

## ***CUSTOMER SATISFACTION 2015***

**SEDI INAIL REGIONE SICILIA**

**Periodo Rilevazione: ottobre 2015**

**Elaborato a maggio 2016**

<b>INDICE</b>
---------------

<b>Introduzione.....</b>	<b>pag. 3</b>
<b>Strumento e metodo.....</b>	<b>pag. 3</b>
<b>Sintesi dei risultati.....</b>	<b>pag. 7</b>
<b>Descrizione del campione.....</b>	<b>pag. 7</b>
<b>Confronto medie per frequenza.....</b>	<b>pag. 11</b>
<b>Confronto medie per canale.....</b>	<b>pag. 12</b>
<b>Giudizio complessivo.....</b>	<b>pag. 13</b>
<b>Giudizio sugli aspetti generali di Sede.....</b>	<b>pag. 15</b>
<b>Giudizio sugli aspetti specifici Aziende: rapporto assicurativo.....</b>	<b>pag. 18</b>
<b>Giudizio sugli aspetti specifici Aziende: prevenzione e sicurezza sul lavoro.....</b>	<b>pag. 20</b>
<b>Giudizio sugli aspetti specifici Lavoratori: servizi di sportello.....</b>	<b>pag. 22</b>
<b>Giudizio sugli aspetti specifici Lavoratori: prestazioni economiche.....</b>	<b>pag. 24</b>
<b>Giudizio sugli aspetti specifici Lavoratori: prestazioni sanitarie.....</b>	<b>pag. 26</b>
<b>Richieste di miglioramento.....</b>	<b>pag. 28</b>
<b>Conclusioni.....</b>	<b>pag. 31</b>

## Introduzione

La rilevazione 2015 di Customer Satisfaction si è svolta su tutto il territorio nazionale nel periodo compreso tra il 12 ed il 23 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 2015 hanno usufruito dei servizi Inail almeno una volta.

Analogamente all'anno precedente, anche 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).

Come già detto, 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 (utenti Lavoratori di tutte le Sedi del territorio, estrapolati tra gli utenti di cui si dispone del recapito telefonico) e mail-web (utenti Aziende di tutte le Sedi di tipo A e B e Caltagirone come Sede di tipo C, comprese le U.O.T. del Settore Ricerca, Certificazione e Verifica); sono state escluse invece le Sedi Compartimentali del settore Navigazione per l'approssimarsi della chiusura delle stesse.

Infine, anche per il 2015, 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 sui servizi generali di Sede, 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;
  - 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.

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 così 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
- Titolare di rendita

- Delegato
- Funzionario di Patronato

➤ **“Aziende”**

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

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.
- **Contact Center**: 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.

Considerata la popolazione di riferimento (portafoglio produttivo 2014), 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: 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.

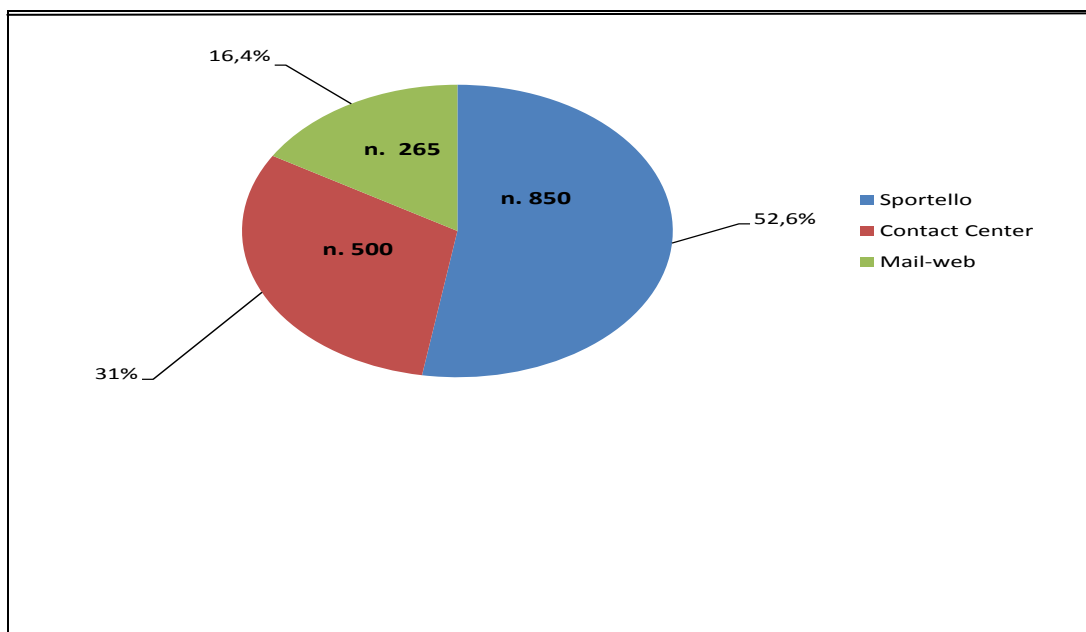
La stessa analisi mira ad evidenziare anche i **punti di forza dei servizi** in modo da mantenere la qualità raggiunta.

Infine, per completare l'analisi dei risultati è fondamentale il confronto con i dati raccolti negli scorsi anni – in particolare con quelli registrati nel 2014 – 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 eventuali azioni di miglioramento avviate.

## Sintesi dei risultati

Nel complesso sono stati raccolti 1.615 questionari (erano stati n. 1.742 nella rilevazione del 2014), di cui n. 455 nel settore Aziende e n. 1.160 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 52,6%, seguito dal Contact Center (31%) e dal mail-web (16,4%).

Rispetto all'anno precedente, è aumentata la numerosità campionaria per il canale mail-web (passata da n. 428 a n. 500), mentre è diminuita sia per il Contact Center (passata da n. 334 a n. 265) sia per il canale sportello (da n. 980 a n. 850).

## 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	265	0	265
Sportello	190	660	850
Contact Center	0	500	500
<b>Totale</b>	<b>455</b>	<b>1.160</b>	<b>1.615</b>

L'utenza Lavoratori rappresenta il 71,8% (a fronte del 71,1% del 2014) del campione intervistato, così distribuita:

<b>Categoria</b>	<b>Numero di questionari</b>	<b>%</b>
Infortunato	918	79,1%
Affetto da M.P.	83	7,2%
Titolare di rendita	129	11,1%
Delegato	13	1,1%
Patronato	14	1,2%
Altro	1	0,1%
Non specificata	2	0,2%
<b>Totale</b>	<b>1.160</b>	<b>100%</b>

Gli infortunati costituiscono il 79,1% dell'utenza Lavoratori che ha risposto al questionario, con un minimo del 68,5% presso la Sede di Agrigento ed un massimo dell'86% presso la Sede di Catania T; si tratta di utenti che variano di anno in anno.

Seguono i titolari di rendita, pari all'11,1% (con un minimo del 7,5% presso la Sede di Siracusa T ed un massimo del 13,3% presso la Sede di Caltanissetta T) dei questionari ricevuti, e gli affetti da M.P., pari al 7,2% (con un minimo del 4% presso la Sede di Catania T ed un massimo del 14,5% presso la Sede di Agrigento).

È interessante anche rappresentare la professione dell'utenza Lavoratori:

<b>Professione</b>	<b>Numero di questionari</b>	<b>%</b>
Agricoltore	93	8,0
Artigiano	107	9,2
Dirigente/Quadro/Impiegato	490	42,2
Insegnante	58	5,0
Operaio/Manovale	318	27,4
Marittimo/Personale di volo	7	0,6
Pensionato	24	2,1
Casalinga	3	0,3
Altro	59	5,1
Non specificata	1	0,1
<b>Totale</b>	<b>1.160</b>	<b>100</b>



Il 42,2% dell'utenza Lavoratori rispondenti svolge come professione Dirigente/Quadri/Impiegati (a fronte di una media nazionale del 33%), seguita da un 27,4% di Operai/Manovali (a fronte di una media nazionale del 31,4%).

