

**INAIL**

**INAIL**

**Direzione Regionale Lombardia**

**REPORT DI SINTESI**

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**

sui servizi erogati dalle sedi dell'Istituto  
periodo ottobre 2013

Documento elaborato da:

**UFFICIO POC**

**processo ORGANIZZAZIONE**

Agosto 2014

## **Indice**

- Pag. 3    Introduzione
- Pag. 3    Metodologia
- Pag. 5    I risultati della CS 2013 a livello nazionale
- Pag. 7    Risultati Settore Ricerche
- Pag. 7    Servizi generali on line e Contact Center Multicanale
- Pag. 9    I risultati della CS 2013 della Lombardia
- Pag. 11    Risultati regionali suddivisi in base al canale di raccolta
- Pag. 15    Riepilogo complessivo Regionale
- Pag. 18    Giudizi Aspetti generali del servizio
- Pag. 22    Giudizio medio sui Servizi specifici Area Aziende
- Pag. 25    Giudizi Prevenzione e sicurezza –
- Pag. 26    Giudizi Area Lavoratori – servizi di sportello
- 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 principali servizi erogati dall'Istituto. E' un percorso iniziato già da molti anni in un'ottica di miglioramento continuo del livello di prestazioni offerte all'utenza, riproposto annualmente per adeguare costantemente il livello di servizio alle mutate esigenze degli utenti.

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza, iniziata nel 2002-2003, è entrata a regime a partire dal 2004, con una estensione graduale alle varie sedi territoriali e dal 2010 coinvolge annualmente tutte le unità territoriali nazionali, mediante l'utilizzo di diversi canali di rilevazione dei dati.

Dallo scorso anno, in via sperimentale, ha riguardato anche i Settori Ricerca e Navigazione ma l'esiguo numero di questionari raccolti presso gli utenti del Settore Ricerche (129) e Navigazione (325), non costituisce un campione statisticamente rappresentativo, e per tale motivo nelle elaborazioni dei risultati non sono stati considerati ed analizzati.

## **La metodologia**

La rilevazione è stata rivolta alle due categorie tipiche di utenti dell'Istituto, lavoratori e aziende/datori di lavoro, che nel corso dell'anno 2013 hanno usufruito almeno una volta dei servizi INAIL.

Come strumento di rilevazione si è confermata la scelta del questionario per raccogliere 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 ad aziende e lavoratori, quest'ultimi suddivisi in Prestazioni economiche e sanitarie, che possono essere dati solo dagli utenti che li hanno utilizzati.

I questionari sono stati completamente rivisti e rinnovati in molti punti:

- sono state reintrodotte le domande di tipo anagrafico, sesso, età, nazionalità.
- sono state integrate meglio le domande relative al settore ricerche e navigazione
- nel Questionario dell'area aziende è stata introdotta una domanda specifica relativa alla prevenzione e sicurezza

- la parte finale dei questionari comprende una serie di domande, di interesse delle Direzioni centrali, che mira ad indagare il gradimento dei servizi offerti dal portale dell'istituto e dal contact center.

Il campione di utenza intervistato è diversificato in funzione del diverso canale di raccolta individuato:

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 è data priorità di chiamata agli utenti che si rivolgono proprio a questa tipologia di Sede fino al raggiungimento del predefinito numero minimo di intervistati.

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

- per lo sportello, il personale di Sede provvede a inserirlo nell'applicativo informatico;

- 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.

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 è associato una scala di misurazione Likert a 5 valori.

Per ogni aspetto del servizio erogato sono previste 5 affermazioni ad ognuna delle quali è associato un valore numerico:

1 = "Per niente soddisfatto"

2 = "Poco soddisfatto"

3 = "Abbastanza soddisfatto"

4 = "Molto soddisfatto"

0 = "Non so"

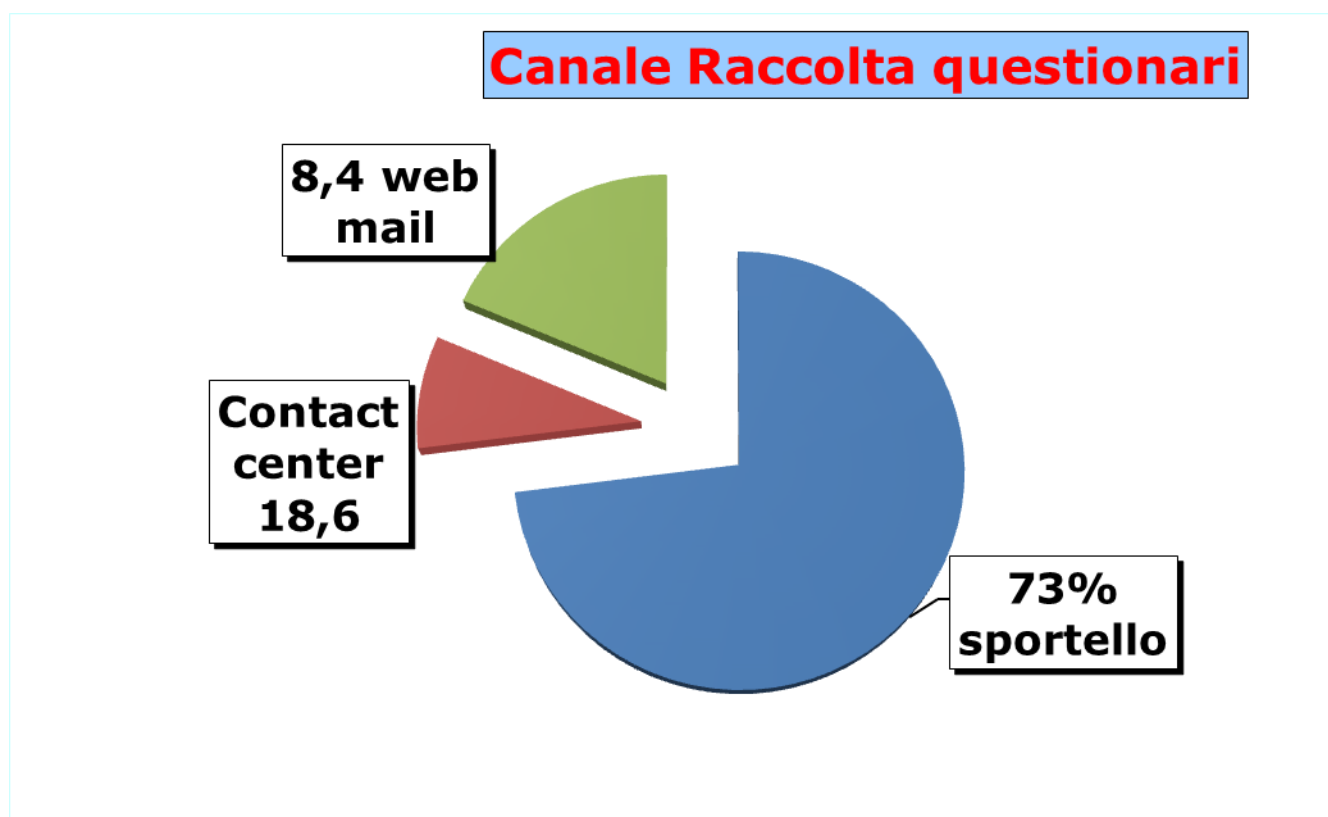
Nella fase di analisi dei dati sono esclusi i "non so", giudizio non espresso che viene comunque analizzato e tenuto in debito conto.

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.

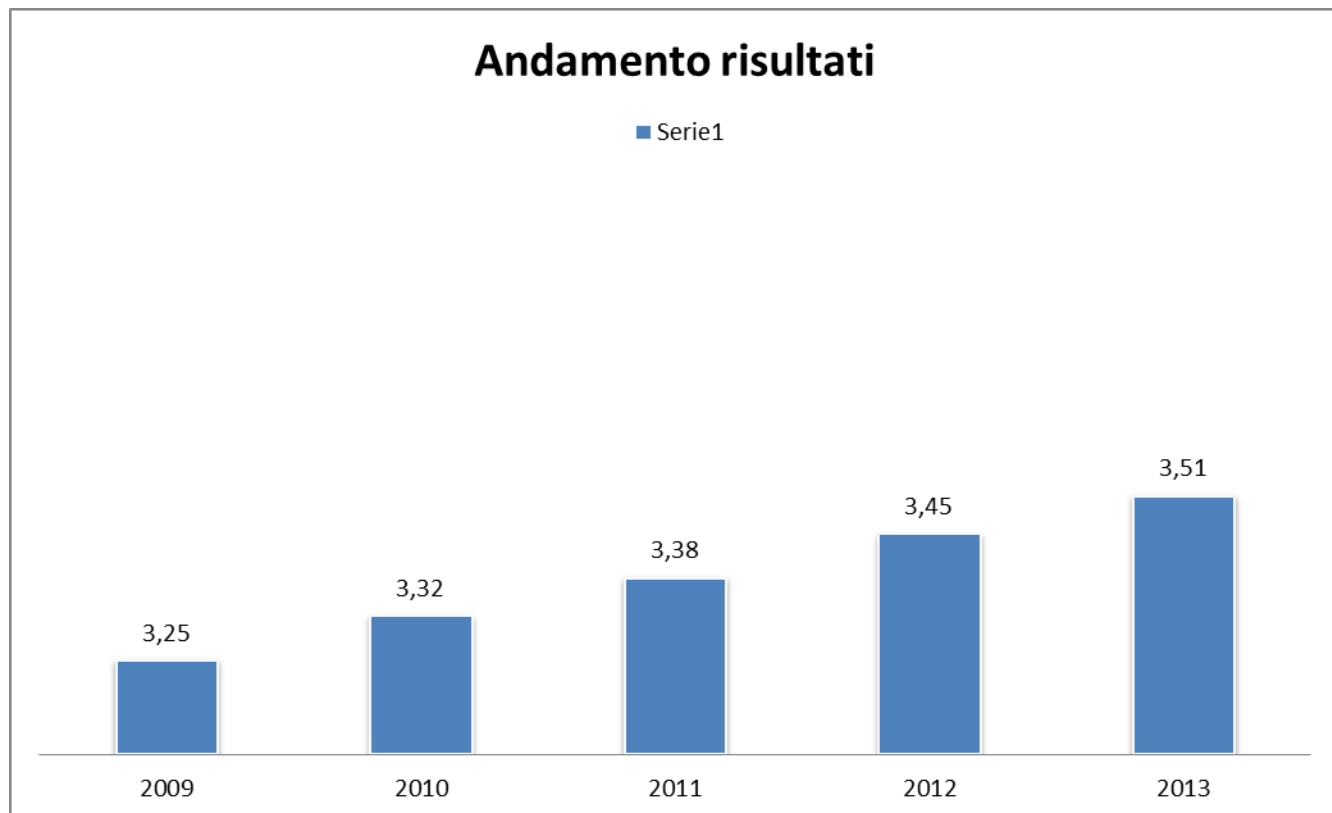
## I risultati della CS a livello nazionale

La rilevazione nell'anno 2013 si è svolta contemporaneamente in tutta Italia nelle settimane comprese tra il 30 settembre – 11 ottobre ed è proseguita a seconda dei canali di rilevazione e dell'affluenza fino al 30 ottobre.

Per il 2013 l'indagine di CS è basata su un campione statistico di 20.312 questionari, esclusi il settore Ricerca e navigazione. Il settore aziende ha visto la compilazione di 5.232 questionari e 15.080 sono stati i questionari compilati dall'area lavoratori. Il principale canale di raccolta anche quest'anno è rappresentato dallo sportello fisico con il 73% dei questionari, seguito dal canale telefonico con il 18,6% e da web mail con il 8,4%.



Il giudizio medio complessivo espresso sui servizi erogati è stato pari a **3,51**. L'andamento dei risultati della rilevazioni dal 2009 a oggi ha registrato un costante aumento:



Il giudizio meno favorevole, anche se superiore al 3, riguarda la disponibilità di informazioni per aderire alle iniziative di promozione alla salute sicurezza sul lavoro con 3,19.

I giudizi più favorevoli, come gli scorsi anni, riguardano la disponibilità, competenza e professionalità del personale di sportello con una media del 3,69.

L'analisi dei risultati in base al genere rivela che l'utenza femminile aziende è generalmente più critica di quella maschile, come risulta che con il crescere dell'età anagrafica i giudizi migliorano.

Analizzando i dati in base al canale di rilevazione si evidenziano insoddisfazioni che non emergono a livello di aggregazione dei tre canali; in particolare i giudizi rilevati dal canale Mail-Web, utenza aziende, rivelano che:

- L'efficienza del servizio di sportello telefonico della sede registra un **2,94**
- La disponibilità delle informazioni per aderire alle iniziative di promozione alla salute e sicurezza si attesta sul **2,80**.

I risultati 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.

## SERVIZI ON LINE E CONTACT CENTER MULTICANALE

Aspetti indagati	Giudizio medio	Numero rispondenti
Servizi generali complessivi non di sede	3,12	79.941
Accessibilità dei servizi presenti sul portale www.inail.it	3,21	20.009
La disponibilità delle informazioni presenti sul portale	3,13	19.974
L'efficienza dei servizi on line rispetto alle altre modalità	3,24	19.987
La disponibilità delle informazioni ricevute dal C.C multicanale	<b>2,86</b>	19.971

Con la rilevazione 2013 sono stati introdotti per la prima volta dei quesiti specifici relativi ai servizi offerti on line e tramite Contact Center Multicanale, con la finalità di comprendere come l'utenza ha accolto e utilizza i servizi on line.

Il giudizio medio complessivo è comunque risultato pari a 3,12 che però scende a **2,86** alla domanda specifica sul servizio di Contact Center.

Tale indagine e relative domande non rientrano nell'elaborazione delle singole sedi, così come i risultati non incidono sulle unità territoriali, ma saranno oggetto di valutazione a livello di Istituto

### Settore Ricerca – Nazionale

Le 36 Unità operative territoriali del settore Ricerca, unità che gestiscono le attività di verifica e rilascio delle certificazioni degli impianti e delle attrezzature, pur rientrando nella rilevazione solo in via sperimentale, come già riportato sopra, hanno ricevuto giudizi molto buoni con una media complessiva di **3,49**, ed anche se inferiore allo scorso anno (3,58), rappresenta un buon risultato.

Si evidenzia però il carattere poco rappresentativo dei giudizi elaborati dato l'esiguo numero di questionari raccolti pari a 129, (tutti utenza azienda) di cui 109 sono stati compilati allo sportello e 20 mediante web-mail.

La domanda specifica del questionario aziende, "Le informazioni per richiedere la verifica e certificazione degli Impianti/attrezzature e macchinari previsti dalla normativa sulla sicurezza sono semplici e chiare" ha raggiunto ben il 3,62, punteggio particolarmente positivo.

