

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2016

DIREZIONE REGIONALE PER LA SICILIA
Ufficio P.O.A.I. – Processo Organizzazione

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE	3
1.1.	PRESENTAZIONE	3
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	3
1.3.	METODOLOGIA	3
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	7
3.	SINTESI DEI RISULTATI.....	11
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE	13
4.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	13
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	14
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	14
4.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	15
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE. 20	
5.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	20
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	23
5.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	25
5.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	29
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	32
7.	CONCLUSIONI	35

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

La rilevazione 2016 di Customer Satisfaction si è svolta su tutto il territorio nazionale nel periodo compreso tra il 10 ed il 21 ottobre.

La rilevazione ha coinvolto tutte le Sedi Inail dislocate sul territorio nazionale, incluse le Unità operative territoriali 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 2016 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).

Infine, anche per il 2016, 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.

1.2. Obiettivo del documento

Il Report regionale ha lo scopo di descrivere e illustrare i dati rilevati dall'indagine di *Customer Satisfaction* in merito ai giudizi dell'utenza delle Sedi dell'Istituto: rappresenta, infatti, lo strumento principale per pubblicizzare nei confronti dell'utenza interna ed esterna i risultati delle rilevazioni.

1.3. Metodologia

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 (scala Likert):

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 e 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.

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).

Per l'individuazione delle criticità dei servizi, il valore di riferimento è definito dai seguenti criteri:

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

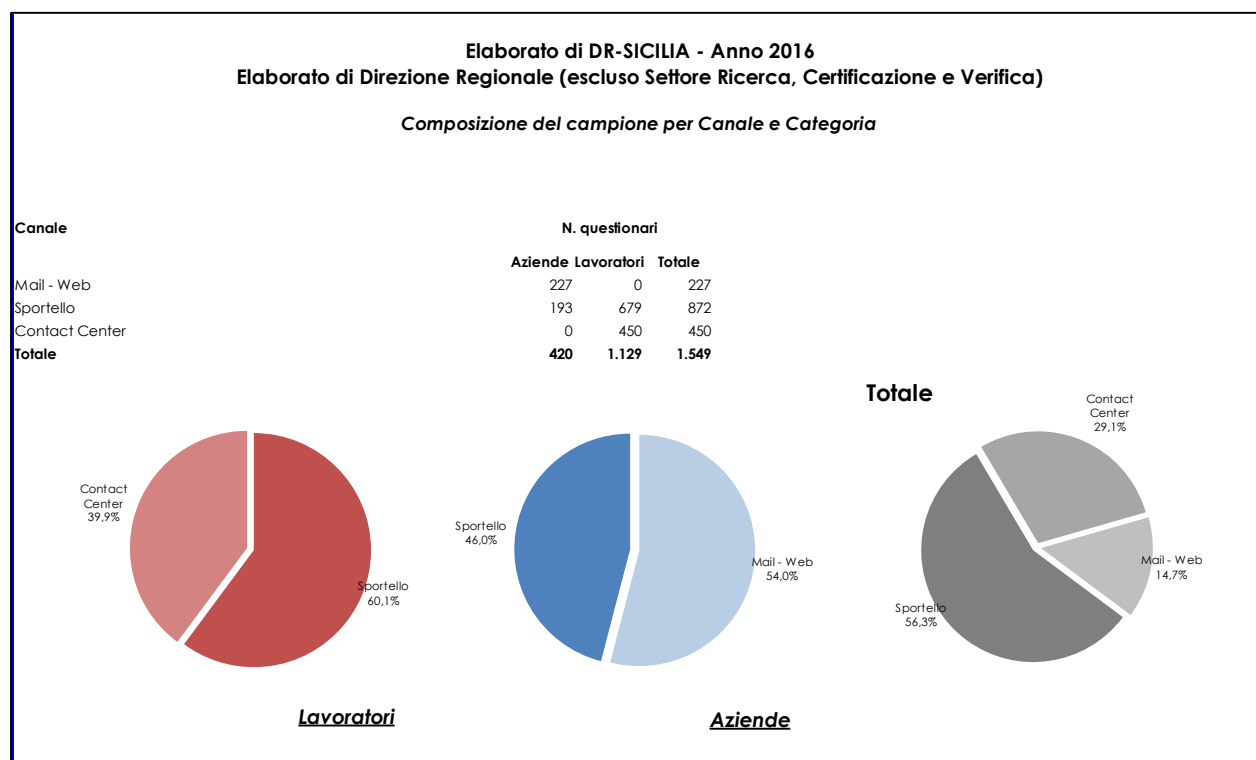
Questa fase ha lo scopo di evidenziare il *gap* tra qualità percepita (il giudizio dell'utente) e qualità prestata, in modo da cercare le cause dell'insoddisfazione e progettare le azioni di miglioramento fattibili in termini di risorse e tempo.

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 2015 – in modo da verificare 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.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Rappresentiamo innanzitutto la numerosità dei questionari raccolti per canale e categoria:



Sono stati raccolti n. 1.549 questionari, a fronte di n. 1.615 del 2015 (- 4%), di cui il 56,3% tramite il canale Sportello, il 29% tramite il canale Contact Center ed il 14,7% tramite il canale mail-web.

L'utenza Lavoratori rappresenta il 72,9% (a fronte del 71,8% del 2015) del campione intervistato, così distribuita:

Categoria (Lavoratori)	N. questionari
Infortunato	827
Affetto da M.P.	94
Titolare di Rendita	169
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. re	9
Patronato	26
Altro	4
Non specificata	0
Totale	1.129

Gli infortunati costituiscono il 73,3% dell'utenza Lavoratori che ha risposto al questionario, seguono i titolari di rendita, pari al 10,9% e gli affetti da M.P., pari al 6%.

È interessante anche rappresentare la professione dell'utenza Lavoratori:

Professione (Lavoratori)	N. questionari
Agricoltore	76
Artigiano	147
Dirigente / Quadro / Impiegato	263
Insegnante	71
Operaio / Manovale	449
Marittimo	10
Pensionato	30
Casalinga	4
Altro	79
Non specificata	0
Totale	1.129

Il 39,8% dell'utenza Lavoratori rispondenti svolge come professione Operaio/Manovale (a fronte di una media nazionale del 36,4%), seguita da un 23,3% di Dirigenti/Quadri/Impiegati (a fronte di una media nazionale del 24%).

Passando all'utenza Aziende, essa rappresenta il 27,1% del campione intervistato (a fronte del 28,2% del 2015), così distribuita:

Categoria (Aziende)	N. questionari
Datore di lavoro	63
Consulente del lavoro	347
Incaricato di Ass. di categoria	4
Fattorino / commesso	0
Altro	6
Non specificata	0
Totale	420

A livello regionale, i Consulenti del lavoro costituiscono l'82,6% dei rispondenti del Settore Aziende (era il 78,5% nel 2015), a fronte di una media nazionale del 64,5%.

I datori di lavoro, 15% dei rispondenti Aziende (a fronte del 16,9% del 2015), 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 26,5%).

Per quanto concerne il settore di attività si ha la seguente situazione:

Settore di attività (Aziende)	N. questionari
Agricoltura	6
Artigianato	32
Industria	12
Terziario	368
Altro	2
Non specificato	0
Totale	420

Il principale settore è costituito dal settore Terziario, con una percentuale dell'87,6% (76,1% la media nazionale); tale dato è influenzato dall'elevata presenza dei consulenti che, indipendentemente dalle aziende che rappresentano, si classificano come Terziario.

