

CUSTOMER SATISFACTION 2014

SEDI INAIL REGIONE SICILIA

Periodo Rilevazione: ottobre 2014

Elaborato giugno 2015

INDICE

Introduzione..... 3

Strumento e metodo 3

Sintesi de i risultati.....7

Descrizione del campione.....8

Confronto medie per frequenza.....11

Giudizio complessivo 13

Giudizio sugli aspetti generali di Sede..... 14

Giudizio sugli aspetti specifici Aziende: rapporto assicurativo 18

Giudizio sugli aspetti specifici Aziende: prevenzione e sicurezza sul lavoro 20

Giudizio sugli aspetti specifici Lavoratori: servizi di sportello 22

Giudizio sugli aspetti specifici Lavoratori: prestazioni economiche 24

Giudizio sugli aspetti specifici Lavoratori: prestazioni sanitarie 26

Richieste di miglioramento.....29

Conclusioni31

Introduzione

La rilevazione 2014 di Customer Satisfaction si è svolta su tutto il territorio nazionale nel periodo compreso tra il 13 ed il 24 ottobre.

La rilevazione ha coinvolto tutte le Sedi Inail dislocate sul territorio nazionale, inclusi i Dipartimenti che si occupano di Certificazione e Verifica di impianti e macchine aziendali e, come ogni anno, è rivolta a lavoratori ed aziende/datori di lavoro che nel 2014 hanno usufruito dei servizi Inail almeno una volta.

Quest'anno sono stati considerati separatamente due campioni: uno costituito da utenti rappresentanti il mondo delle aziende e dei lavoratori che si rivolgono alle Sedi Inail, ed uno costituito da utenti che richiedono soltanto l'attività di certificazione e verifica (quindi solo aziende).

La rilevazione 2014 è stata adeguata al mutato contesto organizzativo dell'Ente, caratterizzato dalla transizione verso l'attuazione del nuovo modello organizzativo.

La rilevazione ha riguardato tutte le Sedi del territorio, ed è stata effettuata, oltre che con il tradizionale canale di rilevazione mediante questionario, anche tramite Contact Center Multicanale (utenti Lavoratori di tutte le Sedi del territorio, comprese le Sedi, estrapolati tra gli utenti di cui si dispone del recapito telefonico) e web-mail (utenti Aziende di tutte le Sedi, comprese le U.O.T. del Settore Ricerca, Certificazione e Verifica); sono state escluse invece le Sedi Compartmentali del settore Navigazione sia per l'approssimarsi della chiusura delle stesse sia per l'esiguità dei questionari raccolti.

Infine, anche, per il 2014, in applicazione delle disposizioni contenute nel D.Lgs. n.150/2009, e nel CCNL del 1° ottobre 2007, dalle risultanze della Customer Satisfaction, è dipesa l'erogazione al personale del 15% dei compensi incentivanti la produttività collettiva.

Strumento e metodo

La rilevazione di *Customer Satisfaction* INAIL dei servizi di Sede consiste in un articolato processo, nel quale sono coinvolte tutte le Strutture centrali interessate, in relazione al rispettivo ambito di competenza e all'oggetto dell'indagine, e tutte le Strutture territoriali.

Per ottenere risultati affidabili nel tempo, il processo è stato consolidato secondo modalità e criteri organizzativi standardizzati e condivisi su tutto il territorio.

L'**obiettivo** della rilevazione è conoscere e misurare il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo ai servizi erogati dall'INAIL, in modo da focalizzare le aree critiche su cui intervenire, sulla base di una valutazione puntuale dell'utente, sia sugli aspetti generali, sia sui seguenti servizi specifici:

- ✓ Servizi specifici per l'utenza Aziende:
 - rapporto assicurativo con i datori di lavoro;
 - certificazione e verifica;
 - prevenzione e sicurezza sul lavoro.
- ✓ Servizi specifici per l'utenza Lavoratori:
 - servizi di sportello;
 - prestazioni economiche assicurative;
 - prestazioni sanitarie.

Lo **strumento di raccolta dei giudizi** è rappresentato da un questionario strutturato e parzialmente diversificato per tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori), da compilare in forma anonima, nel rispetto della privacy.

Per l'indagine del 2014, i questionari di valutazione dei servizi sono stati oggetto di revisione secondo le seguenti linee:

- adeguamento della formulazione all'entrata in vigore dell'obbligo di comunicazione telematica con le aziende;
- esclusione dall'indagine dell'utenza del Settore Navigazione, ad eccezione dei lavoratori infortunati o tecnopatici che accedono alle Sedi competenti per domicilio a seguito della chiusura dei COT ex IPSEMA.

Il Questionario Aziende è composto da 14 domande a risposta chiusa ed una aperta, mentre il Questionario Lavoratori è composto da 18 domande a risposta chiusa ed una aperta.

La domanda aperta è posta al termine del questionario, al fine di avere un giudizio sul livello di soddisfazione complessiva, nonché dare la possibilità di segnalare esigenze non evidenziabili nelle altre domande, offrendo potenziali spunti per la progettazione delle azioni di miglioramento del servizio.

Nelle domande a risposta chiusa il giudizio viene espresso dall'utente attraverso la scala di valutazione adottata, secondo i seguenti valori:

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

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

Gli utenti contattati sono coloro i quali hanno usufruito nell'ultimo anno dei servizi erogati presso le Sedi INAIL e/o in modalità multicanale e che appartengono ad una delle seguenti tipologie e relative categorie:

➤ **“Lavoratori”**

- Infortunato
- Affetto da malattia professionale
- Lavoratore marittimo che accede alle Sedi competenti per domicilio a seguito della chiusura dei COT ex IPSEMA
- Titolare di rendita
- Patronato
-

➤ **“Aziende”**

- Azienda/Datore di lavoro/Armatore
- Consulente
- Associazione di categoria

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

- **Sportello fisico** presso le Sedi dirigenziali ed le U.O.T. del settore R.C.V. ubicate presso le Sedi dirigenziali. Il campione è costituito dagli utenti che si sono presentati a uno degli sportelli della Sede durante il periodo di rilevazione.

La raccolta e la gestione dei questionari cartacei compilati dagli utenti è affidata al personale della Sede, coordinato dalla Direzione regionale.

- **Mail-web**: il campione è costituito dagli utenti Aziende di tutte le Sedi del territorio regionale, comprese le U.O.T. del settore Ricerca, abilitati ai Servizi on line o dei quali si dispone dell'indirizzo di PEC o posta elettronica ordinaria

I questionari sono compilati in autonomia dall'utente, accedendo a un link inviato all'indirizzo PEC o di posta elettronica del cliente, insieme alle istruzioni per la compilazione. In considerazione del consolidamento del processo di telematizzazione delle comunicazioni con le imprese e dei servizi erogati, si è incrementata la numerosità campionaria rispetto alle precedenti indagini (da n. 78 del 2013 a n. 334 del 2014).

- **Contact Center Multicanale:** il campione è costituito dagli utenti Lavoratori di tutte le Sedi del territorio regionale, estrapolati tra gli utenti di cui si dispone del recapito telefonico.

I questionari sono somministrati tramite intervista telefonica effettuata dagli operatori del C.C.M.

Considerata la popolazione di riferimento (portafoglio produttivo 2013) e per garantire la rappresentatività di tutto il territorio, è stata predeterminata una numerosità campionaria avendo riguardo soprattutto alla tipologia di Sede (A, B e C correlate al portafoglio) ed alla tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori).

L'inserimento e l'elaborazione dei dati avviene tramite un **applicativo informatico** comune ai suddetti canali di raccolta secondo le seguenti modalità:

- sportello fisico: l'operatore di Sede abilitato procede, al termine dell'indagine, all'inserimento nell'applicativo dei dati presenti sui questionari cartacei compilati dall'utente;
- Mail - web: il questionario ricevuto dall'utente tramite una mail inviata al suo indirizzo elettronico, una volta compilato dallo stesso, è inserito direttamente nell'applicativo al relativo salvataggio dell'utente;
- Contact Center Multicanale: i dati del questionario sono raccolti dagli operatori del C.C. mediante intervista telefonica all'utente, ed inseriti dagli operatori stessi nell'applicativo.

I dati, aggregati per settore di riferimento (servizi assicurativi generali e Settore R.C.V.), sono oggetto di elaborazioni statistiche a livello di Sede, di Direzione Regionale e di Istituto.

Il grado di soddisfazione è misurato utilizzando la media ponderata delle valutazioni ottenute codificando le risposte secondo la sopradetta scala di valutazione (valori da 1 a 4).

I risultati sono analizzati sia per confrontare l'andamento della qualità percepita rispetto a quella attesa, sia per le verifiche previste dalle regole contrattuali per l'erogazione del sistema premiante ai sensi del D.Lgs. 150/2009.

Per l'individuazione delle criticità dei servizi, il valore obiettivo di riferimento, o livello minimo atteso di giudizio per ciascun indicatore, è definito dai seguenti criteri:

- ✓ **una media dei giudizi superiore a 3, corrispondente ad "abbastanza d'accordo"**
- ✓ **una percentuale di "per niente/poco d'accordo" inferiore al 15%.**

Questa fase ha lo scopo di evidenziare il *gap* tra qualità percepita (il giudizio dell'utente) e qualità prestata, in modo da cercare le cause dell'insoddisfazione e progettare le azioni di miglioramento fattibili in termini di risorse e tempo.

