



**INAIL**

**Direzione Regionale Toscana**

**REPORT DI SINTESI**

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION  
sui servizi erogati dalle Sedi dell'Istituto  
periodo ottobre 2012**

Documento elaborato da:

**UFFICO P.O.C. Direzione Regionale TOSCANA**

**Processi Auditing e Organizzazione**

## INDICE

1. INTRODUZIONE	pg. 3
2. METODOLOGIA	pg. 4
3. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	pg. 7
4. GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO	pg. 9
5. GUIDIZIO SUGLI ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO	pg. 13
6. GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE	pg. 16
7. GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI Ai LAVORATORI	pg. 19
8. RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO	pg. 25

## 1. INTRODUZIONE

La rilevazione 2012 di Customer Satisfaction - sul grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai principali servizi erogati dall'Istituto, si è svolta nella settimana **dal 1 al 5 ottobre**, con proroga fino al 26 ottobre a seconda dell'affluenza e dei canali di rilevazione, e con le stesse modalità dell'edizione 2011, quindi interessando tutte le Sedi territoriali dell'Istituto.

Le disposizioni normative intervenute con il D.Lgs 150/2009, che legano l'erogazione di una quota del salario accessorio alle valutazioni espresse dall'utenza, hanno infatti richiesto la parziale riprogettazione del sistema di rilevazione, allo scopo di adeguarlo a tale nuova ulteriore finalità.

Sudette innovazioni normative, introdotte nel 2010, sono state confermate, prevedendo:

- estensione della C.S. a tutte le Sedi, sia pure con diverse modalità;
- effettuazione di un'unica Customer con la duplice finalità del miglioramento dei servizi e dell'erogazione della quota del salario accessorio;
- utilizzo dell'ulteriore canale posta di "raccolta dati" (oltre a Contact Center e Web-Mail) per gli utenti Lavoratori del settore Navigazione (canale che tuttavia non interessa la Toscana);
- la rilevazione è stata estesa, in via sperimentale, agli utenti destinatari dei servizi del Settore Ricerca e del Settore Navigazione.

## 2. METODOLOGIA

Obiettivo della rilevazione è conoscere e misurare il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo ai servizi erogati dall'Inail, sia sugli aspetti generali, sia relativamente a tre servizi specifici:

- rapporti con le aziende;
- prestazioni economiche per i lavoratori;
- prestazioni sanitarie per i lavoratori.

con la duplice finalità dell'erogazione di una quota del salario accessorio, in aggiunta al miglioramento dei servizi.

La scala di valutazione adottata è una scala Likert, cui è attribuito, nell'elaborazione statistica, un valore numerico da 1 a 4, secondo i seguenti valori:

**1. Per niente soddisfatto**

**2. Poco soddisfatto**

**3. Abbastanza soddisfatto**

**4. Molto soddisfatto**

E' prevista inoltre l'opzione "non so", giudizio non espresso che viene elaborato come dato mancante, nei casi in cui l'utente ritenga di non avere informazioni sufficienti per esprimere una valutazione; anche i "non so" vengono comunque analizzati e tenuti in debito conto.

I Valori obiettivo, o livello minimo atteso di giudizio riguardo agli aspetti sottoposti ad indagine, sono rispettivamente:

- per quanto riguarda le iniziative di miglioramento, un giudizio medio pari a 3, corrispondente ad "abbastanza soddisfatto", o una percentuale di "Per niente/Poco soddisfatto" non superiore al 15%;
- per quanto riguarda l'erogazione di una quota del salario accessorio, si rinvia a quanto declinato nell'approfondimento n. 5 del vigente Piano Performance.

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

- utenza "Lavoratori":

- Infortunato
- Affetto da malattia professionale
- Lavoratore marittimo affetto da malattia comune
- Lavoratrice/lavoratore in congedo di maternità/parentale
- Titolare di rendita
- Patronato

- utenza "Aziende":

- Azienda/Datore di lavoro/Armatore
- Consulente
- Associazione di categoria
- Fattorino/Commesso.

La rilevazione dei giudizi dell'utenza è stata effettuata attraverso i seguenti canali:

- **Sportello fisico**, presso le Sedi A. Sono stati contattati gli utenti Aziende e Lavoratori che si sono presentati in Sede durante il periodo di rilevazione.
- **Web-mail**. Sono stati contattati gli utenti Aziende delle Sedi A e rispettive B per i quali è disponibile l'indirizzo di posta elettronica e che nell'anno di riferimento hanno avuto almeno un "contatto" con la Sede.
- **Contact Center (C.C.)**. Sono stati contattati gli utenti Lavoratori delle Sedi A e rispettive B e C, estrapolati tra gli utenti di cui è disponibile il recapito telefonico e che nell'anno di riferimento hanno avuto almeno un "contatto" con la Sede.
- **Posta**. Il campione è costituito da utenti Lavoratori del settore marittimo difficilmente reperibili presso il proprio domicilio, ai quali il questionario è stato inviato per posta con busta preaffrancata.

La rilevazione ha ricompreso per la prima volta anche il giudizio degli utenti destinatari dei servizi del Settore Ricerca e del Settore Navigazione, strutturando, in *via sperimentale*, una rilevazione separata rispetto agli utenti dei servizi assicurativi generali. Tuttavia il ridotto numero di questionari raccolti per questi Settori, oltre al suddetto carattere sperimentale dell'indagine, vista la ridotta numerosità della popolazione di utenza rispetto a quella totale dell'Istituto, ha consentito soltanto una rilevazione a livello nazionale, non trattandosi di un campione statistico rappresentativo.