DIREZIONE REGIONALE LOMBARDIA

<b>Aspetti indagati – Settore Certificazione, verifica e ricerca</b>	<b>Giudizio medio indagato</b>	<b>Numero rispondenti</b>
<b>Servizi generali di Sede</b>	<b>3,52</b>	<b>627</b>
Accessibilità fisica, la comodità a raggiungere la sede dal punto di vista logistico	3,49	124
Disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi ...)	3,48	125
Disponibilità, competenza e professionalità del personale di sede	3,86	124
Disponibilità di informazioni per presentare reclami	3,19	125
Efficienza del servizio di sportello telefonico della sede	3,50	129
<b>Servizi specifici per le aziende</b>		
Rapporto Assicurativo	3,51	365
Tempo di erogazione del servizio	3,56	123
Chiarezza delle informazioni nelle comunicazioni/provvedimenti	3,39	121
Rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata	3,55	121
<b>Controllo, Verifica e certificazione</b>	3,62	126
Semplicità della informazioni relative alla richiesta di certificazione	3,62	126
<b>Prevenzione e sicurezza sul lavoro</b>	3,10	121
Disponibilità della informazioni per aderire alle iniziative di promozione alla salute e sicurezza sul lavoro	3,10	121
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>3,49</b>	<b>1239</b>



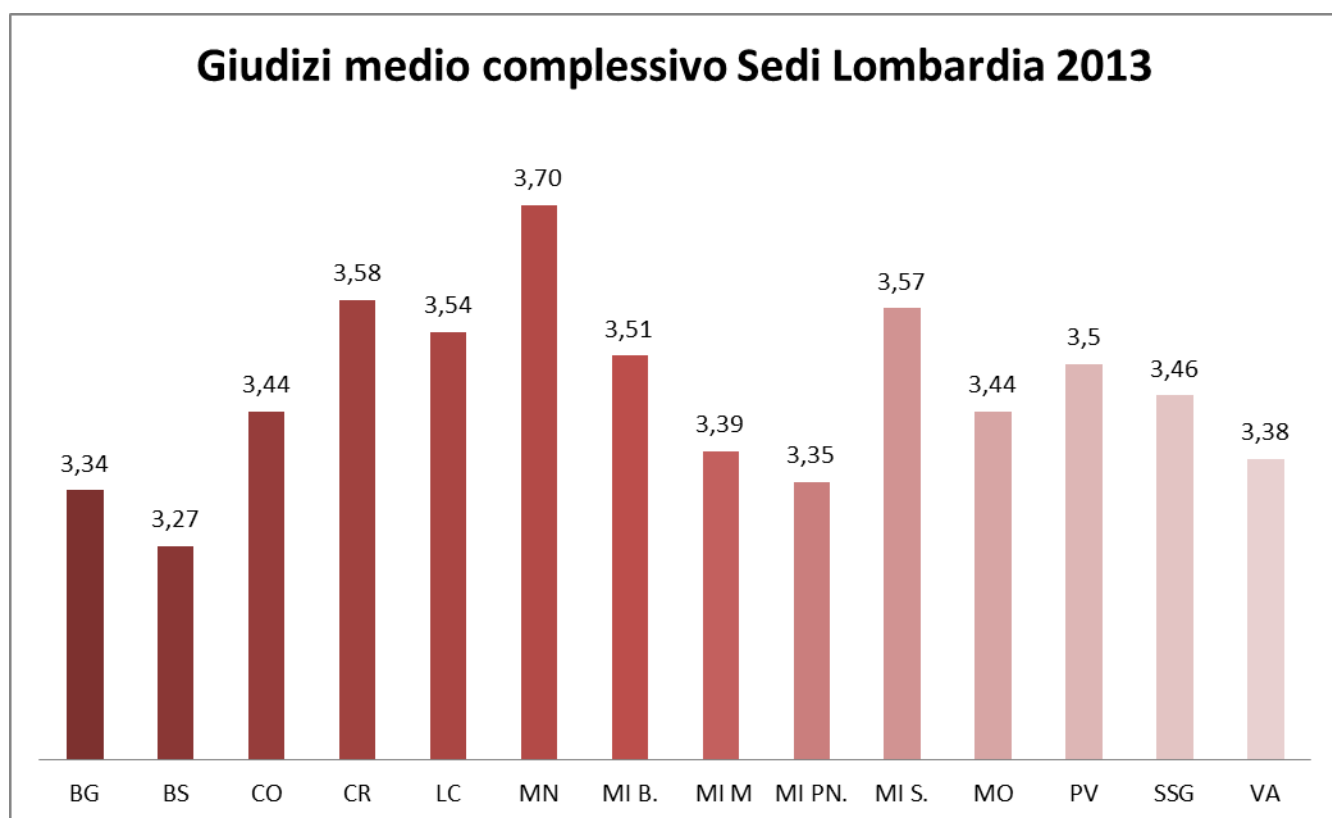
## I risultati della CS della Lombardia

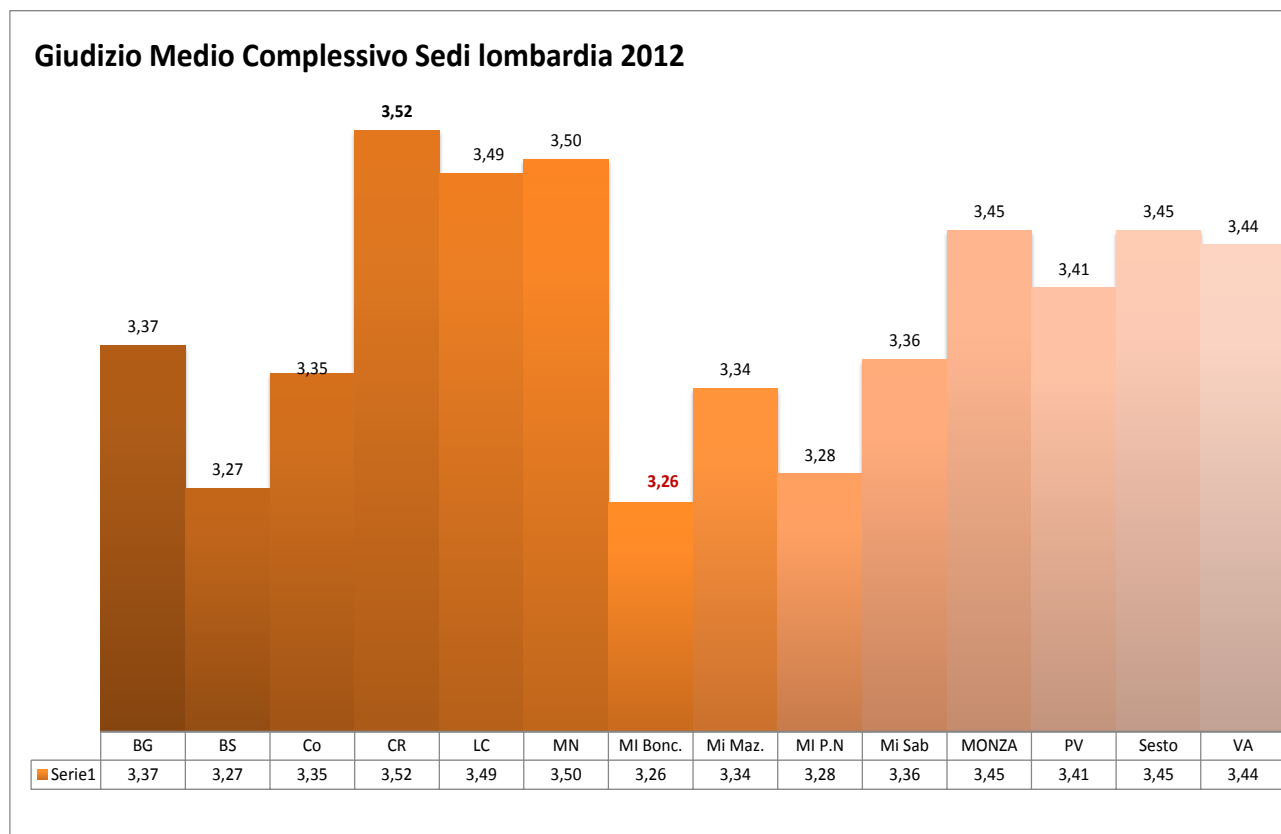
La CS nella nostra regione ha riguardato 14 sedi di tipi A, 9 di tipo B e 3 di tipo C. Le sedi di Bergamo, Brescia, Como, Mantova, Milano Porta Nuova, Monza e Milano Boncompagni, rientrano tra quelle con portafoglio medio – alto, e hanno raccolto: 70 questionari per aziende e 200 per lavoratori.

Il peso della nostra regione sul totale delle persone intervistate è pari al 20,4% per aziende e 15,6% per i lavoratori. Questi dati rappresentano i più alti d'Italia, seguono il Veneto e l'Emilia Romagna.

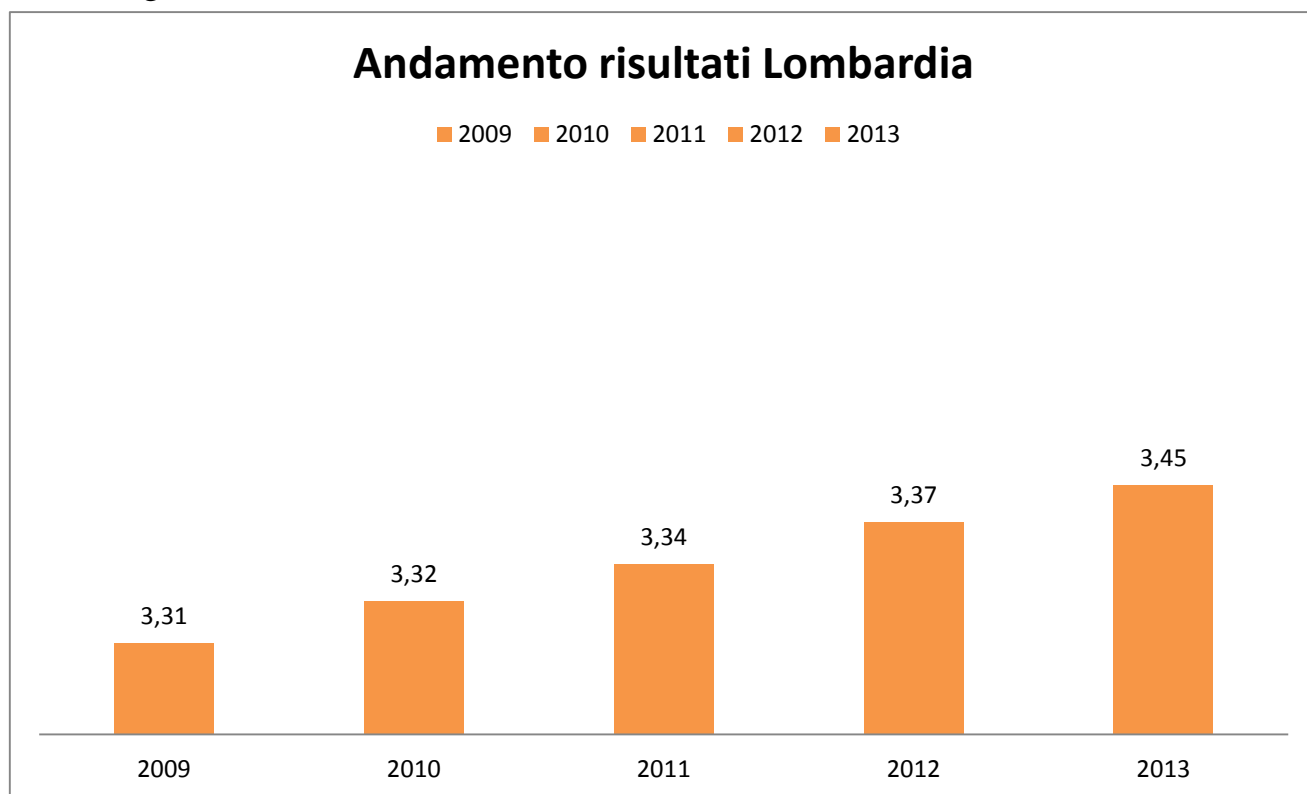
Nel complesso le sedi della Lombardia hanno superato il valore obiettivo 3, raggiungendo come media regionale il **3,45**, superiore al 3,37 dello scorso anno ed inferiore a quella nazionale di 3,51.

Come risulta dalla sottostante tabella che riporta i giudizi medi ottenuti dalle sedi sul totale dei servizi erogati, il valore più alto è 3,70 su Mantova mentre il valore più basso è il 3,27 della Sede di Brescia.





Dal confronto con i risultati dello scorso anno si registrano per quasi un tutte le sedi miglioramenti più o meno rilevanti, mentre una leggera flessione solo per alcune sedi come Bergamo, Monza e Varese.

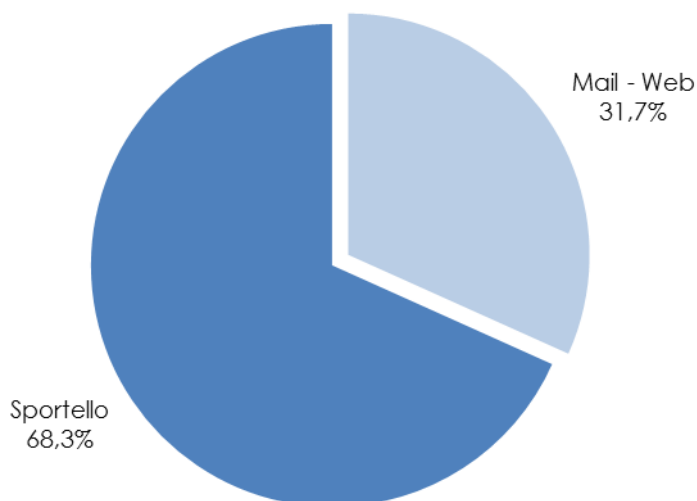


Il grafico sopra riportato illustra invece i risultati regionali conseguiti nel corso degli anni che sono in costante miglioramento e, considerando la grandezza e il numero delle sedi della Lombardia, rappresentano sicuramente delle ottime performance.

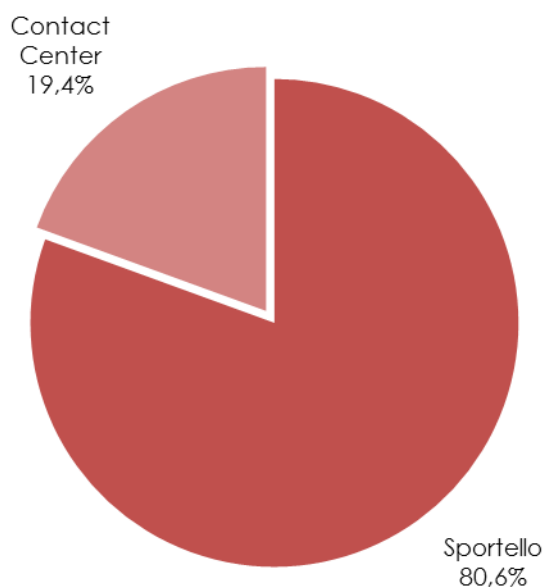
## Riepilogo dei risultati regionali in base al canale di raccolta:

Canale							N. questionari		
							%	Aziende	Lavoratori
Mail - Web						9,90%	339	0	339
Sportello						76,70%	730	1.890	2.620
Contact Center						13,4	0	456	456
<b>Totale</b>							<b>1.069</b>	<b>2.346</b>	<b>3.415</b>

Confrontando le fonti di rilevazione emerge che il maggior numero di questionari proviene dallo sportello, ma scomponendo i dati a livello di settore si scopre che: per il settore **aziende** i questionari raccolti con web mail raggiungono il 31.7%,

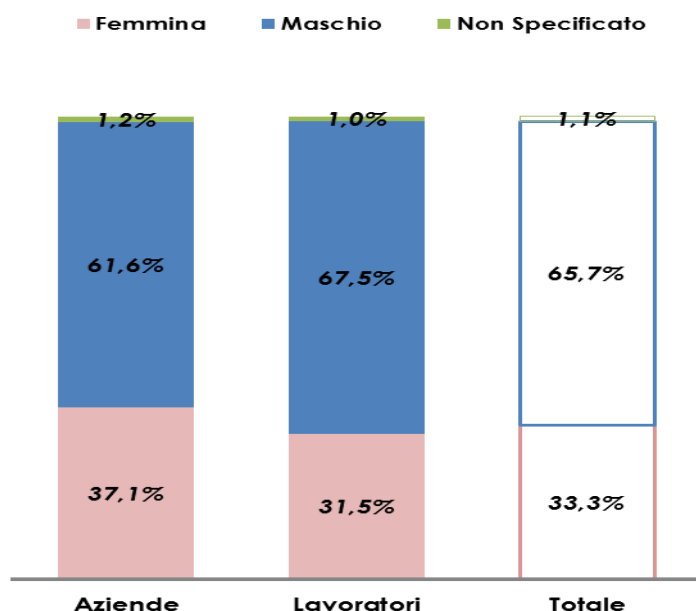


Mentre per l'area **lavoratori** l'80,6% dei questionari è stato raccolto dal canale sportello.

