

***CUSTOMER SATISFACTION 2012***

**SEDI INAIL REGIONE SICILIA**

**Periodo Rilevazione: ottobre 2012**

**Elaborato giugno 2013**

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

<b>Introduzione .....</b>	<b>3</b>
<b>Strumento e metodo .....</b>	<b>3</b>
<b>Sintesi dei risultati.....</b>	<b>6</b>
<b>Descrizione del campione.....</b>	<b>7</b>
<b>Frequenza in Sede.....</b>	<b>10</b>
<b>Giudizio complessivo .....</b>	<b>15</b>
<b>Giudizio sugli aspetti generali del servizio .....</b>	<b>15</b>
<b>Giudizio sui servizi specifici forniti alle Aziende .....</b>	<b>18</b>
<b>Giudizio sui servizi specifici forniti ai Lavoratori – Prest. economiche.....</b>	<b>20</b>
<b>Giudizio sui servizi specifici forniti ai Lavoratori – Prest. sanitarie.....</b>	<b>23</b>
<b>Richieste di miglioramento .....</b>	<b>26</b>
<b>Conclusioni .....</b>	<b>28</b>

## Introduzione

La rilevazione 2012 di Customer Satisfaction si è svolta su tutto il territorio nazionale nella settimana dal 1° al 5 ottobre.

Per il terzo anno, 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 (per l'area Lavoratori) e web-mail (per l'area Aziende).

Inoltre, per la prima volta la rilevazione ha ricompreso anche il giudizio degli utenti destinatari dei servizi del Settore Ricerca e del Settore Navigazione, attraverso una rilevazione con diverse modalità ed ulteriori canali di rilevazioni, i cui esiti sono riportati nel Report di sintesi nazionale.

Infine, anche, per il 2012, in applicazione delle disposizioni contenute nel D. Lgs. n.150/2009, adottato con Delibera presidenziale n.23/2011, dalle risultanze della Customer Satisfaction, è dipesa l'erogazione al personale del 15% dei compensi incentivanti la produttività collettiva.

## Strumento e metodo

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

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

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

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

Lo **strumento di raccolta** dei giudizi è 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 19 domande a risposta chiusa ed una aperta.

Entrambi i questionari sono stati revisionati in modo da poter ottenere i giudizi di soddisfazione da parte degli utenti che si sono recati in Sede per usufruire dei servizi erogati dal Settore Navigazione e dalle U.O.T. di Certificazione, Verifica e Ricerca.

La domanda aperta (U02) è posta all’inizio del set di domande sulla valutazione dei servizi, al fine di avere un giudizio istintivo sul livello di soddisfazione complessiva, nonché dare la possibilità di segnalare esigenze non evidenziabili nelle altre domande, offrendo potenziali spunti per la progettazione delle azioni di miglioramento del servizio.

Nelle domande a risposta chiusa il giudizio viene espresso dall’utente attraverso la scala di valutazione adottata, che è una scala Likert secondo i seguenti valori:

- 1) Per niente soddisfatto (valore attribuito: 1)
- 2) Poco soddisfatto (valore attribuito: 2)
- 3) Abbastanza soddisfatto (valore attribuito: 3)
- 4) Molto soddisfatto (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.

La sezione del questionario relativa alla valutazione del servizio è articolata in due sottosezioni: la prima riguarda il giudizio sugli aspetti che gli utenti possono esprimere anche se non sono stati in Sede nell’ultimo anno e la seconda riguarda, invece, gli aspetti valutabili solo dagli utenti che si sono recati in Sede almeno una volta nell’ultimo anno di riferimento.

**L’indagine è estesa a tutte le Sedi del territorio ed è rivolta, su base campionaria, agli utenti che hanno usufruito dei servizi erogati presso le sedi Inail nel periodo preso a riferimento (un anno), appartenenti ad una delle seguenti tipologie di utenza e relative categorie:**

#### **Utenza “Lavoratori”**

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

#### **Utenza “Aziende”**

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

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

- **Sportello fisico** presso le Sedi di tipo A ed le U.O.T. del settore Ricerca.  
Il campione è costituito dagli utenti che si presentano in Sede durante il periodo di rilevazione.
- **Web** (mail), il campione è costituito dagli utenti Aziende di tutte le Sedi del territorio regionale, comprese le U.O.T. del settore Ricerca e le Sedi compartimentali del settore Navigazione, registrati nel Portale Punto Cliente o dei quali si dispone dell'indirizzo di posta elettronica.
- **Contact Center** (telefono), 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.
- **Posta**: il campione è costituito esclusivamente dagli utenti lavoratori del Settore Navigazione, difficilmente reperibili presso il proprio domicilio per la tipologia di lavoro.

Considerata l'estensione della rilevazione e per garantire la rappresentatività di tutto il territorio, ogni anno la Consulenza Statistica Attuariale valuta e definisce un **campione casuale stratificato**, articolato tra i diversi canali di raccolta e in considerazione dei seguenti dati:

- del portafoglio utenti di ciascuna Sede;
- del *numero stimato* di questionari ottenibili attraverso l'uso degli ulteriori canali di rilevazione, variabile che dipende dalla quantità di contatti utenti disponibili negli archivi INAIL.;
- del *settore di riferimento* (servizi assicurativi generali, Settore Navigazione, Settore Ricerca).

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;
- Web - mail: 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 – telefono: i dati del questionario sono raccolti dagli operatori del C.C. mediante intervista telefonica all'utente, ed inseriti dagli operatori stessi nell'applicativo.
- Posta: i dati dei questionari, restituiti entro il termine nel periodo della rilevazione, sono inseriti dagli operatori del Settore Navigazione.

Concluso l’inserimento dei questionari, i dati vengono aggregati in un unico file riepilogativo dalla Direzione Centrale Servizi Informativi e Telecomunicazioni, e quindi trasmessi alla Consulenza Statistico Attuariale per **le elaborazioni statistiche** a livello di Sede dirigenziale, di Direzione Regionale e di Istituto.

Tali elaborazioni sono necessarie sia per la successiva analisi e messa in atto delle azioni di miglioramento in caso di criticità, sia per le verifiche previste dalle regole contrattuali per l’erogazione del sistema premiante.

In particolare, riguardo al miglioramento dei servizi, il **valore obiettivo di riferimento**, o livello minimo atteso di giudizio per ciascun indicatore (domanda), è definito dai seguenti criteri:

- **la media dei giudizi pari a 3, corrispondente ad “abbastanza soddisfatto”**
- **la percentuale di “per niente/poco soddisfatto” non superiore al 15%.**

Sulla base dei suddetti parametri sono individuate le **criticità dei servizi**. Questa fase ha lo scopo di evidenziare il *gap* tra qualità percepita (il giudizio dell’utente) e la qualità progettata, 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.

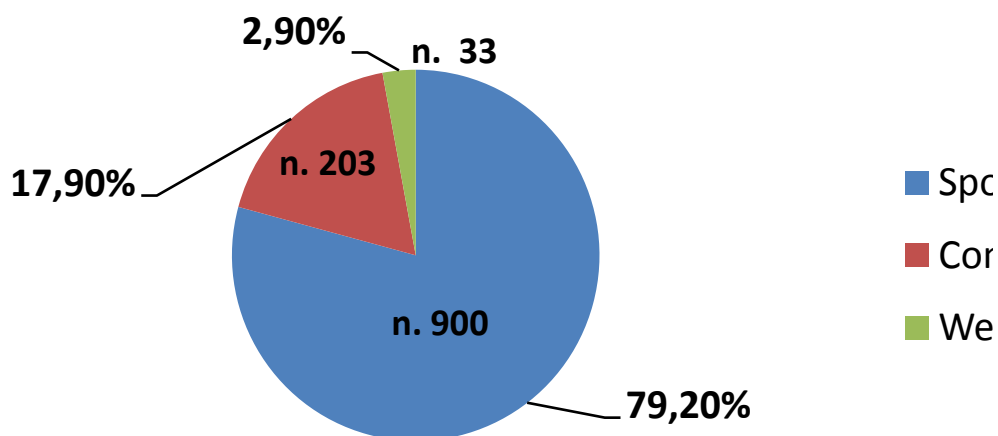
Per completare l’analisi dei risultati è fondamentale il confronto con i dati raccolti negli scorsi anni – in particolare con quelli registrati nel 2011 – in modo da registrare la dinamicità nel tempo delle valutazioni degli utenti, per cogliere puntualmente sia le esigenze nuove sia quelle superate, e quindi misurare anche l’efficacia delle azioni di miglioramento avviate.

