



Direzione Regionale Liguria

REPORT DI SINTESI DELLE SEDI DELLA REGIONE LIGURIA

Rilevazione 2013 sulla soddisfazione dell'utenza

sui servizi erogati dalle Sedi di:

Genova (Chiavari e Sampierdarena)

La Spezia (Sarzana)

Savona (Imperia, Albenga, Carcare)

Periodo: 30 settembre – 11 ottobre 2013

Elaborazione settembre 2014

Indice

PREMESSA

- A. Obiettivi dell'indagine
- B. Valutazioni in sintesi
- C. Strumenti e metodologie di lavoro
- D. Il campione: profilo utente Inail Liguria

RISULTATI DELLE SEDI LIGURI – CONFRONTO REGIONALE E NAZIONALE

INDICATORI DELLA SEDE DI GENOVA E SEDI DI PERTINENZA

INDICATORI DELLA SEDE DI LA SPEZIA E SEDI DI PERTINENZA

INDICATORI DELLA SEDE DI SAVONA E SEDI DI PERTINENZA

PREMESSA

A. Obiettivi dell'indagine

Nel 2013, l'appuntamento annuale dell'indagine di Customer Satisfaction (C.S.) si è svolto contestualmente presso tutte le strutture liguri nella settimana dal 30 settembre all'11 ottobre e prorogato, per la sola Sede di Genova, nella giornata del 14 ottobre.

Come per il 2012 (fase sperimentale) la rilevazione ha riguardato anche gli utenti dei servizi del Settore Ricerca e del Settore Navigazione, per i quali è stata predisposta una apposita e separata rilevazione, condotta in Liguria con il solo canale web, i cui esiti sono stati inclusi nel report generale pubblicato sul sito nazionale dell'INAIL.

In Liguria, la rilevazione ha interessato, con modalità diverse, tutte le Sedi:

- per le 3 Sedi A la rilevazione di Customer Satisfaction è stata condotta attraverso la somministrazione diretta di questionari nell'ambito dei tre sportelli;
- per le 2 Sedi B la rilevazione ha seguito i canali on-line (web-mail) per l'utenza aziende e telefonica (Contact Center) per l'utenza lavoratori;
- l'utenza delle 4 Sedi C, invece, ha espresso il proprio giudizio nel corso di contatti telefonici con gli operatori del Contact Center centrale.

B. Valutazioni in sintesi

Lo scenario che emerge dai risultati della rilevazione della soddisfazione dell'utenza per le sedi liguri nell'anno 2013 è positivo poiché la media di tutte le 9 strutture liguri è superiore a 3 (valore 3 = giudizio positivo in una scala che va da 1 a 4).

Le Sedi presso cui è stata effettuata la rilevazione tramite questionario o per mezzo di web-mail o Contact Center, hanno registrato i seguenti risultati:

Sede	Media giudizi
GENOVA	3,27
CHIAVARI	3,16
SAMPIERDARENA	3,19
GENOVA TOTALE	3,26
LA SPEZIA	3,54
SARZANA	3,11
LA SPEZIA TOTALE	3,45
SAVONA	3,57
IMPERIA	3,20
ALBENGA	3,14
CARCARE	3,29
SAVONA TOTALE	3,50
LIGURIA TOTALE	3,34

Relativamente ai giudizi sugli Aspetti Generali dei servizi Aziende, Prestazioni economiche e Prestazioni Sanitarie, non si registrano valori al di sotto della media del 3.

Anche analizzando tutti i 18 aspetti considerati, complessivamente, ai fini del giudizio dei servizi resi dall'INAIL, non si riscontrano, diversamente dalle rilevazioni precedenti, valori inferiori alla media del 3, se si considerano i risultati delle Direzioni Territoriali.

Diversamente, guardando ai dati disaggregati per struttura (Sede A, B e C) le sedi che evidenziano lievi criticità nei singoli aspetti sono:

- la Sede di Genova – presentazione dei reclami **(2,99)**;
- la Sede di Chiavari – difficoltà ad avere informazioni **(2,93)**, chiarezza delle comunicazioni dei lavoratori **(2,87)**;
- la Sede di Sarzana - presentazione dei reclami **(2,82)**, difficoltà ad avere informazioni **(2,82)**;
- Sede di Imperia - presentazione dei reclami **(2,70)**, difficoltà ad avere informazioni **(2,87)**, chiarezza comunicazioni area aziende **(2,71)**
- Sede di Albenga – disponibilità personale medico sanitario **(2,83)**.

La percezione positiva dell'utenza trova corrispondenza anche nei risultati legati alla Performance dell'Istituto, che si compone di obiettivi di miglioramento dei **tempi di esecuzione dei servizi all'utenza** (emissione dei provvedimenti finali) che nel 2013 si attestano a oltre il 90% del rispetto dei termini di emissione dei provvedimenti finali.

Inoltre, sui risultati 2013 hanno inciso anche gli sforzi delle strutture in direzione del dialogo con i Grandi Utenti (sia area aziende che lavoratori), anche con la creazione di gruppi di lavoro appositamente creati per fornire supporto in occasione del passaggio ai servizi on-line (incontri con Patronati e con Consulenti/associazioni datoriali).

C. Strumenti e metodologie di lavoro

L'indagine è stata estesa a tutte le sedi e rivolta agli utenti delle tipologie "lavoratori e aziende" e relative categorie ed è stata effettuata attraverso i seguenti canali:

- **Sportello fisico**, per le sedi di tipo **A**;

Sono stati contattati gli utenti Aziende e Lavoratori che si sono presentati in sede durante la settimana di rilevazione

- **Web-mail, per le sedi di tipo A e B**

Sono stati contattati gli utenti Aziende delle sedi **A** e rispettive **B** sulla base della disponibilità dell'indirizzo di posta elettronica e che nell'anno di riferimento abbiano avuto almeno un contatto con la sede;

- **Contact Center (C.C.)**, sono stati contattati gli utenti lavoratori delle Sedi **A** e rispettive **B** e **C** tra quelli di cui vi era disponibilità di un recapito telefonico e che nell'anno di riferimento abbiano avuto almeno un contatto con la sede;

La rilevazione si è svolta nel modo seguente:

- canale sportello, nella settimana dal 30 settembre al 11 ottobre che ha coinvolto le sedi di tipo **A** (Genova, Savona e La Spezia)
- canale web-mail (utenza aziende)
- canale contact center (utenza lavoratori).

L'utilizzo degli ulteriori 2 canali ha reso necessaria la rivisitazione e semplificazione del questionario.

Sono state, difatti, eliminate le domande sui dati anagrafici e su aspetti di minor margine di intervento per sede o istituto o che non rientrano nella responsabilità/competenze della sede.

La scala di valutazione adottata, scala Likert, è stata strutturata secondo i seguenti valori:

- per niente d'accordo
- poco d'accordo
- abbastanza d'accordo
- molto d'accordo

cui è attribuito nell'elaborazione statistica un valore numerico da 1 a 4 tenendo conto anche dei "non so" .

L'indagine è rivolta su base campionaria agli utenti che hanno usufruito dei servizi erogati presso le sedi INAIL appartenenti ad una delle seguenti tipologie e relative categorie:

utenza lavoratori

- infortunato
- Affetto da malattia professionale
- Titolare di rendita
- Patronato
- Delegato di infortunato/affetto da MP/titolare di rendita
- Altro
- Non specificato

utenza aziende

- Datore di lavoro
- Consulente
- Associazione di categoria
- Fattorino/comMESSO
- Altro
- Non specificato

D. Il campione: profilo utente Inail Liguria

Il primo dato da considerare riguarda il grado di partecipazione all'indagine.

La rilevazione ha interessato 679 utenti (73 in meno rispetto al 2012 e facenti capo all'area aziende che diminuisce di altre 130 unità, mentre aumenta la partecipazione degli utenti dell'area lavoratori/CML):

- **161 per Aziende**
- **518 per Lavoratori**

raggiunti attraverso i tre sistemi di rilevazione nella seguente misura:

- **450 attraverso il canale sportello (66,3%)**
- **51 attraverso il canale web-mail (7,5%)**
- **178 attraverso il contact center (26,2%).**

Mentre si confermano i dati relativamente ai canali "sportello", si evidenzia una ulteriore e significativa contrazione di risposte tramite "web mail" (-10%) segno di una minor partecipazione delle aziende invitate a compilare il questionario ricevuto in formato elettronico e un miglioramento delle risposte degli infortunati che partecipano anche all'indagine tramite "contact center", con un aumento dell'1% circa.

Per quanto riguarda **le caratteristiche degli utenti rilevanti ai fini dell'indagine**, il campione risulta così composto (tra parentesi i valori 2012):

- riguardo alle **categorie di utenza** per le **aziende** la categoria maggiormente rappresentata è quella dei consulenti con il 58,4% (65,6%) – sebbene in graduale diminuzione- seguita da datori di lavoro con il 22,4% (19,7%). Per quanto riguarda le restanti categorie (nel 2012 sotto la soglia del 5%) vedono aumentare la propria rappresentatività gli "incaricati" 6,2% e coloro che si sono qualificati come "altro" 11,2%, mentre fattorini/comMESSI si attestano su una rappresentatività poco significativa (1,2%).

- per i **lavoratori** gli infortunati rappresentano il 84,9% (82,5%), seguiti dai titolari di rendita con il 6,2% (7,2%). Le altre tipologie risultano poco rappresentative.