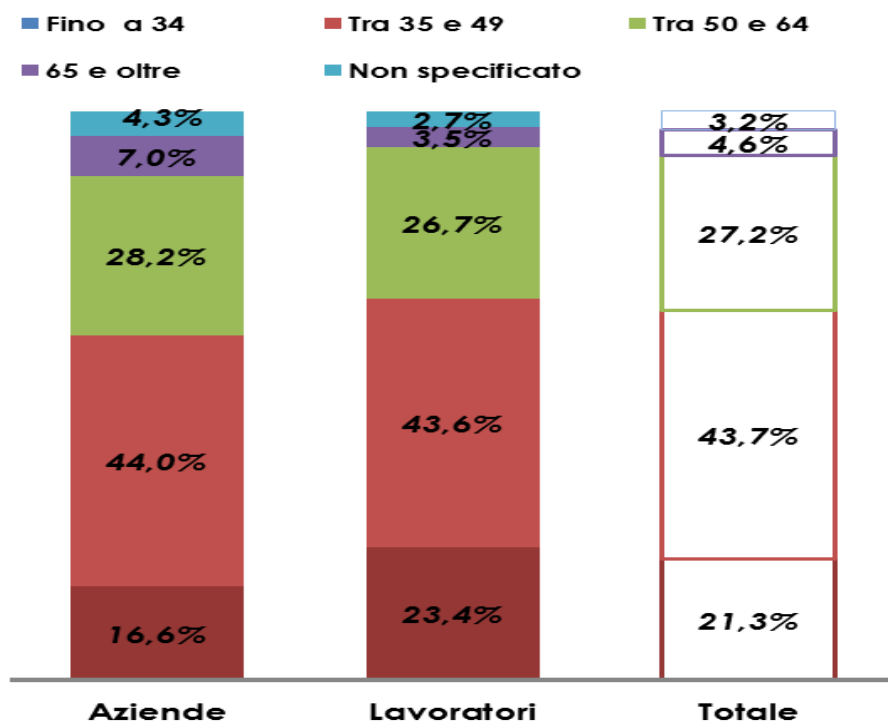


Segno evidente che il settore aziende è sempre più proiettato verso l'utilizzo dei servizi virtuali.

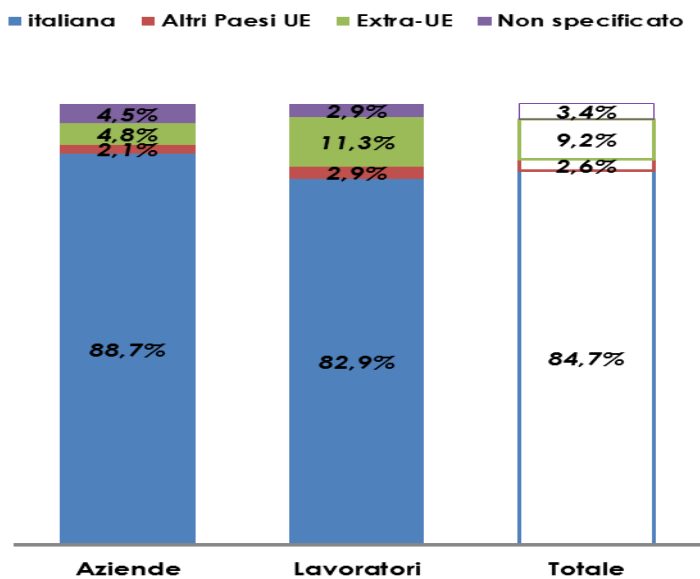
## Composizione del campione – Sesso – età – nazionalità



In relazione alla scomposizione in base al genere risulta evidente che ai nostri sportelli, aziende e lavoratori, quello maschile è decisamente superiore a quello femminile, così come la fascia di età più rappresentata è quella compresa tra i 35 e 49 anni.

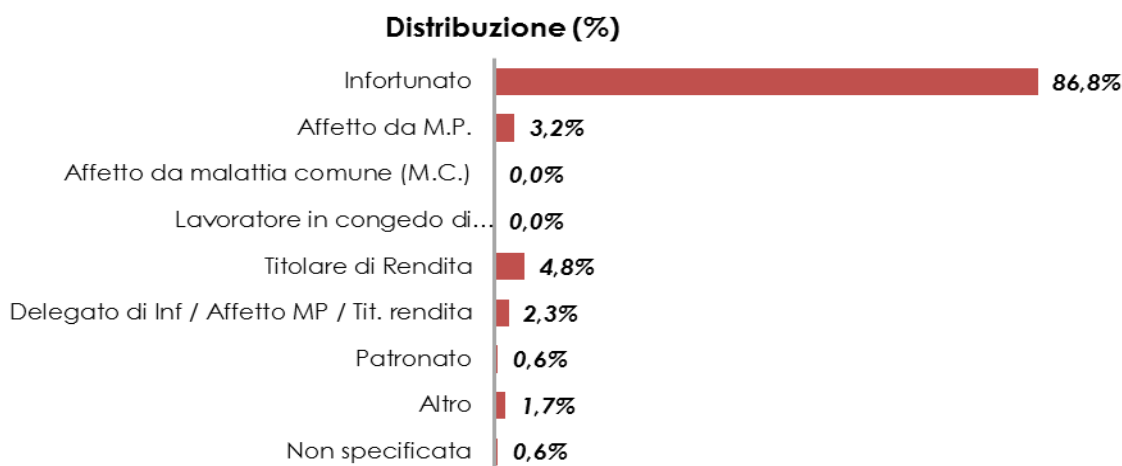
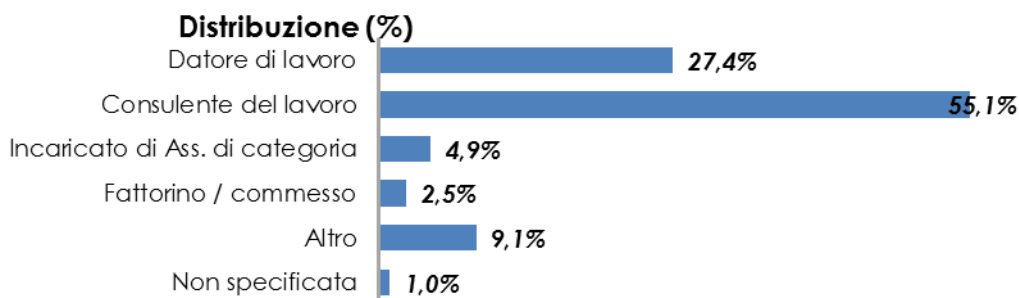


Scomponendo in base alla nazionalità i dati rilevati indicano che l'80% dell'utenza è rappresentata da cittadini italiani.



### Settore Attività e professione

La suddivisione in categorie mostra che per aziende il 55,10 degli intervistati è costituito dai consulenti del lavoro, settore di attività terziario, dato in calo rispetto allo scorso anno che era pari al 66,70; mentre per l'area lavoratori la categoria maggiormente rappresentata è quella degli infortunati con l' 86,80, professione operaio/manovale. Ma in quest'ultimo caso è in aumento anche la categoria "Altro", con il 21,20.



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 di media nazionale è arrivata a 32 accessi alla settimana, mentre per lavoratori si attesta su 62 utenti per lo sportello amministrativo e 85 per l'ambulatorio medico legale.

## Riepilogo Complessivo Regionale

Il giudizio medio complessivo regionale sui servizi erogati dalle Sedi della Lombardia si attesta sul **3,45**, in lento ma costante aumento rispetto allo scorso anno che era del 3,37.

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,46	3.233	1,5%	4,8%	39,7%	53,2%	0,8%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,37	3.226	0,7%	5,4%	42,9%	39,9%	11,1%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,70	3.221	0,2%	1,6%	25,4%	71,0%	1,7%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,15	3.213	4,4%	8,7%	30,2%	28,4%	28,2%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail	3,26	3.376	3,4%	8,7%	30,2%	35,7%	21,9%
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE</b>	<b>3,41</b>	<b>16.269</b>	<b>2,1%</b>	<b>5,9%</b>	<b>33,7%</b>	<b>45,6%</b>	<b>12,8%</b>
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,49	1.064	1,5%	4,7%	36,1%	55,5%	2,2%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,24	1.061	1,5%	10,4%	47,2%	36,4%	4,5%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,46	1.061	0,8%	3,9%	41,2%	48,7%	5,4%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO</b>	<b>3,40</b>	<b>3.186</b>	<b>1,3%</b>	<b>6,3%</b>	<b>41,5%</b>	<b>46,9%</b>	<b>4,0%</b>
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro	3,02	1.059	1,8%	11,4%	38,8%	16,3%	31,6%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>3,02</b>	<b>1.059</b>	<b>1,8%</b>	<b>11,4%</b>	<b>38,8%</b>	<b>16,3%</b>	<b>31,6%</b>
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, moduli, ecc.)	3,54	2.242	0,3%	2,5%	38,0%	54,9%	4,3%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,59	2.237	0,7%	3,2%	31,2%	62,2%	2,7%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,56	2.240	1,2%	4,0%	30,8%	60,7%	3,3%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO</b>	<b>3,56</b>	<b>6.719</b>	<b>0,7%</b>	<b>3,2%</b>	<b>33,4%</b>	<b>59,3%</b>	<b>3,4%</b>
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,42	2.312	1,7%	4,0%	25,1%	35,6%	33,6%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,40	2.317	0,8%	5,5%	40,1%	42,3%	11,3%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,49	2.313	0,6%	3,5%	38,8%	49,4%	7,7%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,44</b>	<b>6.942</b>	<b>1,1%</b>	<b>4,3%</b>	<b>34,6%</b>	<b>42,4%</b>	<b>17,5%</b>
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,49	2.235	0,9%	3,8%	34,3%	48,7%	12,3%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,56	2.233	1,1%	3,9%	27,5%	56,0%	11,6%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione)	3,42	2.234	1,0%	5,5%	36,9%	44,4%	12,2%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,49</b>	<b>6.702</b>	<b>1,0%</b>	<b>4,4%</b>	<b>32,9%</b>	<b>49,7%</b>	<b>12,0%</b>
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>	<b>3,45</b>	<b>40.877</b>	<b>1,4%</b>	<b>5,1%</b>	<b>34,4%</b>	<b>47,3%</b>	<b>11,7%</b>

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

## DIREZIONE REGIONALE LOMBARDIA

Domanda del questionario	Media giudizio per numero di volte in cui l'utente si è presentato				Totale
	Nessuna	E' la prima volta/una volta	Da 2 a 5 volte	Oltre 5 volte	
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)		3,42	3,45	3,56	3,46
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)		3,36	3,39	3,36	3,37
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale		3,70	3,71	3,65	3,70
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi		3,11	3,18	3,17	3,15
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,32	3,30	3,24	3,19	3,26
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE</b>	<b>3,32</b>	<b>3,40</b>	<b>3,42</b>	<b>3,40</b>	<b>3,41</b>
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,30	3,56	3,47	3,49	3,49
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,17	3,28	3,25	3,20	3,24
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,36	3,47	3,46	3,45	3,46
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO</b>	<b>3,28</b>	<b>3,44</b>	<b>3,40</b>	<b>3,38</b>	<b>3,40</b>
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bc	2,69	3,06	3,03	3,01	3,02
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>2,69</b>	<b>3,06</b>	<b>3,03</b>	<b>3,01</b>	<b>3,02</b>
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di aper		3,55	3,52	3,57	3,54
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		3,62	3,57	3,53	3,59
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		3,56	3,55	3,57	3,56
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO</b>		<b>3,58</b>	<b>3,55</b>	<b>3,56</b>	<b>3,56</b>
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,25	3,40	3,41	3,56	3,42
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,23	3,39	3,40	3,42	3,40
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,16	3,52	3,47	3,49	3,49
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,22</b>	<b>3,44</b>	<b>3,43</b>	<b>3,49</b>	<b>3,44</b>
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy,		3,51	3,47	3,48	3,49
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		3,59	3,52	3,63	3,56
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)		3,43	3,40	3,44	3,42
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>		<b>3,51</b>	<b>3,46</b>	<b>3,52</b>	<b>3,49</b>
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>	<b>3,23</b>	<b>3,46</b>	<b>3,44</b>	<b>3,43</b>	<b>3,45</b>

Il giudizio peggiore, anche se superiore a 3, è rappresentato dai risultato dei giudizi degli intervistati che non si sono mai presentati in Sede, ed è pari a 3,23 giudizio espresso da coloro che hanno avuto contatti indiretti e forse solo telematici o telefonici, e forse una esperienza parziale dei servizi forniti, mentre sale decisamente negli altri casi. Sembra quindi che sia presente un forte pregiudizio e diffidenza verso l'Istituto smentito al primo incontro.