Considerata infine l’estensione della rilevazione e la variabilità del territorio, è indispensabile un’analisi disaggregata a livello geografico per mettere in luce le peculiarità, e soprattutto i punti di forza e le aree di miglioramento, che possono nascondersi ad un esame dei dati a livello di Istituto.

### **Sintesi dei risultati**

Nel complesso sono stati raccolti 1.136 questionari, di cui n. 313 nel settore Aziende e n. 823 nel settore Lavoratori.

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



Come si evince, lo sportello fisico delle Sedi rimane il principale canale di raccolta, seguito dal Contact Center e dal web-mail.

#### Descrizione del campione

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

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail – Web	33	0	33
Sportello	280	620	900
Contact Center	0	203	203
<b>Totale</b>	<b>313</b>	<b>823</b>	<b>1.136</b>

L'utenza Lavoratori rappresenta il 72,45 % (a fronte del 57,3% del 2011) del campione intervistato, così distribuita:

Categoria	Numero di questionari	%
Infortunato	573	69,7%
Affetto da M.P.	70	8,5%
Titolare di rendita	99	12%
Delegato	10	1,2%
Patronato	42	5,1%

Altro	25	3,0%
Non specificata	4	0,5%
<b>Totale</b>	<b>823</b>	<b>100%</b>

Gli infortunati costituiscono il 69,7% dell'utenza Lavoratori che ha risposto al questionario, con un minimo del 63,3% presso la Sede di Caltanissetta T ed un massimo del 76,9% presso la Sede di Siracusa T; si tratta di utenti che variano di anno in anno.

Seguono i titolari di rendita, pari al 12% (con un minimo del 7,7% presso la Sede di Siracusa T ed un massimo del 21,6% presso la Sede di Catania T) dei questionari ricevuti, e gli affetti da M.P., pari all'8,5% (con un minimo del 2,3% presso la Sede di Catania T ed un massimo dell'11,5% presso la Sede di Palermo T).

È interessante anche rappresentare la professione dell'utenza Lavoratori:

<b>Professione</b>	<b>Numero di questionari</b>	<b>%</b>
Agricoltore	63	7,7
Artigiano	121	14,7
Dirigente/Quadro/Impiegato	135	16,4
Insegnante	35	4,3
Operaio/Manovale	237	28,7
Pensionato	36	4,4
Casalinga	7	0,9
Altro	187	22,7
Non specificata	2	0,2
<b>Totale</b>	<b>823</b>	<b>100</b>

Quasi il 29% dell'utenza Lavoratori svolge come professione operaio/manovale (a fronte di una media nazionale del 34,5%), seguita da un 16,4% di Dirigenti/Quadri/Impiegati (a fronte di una media nazionale del 13,9%).

Inoltre, è interessante osservare che quasi il 23% dei rispondenti si è inquadrato nella professione "altro", a dimostrazione del rapido cambiamento delle figure professionali, tanto da non riconoscersi nella tradizionale divisione operaio, impiegato ed agricoltore.



Passando all'utenza Aziende, si è rilevato che essa rappresenta il 27,55% del campione intervistato (a fronte del 42,7% del 2011), così distribuita:

<b>Categoria</b>	<b>Numero di questionari</b>	<b>%</b>
Datore di lavoro	73	23,3
Consulente del lavoro	207	66,1
Incaricato Ass. di categoria	9	2,9
Fattorino/comMESSO	11	3,5
Altro	13	4,2
Non specificata	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>313</b>	<b>100%</b>

A livello regionale, i Consulenti del lavoro costituiscono più del 65% dei rispondenti del Settore Aziende, a fronte di una media nazionale del 59,8%.

I datori di lavoro – 23,3% dei rispondenti Aziende – sono sia i piccoli artigiani/commercianti che gestiscono direttamente il rapporto con l'Istituto, sia il personale dipendente di aziende di dimensioni medio-grandi, delegato alla gestione delle pratiche Inail.

Per quanto concerne il settore di attività si ha:

<b>Settore attività</b>	<b>Numero di questionari</b>	<b>%</b>
Agricoltura	6	1,9
Artigianato	40	12,8
Industria	21	6,7
Terziario	236	75,4
Altro	10	3,2
Non specificata	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>313</b>	<b>100%</b>

Il principale settore di attività è costituito dal settore terziario, con una percentuale del 75,4%; tale dato è influenzato dall'elevata presenza dei consulenti che, indipendentemente dalle aziende che rappresentano, si classificano come terziario.

Da rilevare che, a livello regionale, il settore artigianato è costituito dal 12,8% a fronte di una media nazionale del 18,8%.

### **Frequenza in Sede**

A questo punto dell'analisi, è utile, per comprendere i bisogni dell'utenza che si reca agli sportelli fisici, comparare, sia per il settore Aziende sia per il settore Lavoratori, la frequenza in Sede con il dato sui motivi degli accessi.

Iniziando dal settore Aziende, a livello regionale, per quanto concerne la frequenza dell'accesso si ha la seguente situazione (domanda 3.1 – quante volte, nell'ultimo anno, si è presentato presso la Sede Inail oggetto della sua valutazione?):

<b>Aziende</b>	<b>Numero di risposte</b>	<b>%</b>
Nessuna	4	1,3
È la prima volta / una volta	55	17,6
Da 2 a 5 volte	96	30,7
Oltre 5 volte	158	50,4
Non specificata	0	0
<b>Totale</b>	<b>313</b>	<b>100</b>

Quasi tutta l'utenza Aziende ha dichiarato di essersi recata almeno una volta allo sportello della Sede Inail; in particolare, il 50,4% dell'utenza ha dichiarato di essersi recata presso la Sede oltre 5 volte nell'ultimo anno, con un valore massimo dell'80% presso la Sede di Siracusa T ed un minimo di quasi il 27% per la Sede di Palermo T.

È interessante anche analizzare il motivo del recarsi in Sede (domanda 3.2: ...e per quale motivo?): si osserva infatti che il 50,8% dei rispondenti (a fronte del 32,71% del 2011), preferisce lo sportello rispetto a forme alternative di accesso al servizio, specie da parte dei datori di lavoro e dei consulenti del lavoro (sono possibili più risposte):

<b>Aziende</b>	<b>Numero di risposte</b>	<b>%</b>
Perché preferisce rivolgersi allo sportello	180	50,8
Perché ha cercato l'informazione nel sito ma non l'ha trovata	26	7,3
Perché nel sito non è ancora disponibile il servizio che le occorre	28	7,9
Perché ha cercato la risposta al Contact-Center ma non l'ha trovata	15	4,2
Perché convocato per esigenze istruttorie	58	16,4
Altro	47	13,4
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100</b>

A livello di Sede, la percentuale più alta di rispondenti che preferiscono rivolgersi allo sportello si ha presso la Sede di Siracusa, con quasi il 60%, mentre la percentuale più bassa si registra presso la Sede di Trapani T, con il 40%.

Si osserva inoltre che, rispetto al 2011, la percentuale di intervistati che ha risposto che nel sito o non ha trovato l'informazione cercata o non è disponibile il servizio che gli occorre è diminuita dal 34% al 15%, a dimostrazione di una maggiore conoscenza dei servizi on line da parte dell'utenza, anche a seguito dell'arricchimento e della semplificazione dei contenuti del portale Inail.

