



INAIL

Direzione Regionale Toscana

REPORT DI SINTESI

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
sui servizi erogati dalle Sedi dell'Istituto
periodo ottobre 2013**

Documento elaborato da:

Direzione Regionale TOSCANA

Ufficio P.O.A.I.

Processo Auditing

INDICE

1. PRESENTAZIONE	pg. 3
2. METODOLOGIA	pg. 4
3. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	pg. 8
4. GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO	pg. 10
5. GIUDIZIO SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	pg. 17
6. GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI AZIENDE: RAPPORTO ASSICURATIVO	pg. 20
7. GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI AZIENDE: PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO	pg. 23
8. GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI: SERVIZI DI SPORTELLO	pg. 24
9. GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI: PRESTAZIONI ECONOMICHE	pg. 26
10. GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI: PRESTAZIONI SANITARIE	pg. 29
11. RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO	pg. 31
12. TABELLA RIEPILOGATIVA DELLE VALUTAZIONI DELLE MACRO-SERVIZI A LIVELLO DI SINGOLA SEDE	pg. 34

➤ PRESENTAZIONE

La rilevazione 2013 di Customer Satisfaction - sul grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai principali servizi erogati dall'Istituto - si è svolta nella settimana **dal 30 settembre al 11 ottobre**, con proroga fino al 30 ottobre a seconda dell'affluenza e dei canali di rilevazione.

La rilevazione dei giudizi dell'utenza è stata parzialmente modificata rispetto all'edizione precedente, al fine di adeguare il monitoraggio al potenziamento adottato dall'Istituto dei servizi *on line* e di quelli forniti dal Contact Center Multicanale (C.C.M.).

Anche per quest'anno, nonostante l'incorporazione nell'Istituto dei due ex-Enti (Ipsema ed Ispesl) avvenuta con la legge di conversione n. 122/2010 del D.L. 78/2010, la scelta è stata di mantenere distinte le analisi statistiche ed i campioni di utenti dei Settori Ricerca, Certificazione e Verifica (per la Toscana riguarda le U.O.T. di Livorno, Lucca e Firenze) e delle Sedi Compartimentali della Navigazione (non presenti in Toscana); pertanto, oltre al suddetto carattere sperimentale dell'indagine, e vista la ridotta numerosità della popolazione di utenza rispetto a quella totale dell'Istituto, è stata effettuata soltanto una rilevazione a livello nazionale, non trattandosi di un campione statistico rappresentativo; gli esiti dei giudizi espressi dagli utenti dei Settori Ricerca e Navigazione sono riportati esclusivamente nel Report di Sintesi nazionale.

Si ricorda infine che, con la finalità del miglioramento dei servizi, le disposizioni normative intervenute con il D.Lgs 150/2009 hanno previsto l'estensione della C.S. a tutte le Sedi ma legano l'erogazione di una quota del salario accessorio alle valutazioni espresse dall'utenza, sia pure con diverse modalità.

➤ METODOLOGIA

La rilevazione di Customer Satisfaction consiste in un articolato sistema basato su tre campionature statistiche differenti e coinvolge tutte le Sedi dell'Istituto, in base alle specifiche competenze: per le Sedi INAIL i campioni sono costituiti da Lavoratori ed Aziende, che hanno usufruito dei servizi INAIL almeno una volta nell'anno di riferimento, mentre per le Sedi del settore Ricerca dalle sole Aziende.

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

- Servizi generali di Sede;
- Servizi Specifici per le Aziende;
- Servizi Specifici per Lavoratori.

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

La scala di valutazione adottata è sempre una scala Likert, cui è attribuito, nell'elaborazione statistica, un valore numerico da 1 a 4, 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)

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

Riguardo all'individuazione delle criticità dei servizi i Valori obiettivo (o livello minimo atteso di giudizio) riguardo agli aspetti sottoposti ad indagine, sono rispettivamente:

- un giudizio medio superiore a 3, corrispondente ad “abbastanza soddisfatto”;
- una percentuale di “per niente/Poco soddisfatto” non superiore al 15%.

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

- utenza “Lavoratori”:

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

- utenza “Aziende”:

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

La rilevazione dei giudizi dell’utenza viene effettuata attraverso la somministrazione di un questionario, diversificato a seconda della tipologia di utenza (Lavoratori e Aziende), da compilare in forma anonima nel rispetto della privacy, attraverso i tre seguenti canali di raccolta:

- **Sportello fisico** per tutte le Sedi di tipo “A”, mediante somministrazione del questionario cartaceo, per gli utenti Lavoratori ed Aziende (compresi dal 2012, in via sperimentale, quelli del settore Ricerca, Certificazione e Verifica) che si sono presentati in Sede durante il periodo di rilevazione;

- **mail-web** per tutti gli utenti del settore Aziende delle Sedi di tipo A e B, comprese le suddette U.O.T del Settore Ricerca, Certificazione e Verifica (ed anche le Sedi compartimentali della Navigazione, per le regioni ove sono presenti), di cui si dispone degli indirizzi di posta elettronica o abilitati ai servizi *on line*. I questionari sono compilati autonomamente dagli utenti Aziende, che nell'anno di riferimento hanno avuto almeno un "contatto" con la Sede, e che vi accedono per mezzo di un link inviato al loro indirizzo di posta elettronica;
- **Contact Center Multicanale (C.C.M.):** questo canale riguarda tutti gli utenti Lavoratori di tutte le Sedi A, B e C (comprese le Sedi Compartimentali della Navigazione, per le regioni ove sono presenti), sempre che nell'anno di riferimento hanno avuto almeno un "contatto" con la Sede e di cui si dispone del recapito telefonico; viene effettuata un'intervista telefonica da parte degli operatori del C.C.M.

L'anno scorso, per utenti Lavoratori del settore Navigazione (difficilmente reperibili presso il proprio domicilio) era stato introdotto il canale **Posta**; il questionario veniva inviato per posta con busta preaffrancata.

Il questionario è composto da 14 e 18 domande (rispettivamente per le Aziende e di i Lavoratori) a risposta chiusa ed una domanda a risposta aperta (vale a dire a testo libero) posta al termine del questionario stesso, ove è stato chiesto all'utente di indicare eventuali elementi aggiuntivi riguardo alle carenze da lui riscontrate nei servizi Inail. I suggerimenti forniti con questa domanda ("... Le chiediamo ora di indicarci, se e che cosa, secondo lei, bisogna migliorare nei servizi erogati dall'INAIL" sono rilevanti, perché possono offrire utili indicazioni in merito al servizio atteso, come gli aspetti e le caratteristiche ritenute prioritarie dal singolo utente.

Il questionario è strutturato in due sezioni:

- La prima (1) generale contenente i **dati socio-anagrafici** utili per la classificazione e migliore conoscenza dell'utenza; quest'anno, questa sezione è stata rivista ed ampliata con l'introduzione delle nuove informazioni socio-anagrafiche dell'utente compilatore (sesso, età, nazionalità);

- La seconda (2) sulla **valutazione del servizio** contiene domande attinenti alla qualità dei servizi offerti dall'Istituto ed articolata in quattro dimensioni:
 - ✓ Accessibilità;
 - ✓ Tempestività;
 - ✓ Trasparenza;
 - ✓ Efficacia.