È interessante osservare che, rispetto alla rilevazione dell'anno precedente, si è rilevato un incremento del 15,8% dei Dirigenti/Quadri/Impiegati, ed una riduzione del 3,6% degli Operai/Manovali.

Passando all'utenza Aziende, essa rappresenta il 28,2% del campione intervistato (a fronte del 28,9% del 2014), così distribuita:

<b>Categoria</b>	<b>Numero di questionari</b>	<b>%</b>
Datore di lavoro	77	16,9
Consulente del lavoro	357	78,5
Incaricato Ass. di categoria	6	1,3
Fattorino/comMESSO	2	0,4
Altro	13	2,9
Non specificata	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>455</b>	<b>100%</b>

A livello regionale, i Consulenti del lavoro costituiscono il 78,5% dei rispondenti del Settore Aziende (era l'86,5% nel 2014), a fronte di una media nazionale del 61,2%.

I datori di lavoro – 16,9% dei rispondenti Aziende (a fronte del 10,1% del 2014) – 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 (media nazionale pari al 28,3%).

Per quanto concerne il settore di attività si ha:

<b>Settore attività</b>	<b>Numero di questionari</b>	<b>%</b>
Agricoltura	6	1,3
Artigianato	20	4,4
Industria	15	3,3
Terziario	407	89,5
Altro	7	1,5
Non specificato	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>455</b>	<b>100%</b>

Il principale settore di attività è costituito dal settore Terziario, con una percentuale dell'89,5% (74,3% la media nazionale); 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 (72,7% del totale, a fronte di una media nazionale del 65,3%), nonché da una preminenza della classe di età tra i 35 e 49 anni (43,6% del totale) per entrambe le tipologie di utenze.

Per quanto riguarda la cittadinanza degli intervistati, si ha una netta predominanza della nazionalità italiana (98,1% del totale).

Si riportano i dati nelle seguenti tabelle:

<b>Sesso</b>	<b>N. questionari</b>
Femmina	440
Maschio	1.174
Non specificato	1
<b>Totale</b>	<b>1.615</b>

<b>Classe di età</b>	<b>N. questionari</b>
Fino a 34	207
Tra 35 e 49	704
Tra 50 e 64	613
65 e oltre	88
Non specificato	3
<b>Totale</b>	<b>1.615</b>

<b>Nazionalità</b>	<b>N. questionari</b>
Italiana	1.585
Altri Paesi UE	12
Extra-UE	8
Non specificato	10
<b>Totale</b>	<b>1.615</b>

### **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 (3,42) è stato espresso ex aequo sia da chi si reca in Sede per la prima volta/una volta sia da chi si reca in Sede oltre 5 volte (con un massimo di 3,55 della Sede di Caltanissetta T ed un minimo di 3,31 della Sede di Messina T).

Per il **settore Aziende**, per quanto concerne il **rapporto assicurativo** il giudizio totale è di 3,45, ed il giudizio più elevato (3,51) è stato espresso da chi **si reca in Sede oltre 5 volte** (con un massimo di 3,67 della Sede di Caltanissetta T ed un minimo di 3,29 della Sede di Agrigento), mentre per quanto concerne la **prevenzione e sicurezza sul lavoro** il giudizio totale è di 3,14, ed il giudizio più elevato in questo caso è stato espresso da chi si reca in **Sede da 2 a 5 volte** (3,26) (con un massimo di 3,46 della Sede di Agrigento ed un minimo di 2,85 della Sede di Siracusa T).

Per il **settore Lavoratori**, per quanto concerne gli **servizi di sportello** il giudizio totale è di 3,50, ed il giudizio più elevato (3,56) è stato espresso da chi si reca in **Sede oltre 5 volte** (con un massimo di 3,69 della Sede di Palermo T ed un minimo di 3,46 della Sede di Siracusa T).

Per le **prestazioni economiche** il giudizio totale è di 3,40, ed il giudizio più elevato (3,51) è stato espresso da chi **si reca in Sede oltre 5 volte** (con un massimo di 3,59 della Sede di Agrigento ed un minimo di 3,39 della Sede di Siracusa T).

Infine, per le **prestazioni sanitarie** il giudizio totale è di 3,46, ed il giudizio più elevato (3,53) è stato espresso da chi si reca in **Sede oltre 5 volte** (con un massimo di 3,74 della Sede di Agrigento ed un minimo di 3,35 della Sede di Catania T).

### **Confronto medie per canale**

L'analisi del confronto delle medie per canale ha fornito i seguenti risultati.

Iniziando dagli **aspetti generali di Sede**, il giudizio totale è di 3,39, ed il giudizio più elevato (3,51) è **stato espresso da chi si reca allo Sportello** (con un massimo di 3,65 della Sede di Agrigento ed un minimo di 3,31 della Sede di Messina T).

Per il **settore Aziende**, per quanto concerne il **rapporto assicurativo**, il giudizio totale è di 3,45, ed il giudizio più elevato (3,69) è stato espresso anche in questo caso da chi **si reca allo Sportello** (con un massimo di 3,73 della Sede di Siracusa T ed un minimo di 3,58 della Sede di Caltanissetta T), mentre per quanto concerne la **prevenzione e sicurezza sul lavoro**, il giudizio totale è di 3,14, ed il giudizio più elevato è stato espresso da **chi si reca allo Sportello** (3,48) (con un massimo di 3,84 della Sede di Agrigento ed un minimo di 3,13 della Sede di Messina T).

Per il **settore Lavoratori**, per quanto concerne i **servizi di sportello**, il giudizio totale è di 3,50, ed il giudizio più elevato (3,62) è stato espresso da **chi si reca allo Sportello** (con un massimo di 3,88 della Sede di Palermo T ed un minimo di 3,38 della Sede di Catania T).

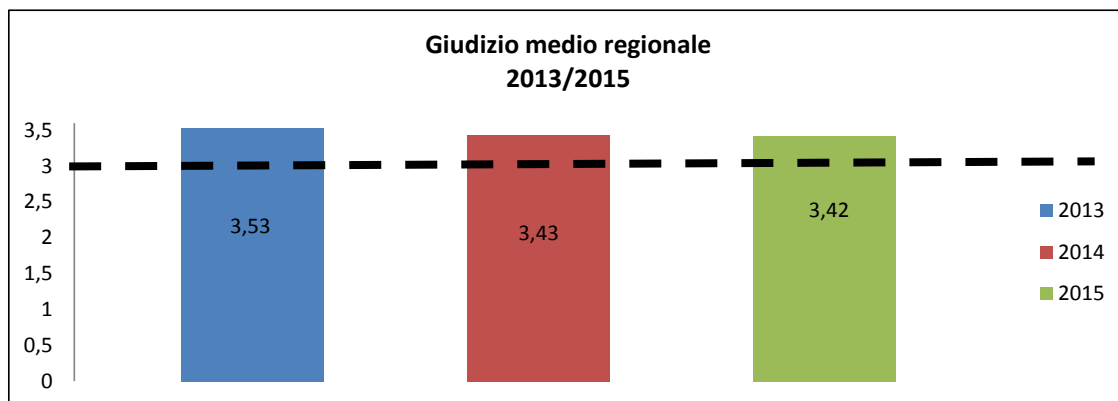
Per le **prestazioni economiche** il giudizio totale è di 3,40, ed il giudizio più elevato (3,49) è stato espresso ancora una volta da chi **si reca allo Sportello** (con un massimo di 3,70 della Sede di Agrigento ed un minimo di 3,25 della Sede di Messina T).

