli;
- pagamenti: spesso i tempi sono troppo lunghi;
- disponibilità di informazioni: spesso sono ritenute insufficienti.

## Riepilogo Complessivo Regionale

Il giudizio medio complessivo regionale sui servizi erogati dalle Sedi della Lombardia si attesta sul 3,37, in lento ma costante aumento rispetto allo scorso anno che era del 3,34.

	Media Giudizi	Numero Rispondenti
<i>TOT1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...</i>	3,25	3.323
<i>TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede</i>	3,15	3.313
<i>TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati</i>	3,29	3.286
<i>TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...</i>	3,37	2.984
<i>TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilita del personale della Sede</i>	3,62	2.955
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>	<b>3,34</b>	
<i>AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,29	1.412
<i>AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche</i>	3,31	1.415
<i>AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,31	1.415
<i>AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	3,31	1.145
<i>AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,54	1.147
<i>AZB2.14) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,42	1.139
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>	<b>3,36</b>	
<i>LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,35	1.906
<i>LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti</i>	3,26	1.887
<i>LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,42	1.886
<i>LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	3,31	1.851
<i>LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,54	1.846
<i>LAVB2.15) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,47	1.827
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,40</b>	
<i>LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica</i>	3,45	1.902
<i>LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario</i>	3,47	1.840
<i>LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)</i>	3,30	1.845
<i>LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)</i>	3,42	1.843
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,41</b>	
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO*</b>	<b>3,37</b>	

Una lettura interessante dei dati deriva dalla disaggregazione dei risultati in base alla frequenza di accessi in Sede:

**Confronto medie per frequenza - Totale Direzione**

	<i>Media giudizio per numero di volte in cui l'utente si è presentato</i>			
	Nessuna	E' la prima volta/una volta	Da 2 a 5 volte	Oltre 5 volte
AZA1.4) Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli...	3,04	3,27	3,19	3,22
AZA1.5) Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	2,95	3,12	3,03	3,06
AZA1.6) Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,11	3,38	3,27	3,33
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,18	3,43	3,25	3,32
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,22	3,38	3,30	3,36
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,08	3,43	3,30	3,42
AZB1.10) Organizzazione Interna della Sede:comfort dei locali,segnaletica..		3,43	3,20	3,31
AZB1.11) Cortesia e disponibilità del personale della Sede		3,67	3,55	3,67
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...		3,47	3,27	3,30
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto		3,58	3,50	3,56
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello		3,56	3,34	3,44
LAVA1.4) Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli...	3,47	3,30	3,28	3,34
LAVA1.5) Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,38	3,27	3,22	3,28
LAVA1.6) Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,43	3,29	3,29	3,34
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,43	3,35	3,35	3,35
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,29	3,27	3,28	3,22
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,44	3,43	3,39	3,44
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,61	3,43	3,46	3,43
LAVB1.11) Organizzazione Interna della Sede:comfort dei locali,segnaletica..		3,45	3,40	3,38
LAVB1.12) Cortesia e disponibilità del personale della Sede		3,64	3,60	3,67
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...		3,38	3,26	3,21
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto		3,56	3,51	3,53
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello		3,50	3,43	3,49
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario		3,50	3,43	3,45
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)		3,35	3,26	3,24
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)		3,43	3,43	3,36
<b>Totale</b>	<b>3,15</b>	<b>3,43</b>	<b>3,35</b>	<b>3,37</b>

Il giudizio peggiore, anche se superiore a 3, è rappresentato dai risultato degli intervistati che non si sono mai presentati in Sede, 3,15, e che quindi hanno avuto contatti indiretti e forse solo telematico o telefonico, e concretamente non conoscono il nostro modo di operare, mentre sale decisamente negli altri casi. Sembra quindi che sia presente un forte pregiudizio e diffidenza verso l'Istituto smentito dal contatto diretto.

## Giudizi sugli aspetti generali del servizio

In questa prima parte del questionario sono raggruppate le domande che riguardano indistintamente gli utenti sia di aziende che di lavoratori.

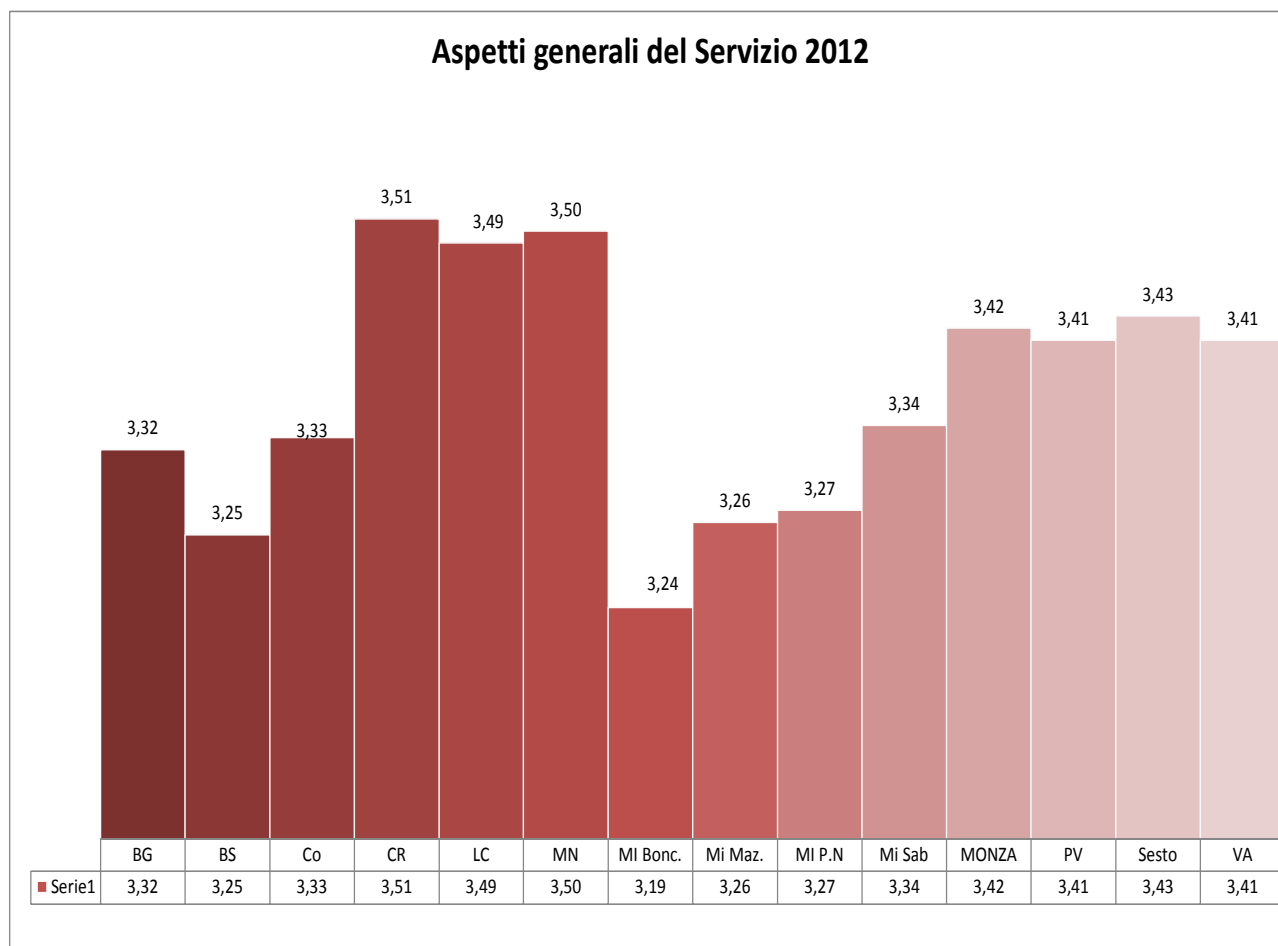
Le domande sono state le seguenti :

- Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail
- Disponibilità di informazioni di carattere generale al numero di telefono di Sede
- Capacità a risolvere i problemi e i reclami
- Organizzazione Interna della Sede: comfort, segnaletica
- Cortesia e disponibilità del personale della Sede

I risultati ottenuti sono tutti superiori a 3, anche se a livello nazionale si raggiunge il 3,42, mentre in regione si arriva a 3,34.