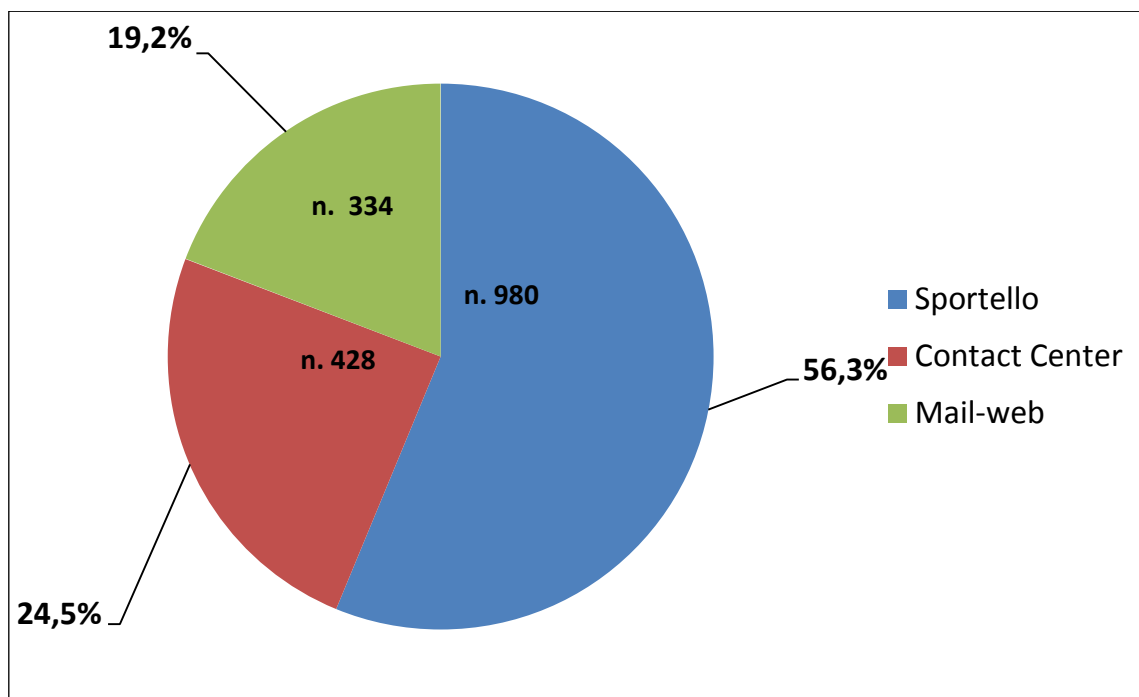
La stessa analisi mira ad evidenziare anche i **punti di forza dei servizi** in modo da mantenere la qualità raggiunta.

Infine, per completare l'analisi dei risultati è fondamentale il confronto con i dati raccolti negli scorsi anni – in particolare con quelli registrati nel 2013 – in modo da registrare la dinamicità nel tempo delle valutazioni degli utenti, per cogliere puntualmente sia le esigenze nuove sia quelle superate, e quindi misurare anche l'efficacia delle azioni di miglioramento avviate.

Sintesi dei risultati

Nel complesso sono stati raccolti 1.742 questionari, di cui n. 504 nel settore Aziende e n. 1.238 nel settore Lavoratori.

Nel seguente grafico si riporta la ripartizione dei questionari per canale di raccolta:



Come si evince, lo sportello fisico delle Sedi rimane il principale canale di raccolta con il 56,3%, seguito dal Contact Center Multicanale (24,5%) e dal web-mail (19,2%).

Rispetto all'anno precedente, è aumentata la numerosità campionaria, specie per i canali web-mail (passata da n. 78 a n. 334) e Contact Center Multicanale (passata da n. 168 a n. 428), mentre stabile è rimasto il campione del canale sportello (da n. 940 a n. 980).

 **Descrizione del campione**
a) Tipologia di utenza

Rappresentiamo innanzitutto la numerosità dei questionari raccolti per tipologia di utenza:

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail – Web	334	0	334
Sportello	170	810	980
Contact Center	0	428	428
Totale	504	1.238	1.742

L'utenza Lavoratori rappresenta il 71,1% (a fronte del 77,4% del 2013) del campione intervistato, così distribuita:

Categoria	Numero di questionari	%
Infortunato	1.013	81,8%
Affetto da M.P.	46	3,7%
Titolare di rendita	135	10,9%
Delegato	19	1,6%
Patronato	13	1,1%
Altro	9	0,7%
Non specificata	3	0,2%
Totale	1.238	100%

Gli infortunati costituiscono l'81,8% dell'utenza Lavoratori che ha risposto al questionario, con un minimo del 66,1% presso la Sede di Caltanissetta T ed un massimo dell'86,6% presso la Sede di Palermo T; si tratta di utenti che variano di anno in anno.

Seguono i titolari di rendita, pari al 10,9% (con un minimo del 4,1% presso la Sede di Siracusa T ed un massimo del 19,8% presso la Sede di Caltanissetta T) dei questionari ricevuti, e gli affetti da M.P., pari al 3,7% (con un minimo del 2,4% presso la Sede di Palermo T ed un massimo del 6,6% presso la Sede di Messina T).

È interessante anche rappresentare la professione dell'utenza Lavoratori:

Professione	Numero di questionari	%
Agricoltore	78	6,3
Artigiano	129	10,4
Dirigente/Quadro/Impiegato	327	26,4
Insegnante	75	6,0
Operaio/Manovale	384	31,0
Marittimo/Personale di volo	5	0,4
Pensionato	43	3,6
Casalinga	10	0,8
Altro	184	14,9
Non specificata	3	0,2
Totale	1.238	100

Il 31% dell'utenza Lavoratori rispondenti svolge come professione operaio/manovale (a fronte di una media nazionale del 33,9%), seguita da un 26,4% di Dirigenti/Quadri/Impiegati (a fronte di una media nazionale del 20,9%).

Inoltre, è interessante osservare che quasi il 15% dei rispondenti si è inquadrato nella professione "altro", a dimostrazione del rapido cambiamento delle figure professionali, tanto da non riconoscersi nella tradizionale divisione operaio, impiegato ed agricoltore.

Passando all'utenza Aziende, essa rappresenta il 28,9% del campione intervistato (a fronte del 22,6% del 2013), così distribuita:

Categoria	Numero di questionari	%
Datore di lavoro	51	10,1
Consulente del lavoro	436	86,5
Incaricato Ass. di categoria	5	1,0
Fattorino/comMESSO	3	0,6
Altro	8	1,6
Non specificata	1	0,2
Totale	504	100%

A livello regionale, i Consulenti del lavoro costituiscono più dell'86% dei rispondenti del Settore Aziende (era il 77% nel 2013), a fronte di una media nazionale del 64,7%.

I datori di lavoro – 10,1% dei rispondenti Aziende – sono sia i piccoli artigiani/commercianti che gestiscono direttamente il rapporto con l'Istituto, sia il personale dipendente di aziende di dimensioni medio-grandi, delegato alla gestione delle pratiche Inail.

Per quanto concerne il settore di attività si ha:

Settore attività	Numero di questionari	%
Agricoltura	0	0,0
Artigianato	23	4,6
Industria	10	2,0
Terziario	463	91,8
Altro	6	1,2
Non specificat0	2	0,4
Totale	504	100%

Il principale settore di attività è costituito dal settore Terziario, con una percentuale del 91,8%; tale dato è influenzato dall'elevata presenza dei consulenti che, indipendentemente dalle aziende che rappresentano, si classificano come Terziario.

b) Genere, classe di età e nazionalità

Il campione è costituito in prevalenza dal genere maschile (71,1% del totale, a fronte di una media nazionale del 63,6%), nonché da una preminenza della classe di età tra i 35 e 49 anni (44,4% del totale) per entrambe le tipologie di utenze.

Per quanto riguarda la cittadinanza degli intervistati, si ha una netta predominanza della nazionalità italiana (97,9% del totale).

Si riportano i dati nelle seguenti tabelle:

Sesso	N. questionari
Femmina	495
Maschio	1.239
Non specificato	8
Totale	1.742

Classe di età	N. questionari
Fino a 34	243
Tra 35 e 49	773
Tra 50 e 64	634
65 e oltre	81
Non specificato	11
Totale	1.742

Nazionalità	N. questionari
Italiana	1.705
Altri Paesi UE	2
Extra-UE	9
Non specificato	26
Totale	1.742

Confronto medie per frequenza

A questo punto dell'analisi è utile, per comprendere i bisogni dell'utenza che si reca agli sportelli fisici, comparare sia a livello di aspetti generali sia a livello dei specifici settori Aziende e Lavoratori, la media dei giudizi per frequenza di accessi in Sede.

Iniziando dagli **aspetti generali di Sede**, il giudizio totale è di 3,39, ed il giudizio più elevato (3,49) è stato espresso da chi non si reca in Sede (ossia utenti contattati on line e telefonicamente) (con un massimo di 3,76 della Sede di Caltanissetta T ed un minimo di 3,33 delle Sedi di Catania T ed Agrigento).

Per il **settore Aziende**, per quanto concerne il **rapporto assicurativo** il giudizio totale è di 3,39, ed il giudizio più elevato (3,45) è stato espresso da chi non **si reca in Sede (ossia utenti on line)** (con un massimo di 3,69 della Sede di Caltanissetta T ed un minimo di 3,17 della Sede di Agrigento), mentre per quanto concerne la **prevenzione e sicurezza sul lavoro** il giudizio totale è di 3,12, ed il giudizio più elevato in questo caso è stato espresso da chi si reca in **Sede da 2 a 5 volte** (3,15) (con un massimo di 3,33 della Sede di Catania T ed un minimo di 2,91 della Sede di Siracusa T).

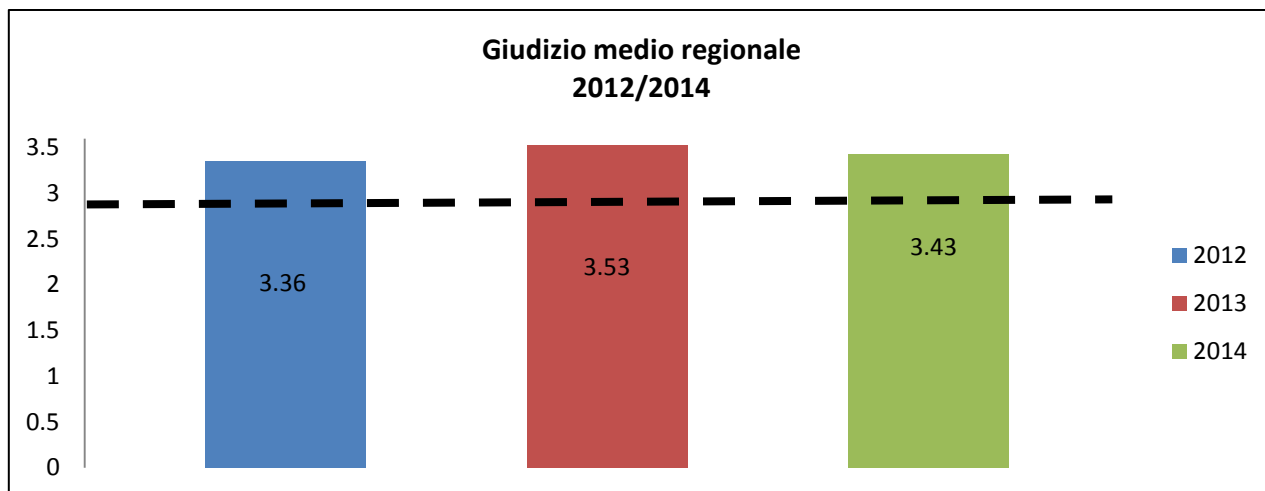
Per il **settore Lavoratori**, per quanto concerne gli **servizi di sportello** il giudizio totale è di 3,54, ed il giudizio più elevato (3,54) è stato espresso da chi si reca in **Sede da 2 a 5 vote** (con un massimo di 3,64 delle Sedi di Catania T e Palermo T ed un minimo di 3,38 della Sede di Siracusa T).