In ulteriore diminuzione le risposte dei Patronati che scendono allo 0,4% (4,6% nel 2010, 3,1 nel 2011 e 1,5% nel 2012).

Con riferimento, invece, al **settore economico di attività, a livello regionale**, l'utenza **aziende** è composta per il 78,9% (74,5%) dal terziario, dall'artigianato per il 16,1 (15,3%), e solo per l'1,9% (3,1%) dall'industria.

Relativamente alla **professione per i lavoratori** il campione risulta così costituito: operai/manovali 31,3 % (28,6%), quadri/impiegati 20,3% (16,6%), pensionati 5,2 (5,9%), artigiani 7,9% (9,4%), agricoltori 3,9% e, infine, il 24,7% (34,92%) coloro che non hanno trovato una collocazione tra le professioni dell'elenco proposto dal questionario.

E. Frequenza in Sede

Per comprendere le esigenze dell'utenza che si reca agli sportelli fisici delle Sedi, la domanda sulla frequenza è stata messa in relazione con quella sui motivi degli accessi.

Nell'elaborazione dei risultati del 2013 tuttavia, a differenza degli anni precedenti, non è stato reso disponibile il dato sui livelli di frequenza e sui motivi degli accessi dichiarati dai rispondenti, per cui non è possibile esprimere alcuna valutazione circa tali elementi malgrado la loro estrema importanza quali indicatori del margine a disposizione dell'Istituto per l'ottimizzazione degli accessi e del servizio di sportello.

L'unico dato elaborato è quello dei giudizi medi per frequenza sui singoli indicatori utilizzati per la valutazione dei servizi, ma di ciò si tratterà più diffusamente nella sezione dedicata ai giudizi complessivi ottenuti dalla Direzione Regionale, intesi quale sommatoria dei valori riportati dalle singole Strutture della regione.

F. Domanda aperta

Entrambi i questionari propongono nella parte finale una domanda che offre all'utente la possibilità di segnalare **“se e che cosa migliorerebbe nei servizi erogati dall'Inail”**.

Su 118 risposte (su 679) fornite alla domanda “aperta” n.51 sono state fornite dall'utenza aziende e n.67 dall'utenza lavoratori.

L'analisi di dettaglio delle risposte evidenzia che:

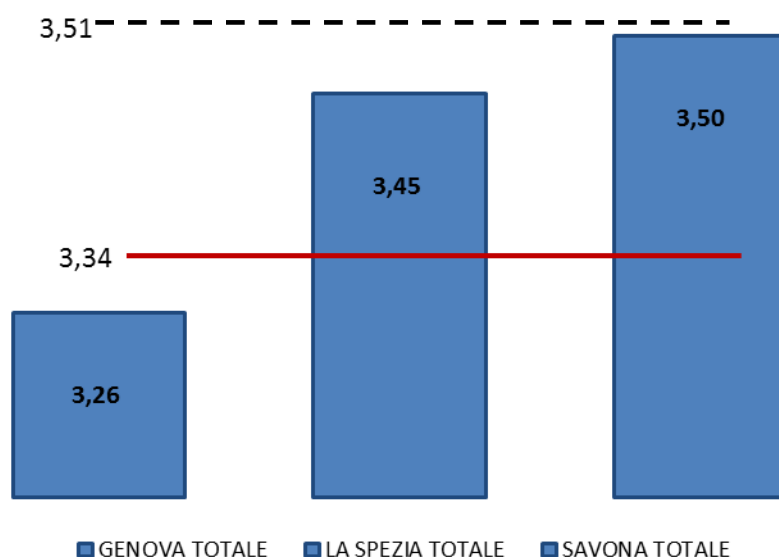
- il 51,6% rileva problematiche a livello organizzativo delle Sedi (perlopiù legate alle visite mediche e alla tempistica dei pagamenti);
- il 25,8% lamenta problematiche connesse alla fruibilità, ma anche funzionalità, dei servizi accessibili tramite il sito internet;
- il 14% evidenzia difficoltà ad avere risposte dal Contact Center (alcuni ne ravvisano l'inutilità giacché non funziona come primo filtro delle problematiche, che devono essere dunque riproposte in Sede);
- l'8,6% sottolinea, invece, aspetti positivi nel rapporto con le Strutture territoriali (perlopiù con il personale amministrativo).

RISULTATI DELLE SEDI LIGURI – confronto regionale e nazionale

Prima di procedere all'esame dei risultati delle singole strutture si ritiene utile fornire un quadro generale sui giudizi complessivi delle Sedi, aggregati a livello provinciale, per un confronto con i risultati regionali e nazionali.

CONFRONTO SEDI LIGURI/REGIONE/ITALIA:

- totale Istituto
- DR Liguria



Come si evince dal grafico soprastante le Sedi di **LA SPEZIA** e **SAVONA** hanno ottenuto risultati in linea con quello nazionale; sulla media regionale, infatti, incide significativamente la Sede di **GENOVA** che, pur avendo conseguito un giudizio medio

complessivo superiore al valore atteso, è comunque inferiore sia al dato regionale che a quello nazionale.

In ogni caso, diversamente dalla rilevazione 2012, nessuna delle 3 Direzioni Territoriali registra giudizi medi inferiori al 3.

La tabella di seguito riporta tutti i giudizi espressi.

GIUDIZI COMPLESSIVI ITALIA/REGIONE/SEDI

Domanda del questionario	ITALIA	LIGURIA	GENOVA	LA SPEZIA	SAVONA
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,5	3,30	3,16	3,59	3,42
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,43	3,30	3,21	3,46	3,40
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,69	3,57	3,48	3,68	3,73
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,35	3,10	3,01	3,20	3,31
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,42	3,19	3,14	3,09	3,42
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,49	3,31	3,21	3,44	3,47
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,6	3,51	3,41	3,77	3,60
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,38	3,31	3,26	3,38	3,38
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,55	3,43	3,36	3,52	3,55
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,51	3,42	3,34	3,56	3,51
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...)	3,19	3,14	3,07	3,18	3,31
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,19	3,14	3,07	3,18	3,31
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,57	3,35	3,27	3,43	3,52
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,6	3,42	3,30	3,48	3,70
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,6	3,45	3,38	3,61	3,51
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,59	3,41	3,32	3,51	3,57
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,49	3,34	3,31	3,25	3,51
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,45	3,34	3,30	3,45	3,35
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,53	3,41	3,32	3,45	3,61
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,49	3,37	3,31	3,40	3,49
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,55	3,36	3,29	3,51	3,46
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,58	3,43	3,35	3,58	3,56
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,44	3,19	3,07	3,27	3,49
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,52	3,33	3,24	3,45	3,50
GIUDIZIO COMPLESSIVO	3,51	3,34	3,26	3,45	3,50

INDICATORI DELLA SEDE DI GENOVA e sedi di pertinenza

CONFRONTO MEDIA VALORI 2012-2013

(tutti i valori tra parentesi sono relativi al 2012)

Il risultato dell'indagine per la soddisfazione dell'utenza, che ha usufruito dei servizi delle sedi Inail di Genova, Chiavari e Sampierdarena nel mese di ottobre 2013 è, nel complesso, positivo e migliorativo rispetto al dato 2012 (**3,17**).

Il **44,44%** (51,7%) del campione si ritiene "abbastanza d'accordo" del servizio, il **35,2%** (27,5%) "molto d'accordo" - per un valore complessivo di **79,64%** (79,2%).

Il **2,4%** (2,2%) si ritiene "per niente" d'accordo, mentre il **7,4%** (7,6%) "poco" d'accordo.

10,7, la percentuale dei "non so".

A differenza del 2012, quando gli utenti maggiormente soddisfatti erano quelli della Sede di Chiavari, la rilevazione 2013 vede una sensibile diminuzione dei giudizi generali di tale struttura (da 3,32 a 3,14) e un aumento delle altre due Sedi (Genova + 0,10 e Sampierdarena (+ 0,05)).

Sede	Risultato
Genova	3,27
Chiavari	3,16
Sampierdarena	3,19
Genova totale	3,26

Poiché i giudizi riguardanti i vari settori sono stati suddivisi in più articolazioni, la comparazione con i risultati del 2012 non risulta del tutto omogenea. In ogni caso, l'utenza di tutti i settori registra un incremento del livello di soddisfazione con diminuzione anche della forbice tra aziende e lavoratori rispetto all'ultima rilevazione.