Infine, in coerenza con gli Standard di qualità 2013, i servizi oggetto di valutazione sono stati così strutturati, e sono state introdotte domande relative al web, per l'accesso sempre più frequente al Portale, ed all'uso del CCM anche se, non trattandosi di servizi offerti direttamente dalle Sedi, le valutazioni relative a tali domande non sono state rientrate nel calcolo del valore medio complessivo.

- Servizi generali di Sede;
- Servizi specifici per l'utenza Aziende, suddivisi in:

Rapporto assicurativo

Controllo, verifica e Certificazione

Prevenzione e sicurezza sul lavoro

- Servizi specifici per l'utenza Lavoratori, suddivisi in:

Servizi di sportello

Prestazioni economiche assicurative/previdenziali

Prestazioni sanitarie

- Servizi generali non di Sede.

➤ DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

In Toscana durante la rilevazione, svoltasi dal 30 settembre all'11 ottobre 2013, sono stati raccolti complessivamente **n. 1.822 questionari** (escludendo quelli del Settore Ricerca, Certificazione e Verifica) così ripartiti:

- n. **341** nel settore Aziende;
- n. **1.481** nel settore Lavoratori.

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

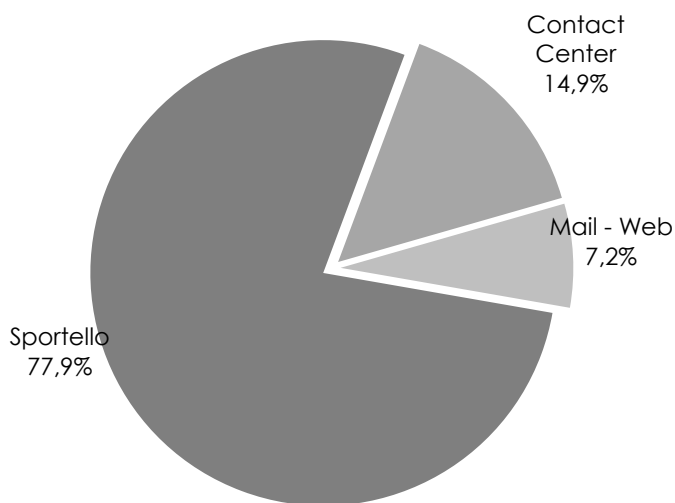
- n. **131** tramite Mail – Web;
- n. **1.420** allo Sportello (n. 210 Aziende e n. 1210 Lavoratori);
- n. **271** tramite Contact Center.

Canale	N. questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	131	0	131
Sportello	210	1.210	1.420
Contact Center	0	271	271
Totale	341	1.481	1.822

Come si evince dal grafico in calce, il **canale Sportello** resta sempre il canale principale di raccolta (con il **77,93%**) seguito dal canale CCM (14,87%) ed infine dal webmail (7,19%).

Va comunque precisato che, quest'anno la raccolta tramite web-mail è stato fortemente penalizzata, a causa di diversi problemi sulla rete durante il periodo di rilevazione, causando una ridotta numerosità campionaria pervenuta tramite suddetto canale.

Totale



L'utenza **Lavoratori** rappresenta invece l'**81,3%** del campione (61,5% nel 2012) ed è composta principalmente da infortunati con il 74,74%, seguita dagli affetti da MP con il 11,68% (10,4% nel 2012) e dai titolari di rendita con l'8,37%. La posizione in graduatoria di queste due ultime categorie si è invertita da un paio di anni, a dimostrazione della crescita esponenziale del fenomeno delle malattie professionali. La principale professione dei lavoratori è quella di **operaio/manovale** con il **35,71%** (con n. 529 utenti), seguita (dopo la generica professione "altro), da dirigente/quadro impiegato con il 15,66% (pari a n. 232 utenti). La maggioranza dell'utenza Lavoratori ha dichiarato di essersi recata allo sportello **almeno una volta** nell'anno (42,9%), motivando tale accesso principalmente per i servizi fruibili dal centro medico-legale (36%).

L'utenza **Aziende** rappresenta quindi il **18,7%** del campione, di cui la categoria più numerosa è costituita dai **consulenti del lavoro** con il **62,2%**, seguita dai datori di lavoro con il 24,6%.

Se si osserva la composizione del campione, il **terziario** risulta essere sempre il principale settore di attività, con una percentuale in crescita, passando dal 70,5 del 2012 al **75,66%**.

Il campione di utenza intervistato, sia per la tipologia Aziende sia per quella Lavoratori, è costituito in netta prevalenza dal genere **maschile**, con una percentuale del **61,47%** del totale, inferiore alla media nazionale del 65%. Analizzando il dato per **classe d'età**, i questionari sono stati compilati in prevalenza (**42,20%**) da un'utenza con un'età che di età compresa tra i **35 ed i 49 anni**. La **nazionalità** degli intervistati è **per l'87,21 % italiana**.

Passando ad un confronto medio per frequenza di accessi in Sede, i giudizi più positivi per tutti gli aspetti analizzati, sono stati espressi da chi si è recato in sede oltre 5 volte, con un giudizio complessivo medio di 3.70, tranne che per gli aspetti specifici Lavoratori dove il giudizio più elevato (3.74) è stato quello di chi si reca in Sede per la prima/una volta.

In relazione infine alla distribuzione percentuale dei questionari, la Toscana rappresenta la **quinta regione**, in ordine decrescente, dove sono stati raccolti più questionari (rispettivamente 9,8% per Lavoratori e 6,5% per le Aziende del totale Italia).

➤ GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO

Il **giudizio medio complessivo** a livello regionale – media dei giudizi medi esclusi gli aspetti complessivi generali (servizi on line e CCM) - ha raggiunto un valore pari a **3,63** - superiore al dato nazionale (3.51) - ed sempre in aumento rispetto al 3.50 del 2012 (ed al 3.46 del 2011, al 3,35 del 2010 ed al 3,22 del 2009), a conferma del trend di crescita del gradimento degli utenti.

Dei tre canali di rilevazione, lo **sportello** è quello che riceve sempre il giudizio medio più elevato (con **3.70**) rispetto a quelli della mail-web (3.34) del C.C.M. (3.26).

Analizzando il giudizio medio complessivo rispetto alle caratteristiche anagrafiche degli utenti, emerge che il giudizio **dell'utenza maschile** è stato lievemente superiore a quello femminile (**3.64** rispetto a 3.60) mentre la classe di età che ha espresso il giudizio più favorevole è stata quella dei **65 anni e oltre** (con **3.68**).

Nella tabella che segue sono riportati i giudizi complessivi medi delle Sedi della regione (“T” ovvero comprensive delle relative pertinenze), con i dati registrati anche nel 2011 e 2012, al fine di consentire un rapido confronto con i risultati degli anni precedenti.

GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO				
SEDE	2011	2012	2013	TREND 2012/2013
AREZZO TOTALE	3.51	3.54	3.69	↑
FIRENZE TOTALE	3.47	3.45	3.79	↑
PRATO	3.64	3.64	3.42	↓
LIVORNO TOTALE	3.40	3.42	3.51	↑
LUCCA TOTALE	3.44	3.60	3.65	↑
PISA TOTALE	3.37	3.47	3.52	↑
PISTOIA	3.57	3.47	3.70	↑
SIENA TOTALE	3.37	3.42	3.59	↑
TOSCANA	3.46	3.50	3.63	↑
ITALIA	3.38	3.45	3.51	↑

**Legenda: colore rosso: valore più basso/colore verde: valore più alto
Freccia: ↑ ↓ valore in aumento /in diminuzione**

Il giudizio medio complessivo è stato superiore al valore obiettivo (3) in tutte le Sedi aggregate. Tranne che a Prato, il grado di soddisfazione è aumentato in tutte le Sedi ed è stato superiore a quello medio complessivo nazionale (3.51). In alcune Sedi, come a **Firenze (T)** - con il risultato in assoluto più favorevole (**3.79**) – ed a **Pistoia (3.70)**, l’aumento è stato notevole al punto da compensare la diminuzione subita nel 2012 e superare il valore del 2011. Di contro la Sede di **Prato**, che nel 2012 aveva ottenuto il miglior giudizio medio complessivo (3.64), quest’anno ha riportato il risultato più basso (**3.42**), anche se sempre ampiamente superiore al valore soglia.

E' interessante rappresentare il dato anche a livello di singole Strutture territoriali:

GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO				
SEDE	2011	2012	2013	TREND 2012/2013
AREZZO	3.51	3.54	3.69	↑
FIRENZE TOTALE	3.47	3.45	3.79	↑
FIRENZE (A)	3.48	3.47	3.81	↑
EMPOLI (B)	3.27	3.16	3.39	↑
PRATO	3.64	3.64	3.42	↓
LIVORNO TOTALE	3.40	3.42	3.51	↑
LIVORNO (A)	3.40	3.42	3.51	↑
PIOMBINO (B)	3.40	3.36	3.64	↑
LUCCA TOTALE	3.44	3.60	3.65	↑
LUCCA (A)	3.53	3.71	3.79	↑
CARRARA (B)	3.29	3.22	3.44	↑
VIAREGGIO (B)	3.03	3.34	2.85	↓
MASSA (C)	3.09	3.09	3.28	↑
AULLA (C)	3.17	3.01	3.14	↑
PISA TOTALE	3.37	3.47	3.52	↑
PISA (A)	3.39	3.48	3.57	↑
PONTERA (B)	3.30	3.38	3.16	↓
PISTOIA	3.57	3.47	3.70	↑
SIENA TOTALE	3.37	3.42	3.59	↑
SIENA (A)	3.42	3.48	3.63	↑
GROSSETO (B)	3.16	2.93	3.36	↑
TOSCANA	3.46	3.50	3.63	↑
ITALIA	3.38	3.45	3.51	↑

Legenda: colore rosso: valore più basso

colore verde: valore più alto

Dalla tabella si evince che la Sede con il miglior giudizio medio è Firenze **(3.81)**, seguita da Pistoia con 3.70; quella con il giudizio medio peggiore è **Viareggio (2.85)**, dato non solo in diminuzione rispetto al 2012, ma addirittura inferiore al valore soglia. Suddetto risultato negativo non ha comunque impedito alla Sede dirigenziale di riferimento (Lucca) di avere un trend in crescita (passando da 3.60 a 3.65). La Sede di **Grosseto** (con un **3.36**), ha ottenuto un ottimo risultato, se visto in relazione a quello del 2012, che era inferiore al valore obiettivo (2.93).

A livello di macro-servizi, anche se i singoli indicatori sono stati rivisti rispetto al 2012, si registrano tutti valori superiori al valore obiettivo (3), e più precisamente:

- **Aspetti generali di Sede 3.62** (Aspetti generali del servizio 3.47 nel 2012 3.43 nel 2011);
- **Aspetti specifici Aziende** si ripartiscono in due sezioni:
 - **Rapporto assicurativo 3.63**
 - **Prevenzione e Sicurezza sul lavoro 3.34**

I Servizi per le Aziende avevano ottenuto un valore medio di 3.55 nel 2012 e di 3.39 nel 2011.

- **Aspetti specifici Lavoratori** si dividono tre sezioni:
 - **Servizi di Sportello 3.68**
 - **Aspetti specifici Lavoratori Prestazioni economiche 3.61**

I Servizi per i lavoratori Prestazioni economiche avevano ottenuto 3.52 nel 2012 e 3.51 nel 2011.

- **Aspetti specifici Lavoratori Prestazioni sanitarie 3.61**

I Servizi per i lavoratori Prestazioni sanitarie hanno ottenuto 3.47 nel 2012 e 3.51 nel 2011.

Tra i vari macro-settori, quello che ha ottenuto risultati migliori, come si analizzerà in seguito, concerne i **Servizi di Sportello (3.68)**, mentre quello più critico, anche se sempre superiore alla media nazionale, è quello della **Prevenzione e Sicurezza sul lavoro (3.34)**.

TABELLA RIEPILOGATIVA DELLE VALUTAZIONI DELLE MACRO-SERVIZI A LIVELLO DI SINGOLA SEDE TOTALE							
SEDE	TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO	TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	GIUDIZIO COMPLESSIVO
AREZZO	3.70	3.54	3.68	3.77	3.65	3.66	3.69
FIRENZE totale	3.81	3.75	3.53	3.86	3.81	3.70	3.79
PRATO	3.40	3.37	2.95	3.53	3.33	3.47	3.42
LIVORNO totale	3.48	3.67	3.22	3.57	3.53	3.50	3.51
LUCCA totale	3.64	3.68	3.58	3.68	3.62	3.66	3.65
PISA totale	3.49	3.55	2.86	3.59	3.47	3.58	3.52
PISTOIA	3.68	3.59	3.20	3.74	3.76	3.72	3.70
SIENA totale	3.62	3.58	3.10	3.63	3.59	3.53	3.59
TOSCANA	3.62	3.63	3.34	3.68	3.61	3.61	3.63
ITALIA	3.49	3.51	3.19	3.59	3.49	3.52	3.51

Dalla tabella che precede si evince che l'aspetto **Prevenzione e Sicurezza sul lavoro**, monitorato quest'anno per la prima volta, ha riportato non solo il giudizio meno soddisfacente tra tutti gli aspetti indagati, ma in diverse **Sedi aggregate (Prato e Pisa)** e disaggregate (**Empoli, Prato, Carrara, Pisa, Pontedera**), ha registrato un risultato **inferiore al valore soglia**.

Nella tabella di pagine seguente, si passa ad analizzare, a livello regionale, le valutazioni attribuite ai **singoli aspetti oggetto dell'indagine**, che anche in questo caso registrano **livelli tutti superiori al valore obiettivo**.

Anche in Toscana come a livello nazionale, il **giudizio più favorevole** ha riguardato la **disponibilità competenza e professionalità del personale di Sede (3.79)**, mentre quello **meno favorevole** concerne la **disponibilità delle informazioni per aderire alle iniziative di promozione alla salute e sicurezza sul lavoro (3.34)**.