I Questionari sono stati quindi così strutturati:

- una sezione generale contenente le domande utili per la classificazione e migliore conoscenza dell'utenza;
- una domanda attinente ad eventuali suggerimenti per il miglioramento per permettere all'utente di segnalare esigenze non evidenziabili con le altre domande, offrendo così spunti utili per il miglioramento soprattutto a livello di Sede;
- una sezione sulla valutazione del servizio articolata in due sottosezioni, rese necessarie dall'utilizzo degli altri due canali di rilevazione.

Nella sotto-sezione A infatti si chiede il giudizio sugli aspetti che gli utenti possono esprimere anche se non sono stati in sede nell'ultimo anno.

La sotto-sezione B riguarda invece gli aspetti valutabili solo da utenti che si sono recati in Sede almeno una volta nell'anno.

Le due sottosezioni sono poi articolate, come nei precedenti anni, in aspetti generali del servizio e servizi specifici, questi ultimi ulteriormente distinti in servizi alle aziende (questionario Aziende) e servizi ai lavoratori (questionario Lavoratori: prestazioni economiche e prestazioni sanitarie).

Gli aspetti sottoposti alla valutazione degli utenti infine sono, come nelle precedenti indagini, riconducibili ai fattori determinanti per la qualità del servizio, individuati dalla normativa e adottati dall'Istituto (si ricorda: *comunicazione*, distinta in informazione e accoglienza; *affidabilità*; *tempestività*; *trasparenza*), e pubblicati nella Carta dei Servizi, documento con cui l'Istituto si impegna a rispettare i relativi standard di qualità.

Ciò significa che il grado di soddisfazione riscontrato con le indagini di *Customer* rappresenta anche un indice della misura in cui l'Istituto rispetta l'impegno assunto con la Carta.

La raccolta dei dati avviene poi con modalità parzialmente diverse, rispetto ai tre canali:

- **sportello fisico**: i questionari vengono compilati dall'utenza (con o senza assistenza) su copia cartacea nell'area Aziende, nell'area Lavoratori e nel Centro Medico Legale.
- **web-mail**: il questionario viene ricevuto dall'utente tramite link ad una mail inviata al suo indirizzo elettronico.
- **Contact Center (C.C.)**: i dati del questionario sono raccolti mediante intervista telefonica all'utente da parte degli operatori del C.C.
- **Posta**: I dati dei questionari pervenuti nei termini sono inseriti dagli operatori del settore Navigazione.

### 3. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

La rilevazione si è svolta **dal 1 al 5 ottobre** in tutte le Sedi della Regione; le Sedi di Lucca e di Siena hanno usufruito della possibilità offerta di prorogare la rilevazione entro la settimana successiva, per la difficoltà di raccogliere la numerosità campionaria prevista (pari a n. 300 questionari).

Complessivamente sono stati raccolti **n. 2.034 questionari** così ripartiti:

- n. **783** nel settore Aziende;
- n. **1.251** nel settore Lavoratori.

I questionari raccolti, suddivisi tra i tre canali di rilevazione, sono stati:

- n. **333** tramite Mail – Web;
- n. **1400** allo sportello (n. 450 Aziende e n. 950 Lavoratori);
- n. **301** tramite Contact Center.

L'utenza **Aziende** rappresenta quindi il **38,5%** del campione, di cui la categoria più numerosa è costituita dai consulenti del lavoro con il 58,5%, seguita dai datori di lavoro con il 29,17%. Osservando la composizione del campione per settore di attività, il terziario risulta essere il principale, con una percentuale del 70,5%.

L'utenza Aziende preferisce ricevere le informazioni di cui necessita recandosi allo sportello della Sede (44,5%); si tratta tradizionalmente di un'utenza abituale con una frequenza di accessi nell'arco dell'anno tra le 2 e le 5 volte (34,77%) e oltre le 5 volte (33,6%).

L'utenza **Lavoratori** rappresenta invece il **61,5%** del campione ed è composta principalmente da infortunati con il 71,8%, seguita dagli affetti da MP con il 10,4% e dai titolari di rendita con l'8,6%. La posizione in graduatoria di queste due ultime categorie si è invertita rispetto all'anno precedente, a dimostrazione della crescita esponenziale del fenomeno delle malattie professionali. La principale professione dei lavoratori è quella degli operai/manovali con il 32,4%. La maggioranza dell'utenza Lavoratori ha dichiarato di essersi recata allo sportello almeno una volta nell'anno (42,9%), motivando tale accesso principalmente per i servizi fruibili dal centro medico- legale (36%).

La diversa frequenza in Sede tra l'utenza Lavoratori e quella Aziende è motivata dal fatto che mentre gli infortunati, che rappresentano il maggior campione dell'utenza Lavoratori, variano ciclicamente di anno in anno, l'utenza Aziende è costituita prevalentemente da consulenti del lavoro, che hanno stretto con il tempo un rapporto stabile con la Sede.



#### 4. GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO

Nella tabella che segue sono riportati i giudizi complessivi medi delle Sedi della Toscana:

GIUDIZIO COMPLESSIVO			
SEDE	2011	2012	TREND 2011/2012
AREZZO	3.51	3.54	↑
FIRENZE AGGREGATO	3.47	3.45	↓
FIRENZE (A)	3.48	3.47	↓
EMPOLI (B)	3.27	3.16	↓
PRATO	3.64	3.64	↔
LIVORNO AGGREGATO	3.40	3.42	↑
LIVORNO (A)	3.40	3.42	↑
PIOMBINO (B)	3.40	3.36	↓
LUCCA AGGREGATO	3.44	3.60	↑
LUCCA (A)	3.53	3.71	↑
CARRARA (B)	3.29	3.22	↓
VIAREGGIO (B)	3.03	3.34	↑
MASSA (C)	3.09	3.09	↔
AULLA (C)	3.17	3.01	↓
PISA AGGREGATO	3.37	3.47	↑
PISA (A)	3.39	3.48	↑
PONTERERA (B)	3.30	3.38	↑
PISTOIA	3.57	3.47	↓
SIENA AGGREGATO	3.37	3.42	↑
SIENA (A)	3.42	3.48	↑
GROSSETO (B)	3.16	2.93	↓
TOSCANA	3.46	3.50	↑
ITALIA	3.38	3.45	↑