Infine, per le **prestazioni sanitarie** il giudizio totale è di 3,46, ed il giudizio più elevato (3,56) è stato espresso da chi si **reca allo Sportello** (con un massimo di 3,79 della Sede di Agrigento ed un minimo di 3,37 della Sede di Catania T).

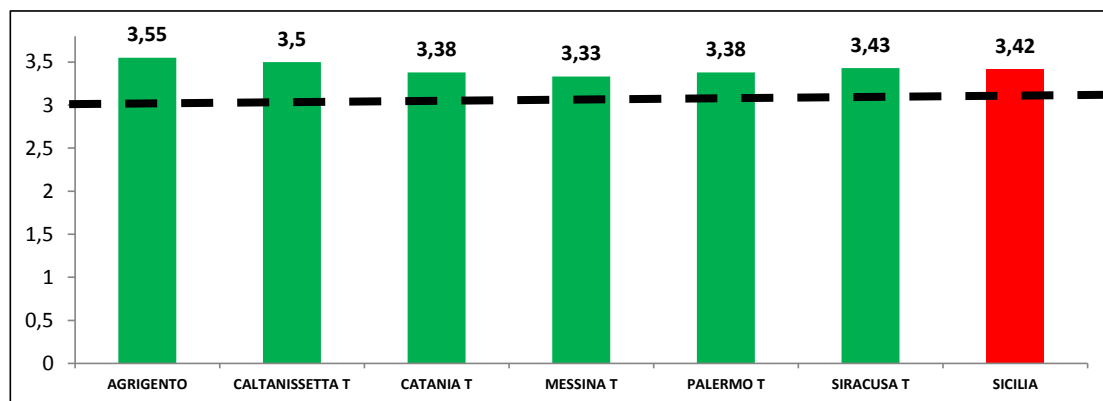
**Pertanto, dall'incrocio dei giudizi per frequenza e per canale, è emerso che i giudizi più elevati si sono avuti presso il canale Sportello e da chi si reca in Sede oltre 5 volte.**

**Giudizio complessivo**

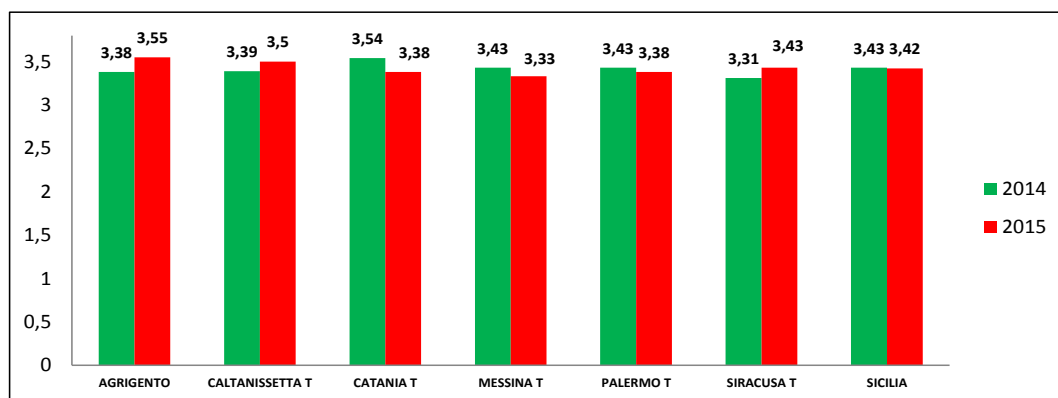
Il giudizio medio complessivo – a livello regionale – è di 3,42, in riduzione rispetto al giudizio medio di 3,53 ottenuto nel 2013 e stabile rispetto a quello del 2014:



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

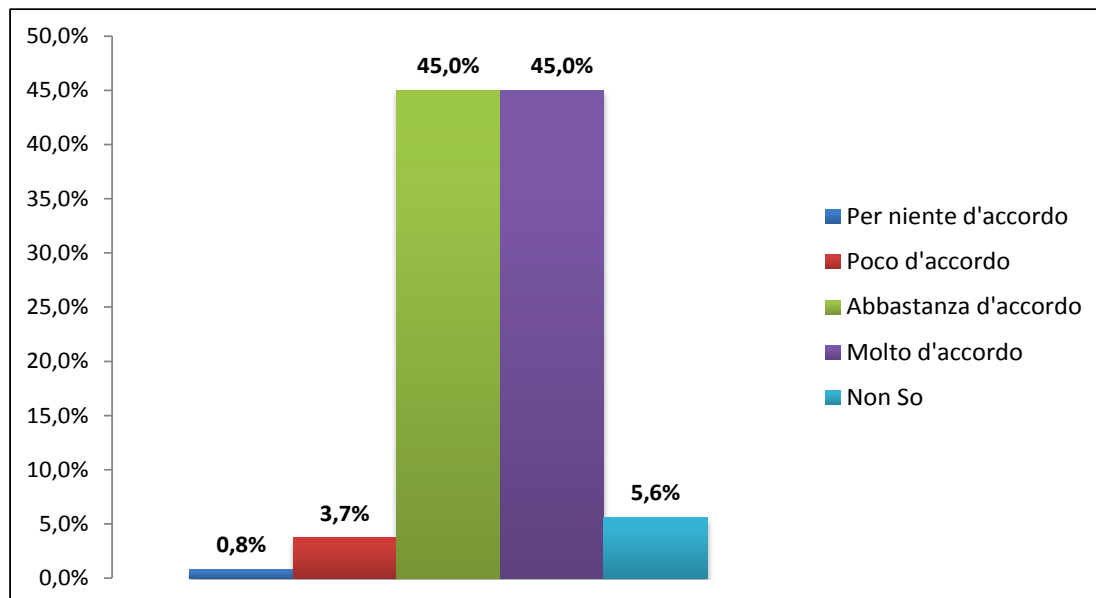


Inoltre, è importante il confronto, Sede per Sede, con i dati registrati nel 2014, che si riporta nel seguente grafico:



Dal grafico si evince che il livello di soddisfazione dell’utenza, nel 2015, è diminuito presso alcune Sedi ed aumentato presso altre, mantenendosi comunque stabile a livello regionale.

In termini percentuali, inoltre, il 45% dei rispondenti si ritiene molto d’accordo, a fronte del 45,6% del 2014:



A livello di singola Sede, la percentuale più alta di rispondenti molto d'accordo si ha nella Sede di Agrigento (58,3%), seguita dalla Sede di Siracusa T (48,4%), mentre ultima è la Sede di Messina T (38,4%).

Analizzato per sesso, il giudizio regionale medio complessivo è di 3,42 per entrambi i sessi, mentre per classe di età si ha:

Classe di età	Giudizio medio complessivo
Fino a 34	3,42
Tra 35 e 49	3,39
Tra 50 e 64	3,43
65 e oltre	3,53

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

Sedi	Mail – Web	Contact Center	Sportello
Agrigento	2,78	3,30	3,70
Caltanissetta T	3,42	3,51	3,51
Catania T	3,14	3,35	3,42
Messina T	3,26	3,30	3,39
Palermo T	3,12	3,19	3,58
Siracusa T	3,12	3,24	3,63
Sicilia	3,13	3,29	3,55
Sicilia 2014	3,14	3,38	3,51