Domanda del questionario	Media Giudizi
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,58
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,58
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,79
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,53
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,60
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,62
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,72
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,52
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,65
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,63
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	3,34
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,34
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,66
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,68
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,70
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,68
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,63
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,56
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,64
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,61
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,60
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,68
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,55
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,61
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,63

osservando i dati regionali disaggregati per **canale di rilevazione**, emerge che quest'ultimo è l'unico aspetto che ha ottenuto una valutazione inferiore al valore soglia (con un **2.74**) per il **canale web-mail web** è quello della **Prevenzione e Sicurezza sul lavoro**, mentre lo **Sportello** ottiene in **tutti e sei gli aspetti analizzati i giudizi più elevati**, con la punta massima del **3.77 per il Rapporto Assicurativo ed i Servizi di Sede**.

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 raggiungibile (segnalatica, assenza di barriere architettoniche...)	3,56	104	3,63	1.419	3,29	232	3,58	1.755
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,17	103	3,66	1.417	3,23	233	3,58	1.753
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,68	104	3,88	1.415	3,31	233	3,79	1.752
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,16	104	3,57	1.412	3,31	231	3,53	1.747
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la r	3,34	131	3,67	1.411	3,20	266	3,60	1.808
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,39	546	3,69	7.074	3,27	1.195	3,62	8.815
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,55	129	3,83	210		0	3,72	339
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,26	129	3,68	210		0	3,52	339
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,41	130	3,80	208		0	3,65	338
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,41	388	3,77	628		0	3,63	1.016
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'	2,74	130	3,64	208		0	3,34	338
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,74	130	3,64	208		0	3,34	338
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnalatica, orari			3,75	1.208	3,22	233	3,66	1.441
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi			3,76	1.203	3,21	233	3,68	1.436
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy			3,79	1.204	3,26	233	3,70	1.437
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	0	0	3,77	3.615	3,23	699	3,68	4.314
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti			3,70	1.203	3,31	267	3,63	1.470
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare			3,62	1.208	3,28	267	3,56	1.475
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze			3,72	1.203	3,27	264	3,64	1.467
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	0	0	3,68	3.614	3,29	798	3,61	4.412
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnalatica, comfort, tutela)			3,66	1.209	3,27	232	3,60	1.441
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze			3,76	1.207	3,26	232	3,68	1.439
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite.			3,61	1.207	3,22	231	3,55	1.438
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	0	0	3,68	3.623	3,25	695	3,61	4.318
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,34	1.064	3,70	18.762	3,26	3.387	3,63	23.213

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

Sedi	Mail – Web	Contact Center	Sportello	TOTALE
AREZZO	3.20	3.75	3.32	3.69
FIRENZE	3.19	3.26	3.89	3.79
PRATO TOTALE	3.45	3.45	3.41	3.42
LIVORNO TOTALE	3.53	3.34	3.52	3.51
LUCCA TOTALE	3.24	3.81	3.16	3.65
PISA TOTALE	3.47	3.58	3.19	3.52
PISTOIA	3.19	3.70	3.84	3.70
SIENA	3.47	3.34	3.65	3.59
TOSCANA	3.34	3.26	3.70	3.63
ITALIA	3.20	3.59	3.25	3.51

➤ **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE**

Passando agli **aspetti generali di Sede**, il grado di soddisfazione ottenuto a livello regionale ha registrato un notevole miglioramento medio rispetto al 2012, passando da un grado di soddisfazione del 3.47 del 2012 al **3.62** (3.43 nel 2011).

In relazione agli **aspetti socio-anagrafici**, il giudizio medio regionale è risultato lievemente migliore per i **maschi** (con **3.63**) rispetto alle femmine (3.61), mentre per classe d'età il giudizio più elevato è stato espresso dalla classe **65 anni e oltre (con 3.68)**.

Anche se in tutti e tre i canali di rilevazione il giudizio è superiore al valore soglia (3), lo **sportello** si conferma essere quello che ottiene i valori più alti (**3.69**).

Tra le categorie di utenti, per l'area Aziende quella del **fattorino/comMESSO** ottiene la **valutazione migliore (4.0)**, mentre quella dei **consulenti del lavoro la peggiore (3.56)**. Per l'area **Lavoratori** il valore più alto è espresso dal **titolare di rendita (3.76)**, il **più basso dall'infortunato (3.59)**.

Nelle due tabelle che seguono si riportano i giudizi ottenuti per ciascuno dei cinque indicatori, la prima a livello regionale, mentre la seconda a livello di singola Sede aggregata.

Domanda del questionario	Media Giudizi
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,58
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,58
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,79
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,53
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,60
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,62

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 medio complessivo
AREZZO	3.79	3.69	3.85	3.55	3.57	3.70
FIRENZE	3.85	3.76	3.88	3.80	3.75	3.81
PRATO TOTALE	3.54	3.30	3.62	3.20	3.20	3.40
LIVORNO TOTALE	3.43	3.42	3.71	3.35	3.46	3.48
LUCCA TOTALE	3.67	3.58	3.78	3.47	3.63	3.64
PISA TOTALE	3.49	3.45	3.76	3.45	3.60	3.49
PISTOIA	3.47	3.69	3.80	3.75	3.73	3.68
SIENA	3.61	3.59	3.80	3.41	3.65	3.62
TOSCANA	3.58	3.58	3.79	3.53	3.60	3.62
ITALIA	3.50	3.43	3.69	3.35	3.42	3.49

L'indicatore *Disponibilità, competenza e professionalità del personale* è quello che ottiene il giudizio medio più alto sia a livello regionale (**3.79**), sia di singola Sede: a Firenze il dato raggiunge il **3.88**, seguita da Arezzo con il 3.85.

Analizzando i dati a livello di singola Sede, Firenze ha ottenuto non solo il **giudizio medio complessivo più elevato (3.81)** ma anche i migliori risultati in tutti e cinque gli indicatori, mentre Prato è la Sede con il giudizio medio complessivo più basso (**3.40**).

Il giudizio più critico è andato alla *Disponibilità di informazioni per presentare i reclami* (3.53) con il valore più basso a Prato con 3.20.

Dalla tabella che segue, si rileva che tutte le Sedi (tranne Prato) hanno migliorato il giudizio complessivo rispetto al 2011 ed al 2012.

SEDE	GIUDIZIO MEDIO ASPETTI GENERALI 2011	GIUDIZIO MEDIO ASPETTI GENERALI 2012	TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE 2013
AREZZO	3,47	3,49	3.70
FIRENZE	3,43	3,38	3.81
PRATO TOTALE	3,63	3,66	3.40
LIVORNO TOTALE	3,39	3,42	3.48
LUCCA TOTALE	3,4	3,60	3.64
PISA TOTALE	3,32	3,43	3.49
PISTOIA	3,54	3,40	3.68
SIENA	3,37	3,42	3.62
TOSCANA	3,43	3,47	3.62
ITALIA	3,35	3,42	3.49

Analizzando infine il giudizio medio degli Aspetti generali di Sede, suddiviso per **canale di rilevazione**, si rileva che anche in questo caso lo **Sportello** ha ottenuto il giudizio più elevato (**3.69**), addirittura superiore alla valutazione media regionale(3.62). Le uniche Sedi in controtendenza, ovvero che hanno riscosso valori più alti per il canale web-mail, sono state Prato, Livorno e Pisa.