**Legenda:** colore rosso: valore più basso singolo indicatore

colore verde: valore più alto singolo indicatore

Il giudizio medio complessivo a livello regionale ha raggiunto un valore pari a **3,50** - superiore al dato nazionale (3.45) - ed in aumento rispetto al **3.46** del 2011, al **3,35** del 2010 ed al **3,22** del 2009, a conferma del trend di crescita del gradimento degli utenti.

Anche a livello di Sedi aggregate i risultati sono stati tutti ben superiori al valore obiettivo (3).

Si sottolinea che **6 Sedi aggregate su 8** (tranne Siena e Livorno) hanno avuto un risultato **superiore a quello medio complessivo nazionale (3.45)** e sempre in **6 Sedi aggregate su 8** (tranne Firenze e Pistoia) il dato è in **crescita** rispetto a quello del 2011.

A livello di singole Strutture territoriali, la Sede con il miglior giudizio medio è **Lucca (3.71)**, seguita da Prato (con 3.64); quella con il giudizio medio peggiore è **Grosseto**, che oltre a diminuire rispetto al 2011, ha conseguito addirittura un risultato inferiore al valore soglia (**2.93**), unico caso della Regione; tale dato negativo non ha impedito comunque alla Sede dirigenziale aggregata di riferimento (Siena) di avere un trend in crescita (passando da 3.37 a 3.42).

Le valutazioni a livello regionale, attribuite ai macro-servizi oggetto dell'indagine, registrano livelli notevoli di soddisfazione e più precisamente:

- ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO **3.47 (3.43 nel 2011)**;
- SERVIZI PER LE AZIENDE **3.55 (3.39 nel 2011)**;
- SERVIZI PER I LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE: **3.52 (3.51 nel 2011)**;
- SERVIZI PER I LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE: **3.47 (3.51 nel 2011)**.

Il giudizio relativo ai servizi per le Aziende - ottiene la valutazione più alta rispetto agli altri macro-servizi con **3.55**, scavalcando rispetto al 2011 i servizi ai Lavoratori. In particolare, mentre il giudizio sulle prestazioni economiche è rimasto pressoché invariato, quello relativo alle prestazioni sanitarie è lievemente peggiorato.

La tabella riportata nella pagina successiva illustra le valutazioni dei macro-servizi a livello di singola Sede.

TABELLA RIEPILOGATIVA GIUDIZI MEDI SEDE PER SEDE

SEDE	GIUDIZIO MIO ASPETTI GENERALI	GIUDIZIO MIO SERVIZI AZIENDE	GIUDIZIO MIO SERVIZI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE	GIUDIZIO MIO SERVIZI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	GIUDIZIO COMPLESSIVO MIO
AREZZO	3.49	3.42	3.65	3.59	3.54
FIRENZE AGGREGATO	3.38	3.48	3.53	3.45	3.45
FIRENZE (A)	3.39	3.51	3.54	3.47	3.47
EMPOLI (B)	3.20	2.89	3.30	3.14	3.16
PRATO	3.66	3.62	3.66	3.59	3.64
LIVORNO AGGREGATO	3.42	3.53	3.38	3.34	3.42
LIVORNO (A)	3.42	3.52	3.40	3.35	3.42
PIOMBINO (B)	3.37	3.63	3.03	3.17	3.36
LUCCA AGGREGATO	3.60	3.74	3.55	3.58	3.60
LUCCA (A)	3.69	3.79	3.67	3.71	3.71
CARRARA (B)	3.24	3.45	3.10	3.10	3.22
VIAREGGIO (B)	3.39	3.47	3.26	3.27	3.34
MASSA (C)	3.03	-	3.09	3.17	3.09
AULLA (C)	3.11	-	3.00	2.91	3.01
PISA AGGREGATO	3.43	3.41	3.52	3.53	3.47
PISA (A)	3.46	3.41	3.54	3.53	3.48
PONTEDERA (B)	3.28	3.43	3.41	3.49	3.38
PISTOIA	3.40	3.53	3.53	3.44	3.47
SIENA AGGREGATO	3.42	3.55	3.41	3.31	3.42
SIENA (A)	3.47	3.58	3.50	3.38	3.48
GROSSETO (B)	2.98	2.98	2.91	2.87	2.93
TOSCANA	3.47	3.55	3.52	3.47	3.50
ITALIA	3.42	3.49	3.45	3.44	3.45

Legenda:

colore rosso: valore più basso singolo indicatore  
evidenziato in giallo: miglior valore singola Sede

colore verde: valore più alto singolo indicatore  
evidenziato in grigio: peggior valore singola Sede

Emergono le seguenti considerazioni:

- in linea di massima i risultati delle singole Strutture non si discostano molto da quelli delle rispettive Sedi aggregate, tranne che per il caso di Siena, dove i dati della Sede dipendente di **Grosseto** sono tutti negativi ed al di sotto del valore soglia in tutti e quattro i macro-servizi, diversamente dalla Sede dirigenziale di riferimento;
- Le Sedi di **Empoli** ed **Aulla** hanno avuto ciascuna un giudizio medio al di sotto del valore soglia, rispettivamente per il giudizio medio Aspetti specifici **Aziende (2.89)** e per il giudizio medio Servizi Lavoratori - **Prestazioni sanitarie (2.91)**;
- La Sede di Prato, che aveva ricevuto dai dati per Sedi aggregate il giudizio medio migliore, viene superata dalla Sede di **Lucca (3.71)** come Struttura singola), che ha ricevuto i migliori giudizi medi in assoluto su tutti e quattro i macro servizi;
- Il **macro-servizio** che ha ricevuto il giudizio **più elevato**, nella maggioranza delle Strutture, è quello dei Servizi **Aziende**, seguito da quello dei Servizi Lavoratori - Prestazioni economiche, mentre il **più basso** è quello dei Servizi Lavoratori - **Prestazioni sanitarie**.