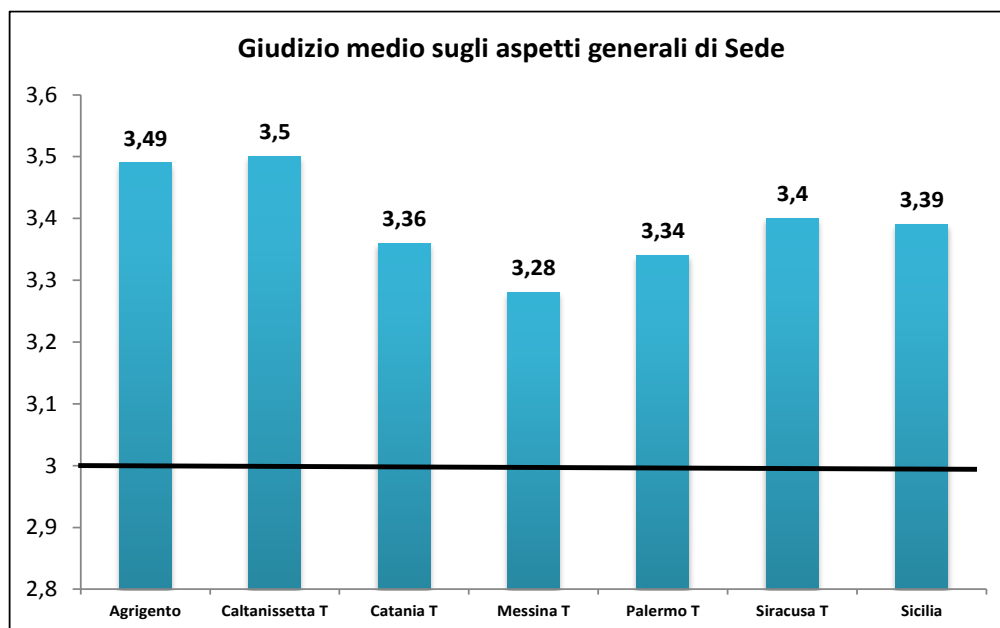
Rispetto al 2014, a livello regionale, si è rilevato un miglioramento dei giudizi attraverso il canale sportello ed un peggioramento attraverso il canale Contact Center, mentre stabili sono risultati i giudizi del canale mail-web.

#### **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 2015 sui seguenti indicatori, analoghi a quelli del 2014:

- 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:



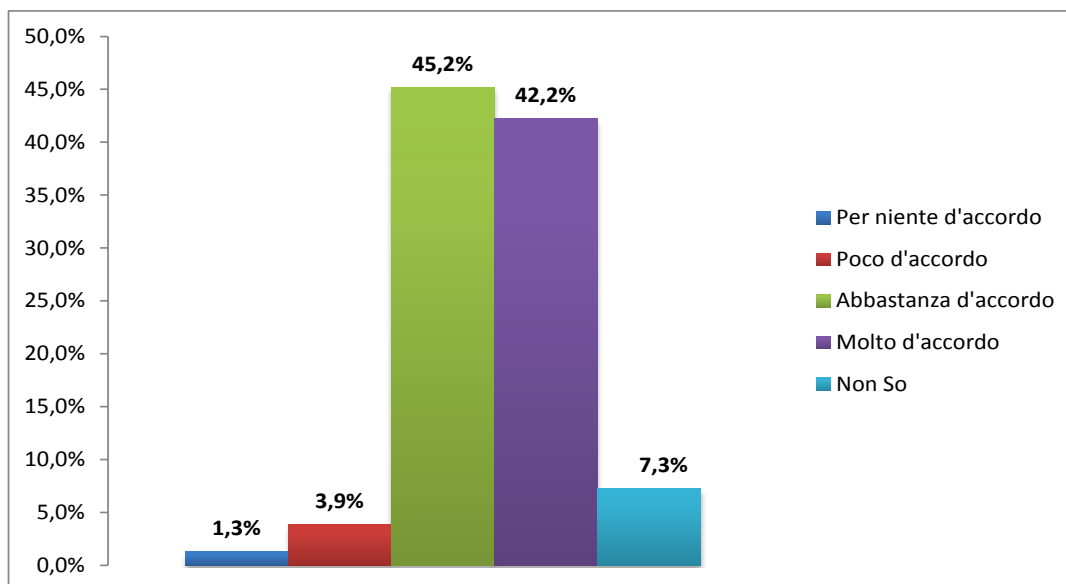
Dal grafico si evince che tutte le Sedi hanno riportato un giudizio medio superiore al valore soglia "3" (abbastanza d'accordo).

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	3,60	3,49	3,58	3,44	3,34	3,49
Caltanissetta T	3,50	3,38	3,65	3,42	3,52	3,50
Catania T	3,46	3,28	3,54	3,25	3,26	3,36
Messina T	3,33	3,21	3,47	3,20	3,17	3,28
Palermo T	3,49	3,17	3,64	3,14	3,21	3,34
Siracusa T	3,36	3,37	3,61	3,29	3,36	3,40
Sicilia	3,47	3,30	3,58	3,27	3,28	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 45,2% dei rispondenti si ritiene abbastanza d'accordo (era il 42,3% nel 2014) ed il 42,2% molto d'accordo (era il 42,7% nel 2014):



Analizzato per sesso, il giudizio regionale medio complessivo sugli aspetti generali di Sede è pari a 3,39 per i maschi e a 3,37 per le femmine, mentre per classe di età si ha:

Classe di età	Giudizio medio complessivo
Fino a 34	3,42
Tra 35 e 49	3,35
Tra 50 e 64	3,40
65 e oltre	3,51



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	2,66	3,31	3,65
Caltanissetta T	3,42	3,46	3,53
Catania T	3,07	3,35	3,41
Messina T	3,22	3,26	3,31
Palermo T	3,09	3,18	3,52
Siracusa T	3,09	3,26	3,58
Sicilia	3,08	3,28	3,51

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 (ad eccezione del canale mail-web per la Sede di Agrigento); inoltre, rispetto all'anno precedente, è aumentato il giudizio presso il canale Sportello (da 3,46 a 3,51), mentre è diminuito presso il canale Contact Center (da 3,42 a 3,28).

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 3,74), seguita dalle categorie "Altro" e Fattorino/comMESSO (giudizio medio regionale di 3,60), mentre il giudizio più basso si è registrato presso la categoria "Consulente del lavoro" (giudizio medio regionale di 3,29).

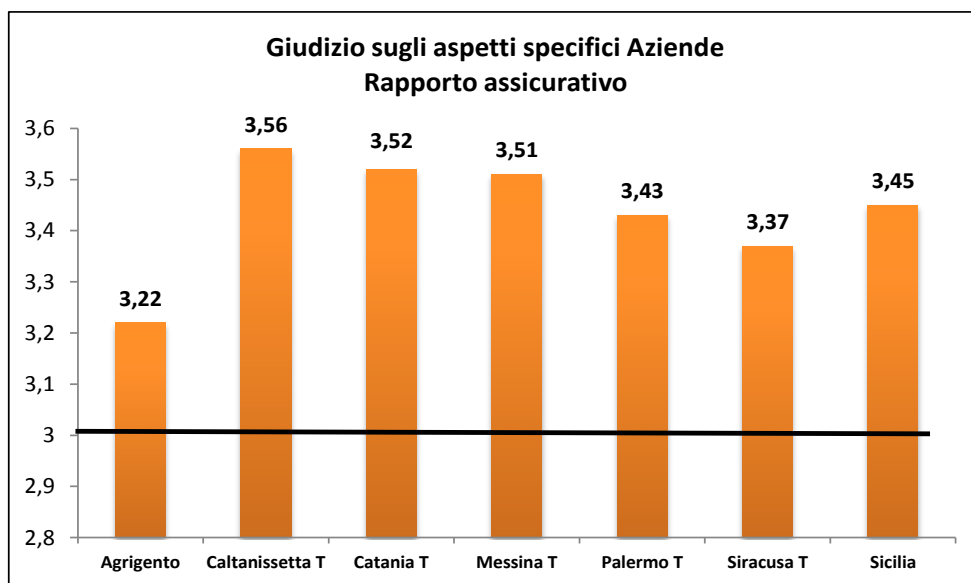
Per l'area Lavoratori il valore più alto è stato espresso dalla categoria "Delegato" (giudizio medio regionale di 3,63) seguita dalle categorie "Altro" e "Patronati" (giudizi medi regionali di 3,60 e 3,54), mentre il giudizio più basso è stato espresso dalla categoria "Non specificata" (3,00).