	<b>Media Giudizi</b>	<b>Numero Rispondenti</b>
<b><i>Datore di lavoro</i></b>	3,46	1.493
<b><i>Consulente del lavoro</i></b>	3,19	4.232
<b><i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i></b>	3,43	278
<b><i>Fattorino / commesso</i></b>	3,32	140
<b><i>Altro</i></b>	3,33	373
<b><i>Non specificato</i></b>		-
<b><i>SUB-TOTALE AZIENDE</i></b>	<b>3,27</b>	
<b><i>Infortunato</i></b>	3,38	7.822
<b><i>Affetto da M.P.</i></b>	3,44	373
<b><i>Affetto da M.C.</i></b>		-
<b><i>Lavoratore in congedo di maternità/parentale</i></b>		-
<b><i>Titolare di Rendita</i></b>	3,57	435
<b><i>Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita</i></b>	3,40	214
<b><i>Patronato</i></b>	3,48	136
<b><i>Altro</i></b>	3,43	327
<b><i>Non specificato</i></b>	3,52	38
<b><i>SUB-TOTALE LAVORATORI</i></b>	<b>3,40</b>	
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>	<b>3,34</b>	<b>15.861</b>

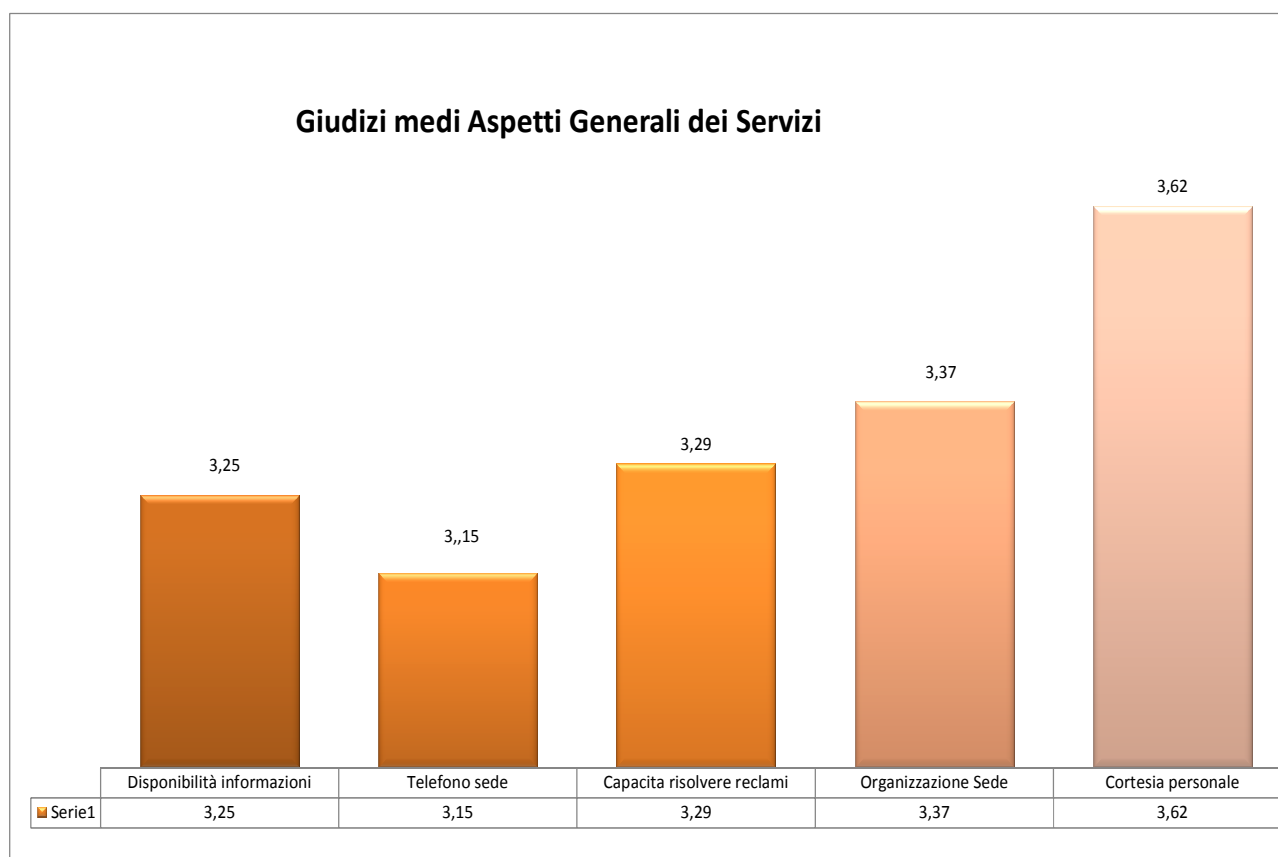
La categoria più critica è rappresentata dai consulenti del lavoro, con 3,19, ed in generale l'area aziende è quella meno soddisfatta. I più soddisfatti, con 3,57, sono i titolari di rendita seguiti dal 3,48 dei patronati.



La Sede che ottiene i migliori risultati a livello regionale è rappresentata da Cremona, seguita da Mantova e Lecco, che, come negli scorsi anni, si attestano tra le prime.

La sede di Milano Boncompagni arriva invece a soli 3,19, che comunque è superiore al risultato obiettivo di 3.

Entrando nello specifico delle domande poste si può notare dai grafici sottostanti come, (anche nelle rilevazioni precedenti), il punto di forza è sempre rappresentato dalla cortesia e disponibilità del personale che raggiunge ben il 3,62%, mentre il risultato peggiore è costituito dalle informazioni al numero di telefono di sede, 3,15.

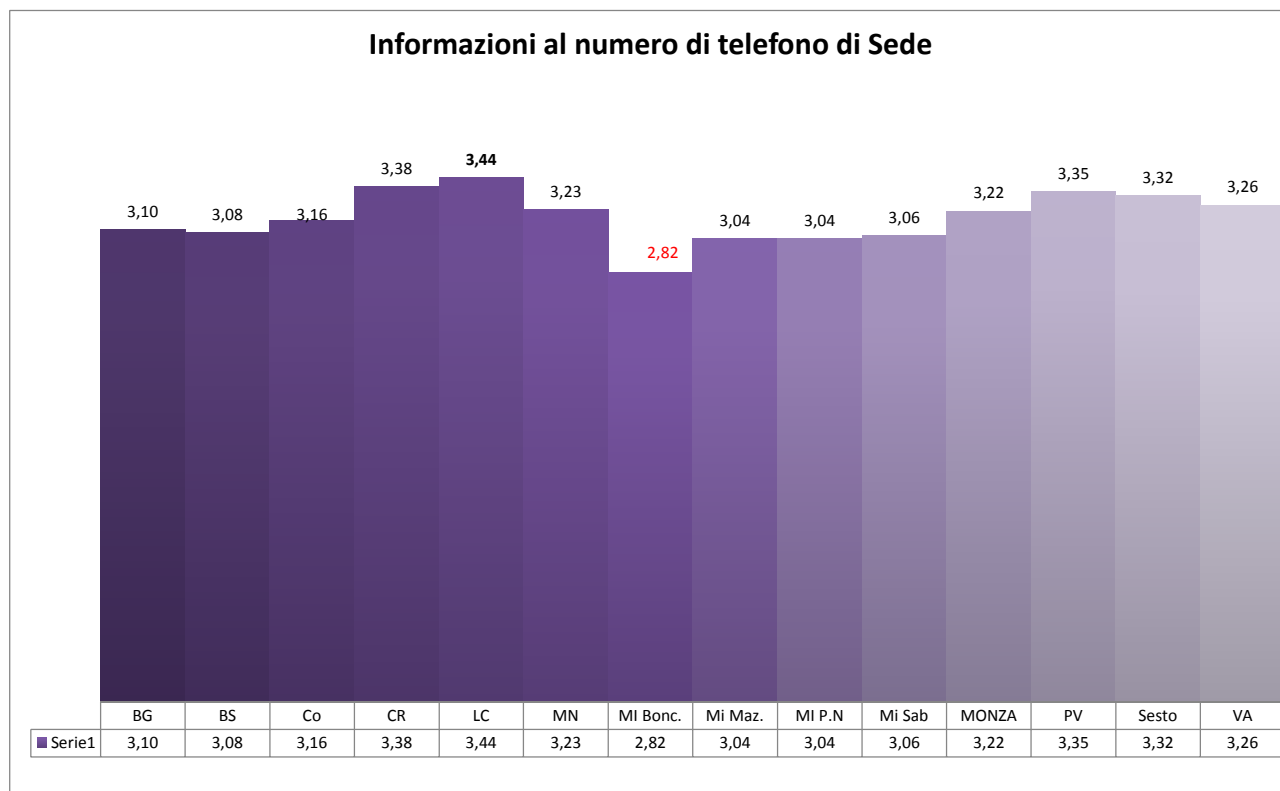


Nello specifico della scomposizione per categoria di intervistati i risultati peggiori a livello regionale sono ottenuti dalla domanda:

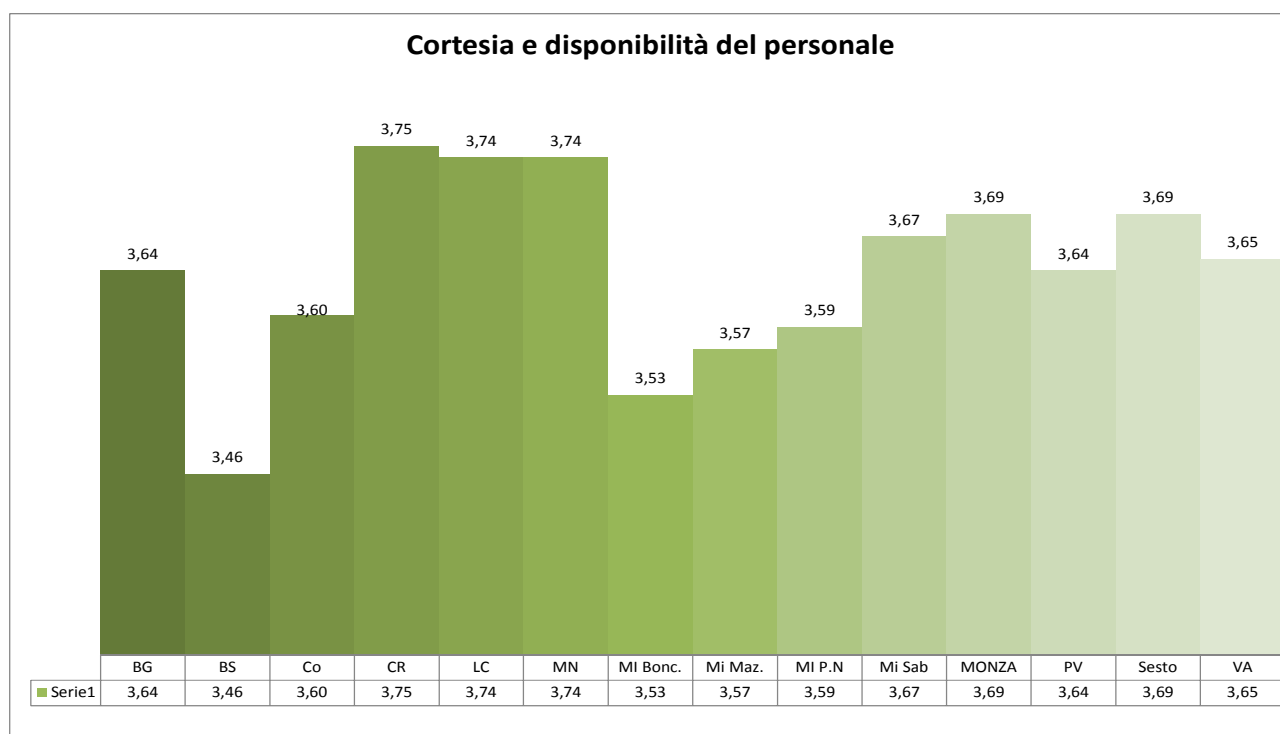
“ **Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni e opuscoli**” in cui sorprendentemente i meno soddisfatti sono i consulenti del lavoro con 3,11.

L’analisi dei risultati per sede **della domanda “Disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico di Sede”**, ci porta al tasto dolente che come ogni anno si conferma come uno dei peggiori, soprattutto grazie al giudizio molto basso dei consulenti del lavoro con **2.97**. Come evidenziato nel grafico sottostante la Sede di Milano Boncompagni non raggiunge il valore obiettivo di tre, e le sedi di Bergamo, Brescia, Milano Mazzini, Milano Porta Nuova e Milano Sabaudia hanno più del 15% di “Poco o per nulla soddisfatti”.

Purtroppo le misure messe in atto per il servizio cortesia di Milano, non sembrano aver dato risultati particolarmente positivi.



I giudizi invece migliorano nettamente negli altri quesiti per arrivare a “**Cortesia e disponibilità del personale della Sede**” con 3,62 ad aziende e 3,63 a lavoratori, con punte di eccellenza per Cremona, Lecco e Mantova che ottengono il 3.74,3.75,3.74.

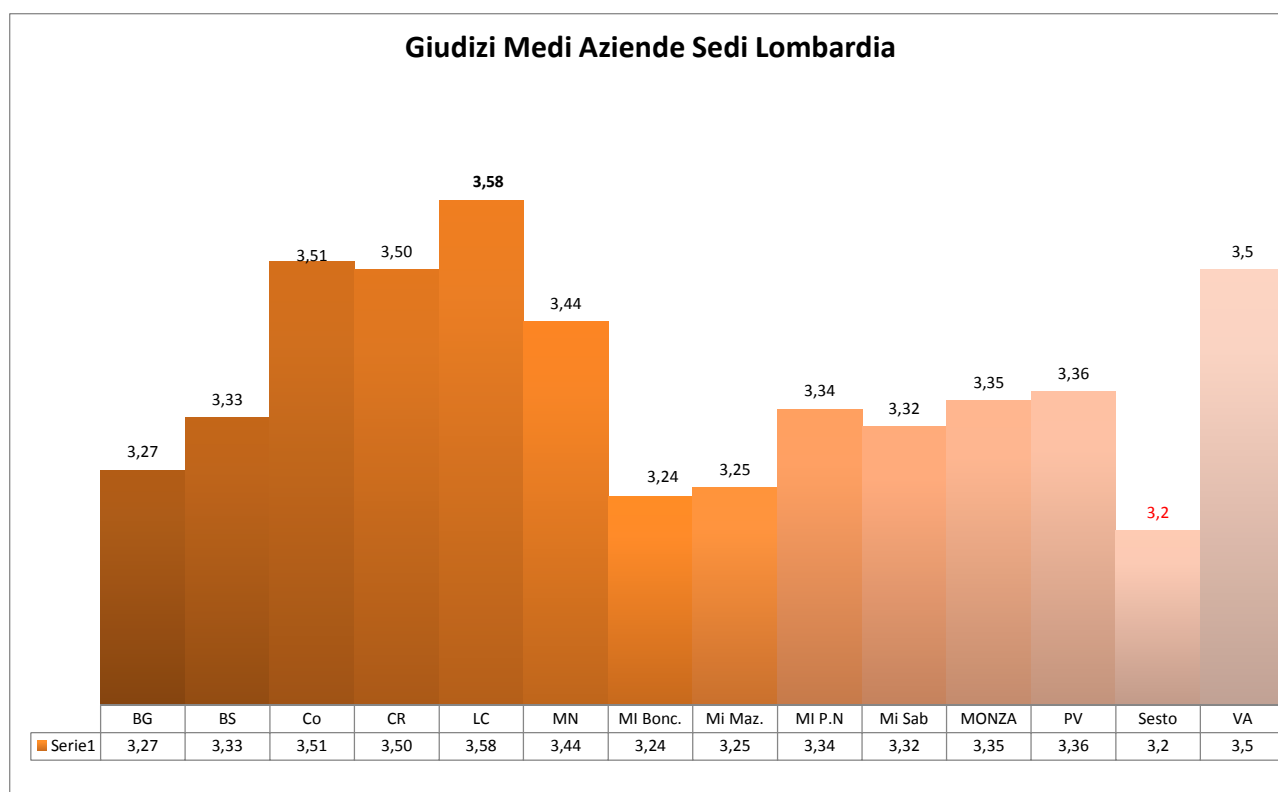




## Giudizio medio sui Servizi specifici forniti alle Aziende

Le domande rivolte agli utenti dell'area aziende sono state le seguenti:

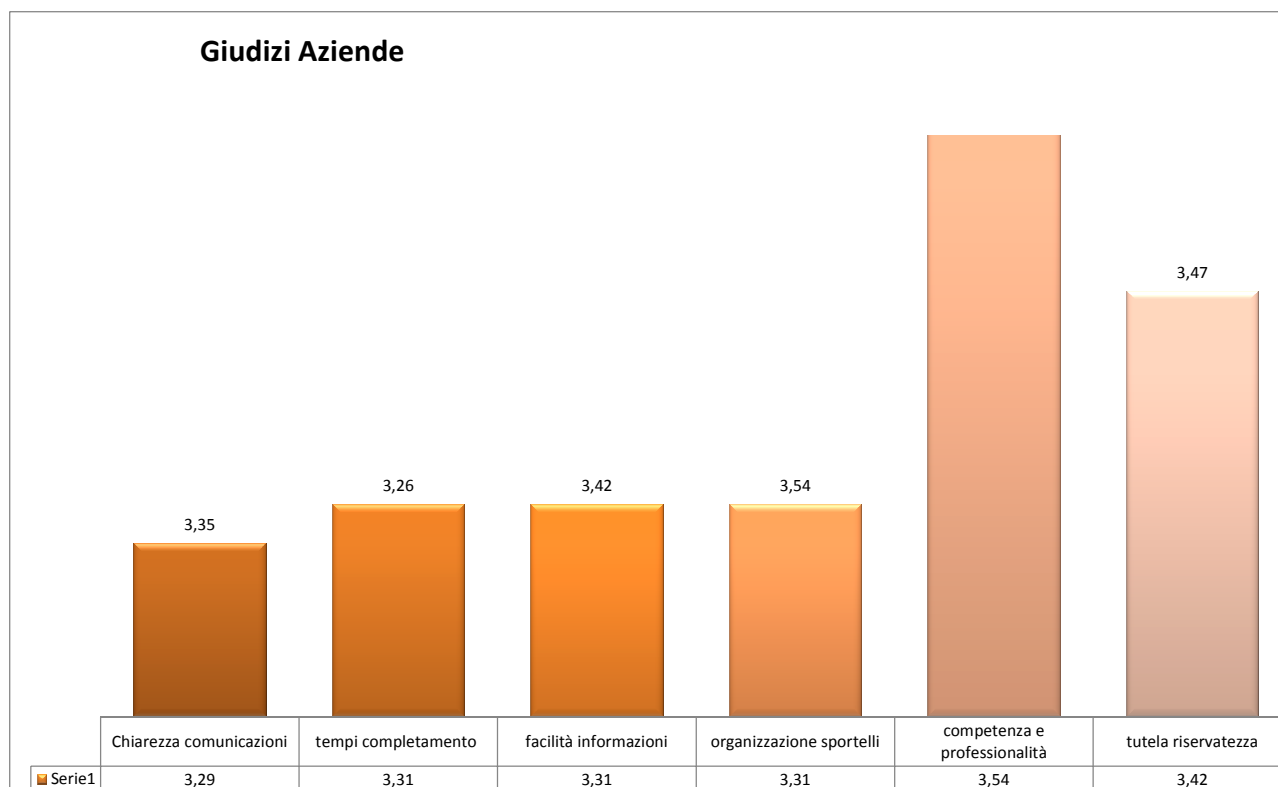
- Chiarezza e completezza delle comunicazioni relative alle sue pratiche
- Tempi per il completamento e definizione delle sue pratiche
- Facilità ad avere informazioni sulle sue pratiche
- Organizzazione degli sportelli
- Competenza e professionalità del personale
- Tutela della riservatezza durante il colloquio.



Nel complesso, a livello regionale, l'area aziende ha ottenuto dei buoni risultati, compresi tra il 3,58 di Lecco e il 3,20 di Sesto San Giovanni.

Tutti i quesiti posti all'utenza azienda hanno ottenuti risultati superiori a 3, solo in due Sedi su alcune domande sono presenti più del 15% di rispondenti che rientrano nella categoria "poco o per nulla soddisfatti".

Nello specifico per la Sede di Milano Sabaudia, tre sono le domande con risposte critiche: "Tempi completamento pratiche", "Facilità ad avere le informazioni" e "Organizzazione degli sportelli"; mentre Sesto San Giovanni ha due quesiti con il 15% di "poco o per Nulla soddisfatti": "Facilità ad avere informazioni sulle pratiche" e "Organizzazione degli sportelli".

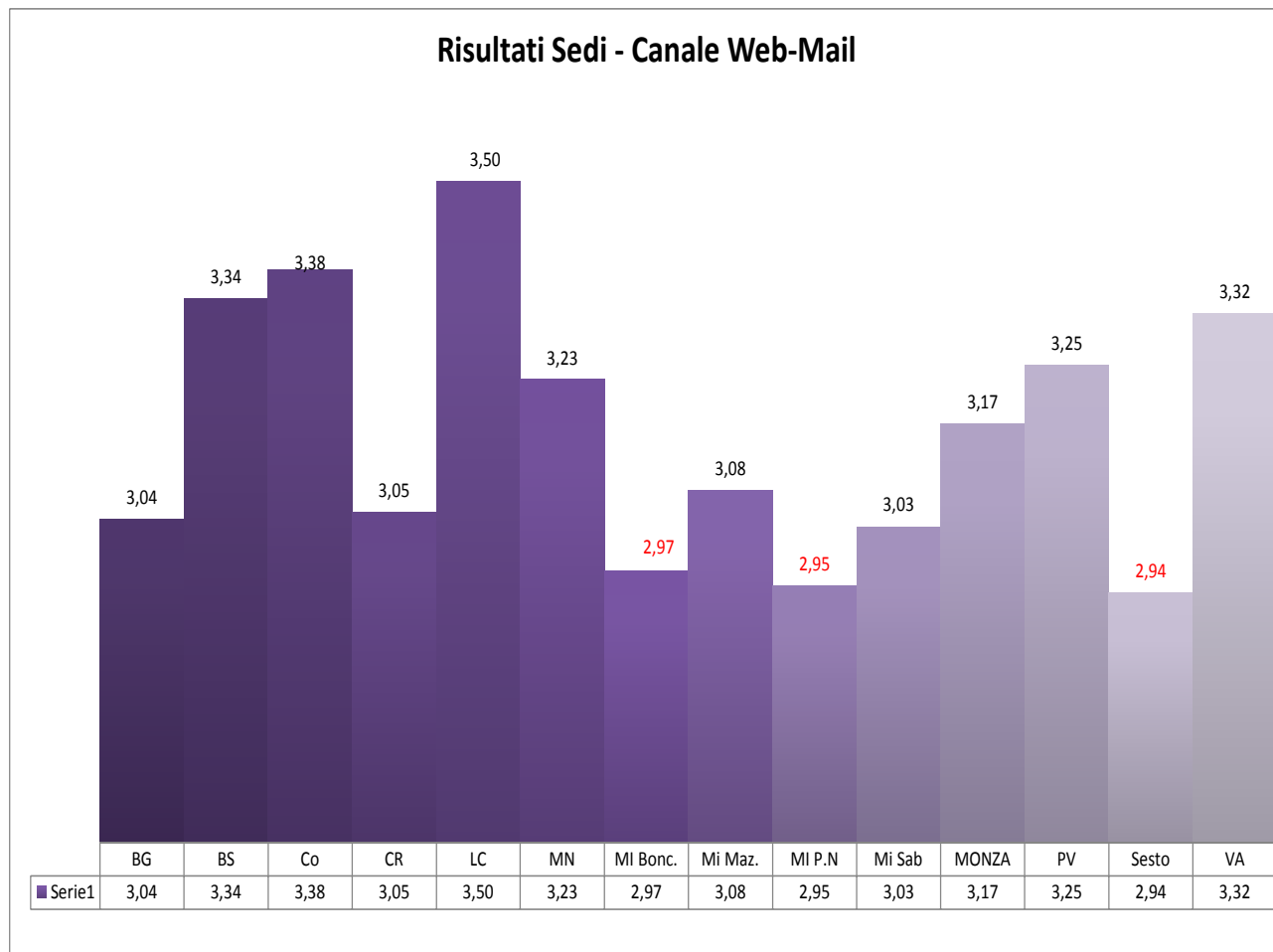


I risultati raggiunti, a livello regionale, dai quesiti sono tutti superiori a tre con l'eccellenza di 3,54 al quesito "Competenza e professionalità del personale". (Vedi Grafico)

#### TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<b>Datore di lavoro</b>	3,56	1.771	0,8%	2,7%	34,2%	58,0%	4,2%
<b>Consulente del lavoro</b>	3,27	4.963	1,5%	8,8%	49,8%	37,9%	2,0%
<b>Incaricato di Ass.ne di categoria</b>	3,53	330	0,3%	4,5%	36,4%	58,2%	0,6%
<b>Fattorino / commesso</b>	3,39	168	0,6%	4,2%	50,0%	43,5%	1,8%
<b>Altro</b>	3,47	441	0,9%	3,2%	41,7%	49,7%	4,5%
<b>Non specificato</b>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,36</b>	<b>7.673</b>	<b>1,2%</b>	<b>6,8%</b>	<b>45,1%</b>	<b>44,2%</b>	<b>2,6%</b>