Per le **prestazioni economiche** il giudizio totale è di 3,43, ed il giudizio più elevato (3,62) è stato espresso da chi si **non si reca in Sede (quindi solo utenti contattati telefonicamente)** (con un massimo di 4,00 delle Sedi di Agrigento e Caltanissetta T ed un minimo di 2,87 della Sede di Siracusa T).

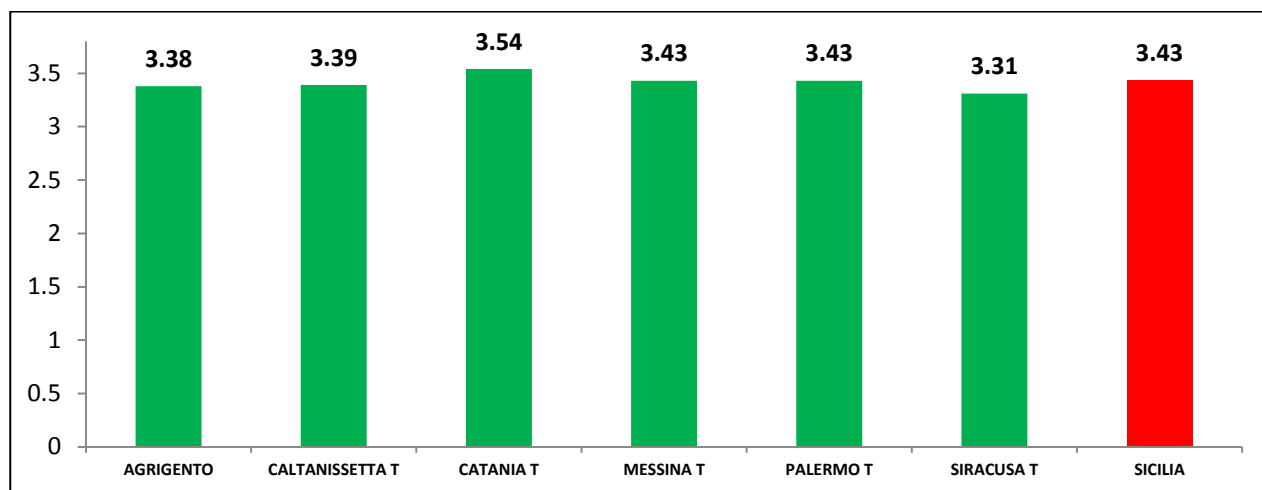
Infine, per le **prestazioni sanitarie** il giudizio totale è di 3,45, ed il giudizio più elevato (3,52) è stato espresso da chi si reca in **Sede oltre 5 volte** (con un massimo di 3,64 della Sede di Agrigento ed un minimo di 3,19 della Sede di Messina T).

Giudizio complessivo

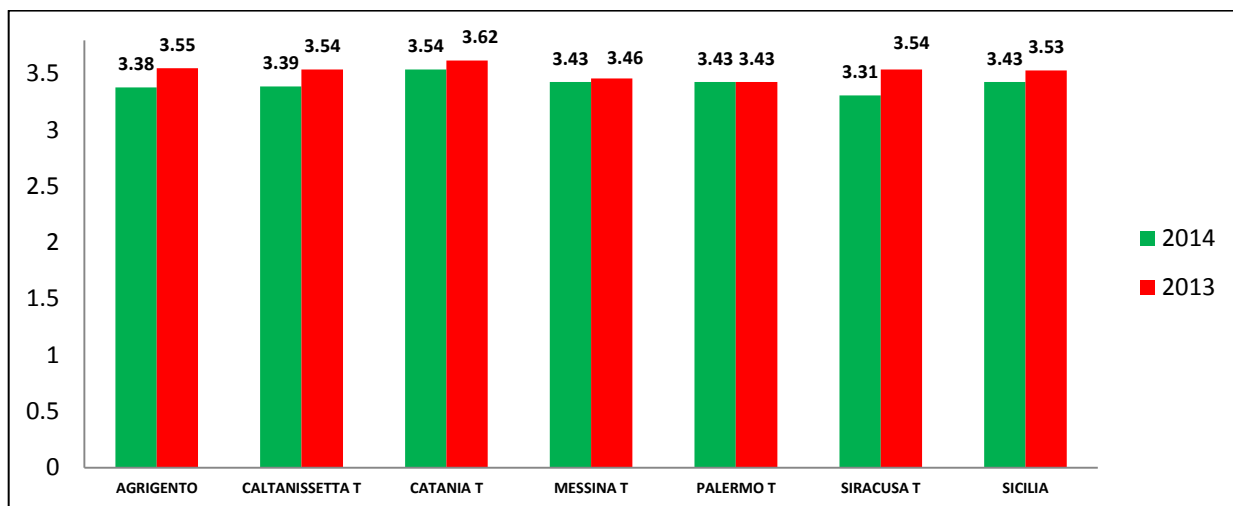
Il giudizio medio complessivo – a livello regionale – è di 3,43, in riduzione rispetto al giudizio medio di 3,53 ottenuto nel 2013 ma superiore a quello ottenuto nel 2012:



Nel seguente grafico si riportano i giudizi medi delle Sedi per tipo "T" della Regione:

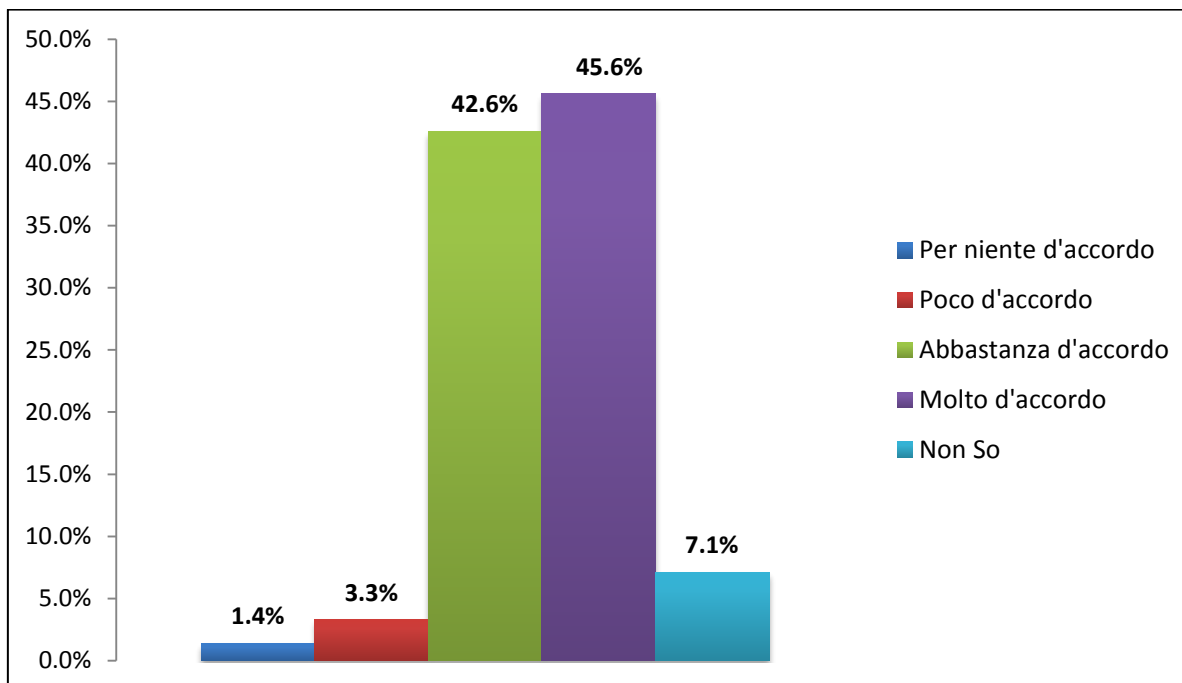


Inoltre, è importante il confronto, Sede per Sede, con i dati registrati nel 2013, che si riporta nel seguente grafico:



Dal grafico si evince che il livello di soddisfazione dell'utenza, nel 2013, è diminuito pressochè in tutte le Sedi; ciò in parte è dipeso dalla maggiore numerosità del campione rispetto all'anno precedente, specie degli utenti contattati mediante mail-web.

In termini percentuali, inoltre, il 45,6% dei rispondenti si ritiene molto d'accordo, a fronte del 51,4% del 2013:



A livello di singola Sede, la percentuale più alta di rispondenti molto d'accordo si ha nella Sede di Catania T (54,7%), seguita dalla Sede di Messina T (47,8%), mentre ultima è la Sede di Siracusa T (37,3%).