Genova totale	Giudizio complessivo 2012	Giudizio complessivo 2013
Aziende – rapporto assicurativo	3,24	3,34
Aziende – prevenzione e sicurezza sul lavoro	-	3,07
Lavoratori – servizi di sportello		3,32
Lavoratori – prestazioni economiche	3,17	3,31
Lavoratori – prestazioni sanitarie	3,14	3,24

Tuttavia, mentre nella Sede di **Genova** i giudizi espressi per le due aree presentano differenze minime; nella Sede di **Chiavari** si è invece registrata una differenza abbastanza marcata con livelli più bassi per l'area lavoratori:

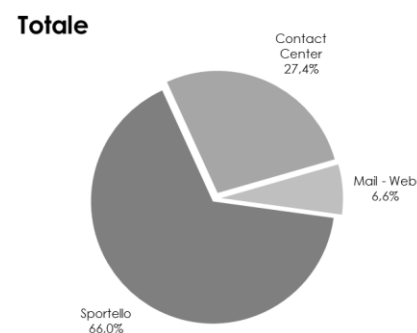
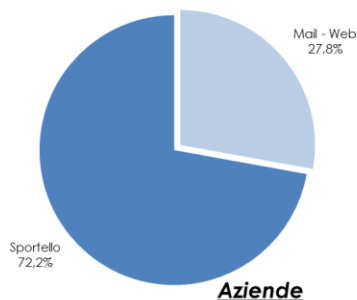
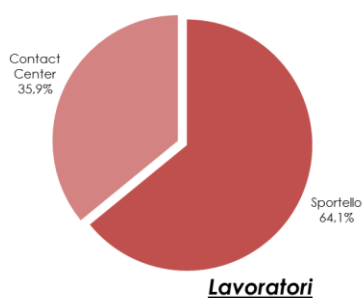
Giudizio complessivo	GENOVA	CHIAVARI	SAMP.
Aziende – rapporto assicurativo	3,34	3,33	
Aziende – prevenzione e sicurezza sul lavoro	3,04	3,50	
Lavoratori – servizi di sportello	3,35	3,15	3,19
Lavoratori – prestazioni economiche	3,35	3,00	3,26
Lavoratori – prestazioni sanitarie	3,27	3,08	3,12

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE PER FONTE E CATEGORIE

Complessivamente presso la Sede di Genova e dipendenti sono stati coinvolti n. 409 (453) utenti, di cui n. 97 (172) nella categoria Aziende e n. 312 (281) nella categoria Lavoratori, raggiunti attraverso i diversi sistemi di rilevazione nella seguente misura:

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	27	-	27
Sportello	70	200	270
Contact center	-	112	112
Posta	-	-	-
TOTALE	97	312	409

Complessivamente gli utenti che hanno risposto alla rilevazione sono diminuiti di 44 unità principalmente a seguito della brusca caduta della partecipazione del settore aziende (-44%) contrastata in parte dall'aumento dell'utenza lavoratori presso il Contact Center (+28%).



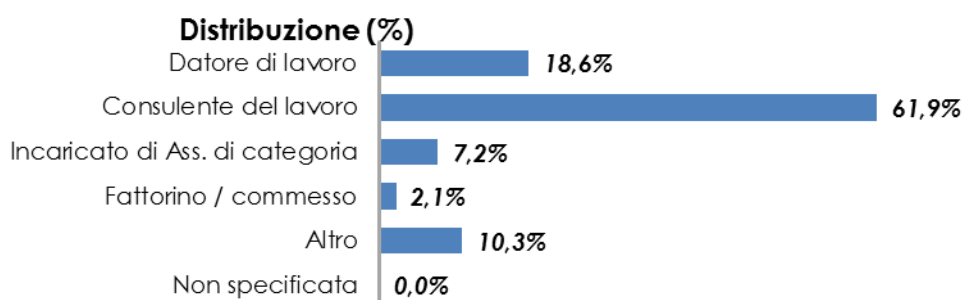
Come per la rilevazione 2012, il campione della Sede di **Chiavari** (calcolato come numero di risposte) è particolarmente basso e quindi potrebbe rivelarsi non troppo significativo.

Domanda del questionario	GE_TOTALE	GENOVA	CHIAVARI	SAMP.
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	399	337	19	43
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	399	337	19	43
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	397	335	19	43
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	398	336	19	43
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	407	339	20	48
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	2.000	1.684	96	220
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	95	90	5	0
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	95	90	5	0
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	95	90	5	0
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	285	270	15	0
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...)	95	90	5	0
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	95	90	5	0
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	305	248	14	43
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	304	248	13	43
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	304	248	14	42
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	913	744	41	128
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	311	248	15	48
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	311	248	15	48
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	308	247	15	46
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	930	743	45	142
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	303	247	13	43
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	303	247	13	43
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	303	247	13	43
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	909	741	39	129
GIUDIZIO COMPLESSIVO	5.132	4.272	241	619

Aziende

La categoria più rappresentata è quella dei *consulenti del lavoro* che con n. **60** (109) questionari costituiscono il **62%** (63,4%) dell'utenza, seguita dai *datori di lavoro* 18 (34) questionari (il 18,6 % del campione rispetto al 19,8% del 2012).

Categoria (Aziende)	Numero di questionari
<i>Datore di lavoro</i>	18
<i>Consulente del lavoro</i>	60
<i>Incaricato di Ass. di categoria</i>	7
<i>Fattorino / commesso</i>	2
<i>Altro</i>	10
<i>Non specificata</i>	-
Totale 2013	97



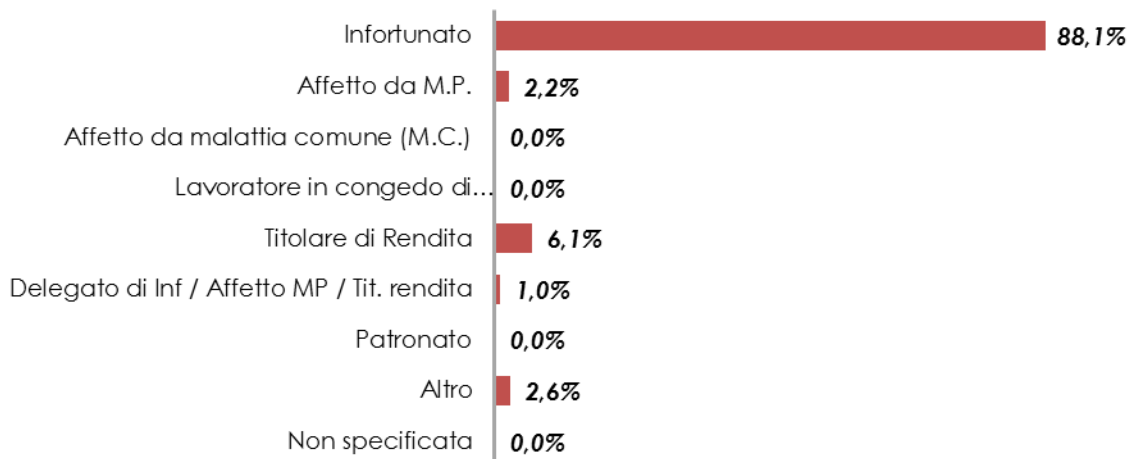
Lavoratori

Per quanto riguarda i **Lavoratori**, gli utenti più numerosi sono gli *infortunati* **88,1%** (86,1%) con **275** (242) questionari su un complessivo di 312; dato in crescita rispetto al 2012.

Da segnalare, come dato negativo, l'assoluta mancata partecipazione degli Enti di Patrocinio alla rilevazione 2013 (nel 2012 erano 4).

Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
<i>Infortunato</i>	275
<i>M.P.</i>	7
<i>Titolare di Rendita</i>	19
<i>Delegato di Inf/affetto MP/Tit. rendita</i>	3
<i>Patronato</i>	0
<i>Altro</i>	8
<i>Non specificata</i>	0
Totale 2013	312

Distribuzione (%)



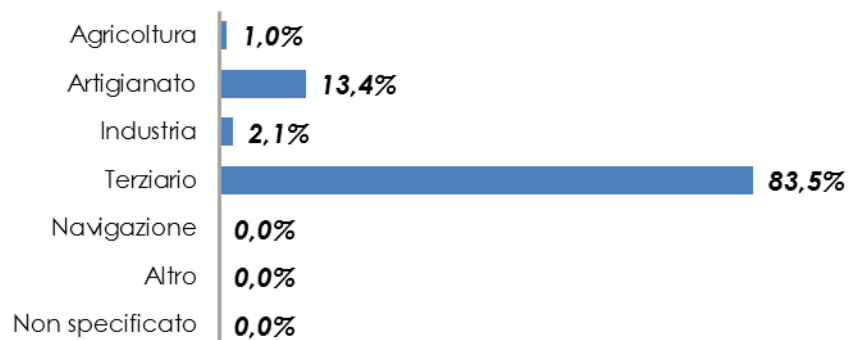
Riguardo al **settore di attività** si rileva quanto segue.

Aziende

L'utenza aziende rispecchia il tessuto economico ligure, caratterizzato principalmente da lavoratori impiegati nei settori terziario e artigianato. L'industria diminuisce ulteriormente la propria rappresentatività che passa da 6 a 2 questionari compilati.