La stessa analisi va effettuata per il settore Lavoratori; iniziando dalla frequenza dell'accesso si ha la seguente situazione:

<b>Lavoratori</b>	<b>Numero di questionari</b>	<b>%</b>
Nessuna	15	1,8
È la prima volta / una volta	308	37,4
Da 2 a 5 volte	336	40,8
Oltre 5 volte	163	19,9
Non specificata	1	0,1
<b>Totale</b>	<b>823</b>	<b>100</b>

Emerge che oltre il 40% degli intervistati si è recato in Sede da 2 a 5 volte, e quasi il 20% oltre 5 volte, con una punta di oltre il 33% per la Sede di Caltanissetta T ed un valore minimo di quasi il 15% per la Sede di Palermo T.

Alla domanda “per quale motivo si è presentato in Sede ?” è emerso:

<b>Lavoratori</b>	<b>Numero di risposte</b>	<b>%</b>
Perché preferisce rivolgersi allo sportello	288	32,4
Perché ha cercato l'informazione nel sito ma non l'ha trovata	15	1,7
Perché nel sito non è ancora disponibile il servizio che le occorre	8	0,9
Perché ha cercato la risposta al Contact-Center ma non l'ha trovata	3	0,3
Per servizi fruibili al Centro Medico Legale	283	31,9
Perché convocato per esigenze istruttorie	197	22,2
Altro	94	10,6
<b>Totale</b>	<b>888</b>	<b>100</b>

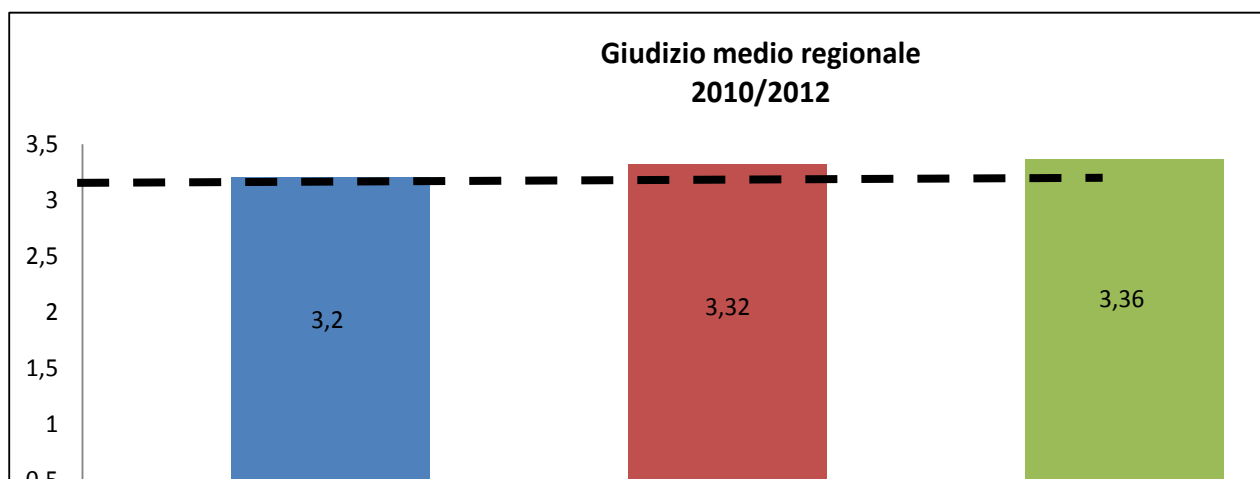
Per il settore Lavoratori, quasi il 33% dei rispondenti preferisce rivolgersi allo sportello (a fronte del 40% del 2011), con un valore minimo del 21,3% per la Sede di Caltanissetta T ed un valore massimo del 38,4% per la Sede di Palermo T.

Per contro, si osserva che neanche il 3% dei rispondenti preferisce utilizzare le forme alternative di accesso al servizio (sito internet o Contact-Center), segno che tale tipologia di utenza è ancora molto legata al contatto diretto con la Sede.

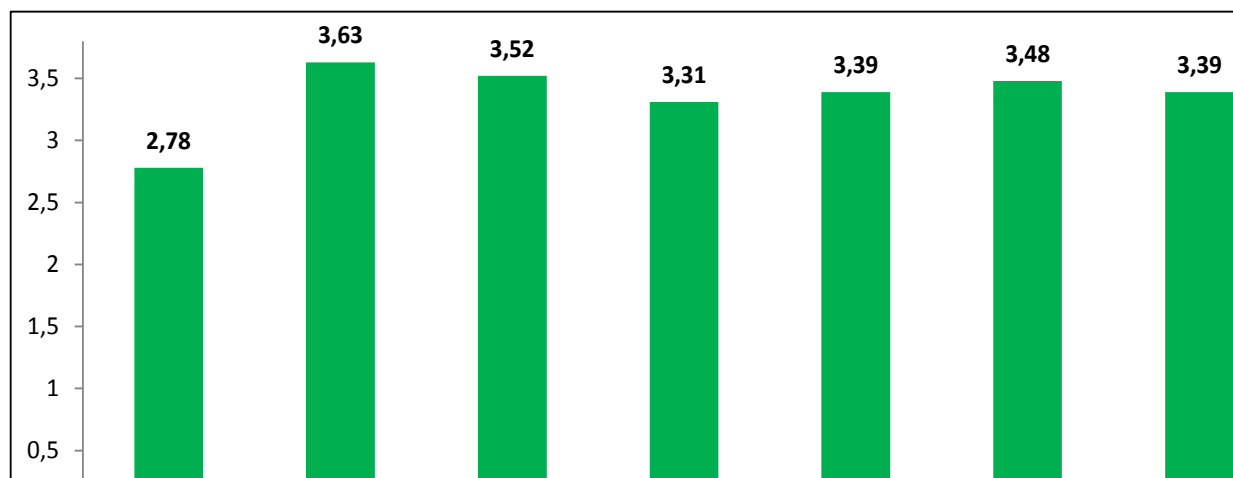
Si evidenzia, infine, che quasi il 32% dei rispondenti ha dichiarato che deve recarsi in Sede per fruire dei servizi dei CML.

**✚ Giudizio complessivo**

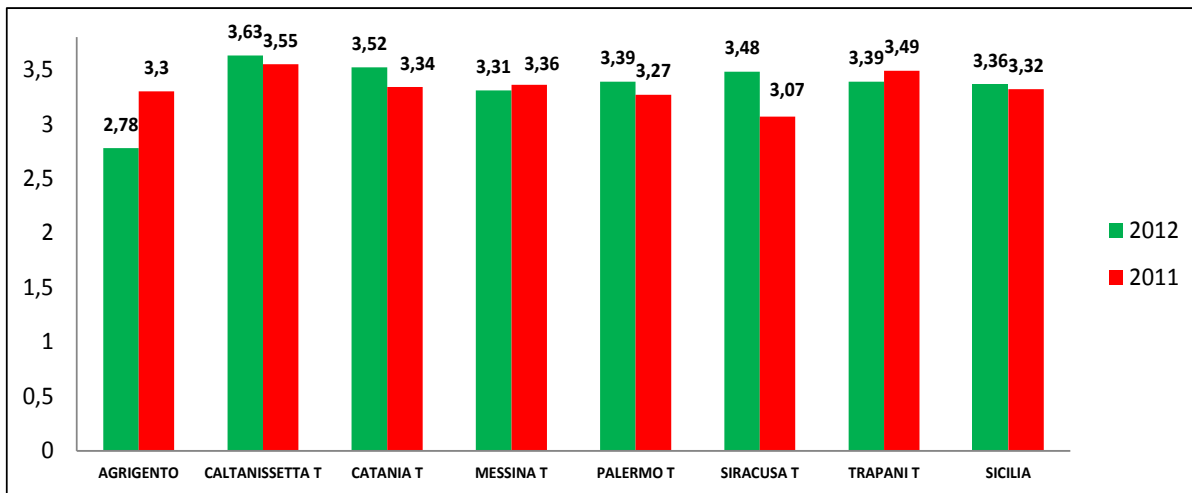
Il giudizio medio complessivo – a livello regionale – è di 3,36, in aumento rispetto al giudizio medio di 3,32 ottenuto nel 2011 e di 3,20 ottenuto nel 2010:



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

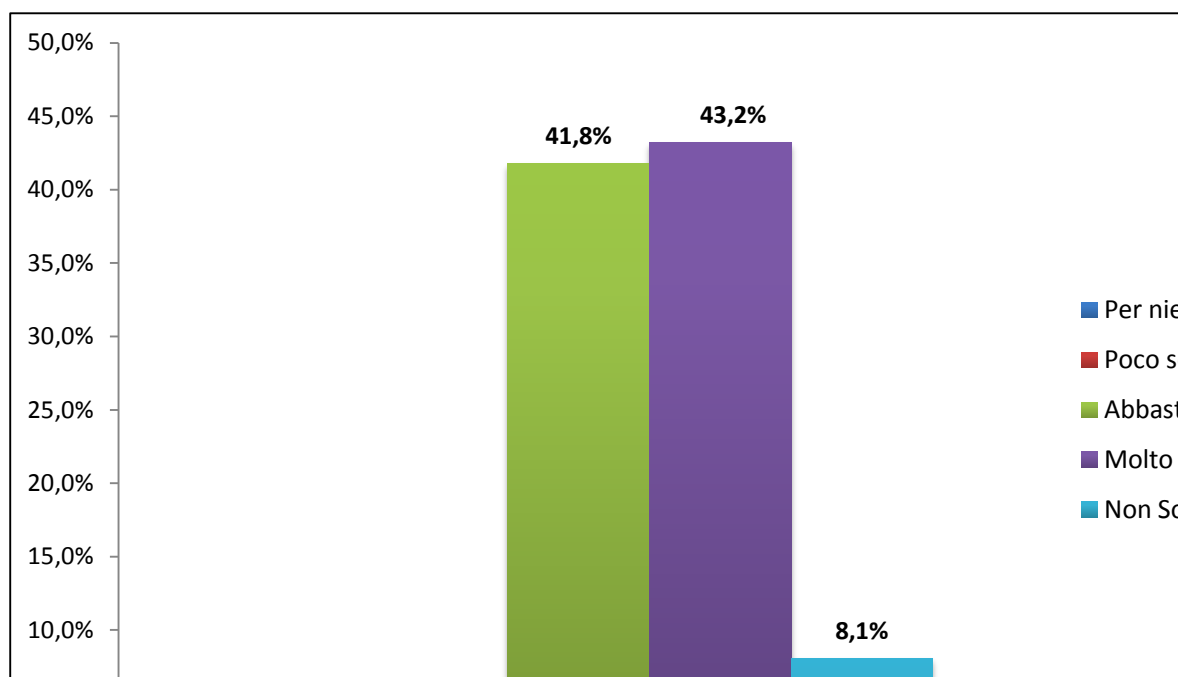


Inoltre, è importante il confronto, Sede per Sede, con i dati registrati nel 2011, confronto che si riporta nel seguente grafico:



Dal grafico si evince che il livello di soddisfazione dell’utenza, nel 2011, è aumentato in tutte le Sedi, ad eccezione delle Sedi di Agrigento, Messina T e Trapani T.

In termini percentuali, inoltre, il 43,2% dei rispondenti si ritiene molto soddisfatto, a fronte del 42% del 2011:



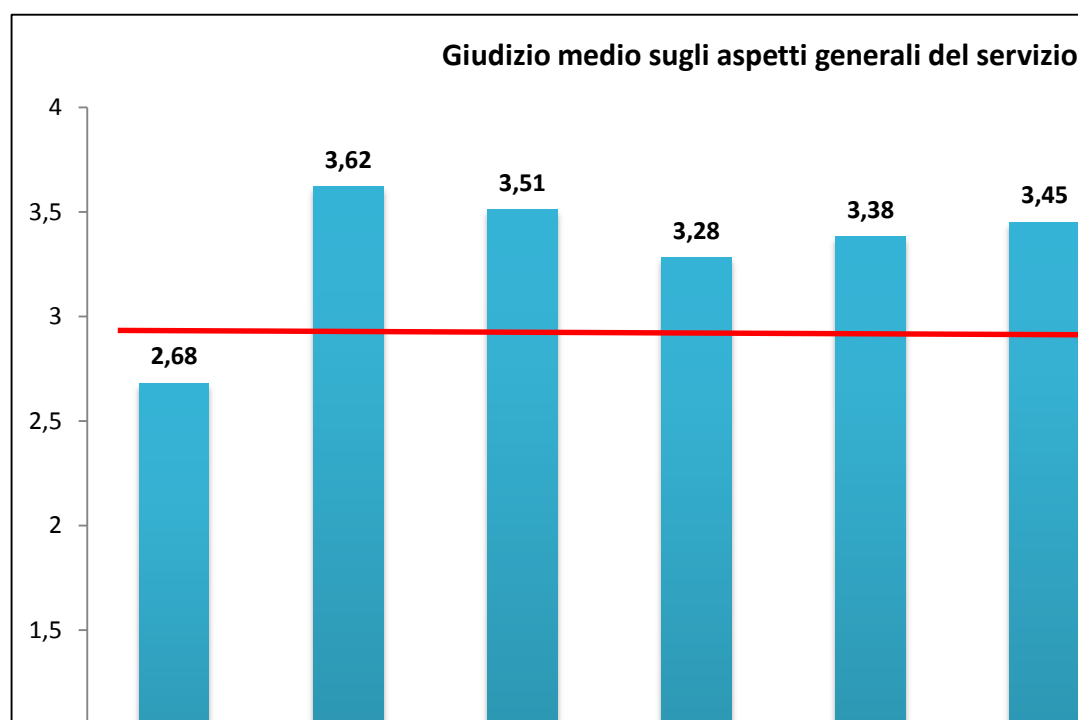
A livello di singola Sede, la percentuale più alta di rispondenti molto soddisfatti si ha nella Sede di Caltanissetta T (57,9%), seguita dalla Sede di Catania T (52,3%), mentre ultima è la Sede di Agrigento (29,3%).

### **Giudizio sugli aspetti generali del servizio**

Il grado di soddisfazione sugli aspetti generali del servizio, comune a tutti gli utenti, è stato misurato, anche per il 2012, sui seguenti indicatori:

- disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi dell'INAIL: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli....;
- disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede;
- capacità di risolvere i reclami rappresentati;
- organizzazione interna della Sede riguardo agli aspetti tangibili e logistici (segnaletica interna per indicare sportelli, orari, comfort dei locali,...);
- cortesia e disponibilità del personale della Sede.

Nel seguente grafico si riporta il giudizio medio sugli aspetti generali del servizio:



Dal grafico si evince che tutte le Sedi hanno riportato un giudizio medio superiore al valore soglia "3" (abbastanza soddisfatto), ed il valore medio regionale del 2012 – pari a 3,33 – è superiore rispetto a quello ottenuto l'anno precedente (3,28).