Analizzato per sesso, il giudizio regionale medio complessivo è di 3,42 per i maschi e di 3,45 per le femmine, mentre per classe di età si ha:

Classe di età	Giudizio medio complessivo
Fino a 34	3,51
Tra 35 e 49	3,43
Tra 50 e 64	3,40
65 e oltre	3,38

Infine, per canale di rilevazione , il giudizio medio complessivo per singola Sede è il seguente:

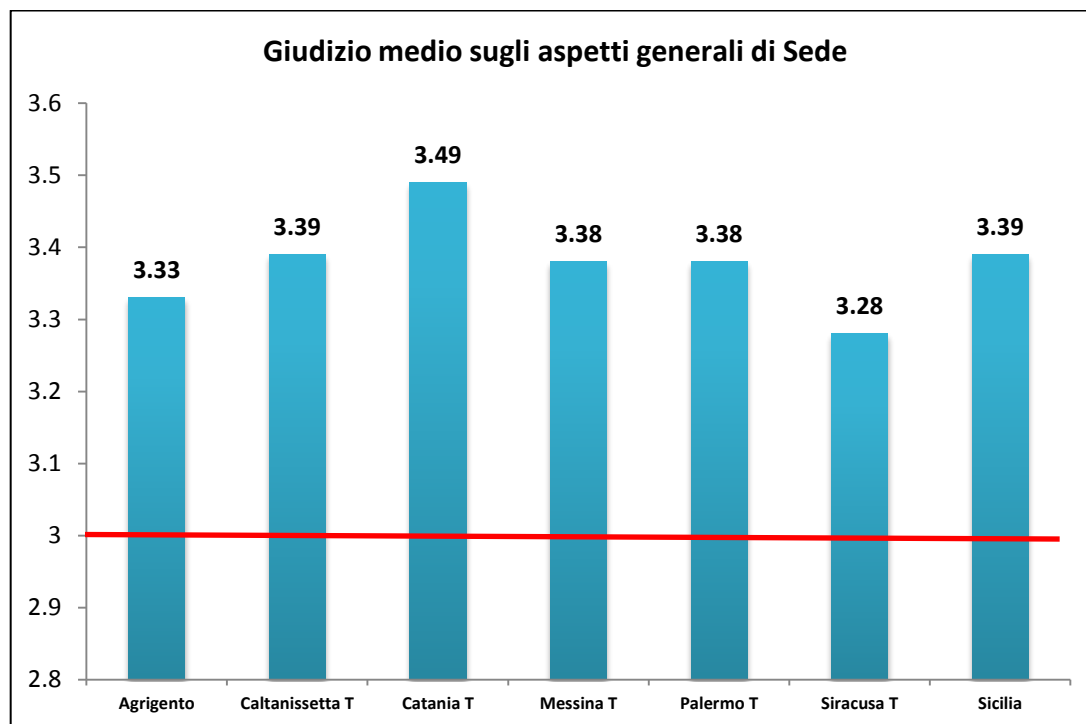
Sedi	Mail – Web	Contact Center	Sportello
Agrigento	2,77	3,39	3,40
Caltanissetta T	3,39	3,12	3,55
Catania T	3,10	3,54	3,62
Messina T	3,23	3,39	3,50
Palermo T	3,07	3,49	3,47
Siracusa T	3,3	3,10	3,49
Sicilia	3,14	3,38	3,51

Giudizio sugli aspetti generali di Sede

Il grado di soddisfazione sugli aspetti generali di Sede, comune a tutti gli utenti, è stato misurato per il 2014 sui seguenti indicatori, analoghi a quelli del 2013:

- l'accessibilità fisica, la comodità a raggiungere la Sede dal punto di vista logistico;
- la disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti...);
- la disponibilità, la competenza e la professionalità del personale di Sede;
- la disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede;
- l'efficienza del servizio di sportello telefonico.

Nel seguente grafico si riporta il giudizio medio sugli aspetti generali di Sede:



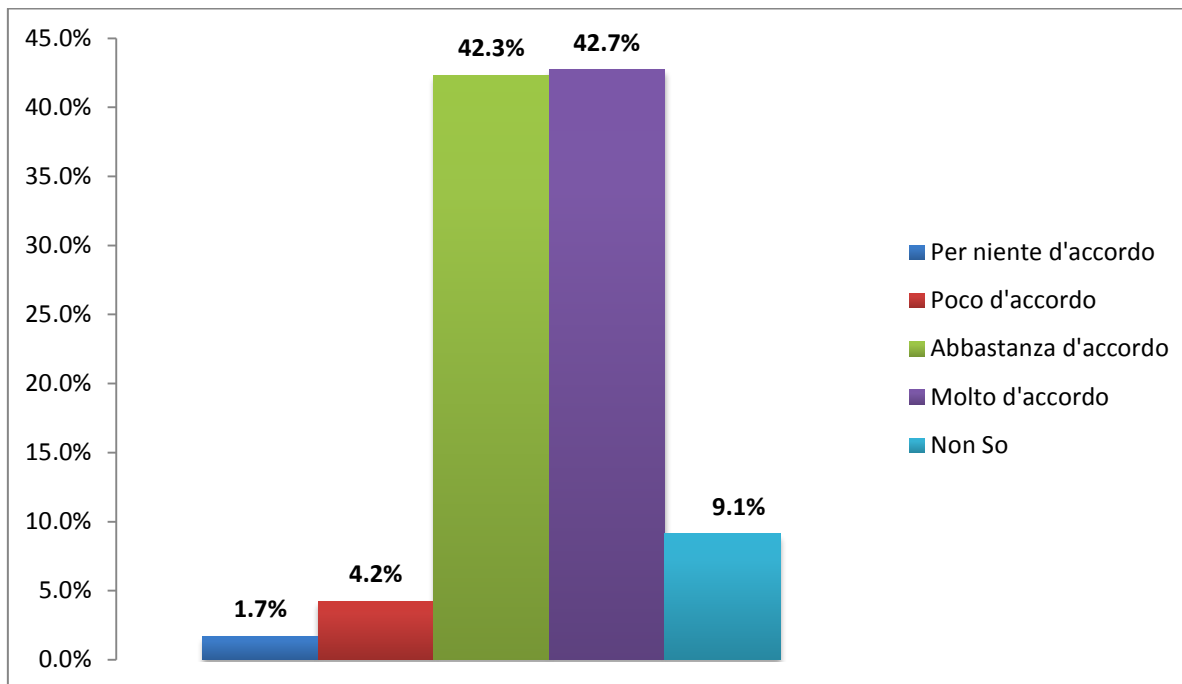
Dal grafico si evince che tutte le Sedi hanno riportato un giudizio medio superiore al valore soglia “3” (abbastanza d’accordo).

Nello specifico, si riportano i valori medi ottenuti dalle Sedi sugli indicatori:

Sedi	Accessibilità fisica, comodità a raggiungere la Sede	Disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti	Disponibilità, competenza e professionalità del personale	Disponibilità di informazioni per presentare i reclami	Efficienza del servizio di sportello telefonico	Giudizio complessivo
Agrigento	3,34	3,29	3,45	3,27	3,28	3,33
Caltanissetta T	3,34	3,31	3,53	3,29	3,44	3,39
Catania T	3,47	3,37	3,66	3,44	3,47	3,49
Messina T	3,46	3,22	3,63	3,26	3,29	3,38
Palermo T	3,45	3,24	3,61	3,26	3,28	3,38
Siracusa T	3,25	3,17	3,54	3,17	3,25	3,28
Sicilia	3,40	3,28	3,58	3,30	3,34	3,39

Da rilevare che il giudizio più elevato – per tutte le Sedi – è stato ottenuto nell’indicatore relativo alla disponibilità, competenza e professionalità del personale.

In termini percentuali, inoltre, il 42,3% dei rispondenti si ritiene abbastanza d’accordo ed il 42,7% molto d’accordo.



Analizzato per sesso, il giudizio regionale medio complessivo sugli aspetti generali di Sede è pari a 3,37 per i maschi e a 3,42 per le femmine, mentre per classe di età si ha:

Classe di età	Giudizio medio complessivo
Fino a 34	3,47
Tra 35 e 49	3,40
Tra 50 e 64	3,35
65 e oltre	3,33

Infine, esaminando i giudizi sugli aspetti generali per canale di rilevazione nelle Sedi, si evidenziano delle valutazioni inferiori al valore soglia nei due canali Mail/Web e Contact Center rispetto al canale Sportello:

Sedi	Mail – Web	Contact Center	Sportello
Agrigento	2,55	3,40	3,35
Caltanissetta T	3,35	3,17	3,51
Catania T	3,00	3,62	3,60
Messina T	3,24	3,45	3,41
Palermo T	3,02	3,52	3,41
Siracusa T	3,12	3,15	3,42
Sicilia	3,08	3,42	3,46

Tutti e tre i canali di rilevazione hanno espresso un giudizio superiore a 3,00 per tutti gli indicatori relativi agli aspetti generali di Sede.

Esaminando poi le valutazioni espresse dalle categorie di utenti, risulta che il valore più alto è stato espresso per l'area Aziende dalla categoria "Incaricato" (giudizio medio regionale di 3,68), seguita dalla categoria "Altro" (giudizio medio regionale di 3,64), mentre il giudizio più basso si è registrato presso la categoria "Consulente del lavoro" (giudizio medio regionale di 3,24).

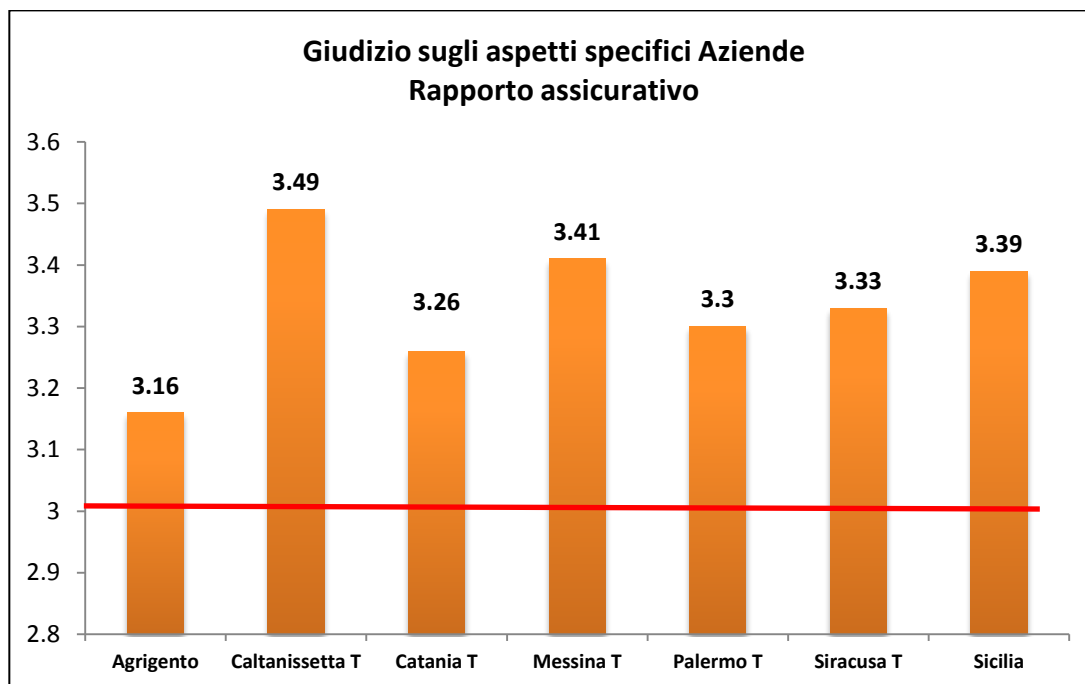
Per l'area Lavoratori il valore più alto è stato espresso dalla categoria "Non specificata" (giudizio medio regionale di 3,73) seguita dalle categorie "Patronato" e "Delegato" (giudizio medio regionale di 3,63), mentre il giudizio più basso è stato espresso dalla categoria "Altro" (3,28).