Settore di attività	Numero di questionari
<i>Agricoltura</i>	1
<i>Artigianato</i>	13
<i>Industria</i>	2
<i>Terziario</i>	81
<i>Altro</i>	0
<i>Non specifica</i>	0
Totale 2013	97

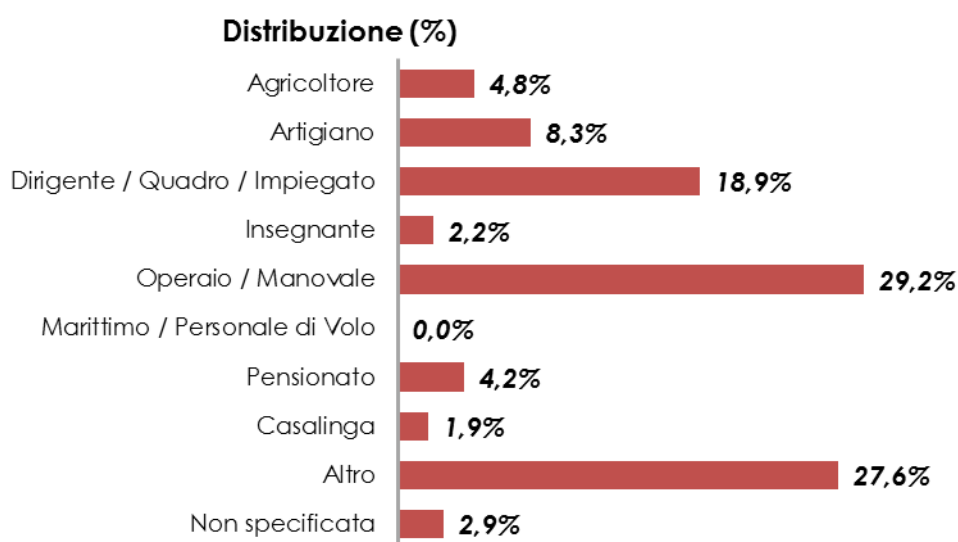
Distribuzione (%)



Lavoratori

Relativamente alle professioni svolte dagli infortunati/tecnopatici emerge invece la seguente situazione:

Professione	Numero di questionari
<i>Agricoltore</i>	15
<i>Artigiano</i>	26
<i>Dirigente/quadro/impiegato</i>	59
<i>Insegnante</i>	7
<i>Operaio/manovale</i>	91
<i>Pensionato</i>	13
<i>Casalinga</i>	6
<i>Altro</i>	86
<i>Non specificata</i>	9
Totale	312



Rispetto allo scorso anno aumenta la rappresentatività del settore agricoltura che passa da 0,4 a 4,8% del campione (incidenza ancora superiore se si tiene conto che il campione è aumentato di 31 unità). Anche le casalinghe compaiono nel campione 2013 con una percentuale del 1,9% (erano assenti nel 2012).

Un campione, nel complesso, più diversificato rispetto allo scorso anno e nel quale trovano rappresentatività anche categorie la cui incidenza infortunistica è molto bassa.

CONFRONTO MEDIE PER CANALE, SESSO E CLASSE DI ETÀ'

Domanda del questionario	Confronto medie per Canale						
	Mail-Web		Sportello		Contact-Center		
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,40	25	3,14	270	3,18	104	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,05	25	3,29	269	3,02	105	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,36	25	3,59	268	3,20	104	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,09	25	3,00	268	3,00	105	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	2,58	26	3,23	270	3,04	111	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,10	126	3,26	1.345	3,10	529	
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,08	25	3,54	70		0	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,12	25	3,31	70		0	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,08	25	3,47	70		0	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,09	75	3,44	210		0	
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...)	3,00	25	3,09	70		0	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,00	25	3,09	70		0	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)			0	3,34	200	3,12	105
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi			0	3,42	200	3,03	104
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy			0	3,48	200	3,15	104
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO			0	3,41	600	3,10	313
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti			0	3,33	200	3,28	111
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare			0	3,34	200	3,24	111
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze			0	3,36	200	3,25	108
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE			0	3,34	600	3,26	330
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)			0	3,30	200	3,28	103
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze			0	3,45	200	3,16	103
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)			0	3,13	200	2,96	103
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE			0	3,29	600	3,13	309
GIUDIZIO COMPLESSIVO	3,09	226	3,32	3.425	3,14	1.481	

Dai giudizi espressi attraverso i tre canali emerge che i valori ottenuti tramite lo **sportello** sono, in generale, leggermente più alti rispetto a quelli emersi dagli altri canali di rilevazione. I giudizi complessivi sono tutti superiori al valore atteso; rispetto al 2012 solo 1 risultato si colloca al di sotto della media (3) e riguarda la rilevazione via web-mail effettuata agli utenti delle aziende, relativamente alla seguente categoria:

- la **disponibilità ad avere informazioni telefoniche** è stata giudicata più negativamente dai rispondenti al canale web-mail (2,58)

Tutti gli altri giudizi si collocano sopra la media. Va segnalato in particolare il miglioramento della percezione, da parte dell'utenza lavoratori, dell'organizzazione degli sportelli lavoratori e centro medico legale che nel 2012 ottenevano valori inferiori alla media.

Confronto medie per Sesso										
							Maschio		Femmina	
							Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
Totale aspetti generali di sede							3,24	1.267	3,16	733
Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo							3,33	147	3,36	138
Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro							2,95	49	3,23	46
Totale aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello							3,32	607	3,32	306
Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche							3,30	622	3,33	308
Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie							3,29	606	3,14	303
Giudizio medio complessivo*							3,28	3.298	3,23	1.834

Il giudizio medio complessivo esaminato in base alla componente "sesso" evidenzia una sostanziale omogeneità nei giudizi che si discostano di poco nella percezione del gradimento dei servizi in materia di **prevenzione e sicurezza**, che le donne mostrano di gradire maggiormente, e delle **prestazioni sanitarie** rispetto alle quali i maschi esprimono un giudizio maggiore. Rispetto a quest'ultime va precisato che le risposte date dal campione dei maschi sono doppie rispetto a quelle date dalle femmine.

Confronto medie per Classe di età														
							Fino a 34		Tra 35 e 49		Tra 50 e 64		65 e oltre	
							Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
Totale aspetti generali di sede							3,20	430	3,15	1.031	3,32	419	3,41	110
Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo							3,32	51	3,34	162	3,40	57	3,20	15
Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro							2,92	17	3,08	54	3,11	19	3,25	5
Totale aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello							3,23	206	3,26	455	3,51	195	3,48	51
Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche							3,22	210	3,28	463	3,44	201	3,45	51
Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie							3,26	204	3,20	456	3,24	192	3,43	51
Giudizio medio complessivo*							3,22	1.118	3,21	2.621	3,36	1.083	3,42	283

I giudizi espressi sono tutti sopra la media, fatta eccezione per la percezione relativa ai servizi circa le iniziative di sicurezza (2,92).

Altro dato che emerge è un andamento crescente del gradimento dei servizi con l'aumento dell'età degli utenti.

GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE

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

a. rapporto assicurativo

- Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti
- Le comunicazioni e i provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare
- I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste

b. Prevenzione e sicurezza sul lavoro

- Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail.

Le valutazioni ottenute, tramite i due canali, dalle Sedi che compongono la Direzione territoriale di Genova sono tutte positive.

Il giudizio medio ottenuto per la sezione relativa al **rapporto assicurativo** è pari a **3,34** (3,24), leggermente superiore a quella del 2012, anche se i risultati non sono perfettamente confrontabili essendo nel 2013 stati suddivisi gli ambiti aziende e prevenzione.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,41	54	5,6%	0,0%	42,6%	51,9%	0,0%
Consulente del lavoro	3,34	174	1,1%	3,4%	55,7%	39,1%	0,6%
Incaricato	3,21	21	0,0%	0,0%	71,4%	19,0%	9,5%
Fattorino / commesso	3,50	6	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Altro	3,33	30	0,0%	6,7%	33,3%	30,0%	30,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,34	285	1,8%	2,8%	51,9%	39,3%	4,2%

Il 91,2% (90%) si dichiara abbastanza/molto soddisfatto dei servizi ottenuti.

Domanda del questionario	GENOVA		CHIAVARI	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,42	90	3,40	5
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa	3,26	90	3,20	5
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,36	90	3,40	5
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,34	270	3,33	15

Più in dettaglio, con riferimento ai singoli servizi, e alle strutture che li erogano, si evidenzia una sostanziale omogeneità dei giudizi tra l'utenza delle Sedi di Genova e Chiavari che sono soddisfatte sia del rispetto dei termini che della corrispondenza dei servizi a quanto richiesto.

Va precisato, comunque, che il campione relativo alla Sede di Chiavari (solo canale web-mail) risulta essere davvero poco significativo (2 questionari).

Il giudizio medio ottenuto per la sezione relativa alla **prevenzione e sicurezza sul lavoro** è pari a **3,07**.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,12	18	0,0%	11,1%	61,1%	22,2%	5,6%
Consulente del lavoro	3,09	58	0,0%	8,6%	50,0%	15,5%	25,9%
Incaricato	3,00	7	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Fattorino / commesso	3,00	2	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%
Altro	2,67	10	0,0%	10,0%	20,0%	0,0%	70,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,07	95	0,0%	9,5%	51,6%	14,7%	24,2%

Il giudizio che emerge è peggiore rispetto a quello relativo al rapporto assicurativo. A tale proposito si precisa che vista la specificità di quanto richiesto sul giudizio potrebbe influire la scarsa conoscenza delle attività svolte dall'Inail in campo prevenzionale.

SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI

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

a. Servizi di sportello

- Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole
- Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi
- Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy

b. Prestazioni economiche

- Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti
- Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'INAIL sono semplici e chiari
- I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze

c. Prestazioni sanitarie

- Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli
- Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze
- Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente.

Le valutazioni ottenute, tramite i due canali, dalle Sedi che compongono la Direzione territoriale di Genova sono tutte positive.

Il giudizio medio ottenuto per la sezione **“servizi di sportello”** è pari a **3,32** (3,41 rilevato dal canale sportello e 3,10 tramite contact-center):

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,29	805	0,7%	8,1%	48,6%	36,5%	6,1%
Affetto da M.P.	3,39	18	0,0%	5,6%	50,0%	44,4%	0,0%
Affetto da malattia comune (M.C.)		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lavoratore in congedo di maternità/parentale		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Titolare di Rendita	3,47	57	0,0%	5,3%	36,8%	47,4%	10,5%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,67	9	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Patronato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro	3,75	24	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,32	913	0,7%	7,6%	47,1%	38,7%	6,0%

In generale **l'85,8%** degli utenti intervistati si è dichiarato abbastanza/molto soddisfatto, il **7,6%** poco soddisfatto e solo lo **0,7%** per niente soddisfatto. Il **6%** degli utenti ha risposto "non so".