Dall'analisi dei dati dei **singoli indicatori di qualità**, preme sottolineare che tra i valori sopra la soglia dei 3 non sono stati rinvenuti dei falsi positivi, ovvero percentuali di giudizi negativi (per niente e poco soddisfatto) al di sopra del valore accettabile (pari al 15%). Seppure con una numerosità campionaria poco rappresentativa, le uniche eccezioni sono individuabili solo in alcune Sedi dipendenti:

- Viareggio, Massa e Piombino, per gli aspetti specifici Lavoratori – prestazioni economiche per la *Competenza e professionalità del personale addetto*;
- relativamente agli aspetti specifici Aziende, Empoli per *Tempi di completamento e definizione pratiche* e Carrara per *l'Organizzazione degli Sportelli*.

I risultati complessivamente più che positivi ottenuti dalla Regione, riflettono il buon andamento dei dati produttivi e gestionali delle Sedi territoriali.

## 5. GIUDIZIO SUGLI ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO

Passando ad un'analisi del giudizio sugli aspetti generali del servizio a livello di Sedi territoriali, è possibile procedere ad un confronto tra i risultati raggiunti dalle Strutture, come evidenziato dalle seguenti tabelle (il colore rosso rappresenta il peggior dato, mentre il verde individua il migliore).

**Tabella Giudizio Medio - Aspetti generali**

SEDE	GIUDIZIO MEDIO ASPETTI GENERALI 2011	GIUDIZIO MEDIO ASPETTI GENERALI 2012
AREZZO	3,47	<b>3,49</b>
FIRENZE aggregato	3,43	<b>3,38</b>
PRATO	<b>3,63</b>	<b>3,66</b>
LIVORNO aggregato	3,39	<b>3,42</b>
LUCCA aggregato	3,4	<b>3,60</b>
PISA aggregato	<b>3,32</b>	<b>3,43</b>
PISTOIA	3,54	<b>3,40</b>
SIENA aggregato	3,37	<b>3,42</b>
Totale TOSCANA	<b>3,43</b>	<b>3,47</b>
Totale ITALIA	<b>3,35</b>	<b>3,42</b>

**Legenda:**

colore rosso: valore più basso singolo indicatore

colore verde: valore più alto singolo indicatore

Il giudizio medio più alto risulta essere quello ottenuto dalla Sede di **Prato (3.66)**, mentre il più basso quello conseguito dalla Sede di **Firenze aggregata (3.38)**, che appare, insieme a quello di **Pistoia (3.40)**, al di sotto del valore nazionale (3.42).

Da un'analisi di dettaglio dei dati provenienti dai **tre canali di rilevazione**, come indicato nella sottostante tabella, si rileva una certa disomogeneità dei risultati: tuttavia, nonostante i giudizi del canale mail web spesso piuttosto critici (anche al di sotto del valore soglia), la media di Sede riesce ad essere ampiamente positiva grazie ai valori molto alti ottenuti dal canale Sportello.

Considerato che i dati emersi dalla fonte mail web sono totalmente rappresentativi dell'utenza Aziende, mentre quelli del canale Sportello sono principalmente rappresentativi dell'utenza Lavoratori (70% dei rispondenti), questo denota che le criticità sono state riscontrate soprattutto dai fruitori dei servizi alle Aziende.

Tabella CONFRONTO MEDIE PER FONTE – Aspetti generali

	Aspetti Generali			
	Mail web	Sportello	Contact Center	Giudizio medio Aspetti generali
AREZZO	2,78	3,73	3,13	3,49
FIRENZE aggregato	2,99	3,54	3,05	3,38
PRATO	3,28	3,85	3,09	3,66
LIVORNO aggregato	3,37	3,50	3,09	3,42
LUCCA aggregato	3,30	3,76	3,09	3,60
PISA aggregato	3,21	3,53	3,39	3,43
PISTOIA	2,97	3,55	3,08	3,40
SIENA aggregato	3,24	3,52	2,93	3,42
Totale TOSCANA	3,15	3,62	3,08	3,47
Totale ITALIA	3,15	3,55	3,06	3,42

**Legenda:**

colore rosso: valore più basso singolo indicatore

colore verde: valore più alto singolo indicatore

Nell'ambito dei giudizi espressi sui singoli indicatori di qualità degli aspetti generali, il punto di forza si conferma **la cortesia e disponibilità del personale (3.72)**, mentre **la disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede**, pur registrando un valore medio di **3.34**, rappresenta il giudizio più basso.

Si sottolinea comunque che, confrontando le medie per fonte della tabella che segue, si notano disallineamenti piuttosto marcati: i giudizi espressi nei questionari cartacei sono molto più positivi di quelli emersi dalla rilevazione tramite Web-mail e Contact Center ed in alcuni casi anche ai limiti del valore soglia, in particolare per la **disponibilità di informazioni (sia telefoniche che sui servizi)** e per la **capacità di risolvere reclami**.