Il campione è costituito in prevalenza dal genere maschile (72% del totale, a fronte di una media nazionale del 64,2%), nonché da una preminenza della classe di età tra i 35 e 49 anni (42,9% del totale) per entrambe le tipologie di utenze.

Per quanto riguarda la cittadinanza degli intervistati, si ha una netta predominanza della nazionalità italiana (99% del totale).

Totale	
Sesso	N. questionari
Femmina	431
Maschio	1.115
Non Specificato	3
Totale	1.549
Fascia di età	
Fascia di età	N. questionari
Fino a 34	176
Tra 35 e 49	665
Tra 50 e 64	610
65 e oltre	94
Non specificato	4
Totale	1.549
Nazionalità	
Nazionalità	N. questionari
Italiana	1.533
Altri Paesi UE	6
Extra-UE	5
Non specificato	5
Totale	1.549

Analizzando la frequenza di contatto per categoria, per quanto concerne la categoria Aziende, il 63,3% degli utenti si reca in Sede da 2 a 5 volte (38,6%) e oltre 5 volte (24,7%) e la motivazione più frequente è "perché nel sito internet non ha trovato il servizio occorrente" (33,6%) seguita da "perché sono stato convocato per esigenze istruttorie" (26,8%) o "altro" (21,2%).

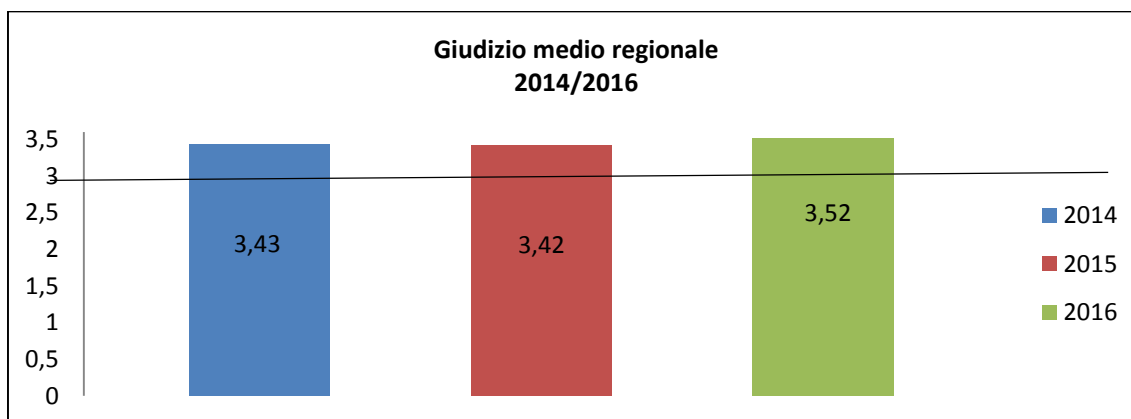
Per la categoria Lavoratori, l'81,7% si reca in Sede una volta (35,8%) o da 2 a 5 volte (45,9%) e le motivazioni più frequenti sono "per servizi fruibili al Centro medico legale" (38,5%), "perché ho dovuto consegnare la documentazione relativa alla mia pratica" (25,9%), "perché preferisco rivolgermi allo sportello" (16,9%) e "perché convocato per esigenze istruttorie" (16,3%).

3. SINTESI DEI RISULTATI

Nel 2016 il giudizio medio regionale sul complesso dei servizi erogati è stato pari a 3,52 a fronte di un valore nazionale di 3,54, ma in aumento del 2,9% rispetto a quello del 2015 (3,42).

Il valore medio è il risultato dei valori medi ponderati rilevati dai tre canali e pari a 3,30 per il canale mail-web, 3,60 per il canale Sportello e 3,43 per il canale Contact Center.

Si riporta un grafico con l'andamento della Customer nel triennio 2014/2016 e le valutazioni attribuite ai singoli aspetti, tutte superiori al valore obiettivo:



Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario							
Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,40	1.378	0,8%	5,4%	45,6%	47,2%	0,8%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,41	1.378	1,0%	3,7%	45,9%	44,9%	4,5%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente	3,69	1.377	0,3%	1,4%	27,2%	70,1%	1,1%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,45	1.378	1,5%	3,4%	35,6%	44,6%	14,9%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al Call Center	3,41	1.548	2,5%	4,7%	33,6%	45,2%	14,1%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,47	7.059	1,2%	3,8%	37,5%	50,2%	7,3%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,63	418	0,7%	3,3%	28,2%	66,7%	1,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,48	416	1,9%	4,8%	36,5%	56,3%	0,5%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,60	416	0,7%	3,1%	31,3%	63,9%	1,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,57	1.250	1,1%	3,8%	32,0%	62,3%	0,8%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,19	413	5,8%	10,7%	33,4%	38,7%	11,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,19	413	5,8%	10,7%	33,4%	38,7%	11,4%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, tempi di attesa, ecc.)	3,56	1.057	0,2%	1,4%	39,5%	55,7%	3,1%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,56	1.057	0,2%	2,1%	38,1%	57,0%	2,6%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,63	1.057	0,1%	1,7%	31,9%	63,5%	2,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,58	3.171	0,2%	1,7%	36,5%	58,7%	2,9%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,45	1.128	0,5%	3,3%	37,9%	41,8%	16,4%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,48	1.129	0,2%	2,9%	42,8%	48,8%	5,3%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,58	1.129	0,3%	2,3%	35,3%	58,5%	3,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,51	3.386	0,3%	2,8%	38,7%	49,7%	8,5%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,55	1.057	0,7%	2,1%	36,0%	55,2%	6,1%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,66	1.057	0,1%	1,2%	29,9%	64,0%	4,8%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione, ecc.)	3,53	1.057	0,4%	2,7%	37,0%	53,5%	6,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,58	3.171	0,4%	2,0%	34,3%	57,6%	5,8%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,52	18.450	0,8%	3,1%	36,5%	53,4%	6,1%

Giudizi - Giudizi +

■ Giudizi - ■ Giudizi +

% al netto delle risposte "Non So"

(*) La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

(**) Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti.

Il giudizio più elevato – come per gli anni precedenti – riguarda la "disponibilità, competenza e professionalità del personale della Sede" (3,69), valutazione positiva confermata anche dai dati disaggregati per canale di rilevazione (3,65 per il canale mail-web, 3,76 per il canale Sportello e 3,53 per il canale Contact Center).

Inoltre il valore conseguito nel 2016 è superiore a quello conseguito nel 2015 (3,58) e quasi in linea con la media nazionale (3,72).

A livello di singola Sede, il valore più elevato riguardante la disponibilità, competenza e professionalità del personale è stato conseguito dalla Direzione territoriale di Palermo-Trapani (3,81), seguita dalla Direzione Territoriale di Agrigento (3,78) e di Catania (3,73).

Il giudizio meno favorevole – analogamente al trend nazionale – riguarda la “*disponibilità delle informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro*” (3,19), anche se migliorato rispetto all’anno precedente (3,14) e superiore rispetto al valore medio nazionale (3,11).

Il dato disaggregato per canale ha riportato un valore di 2,99 per il canale mail-web e di 3,40 per il canale Sportello.

A livello di singola Sede, il valore più elevato riguardante la disponibilità delle informazioni in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro è stato conseguito dalla Direzione territoriale di Catania (3,57), seguita dalla Direzione Territoriale di Messina e Caltanissetta (3,26 per entrambe).