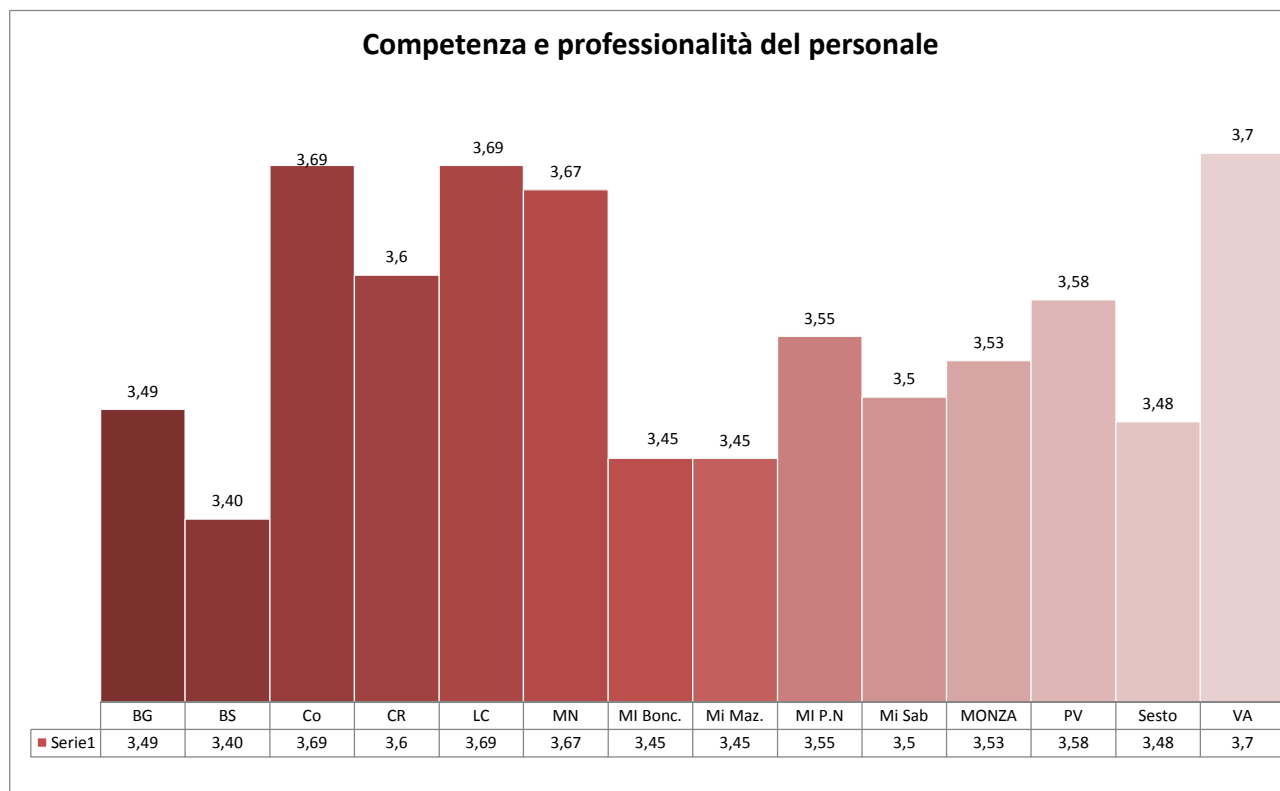
La categoria di utenti più critica, a livello di aggregazione regionale, è sempre rappresentata dai consulenti del lavoro che esprimono un giudizio, che seppur buono, 3,27, è nettamente inferiore rispetto alle altre categorie intervistate. Analisi diversa va condotta invece per alcune sedi provinciali che riportano dei giudizi molto discordanti tra la rilevazione allo sportello e quella mediante mail web.



Dalla comparazione con i risultati della rilevazione allo sportello risulta subito evidente che i risultati ottenuti con la compilazione on line dei questionari sono per tutte le sedi, eccetto Brescia, inferiori. In tre casi, Milano Boncompagni, Milano Porta Nuova e Sesto S.G non viene raggiunto il valore obiettivo di 3.

La comparazione con gli anni precedenti da uguali risultati e la chiave di lettura non può che essere la stessa: nell'espressione del proprio giudizio on line, l'utente si sente meno condizionato dalla presenza dell'operatore di sede e quindi esprime più liberamente la propria valutazione. Ma non si può ignorare che essendo il numero di rispondenti web -mail inferiore ai questionari compilati agli sportelli i dati risultano falsati e non proporzionali.

Ma veniamo ora agli aspetti positivi che sono rappresentati dalle risposte date alla domanda " Competenza e professionalità del personale addetto":



I dati si commentano da soli e sono decisamente buoni per tutte le sedi lombarde.

In linea generale si può affermare che il punto di forza degli aspetti del servizio specifico alle Aziende rimane, come negli scorsi anni, la competenza e professionalità del personale di sportello.

## Giudizi Medi Area Lavoratori – prestazioni economiche.

Le domande rivolte a questi utenti sono state:

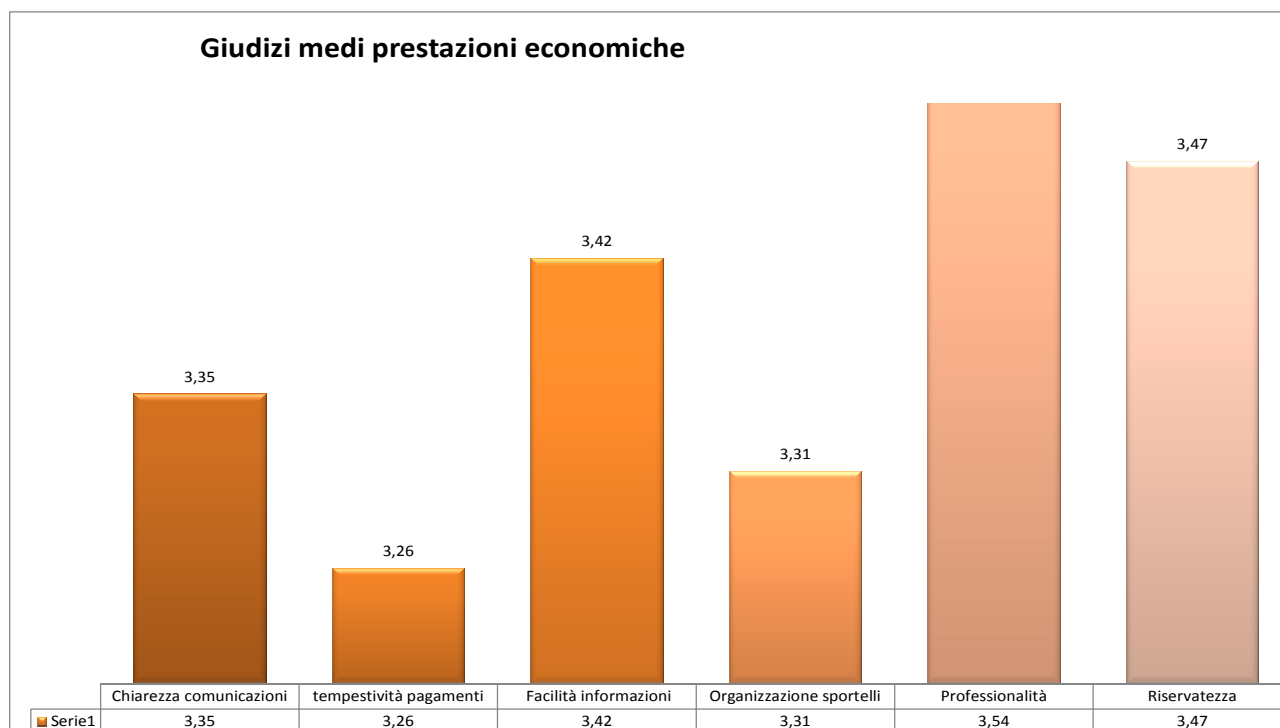
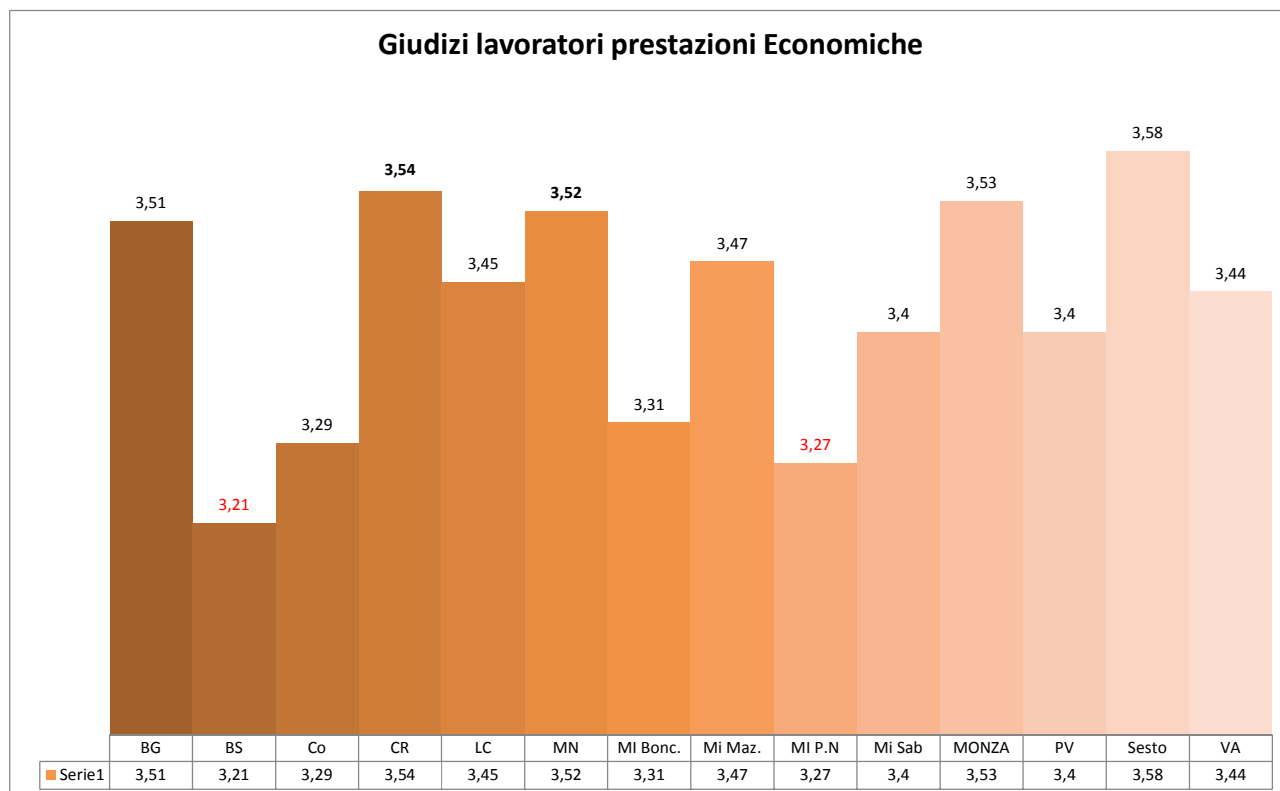
- Chiarezza e completezza delle comunicazioni relative alle sue pratiche
- Tempestività dei pagamenti
- Facilità ad avere informazioni sulle sue pratiche
- Organizzazione sportelli
- Professionalità personale
- Tutela riservatezza

### TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infortunato</i>	3,38	9.377	1,1%	4,3%	42,3%	40,4%	11,9%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,47	446	0,7%	3,1%	38,8%	46,9%	10,5%
<i>Affetto da M.C.</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Lavoratore in congedo di maternità/parentale</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,54	523	0,6%	1,3%	40,7%	54,9%	2,5%
<i>Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendit.</i>	3,38	257	1,6%	6,2%	40,5%	45,1%	6,6%
<i>Patronato</i>	3,41	161	0,0%	5,0%	47,2%	44,1%	3,7%
<i>Altro</i>	3,45	391	1,0%	5,1%	35,0%	47,1%	11,8%
<i>Non specificato</i>	3,30	48	2,1%	4,2%	54,2%	37,5%	2,1%
<b>Totale</b>	<b>3,40</b>	<b>11.203</b>	<b>1,0%</b>	<b>4,2%</b>	<b>41,9%</b>	<b>41,7%</b>	<b>11,1%</b>

Le domande hanno dato tutte dei risultati ampiamente superiori al valore obiettivo atteso e a livello regionale si raggiunge il 3,40, lievemente inferiore a quello nazionale di 3,45.

Come si evince dal grafico sottostante la forbice dei giudizi delle Sedi della Lombardia è compresa tra il 3,58 di Sesto S.G e il 3,21 di Brescia.



I quesiti che ottengono la performance più bassa sono quelli relativi alla tempestività dei pagamenti e Organizzazione degli sportelli, anche se entrambi sono decisamente superiori al 3.

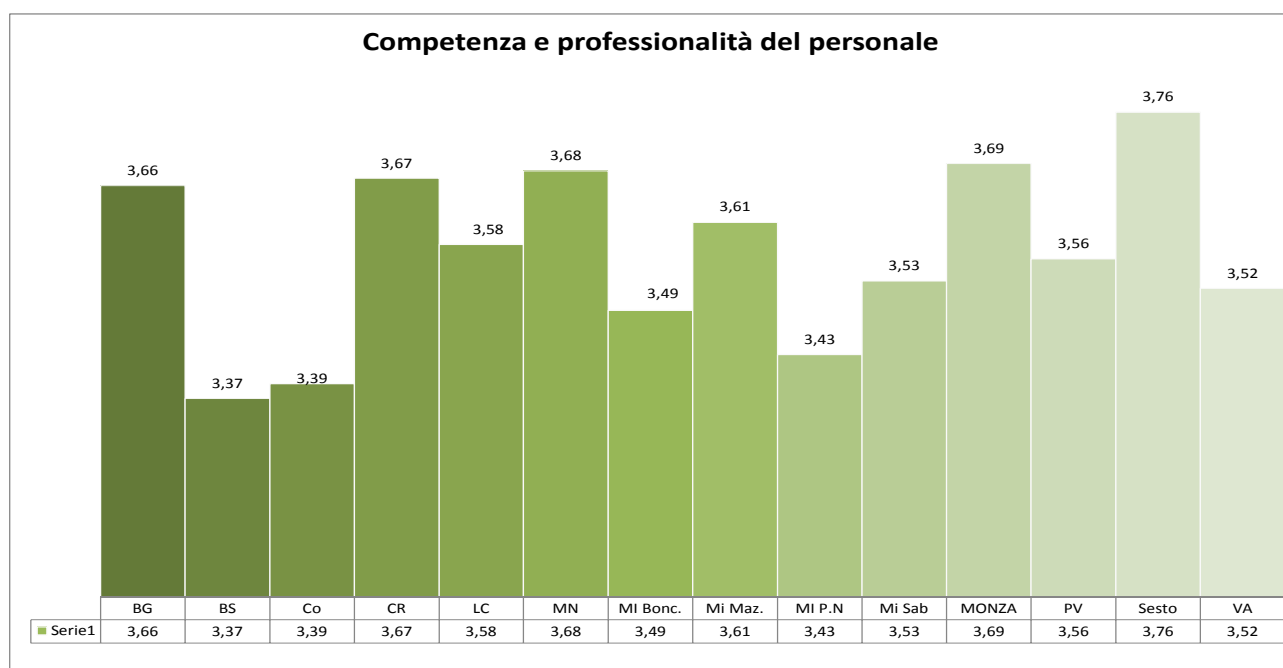
Le categorie che risultano più critiche su due quesiti sono “delegato” e “patronato”, con una punta di insoddisfazione con più del 15% di poco o per nulla soddisfatti. I due quesiti che non raggiungono l’obiettivo sono “Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte” e “Tempestività dei pagamenti”. Ma mentre per la prima le sedi potrebbero prevedere delle comunicazioni integrative, per il secondo quesito generalmente i ritardi non dipendono dalla Sede ma dalle modalità di pagamento.