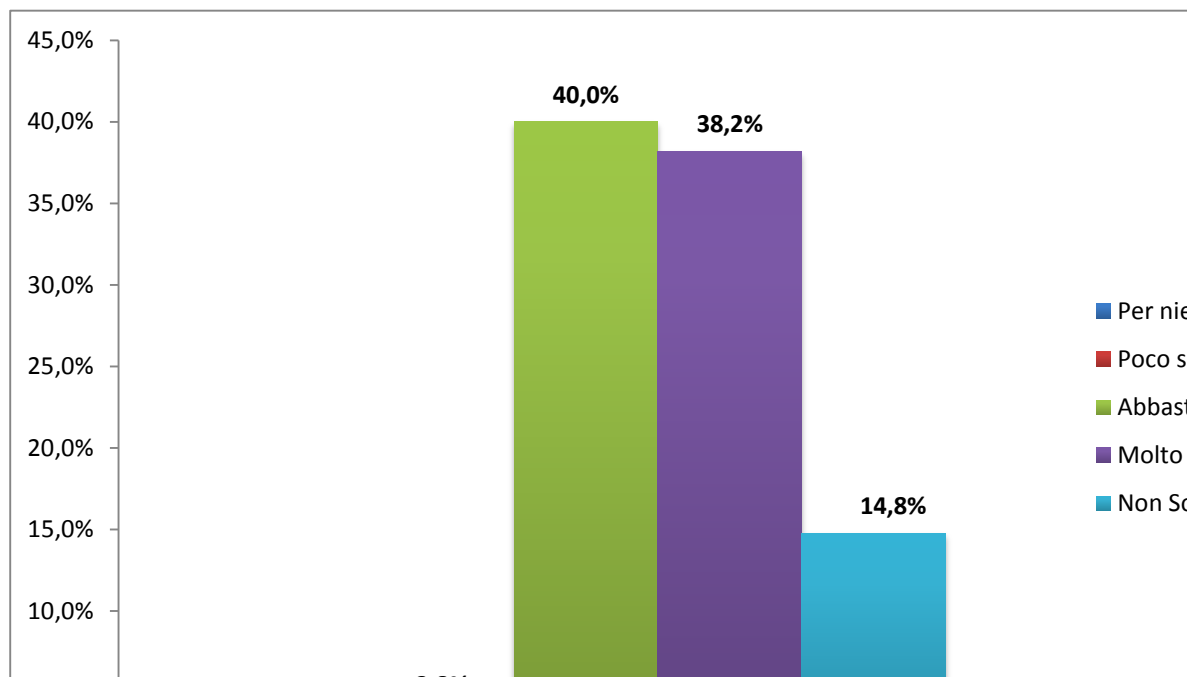
Nello specifico, si riportano i valori medi ottenuti dalle Sedi sugli indicatori:

Sedi	Disponibilità informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni...	Disponibilità informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	Capacità di risolvere i reclami rappresentati	Organizzazione interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica...	Cortesìa e disponibilità del personale della Sede	Giudizio complessivo
Agrigento	2,47	2,50	2,67	2,64	3,05	2,68
Caltanissetta T	3,43	3,46	3,59	3,72	3,81	3,62
Catania T	3,42	3,47	3,55	3,41	3,70	3,51
Messina T	3,16	3,15	3,40	2,99	3,66	3,28
Palermo T	3,33	3,27	3,38	3,31	3,59	3,38
Siracusa T	3,40	3,38	3,51	3,21	3,69	3,45
Trapani T	3,30	3,32	3,37	3,22	3,61	3,37

La Sede di Agrigento dovrà avviare delle azioni di miglioramento sugli indicatori che hanno avuto un giudizio inferiore rispetto al valore atteso.

Tutte le Sedi (tranne Agrigento ed in misura minore Messina T e Trapani T), hanno migliorato il giudizio complessivo rispetto al 2011.

In termini percentuali, inoltre, il 40% dei rispondenti si ritiene abbastanza soddisfatto, a fronte del 42,8% del 2011, ed il 38,2% si ritiene molto soddisfatto a fronte del 37% dell'anno precedente.





Inoltre, 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.

#### Anno 2012

Sedi	Mail – Web	Contact Center	Sportello
Agrigento	1,86	2,75	2,69
Caltanissetta T	3,73	3,21	3,69
Catania T	3,17	2,90	3,63
Messina T	2,67	2,96	3,35
Palermo T	2,92	2,99	3,48
Siracusa T	3,00	2,96	3,55
Trapani	2,89	3,21	3,42

#### Anno 2011

Sedi	Mail – Web	Contact Center	Sportello
Agrigento	2,51	2,55	3,57
Caltanissetta T	3,34	2,93	3,66
Catania T	3,00	2,96	3,53
Messina T	3,11	3,07	3,46
Palermo T	3,00	3,05	3,29
Siracusa T	2,90	3,10	3,10
Trapani	3,01	3,19	3,56

In particolare, i giudizi più bassi si hanno per i seguenti indicatori:

#### canale web-mail – utenza Aziende:

- *organizzazione interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica....: **giudizio medio di 2,64***
- *disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede: **giudizio medio 2,65***

#### canale Contact Center – utenza Lavoratori:

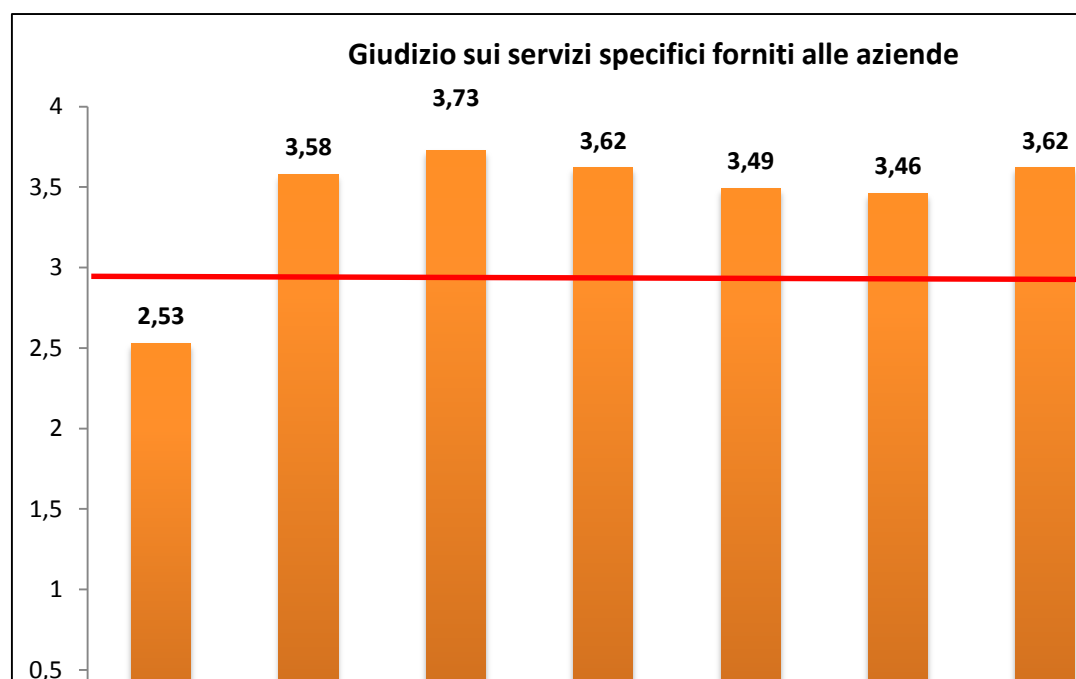
- *disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli... **giudizio medio di 2,87.***
- *capacità di risolvere i reclami rappresentati: **giudizio medio di 2,89***

### **Giudizio sui servizi specifici forniti alle Aziende**

All'utenza del Processo Aziende è stato chiesto di esprimere un giudizio sui servizi specifici ad essa forniti dall'Istituto, attraverso i seguenti indicatori:

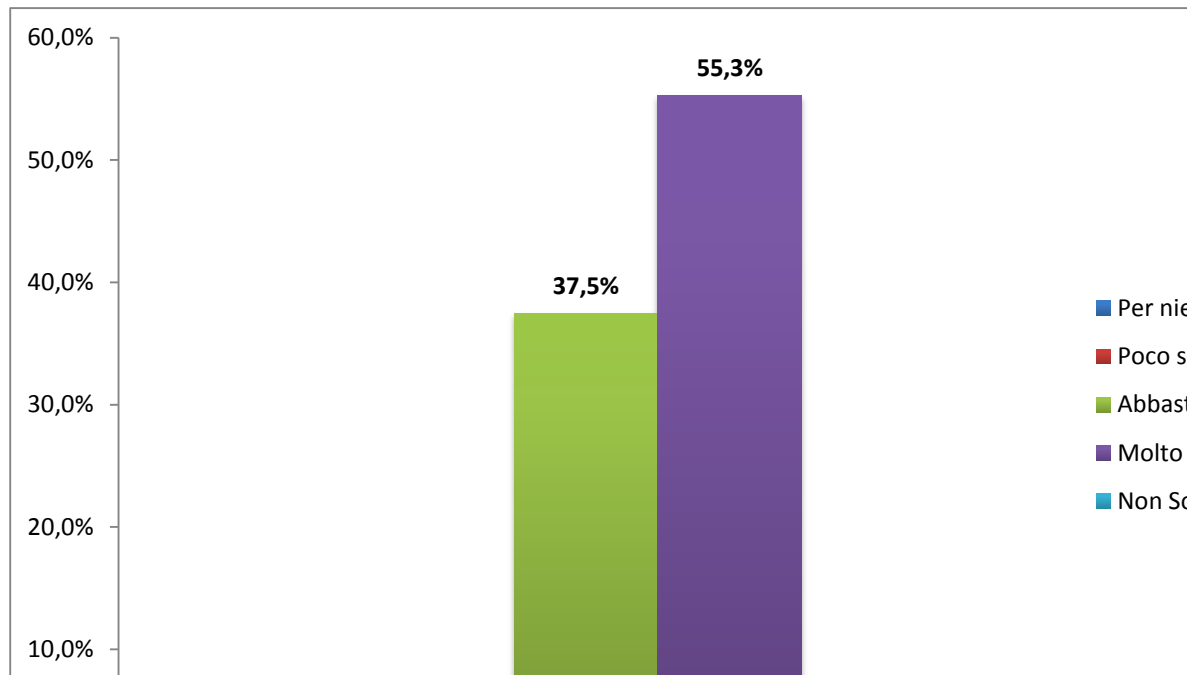
- chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche;
- tempi per il completamento e la definizione delle pratiche;
- facilità ad avere informazioni sulle pratiche;
- organizzazione degli sportelli (tempi di attesa, orario di apertura...);
- competenza e professionalità del personale addetto;
- tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello;

Nel seguente grafico si riporta il giudizio sui servizi specifici forniti alle aziende:



Dal grafico si evince che tutte le Sedi – ad eccezione della Sede di Agrigento – hanno riportato un giudizio complessivo superiore al valore soglia “3” (abbastanza soddisfatto), con un valore medio regionale di 3,45, superiore al valore dell’anno precedente (3,30).

In termini percentuali, inoltre, il 55,2% del rispondenti si ritiene molto soddisfatto (44,2% nel 2011) ed il 37,5% abbastanza soddisfatto (43,2% nel 2011):



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

Sedi	Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche	Tempi per il completamento e definizione delle pratiche	Facilità ad avere informazioni sulle pratiche	Organizzazione degli sportelli: tempi di attesa, orario di apertura...	Competenza e professionalità del personale addetto	Tutela e riservatezza durante il colloquio allo sportello	Giudizio complessivo
Agrigento	2,12	2,67	2,74	2,42	2,64	2,59	2,53
Caltanissetta T	3,59	3,69	3,58	3,53	3,66	3,45	3,58
Catania T	3,77	3,78	3,75	3,58	3,83	3,64	3,73
Messina T	3,48	3,64	3,74	3,36	3,91	3,59	3,62
Palermo T	3,38	3,31	3,56	3,36	3,67	3,67	3,49
Siracusa T	3,41	3,45	3,50	3,32	3,68	3,41	3,46
Trapani T	3,59	3,52	3,68	3,48	3,76	3,71	3,62

Dalla tabella si evince che presso la Sede di Agrigento è necessario procedere a realizzare delle azioni di miglioramento.

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 3,57), seguito dalla categoria Fattorino/Commesso (giudizio medio regionale di 3,55), mentre il giudizio più basso si è registrato presso la categoria Datori di Lavoro (3,37).

Inoltre, esaminando i giudizi per canale di rilevazione, si evidenziano – come già detto – delle valutazioni inferiori al valore soglia nel canale Mail/Web rispetto al canale Sportello:

Sedi	Mail – Web	Sportello
Agrigento	2,12	2,57
Caltanissetta T	3,73	3,57
Catania T	3,20	3,83
Messina T	3,06	3,68
Palermo T	3,02	3,53
Siracusa T	3,17	3,50
Trapani T	2,90	3,71

In particolare, il giudizio più basso – a livello regionale – si ha per il seguente indicatore: canale web-mail – utenza Aziende:

- *organizzazione degli sportelli: tempi di attesa, orario di apertura...: 2,61*

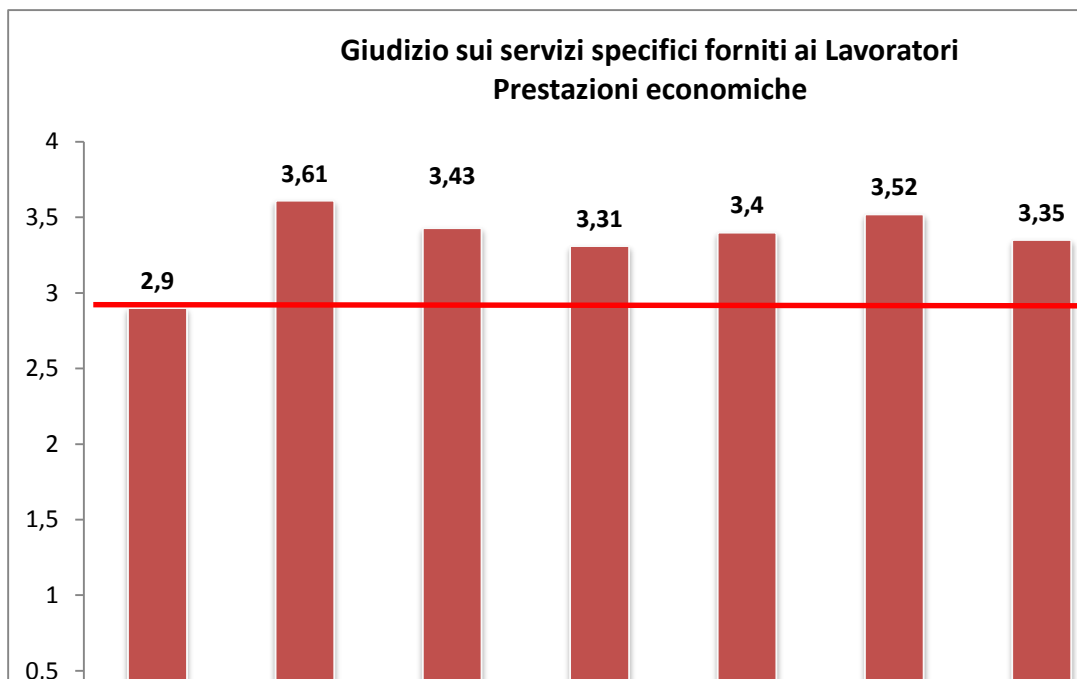
#### Giudizio sui servizi specifici forniti ai Lavoratori

##### Prestazioni economiche

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

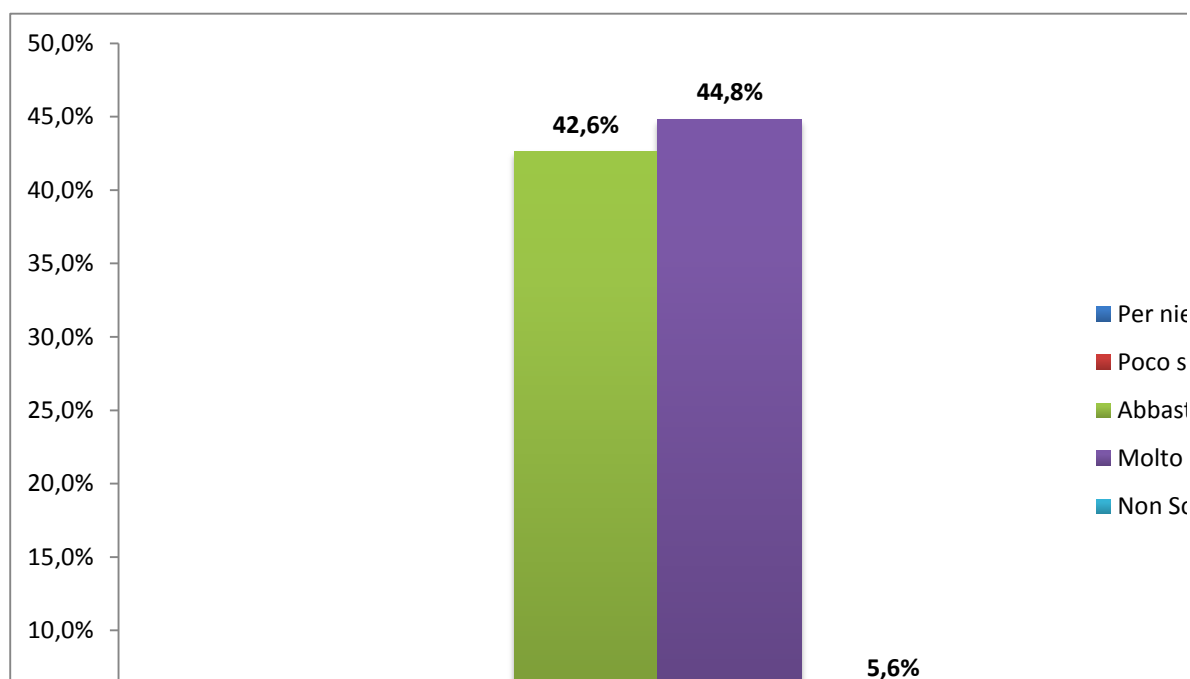
- chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche;
- tempestività dei pagamenti spettanti;
- facilità ad avere informazioni sulle pratiche/provvedimenti;
- organizzazione degli sportelli;
- competenza e professionalità del personale addetto;
- tutela della riservatezza allo sportello.