Domanda del questionario	GENOVA		CHIAVARI		SAMP.	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità)	3,30	248	3,14	14	3,15	43
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,33	248	3,15	13	3,22	43
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,42	248	3,14	14	3,20	42
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,35	744	3,15	41	3,19	128

Scendendo nel dettaglio emerge una seppur minima disomogeneità tra la percezione dei servizi offerti allo sportello presso le Sedi di Genova (**3,35**) e Chiavari (**3,15**).

La minor soddisfazione degli utenti della Sede di Chiavari potrebbe derivare dalle problematiche che hanno gravato sulla Sede nel corso del 2013 (carezza grave di risorse) e che hanno portato all'avvio di programmi di supporto e, nel 2014, alla riorganizzazione delle strutture nell'ambito della Direzione Territoriale di Genova (unificazione del Settore rivalse).

Per quanto riguarda i giudizi sul servizio fornito presso il Cot di Sampierdarena va sottolineato come, storicamente, l'utenza della Sede si sia sempre detta meno soddisfatta, nonostante non si ravvisino elementi di difformità nel servizio fornito dal personale amministrativo.

Il giudizio medio ottenuto nella sezione relativa alle **prestazioni economiche** non si discosta da quello sui servizi allo sportello. Un giudizio che negli anni è molto migliorato anche in relazione all'effettivo contenimento dei tempi di conclusione dei provvedimenti.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,32	819	2,2%	5,0%	38,6%	35,2%	19,0%
Affetto da M.P.	3,58	21	0,0%	0,0%	38,1%	52,4%	9,5%
Affetto da malattia comune (M.C.)		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lavoratore in congedo di maternità/parentale		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Titolare di Rendita	3,31	57	0,0%	8,8%	49,1%	38,6%	3,5%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	2,67	9	0,0%	22,2%	44,4%	0,0%	33,3%
Patronato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro	3,05	24	0,0%	12,5%	62,5%	16,7%	8,3%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,31	930	1,9%	5,5%	39,9%	34,9%	17,7%

Il **74,8%** esprime un giudizio positivo (d'accordo/molto d'accordo). Una percentuale complessiva inferiore a quella registrata per i servizi di sportello, tuttavia la media risulta in linea a seguito dell'elevata percentuale di "non so" che ha caratterizzato le risposte (coloro che non hanno ancora usufruito del servizio).

Domanda del questionario	GENOVA		CHIAVARI		SAMP.	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,35	248	3,07	15	3,24	48
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,34	248	2,87	15	3,27	48
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,35	247	3,07	15	3,28	46
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,35	743	3,00	45	3,26	142

Prestazioni sanitarie.

L'**81,4%** degli utenti che hanno acceduto al CML nei giorni della rilevazione si dicono soddisfatti del servizio (abbastanza d'accordo **44,1%** e molto d'accordo **37,3%**). I più soddisfatti sono i tecnopatici che, tuttavia figurano anche tra i primi a dirsi poco d'accordo (non ci sono per niente d'accordo né non so). In ogni caso, benché il campione sia significativo degli accessi della specifica categoria – 7 questionari compilati – (come per i titolari di rendita che sono 19) è evidente che sono gli "infortunati" a rappresentare la quasi totalità degli intervistati (275 questionari) e, quindi, la categoria che pesa maggiormente sul giudizio.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,24	801	3,5%	8,2%	44,3%	38,0%	6,0%
Affetto da M.P.	3,28	18	0,0%	11,1%	50,0%	38,9%	0,0%
Affetto da malattia comune (M.C.)		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lavoratore in congedo di maternità/parentale		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Titolare di Rendita	3,35	57	0,0%	7,0%	42,1%	36,8%	14,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,00	9	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%
Patronato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro	2,92	24	8,3%	20,8%	41,7%	29,2%	0,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,24	909	3,3%	8,5%	44,1%	37,3%	6,8%

Domanda del questionario	GENOVA		CHIAVARI		SAMP.	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,32	247	3,08	13	3,17	43
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mi	3,40	247	3,17	13	3,15	43
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa)	3,08	247	3,00	13	3,05	43
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,27	741	3,08	39	3,12	129

Anche in questo caso sono gli utenti della Sede di Genova a esprimere un giudizio più elevato. Non si evidenziano, in ogni caso, rilevanti modifiche rispetto al 2012 salvo un miglioramento della Sede di Sampierdarena.

Conclusioni

L'analisi del 2013 relativa alla sede di Genova, mette in luce i seguenti aspetti:

- le Sedi di Genova e Sampierdarena registrano un sensibile miglioramento nel gradimento dei servizi;
- la Sede di Chiavari, invece, vede diminuire il consenso degli utenti verso i servizi resi ed effettivamente tale percezione può essere ricollegata ad uno specifico momento di difficoltà attraversato dalla struttura.

In ogni caso, poiché tra la fine del 2013 e nel 2014 sono intervenute modifiche organizzative importanti per la Direzione Territoriale di Genova (chiusura del Centro Operativo Territoriale e accorpamento con la Sede di Genova e accentramento di alcune attività della Sede di Chiavari presso la Sede di Genova – settore RC e trattazione delle malattie professionali da parte dei medici) con la prossima rilevazione sarà possibile valutare l'impatto della riorganizzazione in termini di efficacia dei servizi resi all'utenza.

INDICATORI DELLA SEDE DI LA SPEZIA e sedi di pertinenza

CONFRONTO MEDIA VALORI 2012-2013

(tutti i valori tra parentesi sono relativi al 2012)

I risultati della rilevazione 2013 confermano, quanto a giudizio medio complessivo, i dati del 2012: il valore conseguito è di **3,45** (3,46).

L'analisi dei risultati ci restituisce un maggiore gradimento dell'utenza aziende rispetto a quello dei lavoratori che, aumenta anche rispetto al 2012, e si attesta a **3,62** (3,54). In calo, invece, la media dei giudizi relativi al settore lavoratori e CML, **3,40** (3,46).

Il **37,9%** (33,4%) del campione si ritiene "abbastanza d'accordo" del servizio, il **44,9%** (47,7%) "molto d'accordo" - per un valore complessivo di **82,8%** (81,1%).

L'**1,4%** (0,7%) si ritiene "per niente" d'accordo, mentre il **2,8%** (5,8%) "poco" d'accordo.

13% (12,3%), la percentuale dei "non so".

Nel 2013 si accentua il divario del gradimento tra le due strutture: la Sede della Spezia aumenta il valore medio complessivo mentre la Sede di Sarzana vede diminuire ulteriormente il proprio risultato.

Sede	Risultato
La Spezia	3,54 (3,48)
Sarzana	3,11 (3,13)
La Spezia totale	3,45 (3,46)

Poiché i giudizi relativi ai vari settori sono stati suddivisi in più articolazioni, la comparazione coi i risultati del 2012 non risulta del tutto omogenea. In ogni caso, non si rilevano differenze sostanziali rispetto alla rilevazione del 2012.

La Spezia totale	Giudizio complessivo 2012	Giudizio complessivo 2013
Aziende – rapporto assicurativo	3,54	3,56
Aziende – prevenzione e sicurezza sul lavoro	-	3,18
Lavoratori – servizi di sportello		3,51
Lavoratori – prestazioni economiche	3,46	3,40
Lavoratori – prestazioni sanitarie	3,45	3,45

Analizzando i risultati relativi ai servizi specifici offerti, si rileva una marcata differenza nel gradimento tra le due strutture per l'area lavoratori, dove la Sede di Sarzana ottiene risultati di poco superiori alla media del 3.

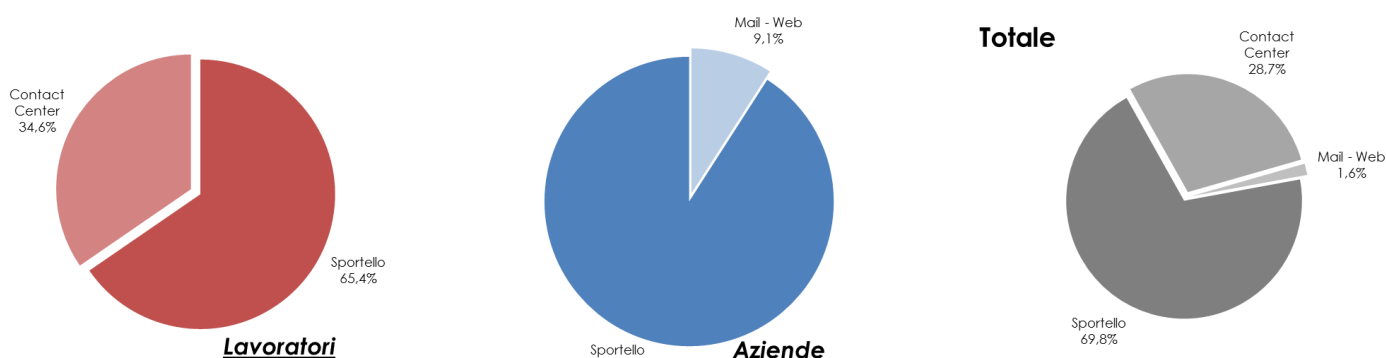
Giudizio complessivo	LA SPEZIA	SARZANA
Aziende – rapporto assicurativo	3,56	
Aziende – prevenzione e sicurezza sul lavoro	3,18	
Lavoratori – servizi di sportello	3,63	3,08
Lavoratori – prestazioni economiche	3,52	3,16
Lavoratori – prestazioni sanitarie	3,53	3,18

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE PER FONTE E CATEGORIE

Complessivamente presso la Direzione Territoriale di La Spezia sono stati coinvolti n. 129 (124) utenti, di cui n. 22 (39) nella categoria Aziende e n. 107 (85) nella categoria Lavoratori, raggiunti attraverso i diversi sistemi di rilevazione nella seguente misura:

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	2	-	2
Sportello	20	70	90
Contact center	-	37	37
Posta	-	-	-
TOTALE	22	107	129

Complessivamente gli utenti che hanno risposto alla rilevazione sono lievemente aumentati (5 unità) grazie all'aumento della partecipazione dell'utenza lavoratori tramite Contact Center. Dato che compensa la diminuzione della partecipazione dell'utenza aziende contattata tramite web-mail (da 9 a 2), comune a tutte le strutture liguri.