Il punto di forza resta anche per questa area la “Competenza e professionalità del personale addetto”, apprezzamento espresso da tutte le categorie:

LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<b>Infornato</b>	3,52	1.545	0,6%	2,7%	39,5%	54,0%	3,2%
<b>Affetto da M.P.</b>	3,61	73	0,0%	2,7%	31,5%	60,3%	5,5%
<b>Affetto da M.C.</b>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Lavoratore in congedo di maternità/parentale</b>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Titolare di Rendita</b>	3,64	87	0,0%	1,1%	33,3%	64,4%	1,1%
<b>Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendit.</b>	3,62	42	0,0%	0,0%	38,1%	61,9%	0,0%
<b>Patronato</b>	3,67	27	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
<b>Altro</b>	3,70	64	0,0%	1,6%	26,6%	70,3%	1,6%
<b>Non specificato</b>	3,38	8	0,0%	0,0%	62,5%	37,5%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>3,54</b>	<b>1.846</b>	<b>0,5%</b>	<b>2,5%</b>	<b>38,4%</b>	<b>55,6%</b>	<b>3,0%</b>

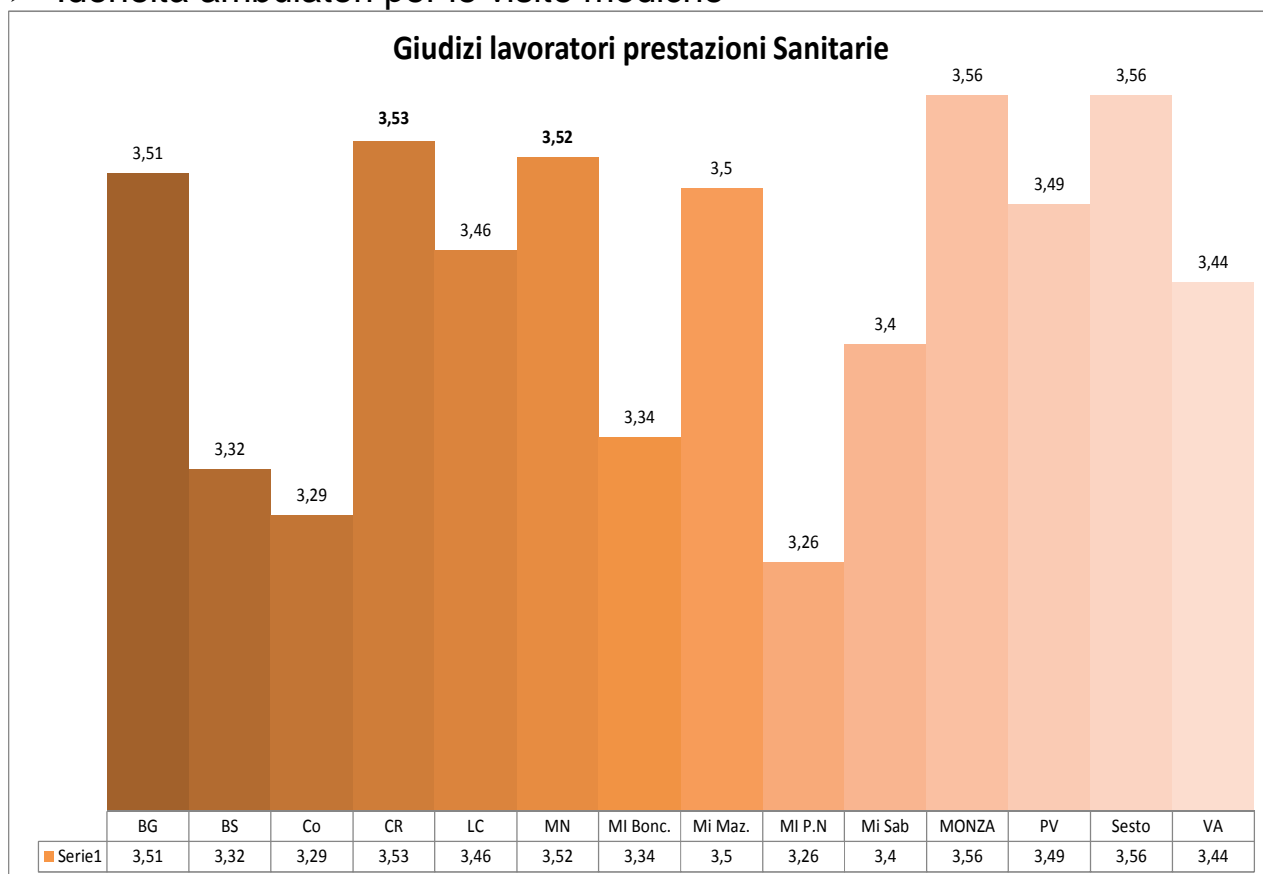
la regione raggiunge ben il 3,54.



## Giudizi medi Area Lavoratori – prestazioni sanitarie

Le domande rivolte a questi utenti sono state:

- Chiarezza dell'invito a visita medica
- Disponibilità del personale sanitario
- Organizzazione e puntualità delle visite mediche
- Idoneità ambulatori per le visite mediche



Anche per l'area lavoratori prestazioni – sanitarie i giudizi sono buoni sia come valore obiettivo che come percentuale di “per niente o poco soddisfatti”. I giudizi sono compresi tra il 3,56 di Sesto S.G e Monza e il 3,26 di Milano Porta Nuova.