Dall’analisi disaggregata per canale di rilevazione, un ulteriore giudizio medio lievemente inferiore al valore atteso, riguardante il canale mail-web è stato quello relativo alla facilità di trovare in Sede materiale informativo (opuscoli, manifesti...), con un valore di 2,89, a fronte di un valore medio nazionale di 2,96.

Per le altre domande non si sono rilevati valori inferiori al valore atteso, come si evince dalla seguente tabella:

Confronto medie per Canale								
Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Contact-Center		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnalatica, assenza di barriere architettoniche...)	3,45	128	3,43	872	3,32	378	3,40	1.378
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	2,89	128	3,46	872	3,46	378	3,41	1.378
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,65	127	3,76	872	3,53	378	3,69	1.377
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentelle, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,17	128	3,52	872	3,40	378	3,45	1.378
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la m	3,27	227	3,54	871	3,27	450	3,41	1.548
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,29	738	3,54	4.359	3,39	1.962	3,47	7.059
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,45	225	3,83	193		0	3,63	418
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,31	223	3,68	193		0	3,48	416
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,41	224	3,82	192		0	3,60	416
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,39	672	3,77	578		0	3,57	1.250
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'	2,99	221	3,40	192		0	3,19	413
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO	2,99	221	3,40	192		0	3,19	413
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnalatica, orari		0	3,64	679	3,41	378	3,56	1.057
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		0	3,66	679	3,38	378	3,56	1.057
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		0	3,74	679	3,44	378	3,63	1.057
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	0	3,68	2.037	3,41	1.134	3,58	3.171	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti		0	3,51	678	3,38	450	3,45	1.128
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari		0	3,56	679	3,37	450	3,48	1.129
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze		0	3,68	679	3,42	450	3,58	1.129
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	0	3,59	2.036	3,39	1.350	3,51	3.386	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnalatica, confort, tutela		0	3,54	679	3,57	378	3,55	1.057
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		0	3,71	679	3,56	378	3,66	1.057
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite,		0	3,52	679	3,56	378	3,53	1.057
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	0	3,59	2.037	3,56	1.134	3,58	3.171	
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,30	1.631	3,60	11.239	3,43	5.580	3,52	18.450

(*): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

(**): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti.

4. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE

4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Il grado di soddisfazione sugli aspetti generali di Sede, comune a tutti gli utenti, è stato misurato per il 2016 sui seguenti indicatori, analoghi a quelli del 2015:

- 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.

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa a livello regionale:

Totale aspetti generali di sede									
Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Aziende	Datore di lavoro	3,48	275	0,4%	2,2%	44,4%	48,0%	5,1%	
	Consulente del lavoro	3,50	1.382	2,2%	6,0%	30,3%	58,8%	2,6%	
	Incaricato	3,69	16	0,0%	0,0%	31,3%	68,8%	0,0%	
	Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Altro	3,79	30	0,0%	0,0%	20,0%	73,3%	6,7%	
	Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Totale aziende		3,50	1.703	1,9%	5,2%	32,4%	57,4%	3,1%	
Lavoratori	Infortunato	3,46	3.914	1,2%	3,7%	38,2%	47,8%	9,2%	
	Affetto da M.P.	3,48	470	0,0%	2,6%	43,0%	46,8%	7,7%	
	Titolare di Rendita	3,47	829	0,8%	1,7%	43,4%	47,6%	6,4%	
	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,68	45	0,0%	2,2%	24,4%	64,4%	8,9%	
	Patronato	3,51	78	1,3%	7,7%	28,2%	59,0%	3,8%	
	Altro	3,63	20	0,0%	0,0%	30,0%	50,0%	20,0%	
	Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Totale lavoratori		3,47	5.356	1,0%	3,3%	39,1%	48,0%	8,6%	
TOTALE ASPETTI GENERALI*		3,47	7.059	1,2%	3,8%	37,5%	50,2%	7,3%	

*): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti

Il giudizio medio è stato di 3,47, a fronte di 3,39 dell'anno precedente e di un valore nazionale di 3,52.

Il valore più elevato si è avuto tra la categoria Aziende (3,50) con un range compreso tra 3,48 (i datori di lavoro) e 3,79 (altro), mentre il giudizio espresso dalla categoria Lavoratori è di 3,47, con un range compreso tra 3,46 (gli infortunati) e 3,68 (i delegati).

4.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa a livello regionale:

Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo								
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Datore di lavoro	3,63	186	0,0%	2,2%	31,7%	64,5%	1,6%	
Consulente del lavoro	3,55	1.034	1,4%	4,2%	32,0%	61,8%	0,7%	
Incaricato	3,67	12	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Altro	3,67	18	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,57	1.250	1,1%	3,8%	32,0%	62,3%	0,8%	

Il giudizio medio è stato di 3,57, a fronte di 3,45 dell'anno precedente e di un valore nazionale di 3,47.

Il valore più elevato si è avuto tra l'utenza "Altro" (3,67), mentre quello più basso si è registrato tra l'utenza "Consulenti del lavoro" (3,55).

4.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa a livello regionale:

Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche								
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Infortunato	3,48	2.480	0,2%	3,7%	38,5%	47,5%	10,1%	
Affetto da M.P.	3,55	282	0,0%	0,4%	41,1%	51,8%	6,7%	
Titolare di Rendita	3,58	507	0,6%	0,4%	39,1%	59,2%	0,8%	
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,48	27	0,0%	0,0%	40,7%	37,0%	22,2%	
Patronato	3,43	78	3,8%	2,6%	34,6%	48,7%	10,3%	
Altro	3,83	12	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%	
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,51	3.386	0,3%	2,8%	38,7%	49,7%	8,5%	

Il giudizio medio è stato di 3,51, a fronte di 3,40 dell'anno precedente e di un valore nazionale di 3,54.

Il valore più elevato si è avuto tra l'utenza Altro (3,83), mentre quello più basso si è registrato tra l'utenza Patronato (3,43).