### Tabella CONFRONTO MEDIE PER FONTE – Aspetti generali

	Mail web	Sportello	Contact Center	Media
<i>Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...</i>	3.05	3.49	3.01	3.35
<i>Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede</i>	2.99	3.49	3.03	3.34
<i>Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati</i>	3.23	3.64	2.97	3.49
<i>Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...</i>	3.10	3.54	3.09	3.42
<i>Cortesia e disponibilità del personale della Sede</i>	3.43	3.89	3.19	3.72
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>	<b>3.15</b>	<b>3.62</b>	<b>3.08</b>	<b>3.47</b>

### Tabella riepiloga dei giudizi di dettaglio espressi, Sede aggregata per Sede aggregata, in merito ai quesiti posti sugli Aspetti Generali

SEDE	Disponibilità informazioni generali	Disponibilità informazioni telefoniche	Capacità risolvere reclami	Organizzazione e comfort Sede	Cortesia e disponibilità personale	Media
AREZZO	3,38	3,27	3,60	3,49	3,72	3,49
FIRENZE aggregato	3,25	3,21	3,44	3,27	3,71	3,38
PRATO	3,59	3,58	3,55	3,72	3,79	3,66
LIVORNO aggregato	3,26	3,33	3,41	3,36	3,71	3,42
LUCCA aggregato	3,52	3,53	3,65	3,56	3,73	3,60
PISA aggregato	3,30	3,30	3,49	3,38	3,71	3,43
PISTOIA	3,30	3,24	3,45	3,27	3,72	3,40
SIENA aggregato	3,25	3,31	3,38	3,39	3,73	3,42
Totale TOSCANA	3,35	3,34	3,49	3,42	3,72	3,47
Totale ITALIA	3,32	3,28	3,41	3,41	3,66	3,42

#### Legenda:

colore rosso: valore più basso singolo indicatore  
evidenziato in giallo: miglior valore singola Sede

colore verde: valore più alto singolo indicatore  
evidenziato in grigio: peggior valore singola Sede

Dall'esame dei risultati conseguiti dalle varie Sedi aggregate, tutti significativamente al di sopra del valore soglia, si possono trarre le seguenti considerazioni.

La Sede di **Prato**, oltre ad essere la Sede con il miglior giudizio medio, ha anche i più alti giudizi di dettaglio (4 su 5), mentre **Firenze**, che ha avuto il peggior giudizio medio della Regione, è risultata avere relative criticità in particolare sul versante comunicazionale (*Disponibilità informazioni generali/telefoniche* 3.25-3.21) e sull'*Organizzazione e comfort della Sede* (con valore 3.27); problematica quest'ultima dovuta sicuramente alla vetustà degli ambulatori del centro medico-legale che saranno oggetto, a partire dal prossimo mese di settembre, di lavori di ristrutturazione. I valori più alti in assoluto si riscontrano nell'indicatore **Cortesìa e disponibilità del personale** (da 3.71 a 3.79), mentre quelli più bassi nella **Disponibilità di informazioni telefoniche** ( da 3.21 a 3.58), tendenza riscontrata anche a livello nazionale e che si riconferma anno dopo anno.

## 6. GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE

Come già precedentemente anticipato, il giudizio a livello regionale relativo ai servizi per le Aziende - ottiene la valutazione più alta rispetto agli altri macro-servizi con **3.55**, scavalcando rispetto al 2011 i servizi ai Lavoratori e risultando addirittura superiore a quello nazionale. Anche esaminando i dati delle singole Sedi aggregate, si nota ovunque un trend in crescita dei giudizi medi rispetto a quelli dell'anno precedente.

**Tabella Giudizio Medio – Servizi Aziende (2011 e 2012)**

SEDE	GIUDIZIO MEDIO SERVIZI AZIENDE 2011	GIUDIZIO MEDIO SERVIZI AZIENDE 2012
<b>AREZZO</b>	<b>3,30</b>	<b>3,42</b>
<b>FIRENZE aggregato</b>	<b>3,39</b>	<b>3,48</b>
<b>PRATO</b>	<b>3,59</b>	<b>3,62</b>
<b>LIVORNO aggregato</b>	<b>3,39</b>	<b>3,53</b>
<b>LUCCA aggregato</b>	<b>3,40</b>	<b>3,74</b>
<b>PISA aggregato</b>	<b>3,27</b>	<b>3,41</b>
<b>PISTOIA</b>	<b>3,46</b>	<b>3,53</b>
<b>SIENA aggregato</b>	<b>3,38</b>	<b>3,55</b>
<b>Totale TOSCANA</b>	<b>3,39</b>	<b>3,55</b>
<b>Totale ITALIA</b>	<b>3,35</b>	<b>3,49</b>



La tabella che segue mette a confronto i valori medi rilevati dei Servizi Aziende suddivisi per canale, dalla quale risulta abbastanza evidente che il canale Sportello ottiene sempre i giudizi più elevati.

**Tabella CONFRONTO MEDIE PER FONTE – Servizi Aziende**

	Mail web	Sportello	Giudizio medio Servizi Aziende
<b>AREZZO</b>	<b>2,94</b>	3,80	<b>3,42</b>
<b>FIRENZE aggregato</b>	3,06	3,78	<b>3,48</b>
<b>PRATO</b>	3,31	3,83	<b>3,62</b>
<b>LIVORNO aggregato</b>	3,40	3,70	<b>3,53</b>
<b>LUCCA aggregato</b>	3,32	<b>3,90</b>	<b>3,74</b>
<b>PISA aggregato</b>	3,24	3,63	<b>3,41</b>
<b>PISTOIA</b>	3,13	3,74	<b>3,53</b>
<b>SIENA aggregato</b>	<b>3,35</b>	<b>3,62</b>	3,55
<b>Totale TOSCANA</b>	3,21	3,76	<b>3,55</b>
<b>Totale ITALIA</b>	3,21	3,65	<b>3,49</b>

Come si evince dalla tabella successiva, riepilogativa dei giudizi di dettaglio espressi, Sede per Sede, in merito ai quesiti posti sui “Servizi Aziende”, la Sede migliore è **Lucca aggregata**, su tutti e cinque gli indicatori di qualità, con risultati di eccellenza con valori che oscillano da 3.64 a 3.85. Anche per dall’esame del confronto per fonte il valore del canale Sportello è il più alto della Regione (3.90).