Nel seguente grafico si riporta il giudizio sulle prestazioni economiche:



Dal grafico si evince che la media regionale è di 3,36 (contro un valore di 3,41 dell'anno precedente), e che tutte le Sedi hanno riportato un valore superiore a 3, ad eccezione della Sede di Agrigento.

In termini percentuali, inoltre, il 44,8% dei rispondenti si ritiene molto soddisfatto (era il 45% nel 2011) ed il 42,6 si ritiene abbastanza soddisfatto (41,6% nel 2011):



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

Sedi	Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche	Tempestività dei pagamenti spettanti	Facilità ad avere informazioni sulle pratiche/provvedimenti	Organizzazione degli sportelli: tempi di attesa, orario di apertura...	Competenza e professionalità del personale addetto	Tutela e riservatezza allo sportello	Giudizio complessivo
Agrigento	2,95	2,63	2,96	2,69	3,02	3,09	2,90
Caltanissetta T	3,66	3,63	3,70	3,46	3,67	3,57	3,61
Catania T	3,36	3,43	3,51	3,27	3,51	3,52	3,43
Messina T	3,19	3,39	3,30	3,05	3,64	3,31	3,31
Palermo T	3,34	3,41	3,46	3,25	3,51	3,45	3,40
Siracusa T	3,54	3,55	3,53	3,39	3,63	3,48	3,52
Trapani T	3,42	3,45	3,48	3,29	3,48	2,98	3,35

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 3,80), seguito da Titolari di rendita (giudizio medio regionale di 3,54), Infortunati (giudizio medio regionale di 3,32), mentre il giudizio più basso è stato espresso dalla categoria Patronato (giudizio medio regionale di 3,25).

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

Sedi	Contact-Center	Sportello
Agrigento	2,88	2,91
Caltanissetta T	3,22	3,73
Catania T	2,91	3,56
Messina T	2,85	3,45
Palermo T	2,95	3,56
Siracusa T	3,01	3,67
Trapani T	3,30	3,36

In particolare, il giudizio più basso – a livello regionale – si ha per il seguente indicatore:  
canale Contact-Center – utenza Lavoratori – prestazioni economiche:

- *organizzazione degli sportelli: tempi di attesa, orario di apertura...: 2,93*
- *chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche: 2,96*
- *tempestività dei pagamenti spettanti: 2,96.*

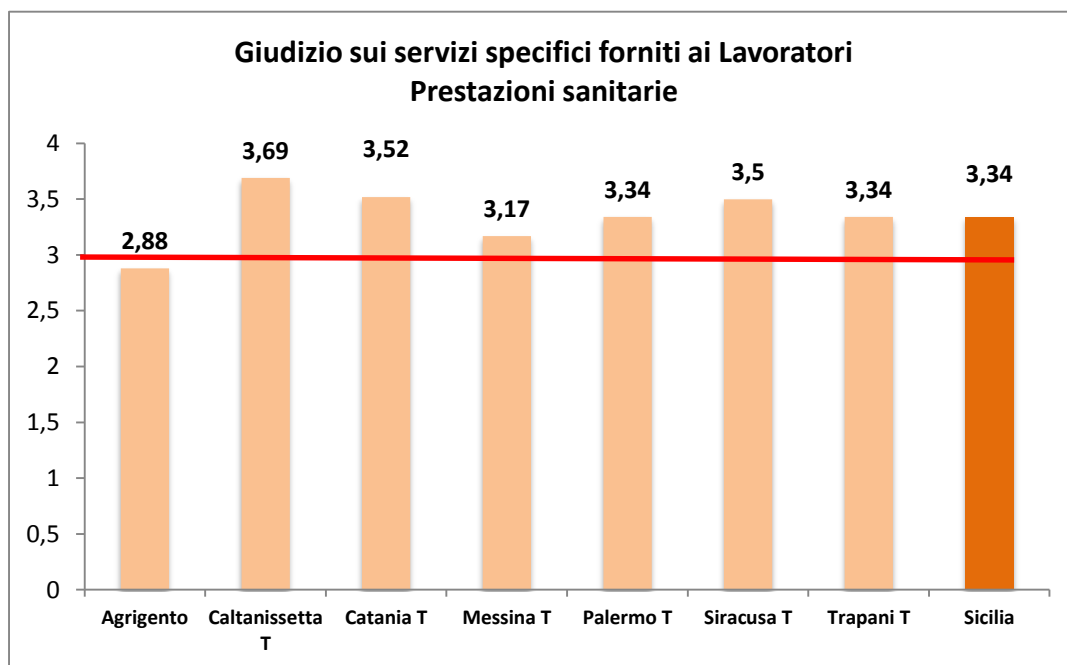
## Giudizio sui servizi specifici forniti ai Lavoratori

### Prestazioni sanitarie

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

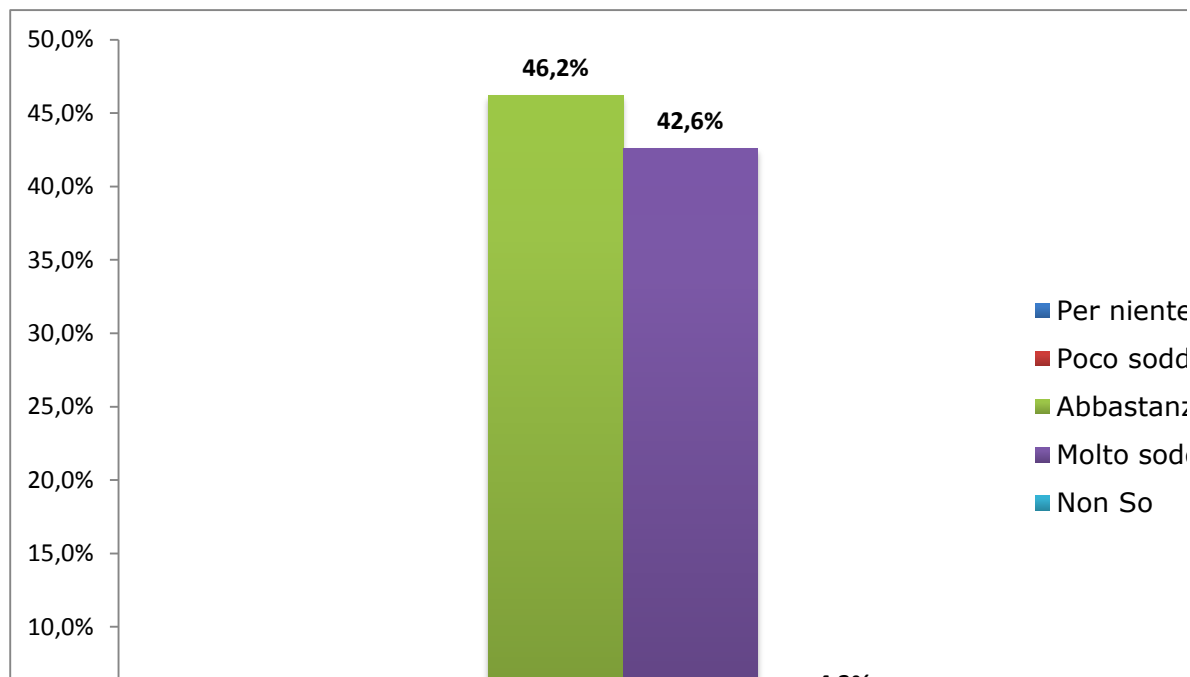
- chiarezza dell'invito a visita medica;
- disponibilità del personale sanitario;
- organizzazione e puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento...);
- idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...).