4.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

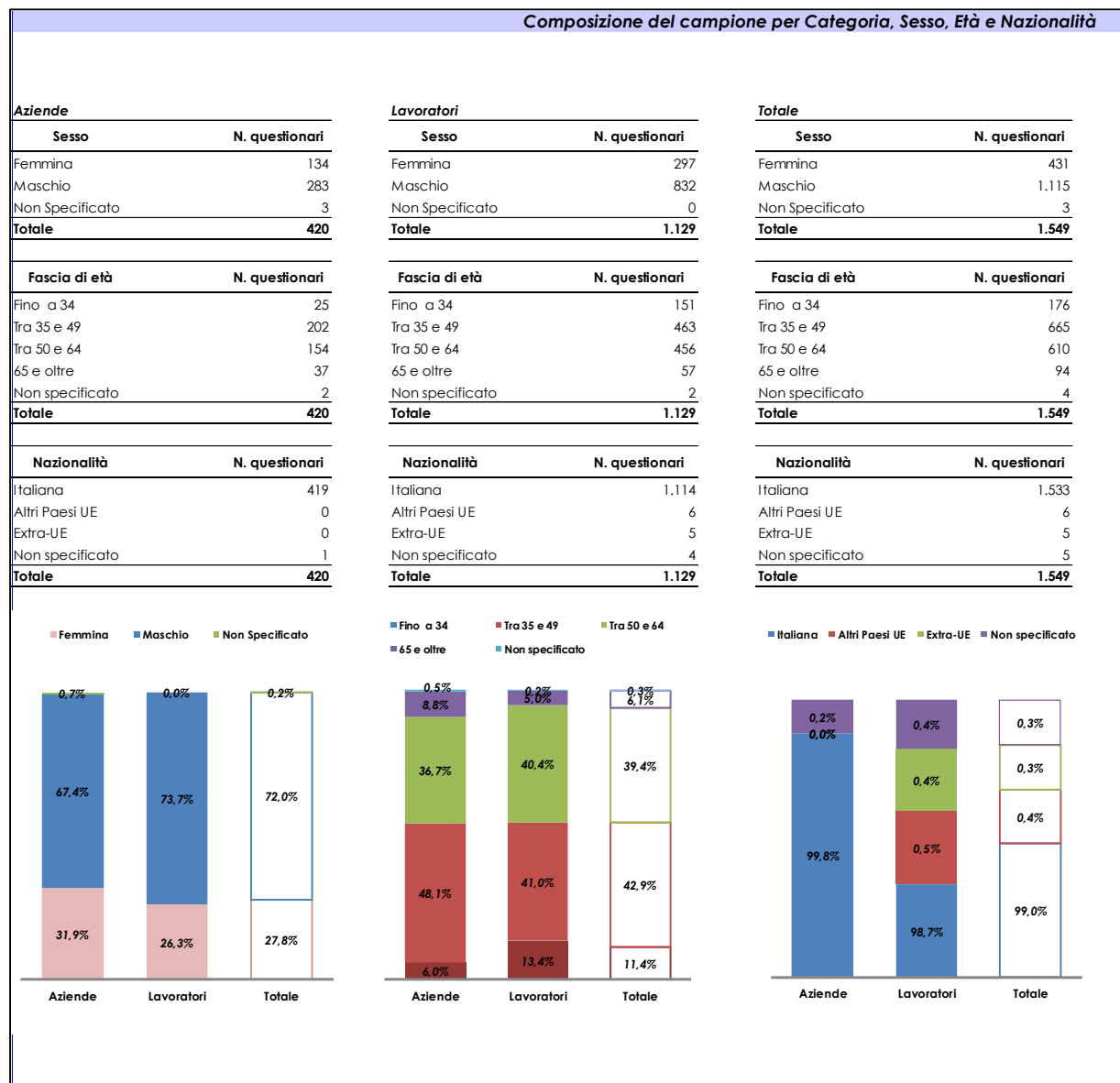
Di seguito si riporta la tabella riepilogativa a livello regionale:

Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie							
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,56	2.316	0,5%	2,7%	34,3%	56,1%	6,4%
Affetto da M.P.	3,62	282	0,0%	0,0%	37,2%	60,3%	2,5%
Titolare di Rendita	3,65	495	0,2%	0,4%	32,7%	63,6%	3,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,52	27	0,0%	0,0%	37,0%	40,7%	22,2%
Patronato	3,67	39	0,0%	0,0%	28,2%	56,4%	15,4%
Altro	3,64	12	0,0%	0,0%	33,3%	58,3%	8,3%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,58	3.171	0,4%	2,0%	34,3%	57,6%	5,8%

Il giudizio medio è stato di 3,58, a fronte di 3,46 dell'anno precedente e di un valore nazionale di 3,60.

Il valore più elevato si è avuto tra l'utenza Patronato (3,67), mentre quello più basso si è registrato tra l'utenza Delegato (3,52).

È interessante anche l'analisi dei giudizi per genere e classe di età:



Rispetto al genere, l'utenza femminile, pari al 27,8% degli intervistati, ha espresso un giudizio medio di 3,54; il giudizio più critico è stato espresso per l'aspetto specifico Aziende "prevenzione e sicurezza sul lavoro" (3,23), mentre il giudizio più elevato è stato espresso per l'aspetto specifico lavoratori "servizi di sportello" (3,60).

L'utenza maschile, pari al 72% degli intervistati, ha espresso un giudizio medio di 3,51; il giudizio più critico è stato espresso anche in questo caso per l'aspetto specifico aziende "prevenzione e sicurezza sul lavoro" (3,16), mentre il giudizio più elevato è stato espresso per gli aspetti specifici aziende "rapporto assicurativo", aspetti specifici lavoratori "servizi di sportello" e "prestazioni sanitarie" (valore di 3,58 per tutti e tre gli aspetti).

Rispetto alla classe di età, il giudizio medio complessivo più elevato è stato espresso dalla classe di età tra 50 e 64 (3,55), mentre quello meno soddisfatto è stato espresso dalla classe di età 65 e oltre (3,44); nello specifico vi sono stati i seguenti risultati:

- per gli aspetti generali di Sede, il giudizio medio più positivo è stato espresso dalle fasce di età centrali (tra 35 e 49 e tra 50 e 64), pari rispettivamente a 3,47 e 3,50, mentre una minore soddisfazione è stata espressa dalla classe più anziana (65 e oltre), con un giudizio medio di 3,40;
- per quanto riguarda il rapporto assicurativo, la classe di età più soddisfatta è quella tra 35 e 49 (3,58), seguita da quella tra 50 e 64 (3,56), mentre ancora una volta la classe di età meno soddisfatta è quella di 65 e oltre (3,52);
- con riferimento alla prevenzione e sicurezza sul lavoro, la classe di età meno soddisfatta è quella fino a 34 (3,09), mentre la più soddisfatta è quella compresa tra 35 e 49 (3,17);
- per gli aspetti specifici Lavoratori - servizi di sportello, prestazioni economiche e prestazioni sanitarie - i giudizi più positivi sono stati espressi dalle classi di età comprese tra 35 e 49 e tra 50 e 64.

Infine, si riportano le analisi dei giudizi medi per frequenza di accesso e per canale.

Iniziando l'analisi dalle medie per frequenza, il giudizio medio complessivo più soddisfatto si ha tra chi si reca in Sede oltre 5 volte nell'ultimo anno (3,60), mentre il giudizio meno positivo si ha tra chi non si è recato mai in Sede nell'ultimo anno (3,31); il giudizio medio complessivo rispecchia l'andamento negli aspetti specifici; infatti, anche per gli aspetti specifici, i giudizi più elevati sono stati espressi da chi si reca in Sede oltre 5 volte, mentre quelli meno soddisfacenti sono stati espressi da chi non si è recato mai in Sede nell'ultimo anno.

Confronto medie per frequenza					
Domanda del questionario	Media giudizio per numero di volte in cui l'utente si è presentato				
	Nessuna	E la prima volta/una volta	Da 2 a 5 volte	Oltre 5 volte	Totale
	TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)		3,34	3,40	3,55
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)		3,39	3,40	3,48	3,41
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale		3,67	3,68	3,75	3,69
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi		3,48	3,37	3,61	3,45
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,22	3,53	3,37	3,48	3,41
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,22	3,48	3,45	3,57	3,47
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,51	3,62	3,64	3,71	3,63
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,34	3,52	3,48	3,58	3,48
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,46	3,61	3,62	3,68	3,60
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,44	3,58	3,58	3,66	3,57
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative e di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bc)	3,05	3,14	3,21	3,31	3,19
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,05	3,14	3,21	3,31	3,19
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di aper		3,55	3,56	3,58	3,56
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		3,57	3,54	3,59	3,56
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		3,64	3,60	3,75	3,63
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		3,59	3,57	3,64	3,58
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,26	3,46	3,45	3,52	3,45
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,29	3,48	3,48	3,59	3,48
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,36	3,61	3,57	3,61	3,58
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,30	3,52	3,50	3,58	3,51
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy)		3,54	3,53	3,65	3,55
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		3,63	3,65	3,75	3,66
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)		3,53	3,54	3,55	3,53
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		3,57	3,57	3,65	3,58
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,31	3,53	3,50	3,60	3,52

(*) La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

(**) Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti

Per quanto riguarda l'analisi dei giudizi medi per canale, il giudizio più elevato è stato espresso dal canale Sportello (3,60), mentre quello meno elevato è stato espresso dal canale mail-web (3,30); analogo risultato si ha per gli aspetti specifici.