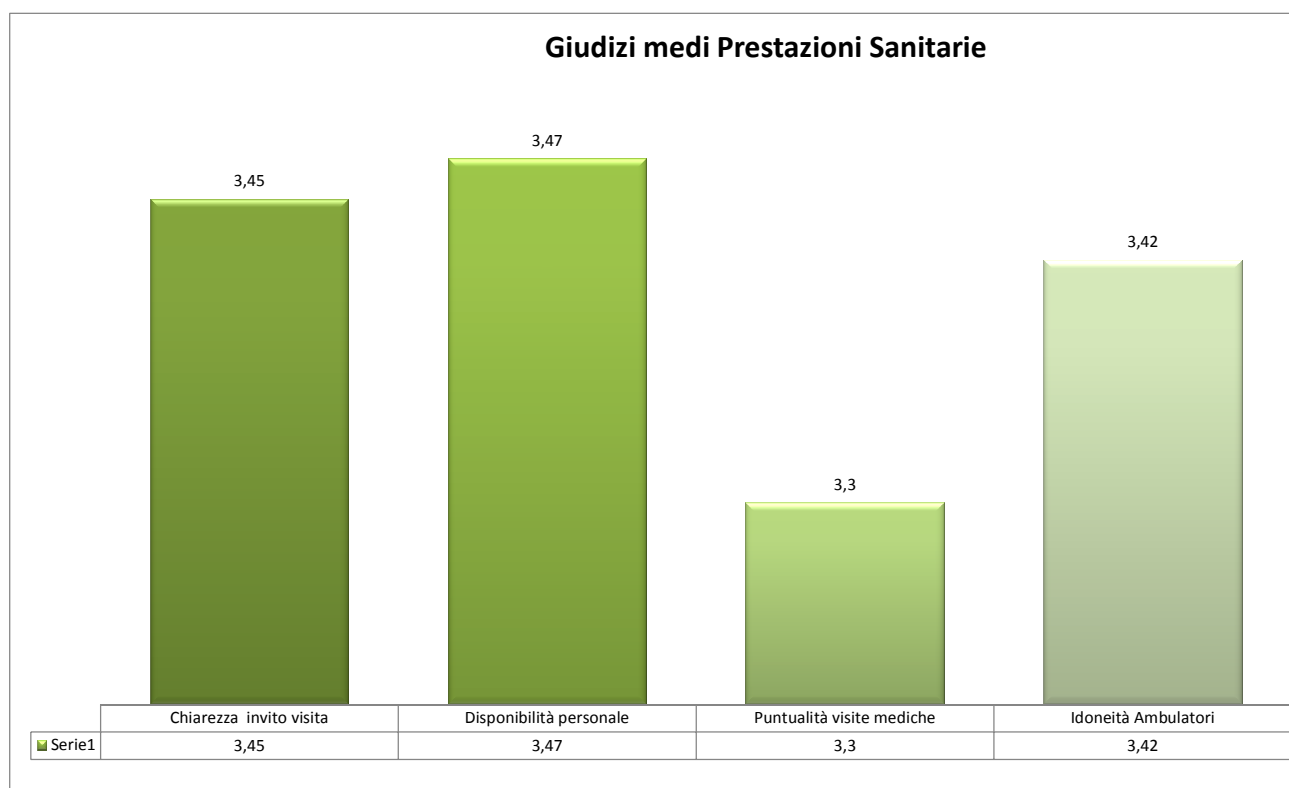
---

**TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE**


---

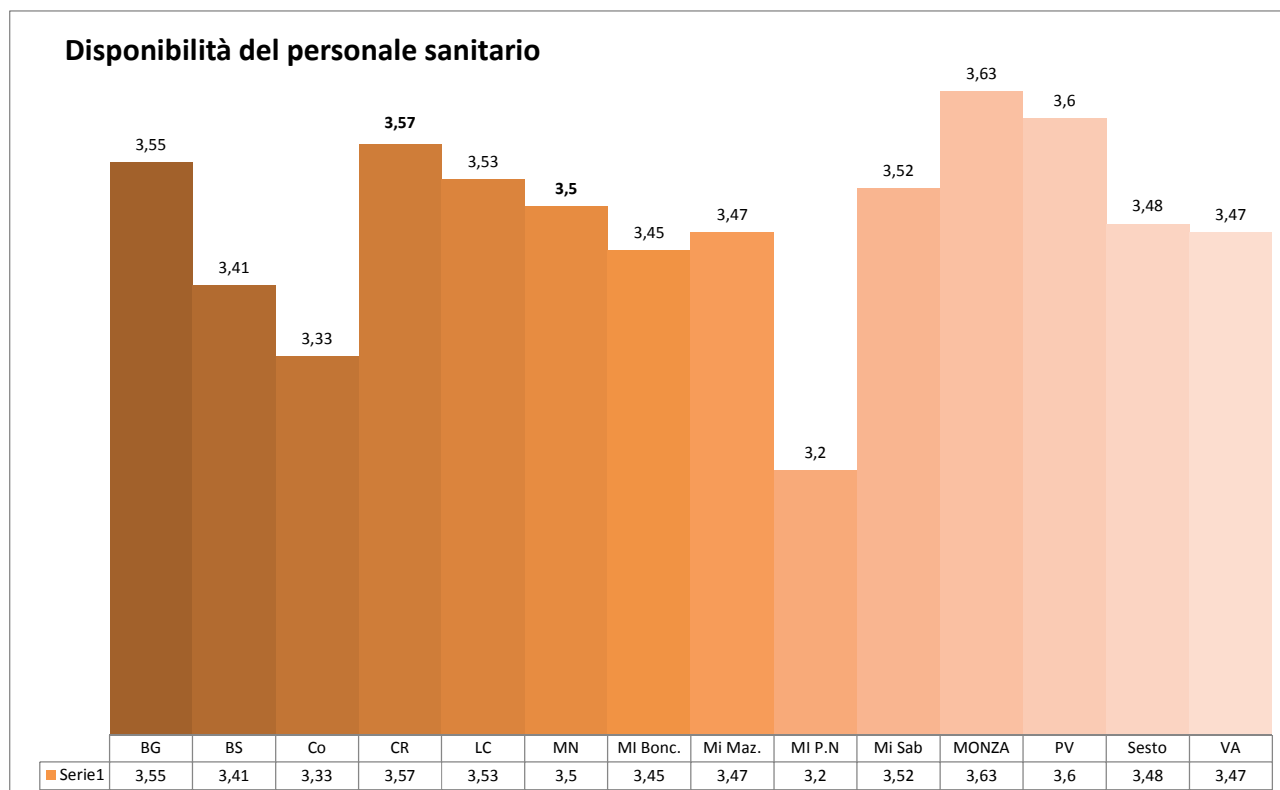
	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<b>Infortunato</b>	3,41	6.225	1,1%	4,1%	42,2%	42,8%	9,9%
<b>Affetto da M.P.</b>	3,49	292	0,7%	3,8%	40,1%	52,1%	3,4%
<b>Affetto da M.C.</b>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Lavoratore in congedo di maternità/parentale</b>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Titolare di Rendita</b>	3,42	348	1,4%	4,0%	40,2%	45,1%	9,2%
<b>Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendit.</b>	3,35	168	1,2%	4,2%	30,4%	29,2%	35,1%
<b>Patronato</b>	3,33	106	0,0%	5,7%	34,9%	28,3%	31,1%
<b>Altro</b>	3,45	259	0,0%	1,2%	27,0%	24,7%	47,1%
<b>Non specificato</b>	3,23	32	3,1%	3,1%	59,4%	31,3%	3,1%
<b>Totale</b>	<b>3,41</b>	<b>7.430</b>	<b>1,0%</b>	<b>4,0%</b>	<b>41,2%</b>	<b>42,1%</b>	<b>11,7%</b>

L'analisi dei dati per categoria evidenzia che tutti gli intervistati sono molto soddisfatti, il giudizio inferiore è rappresentato dal 3,33 espresso dai patronati, che comunque è un giudizio buono.



Il quesito che ottiene la performance peggiore è rappresentato dall'organizzazine e degli sportelli e puntualità delle visite mediche, anche se il risultato nel complesso è pari a 3,30, quindi un buon risultato

Punto di forza rimane, come per gli altri settori la " disponibilità del personale sanitario che ottiene un 3,47 a livello regionale così suddiviso tra le Sedi della Regione:



Come si può notare in alcune sedi si raggiungono punte di eccellenza del 3,63 come a Monza.

## Azioni di Miglioramento

Le sedi della nostra regione dopo un attento esame dei risultati e dei suggerimenti dati dall'utenza hanno compilato le azioni di miglioramento che intendono attuare.

L'area della città di Milano, quindi le quattro sedi di Boncompagni, Porta Nuova, Mazzini, Sabaudia nel corso del mese di giugno sono state sottoposte ad una attività di riassetto. Tale attività ha avuto come scopo il riequilibrio dei carichi di lavoro tra le stesse che da troppo tempo vedeva delle grosse differenze all'interno del territorio milanese. Speriamo il riequilibrio produca nel corso della prossima rilevazione dei risultati positivi e che porti le due sedi di Milano, Boncompagni e Porta Nuova, a migliorare le proprie performance.

Altre particolarità da sottolineare sono le seguenti :

- la Sede di Vigevano non attuerà azioni di miglioramento in quanto nel prossimo autunno verrà trasformata in Agenzia;
- la Sede di Saronno ha risentito della chiusura dello sportello aziende, e della conseguente trasformazione in Sede di Tipo C;
- la Sede di Legnano è in questo periodo sottoposta a dei grossi lavori di ristrutturazione che inevitabilmente portano a dei disservizi notevoli, di cui si dovrà tenere conto sia per la prossima rilevazione di Cs che per Emoticon;
- per la Sede di Bergamo sono previsti dei lavori di riqualificazione dell'area medica che dovrebbero migliorare la situazione;
- la Sede di Palazzolo dovrà essere ristrutturata, pertanto non sono ipotizzabili azioni di miglioramento prima di tali lavori
- presso la sede di Boncompagni è previsto un intervento di razionalizzazione del centro medico Legale con il recupero dell'ex radiologia e ristrutturazione dell'area accoglienza e reception.

Ovviamente tutte queste attività dovrebbero contribuire a migliorare i risultati della prossima rilevazione, in quanto spesso l'utenza si è lamentata della situazione strutturale delle sedi.

Inoltre alcune Sedi, in virtù dei buoni giudizi raccolti non hanno programmato al momento azioni di miglioramento e precisamente:

- Breno
- Pavia
- Lodi
- Vigevano
- Varese
- Busto Arsizio
- Gallarate
- Saronno

Infine una parte delle criticità e dei suggerimenti forniti dall'utenza in merito al Durc, dovrebbero essere superate dal 2 settembre prossimo, data in cui diventerà obbligatoria la spedizione di tali certificazioni alla casella PEC del richiedente.

Qui sotto sono riassunte le criticità individuate dalle sedi e che daranno luogo alle azioni di miglioramento che verranno poi monitorate nei prossimi mesi:

Sedi	Aspetti generali	Aziende	lav. Economiche	lav. Sanitarie	suggerimenti utenza
BERGAMO	Organizzazione interna sede/disponibilità informazioni telefono			disponibilità personale sanitario/Puntualità/ideoneità ambulatori	
TREVIGLIO	insieme a BG				
BRESCIA	telefono manca voce e clabaggio		pagamenti / code	Visite con orario stabilito	
BRENO			pagamenti		
PALAZZOLO		riservatezza		ideoneità ambulatori	
COMO					tempi attesa
CREMONA	telefono	riservatezza		ideoneità ambulatori	Durc on line - informazioni sulla stampa - riservatezza- puntualità visite mediche
CREMA	insieme a CR				
LECCO			chiarezza comunicazioni scritte		
SONDRIO				Puntualità e idoneità amb.	
MANTOVA	informazioni telefoniche/ organizzazione sportelli		disponibilità informazioni/definizioni pratiche	Puntualità visite mediche	
MILANO BONCOMPAGNI	Organizzazione ambienti/ informazioni telefoniche	sportelli ambiente/tempi completamento pratiche	tempi di attesa/ privacy		
MILANO PORTA NUOVA	Informazioni carattere generale/capacità di risolvere i reclami		Chiarezza comunicazioni scritte/ pagamenti/riservatezza	Visite mediche/ideoneità ambulatori	
RHO	Insieme a Milano Porta Nuova				
MILANO MAZZINI	informazioni telefoniche				Call center/Durc on line
LEGNANO	Legnano- ristrutturazione				
MILANO SABAUDIA	informazioni telefoniche				
MONZA	informazioni telefoniche	Facilità informazioni pratiche/organizzazione sportelli	Chiarezza comunicazioni/pagamenti	Puntualità visite	
SESTO S.GIOVANNI	organizzazione interna sede		accoglienza		