Giudizio sugli aspetti specifici Aziende: rapporto assicurativo

All'utenza del Processo Aziende è stato chiesto di esprimere un giudizio sul rapporto assicurativo, attraverso i seguenti indicatori:

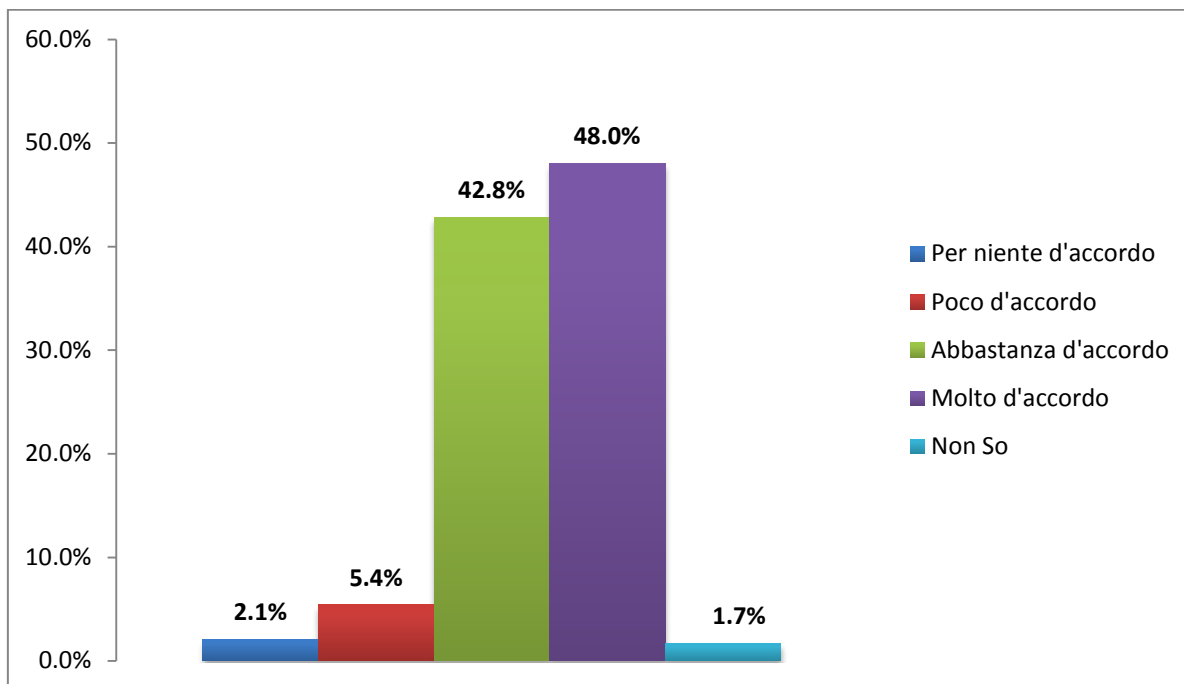
- Il tempo per l'erogazione del servizio;
- la chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa;
- la rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata.

Nel seguente grafico si riporta il giudizio espresso sul rapporto assicurativo:



Dal grafico si evince che tutte le Sedi hanno riportato un giudizio complessivo superiore al valore soglia "3" (abbastanza d'accordo), con un valore medio regionale di 3,39.

In termini percentuali, inoltre, il 48% del rispondenti si ritiene molto d'accordo ed il 42,8% abbastanza d'accordo:



Nello specifico, si riportano i valori medi ottenuti dalle Sedi sugli indicatori:

Sedi	Tempo per l'erogazione del servizio	Chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti	Rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata	Giudizio complessivo
Agrigento	3,28	2,86	3,33	3,16
Caltanissetta T	3,49	3,47	3,51	3,49
Catania T	3,34	3,21	3,24	3,26
Messina T	3,52	3,32	3,40	3,41
Palermo T	3,33	3,22	3,35	3,30
Siracusa T	3,41	3,21	3,36	3,33
Sicilia	3,46	3,30	3,41	3,39

Esaminando poi le valutazioni espresse dalle categorie di utenti, risulta che il valore più alto è stato espresso dalla categoria "Incaricato" (giudizio medio regionale di 3,80), seguito dalla categoria "Altro" (giudizio medio regionale di 3,70), mentre il giudizio più basso si è registrato presso la categoria "Datore di lavoro" (giudizio medio regionale di 3,37).

Analizzato per sesso, il giudizio regionale medio complessivo sull'aspetto specifico aziende (rapporto assicurativo) di Sede è pari a 3,37 per i maschi ed a 3,44 per le femmine, mentre per classe di età si ha:

Classe di età	Giudizio medio complessivo
Fino a 34	3,55
Tra 35 e 49	3,37

Tra 50 e 64	3,35
65 e oltre	3,50

Infine, esaminando i giudizi per canale di rilevazione, si evidenziano anche in questo caso delle valutazioni inferiori al valore soglia nel canale Mail/Web rispetto al canale Sportello (ad eccezione della Sede di Caltanissetta T):

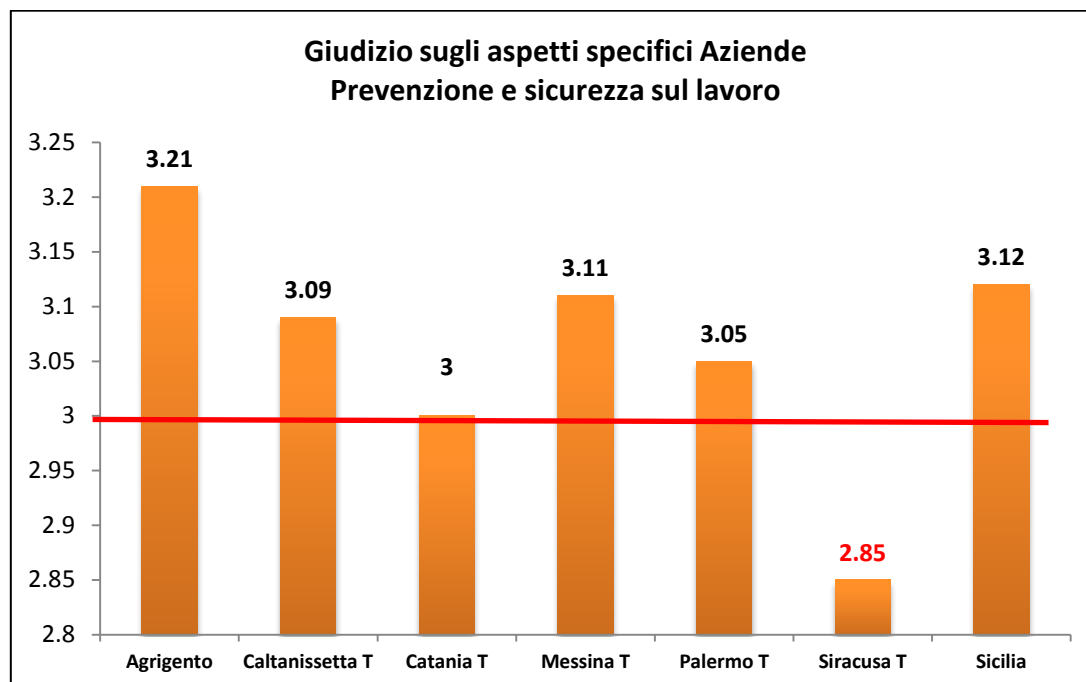
Sedi	Mail – Web	Sportello
Agrigento	2,96	3,32
Caltanissetta T	3,51	3,46
Catania T	3,26	3,75
Messina T	3,32	3,62
Palermo T	3,18	3,78
Siracusa T	3,24	3,56
Sicilia	3,27	3,63

Giudizio sugli aspetti specifici Aziende: prevenzione e sicurezza sul lavoro

Nell'ambito della tutela integrale del lavoratore, particolare valenza assume la funzione della prevenzione e della sicurezza sul lavoro.

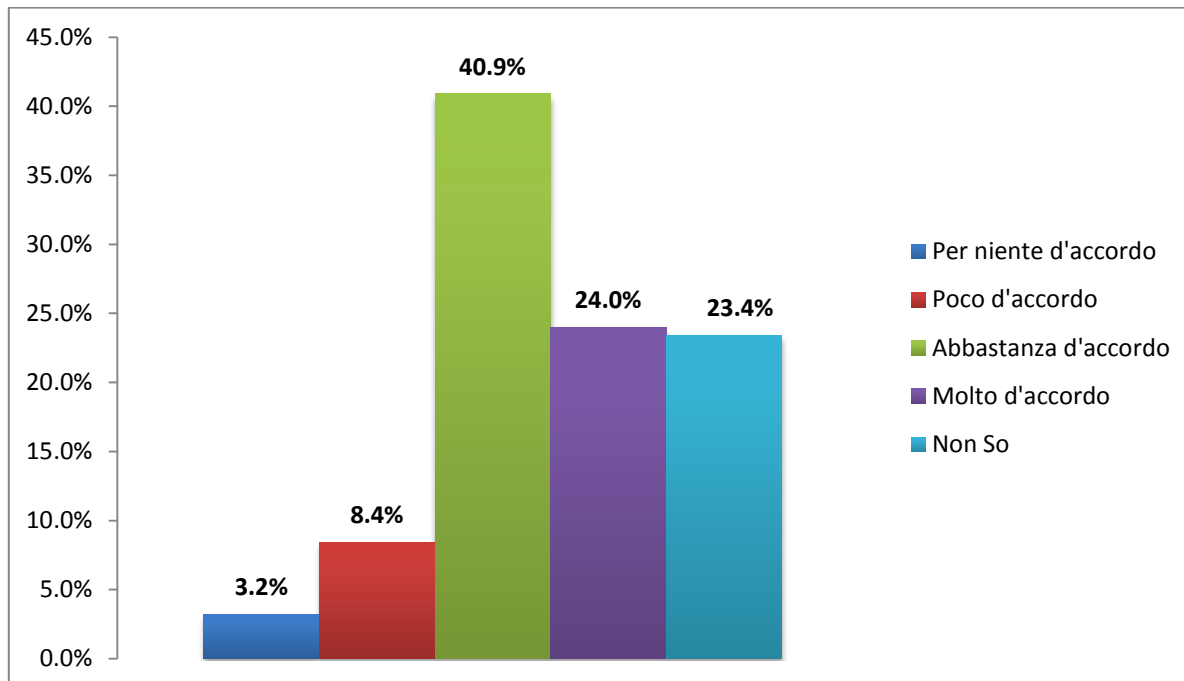
Oggetto dell'indagine in materia di prevenzione è stata la trasparenza, ossia la disponibilità delle informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro (bandi per incentivi, campagne informative, eventi...) indirizzate ai datori di lavoro.