Confronto medie per Canale								
Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Contact-Center		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
	TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,45	128	3,43	872	3,32	378	3,40
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	2,89	128	3,46	872	3,46	378	3,41	1.378
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,65	127	3,76	872	3,53	378	3,69	1.377
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,17	128	3,52	872	3,40	378	3,45	1.378
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,27	227	3,54	871	3,27	450	3,41	1.548
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,29	738	3,54	4.359	3,39	1.962	3,47	7.059
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,45	225	3,83	193	0	0	3,63	418
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,31	223	3,68	193	0	0	3,48	416
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,41	224	3,82	192	0	0	3,60	416
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,39	672	3,77	578	0	0	3,57	1.250
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative e di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bc)	2,99	221	3,40	192	0	0	3,19	413
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,99	221	3,40	192	0	0	3,19	413
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di aper		0	3,64	679	3,41	378	3,56	1.057
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		0	3,66	679	3,38	378	3,56	1.057
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		0	3,74	679	3,44	378	3,63	1.057
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	0	3,68	2.037	3,41	1.134	3,58	3.171	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti		0	3,51	678	3,38	450	3,45	1.128
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari		0	3,56	679	3,37	450	3,48	1.129
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze		0	3,68	679	3,42	450	3,58	1.129
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	0	3,59	2.036	3,39	1.350	3,51	3.386	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy)		0	3,54	679	3,57	378	3,55	1.057
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		0	3,71	679	3,56	378	3,66	1.057
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)		0	3,52	679	3,56	378	3,53	1.057
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	0	3,59	2.037	3,56	1.134	3,58	3.171	
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,30	1.631	3,60	11.239	3,43	5.580	3,52	18.450

(*) La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

(**) Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti

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 è recato in Sede oltre 5 volte.

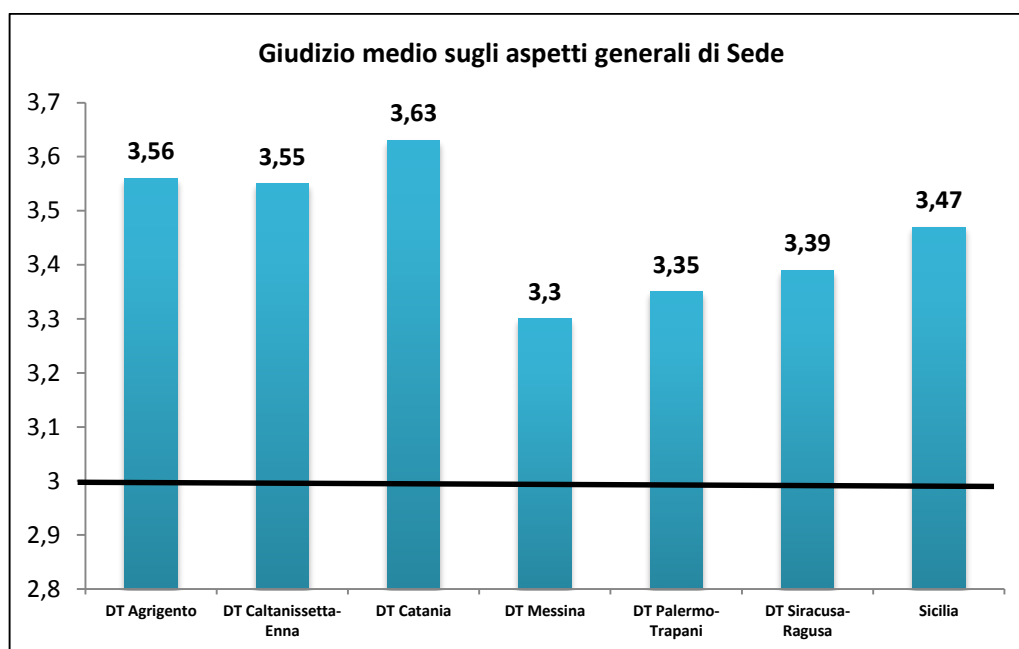
5. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE

5.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Il grado di soddisfazione sugli aspetti generali di Sede, comune a tutti gli utenti, è stato misurato per il 2016 sui seguenti indicatori, analoghi a quelli del 2015:

- 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:



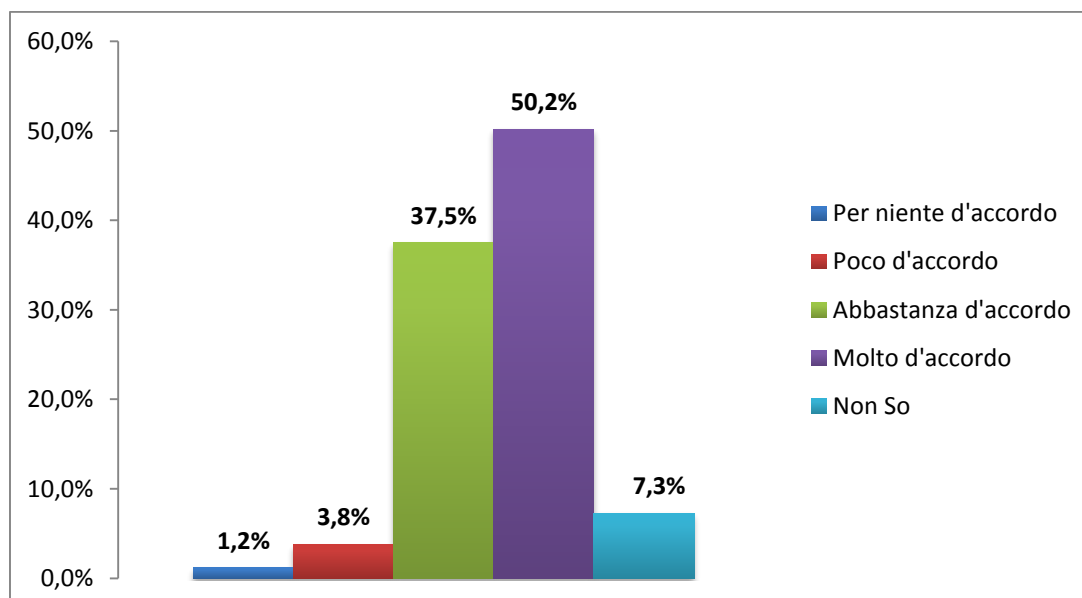
Dal grafico si evince che tutte le Direzioni territoriali hanno riportato un giudizio medio superiore al valore soglia "3" (abbastanza d'accordo).