Come per la rilevazione 2012, il campione della Sede di **Sarzana** (calcolato come numero di risposte - 328 su 1.594 complessive) è contenuto e quindi potrebbe rivelarsi non troppo significativo.

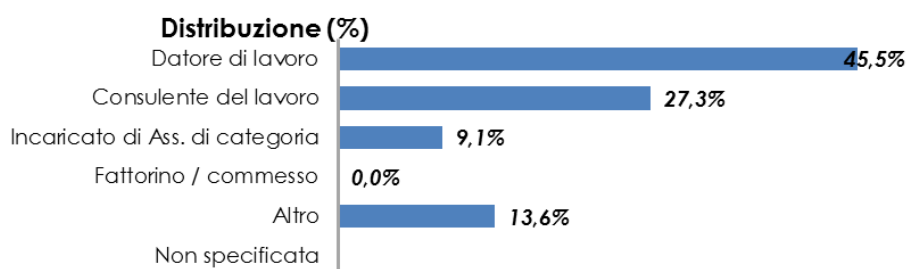
Domanda del questionario	LA SPEZIA TOT		LA SPEZIA		SARZANA	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnalefica, assenza di barriere architettoniche)	3,59	119	3,68	98	3,14	21
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,46	119	3,52	98	3,16	21
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,68	119	3,81	98	3,10	21
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,20	119	3,26	98	2,82	21
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,09	129	3,16	99	2,82	30
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,44	605	3,53	491	3,03	114
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,77	22	3,77	22		0
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,38	22	3,38	22		0
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,52	22	3,52	22		0
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,56	66	3,56	66		0
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,18	22	3,18	22		0
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,18	22	3,18	22		0
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, tempi di attesa)	3,43	97	3,51	76	3,14	21
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,48	97	3,60	76	3,10	21
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,61	97	3,79	76	3,00	21
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,51	291	3,63	228	3,08	63
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,25	107	3,38	77	3,07	30
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,45	107	3,54	77	3,27	30
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,45	106	3,58	77	3,14	29
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,40	320	3,52	231	3,16	89
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,51	97	3,57	76	3,32	21
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,58	97	3,70	76	3,16	21
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione)	3,27	96	3,32	76	3,06	20
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,45	290	3,53	228	3,18	62
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,45	1.594	3,54	1.266	3,11	328

Aziende

La categoria più rappresentata è quella dei *datori di lavoro* che con n. **10** (17) questionari costituiscono il **45,5%** (43,6%) dell'utenza, seguita dai *consulenti del lavoro* 6 (15) questionari (il 27,3 % del campione rispetto al 38,5% del 2012).

Diminuisce, quindi, rappresentatività dei Consulenti del Lavoro legata indubbiamente dall'ampliamento dei servizi on-line dell'Istituto. In ogni caso va precisato che l'ulteriore riduzione del campione operata nel 2013 (da 30 a 20 questionari) rende il dato meno significativo.

Categoria (Aziende)	Numero di questionari
Datore di lavoro	10
Consulente del lavoro	6
Incaricato di Ass. di categoria	2
Fattorino / commesso	0
Altro	3
Non specificata	1
Totale 2013	22

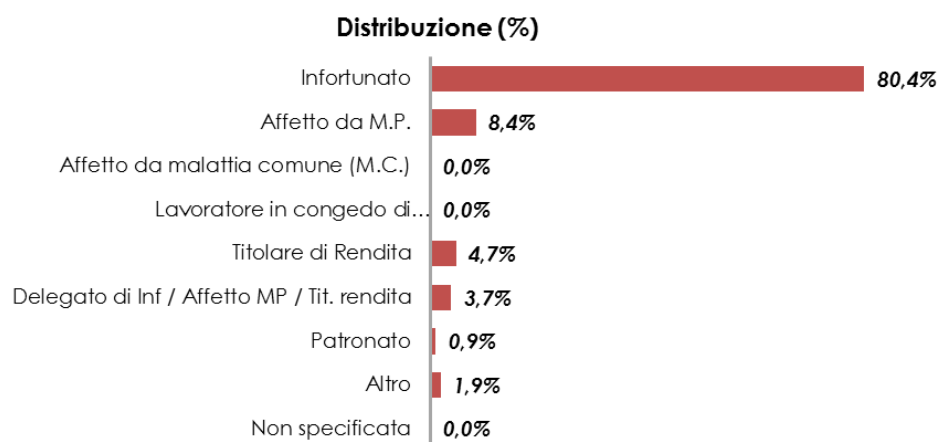


Lavoratori

Per quanto riguarda i **Lavoratori**, gli utenti più numerosi sono gli **infortunati 80,4%** (81,2%) con **86** (69) questionari su un complessivo di 107; dato in crescita rispetto al 2012 grazie all'aumentata partecipazione per il canale Contact Center.

Poco significativa rimane la partecipazione degli Enti di Patrocinio alla rilevazione 2013 (1 questionario compilato).

Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
Infortunato	86
M.P.	9
Titolare di Rendita	5
Delegato di Inf/affetto MP/Tit. rendita	4
Patronato	1
Altro	2
Non specificata	0
Totale 2013	107



Riguardo al **settore di attività** si rileva quanto segue.

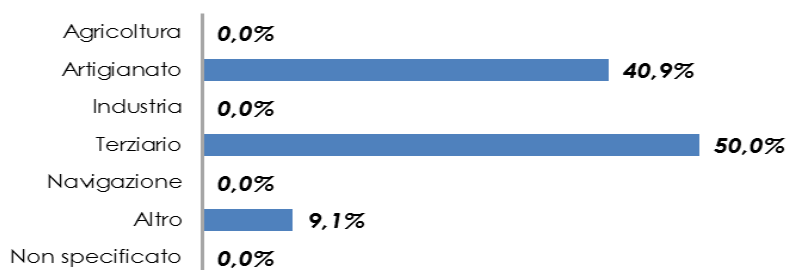
Aziende

Rispetto al 2012 la partecipazione rispecchia la rappresentatività delle medesime categorie con punte elevate per l'artigianato e il terziario (settori trainanti dell'economia ligure).

Si segnala, per il 2013, l'assenza di rappresentatività dei settori industria e agricoltura.

Settore di attività	Numero di questionari
Agricoltura	0
Artigianato	9
Industria	0
Terziario	11
Altro	2
Non specifica	0
Totale 2013	22

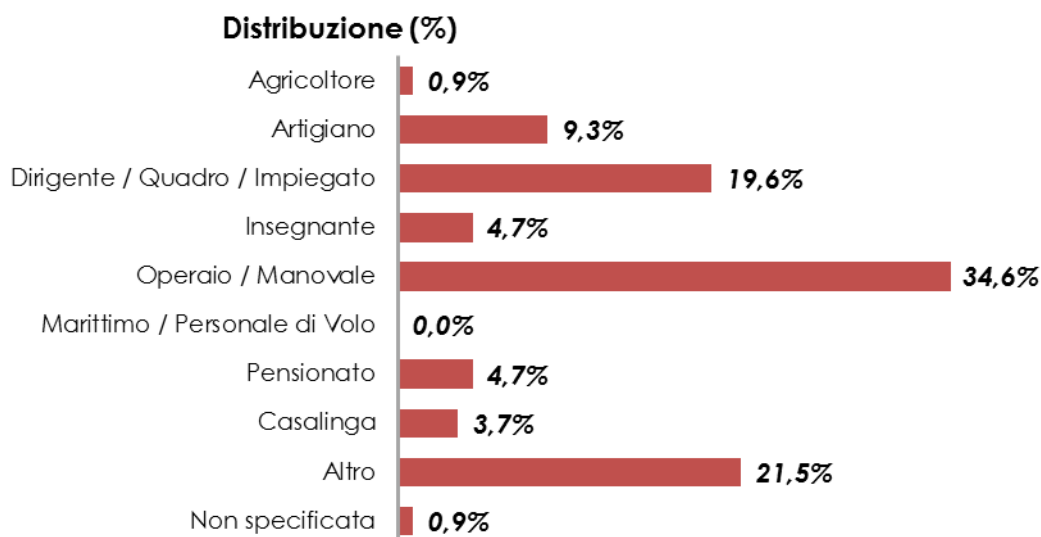
Distribuzione (%)



Lavoratori

Relativamente alle professioni svolte dagli infortunati/tecnopatici emerge invece la seguente situazione:

Professione	Numero di questionari
Agricoltore	1
Artigiano	10
Dirigente/quadro/impiegato	21
Insegnante	5
Operaio/manovale	37
Pensionato	5
Casalinga	4
Altro	23
Non specificata	1
Totale	107



Rispetto allo scorso anno aumenta la rappresentatività del settore artigianato (9,3% contro 5,9% del 2012) e degli operai (34,6% contro 28,2%), elemento che si concilia con la distribuzione della forza lavoro tra i settori.