	ASPETTI GENERALI DI SEDE			
	Mail web	Sportello	Contact Center	Totale
AREZZO	3.28	3.75	3.25	3.70
FIRENZE	3.20	3.92	3.22	3.81
PRATO TOTALE	3.63	3.38	3.39	3.40
LIVORNO TOTALE	3.57	3.47	3.44	3.48
LUCCA TOTALE	3.23	3.79	3.23	3.64
PISA TOTALE	3.56	3.53	3.13	3.49
PISTOIA	3.26	3.79	3.29	3.68
SIENA	3.53	3.65	3.48	3.62
TOSCANA	3.39	3.69	3.27	3.62
ITALIA	3.20	3.56	3.23	3.49

Se però l'analisi si sposta sui giudizi espressi sui singoli indicatori a livello di singola Sede aggregata, tramite il **canale web mail**, si riscontrano dei giudizi inferiori al valore soglia e più precisamente:

- **Disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti** (Firenze con 2.5)
- **Disponibilità di informazioni per presentare i reclami** (Firenze 2.89 – Pistoia 2.80)
- **Efficienza del servizio di sportello telefonico** (Arezzo 2.90)

➤ **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI AZIENDE: RAPPORTO ASSICURATIVO**

Passando ad un'analisi del giudizio espresso dall'utenza sugli aspetti specifici Aziende, i **tre indicatori** relativi al **Rapporto assicurativo**, hanno riportato giudizi ben superiori al valore obiettivo (3) con un giudizio medio regionale pari a **3.63**, in crescita rispetto al 2012 (3.55 ed al 2011 3.39), con un **65,6%** dei rispondenti che si ritengono **molto d'accordo**.

Domanda del questionario	Media Giudizi
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,72
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,52
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,65
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,63

Nella tabella che segue sono riportati in giudizi medi sui singoli indicatori da ciascuna Sede (T)

Sedi	Tempo per l'erogazione del servizio	Chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti	Rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata	Giudizio medio Aspetti specifici Aziende Rapporto assicurativo
AREZZO	3.74	3.33	3.57	3.54
FIRENZE	3.82	3.66	3.77	3.75
PRATO TOTALE	3.52	3.26	3.32	3.37
LIVORNO TOTALE	3.73	3.59	3.69	3.67
LUCCA TOTALE	3.82	3.54	3.68	3.68
PISA TOTALE	3.59	3.47	3.60	3.55
PISTOIA	3.68	3.41	3.67	3.59
SIENA	3.68	3.50	3.56	3.58
TOSCANA	3.72	3.52	3.65	3.63
ITALIA	3.60	3.38	3.55	3.51

Nell'ambito dei giudizi espressi sui singoli indicatori di qualità, il punto di forza è il **tempo per l'erogazione del servizio** che ha ottenuto il giudizio medio più favorevole, sia a livello regionale con un **3.72** sia di singola Sede (**Firenze e Lucca** arrivano al **3.82**). Il giudizio meno favorevole riguarda la **chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti (3.52)** sia a livello regionale sia in tutte le Sedi (con il valore minimo a **Prato con 3.26**).

Il giudizio medio più alto per gli **aspetti generali Rapporto Assicurativo** risulta essere quello ottenuto dalla Sede di **Firenze (3.75)**, mentre il più basso quello conseguito dalla Sede di **Prato (3.37)**, che è anche al di sotto del valore medio nazionale (3.51).

Esaminando le valutazioni rispetto alle precedenti edizioni, il giudizio medio per gli aspetti specifici Aziende Rapporto Assicurativo risulta in crescita in quasi tutte le Sedi, tranne che a Prato e Lucca dove, rispetto al notevole miglioramento tra il 2011 ed il 2012, si assiste ad una flessione più o meno marcata (rispettivamente a **Prato da 3.62 a 3.37** ed a **Lucca da 3.74 a 3.68**).

SEDE	GIUDIZIO MEDIO SERVIZI AZIENDE 2011	GIUDIZIO MEDIO SERVIZI AZIENDE 2012	Giudizio medio Aspetti specifici Aziende Rapporto assicurativo 2013
AREZZO	3,30	3,42	3.54
FIRENZE	3,39	3,48	3.75
PRATO TOTALE	3,59	3,62	3.37
LIVORNO TOTALE	3,39	3,53	3.67
LUCCA TOTALE	3,40	3,74	3.68
PISA TOTALE	3,27	3,41	3.55
PISTOIA	3,46	3,53	3.59
SIENA	3,38	3,55	3.58
TOSCANA	3,39	3,55	3.63
ITALIA	3,35	3,49	3.51

Analizzando il giudizio medio complessivo per **sexso (3.63)** possiamo riscontrare che questo macro-settore si differenzia da tutti gli altri, in quanto si registra una prevalenza di giudizi più favorevoli per il sesso **femminile (con 3.65)** che per quello **maschile (3.61)**. Per quanto riguarda la **classe di età** il giudizio più favorevole per le Aziende appartiene alla fascia **fino a 34 anni**, sia per il **Rapporto assicurativo (3.73)** sia per la **prevenzione e sicurezza sul lavoro (3.58)**, in controtendenza rispetto a tutti gli altri macro-settori, dove il grado di soddisfazione più alto appartiene prevalgono la classe 65 e oltre. Ciò a dimostrazione che l'utenza Aziende è tendenzialmente più giovane rispetto a quella degli infortunati.

Da un'analisi di dettaglio dei dati provenienti dai due **canali di rilevazione del settore Aziende**, come indicato nella sottostante tabella, si constata che l'utenza Aziende più soddisfatta è quella che si rivolge allo **sportello fisico** (con una media del **3.77** e con un valore massimo di 4 a Lucca), rispetto al **canale web**; la motivazione è da ricercare anche nel mal funzionamento dei servizi telematici intervenuti nella settimana di rilevazione, anche le l'utenza ha sempre dimostrato di preferire il rapporto diretto con il personale di Sede.

	Mail web	Sportello	Totale Aspetti specifici Aziende Rapporto assicurativo
AREZZO	3.11	3.75	3.54
FIRENZE	3.33	3.94	3.75
PRATO TOTALE	3.43	3.34	3.37
LIVORNO TOTALE	3.63	3.71	3.67
LUCCA TOTALE	3.33	4.00	3.68
PISA TOTALE	3.54	3.57	3.55
PISTOIA	3.21	3.74	3.59
SIENA	3.49	3.65	3.58
TOSCANA	3.41	3.77	3.63
ITALIA	3.29	3.62	3.51

Va infine aggiunto che l'indicatore **Chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti** ha ottenuto per il solo **canale web** un giudizio medio inferiore al valore soglia nella sede di Arezzo (**2.90**).

➤ **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI AZIENDE:
PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO**

Da diversi anni ormai l’Istituto, al fine di garantire la tutela integrale del lavoratore, pone tra suoi obiettivi più rilevanti la **prevenzione e la sicurezza sul lavoro**. L’unico aspetto specifico esaminato in materia è stato la **disponibilità delle informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro** (bandi per incentivi, campagne informative, eventi), rivolte ai datori di lavoro.

Su un totale di n. 338 risposte ricevute, i giudizi espressi corrispondono alle categorie maggiormente coinvolte, ovvero **datori di lavoro e consulenti**, che per il **37.6%** si ritengono **molto d’accordo** con il **valore medio regionale di 3.34**.