Nel seguente grafico si riporta il giudizio espresso:



Dal grafico si evince che le Sedi – tranne Siracusa T – hanno riportato un giudizio complessivo superiore al valore soglia “3” (abbastanza d’accordo), con un valore medio regionale di 3,12 (a fronte di 3,40 dell’anno precedente).

In termini percentuali, inoltre, il 24% del rispondenti si ritiene molto d’accordo ed il 40,9% abbastanza d’accordo (erano rispettivamente il 38,6% ed il 41,9% nel 2013):



Esaminando poi le valutazioni espresse dalle categorie di utenti, risulta che i giudizi espressi dalle categorie maggiormente interessate (Datori di Lavoro e Consulenti) sono stati rispettivamente di 3,13 e 3,10, contro i valori di 3,63 e 3,32 del 2013.

Analizzato per sesso, il giudizio regionale medio complessivo sull’aspetto specifico aziende (previdenza e sicurezza sul lavoro) di Sede è pari a 3,10 per i maschi ed a 3,18 per le femmine, mentre per classe di età si ha:

Classe di età	Giudizio medio complessivo
Fino a 34	3,26
Tra 35 e 49	3,13
Tra 50 e 64	3,10
65 e oltre	3,00

Infine, esaminando i giudizi per canale di rilevazione, si evidenziano – in generale – delle valutazioni inferiori al valore soglia nel canale Mail/Web rispetto al canale Sportello:

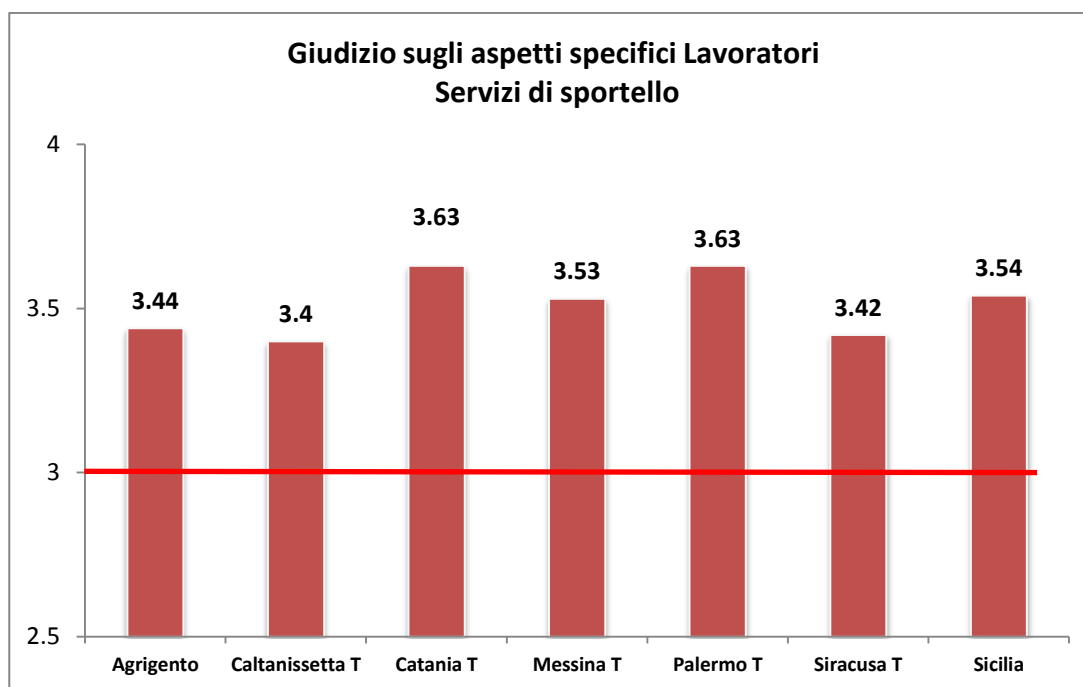
Sedi	Mail – Web	Sportello
Agrigento	3,00	3,35
Caltanissetta T	3,06	3,16
Catania T	3,00	3,56
Messina T	2,81	3,59
Palermo T	2,90	3,53
Siracusa T	2,70	3,23
Sicilia	2,92	3,45

Giudizio sugli aspetti specifici Lavoratori: servizi di sportello

All'utenza del Processo *Lavoratori* è stato chiesto di esprimere un giudizio sui servizi di sportello ad essi forniti, ossia sul tradizionale canale di *front office* ad essi riservato attraverso i seguenti indicatori:

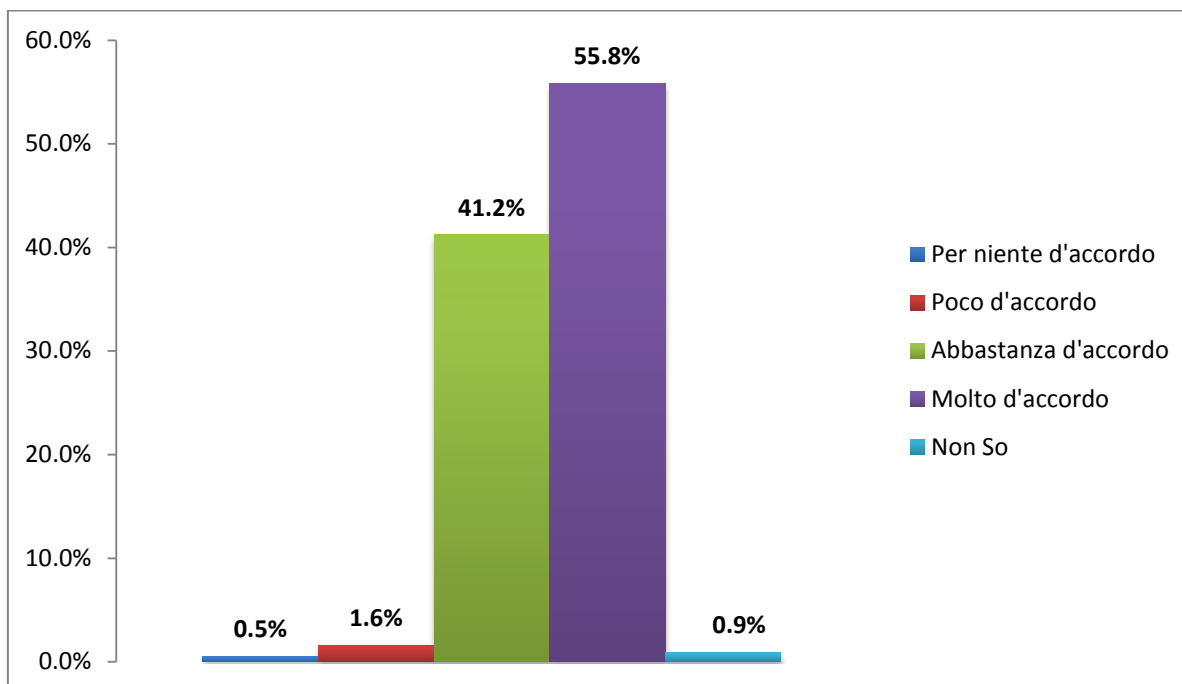
- organizzazione degli sportelli della Sede, l'ambiente e gli orari di apertura
- tempi di attesa per ottenere un colloquio con l'addetto allo sportello;
- garanzia della tutela della privacy allo sportello;

Nel seguente grafico si riporta il giudizio complessivo sui servizi di sportello:



Dal grafico si evince che la media regionale è di 3,54 e che tutte le Sedi hanno riportato un valore superiore a 3,00.

In termini percentuali, inoltre, il 55,8% dei rispondenti si ritiene molto d'accordo ed il 41,2% si ritiene abbastanza d'accordo:



Nello specifico, si riportano i valori medi ottenuti dalle Sedi sugli indicatori:

Sedi	Organizzazione degli sportelli della Sede, ambiente ed orari di apertura	Tempi di attesa per ottenere un colloquio con l'addetto allo sportello	Tutela della privacy allo sportello	Giudizio complessivo
Agrigento	3,30	3,37	3,65	3,44
Caltanissetta T	3,43	3,35	3,41	3,40
Catania T	3,59	3,59	3,71	3,63
Messina T	3,42	3,53	3,64	3,53
Palermo T	3,53	3,64	3,71	3,63
Siracusa T	3,36	3,46	3,44	3,42
Sicilia	3,54	3,46	3,52	3,63

Esaminando poi le valutazioni espresse dalle categorie di utenti, risulta che il valore più alto è stato espresso dalla categoria “Delegato” (giudizio medio regionale di 3,77), seguito da “Altro” (giudizio medio regionale di 3,70), mentre il giudizio più basso è stato espresso dalla categoria “Patronato” (giudizio medio regionale di 3,36).