Elemento di novità è la comparsa, nel campione delle casalinghe (analogamente a Genova) e della categoria degli insegnanti (con 5 questioni).

Calo anche dei **pensionati** - la cui percentuale (4,7%) è omogenea alla partecipazione alla rilevazione dei titolari di rendita (4,7%). Il dato è abbastanza singolare essendo la Sede della Spezia la struttura con il portafoglio rendite più elevato della regione.

Un campione, nel complesso, più diversificato rispetto allo scorso anno e nel quale trovano rappresentatività anche categorie la cui incidenza infortunistica è molto bassa.

CONFRONTO MEDIE PER CANALE, SESSO E CLASSE DI ETÀ'

Domanda del questionario	Confronto medie per Canale						
	Mail-Web		Sportello		Contact-Center		
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	4,00	2	3,69	90	3,22	27	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,50	2	3,53	90	3,21	27	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	4,00	2	3,84	90	3,15	27	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,00	2	3,28	90	2,86	27	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la m	3,50	2	3,17	90	2,80	37	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,60	10	3,54	450	3,08	145	
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	4,00	2	3,75	20		0	
AZ 7) Le comunicazioni/provvvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	4,00	2	3,32	20		0	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,50	2	3,53	20		0	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,83	6	3,53	60		0	
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'	3,50	2	3,13	20		0	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,50	2	3,13	20		0	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari		0	3,52	70	3,19	27	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		0	3,64	70	3,11	27	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		0	3,83	70	3,07	27	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		0	3,66	210	3,12	81	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti		0	3,52	70	3,00	37	
LAV 10) Le comunicazioni/provvvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare		0	3,57	70	3,25	37	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze		0	3,62	70	3,14	36	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		0	3,58	210	3,13	110	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, s		0	3,59	70	3,32	27	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		0	3,74	70	3,20	27	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite,		0	3,31	70	3,17	26	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		0	3,54	210	3,23	80	
GIUDIZIO COMPLESSIVO**		3,67	18	3,57	1.160	3,13	416

Dai giudizi espressi attraverso i tre canali emergerebbe un giudizio più elevato per il canale **web-mail**: tuttavia data la scarsa rappresentatività del campione il dato è poco attendibile.

Sostanzialmente invariati, rispetto allo scorso anno, risultano i valori ottenuti tramite i canali **sportello** e **Contact Center**; la media dell'utenza intervistata allo sportello, comunque, si conferma come più elevata rispetto al contatto telefonico.

Confronto medie per Sesso										
							Maschio		Femmina	
							Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
Totale aspetti generali di sede							3,45	366	3,41	233
Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo							3,56	54	3,58	12
Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro							3,21	18	3,00	4
Totale aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello							3,48	162	3,53	126
Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche							3,35	179	3,47	135
Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie							3,39	161	3,52	126
Giudizio medio complessivo*							3,43	940	3,47	636

Il giudizio medio complessivo, esaminato in base alla componente "sesso", evidenzia un maggior gradimento dei servizi resi ai lavoratori da parte dell'utenza **femminile** che si dimostra, invece, meno soddisfatta, rispetto ai **maschi**, o consapevole delle iniziative in materia di sicurezza sul lavoro (campione di 4 risposte su 636).

I servizi specifici dell'area aziende raccolgono la medesima risposta positiva.

Confronto medie per Categorie di età														
							Fino a 34		Tra 35 e 49		Tra 50 e 64		65 e oltre	
							Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
Totale aspetti generali di sede							3,41	80	3,36	323	3,55	167	3,76	35
Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo							3,56	9	3,45	33	3,73	24		0
Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro							3,00	3	3,22	11	3,14	8		0
Totale aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello							3,38	39	3,41	156	3,69	75	3,81	21
Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche							3,29	38	3,38	180	3,49	81	3,44	21
Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie							3,21	38	3,44	156	3,53	75	3,87	21
Giudizio medio complessivo*							3,34	207	3,39	859	3,56	430	3,73	98

I giudizi espressi sono tutti sopra la media; l'andamento del gradimento dei servizi è, tuttavia, crescente con l'aumento dell'età degli utenti, dato in linea con quanto rilevato presso la Direzione Territoriale di Genova.

GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE

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

a. rapporto assicurativo

- Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti

- Le comunicazioni e i provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiari
- I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste

b. Prevenzione e sicurezza sul lavoro

- Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail.

Le valutazioni ottenute, tramite i due canali, dalle Sedi che compongono la Direzione territoriale di La Spezia sono tutte positive.

Il giudizio medio ottenuto per la sezione relativa al **rapporto assicurativo** è pari a **3,56** (3,54), lievemente superiore a quello del 2012, anche se i risultati non sono perfettamente confrontabili essendo nel 2013 stati suddivisi gli ambiti aziende e prevenzione.

La categoria che si dice più soddisfatta è quella dei *consulenti del lavoro*.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,50	30	0,0%	3,3%	43,3%	53,3%	0,0%
Consulente del lavoro	3,72	18	0,0%	0,0%	27,8%	72,2%	0,0%
Incaricato	3,17	6	0,0%	0,0%	83,3%	16,7%	0,0%
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro	3,57	9	0,0%	0,0%	33,3%	44,4%	22,2%
Non specificato	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,56	66	0,0%	1,5%	39,4%	56,1%	3,0%

Il 95,5% (92,7%) si dichiara abbastanza/molto soddisfatto dei servizi ottenuti, con un'incidenza addirittura superiore dei "molto d'accordo" (56,1%), segno di un gradimento crescente rispetto ai tempi e modi di erogazione dei servizi, su cui incide oggi in maniera significativa il funzionamento dei servizi on-line.

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,77	22	0,0%	0,0%	22,7%	77,3%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa	3,38	22	0,0%	4,5%	50,0%	40,9%	4,5%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,52	22	0,0%	0,0%	45,5%	50,0%	4,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,56	66	0,0%	1,5%	39,4%	56,1%	3,0%

Più in dettaglio, con riferimento ai singoli servizi, prestati solo presso la Sede di La Spezia, maggiore è il valore conseguito dai tempi di istruttoria delle pratiche (il 77,3% degli utenti si dice molto soddisfatto); percezione che trova conferma nell'elevata percentuale di rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti presso il processo aziende (99% circa). Rispetto alle comunicazioni/provvedimenti sulla propria pratica gli utenti si ritengono, invece, un po' meno soddisfatti.

Il giudizio medio ottenuto per la sezione relativa alla prevenzione e sicurezza sul lavoro è pari a **3,18**.

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicu	3,18	22	0,0%	0,0%	63,6%	13,6%	22,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVOR	3,18	22	0,0%	0,0%	63,6%	13,6%	22,7%

Il giudizio che emerge è più basso di quello ottenuto dal rapporto assicurativo e sullo stesso potrebbe influire la specificità di quanto richiesto nonché la scarsa e poco diffusa conoscenza delle attività svolte dall'Inail in campo prevenzionale.

SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI

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

a. Servizi di sportello

- Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole
- Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi
- Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy

b. Prestazioni economiche

- Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti
- Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'INAIL sono semplici e chiari
- I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze

c. Prestazioni sanitarie

- Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli
- Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze
- Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente.

Il giudizio medio ottenuto per la sezione "servizi di sportello" è pari a **3,51** (3,66 rilevato dal canale sportello e 3,12 tramite contact-center):

In generale il **92,5%** degli utenti intervistati si è dichiarato abbastanza/molto soddisfatto; una percentuale molto elevata se si considera che ben il 55% degli utenti si dice "molto d'accordo". Inoltre, il **4,1%** poco soddisfatto e solo lo **0,7%** per niente soddisfatto. Il **2,7%** degli utenti ha risposto "non so".

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,47	234	0,9%	5,1%	38,9%	52,1%	3,0%
Affetto da M.P.	3,78	24	0,0%	0,0%	20,8%	75,0%	4,2%
Affetto da malattia comune (M.C.)		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lavoratore in congedo di maternità/parentale		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Titolare di Rendita	3,42	12	0,0%	0,0%	58,3%	41,7%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,83	12	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%
Patronato	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Altro	3,50	6	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,51	291	0,7%	4,1%	37,5%	55,0%	2,7%

Domanda del questionario	LA SPEZIA		SARZANA	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (com	3,51	76	3,14	21
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,60	76	3,10	21
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,79	76	3,00	21
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,63	228	3,08	63

Scendendo nel dettaglio emerge una disomogeneità tra la percezione dei servizi offerti allo sportello presso le Sedi di La Spezia (**3,63**) e Sarzana (**3,08**).

Si precisa che la struttura che nel 2013 operava già ad aperture ridotte, è stata definitivamente chiusa ad aprile 2014 con trasferimento delle attività presso la Sede di La Spezia. Anche la riduzione dei servizi operata prima della chiusura potrebbe essere all'origine del giudizio espresso.

Il giudizio medio ottenuto nella sezione relativa alle **prestazioni economiche** è leggermente inferiore rispetto ai servizi allo sportello. Tuttavia, va evidenziato come il giudizio sia migliorato nel tempo, anche in relazione al graduale contenimento dei tempi di conclusione dei provvedimenti.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Affetto da M.P.		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Affetto da malattia comune (M.C.)		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lavoratore in congedo di maternità/parentale		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Titolare di Rendita		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Patronato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,40	320	1,9%	1,3%	41,3%	38,1%	17,5%

Il **79,4%** esprime un giudizio positivo (d'accordo/molto d'accordo). Una percentuale complessiva inferiore a quella registrata per i servizi di sportello, tuttavia la media risulta in linea a seguito dell'elevata percentuale di "non so" che ha caratterizzato le risposte (coloro che non hanno ancora usufruito del servizio).