Arezzo ha ottenuto il risultato migliore per questo aspetto specifico (**3.68**) per entrambi i canali di rilevazione, mentre **Pisa** ha avuto il risultato medio più basso (**2.86**).

Dalla tabella che segue si evince chiaramente che questo è stato per diverse Sedi della regione l’unico aspetto indagato con valori critici. L’alta percentuale di rispondenti con **“non so”** pari al **22.5%** rispetto agli altri aspetti (che oscilla dal 1.6% all’8,4%) denota anche la necessità di una maggiore informazione delle iniziative in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro.

Sedi	Mail web	Sportello	Giudizio medio
			Aspetti specifici Aziende- Prevenzione e sicurezza sul lavoro <i>Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall’Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)</i>
AREZZO	3.17	3.84	3.68
FIRENZE	2.50	3.84	3.53
PRATO TOTALE	2.25	3.13	2.95
LIVORNO TOTALE	2.93	3.44	3.22
LUCCA TOTALE	2.82	4.00	3.58
PISA TOTALE	2.65	3.18	2.86
PISTOIA	2.67	3.43	3.20
SIENA	3.00	3.18	3.10
TOSCANA	2.74	3.64	3.34
ITALIA	2.80	3.38	3.19

Vi sono due Sedi, **Prato (2.95)** e **Pisa (2.86)**, che hanno riportato un **giudizio medio inferiore** al valore soglia (3). In altre Sedi (**Firenze e Pistoia**) invece, il valore medio superiore al 3 è frutto della media tra il giudizio molto superiore al 3 del canale sportello, rispetto a quello riportato nel **canale web**, che invece è **inferiore al valore soglia**.

Da un'analisi dell'aspetto anche a livello di sedi disaggregate, si rileva che il giudizio è stato inferiore al valore soglia anche nelle Sedi di **Empoli (2.50)**, **Carrara (2.67)**, **Pisa A (2.86)** e **Pontedera (2.83)**.

➤ GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI: SERVIZI DI SPORTELLO

Il servizio allo sportello rappresenta il tradizionale canale con il quale l'utenza Lavoratori si relaziona da sempre con l'Istituto. Attraverso le tre seguenti domande del questionario, è stato chiesto all'utenza di esprimersi sull'organizzazione dello sportello (spazio, orari, ambiente), i tempi di attesa ed il rispetto della *privacy*.

Domanda del questionario	Media Giudizi
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,66
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,68
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,70
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,68

Il giudizio medio regionale per tale aspetto è pari a **3.68** con il **69.3%** dei rispondenti che si ritengono **molto d'accordo**. In particolare, la categoria **delegato/affetto da MP/titolare di rendita** ha espresso il giudizio medio più elevato, con un 3.86.

Tra i tre indicatori, quello della **tutela della privacy**, ottiene il **3.70** ed a **Firenze** raggiunge il valore massimo di **3.87**.

Ciò denota l'attenzione dimostrata dalle Sedi ai suggerimenti forniti dall'utenza nella domanda aperta nella CS dell'anno scorso, ove infatti le segnalazioni più frequenti riguardavano la tutela della riservatezza allo sportello.

I risultati ottenuti sugli altri due aspetti, **organizzazione degli Sportelli e tempi di attesa allo Sportello**, non sono confrontabili con quelli delle precedenti edizioni, in quanto indagati quest'anno per la prima volta.

Nella tabella seguente sono riportati i giudizi medi sui servizi di Sportello e sui singoli indicatori di ciascuna Sede totale. Anche a livello di singola Sede aggregata, il giudizio medio complessivo sui **Servizi di Sportello** rappresenta il **macro-servizio** che riceve **maggiori consensi** da parte dell'utenza, con il valore più alto a **Firenze (3.86)** ed il più basso a **Prato con 3.53**.

Analizzando invece questo aspetto per Sedi disaggregate, **Viareggio** è l'unica Sede che ottiene un giudizio medio inferiore al valore soglia (**2.53**). (cfr. tabella riepilogativa a pg. 34).

Sedi	Organizzazione degli sportelli della Sede, ambiente ed orari di apertura	Tempi di attesa per ottenere un colloquio con l'addetto allo sportello	Tutela della privacy allo sportello	Giudizio medio Aspetti specifici Lavoratori SERVIZI DI SPORTELLO
AREZZO	3.78	3.70	3.82	3.77
FIRENZE	3.85	3.85	3.87	3.86
PRATO TOTALE	3.51	3.57	3.51	3.53
LIVORNO TOTALE	3.55	3.53	3.63	3.57
LUCCA TOTALE	3.63	3.68	3.74	3.68
PISA TOTALE	3.56	3.64	3.57	3.59
PISTOIA	3.73	3.75	3.74	3.74
SIENA	3.63	3.66	3.60	3.63
TOSCANA	3.66	3.68	3.70	3.68
ITALIA	3.57	3.60	3.60	3.59

Anche esaminando i giudizi per canale di rilevazione, il canale Contact-Center (3.23) ottiene sempre un giudizio peggiore rispetto a quello dello sportello (3.77); in questo caso anche inferiore alla media nazionale (3.26).

	Sportello	Contact-Center	Totale Aspetti specifici Lavoratori Servizi di Sportello
AREZZO	3.82	3.37	3.77
FIRENZE	3.95	3.21	3.86
PRATO TOTALE	3.56	3.43	3.53
LIVORNO TOTALE	3.59	3.23	3.57
LUCCA TOTALE	3.85	3.09	3.68
PISA TOTALE	3.66	3.21	3.59
PISTOIA	3.90	3.17	3.74
SIENA	3.69	3.38	3.63
TOSCANA	3.77	3.23	3.68
ITALIA	3.68	3.26	3.59

➤ GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI: PRESTAZIONI ECONOMICHE

Il grado di soddisfazione da parte dell'utenza Lavoratori sulle prestazioni economiche fornite dall'Istituto è stato valutato attraverso i tre seguenti indicatori corrispondenti alle domande della tabella in calce::

- Il tempo di erogazione del servizio (3.63);
- La chiarezza delle informazioni ricevute (3.56);
- La rispondenza del servizio (3.64).

Domanda del questionario	Media Giudizi
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,63
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,56
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,64
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,61

La valutazione media regionale per questa **le Prestazioni economiche** è stata pari a **3.61**, quindi in crescita rispetto al 2012 (3.52) ed al 2011 (3.51). Questo dato, come vedremo in seguito, è in linea con quello ottenuto dalle Prestazioni sanitarie (3.61), e non si discosta molto dagli altri aspetti in precedenza analizzati, Servizi generali di Sede (3.62) e Servizi Aziende Rapporto Assicurativo (3.63).

L'aspetto della **Rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata**, considerato che nelle precedenti edizioni non era stato indagato, ottiene il giudizio medio migliore, pari a **3.64**, nonostante che a livello di singola Sede il dato risulta molto disomogeneo (passando da Firenze con 3.87 a Prato con 3.32).

La categoria più soddisfatta è quella dei **titolari di rendita** (dopo "altro") con **3.75** e con il 58.2 % dei rispondenti si ritiene molto d'accordo.