Anche la disaggregazione dei giudizi complessivi in base al canale di raccolta evidenzia che:

- Web mail raggiunge il 3,11
- Sportello 3,50
- Contact center 3,27



DIREZIONE REGIONALE LOMBARDIA

Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Contact-Center		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,47	267	3,48	2.609	3,28	357	3,46	3.233
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	2,94	267	3,44	2.603	3,22	356	3,37	3.226
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,39	267	3,78	2.597	3,34	357	3,70	3.221
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	2,71	266	3,20	2.591	3,26	356	3,15	3.213
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica assicurativa	2,98	339	3,30	2.595	3,29	442	3,26	3.376
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE</b>	<b>3,11</b>	<b>1.406</b>	<b>3,46</b>	<b>12.995</b>	<b>3,28</b>	<b>1.868</b>	<b>3,41</b>	<b>16.269</b>
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,23	337	3,61	727		0	3,49	1.064
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,12	336	3,30	725		0	3,24	1.061
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,24	336	3,56	725		0	3,46	1.061
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO</b>	<b>3,20</b>	<b>1.009</b>	<b>3,49</b>	<b>2.177</b>		<b>0</b>	<b>3,40</b>	<b>3.186</b>
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail	2,75	337	3,14	722		0	3,02	1.059
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>2,75</b>	<b>337</b>	<b>3,14</b>	<b>722</b>		<b>0</b>	<b>3,02</b>	<b>1.059</b>
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari)		0	3,59	1.885	3,29	357	3,54	2.242
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		0	3,66	1.880	3,26	357	3,59	2.237
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		0	3,61	1.886	3,32	354	3,56	2.240
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO</b>		<b>0</b>	<b>3,62</b>	<b>5.651</b>	<b>3,29</b>	<b>1.068</b>	<b>3,56</b>	<b>6.719</b>
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti		0	3,49	1.867	3,24	445	3,42	2.312
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare		0	3,43	1.876	3,27	441	3,40	2.317
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze		0	3,54	1.876	3,24	437	3,49	2.313
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>		<b>0</b>	<b>3,49</b>	<b>5.619</b>	<b>3,25</b>	<b>1.323</b>	<b>3,44</b>	<b>6.942</b>
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, pulizia)		0	3,53	1.884	3,28	351	3,49	2.235
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		0	3,62	1.882	3,28	351	3,56	2.233
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite)		0	3,45	1.883	3,28	351	3,42	2.234
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>		<b>0</b>	<b>3,53</b>	<b>5.649</b>	<b>3,28</b>	<b>1.053</b>	<b>3,49</b>	<b>6.702</b>
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>	<b>3,11</b>	<b>2.752</b>	<b>3,50</b>	<b>32.813</b>	<b>3,27</b>	<b>5.312</b>	<b>3,45</b>	<b>40.877</b>

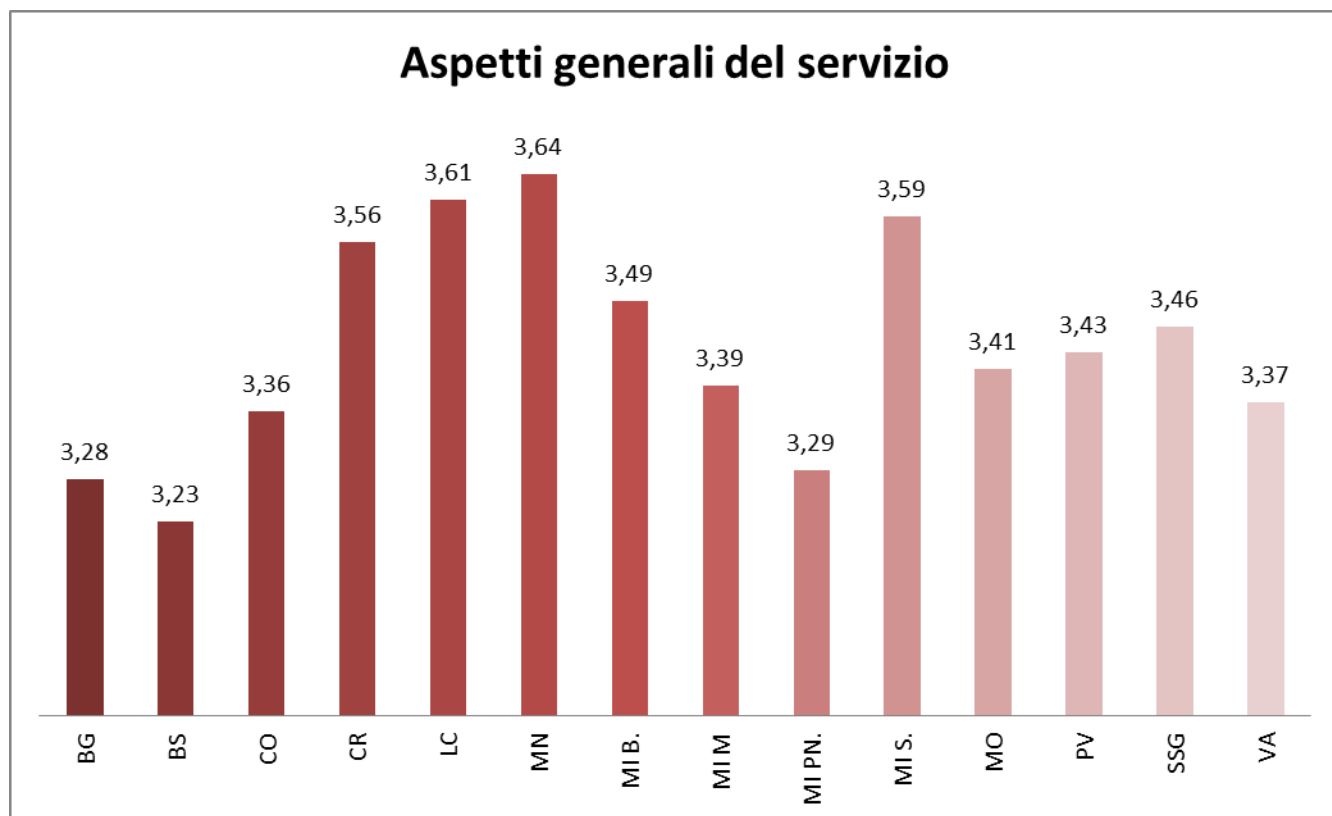
L'anonimato completo garantito dal canale web mail, legato al fatto che questo metodo di rilevazione è previsto solo per il settore aziende, conduce ad una espressione di giudizi estremamente più critica rispetto agli altri metodi di rilevazione. Inoltre questa variabile è confermata anche dalle rilevazioni degli scorsi anni che hanno riportato gli stessi risultati.

## Giudizi sugli aspetti generali del servizio

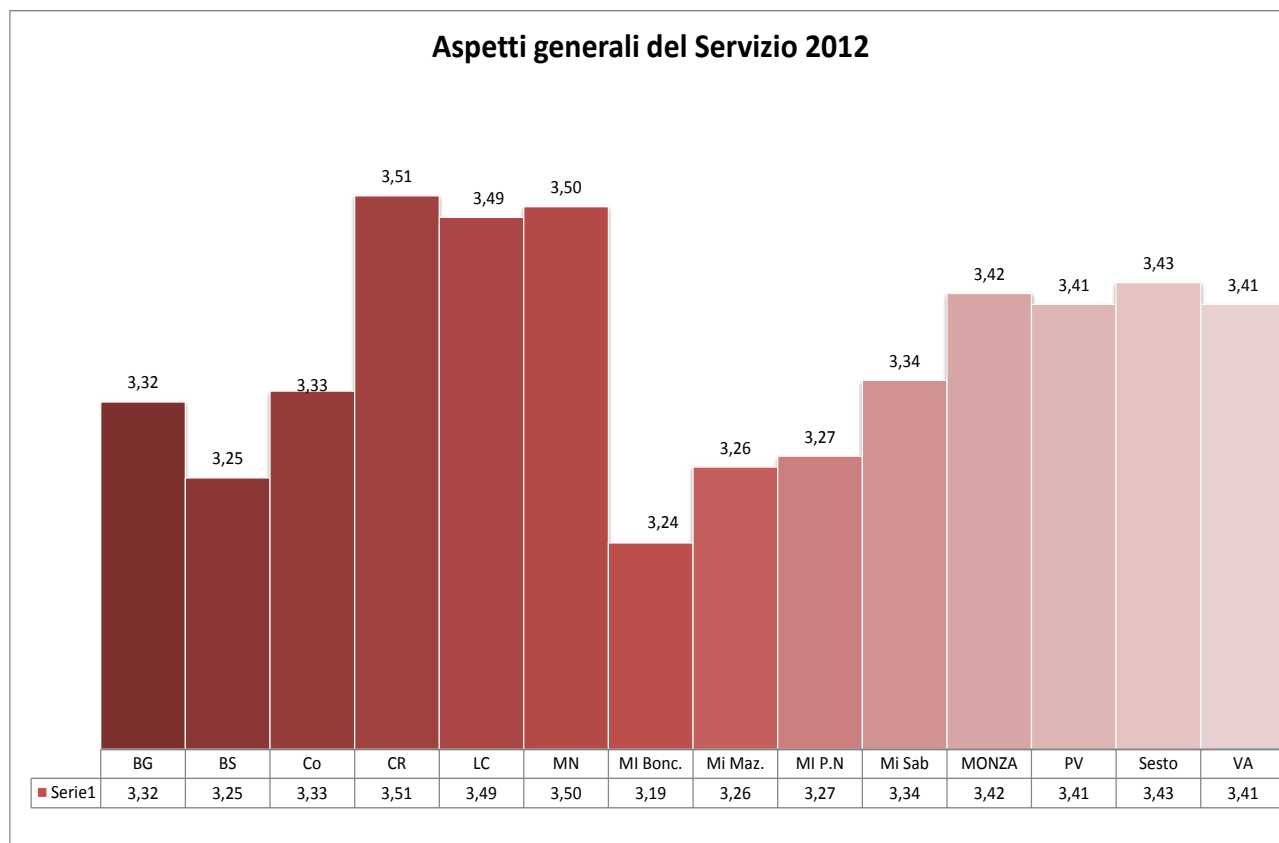
In questa prima parte del questionario sono raggruppate le domande che riguardano indistintamente gli utenti sia di aziende che di lavoratori.

Le domande sono state le seguenti :

- La sede Inail è facilmente raggiungibile
- Presso la sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno
- Il personale amministrativo che ho incontrato nella sede inail è disponibile, competente e professionale
- Se voglio presentare dei reclami so cosa fare e a chi rivolgermi
- Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica.



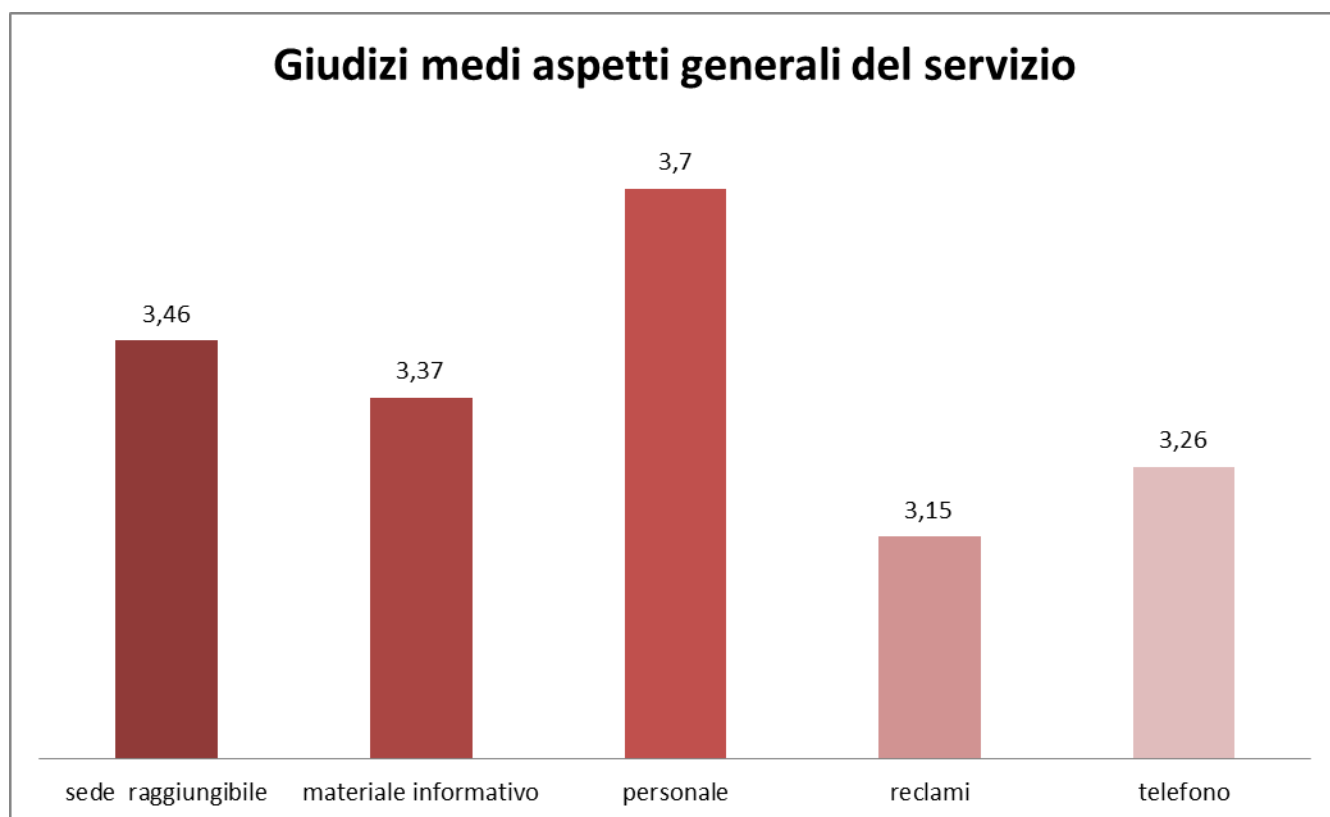
I risultati raggiunti dalle sedi lombarde sono tutti superiori a 3 e la media regionale sai attesta a 3,41 con un range compreso tra il 3,23 di Brescia e il 3,64 di Mantova.



Rispetto al 2012 si registrano solo due lievi flessioni relative alla Sede di Bergamo e Monza

La categoria più critica è rappresentata dai consulenti del lavoro, con 3,27.

Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
<b>Aziende</b>	Datore di lavoro	3,49	1.433	1,8%	4,5%	32,3%	52,5%	8,9%
	Consulente del lavoro	3,27	2.690	3,7%	10,3%	38,1%	43,1%	4,9%
	Incaricato	3,52	260	1,2%	5,8%	31,2%	58,1%	3,8%
	Fattorino / commesso	3,53	134	0,7%	2,2%	32,8%	48,5%	15,7%
	Altro	3,46	476	1,3%	5,7%	32,1%	48,1%	12,8%
	Non specificato	3,50	32	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
	<b>Totale aziende</b>	<b>3,37</b>	<b>5.025</b>	<b>2,7%</b>	<b>7,7%</b>	<b>35,4%</b>	<b>47,2%</b>	<b>7,0%</b>
<b>Lavoratori</b>	Infortunato	3,43	9.723	1,7%	4,9%	33,2%	44,2%	15,9%
	Affetto da M.P.	3,29	372	3,0%	9,1%	32,8%	40,1%	15,1%
	Affetto da malattia comune (M.C.)		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Lavoratore in congedo di maternità/parentale		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Titolare di Rendita	3,49	550	1,6%	4,9%	30,2%	51,1%	12,2%
	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,47	268	3,0%	5,2%	26,5%	51,5%	13,8%
	Patronato	3,41	65	3,1%	9,2%	29,2%	55,4%	3,1%
	Altro	3,46	204	2,0%	6,9%	29,9%	52,9%	8,3%
	Non specificata	3,46	62	1,6%	1,6%	40,3%	46,8%	9,7%
<b>Totale lavoratori</b>	<b>3,43</b>	<b>11.244</b>	<b>1,8%</b>	<b>5,1%</b>	<b>32,9%</b>	<b>44,8%</b>	<b>15,4%</b>	
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI*</b>		<b>3,41</b>	<b>16.269</b>	<b>2,1%</b>	<b>5,9%</b>	<b>33,7%</b>	<b>45,6%</b>	<b>12,8%</b>



Entrando nello specifico delle domande poste si può notare dal grafico come il punto di forza è sempre rappresentato dalla cortesia e disponibilità del personale che raggiunge ben il 3,70%, mentre il risultato peggiore è costituito dalla mancanza di informazioni sulla possibilità di presentare reclami con 3,15.