**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:

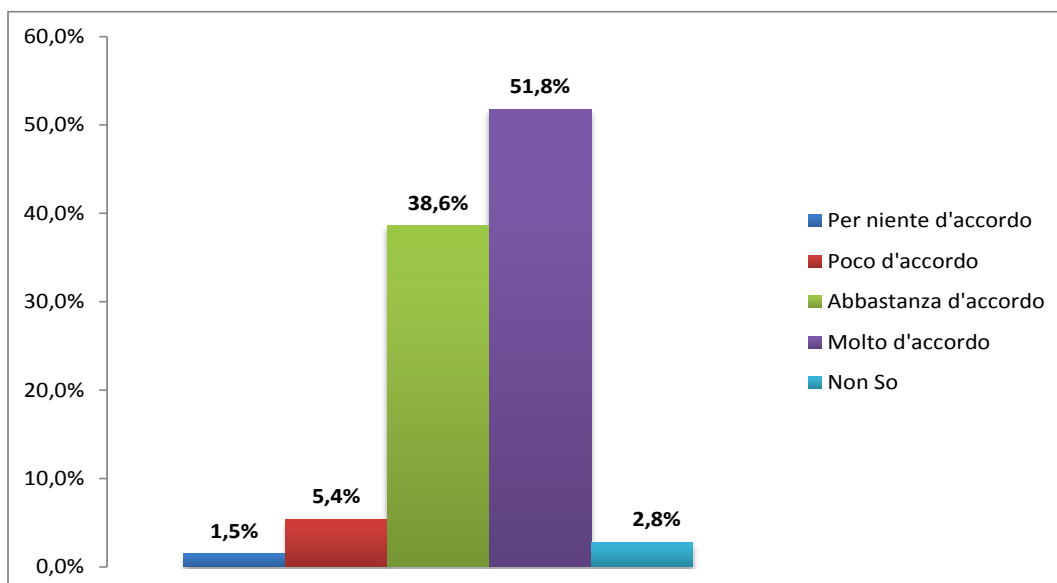
- il tempo per l’erogazione del servizio;
- la chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa;
- la rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata.

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 3,45.

In termini percentuali, inoltre, il 51,8% del rispondenti si ritiene molto d’accordo (era il 48% nel 2014) ed il 38,6% abbastanza d’accordo (era il 42,8% nel 2014):



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	3,20	3,22	3,24	3,22
Caltanissetta T	3,57	3,60	3,50	3,56
Catania T	3,57	3,46	3,53	3,52
Messina T	3,59	3,44	3,49	3,51
Palermo T	3,53	3,31	3,45	3,43
Siracusa T	3,45	3,22	3,43	3,37
Sicilia	3,51	3,38	3,46	3,45

Rispetto all'anno precedente (3,39), i giudizi sono migliorati per tutti e tre gli indicatori.

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 3,72), seguito dalla categoria "Fattorino/comMESSO" (giudizio medio regionale di 3,67), mentre il giudizio più basso si è registrato presso le categorie "Datore di lavoro" e "Consulenti" (giudizio medio regionale di 3,44).

Analizzato per sesso, il giudizio regionale medio complessivo sull'aspetto specifico aziende (rapporto assicurativo) di Sede è pari a 3,46 per i maschi ed a 3,42 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	3,38
Tra 50 e 64	3,49
65 e oltre	3,53

Infine, esaminando i giudizi per canale di rilevazione, si evidenziano anche in questo caso delle valutazioni inferiori nel canale Mail/Web rispetto al canale Sportello:

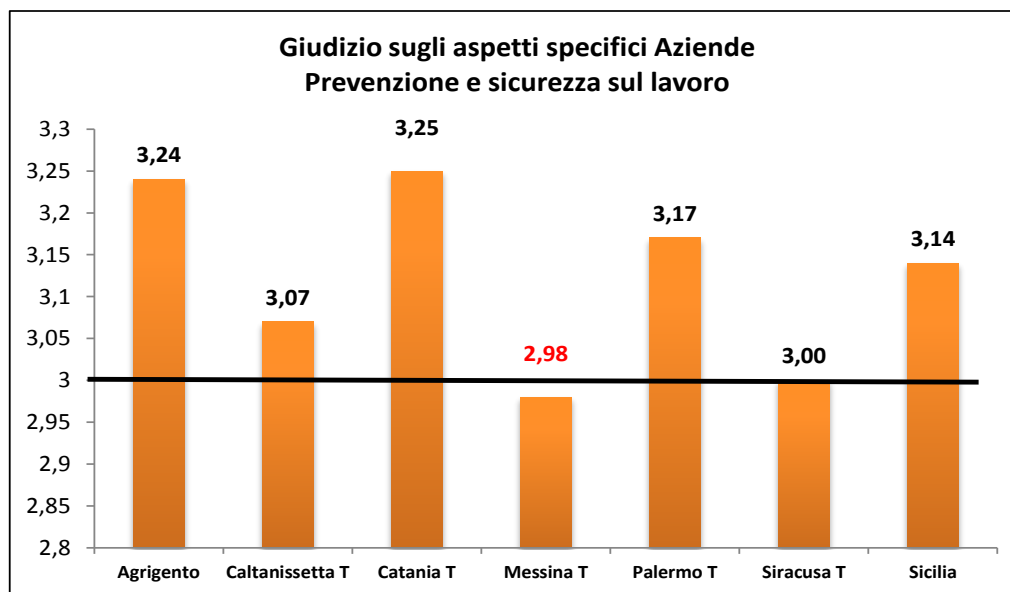
Sedi	Mail – Web	Sportello
Agrigento	2,91	3,68
Caltanissetta T	3,54	3,58
Catania T	3,29	3,69
Messina T	3,41	3,72
Palermo T	3,24	3,71
Siracusa T	3,20	3,73
Sicilia	3,26	3,69

### **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.

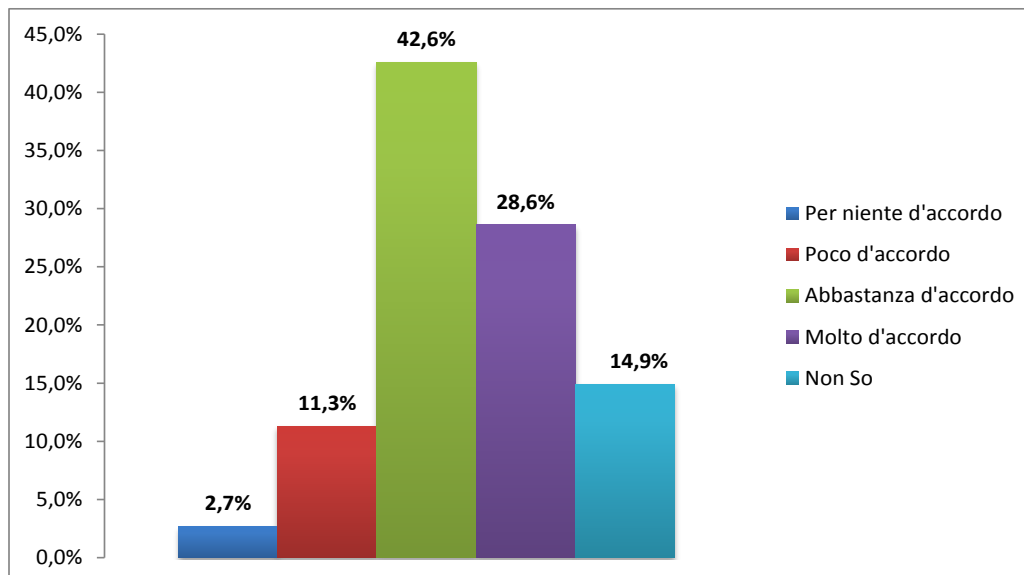
Oggetto dell'indagine in materia di prevenzione è stata la trasparenza, ossia la disponibilità delle informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro (bandi per incentivi, campagne informative, eventi...) indirizzate ai datori di lavoro.