In seguito sono riportati i valori ottenuti sui singoli indicatori da ciascuna Sede (T):

Sedi	Tempo di erogazione del servizio	Chiarezza delle informazioni relative alla propria pratica	Rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata	Giudizio medio Aspetti specifici Lavoratori PRESTAZIONI ECONOMICHE
AREZZO	3.66	3.57	3.73	3.65
FIRENZE	3.78	3.79	3.87	3.81
PRATO TOTALE	3.34	3.33	3.32	3.33
LIVORNO TOTALE	3.60	3.49	3.52	3.53
LUCCA TOTALE	3.66	3.57	3.63	3.62
PISA TOTALE	3.49	3.40	3.54	3.47
PISTOIA	3.78	3.72	3.78	3.76
SIENA	3.58	3.56	3.62	3.59
TOSCANA	3.63	3.56	3.64	3.61
ITALIA	3.49	3.45	3.53	3.49

La Sede con il giudizio medio migliore si conferma essere **Firenze (3.81)** mentre **Prato (con 3.33)**, è l'unica Sede aggregata che, per le Prestazioni economiche, riporta un giudizio medio in diminuzione rispetto al 2012 (3.66) ed il giudizio medio peggiore (3.33), anche se sempre al di sopra del valore soglia.

SEDE	GIUDIZIO MEDIO SERVIZI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE	GIUDIZIO MEDIO SERVIZI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE	GIUDIZIO MEDIO Aspetti specifici Lavoratori PRESTAZIONI ECONOMICHE
	2011	2012	2013
AREZZO	3,64	3,65	3.65
FIRENZE	3,58	3,53	3.81
PRATO TOTALE	3,68	3,66	3.33
LIVORNO TOTALE	3,41	3,38	3.53
LUCCA TOTALE	3,46	3,55	3.62
PISA TOTALE	3,50	3,52	3.47
PISTOIA	3,62	3,53	3.76
SIENA	3,37	3,41	3.59
TOSCANA	3,51	3,52	3.61
ITALIA	3,41	3,45	3.49

Analizzando infine i giudizi per **canale di rilevazione**, anche per le Prestazioni economiche, le valutazioni espresse tramite il canale **Sportello** sono state superiori rispetto al canale Contact Center (tranne che a Prato).

	Sportello	Contact-Center	Totale Aspetti specifici Lavoratori Prestazioni Economiche
AREZZO	3.68	3.25	3.65
FIRENZE	3.88	3.43	3.81
PRATO TOTALE	3.28	3.46	3.33
LIVORNO TOTALE	3.54	3.43	3.53
LUCCA TOTALE	3.81	3.13	3.62
PISA TOTALE	3.52	3.26	3.47
PISTOIA	3.92	3.34	3.76
SIENA	3.68	3.25	3.59
TOSCANA	3.68	3.29	3.61
ITALIA	3.57	3.26	3.49

➤ **GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI LAVORATORI: PRESTAZIONI SANITARIE**

All'utenza Lavoratori è stato chiesto di valutare i servizi medico-legali forniti attraverso le seguenti domande del questionario:

Domanda del questionario	Media Giudizi
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnalefica, comfort,tutela,privacy...)	3,60
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,68
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,55
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,61

Complessivamente il **giudizio medio regionale per le Prestazioni sanitarie** è stato pari a **3.61**; valore identico a quello ottenuto dalle Prestazioni economiche ed in crescita rispetto al 2012 (3.47) ed al 2011 (3.51).

In tutti e tre gli aspetti valutati sono stati analizzati anche negli anni precedenti, quindi è possibile effettuare una comparazione dei voti e verificare il miglioramento:

- *Idoneità degli ambulatori per le visite mediche 3.60 (3.44 nel 2012);*
- *Disponibilità e cortesia del personale sanitario 3.68 (3.56 nel 2012);*
- *Organizzazione delle visite mediche 3.55 (3.36 nel 2012).*

La **Disponibilità e cortesia del personale sanitario con 3.68** si conferma l'aspetto indagato più soddisfacente delle prestazioni sanitarie, che ad Arezzo raggiunge il 3.83. **L'Organizzazione delle visite mediche** è invece l'aspetto più critico 3.55, con la punta più bassa a Livorno (3.44).

La categoria più soddisfatta è quella dei **patronati** (dopo "altro") con **3.77** ed il **63.22 %** dei rispondenti si ritiene **molto d'accordo**.

In seguito sono riportati i valori ottenuti sui singoli indicatori da ciascuna Sede (T):

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 medio Aspetti specifici Lavoratori PRESTAZIONI SANITARIE
AREZZO	3.63	3.83	3.51	3.66
FIRENZE	3.62	3.78	3.71	3.70
PRATO TOTALE	3.58	3.54	3.30	3.47
LIVORNO TOTALE	3.57	3.49	3.44	3.50
LUCCA TOTALE	3.70	3.69	3.58	3.66
PISA TOTALE	3.54	3.65	3.53	3.58
PISTOIA	3.62	3.81	3.73	3.72
SIENA	3.46	3.61	3.51	3.53
TOSCANA	3.60	3.68	3.55	3.61
ITALIA	3.55	3.58	3.44	3.52

Anche per le Prestazioni sanitarie, la Sede con il giudizio medio migliore è **Firenze (3.70)**, **Prato (con 3.33)** registra invece il giudizio medio meno favorevole, anche se sempre al di sopra del valore soglia; inoltre è l'unica Sede aggregata che riporta un giudizio medio in diminuzione rispetto al 2012 (3.59).

SEDE	GIUDIZIO MEDIO SERVIZI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE 2011	GIUDIZIO MEDIO SERVIZI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE 2012	GIUDIZIO MEDIO Aspetti specifici Lavoratori PRESTAZIONI SANITARIE 2013
AREZZO	3,69	3,59	3.66
FIRENZE	3,50	3,45	3.70
PRATO TOTALE	3,65	3,59	3.47
LIVORNO TOTALE	3,42	3,34	3.50
LUCCA TOTALE	3,53	3,58	3.66
PISA TOTALE	3,49	3,53	3.58
PISTOIA	3,66	3,44	3.72
SIENA	3,37	3,31	3.53
TOSCANA	3,51	3,47	3.61
ITALIA	3,42	3,44	3.52

Analizzando infine i giudizi per **canale di rilevazione**, anche per le Prestazioni sanitarie nel canale Contact Center si riscontra una valutazione inferiore rispetto al canale Sportello in tutte le Sedi (T).

	Sportello	Contact-Center	GIUDIZIO MEDIO Aspetti specifici Lavoratori PRESTAZIONI SANITARIE 2013
AREZZO	3.71	3.32	3.66
FIRENZE	3.78	3.20	3.70
PRATO TOTALE	3.45	3.54	3.47
LIVORNO TOTALE	3.52	3.22	3.50
LUCCA TOTALE	3.79	3.19	3.66
PISA TOTALE	3.65	3.16	3.58
PISTOIA	3.86	3.29	3.72
SIENA	3.60	3.20	3.53
TOSCANA	3.68	3.25	3.61
ITALIA	3.60	3.24	3.52

➤ RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO

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

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

Sul totale dei rispondenti della Regione, pari a n. **1822 questionari**, i **suggerimenti** effettivamente formulati sono stati **n. 258** pari al **14,16% dei rispondenti**, di cui **n. 121** da parte dell'utenza **Aziende** e **n. 137** da parte dell'utenza **Lavoratori**.