Analizzato per sesso, il giudizio regionale medio complessivo sull'aspetto specifico lavoratori (servizi di sportello) di Sede è pari a 3,54 sia per i maschi sia per le femmine, mentre per classe di età si ha:

Classe di età	Giudizio medio complessivo
Fino a 34	3,49
Tra 35 e 49	3,42

Tra 50 e 64	3,52
65 e oltre	3,46

Inoltre, esaminando i giudizi per canale di rilevazione, si evidenziano delle valutazioni nel canale Contact-Center rispetto al canale Sportello:

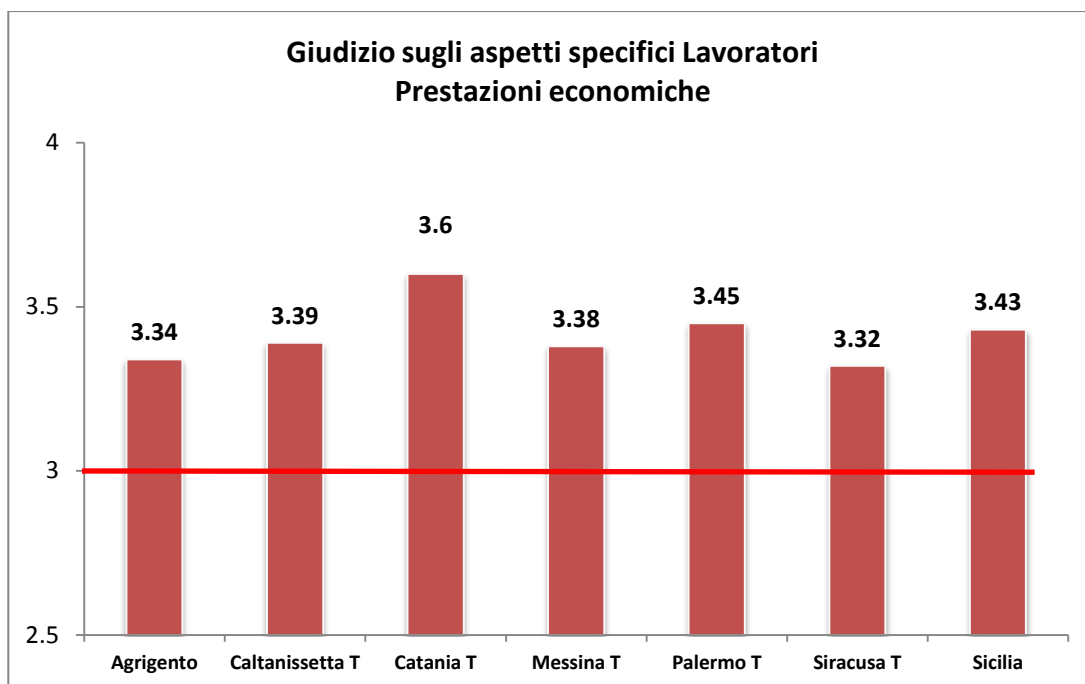
Sedi	Contact-Center	Sportello
Agrigento	3,42	3,45
Caltanissetta T	3,10	3,61
Catania T	3,53	3,65
Messina T	3,42	3,60
Palermo T	3,48	3,73
Siracusa T	3,14	3,60
Sicilia	3,19	3,66

Giudizio sugli aspetti specifici Lavoratori: prestazioni economiche

All'utenza del Processo *Lavoratori* è stato chiesto di esprimere un giudizio sui servizi riguardanti le prestazioni economiche ad essi forniti, attraverso i seguenti indicatori:

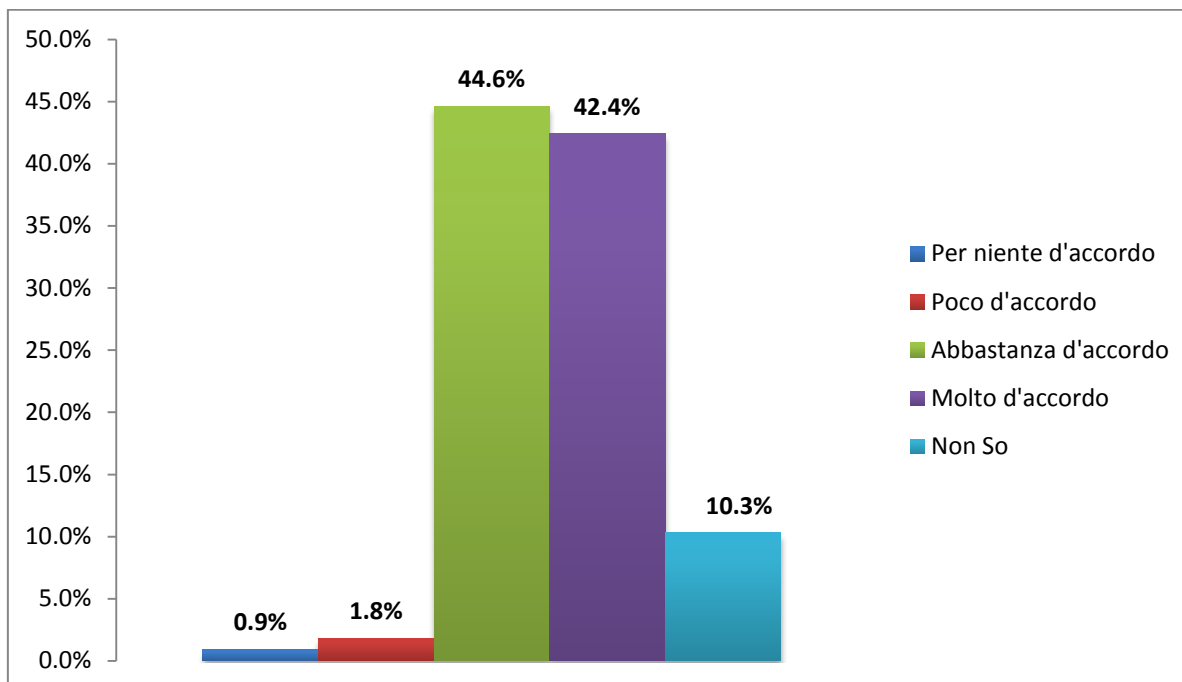
- il tempo di erogazione del servizio;
- la chiarezza delle informazioni relative alla propria pratica (provvedimenti);
- la rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata.

Nel seguente grafico si riporta il giudizio sulle prestazioni economiche:



Dal grafico si evince che la media regionale è di 3,43 e che tutte le Sedi hanno riportato un valore superiore a 3,00.

In termini percentuali, inoltre, il 42,4% dei rispondenti si ritiene molto d'accordo ed il 44,6% si ritiene abbastanza d'accordo:



Nello specifico, si riportano i valori medi ottenuti dalle Sedi sugli indicatori:

Sedi	Tempo di erogazione del servizio	Chiarezza delle informazioni relative alla propria pratica	Rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata	Giudizio complessivo
Agrigento	3,37	3,30	3,37	3,34
Caltanissetta T	3,40	3,38	3,40	3,39
Catania T	3,59	3,60	3,61	3,60
Messina T	3,40	3,25	3,50	3,38
Palermo T	3,44	3,37	3,53	3,45
Siracusa T	3,26	3,32	3,38	3,32
Sicilia	3,43	3,38	3,48	3,43

Esaminando poi le valutazioni espresse dalle categorie di utenti, risulta che il valore più alto è stato espresso dalla categoria “Delegato” (giudizio medio regionale di 3,70), seguito da “Infortunato” (giudizio medio regionale di 3,44), mentre il giudizio più basso è stato espresso dalla categoria “Altro” (giudizio medio regionale di 3,29).

Analizzato per sesso, il giudizio regionale medio complessivo sull’aspetto specifico lavoratori (prestazioni economiche) di Sede è pari a 3,42 per i maschi ed a 3,46 per le femmine, mentre per classe di età si ha:

Classe di età	Giudizio medio complessivo
Fino a 34	3,49
Tra 35 e 49	3,42
Tra 50 e 64	3,43
65 e oltre	3,41

Inoltre, esaminando i giudizi per canale di rilevazione, si evidenziano anche in questo caso delle valutazioni inferiori nel canale Contact-Center – ad eccezione delle Sedi di Agrigento e Palermo T – rispetto al canale Sportello:

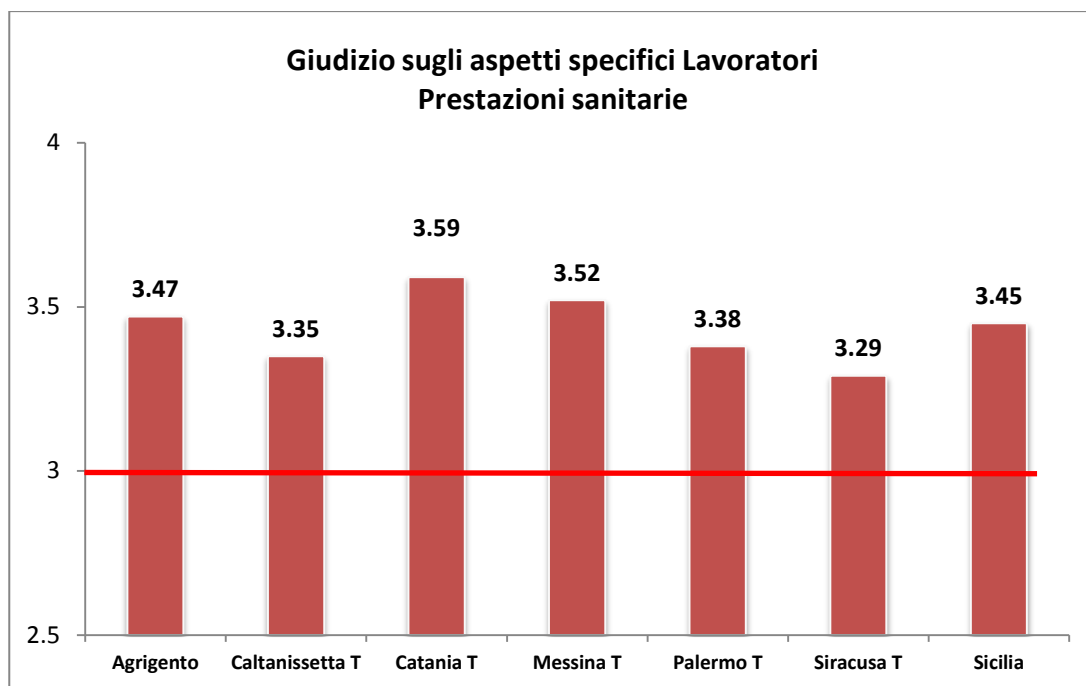
Sedi	Contact-Center	Sportello
Agrigento	3,47	3,31
Caltanissetta T	3,14	3,57
Catania T	3,52	3,62
Messina T	3,36	3,40
Palermo T	3,55	3,34
Siracusa T	3,09	3,52
Sicilia	3,41	3,44