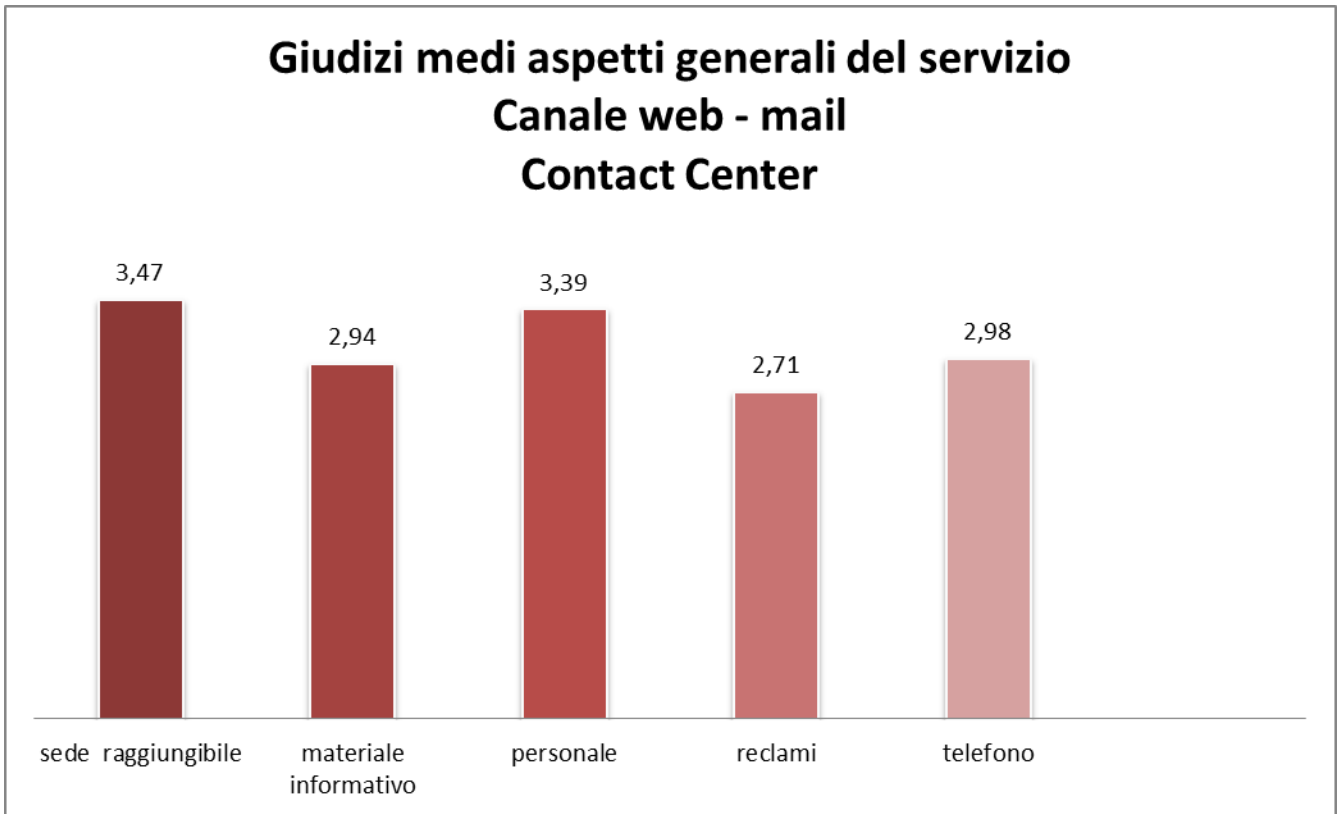
Le sedi che hanno riportato un risultato non rispondente all'atteso nel quesito relativo ai reclami sono: sono Bergamo, Brescia, Milano Porta Nuova, Monza e Sesto San Giovanni.

Da segnalare che anche nel quesito relativo alle informazioni telefoniche le sedi di Bergamo, Brescia, Milano Boncompagni, Milano Mazzini, Monza presentano una percentuale più di insoddisfatti superiore al 15%.

I giudizi invece migliorano nettamente negli altri quesiti per arrivare a “ Il personale amministrativo che ho incontrato nella sede Inail è disponibile, competente” con punte comprese 3,44 di Brescia e il 3,81 di Milano Boncompagni.

Il confronto con i giudizi espressi mediante gli altri canali di rilevazione è però interessante, in quanto i risultati sono decisamente inferiori.

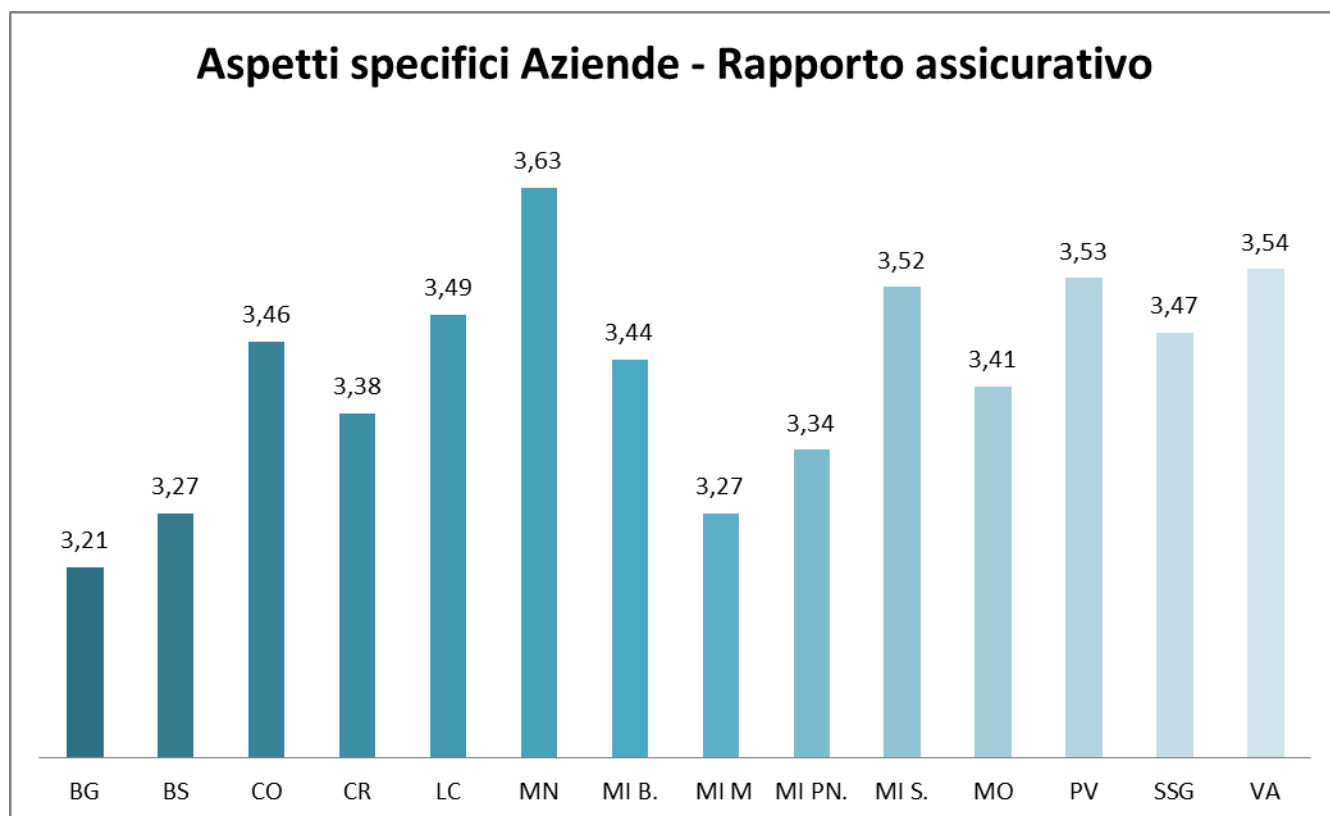
In particolare 3 domande non raggiungono il risultato atteso e le altre due ne conseguono uno inferiore. Per le considerazioni si rimanda a quanto riportato sopra circa il fatto che il canale web mail garantisce maggiore privacy.



## Giudizio medio sui Servizi specifici forniti alle Aziende

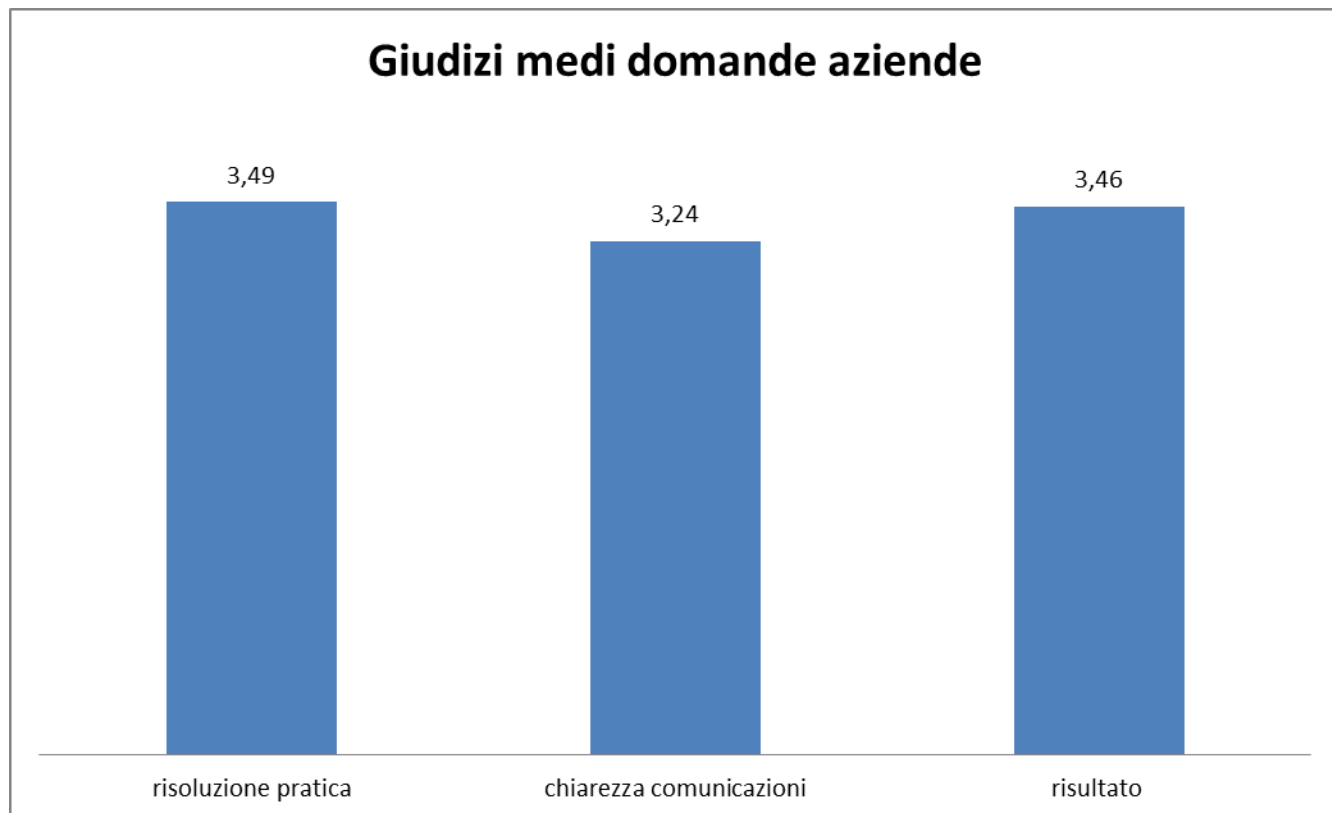
Le domande rivolte agli utenti dell'area aziende sono state le seguenti:

- Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti
- Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall' Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiari
- I servizi ricevuti per la mia pratica sono corrispondenti alle mie aspettative



Nel complesso, a livello regionale, l'area aziende ha ottenuto dei buoni risultati, compresi tra il 3,21 di Bergamo e il 3,63 di Mantova.

Tutti i quesiti posti all'utenza azienda hanno ottenuti risultati superiori a 3, vedi grafico sottostante.

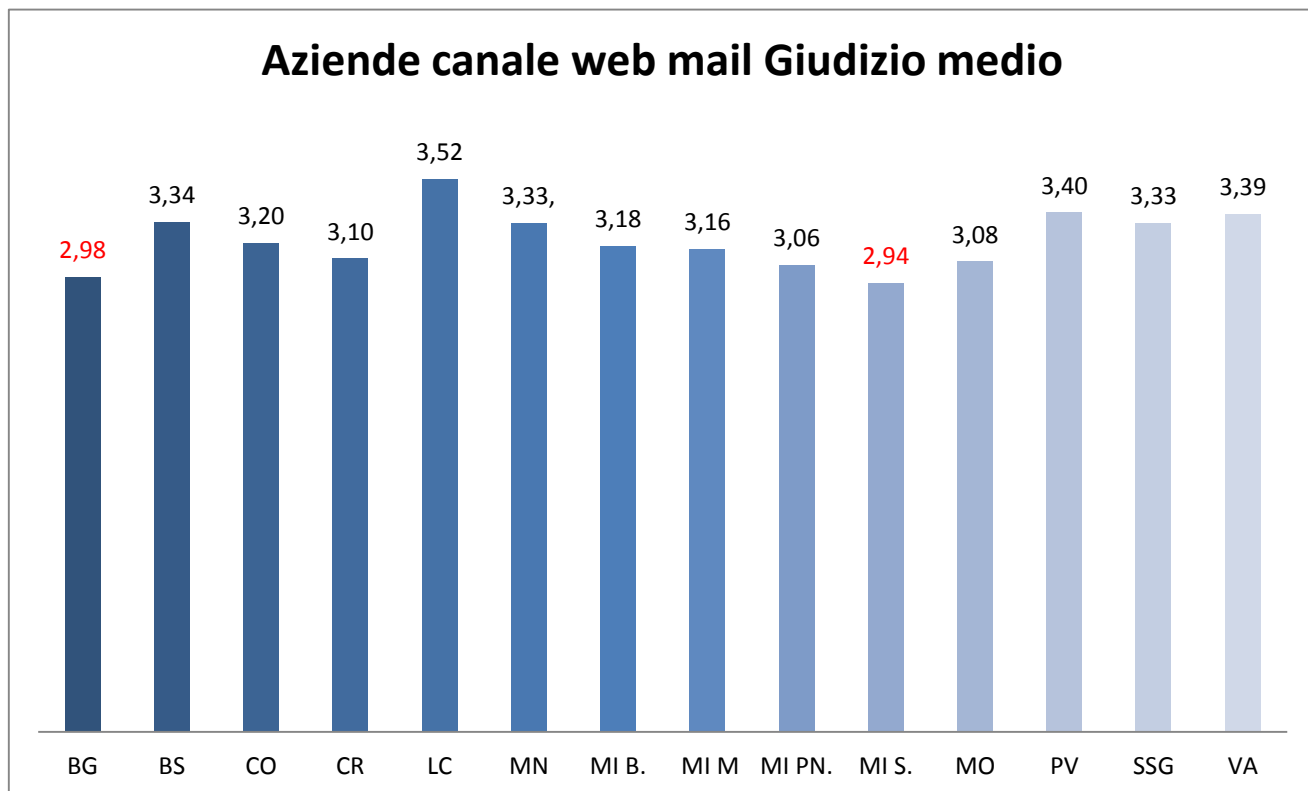


Analizzando i dati per singola domanda e per sedi si evidenzia che solo in due unità territoriali su alcune domande sono presenti più del 15% di rispondenti che rientrano nella categoria “poco o per nulla soddisfatti”.

Nello specifico la Sede di Milano Mazzini, non raggiunge il risultato atteso di 3 alla domanda “ Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall’ Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiari”, stessa criticità rilevata anche per Milano Porta Nuova.