Nel seguente grafico si riporta il giudizio espresso:



Dal grafico si evince che le Sedi – tranne Messina T – hanno riportato un giudizio complessivo superiore al valore soglia “3” (abbastanza d’accordo), con un valore medio regionale di 3,14 (a fronte di 3,12 dell’anno precedente).

In termini percentuali, inoltre, il 28,6% del rispondenti si ritiene molto d’accordo ed il 42,6% abbastanza d’accordo (erano rispettivamente il 24% ed il 40,9% nel 2014):



Esaminando poi le valutazioni espresse dalle categorie di utenti, risulta che il giudizio espresso dalle categorie maggiormente interessate (Datori di Lavoro e Consulenti) è stato per entrambe le categorie pari 3,44, a fronte dei valori di 3,13 e 3,10 del 2014.

Analizzato per sesso, il giudizio regionale medio complessivo sull'aspetto specifico aziende (prevenzione e sicurezza sul lavoro) di Sede è pari a 3,14 per i maschi ed a 3,13 per le femmine, mentre per classe di età si ha:

Classe di età	Giudizio medio complessivo
Fino a 34	3,09
Tra 35 e 49	3,13
Tra 50 e 64	3,16
65 e oltre	3,17

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:

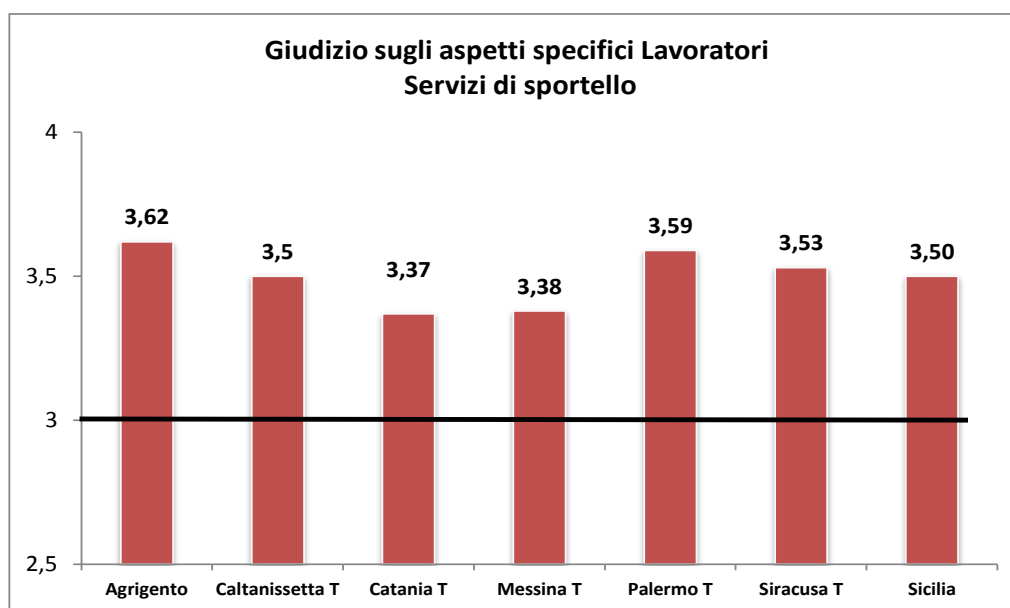
Sedi	Mail – Web	Sportello
Agrigento	2,87	3,84
Caltanissetta T	3,00	3,15
Catania T	2,92	3,55
Messina T	2,93	3,13
Palermo T	2,89	3,60
Siracusa T	2,94	3,20
Sicilia	2,92	3,48

### **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:

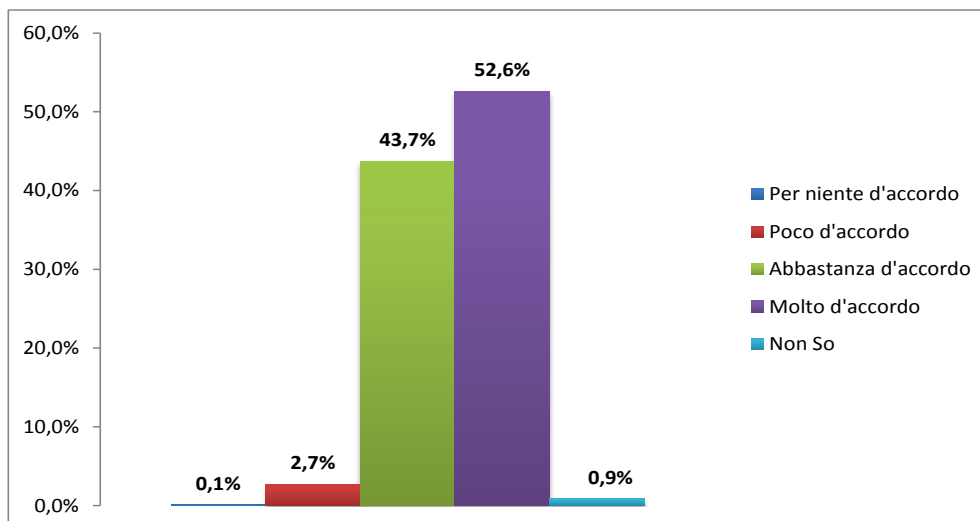
- organizzazione degli sportelli della Sede, l'ambiente e gli orari di apertura
- tempi di attesa per ottenere un colloquio con l'addetto allo sportello;
- garanzia della tutela della privacy allo sportello;

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



Dal grafico si evince che la media regionale è di 3,50 (a fronte di 3,54 del 2014) e che tutte le Sedi hanno riportato un valore superiore a 3,00.

In termini percentuali, inoltre, il 52,6% dei rispondenti si ritiene molto d'accordo (erano il 55,8% nel 2014) ed il 43,7% si ritiene abbastanza d'accordo (era il 41,2% nel 2014):



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	3,56	3,59	3,70	3,62
Caltanissetta T	3,54	3,52	3,46	3,50
Catania T	3,31	3,28	3,52	3,37
Messina T	3,38	3,35	3,40	3,38
Palermo T	3,59	3,56	3,61	3,59
Siracusa T	3,46	3,58	3,54	3,53
Sicilia	<b>3,48</b>	<b>3,47</b>	<b>3,55</b>	<b>3,50</b>

Esaminando poi le valutazioni espresse dalle categorie di utenti, risulta che il valore più alto è stato espresso dalla categoria "Altro" (giudizio medio regionale di 4,00), seguito da "Patronato" (giudizio medio regionale di 3,77), mentre il giudizio più basso è stato espresso dalla categoria "Infortunato" (giudizio medio regionale di 3,47).