Di contro, pur essendo **Pisa** la Sede con il giudizio medio più basso (3.41), appare nel complesso più critica la situazione della Sede di **Arezzo**, avendo ottenuto i valori più bassi su ben 4 indicatori. Il fenomeno è confermato dall’esame del confronto medio per fonte, ove si evidenzia che Arezzo ha l’unico giudizio medio con valore inferiore a 3 (2.94) per il canale mail web.

Si nota inoltre la particolarità della Sede di Siena che, pur avendo il valore più alto del canale mail web ed il valore più basso del canale Sportello, ha avuto un *gap* minore tra i valori delle due fonti, pervenendo ad un giudizio medio più equilibrato.

**Tabella riepilogativa dei giudizi di dettaglio espressi, Sede aggregata per Sede aggregata, in merito ai quesiti posti sui Servizi Aziende**

SEDE	Chiarezza completezza comunicazioni	Tempi definizione pratiche	Facilità informazioni	Organizzazione sportelli etc.	Competenza professionalità personale	Tutela riservatezza	GIUDIZIO MEDIO SERVIZI AZIENDE
AREZZO	3,32	3,39	3,27	3,48	3,46	3,66	3,42
FIRENZE aggregato	3,39	3,50	3,44	3,35	3,65	3,57	3,48
PRATO	3,52	3,61	3,65	3,51	3,69	3,76	3,62
LIVORNO aggregato	3,46	3,54	3,54	3,42	3,60	3,64	3,53
LUCCA aggregato	3,68	3,71	3,73	3,64	3,83	3,85	3,74
PISA aggregato	3,37	3,45	3,43	3,20	3,48	3,53	3,41
PISTOIA	3,42	3,56	3,48	3,35	3,74	3,63	3,53
SIENA aggregato	3,48	3,49	3,53	3,52	3,82	3,48	3,55
Totale TOSCANA	3,47	3,54	3,52	3,45	3,69	3,63	3,55
Totale ITALIA	3,41	3,46	3,48	3,42	3,67	3,54	3,49

**Legenda:**

colore rosso: valore più basso singolo indicatore

colore verde: valore più alto singolo indicatore

evidenziato in giallo: miglior valore singola Sede

evidenziato in grigio: peggior valore singola Sede

Esaminando i risultati delle singole Sedi, si nota che tendenzialmente gli indicatori con i giudizi migliori sono quelli riguardanti la **Competenza e professionalità del personale (3.46-3.82)** e la **tutela della riservatezza allo sportello (3.48-3.85)**, mentre il giudizio più basso, che evidenzia un punto di caduta generale, è quello inerente **l'Organizzazione degli sportelli etc. (3.20-3.64)**; entrambi gli aspetti denotano che l'utenza avverte sempre la necessità di un contatto diretto con il personale dell'Istituto, peraltro apprezzato.

## 7. GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI

La rilevazione, per quanto attiene ai servizi specifici forniti ai Lavoratori, ha previsto come di consueto distinti quesiti relativamente alle prestazioni economiche ed alle prestazioni sanitarie.

Il giudizio a livello regionale relativo ai servizi per i Lavoratori – **Prestazioni economiche** è rimasto pressoché invariato rispetto all'anno precedente (3.51-3.52) e pur risultando superiore a quello nazionale, è stato superato da quello dei servizi alle Aziende.

Esaminando i dati delle singole Sedi aggregate, si nota invece un trend non omogeneo, in quanto mentre alcune Sedi sono migliorate (**Lucca aggregato** da 3.46 a 3.55), altre sono peggiorate (ad esempio **Pistoia** che passa da 3.62 a 3.53) ed in alcuni casi anche sensibilmente.

**Tabella Giudizio Medio - Servizi Lavoratori- Prestazioni economiche (2011 e 2012)**

SEDE	GIUDIZIO MEDIO SERVIZI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE	GIUDIZIO MEDIO SERVIZI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE
	2011	2012
AREZZO	3,64	3,65
FIRENZE aggregato	3,58	3,53
PRATO	3,68	3,66
LIVORNO aggregato	3,41	3,38
LUCCA aggregato	3,46	3,55
PISA aggregato	3,50	3,52
PISTOIA	3,62	3,53
SIENA aggregato	3,37	3,41
Totale TOSCANA	3,51	3,52
Totale ITALIA	3,41	3,45

La tabella che segue mette a confronto i valori medi rilevati dei Servizi Lavoratori – Prestazioni economiche suddivisi per canale dalla quale risulta, anche in questo caso, che il canale Sportello ottiene sempre i giudizi più elevati.