Giudizio sugli aspetti specifici Lavoratori: prestazioni sanitarie

All'utenza *Lavoratori* è stato chiesto di esprimere un giudizio anche sui servizi medico-legali ad essa forniti, attraverso i seguenti indicatori:

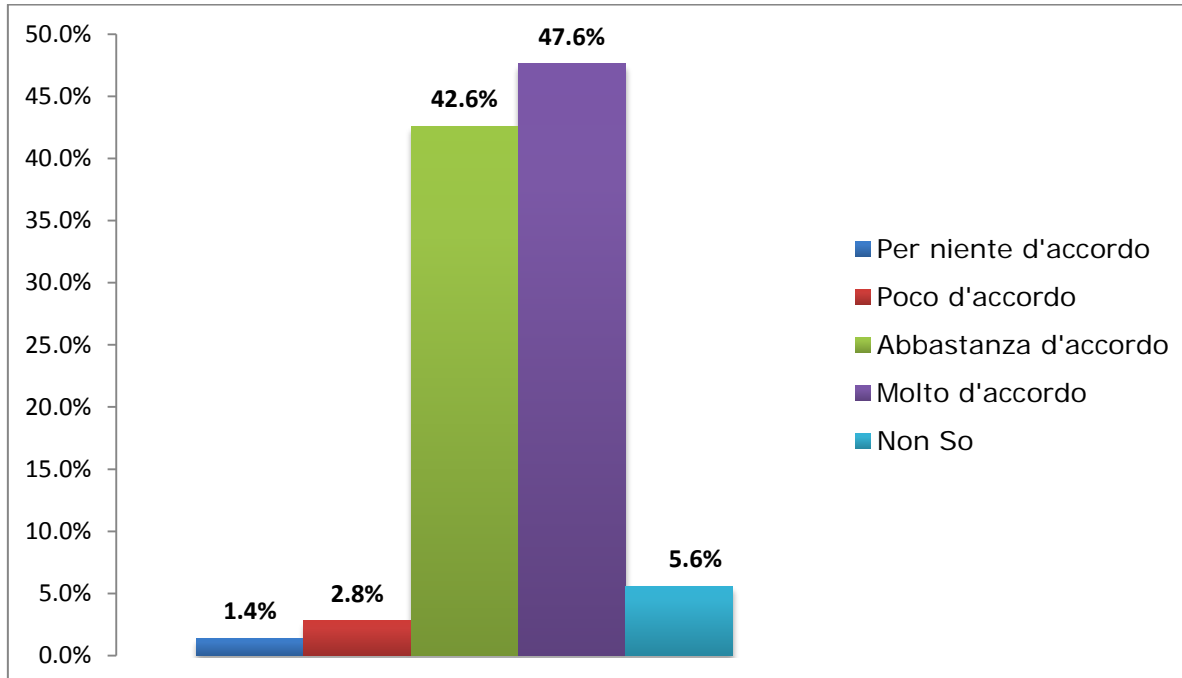
- l'idoneità degli ambulatori per le visite mediche;
- la disponibilità e cortesia del personale sanitario;
- l'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite....);

Nel seguente grafico si riporta il giudizio sui servizi specifici forniti dall'area sanitaria:



Il giudizio medio regionale ottenuto sul totale dei suddetti indicatori della qualità del servizio è di 3,45, superiore anche in questo caso al valore soglia "3".

In termini percentuali, inoltre, il 47,6% dei rispondenti si ritiene molto d'accordo ed il 42,6% abbastanza d'accordo.



Nello specifico, si riportano i valori medi ottenuti dalle Sedi sugli indicatori:

Sedi	Idoneità degli ambulatori per le visite mediche	Disponibilità e cortesia del personale sanitario	Organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento...)	Giudizio complessivo
Agrigento	3,56	3,52	3,32	3,47
Caltanissetta T	3,42	3,38	3,25	3,35
Catania T	3,61	3,62	3,53	3,59
Messina T	3,40	3,67	3,47	3,52
Palermo T	3,41	3,49	3,24	3,38
Siracusa T	3,15	3,43	3,27	3,29
Sicilia	3,46	3,53	3,35	3,45

Dalla tabella si evince che per tutte le Sedi il giudizio complessivo sui servizi sanitari è positivo per tutti gli indicatori.

Esaminando inoltre le valutazioni espresse dalle categorie di utenti, risulta che il valore più alto è stato espresso dalla categoria “Delegato” (giudizio medio regionale di 3,86), seguito dalla categoria “Altro” (giudizio medio regionale di 3,76), mentre il valore più basso si registra presso la categoria “Titolare di rendita” (giudizio medio regionale di 3,41).

Analizzato per sesso, il giudizio regionale medio complessivo sull’aspetto specifico lavoratori (prestazioni sanitarie) di Sede è pari a 3,44 per i maschi ed a 3,47 per le femmine, mentre per classe di età si ha:

Classe di età	Giudizio medio complessivo
Fino a 34	3,54
Tra 35 e 49	3,46
Tra 50 e 64	3,40
65 e oltre	3,36

Inoltre, esaminando i giudizi per canale di rilevazione, si evidenzia anche nel canale Contact-Center una valutazione inferiore rispetto al canale Sportello:

Sedi	Contact-Center	Sportello
Agrigento	3,27	3,51
Caltanissetta T	3,04	3,61
Catania T	3,47	3,61
Messina T	3,31	3,65
Palermo T	3,39	3,38
Siracusa T	2,98	3,50
Sicilia	3,28	3,53

Richieste di miglioramento (risposte alla domanda finale “Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, Le chiediamo di segnalarci, se e che cosa, secondo Lei, bisogna migliorare nei servizi erogati dall’Inail”).

È stato chiesto all’utente di indicare, rispondendo liberamente senza risposte pre-compilate, le carenze da lui riscontrate nei servizi Inail, unitamente ai suggerimenti e consigli da porre in essere per superare le stesse.

Tali suggerimenti sono rilevanti in quanto, a differenza delle altre domande del questionario volte a valutare il servizio percepito, mettono in risalto le criticità rispetto al servizio atteso.

Occorre anzitutto evidenziare che su 1.742 interviste effettuate, il numero dei suggerimenti pervenuti e potenzialmente utili per intraprendere delle azioni di miglioramento risulta pari a 274 (15,7%), così ripartito *tra i tre canali*:

Canale	Numero suggerimenti
Contact Center	18
Sportello	61
Web	195
Totale	274

e tra le tipologie di utenza:

Tipo utente	Numero suggerimenti
Aziende	210
Lavoratori	64
Totale	274

Molteplici sono state sia le lamentele sia i suggerimenti forniti; tuttavia è stato possibile individuare, Sede per Sede e per tipologia di utenza, le lamentele ed i suggerimenti riportati con maggiore frequenza:

SEDE	AZIENDE	LAVORATORI
Agrigento	<ul style="list-style-type: none"> - Carenza di personale; - Funzionamento sito Internet 	Nulla di significativo da segnalare

SEDE	AZIENDE	LAVORATORI
Caltanissetta	- Funzionamento sito Internet	Nulla di significativo da segnalare
Catania	- Funzionamento sito Internet - Orari di sportello più flessibili.	- Riduzione tempi di attesa allo sportello e per le visite; - Aumento del numero di parcheggi disponibili per le auto.
Enna	- Funzionamento sito Internet	Nulla di significativo da segnalare
Messina	- Funzionamento sito Internet - Miglioramento Contact Center	Nulla di significativo da segnalare
Milazzo	- Funzionamento sito Internet - Miglioramento Contact Center	Nulla di significativo da segnalare
Palermo Fante	- Miglioramento Contact Center	- Carenza di personale
Palermo Titone	- Migliorare il servizio telefonico - Potenziare il server del sito	Nulla di significativo da segnalare
Ragusa	- Potenziare il server del sito - Miglioramento Contact Center	Nulla di significativo da segnalare
Siracusa	- Potenziare il server del sito	- Parcheggio - Condizioni strutturali della Sede
Trapani	- Funzionamento sito Internet	Nulla di significativo da segnalare

Dalla tabella si evince che le segnalazioni più frequenti si riferiscono a:

- ✓ miglioramento Contact Center Multicanale;

- ✓ miglioramento servizi on line; si auspica in generale un ampliamento della gamma dei servizi offerti
- ✓ potenziamento server del Portale Inail e miglioramento del servizio di denuncia/comunicazione d'infortunio.

Conclusioni

Nel trarre le conclusioni sui risultati della rilevazione 2014, la prima considerazione riguarda sia il trend positivo del **giudizio complessivo** ottenuto dalle Sedi della Regione, anche se in calo rispetto al 2013; **in generale i giudizi più critici sono emersi nel 2014 più al Sud rispetto al resto d'Italia.**

Nello specifico, di seguito sono riportati tutti i giudizi medi regionali attribuiti ai servizi oggetto dell'indagine:

- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,39**
- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI AZIENDE: RAPPORTO ASS. 3,39**
- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI AZIENDE: PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO: 3,12**
- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI: servizi di sportello: 3,54**
- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI: prest. economiche: 3,43**
- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI: prest. sanitarie: 3,45**

Per quanto concerne i singoli indicatori di qualità del servizio, si rileva anche per il 2014 la valutazione positiva ottenuta dal personale di tutte le Sedi per gli aspetti connessi, quali la *“cortesia, disponibilità e competenza del personale”* e la *“disponibilità di informazioni per presentare i reclami”*.

Anche per quanto concerne l'aspetto della *“tutela della privacy allo sportello”* è da rilevare il dato positivo (3,63).

Inoltre, a seguito delle azioni di miglioramento adottate a seguito della rilevazione del 2011, sono state superate le criticità delle risposte fornite telefonicamente e dell'organizzazione interna degli sportelli.

Per quanto riguarda l'area sanitaria, il giudizio è particolarmente lusinghiero per la *“disponibilità e cortesia del personale sanitario”*, mentre persiste ancora qualche carenza riguardo i tempi di attesa per le visite mediche.

Concludendo, anche per il 2014 si può affermare che il punto di forza delle Sedi è costituito dal personale, il quale, nonostante il numero sempre più esiguo, assicura il buon andamento produttivo delle stesse.