Dalla comparazione con i risultati in base al canale di rilevazione risulta subito evidente che i risultati ottenuti con la compilazione on line dei questionari sono per tutte le sedi, eccetto Brescia, inferiori.

Il confronto rivela che la sede di Milano Sabaudia non raggiunge il 3 atteso, ma il 2,94, mentre allo sportello il risultato è stato del 3,70. Analogamente va fatta anche per Bergamo che raggiunge solo il 2,98. 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.



La categoria di utenti più critica, a livello di aggregazione regionale, è rappresentata dai consulenti del lavoro che esprime un giudizio, che seppur buono, 3,33, è inferiore rispetto alle altre categorie intervistate.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,47	870	1,6%	4,3%	37,0%	51,6%	5,5%
Consulente del lavoro	3,33	1.759	1,4%	8,0%	45,9%	42,9%	1,8%
Incaricato	3,61	156	0,0%	3,8%	30,1%	63,5%	2,6%
Fattorino / commesso	3,60	81	0,0%	1,2%	30,9%	51,9%	16,0%
Altro	3,46	290	0,7%	5,2%	36,6%	47,6%	10,0%
Non specificato	3,41	30	0,0%	3,3%	46,7%	40,0%	10,0%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>	<b>3,40</b>	<b>3.186</b>	<b>1,3%</b>	<b>6,3%</b>	<b>41,5%</b>	<b>46,9%</b>	<b>4,0%</b>



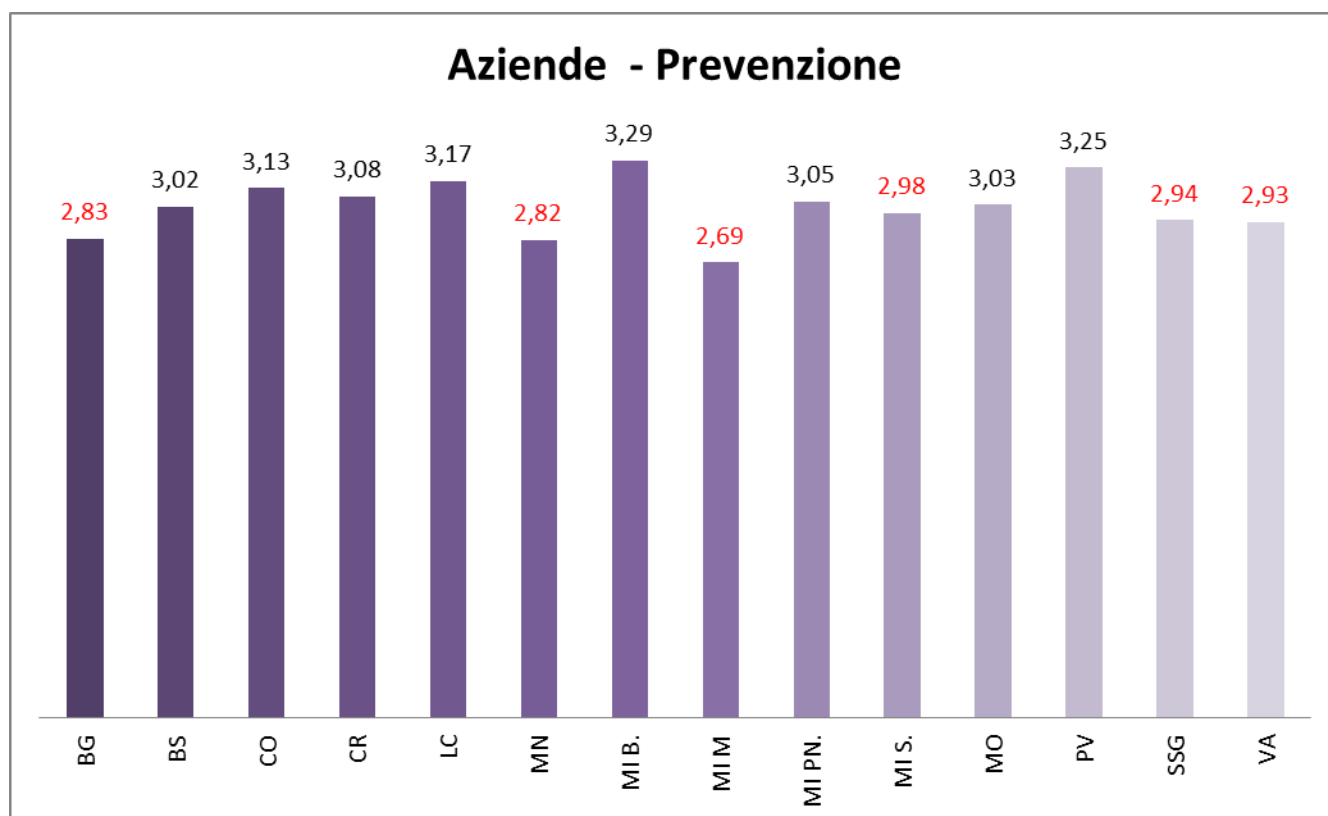
## Giudizi medi area aziende – Prevenzione e sicurezza sul lavoro

Il quesito proposto è stato il seguente:

- “ trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall’ Inail (bandi per incentivi prevenzione, campagne informative).

Per questa domanda, inserita per la prima volta, sia a livello nazionale che di regione e di sede, si sono registrati i valori di giudizio più bassi.

In parte forse è dovuto anche alla formulazione della domanda, che intendeva indagare la dimensione della trasparenza, ossia della disponibilità delle informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro, e che non è stato correttamente interpretato dall’utenza.

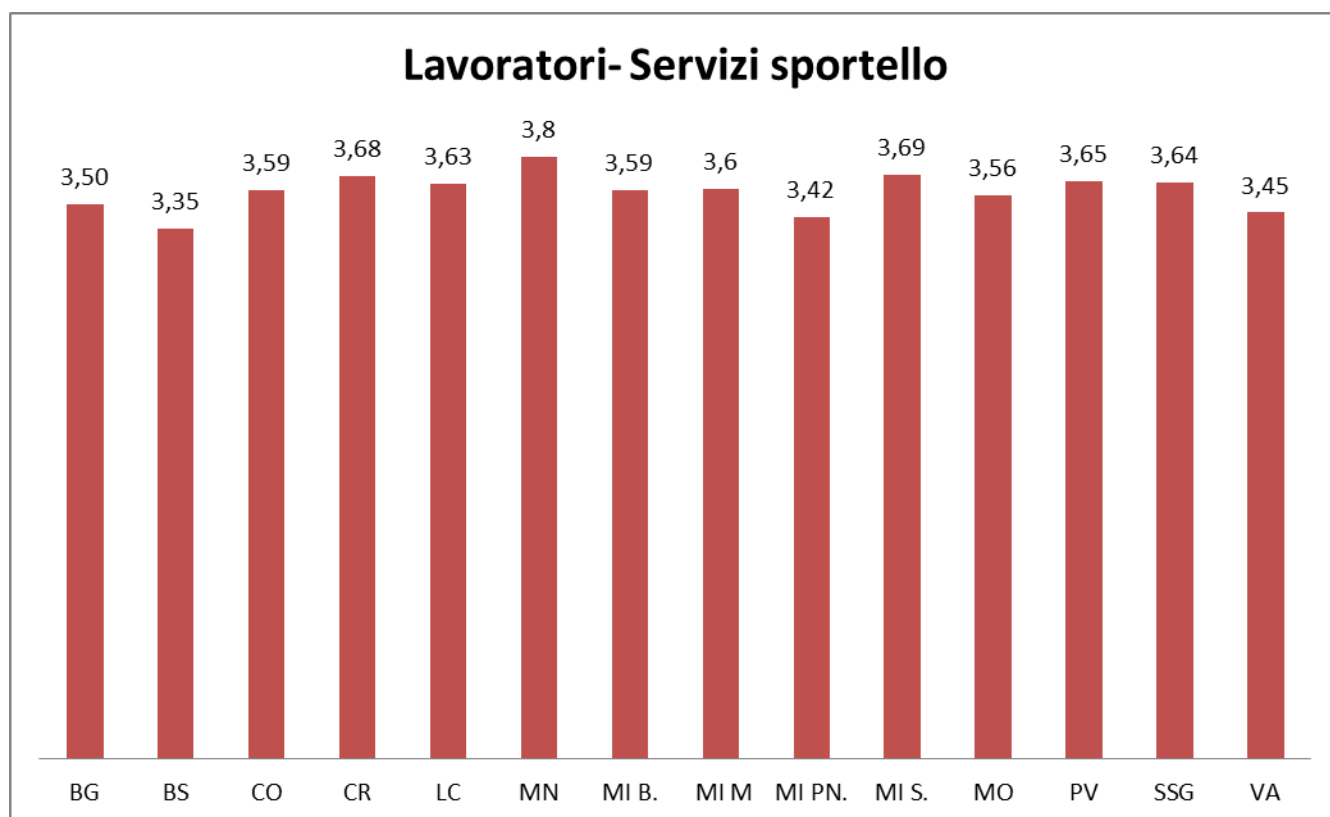


Nella parte finale sulle azioni di miglioramento verranno indicate alcune misure che la Direzione regionale intende mettere in atto.

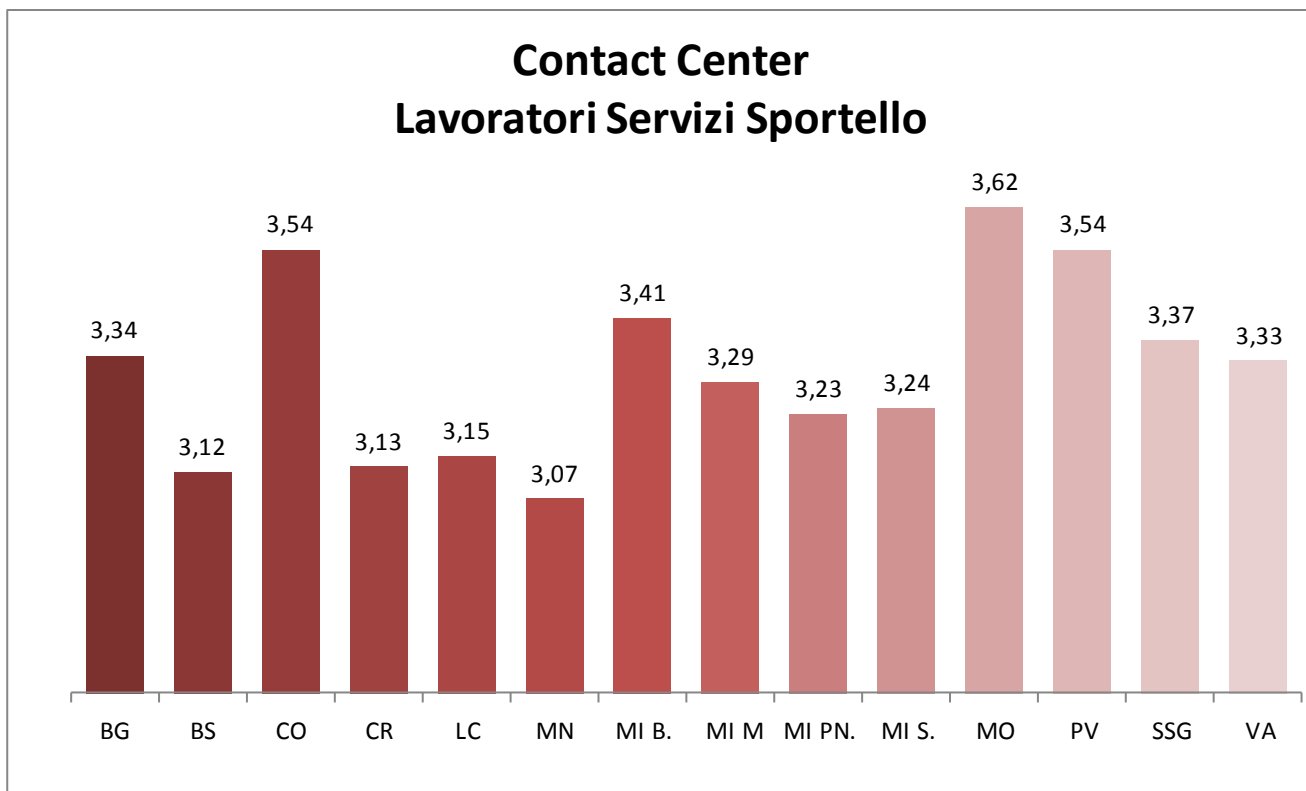
## Giudizi Medi Area Lavoratori – servizi di sportello –

Le domande rivolte a questi utenti sono state suddivise in tre parti, di cui la prima in comune e riguardava i servizi di sportello :

- Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole
- Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi
- Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy.

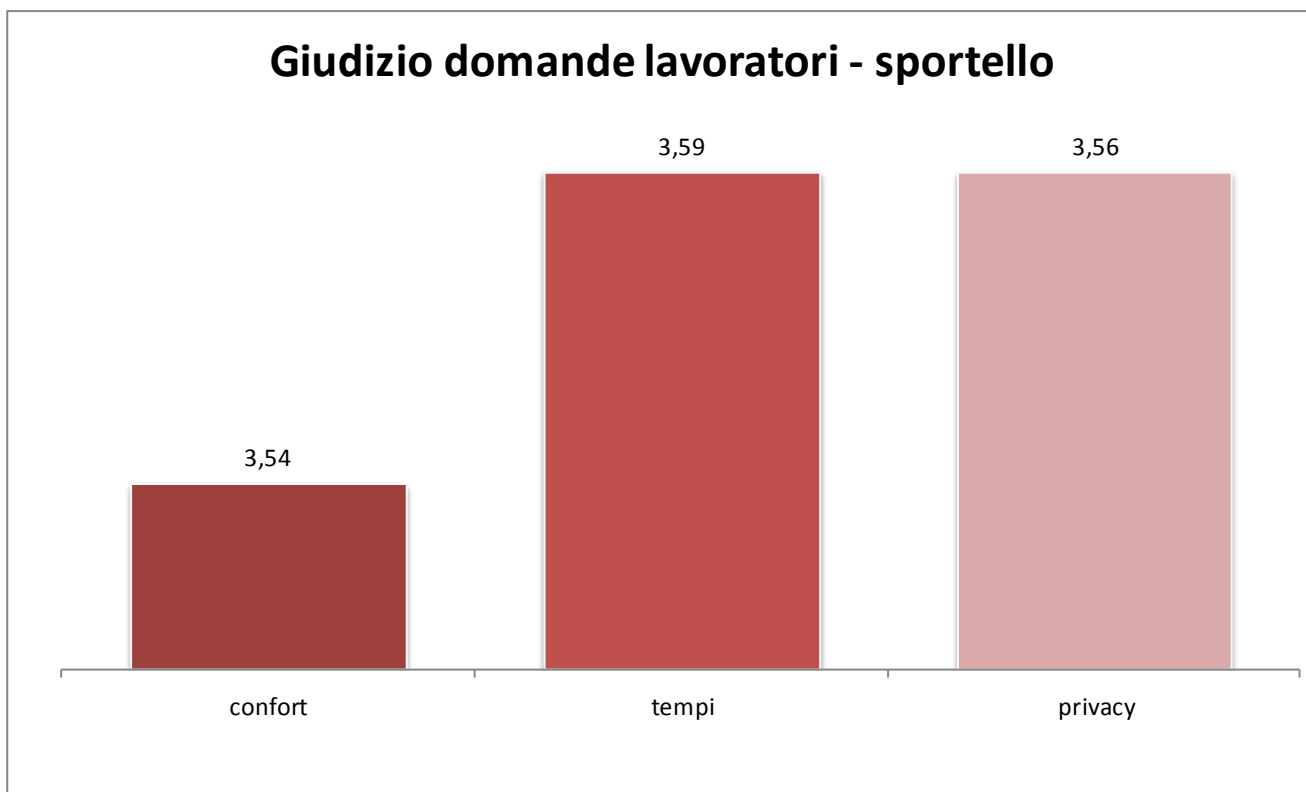


Come si può vedere dal grafico in questo blocco di domande tutte le sedi della Lombardia hanno ottenuto dei buoni risultati con punte comprese tra il 3,35 della Sede di Brescia e il 3,80 di Mantova. La media a livello regionale è stata di 3,56. Situazione leggermente diversa se si confrontano i dati ricavati dall'indagine effettuata con le telefonate del contact center in cui le sedi hanno ottenuto tutti dei risultati inferiori a quelli dello sportello, ma comunque tutte sopra il minimo atteso di 3.