**Tabella CONFRONTO MEDIE PER FONTE – Servizi Lavoratori – Prestazioni economiche**

	Sportello	Contact Center	Giudizio medio Servizi Lavoratori Prestazioni economiche
AREZZO	3,83	3,16	3,65
FIRENZE aggregato	3,64	3,04	3,53
PRATO	3,86	3,10	3,66
LIVORNO aggregato	3,48	3,04	3,38
LUCCA aggregato	3,75	3,07	3,55
PISA aggregato	3,56	3,41	3,52
PISTOIA	3,64	3,25	3,53
SIENA aggregato	3,55	2,90	3,41
Totale TOSCANA	3,66	3,08	3,52
Totale ITALIA	3,58	3,07	3,45

Come si evince dalla tabella seguente, riepilogativa dei giudizi di dettaglio espressi, Sede per Sede, in merito ai quesiti posti sui “Servizi Lavoratori – Prestazioni economiche”, la Sede migliore è **Prato**, con i giudizi più alti in ben 4 su 6 indicatori di qualità, e con risultati che oscillano da 3.57 a 3.76. Anche dall’esame dei dati disaggregati per fonte, il valore del canale Sportello di Prato è il più alto della Regione (3.86).

La Sede con il giudizio medio più basso (3.38) è **Livorno aggregato** e registra ben 5 indicatori su 6 con i valori più bassi della Toscana. Il fenomeno è confermato dall’esame del confronto medio per

fonte, ove anche il valore del canale Sportello è il più basso della Regione (3.48) ed il canale Contact Center ha un valore che rasenta il limite obiettivo.

La Sede di **Siena aggregato** è l'unica che ha avuto un giudizio inferiore al valore soglia (**2.90**) per il canale Contact Center, ma come si deduce dal numero dei rispondenti (35 su 52) per suddetto canale, il giudizio è riferibile principalmente alla Sede B di Grosseto.

**Tabella riepilogativa dei giudizi di dettaglio espressi, Sede aggregata per Sede aggregata, in merito ai quesiti posti sui Servizi Lavoratori Prestazioni economiche**

SEDE	Chiarezza e completezza comunicazioni	Tempestività pagamenti	Facilità informazioni	Organizzazione Sportelli	Competenza Professionalità personale	Tutela riservatezza	GIUDIZIO MEDIO SERVIZI LAVORATORI Prestazioni Economiche
AREZZO	3,65	3,54	3,71	3,56	3,72	3,74	3,65
FIRENZE aggregato	3,47	3,49	3,64	3,49	3,72	3,36	3,53
PRATO	3,57	3,58	3,65	3,61	3,76	3,75	3,66
LIVORNO aggregato	3,29	3,28	3,35	3,28	3,55	3,49	3,38
LUCCA aggregato	3,50	3,51	3,59	3,47	3,59	3,63	3,55
PISA aggregato	3,44	3,43	3,62	3,44	3,67	3,53	3,52
PISTOIA	3,53	3,48	3,49	3,57	3,65	3,47	3,53
SIENA aggregato	3,32	3,40	3,45	3,28	3,57	3,43	3,41
Totale TOSCANA	3,46	3,47	3,57	3,44	3,64	3,52	3,52
Totale ITALIA	3,40	3,37	3,47	3,37	3,57	3,49	3,45

**Legenda:**

colore rosso: valore più basso singolo indicatore  
evidenziato in giallo: miglior valore singola Sede

colore verde: valore più alto singolo indicatore  
evidenziato in grigio: peggior valore singola Sede

Parallelamente a quanto già rilevato dal versante Aziende, anche per quello delle prestazioni economiche dei Lavoratori si nota che l'indicatore che ha ricevuto i giudizi migliori è quello della **Competenza e Professionalità del personale (3.55-3.76)** in 6 Sedi su 8, seguito dalla **Tutela della riservatezza allo sportello (3.36-3.75)**. I giudizi più bassi interessano a pari merito **l'Organizzazione degli sportelli etc. (3.28-3.61)** e la **Tempestività dei pagamenti spettanti (3.28-3.58)**.

Passando ad analizzare il giudizio a livello regionale relativo ai servizi per i Lavoratori – **Prestazioni sanitarie**, si rileva un lieve peggioramento rispetto all'anno precedente (3.47-3.51) pur risultando sempre superiore a quello nazionale.

Esaminando i dati delle singole Sedi aggregate, si nota un trend tendenzialmente in diminuzione, tranne in due Sedi ove risulta in aumento (Lucca e Pisa).

#### GIUDIZIO SUI SERVIZI SANITARI FORNITI AI LAVORATORI - Prestazioni Sanitarie

SEDE	GIUDIZIO MEDIO SERVIZI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE 2011	GIUDIZIO MEDIO SERVIZI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE 2012
AREZZO	3,69	3,59
FIRENZE aggregato	3,50	3,45
PRATO	3,65	3,59
LIVORNO aggregato	3,42	3,34
LUCCA aggregato	3,53	3,58
PISA aggregato	3,49	3,53
PISTOIA	3,66	3,44
SIENA aggregato	3,37	3,31
Totale TOSCANA	3,51	3,47
Totale ITALIA	3,42	3,44

La tabella che segue mette a confronto i valori medi rilevati dei Servizi Lavoratori – Prestazioni sanitarie suddivisi per canale dalla quale risulta, anche in questo caso, che il canale Sportello ottiene sempre i giudizi più elevati. Si segnala però che a differenza dei macro Servizi

precedentemente analizzati, il canale Contact Center in questo caso ha registrato valori al di sotto del valore soglia in ben tre Sedi (Firenze aggregato, Prato e Siena aggregato).