Analizzato per sesso, il giudizio regionale medio complessivo sull'aspetto specifico lavoratori (servizi di sportello) di Sede è pari a 3,50 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	3,49
Tra 50 e 64	3,51
65 e oltre	3,58

Infine, esaminando i giudizi per canale di rilevazione, si evidenziano delle valutazioni inferiori nel canale Contact-Center rispetto al canale Sportello (ad eccezione della Sede di Caltanissetta):

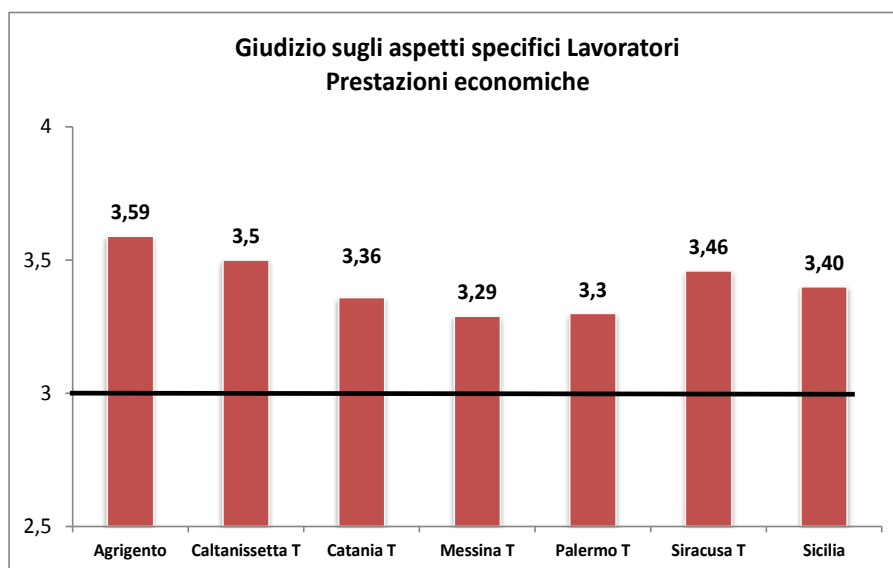
Sedi	Contact-Center	Sportello
Agrigento	3,31	3,69
Caltanissetta T	3,55	3,47
Catania T	3,34	3,38
Messina T	3,31	3,45
Palermo T	3,21	3,88
Siracusa T	3,24	3,69
Sicilia	3,31	3,62

#### **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 e semplicità delle informazioni relative alla propria pratica (provvedimenti);
- la rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata.

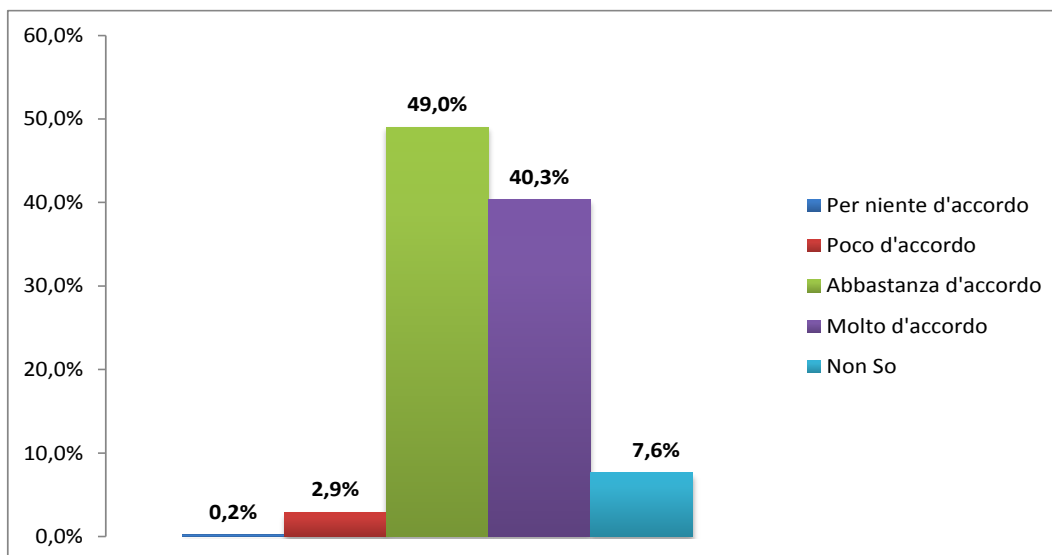
Nel seguente grafico si riporta il giudizio sulle prestazioni economiche:



Dal grafico si evince che la media regionale è di 3,40 (a fronte di 3,43 dell'anno precedente) e che tutte le Sedi hanno riportato un valore superiore a 3,00.

In termini percentuali, inoltre, il 40,3% dei rispondenti si ritiene molto d'accordo (era il 42,4% nel 2014) ed il 49% si ritiene abbastanza d'accordo (era il 44,6% nel 2014):





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

Sedi	Tempo di erogazione del servizio	Chiarezza e semplicità delle informazioni relative alla propria pratica	Rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata	Giudizio complessivo
Agrigento	3,60	3,58	3,59	3,59
Caltanissetta T	3,50	3,50	3,50	3,50
Catania T	3,32	3,38	3,39	3,36
Messina T	3,22	3,27	3,36	3,29
Palermo T	3,33	3,24	3,34	3,30
Siracusa T	3,41	3,46	3,50	3,46
Sicilia	3,38	3,38	3,43	3,40

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 3,63), seguito da “Titolare di rendita” (giudizio medio regionale di 3,57), mentre il giudizio più basso è stato espresso dalla categoria “Non specificato” (giudizio medio regionale di 3,00).

Analizzato per sesso, il giudizio regionale medio complessivo sull’aspetto specifico lavoratori (prestazioni economiche) di Sede è pari a 3,39 per i maschi ed a 3,42 per le femmine, mentre per classe di età si ha:

Classe di età	Giudizio medio complessivo
Fino a 34	3,36
Tra 35 e 49	3,39
Tra 50 e 64	3,41
65 e oltre	3,51

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 Caltanissetta T e Messina T – rispetto al canale Sportello:

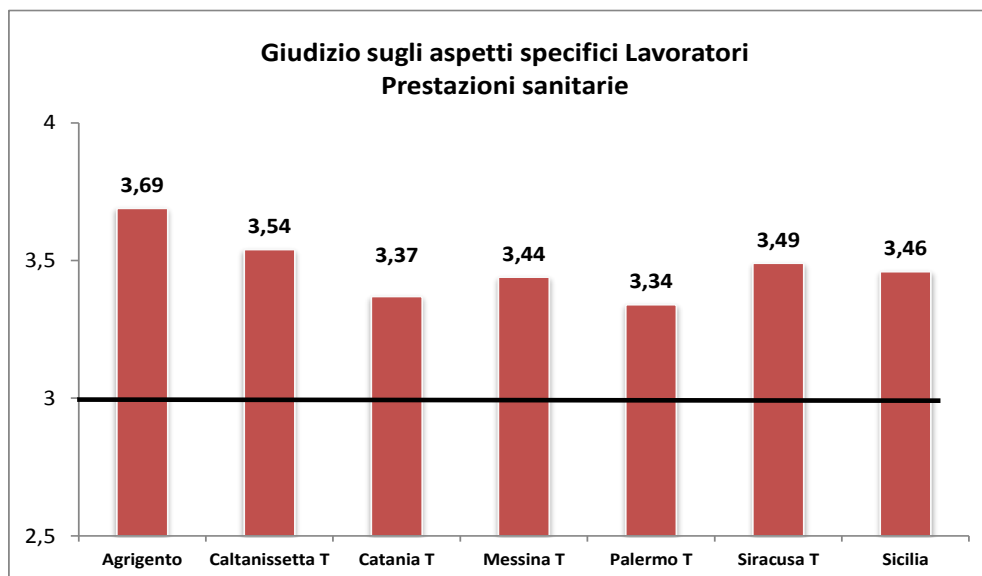
Sedi	Contact-Center	Sportello
Agrigento	3,27	3,70
Caltanissetta T	3,51	3,49
Catania T	3,32	3,39
Messina T	3,31	3,25
Palermo T	3,20	3,42
Siracusa T	3,21	3,66
Sicilia	3,29	3,49