Dalla tabella in calce, in cui i suggerimenti sono distinti per tipologia di utenza e per canale di rilevazione, si evidenzia che il **46,9% delle segnalazioni** sono state espresse dall'utenza che si è presentata allo **sportello Lavoratori**; quindi dell'utenza che meglio conosce la Sede nella sua interezza.

Canale	N. suggerimenti		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	87	-	87
Sportello	34	121	155
Contact Center	-	16	16
Totale	121	137	258

Tenuto conto che sul totale dei suggerimenti pervenuti ed utili per intraprendere azioni di miglioramento, **n. 56** sono **commenti di soddisfazione** (pari al **21,70%** dei suggerimenti)

Per l'area **Aziende** le segnalazioni più frequenti hanno riguardato il **Portale INAIL ed i servizi on line** (reclami sulla loro funzionalità, scarsa competenza del personale del Contact Center Multimediale) mentre le segnalazioni dell'utenza **Lavoratori** si riferiscono ad **aspetti specifici delle Sedi locali**, legati alla loro accessibilità (assenza di parcheggi/ascensori) e del relativo personale, principalmente medico (lunghi tempi di attesa negli ambulatori, gestione delle visite mediche).

Nella tabella che segue sono stati indicate alcune lamentele e suggerimenti, escludendo le criticità che non dipendono dalla Sede locale:

SEDE	AZIENDE	LAVORATORI
AREZZO	- <i>Basta con questionari, emoticon, mail</i>	- <i>Apertura due giorni a settimana</i> - <i>Puntualità/gestione visite</i>
FIRENZE	- <i>Parcheggio per l'utenza;</i> - <i>Migliorare il telefono e l'accoglienza;</i> - <i>Organizzare incontri di su tematiche INAIL per Associazioni d categoria</i> - <i>Possibilità di contatto diretto via mail con funzionario oer casi non risolvibili telematicamente.</i>	- <i>Presenza sportello informazioni in sala attesa Ambulatorii</i> - <i>Parcheggio disabili;</i> - <i>Ristrutturazione area medico-legale</i> - <i>Servizi per utenza (urp, sportello informazioni) al piano terra.</i>

EMPOLI	- <i>Niente da segnalare</i>	- <i>Niente da segnalare</i>
PRATO	- <i>Disomogeneità di trattazione</i> - <i>Pratiche cartacee smarrite</i> - <i>Ampliare orari di apertura e personale allo sportello</i>	- <i>Ridurre i tempi di attesa allo sportello e per le visite mediche</i>
LIVORNO	- <i>Maggiore collaborazione tra consulenti e funzionari anche per superare problemi di connessione al portale</i>	- <i>Parcheggio</i> - <i>Maggiore disponibilità/professionalità del personale medico</i>
PIOMBINO	- <i>Niente da segnalare</i>	- <i>Niente da segnalare</i>
LUCCA	- <i>Niente da segnalare</i>	- <i>Display in ambulatorio su tempi di attesa</i> - <i>Appuntamenti visite non ben scaglionato/rispettato</i> - <i>Maggiore disponibilità/cortesie del personale medico</i>
CARRARA	- <i>Ampliare orari sportello telefonico</i>	- <i>Niente da segnalare</i>
VIAREGGIO	- <i>Mantenere i rapporti con i funzionari di Sede</i>	- <i>Maggiore disponibilità/professionalità del personale medico</i>
MASSA	-	- <i>Niente da segnalare</i>
AULLA	-	- <i>Laboratorio di radiologia</i>
PISA	- <i>Niente da segnalare</i>	- <i>Maggiore disponibilità/cortesie del personale medico</i> - <i>Migliorare accessibilità Sede (parcheggio-scale)</i> - <i>Numeratore eliminacode non funzionante/mancante</i>
PONTEREDERA	- <i>Niente da segnalare</i>	- <i>Maggiore disponibilità/cortesie del personale medico</i>
PISTOIA	- <i>Niente da segnalare</i>	- <i>Migliorare accessibilità Sede (parcheggio-ascensore)</i>
SIENA)	- <i>Migliorare servizio telefonico</i>	- <i>Migliorare accessibilità Sede (parcheggio-ascensore)</i> - <i>Tempi di attesa lunghi per le visite</i>
GROSSETO	- <i>Niente da segnalare</i>	- <i>Maggiore disponibilità/professionalità del personale medico</i>

In conclusione, nonostante i giudizi espressi con la domanda aperta riflettono i punti di caduta, relativamente critici, anche in questa edizione di Customer Satisfaction il grado di soddisfazione dell'utenza si conferma nel complesso per la Toscana sicuramente sempre molto positiva, con la **disponibilità del Personale come punto di forza.**

TABELLA RIEPILOGATIVA DELLE VALUTAZIONI DELLE MACRO-SERVIZI A LIVELLO DI SINGOLA SEDE							
SEDE	TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO	TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	GIUDIZIO COMPLESSIVO
AREZZO	3.70	3.54	3.68	3.77	3.65	3.66	3.69
FIRENZE totale	3.81	3.75	3.53	3.86	3.81	3.70	3.79
FIRENZE (A)	3.83	3.76	3.55	3.89	3.84	3.72	3.81
EMPOLI (B)	3.33	3.58	2.50	3.33	3.48	3.42	3.39
PRATO	3.40	3.37	2.95	3.53	3.33	3.47	3.42
LIVORNO totale	3.48	3.67	3.22	3.57	3.53	3.50	3.51
Livorno A	3.47	3.64	3.24	3.57	3.54	3.50	3.51
PIOMBINO (B)	3.74	4.00	3.00	3.60	3.38	3.57	3.64
LUCCA totale	3.64	3.68	3.58	3.68	3.62	3.66	3.65
LUCCA (A)	3.74	3.80	3.86	3.83	3.80	3.78	3.79
CARRARA (B)	3.50	3.24	2.67	3.60	3.42	3.48	3.44
VIAREGGIO (B)	3.10	3.67	3.33	2.53	2.73	2.50	2.85
MASSA (C)	3.32	-	-	3.09	3.21	3.48	3.28
AULLA (C)	3.11	-	-	3.15	3.18	3.13	3.14
PISA totale	3.49	3.55	2.86	3.59	3.47	3.58	3.52
PISA (A)	3.52	3.53	2.86	3.65	3.52	3.65	3.57
PONTERERA (B)	3.21	3.67	2.83	3.11	3.16	3.02	3.16
PISTOIA	3.68	3.59	3.20	3.74	3.76	3.72	3.70
SIENA totale	3.62	3.58	3.10	3.63	3.59	3.53	3.59
SIENA (A)	3.64	3.59	3.00	3.67	3.67	3.58	3.63
GROSSETO (B)	3.47	3.56	3.67	3.41	3.18 (*)	3.18 (**)	3.36
TOSCANA	3.62	3.63	3.34	3.68	3.61	3.61	3.63
ITALIA	3.49	3.51	3.19	3.59	3.49	3.52	3.51