A livello regionale tutte e tre le domande hanno ottenuto degli ottimi risultati tutti superiori al 3,50, indicatori molto chiari che l'organizzazione degli sportelli lombardi è buona e che risponde alle necessità degli utenti.

Il grafico sottostante riporta i risultati ottenuti nei singoli quesiti, aggregati a livello regionale:



DIREZIONE REGIONALE LOMBARDIA

La scomposizione dei risultati a livello di categoria la media regionale è buona con la categoria “meno” soddisfatta rappresentata dai patronati con un 3,38, si sottolinea il basso numero di risposte che ovviamente inficia il dato statistico.

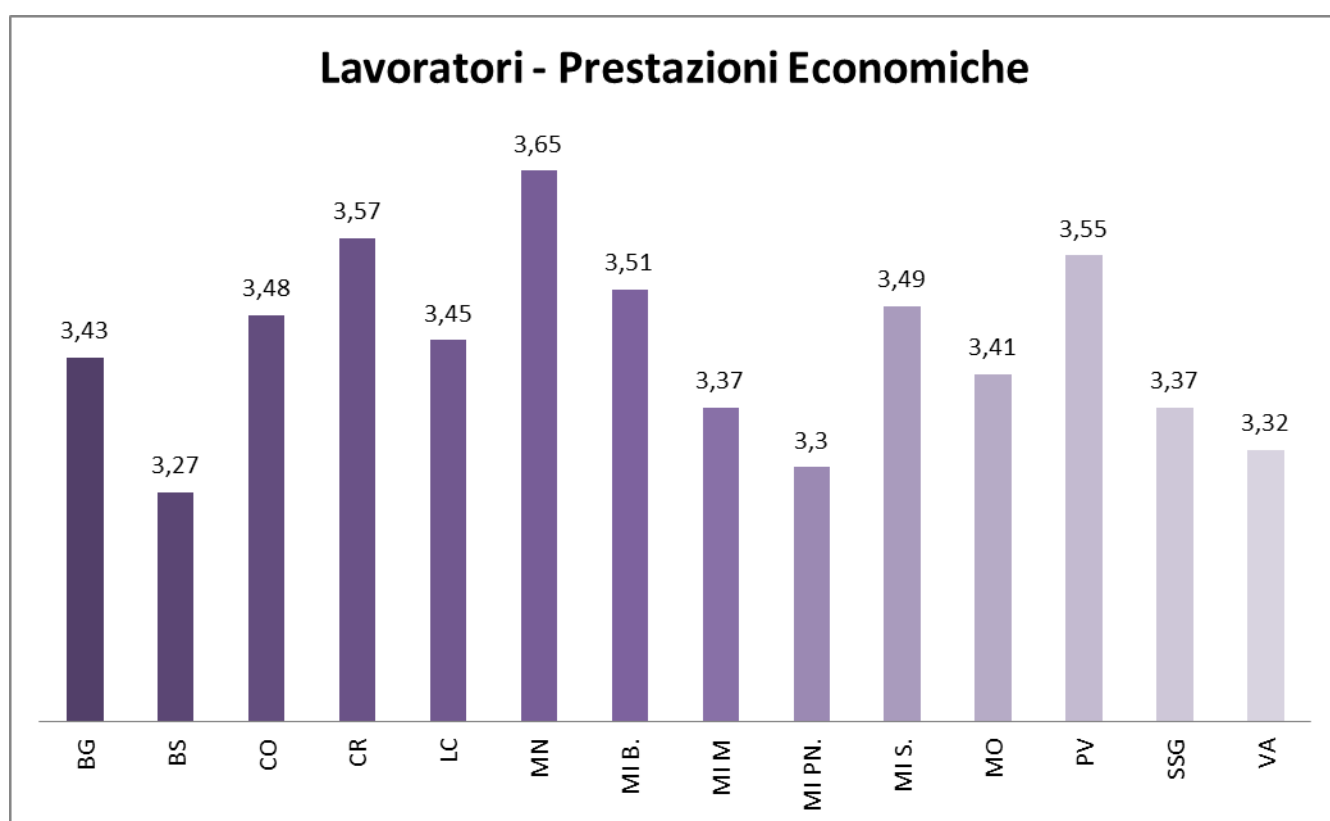
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,57	5.802	0,7%	3,1%	33,3%	59,3%	3,5%
Affetto da M.P.	3,46	225	0,9%	5,8%	38,7%	52,9%	1,8%
Affetto da malattia comune (M.C.)		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lavoratore in congedo di maternità/parentale		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Titolare di Rendita	3,54	330	1,5%	2,4%	34,8%	57,6%	3,6%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,62	162	0,6%	4,9%	25,3%	66,7%	2,5%
Patronato	3,38	39	0,0%	5,1%	51,3%	43,6%	0,0%
Altro	3,62	122	0,8%	3,3%	28,7%	65,6%	1,6%
Non specificata	3,70	39	0,0%	2,6%	23,1%	69,2%	5,1%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*</b>	<b>3,56</b>	<b>6.719</b>	<b>0,7%</b>	<b>3,2%</b>	<b>33,4%</b>	<b>59,3%</b>	<b>3,4%</b>

## Giudizi Medi Area Lavoratori –Prestazioni Economiche

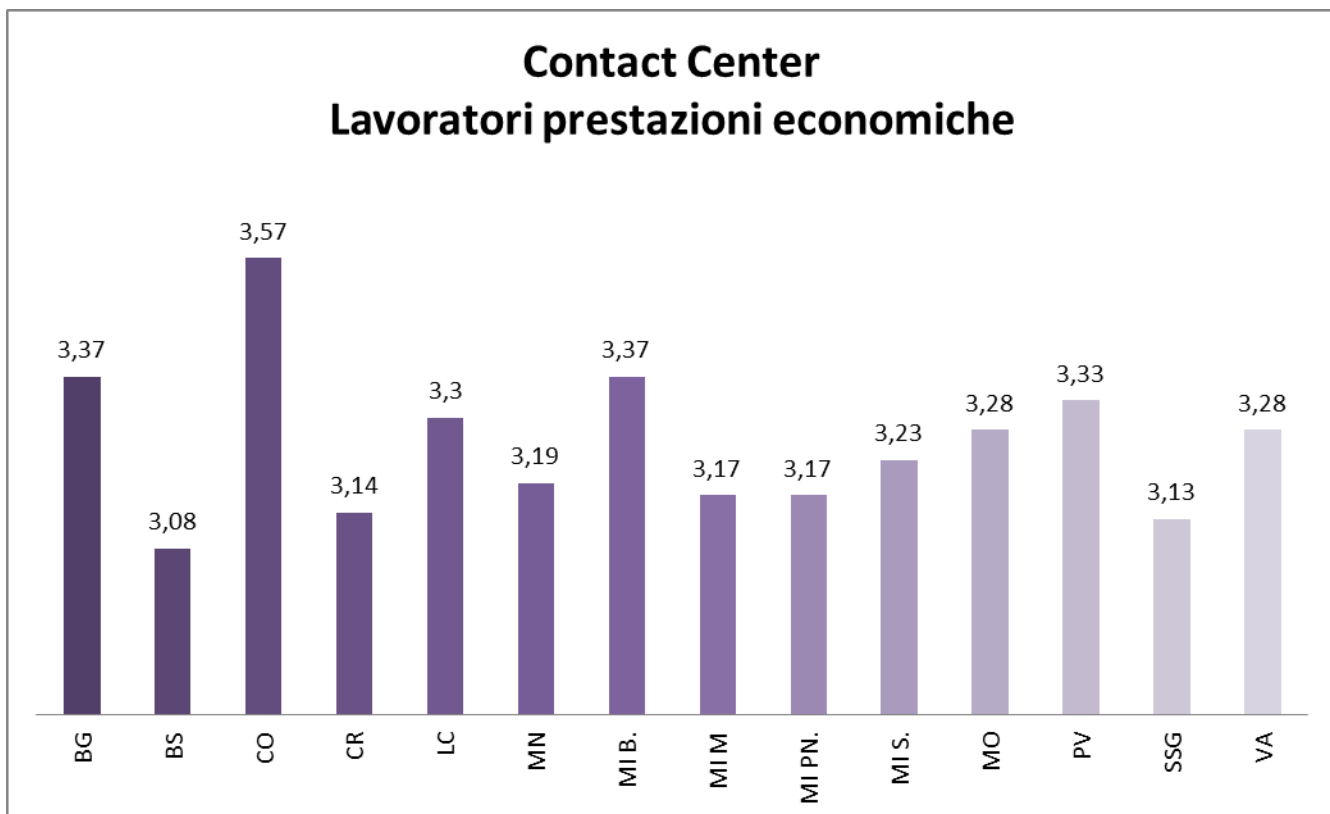
Il questionario dell'area lavoratori prevedeva poi una sezione di domande relative alle prestazioni economiche, in pratiche allo sportello amministrativo.

Le domande del blocco prestazioni economiche sono state le seguenti:

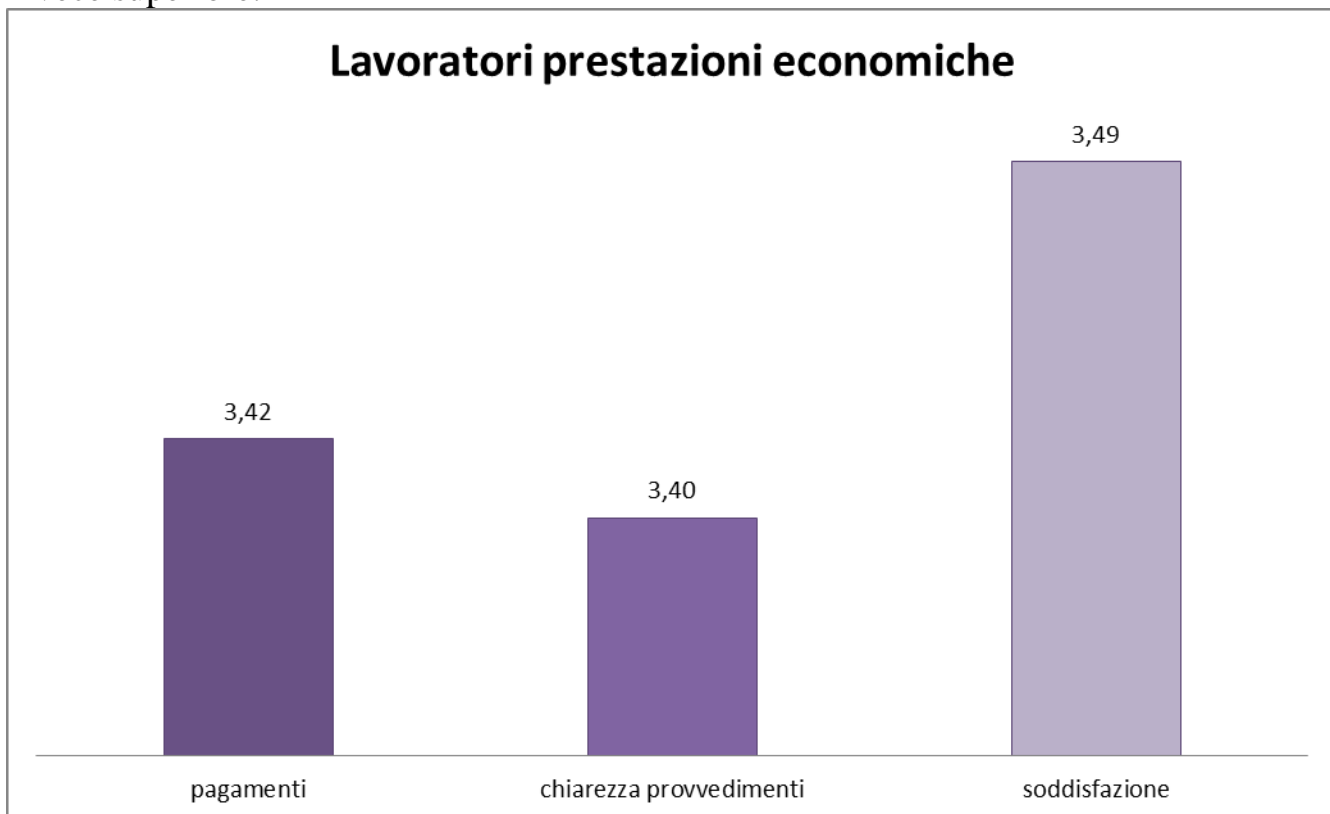
- Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti
- Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari
- I servizi ricevuti sono stati utili a provvedere alle mie esigenze.



Le domande hanno dato tutti dei risultati ampiamente superiori al valore obiettivo atteso e a livello regionale si raggiunge il 3,44, mentre la forbice dei giudizi delle Sedi della Lombardia è compresa tra il 3,27 di Brescia e il 3,65 di Mantova. I giudizi di questo blocco di domande sono inferiori rispetto a quelli generali sull'organizzazione di sportello, probabilmente perché in questo caso i nostri utenti sono molto più sensibili alle domande poste, vedi i tempi di pagamento delle indennità.



Con l'unica eccezione di Como anche in questa batteria di domande viene confermato che la rilevazione mediante contact center da risultati inferiori rispetto alla compilazione allo sportello, con unica eccezione della Sede di Como che è invece superiore.



La sede che ha ottenuto il risultato peggiore nella domanda relativa ai tempi di pagamento è Milano P.N con 3,18 quella con il migliore risultato è Cremona con 3,63. Quindi anche lo sportello Lavoratori ha ottenuto dei risultati più che soddisfacenti in tutte le risposte.