#### **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:

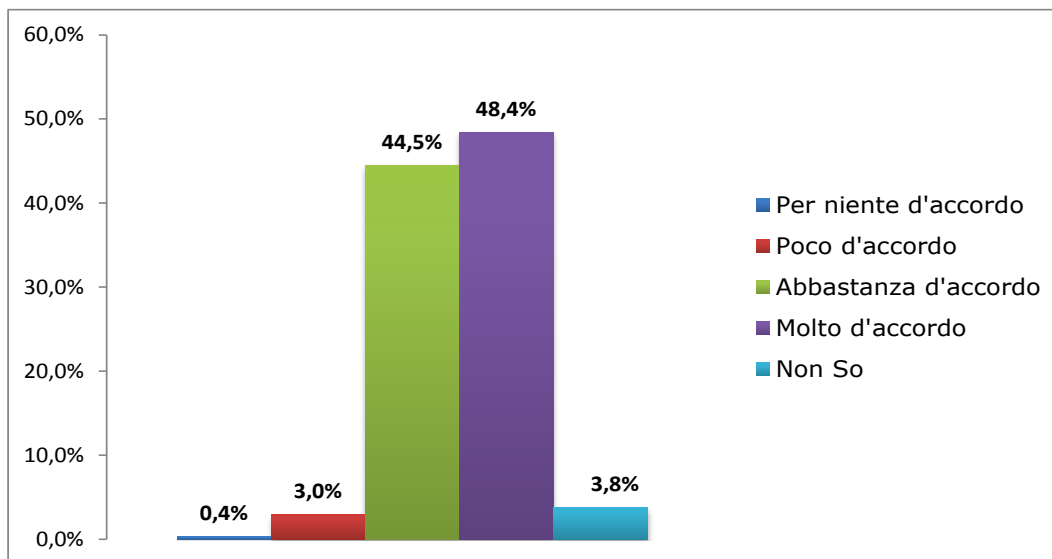
- l'idoneità degli ambulatori per le visite mediche;
- la disponibilità e cortesia del personale sanitario;
- l'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite....);

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 3,46 (a fronte di 3,45 del 2014), superiore anche in questo caso al valore soglia "3".

In termini percentuali, inoltre, il 48,4% dei rispondenti si ritiene molto d'accordo (era il 47,6% nel 2014) ed il 44,5% abbastanza d'accordo (era il 42,6% nel 2014):



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	3,71	3,74	3,62	3,69
Caltanissetta T	3,54	3,60	3,50	3,54
Catania T	3,38	3,49	3,26	3,37
Messina T	3,41	3,53	3,36	3,44
Palermo T	3,29	3,52	3,20	3,34
Siracusa T	3,38	3,62	3,47	3,49
Sicilia	<b>3,44</b>	<b>3,57</b>	<b>3,38</b>	<b>3,46</b>

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 3,87), seguito dalla categoria "Altro" (giudizio medio regionale di 3,67), mentre il valore più basso si registra presso la categoria "Patronato" (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 3,46 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	3,42
Tra 35 e 49	3,45
Tra 50 e 64	3,47
65 e oltre	3,62

Inoltre, esaminando i giudizi per canale di rilevazione, si evidenzia anche nel canale Contact-Center una valutazione inferiore rispetto al canale Sportello (ad eccezione delle Sedi Caltanissetta T e Catania T):

Sedi	Contact-Center	Sportello
Agrigento	3,29	3,79
Caltanissetta T	3,56	3,53
Catania T	3,39	3,37
Messina T	3,32	3,56
Palermo T	3,18	3,48
Siracusa T	3,24	3,63
Sicilia	3,31	3,56

**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 1.615 interviste effettuate, il numero dei suggerimenti pervenuti e potenzialmente utili per intraprendere delle azioni di miglioramento risulta pari a n. 190 (11,8%), così ripartito *tra i tre canali*:

<b>Canale</b>	<b>Numero suggerimenti</b>
Contact Center	6
Sportello	53
Web	131
<b>Totale</b>	<b>190</b>

e tra le tipologie di utenza:

<b>Tipo utente</b>	<b>Numero suggerimenti</b>
Aziende	140
Lavoratori	50
<b>Totale</b>	<b>190</b>

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:

<b>SEDE</b>	<b>AZIENDE</b>	<b>LAVORATORI</b>
<b>Agrigento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carenza di personale;</li> <li>- Funzionamento sito Internet</li> <li>- Semplificazione procedure</li> </ul>	Nulla di significativo da segnalare
<b>Caltanissetta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funzionamento sito Internet</li> </ul>	Maggiore privacy allo sportello.
<b>Catania</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maggiore competenza personale del Contact Center</li> <li>- Migliorare servizio PEC della Sede.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riduzione tempi di attesa allo sportello e per le visite;</li> <li>- Aumento del numero di parcheggi disponibili per le auto.</li> <li>- Migliorare il servizio telefonico</li> </ul>
<b>Caltagirone</b>	Nulla di significativo da segnalare	Nulla di significativo da segnalare
<b>Enna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funzionamento sito Internet</li> </ul>	Nulla di significativo da segnalare

<b>SEDE</b>	<b>AZIENDE</b>	<b>LAVORATORI</b>
<b>Messina</b>	- Funzionamento sito Internet - Maggiore competenza personale del Contact Center	Nulla di significativo da segnalare
<b>Milazzo</b>	- Funzionamento sito Internet - Maggiore competenza personale del Contact Center	Nulla di significativo da segnalare
<b>Palermo</b> <b>Fante</b>	- Funzionamento sito Internet - Migliorare il servizio telefonico	Nulla di significativo da segnalare
<b>Palermo</b> <b>Titone</b>	- Migliorare il servizio telefonico - Potenziare il server del sito	Nulla di significativo da segnalare
<b>Ragusa</b>	- Potenziare il server del sito	Nulla di significativo da segnalare
<b>Siracusa</b>	- Funzionamento sito Internet - Maggiore competenza personale del Contact Center	- Parcheggio - Condizioni strutturali della Sede
<b>Trapani</b>	- Migliorare il servizio telefonico	Nulla di significativo da segnalare
<b>Mazara del</b> <b>Vallo</b>		Nulla di significativo da segnalare

Dalla tabella si evince che, in parziale aderenza alle segnalazioni riscontrate a livello nazionale, le segnalazioni più frequenti si riferiscono a:

- ✓ miglioramento servizio telefonico di Sede;
- ✓ miglioramento del Contact Center;
- ✓ miglioramento funzionalità e potenziamento del server del Portale Inail;
- ✓ miglioramento dei servizi di sportello Area Lavoratori (maggiore privacy e riduzione dei tempi di attesa).

## **Conclusioni**

Nel trarre le conclusioni sui risultati della rilevazione 2015, la prima considerazione riguarda il permanere del trend positivo del **giudizio complessivo** ottenuto dalle Sedi della Regione, stabile rispetto al 2014; **in generale, nel 2015, i giudizi sono stati alquanto simili al Nord ed al Sud e Isole (rispettivamente giudizio medio di 3,46 e 3,47), mentre sono stati più alti nelle Regioni del Centro Italia (giudizio medio di 3,52).**

**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 ASSICURATIVO: 3,45**
- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI AZIENDE: PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO: 3,14**
- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI: servizi di sportello: 3,50**
- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI: prestazioni economiche: 3,40**
- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI: prestazioni sanitarie: 3,46**

**Rispetto all'anno precedente, si rileva una tenuta sugli aspetti generali di Sede, un miglioramento dei giudizi sui servizi forniti dall'Area Aziende ed un calo dei giudizi forniti dall'area Lavoratori, relativamente ai servizi di sportello ed alle prestazioni economiche; in lieve aumento invece i giudizi forniti sulle prestazioni sanitarie.**

In ogni caso, per quanto concerne i singoli indicatori di qualità del servizio, si rileva anche per il 2015 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 (3,55), anche se in calo rispetto all'anno precedente.

Per quanto riguarda l'area sanitaria, il giudizio è particolarmente lusinghiero per la *“disponibilità e cortesia del personale sanitario”*, ed è migliorato anche il giudizio sull'*“organizzazione delle visite mediche”*.

**Concludendo, anche per il 2015 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.**