Nello specifico, si riportano i valori medi ottenuti dalle Direzioni territoriali 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
DT Agrigento	3,21	3,63	3,78	3,61	3,57	3,56
DT Caltanissetta-Enna	3,38	3,47	3,72	3,55	3,64	3,55
DT Catania	3,66	3,58	3,73	3,66	3,53	3,63
DT Messina	3,27	3,19	3,58	3,22	3,19	3,30
DT Palermo-Trapani	3,39	3,22	3,67	3,22	3,19	3,35
DT Siracusa-Ragusa	3,33	3,31	3,61	3,29	3,41	3,39
Sicilia	3,40	3,41	3,69	3,45	3,41	3,47

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

In termini percentuali, inoltre, il 37,5% dei rispondenti si ritiene abbastanza d'accordo (era il 45,2% nel 2015) ed il 50,2% molto d'accordo (era il 42,2% nel 2015):



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

Sedi	Mail – Web	Contact Center	Sportello
DT Agrigento	3,08	3,50	3,60
DT Caltanissetta-Enna	3,66	3,47	3,59
DT Catania	3,24	3,50	3,76
DT Messina	3,35	3,27	3,30
DT Palermo-Trapani	3,18	3,30	3,42
DT Siracusa-Ragusa	3,34	3,40	3,41
Sicilia	3,29	3,39	3,54

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; inoltre, rispetto all'anno precedente, è aumentato il giudizio in tutti e tre i canali.

Esaminando le valutazioni espresse dalle categorie di utenti, per quanto riguarda gli utenti Aziende, risulta che il valore più alto è stato espresso dalla categoria "Altro" (giudizio medio regionale di 3,79), seguito dalla categoria "Incaricato" (giudizio medio regionale di 3,69), mentre il giudizio più basso si è registrato presso la categoria "Consulente del lavoro" (giudizio medio regionale di 3,50).

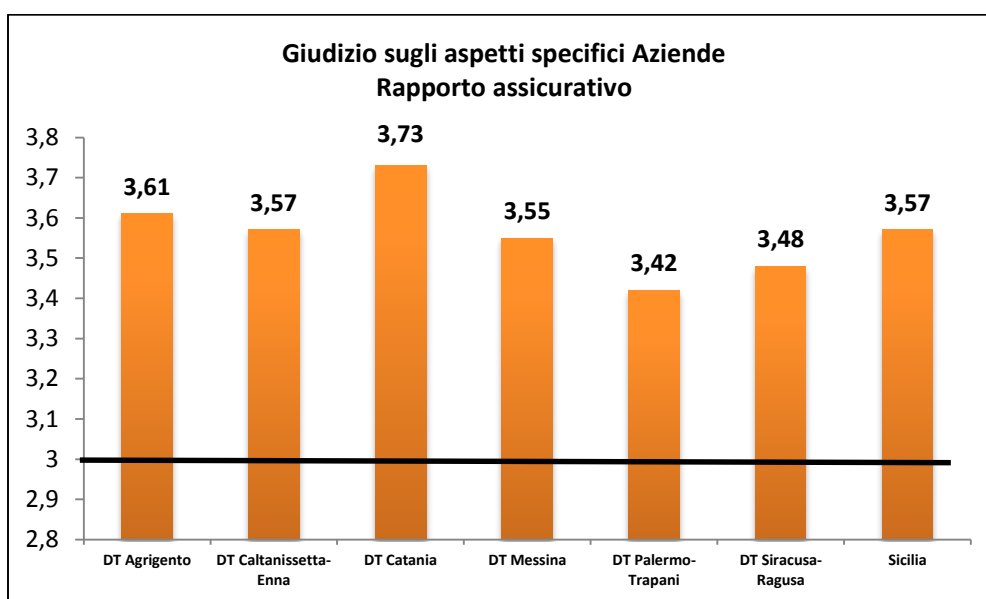
Per quanto riguarda gli utenti Lavoratori, il giudizio più elevato è stato espresso dalla categoria "Delegato" (giudizio medio regionale di 3,68), seguito dalla categoria "Altro" (giudizio medio regionale di 3,63), mentre il giudizio più basso è stato espresso dalla categoria "Infortunato" (giudizio medio regionale di 3,46).

5.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO

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

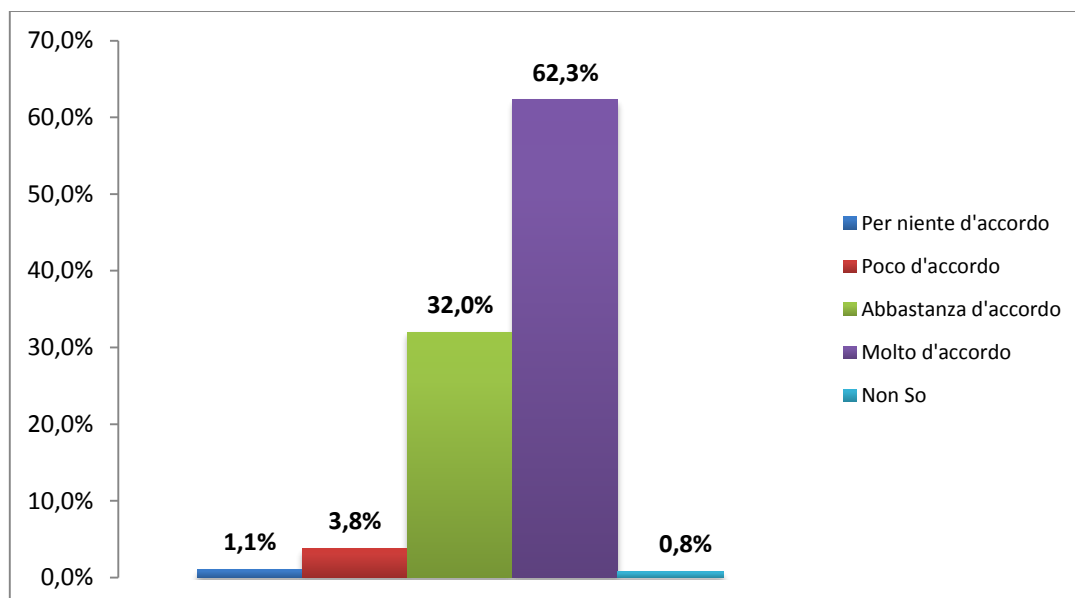
- il tempo per l'erogazione del servizio;
- la chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa;
- la rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata.

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



Dal grafico si evince che tutte le Direzioni territoriali hanno riportato un giudizio complessivo superiore al valore soglia "3" (abbastanza d'accordo), con un valore medio regionale di 3,57, a fronte di 3,45 dell'anno precedente.

In termini percentuali, inoltre, il 62,3% del rispondenti si ritiene molto d'accordo (era il 51,8% nel 2015) ed il 32% abbastanza d'accordo (era il 38,6% nel 2015):



Nello specifico, si riportano i valori medi ottenuti dalle Direzioni territoriali 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
DT Agrigento	3,57	3,63	3,63	3,61
DT Caltanissetta-Enna	3,64	3,43	3,64	3,57
DT Catania	3,75	3,71	3,72	3,73
DT Messina	3,63	3,43	3,59	3,55
DT Palermo-Trapani	3,53	3,23	3,48	3,42
DT Siracusa-Ragusa	3,55	3,37	3,52	3,48
Sicilia	3,63	3,48	3,60	3,57

Rispetto all'anno precedente (3,45), 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 dalle categorie "Incaricato" e "Altro" (giudizio medio regionale di 3,67), seguita dalla categoria "Datore di lavoro" (giudizio medio regionale di 3,63), mentre il giudizio più basso si è registrato presso la categoria "Consulente del lavoro" (giudizio medio regionale di 3,55).