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 3,34, superiore sia al valore soglia "3", a fronte del valore dell'anno precedente di 3,41.

In termini percentuali, inoltre, il 42,6% dei rispondenti si ritiene molto soddisfatto (contro il 45,7% del 2011), ed il 46,2% abbastanza soddisfatto (39,2% nel 2011):



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

Sedi	Chiarezza dell'invito a visita medica	Disponibilità del personale sanitario	Organizzazione e puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento...)	Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	Giudizio complessivo
Agrigento	2,87	2,90	2,78	2,96	2,88
Caltanissetta T	3,65	3,68	3,64	3,78	3,69
Catania T	3,50	3,57	3,44	3,58	3,52
Messina T	3,26	3,52	2,95	2,95	3,17
Palermo T	3,34	3,40	3,26	3,37	3,34
Siracusa T	3,51	3,57	3,45	3,46	3,50
Trapani T	3,29	3,44	3,31	3,31	3,34

Dalla tabella si evince che per tutte le Sedi il giudizio complessivo sui servizi sanitari è positivo per tutti gli indicatori, ad eccezione della Sede di Agrigento.

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 3,65), seguito dalla categoria "Altro" (giudizio medio regionale di 3,59), mentre il valore più basso si registra presso la categoria "Patronato" (giudizio medio regionale di 3,02).

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



Sedi	Contact-Center	Sportello
Agrigento	2,88	2,88
Caltanissetta T	3,19	3,83
Catania T	2,99	3,66
Messina T	2,76	3,30
Palermo T	2,96	3,47
Siracusa T	3,04	3,66
Trapani T	3,26	3,36

In particolare, il giudizio più basso – a livello regionale – si ha per il seguente indicatore:  
canale Contact-Center – utenza Lavoratori – prestazioni sanitarie:

- *organizzazione e puntualità delle visite mediche*: **3,25**, a fronte di un valore di 2,77 del 2011.

**Richieste di miglioramento (risposte alla domanda U02 “Le chiediamo ora di indicarci se e cosa, secondo Lei, dovrebbe migliorare nei servizi della Sede”**

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 1.136 interviste effettuate, il numero dei suggerimenti pervenuti risulta pari a 104 (9,15%), così ripartito *tra i tre canali*:

Canale	Numero suggerimenti
Contact Center	0
Sportello	104
Web	0
<b>Totale</b>	<b>104</b>

e tra le tipologie di utenza:

Tipo utente	Numero suggerimenti
Aziende	36
Lavoratori	68
<b>Totale</b>	<b>104</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:

SEDE	AZIENDE	LAVORATORI
<b>Agrigento</b>	- Carenza di personale;	- Parcheggio - Maggiori informazioni sulle pratiche
<b>Caltanissetta</b>	- Migliorare servizi on line	- Migliorare collegamenti procedure informatiche

<b>SEDE</b>	<b>AZIENDE</b>	<b>LAVORATORI</b>
<b>Catania</b>	- Nessuna segnalazione di rilievo	- Riduzione tempi di attesa allo sportello; - Aumento del numero di parcheggi disponibili per le auto.
<b>Messina</b>	- Migliorare orari sportello	- Carenza di personale, specie sanitario - Ambulatorio e macchinari per la fisioterapia obsoleti
<b>Palermo Fante</b>	- Servizi on line maggiormente efficienti	- Carenza di personale; - Migliorare orari sportello.
<b>Siracusa</b>	- Carenza di personale;	- Nessuna segnalazione di rilievo
<b>Trapani</b>	- Migliorare orari sportello; - Servizi on line maggiormente efficienti	- Ridurre i tempi di attesa tra un accertamento sanitario ed il successivo

Dalla tabella si evince che, analogamente all'anno precedente, le segnalazioni più frequenti si riferiscono a:

- ✓ organizzazione degli sportelli (più personale, orario di apertura al pubblico più ampio);
- ✓ organizzazione degli sportelli del Centro medico legale;
- ✓ implementazione dei servizi web.

È stato invece superato il problema della carenza nell'assistenza telefonica, segnalato in occasione della CS del 2011.

## **Conclusioni**

Nel trarre le conclusioni sui risultati della rilevazione 2012, la prima considerazione riguarda il trend positivo del **giudizio complessivo** ottenuto dalle Sedi della Regione, ad eccezione della Sede di Agrigento.

A livello regionale, il giudizio complessivo è di 3,36, in aumento rispetto ai corrispondenti valori del 2011 (3,32), 2010 (3,20) e 2009 (3,21).

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

- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO: 3,33 (valore 2011: 3,28)**
- **GIUDIZIO SUI SERVIZI PER LE AZIENDE: 3,45 (valore 2011: 3,30)**
- **GIUDIZIO SUI SERVIZI PER I LAVORATORI: prest. economiche: 3,36 (valore 2011: 3,41)**
- **GIUDIZIO SUI SERVIZI PER I LAVORATORI: prest. sanitarie: 3,34 (valore 2011 3,41)**

Per quanto concerne i singoli indicatori di qualità del servizio, si rileva anche per il 2012 la valutazione positiva ottenuta dal personale di tutte le Sedi (tranne la Sede di Agrigento) per gli aspetti connessi, quali la *“cortesìa e disponibilità del personale”* e la *“capacità di risolvere i reclami rappresentati”*.

Anche per quanto concerne l'aspetto della *“tutela della riservatezza”* è da rilevare che in generale il dato è positivo in tutti i settori.

Inoltre, a seguito delle azioni di miglioramento adottate a seguito della rilevazione del 2011, sono state superate le criticità delle risposte fornite telefonicamente e dell'organizzazione interna degli sportelli; inoltre si è rilevato una riduzione delle richieste di implementazione dei servizi web.

Per quanto riguarda l'area sanitaria, pur essendo il giudizio medio complessivo superiore a quello atteso, presso alcune Sedi gli utenti hanno richiesto una migliore organizzazione degli sportelli dei CML e la presenza di attrezzature mediche maggiormente evolute.

**Confrontando i dati delle singole Sedi**, la CS 2012 ha evidenziato un miglioramento dei giudizi, rispetto all'anno precedente, per le Sedi di Caltanissetta, Catania, Milazzo, Palermo Fante, Termini Imerese, Siracusa e Mazara del Vallo, una flessione – pur mantenendo un valore superiore a quello atteso (3,00) – per le Sedi di Caltagirone, Enna, Messina, Palermo Titone, Ragusa e Trapani ed un calo per la Sede di Agrigento.

In particolare, per la Sede di Siracusa si rileva un aumento del giudizio complessivo da 3,07 della CS 2011 a 3,48 della CS 2012, con particolare rilievo nell'area Aziende, ove il giudizio complessivo è salito da 2,94 del 2011 a 3,46 del 2012.

Per la Sede di Agrigento, pur evidenziando che i giudizi riguardanti il personale hanno raggiunto un valore superiore a 3,00, saranno predisposte, per quegli aspetti che hanno ottenuto un giudizio inferiore al valore atteso, le necessarie azioni di miglioramento.

**Concludendo, anche per il 2012 si può affermare che il punto di forza delle Sedi è costituito dal personale, il quale, nonostante l'esiguo numero, assicura il buon andamento produttivo delle Sedi stesse.**