Scomponendo in base alla categoria che ha compilato il questionario i dati sono i seguenti:

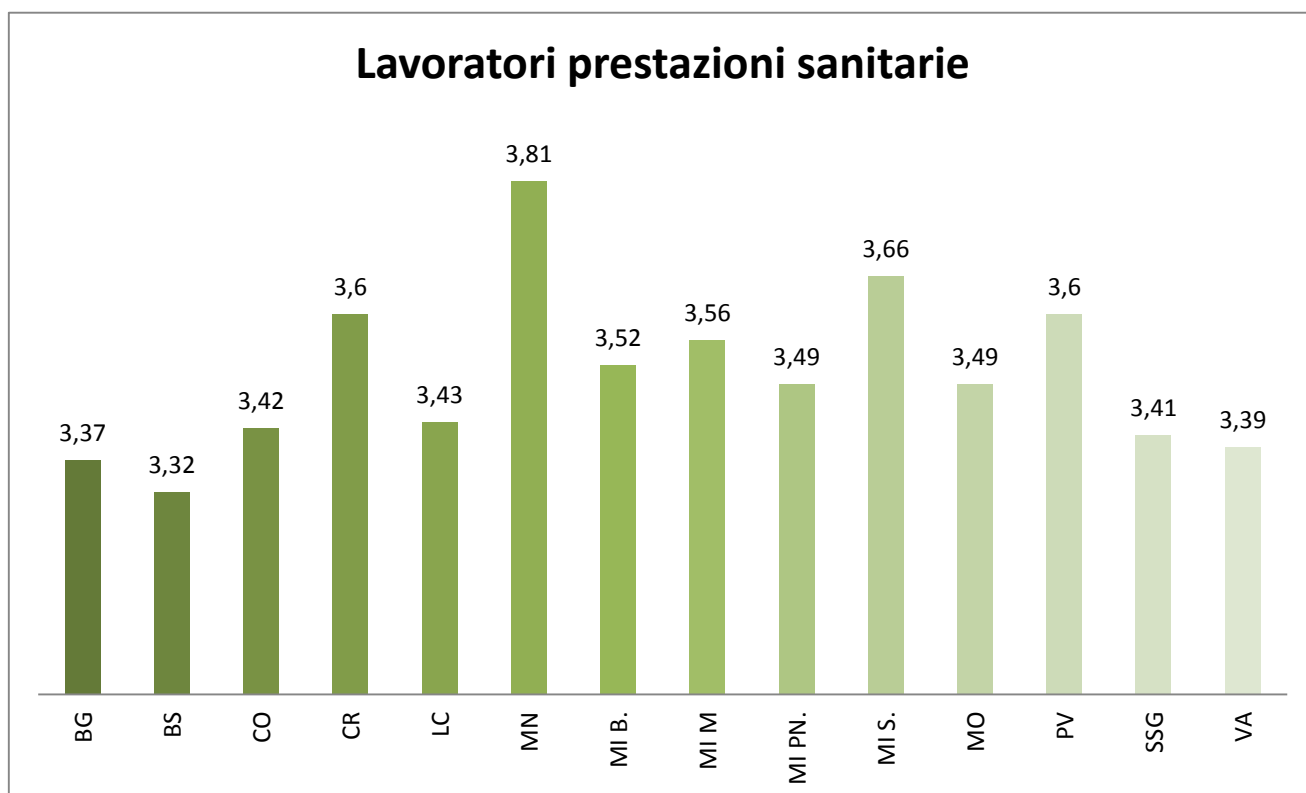
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,43	6.027	1,1%	4,2%	34,5%	41,7%	18,4%
Affetto da M.P.	3,35	217	0,5%	5,5%	40,1%	35,0%	18,9%
Affetto da malattia comune (M.C.)		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lavoratore in congedo di maternità/parentale		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Titolare di Rendita	3,55	338	0,0%	3,8%	35,5%	57,7%	3,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,47	159	0,6%	5,7%	30,8%	46,5%	16,4%
Patronato	3,08	39	2,6%	15,4%	48,7%	28,2%	5,1%
Altro	3,49	123	0,8%	3,3%	30,1%	43,1%	22,8%
Non specificata	3,50	39	0,0%	5,1%	35,9%	51,3%	7,7%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*</b>	<b>3,44</b>	<b>6.942</b>	<b>1,1%</b>	<b>4,3%</b>	<b>34,6%</b>	<b>42,4%</b>	<b>17,5%</b>

In questo caso i meno soddisfatti sono rappresentati dai patronati, con 3,08, comunque superiore al 3 atteso. Da segnalare anche in questo caso il dato dei rispondenti che sono solo 39, quindi un dato poco attendibile statisticamente.

## Giudizi Medi Area Lavoratori – Prestazioni sanitarie

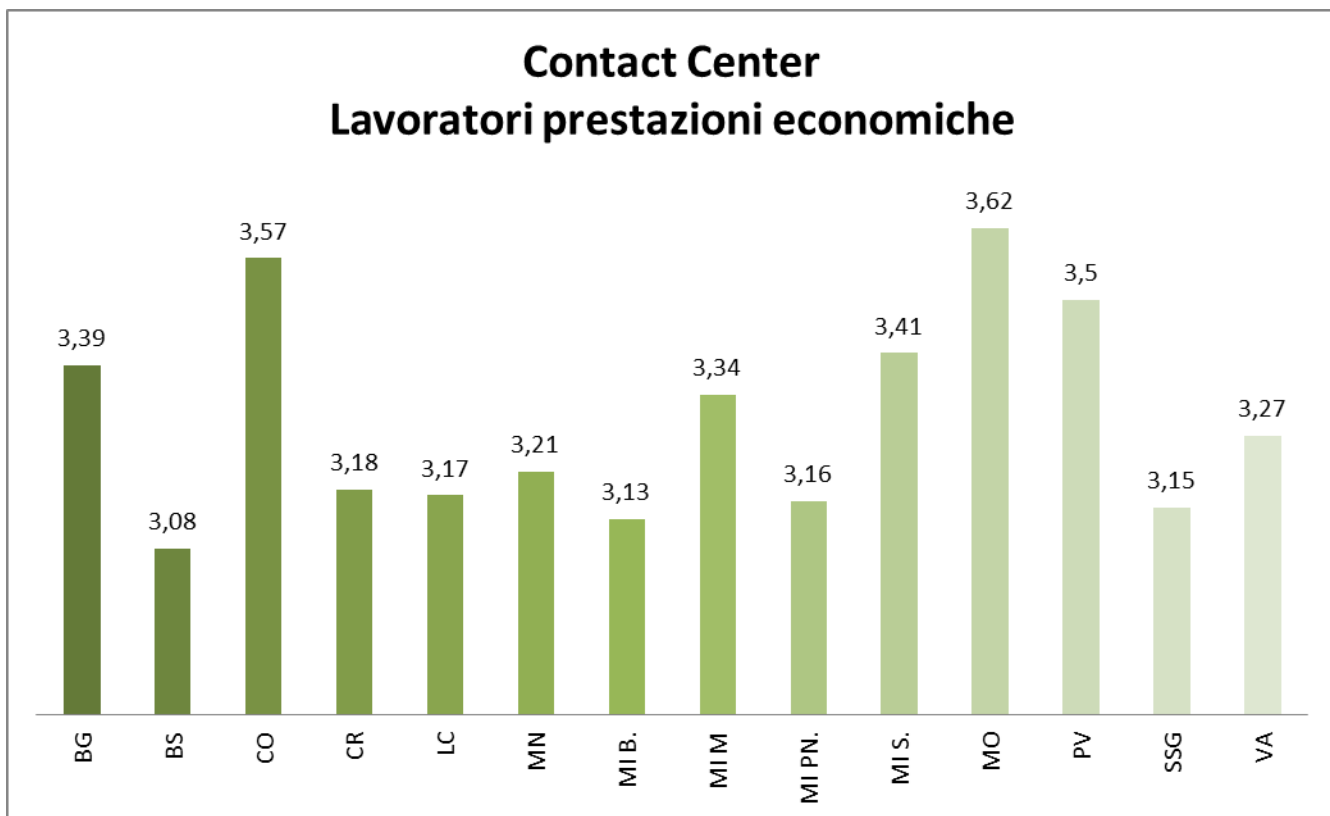
Le domande sono state le seguenti:

- Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli
- Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze
- Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente

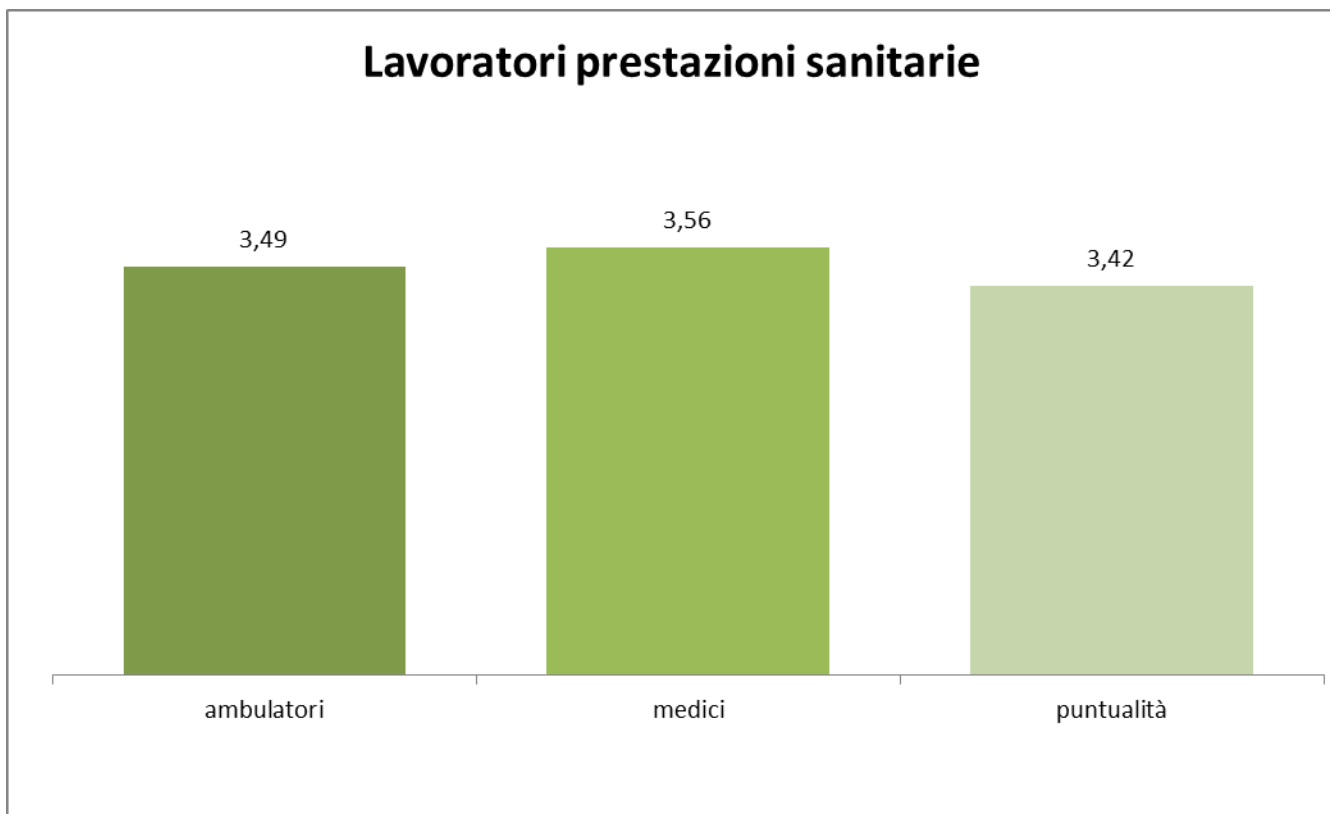


La forbice dei giudizi è compresa tra il 3,32 di Brescia e il 3,81 di Mantova, risultati comunque più che superiori alla media attesa del 3. Il confronto con i risultati della rilevazione tramite contact center conferma quanto già rilevato per gli altri gruppi di domande:





I risultati ottenuti nei quesiti specifici a livello regionale sono molto buoni e non necessitano di particolari commenti.



L'unica categoria che sembra poco soddisfatta è quella patronati, con cui le sedi hanno contatti assidui e forse proprio per questo motivo la richiesta di servizi migliori è percepita come una necessità sempre in crescita. Anche in questo caso il numero di risposte è molto basso, 39 e vale quanto detto nel precedente paragrafo.

Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato		3,50	5.788	1,0%	4,3%	33,3%	51,2%	10,3%
Affetto da M.P.		3,31	225	2,7%	9,3%	33,8%	42,2%	12,0%
Affetto da malattia comune (M.C.)			0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lavoratore in congedo di maternità/parentale			0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Titolare di Rendita		3,47	329	1,5%	4,3%	33,4%	48,9%	11,9%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita		3,51	159	0,0%	0,0%	28,3%	28,9%	42,8%
Patronato		3,15	39	2,6%	7,7%	33,3%	23,1%	33,3%
Altro		3,49	123	0,0%	4,9%	17,1%	30,9%	47,2%
Non specificata		3,58	39	0,0%	0,0%	35,9%	48,7%	15,4%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*</b>		<b>3,49</b>	<b>6.702</b>	<b>1,0%</b>	<b>4,4%</b>	<b>32,9%</b>	<b>49,7%</b>	<b>12,0%</b>

## Azioni di Miglioramento

Le Sedi della Lombardia nel complesso hanno ottenuto buoni risultati.

Il giudizio più critico, ma questo a livello nazionale, è stato ottenuto dalla domanda aziende relativa alle informazioni per partecipare alle iniziative in materia di prevenzione e sicurezza.

In merito la scrivente Direzione regionale ha inviato a tutte le sedi della Lombardia una lettera di carattere organizzativo con precise indicazioni circa la necessità di un raccordo tra i vari processi e con indicazione sulle modalità di rapporto con l'utenza che dovrà essere tenuto dal personale di sportello.

Alcune Sedi invece sono ancora interessate da lavori di ristrutturazione, molti ancora in fase di progettazione, progetti che una volta realizzati dovrebbero portare a un miglioramento della percezione dell'utenza. Tra queste si segnalano:

Bergamo: sono previsti dei lavori di riqualificazione dell'area medico Legale

Palazzolo: dovrà essere ristrutturata

Milano Boncompagni: è previsto un intervento di razionalizzazione del centro medico legale, area accoglienza e reception

Milano Porta Nuova: ha richiesto un intervento per modificare l'assetto dello sportello lavoratori che attualmente non salvaguarda la privacy.

La Sede di Legnano invece ha terminato i lavori di ristrutturazione ed è stata completamente rivisitata con una razionalizzazione degli spazi che rispetta sia le necessità dell'utenza che i nuovi limiti posti dalla normativa in materia.

La sede di Milano Mazzini ha anch'essa terminato i lavori di riorganizzazione dell'area dedicata all'accoglienza medica e allo sportello dei lavoratori effettuando lavori di imbiancatura, ampliamento dei posti a sedere e cartellonistica.

Altre particolarità da sottolineare sono le seguenti :

la Sede di Vigevano non attuerà azioni di miglioramento in quanto è stata chiusa ed al momento non è ancora stata aperta l'Agenzia prevista

la Sede di Saronno ha risentito della chiusura dello sportello aziende, e della conseguente trasformazione in Sede di Tipo C;

Altro dato importante arriva dai 658 suggerimenti forniti dall'utenza. Molti sono semplici elogi alle attività svolte dalle sedi, mentre il maggior numero di osservazioni riguardano attività che ricadono nell'ambito di responsabilità della Direzione Centrale.

- Implementazione dei servizi on line
- Servizi on line troppi lenti e spesso malfunzionanti
- Contact center poco efficiente e con personale che non è in grado di trovare le soluzioni richieste dall'utenza.

Altre osservazioni riguardano invece lo sportello telefonico delle sedi, problema già noto allo Scrivente Ufficio e costantemente monitorato dalla Direzione Regionale, e per il quale si dovranno trovare soluzioni organizzative diversificate per

l'impossibilità di fornire risposte di dettaglio a tutte le richieste, a tutela della privacy in assenza di certezza sulla identificazione dell'interlocutore. In alternativa si procederà ad una maggiore e più estesa pubblicizzazione dei servizi forniti dal Contact-Center e l'agenda appuntamenti di sede.