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:

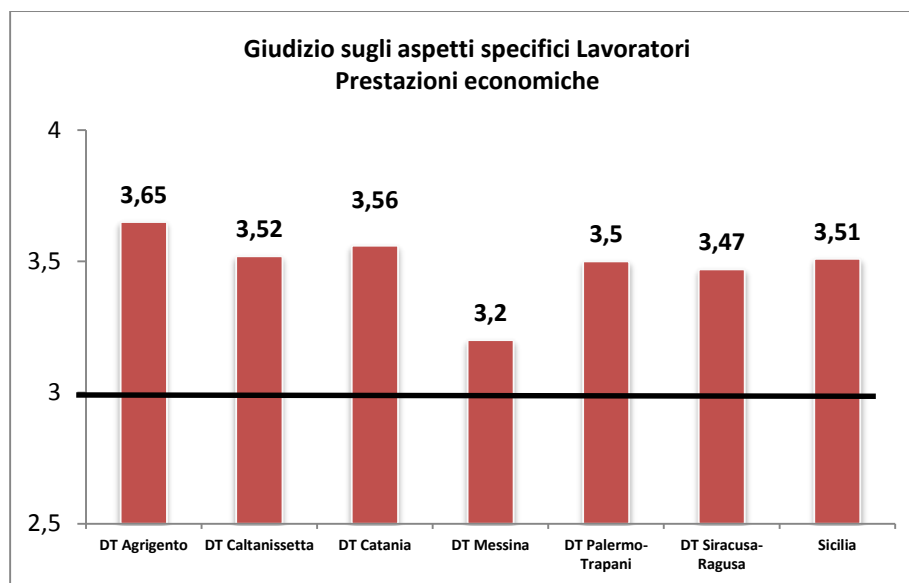
Sedi	Mail – Web	Sportello
DT Agrigento	3,30	3,77
DT Caltanissetta-Enna	3,57	3,57
DT Catania	3,41	3,98
DT Messina	3,40	3,72
DT Palermo-Trapani	3,20	3,72
DT Siracusa-Ragusa	3,49	3,45
Sicilia	3,39	3,77

5.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

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

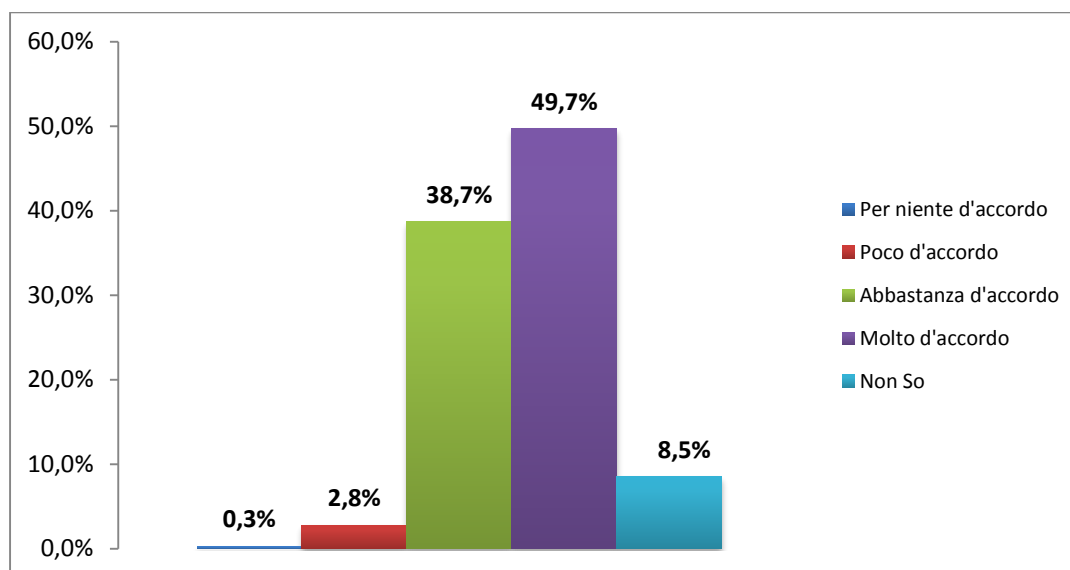
- il tempo di erogazione del servizio;
- la chiarezza e semplicità delle informazioni relative alla propria pratica (provvedimenti);
- la rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata.

Nel seguente grafico si riporta il giudizio sulle prestazioni economiche:



Dal grafico si evince che la media regionale è di 3,51 (a fronte di 3,40 dell'anno precedente) e che tutte le Sedi hanno riportato un valore superiore a 3,00.

In termini percentuali, inoltre, il 49,7% dei rispondenti si ritiene molto d'accordo (era il 40,3% nel 2015) ed il 38,7% si ritiene abbastanza d'accordo (era il 49% nel 2015):



Nello specifico, si riportano i valori medi ottenuti dalle Direzioni territoriali 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
DT Agrigento	3,64	3,63	3,66	3,65
DT Caltanissetta-Enna	3,47	3,54	3,54	3,52
DT Catania	3,50	3,56	3,60	3,56
DT Messina	3,19	3,13	3,27	3,20
DT Palermo-Trapani	3,37	3,45	3,67	3,50
DT Siracusa-Ragusa	3,41	3,45	3,53	3,47
Sicilia	3,45	3,48	3,58	3,51

Esaminando le valutazioni espresse dalle categorie di utenti, risulta che il valore più alto è stato espresso dalla categoria "Altro" (giudizio medio regionale di 3,83), seguito da "Titolare di rendita" (giudizio medio regionale di 3,58), mentre il giudizio più basso è stato espresso dalla categoria "Patronato" (giudizio medio regionale di 3,43).

Inoltre, esaminando i giudizi per canale di rilevazione, si evidenziano anche in questo caso delle valutazioni inferiori nel canale Contact-Center – ad eccezione della Direzione territoriale di Messina – rispetto al canale Sportello:

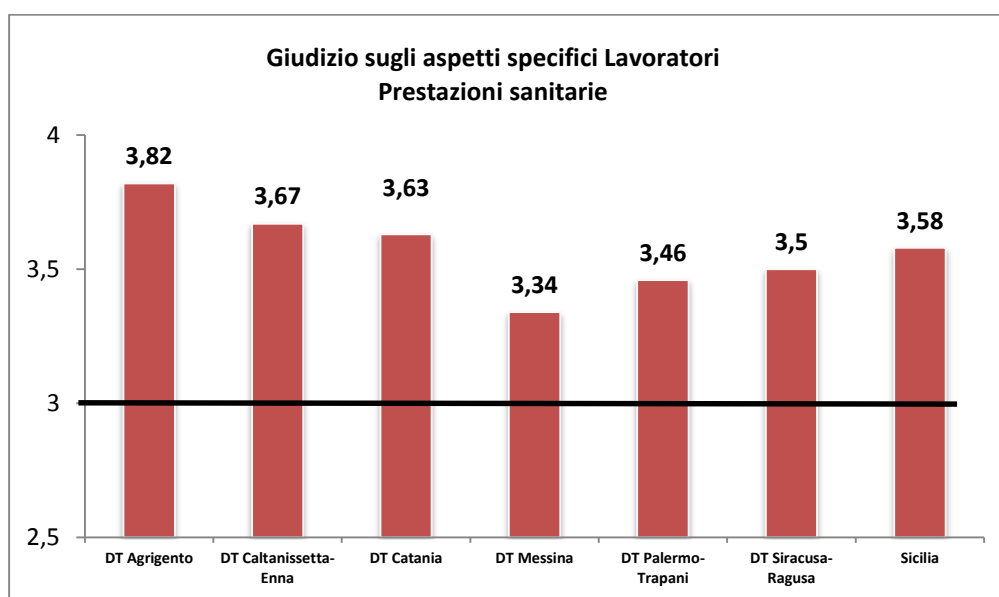
Sedi	Contact-Center	Sportello
DT Agrigento	3,29	3,77
DT Caltanissetta-Enna	3,33	3,67
DT Catania	3,50	3,60
DT Messina	3,33	3,12
DT Palermo-Trapani	3,39	3,63
DT Siracusa-Ragusa	3,39	3,53
Sicilia	3,39	3,59