**Tabella CONFRONTO MEDIE PER FONTE – Servizi Lavoratori – Prestazioni sanitarie**

	Sportello	Contact Center	Giudizio medio Servizi Lavoratori Prestazioni sanitarie
AREZZO	3,76	3,12	3,59
FIRENZE aggregato	3,57	2,98	3,45
PRATO	3,83	2,93	3,59
LIVORNO aggregato	3,44	3,01	3,34
LUCCA aggregato	3,80	3,07	3,58
PISA aggregato	3,57	3,37	3,53
PISTOIA	3,52	3,23	3,44
SIENA aggregato	3,43	2,86	3,31
Totale TOSCANA	3,61	3,04	3,47
Totale ITALIA	3,58	3,06	3,44

Come si evince dalla tabella che segue, riepilogativa dei giudizi di dettaglio espressi, Sede per Sede, in merito ai quesiti posti sui “Servizi Lavoratori – Prestazioni sanitarie”, la Sede di **Prato** si conferma la sede migliore (a pari merito con **Arezzo**) con **3.59**, senza avere particolari picchi di eccellenza. Tuttavia è singolare che, dall’esame dei dati disaggregati per fonte, sebbene il valore del canale Contact Center della Sede di Prato sia inferiore al valore soglia (con 2.93), grazie al valore del canale Sportello (con 3.83) la Sede riesca a raggiungere il giudizio medio più alto della Regione.

La Sede peggiore risulta essere **Siena aggregato (3.31)**, ottenendo anche i giudizi più bassi a livello regionale su tutti e quattro gli indicatori; anche dall’esame del confronto medio per fonte, il valore del canale Contact Center è il più basso della Regione ed al di sotto del valore soglia (2.86).

Parallelamente a quanto già rilevato per le prestazioni economiche, si deduce che il valore basso del canale Contact Center, tenuto conto della proporzione del numero dei rispondenti (35 su 52), è ugualmente principalmente riferibile alla Sede di Grosseto.

**Tabella riepilogativa dei giudizi di dettaglio espressi, Sede aggregata per Sede aggregata, in merito ai quesiti posti sui Servizi Lavoratori - Prestazioni sanitarie**

SEDE	Chiarezza invito a visita	Disponibilità personale sanitario	Organizzazione e puntualità visite mediche	Idoneità ambulatori	GIUDIZIO MEDIO SERVIZI LAVORATORI Prestazioni Sanitarie
AREZZO	3,60	3,65	3,52	3,59	3,59
FIRENZE aggregato	3,56	3,62	3,33	3,28	3,45
PRATO	3,71	3,65	3,39	3,61	3,59
LIVORNO aggregato	3,38	3,41	3,16	3,40	3,34
LUCCA aggregato	3,60	3,60	3,49	3,64	3,58
PISA aggregato	3,57	3,60	3,39	3,55	3,53
PISTOIA	3,47	3,66	3,35	3,27	3,44
SIENA aggregato	3,38	3,37	3,21	3,28	3,31
Totale TOSCANA	3,53	3,56	3,36	3,44	3,47
Totale ITALIA	3,48	3,49	3,34	3,45	3,44

**Legenda:**

colore rosso: valore più basso singolo indicatore  
evidenziato in giallo: miglior valore singola Sede

colore verde: valore più alto singolo indicatore  
evidenziato in grigio: peggior valore singola Sede



Come già riscontrato sul versante delle prestazioni economiche, l'indicatore che riceve i giudizi migliori è quello della **Disponibilità del personale sanitario (3.37-3.66)**, in 5 Sedi su 8, che dimostra l'apprezzamento dell'utenza nei confronti del personale dell'Istituto, a livello sia amministrativo sia sanitario, a conferma di un *trend* invariato da anni, in ambito non solo regionale ma anche nazionale.

Parimenti si conferma come giudizio più basso, **l'Organizzazione e la puntualità delle visite mediche**, in 6 Sedi su 8, anche se sempre ben oltre il valore soglia con valori **da 3.16 a 3.49**.

## 8. RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO

E' stato chiesto all'utente di indicare, rispondendo ad una domanda aperta, vale a dire a testo libero - **U02: "Le chiediamo ora di indicarci se e che cosa, secondo lei, dovrebbe MIGLIORARE nei servizi della Sede:"** – eventuali elementi aggiuntivi riguardo alle carenze da lui riscontrate nei servizi Inail.

E' da tener presente che i suggerimenti forniti con questa domanda sono rilevanti, perché possono offrire utili indicazioni in merito al servizio atteso, come gli aspetti e le caratteristiche ritenute prioritarie dal singolo utente.

Sul totale dei rispondenti della Regione, i suggerimenti effettivamente formulati sono stati **n. 228**, di cui **n. 68** da parte dell'utenza **Aziende** e **n. 160** da parte dell'utenza **Lavoratori**.

I suggerimenti ricevuti sono sostanzialmente riconducibili ai medesimi macro argomenti riscontrati a livello nazionale. In particolare si segnala che, tenuto conto che ben **n. 92** sono **commenti di soddisfazione** (pari al 40,35% dei suggerimenti), le segnalazioni più frequenti riguardano, in ordine decrescente:

- i tempi di attesa allo sportello e per ricevere informazioni telefoniche;
- la tutela della privacy (in particolare presso la Sede di Firenze);
- i servizi *on line* (emissione Durc/connessione al sito istituzionale);
- la professionalità e la cortesia del personale medico.

In due Sedi inoltre sono state segnalate, quali richieste di miglioramento del tutto peculiari, il *comfort* negli ambulatori (per Firenze) e la necessità di parcheggi/ascensore (per Pistoia), problematiche di natura strutturale, su cui sono già stati deliberati interventi specifici.

In conclusione, a fronte di una rilevazione che si conferma nel complesso per la Toscana sicuramente molto più che positiva, i giudizi espressi con la domanda aperta riflettono i punti di caduta, relativamente critici, emersi sugli indicatori di qualità dei vari macro-servizi.

Pertanto in vista della prossima indagine di *Customer Satisfacion*, sarà cura di questa Direzione Regionale condividere le risultanze del presente report con le Sedi del territorio al fine di promuovere eventuali azioni di miglioramento sugli aspetti su cui è possibile intervenire, ovvero quelli di natura organizzativa e comunicazionale.