5.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai 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:

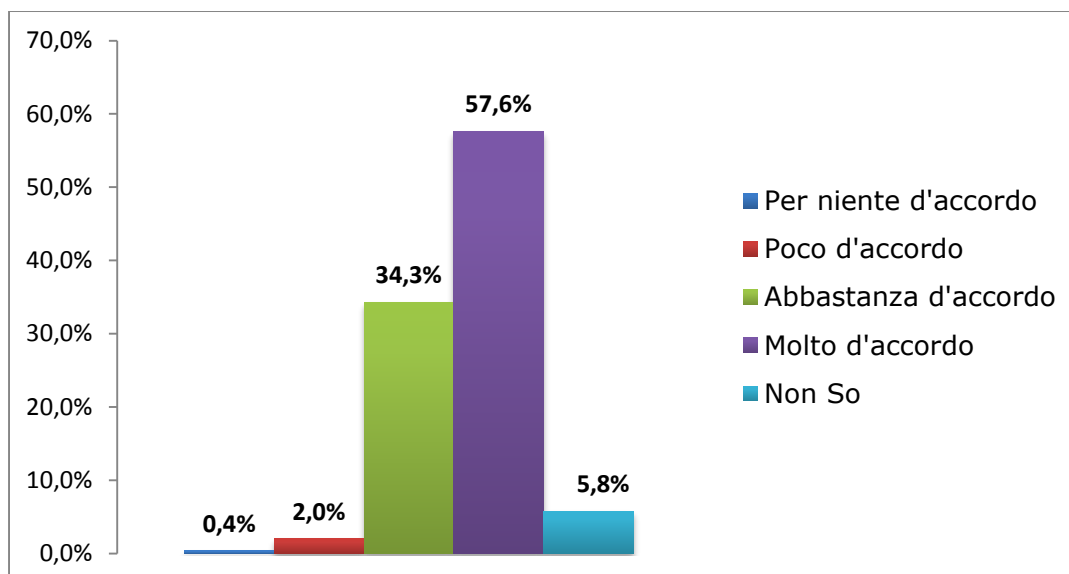
- l' idoneità degli ambulatori per le visite mediche;
- la disponibilità e cortesia del personale sanitario;
- l'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite....);

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 3,58 (a fronte di 3,46 del 2015), superiore anche in questo caso al valore soglia "3".

In termini percentuali, inoltre, il 57,6% dei rispondenti si ritiene molto d'accordo (era il 48,4% nel 2015) ed il 34,3% abbastanza d'accordo (era il 44,5% nel 2015):



Nello specifico, si riportano i valori medi ottenuti dalle Direzioni territoriali 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
DT Agrigento	3,82	3,84	3,80	3,82
DT Caltanissetta-Enna	3,65	3,69	3,69	3,67
DT Catania	3,62	3,69	3,58	3,63
DT Messina	3,27	3,49	3,24	3,34
DT Palermo-Trapani	3,47	3,55	3,35	3,46
DT Siracusa-Ragusa	3,31	3,67	3,51	3,50
Sicilia	3,55	3,66	3,53	3,58

Dalla tabella si evince che per tutte le Direzioni territoriali 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 "Patronato" (giudizio medio regionale di 3,67), seguito dalla categoria "Titolare di rendita" (giudizio medio regionale di 3,65), mentre il valore più basso si registra presso la categoria "Delegato" (giudizio medio regionale di 3,52).

Esaminando infine i giudizi per canale di rilevazione, si evidenzia anche in questo caso una valutazione inferiore nel canale Contact Center rispetto al canale Sportello (ad eccezione delle Direzioni territoriali di Caltanissetta-Enna e Messina):

Sedi	Contact-Center	Sportello
DT Agrigento	3,81	3,82
DT Caltanissetta-Enna	3,70	3,66
DT Catania	3,59	3,65
DT Messina	3,49	3,26
DT Palermo-Trapani	3,46	3,46
DT Siracusa-Ragusa	3,45	3,52
Sicilia	3,56	3,59

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

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 1.549 interviste effettuate, il numero dei suggerimenti pervenuti e potenzialmente utili per intraprendere delle azioni di miglioramento risulta pari a n. 202 (13%), così ripartito *tra i tre canali*:

Canale	Numero suggerimenti
Contact Center	0
Sportello	67
Web	135
Totale	202

e tra le tipologie di utenza:

Tipo utente	Numero suggerimenti
Aziende	155
Lavoratori	47
Totale	202

Varie 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	Carenza di personale; Cattivo funzionamento servizi on line Semplificazione procedure	Nulla di significativo da segnalare
Caltanissetta	Funzionamento Portale	Nulla di significativo da segnalare
Catania	Maggiore competenza personale del Contact Center Funzionamento Portale Carenza di personale	Pulizia Sede Aumento del numero di parcheggi disponibili per le auto. Migliorare il servizio telefonico
Caltagirone	Maggiore diffusione dei bandi	Nulla di significativo da segnalare
Enna	Maggiore competenza personale del Contact Center	Nulla di significativo da segnalare
Messina	Funzionamento Portale Cattivo funzionamento servizi on line Maggiore competenza personale del Contact Center	Nulla di significativo da segnalare
Milazzo	Funzionamento Portale	Nulla di significativo da segnalare

SEDE	AZIENDE	LAVORATORI
Palermo Titone	Funzionamento Portale Maggiore competenza personale del Contact Center	Nulla di significativo da segnalare
Ragusa	Funzionamento Portale Cattivo funzionamento servizi on line	Nulla di significativo da segnalare
Siracusa	Funzionamento Portale	Parcheggio Condizioni strutturali della Sede
Trapani	Funzionamento Portale Maggiore competenza personale del Contact Center	Nulla di significativo da segnalare
Mazara del Vallo		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 della professionalità degli operatori del Contact Center;
- miglioramento della funzionalità del Portale Inail;
- miglioramento dei servizi on line (autoliquidazione, DURC, modulistica).

7. CONCLUSIONI

Nel trarre le conclusioni sui risultati della rilevazione 2016, la prima considerazione riguarda il miglioramento del trend positivo del **giudizio complessivo** ottenuto dalle Direzioni Territoriali della Regione rispetto al 2015;

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

- GIUDIZIO SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,47
- GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI AZIENDE: RAPPORTO ASSICURATIVO: 3,57
- GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI AZIENDE: PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO: 3,19
- GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI: servizi di sportello: 3,58
- GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI: prestazioni economiche: 3,51
- GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI: prestazioni sanitarie: 3,58

Rispetto all'anno precedente, - come già detto - si rileva un miglioramento dei giudizi su tutti gli aspetti.

Si rileva anche per il 2016 la valutazione positiva ottenuta dal personale di tutte le Direzioni territoriali per gli aspetti connessi, quali la *"cortesia, disponibilità e competenza del personale"* e per la *"tutela della privacy allo sportello"*.

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 2016 si può affermare che il punto di forza delle Direzioni territoriali continua ad essere personale, il quale, nonostante il numero sempre più esiguo, assicura il buon andamento produttivo delle stesse.