Per quanto riguarda il dettaglio della tipologia di servizi esaminati emerge una minor soddisfazione (seppure al di sopra della media del 3) rispetto ai tempi dei pagamenti.

Domanda del questionario	LA SPEZIA		SARZANA	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,38	77	3,07	30
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,54	77	3,27	30
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,58	77	3,14	29
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,52	231	3,16	89

Prestazioni sanitarie.

L'**84,9%** degli utenti che hanno acceduto al CML nei giorni della rilevazione si dicono soddisfatti del servizio (abbastanza d'accordo **39,7%** e molto d'accordo **45,2%**). I più soddisfatti sono i tecnopatici (il cui campione è comunque poco incidente) che esprimono nella totalità delle risposte giudizi positivi.

Nel complesso va rilevato come i giudizi negativi per questa Sede siano esigui (4,1% di cui solo lo 0,7% è classificabile come "per niente soddisfatto").

Non si registrano mutamenti di giudizio rispetto al 2012.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,42	233	0,4%	3,9%	43,8%	42,5%	9,4%
Affetto da M.P.	3,80	24	0,0%	0,0%	16,7%	66,7%	16,7%
Affetto da malattia comune (M.C.)		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lavoratore in congedo di maternità/parentale		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Titolare di Rendita	3,11	12	8,3%	0,0%	41,7%	25,0%	25,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,67	12	0,0%	8,3%	16,7%	75,0%	0,0%
Patronato	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Altro	3,33	6	0,0%	0,0%	33,3%	16,7%	50,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI	3,45	290	0,7%	3,4%	39,7%	45,2%	11,0%

Domanda del questionario	LA SPEZIA		SARZANA	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,57	76	3,32	21
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mi	3,70	76	3,16	21
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa)	3,32	76	3,06	20
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,53	228	3,18	62

Anche in questo caso sono gli utenti della Sede di La Spezia ad esprimere un giudizio più elevato. Rispetto al 2012 entrambe le strutture incrementano il valore relativo al grado di soddisfazione (La Spezia 3,48 – Sarzana 3,10).

Analizzando le risposte disaggregate per servizio offerto va evidenziato il minor gradimento dell'organizzazione delle visite mediche, soprattutto per la Sede di Sarzana,

segno evidente di come la percezione circa i tempi di attesa rimanga comunque un elemento di attenzione per le eventuali azioni di miglioramento.

Conclusioni

L'analisi del 2013 relativa alla sede di La Spezia, mette in luce i seguenti aspetti:

- la Sede di La Spezia nel complesso è percepita come struttura meglio organizzata rispetto alla Sede dipendente;
- i servizi del settore aziende presentano un livello più alto di gradimento.

In ogni caso, con la chiusura del Cot molte delle problematiche legate alla diminuzione dei servizi saranno superate. Tuttavia, sarà la prossima rilevazione a valutare l'impatto della riorganizzazione locale, in termini di percezione dei servizi da parte dell'utenza di Sarzana (e comuni limitrofi), direttamente coinvolta dalla nuova organizzazione, soprattutto dal punto di vista logistico.

INDICATORI DELLA SEDE DI SAVONA e sedi di pertinenza

CONFRONTO MEDIA VALORI 2013 - 2012

I valori tra parentesi sono relativi al 2012

Il risultato dell'indagine per la soddisfazione dell'utenza che ha usufruito dei servizi delle sedi Inail di Savona, Imperia, Albenga e Carcare è pari a **3,50** (3,45), leggermente superiore a quello dello scorso anno e in salita proprio a seguito dei giudizi espressi dagli utenti della Sede di Savona presso la quale la rilevazione è stata effettuata prevalentemente con il canale "sportello".

L'analisi dei risultati ci restituisce un maggiore gradimento dell'utenza *lavoratori/CML* rispetto a quella delle *aziende* che, aumenta anche nel confronto 2012, e si attesta per i tre settori di analisi su valori superiori alla media regionale.

Nel 2013 si accentua anche il divario del gradimento tra le strutture: mentre la Sede di Savona vede aumentare la valutazione media complessiva, per le Sedi dipendenti si assiste ad una diminuzione del grado di soddisfazione dell'utenza.

L'analisi successiva chiarirà meglio le ragioni di tale risultato che potrebbe, in parte, essere legato alle diverse modalità di rilevazione (sportello/web-mail o Contact Center), ma che, per la Direzione territoriale di Savona si manifesta in maniera più marcata.

Sede	Risultato
Savona	3,57 (3,46)
Imperia	3,20 (3,36)
Albenga	3,14 (3,63)
Carcare	3,29 (3,44)
Savona totale	3,50 (3,45)

Poiché i giudizi relativi ai vari settori sono stati suddivisi in più articolazioni, la comparazione coi risultati del 2012 non risulta del tutto omogenea. In ogni caso, non si rilevano differenze sostanziali rispetto alla rilevazione del 2012.

Savona totale	Giudizio complessivo 2012	Giudizio complessivo 2013
Aziende – rapporto assicurativo	3,50	3,51
Aziende – prevenzione e sicurezza sul lavoro	-	3,31
Lavoratori – servizi di sportello		3,57
Lavoratori – prestazioni economiche	3,49	3,49
Lavoratori – prestazioni sanitarie	3,45	3,50

Analizzando i risultati inerenti i servizi specifici offerti, come già evidenziato in premessa, si rileva una significativa differenza nel gradimento tra le strutture sia per l'area lavoratori sia aziende, con risultati più favorevoli presso la Sede provinciale.

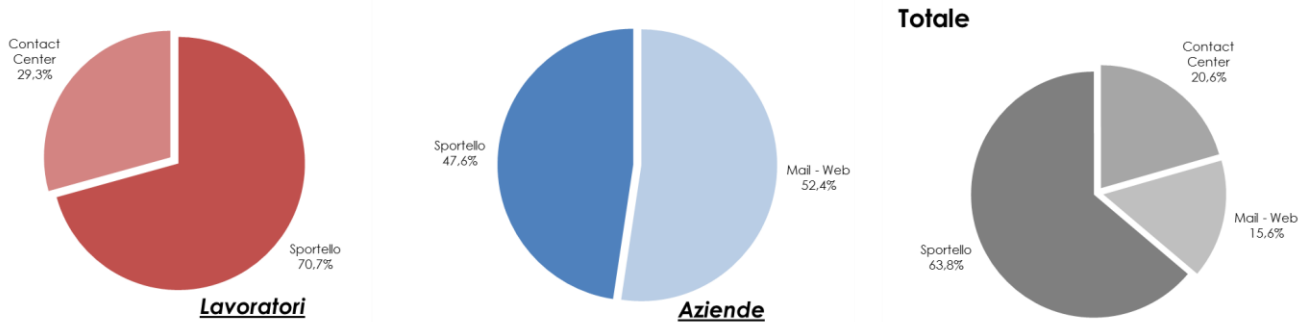
Giudizio complessivo	SAVONA	IMPERIA	ALBENGA	CARCARE
Aziende – rapporto assicurativo	3,61	3,00		
Aziende – prevenzione e sicurezza sul lavoro	3,33	3,00		
Lavoratori – servizi di sportello	3,62	3,56	3,17	3,33
Lavoratori – prestazioni economiche	3,56	3,33	3,17	3,27
Lavoratori – prestazioni sanitarie	3,61	3,17	3,06	3,20

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE PER FONTE E CATEGORIE

Complessivamente presso la Direzione Territoriale di Savona sono stati coinvolti n. 141 (175) utenti, di cui n. 42 (83) nella categoria Aziende e n. 99 (92) nella categoria Lavoratori, raggiunti attraverso i diversi sistemi di rilevazione nella seguente misura:

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail – Web	22	-	22
Sportello	20	70	90
Contact center	-	29	29
Posta	-	-	-
TOTALE	42	99	141

La partecipazione alla rilevazione risulta inferiore rispetto al 2012 (-34 unità); diversamente dalle altre Direzioni Territoriali si osserva una minore contrazione dell'utenza sul canale mail-web e una partecipazione inferiore al Contact Center.



Per quanto riguarda la numerosità campionaria, si osserva che mentre le strutture di Savona, Albenga e Carcere confermano in linea di massima il numero di questionari compilato, la Sede di Imperia riduce, per l'area aziende, del 65% la partecipazione delle aziende tramite canale mail-web.

Questo elemento potrebbe avere inciso anche sull'esito della rilevazione, tuttavia le domande "aperte" su "cosa si vorrebbe migliorare dei servizi Inail", evidenziano, soprattutto per l'area aziende, diverse criticità collegate al servizio in Sede ma anche al sito internet e al Contact Center.

Per le Sedi C di Albenga e Carcare, poiché la numerosità campionaria, sebbene poco significativa, risulta incrementata (da 5 a 6 Albenga da 4 a 5 Carcare), poiché nelle domande aperte, a differenza delle Sedi di Savona e Imperia, non vi sono segnalazioni specifiche, le ragioni della diminuzione del valore medio di soddisfazione potrebbero risiedere anche in un solo utente intervistato non soddisfatto.

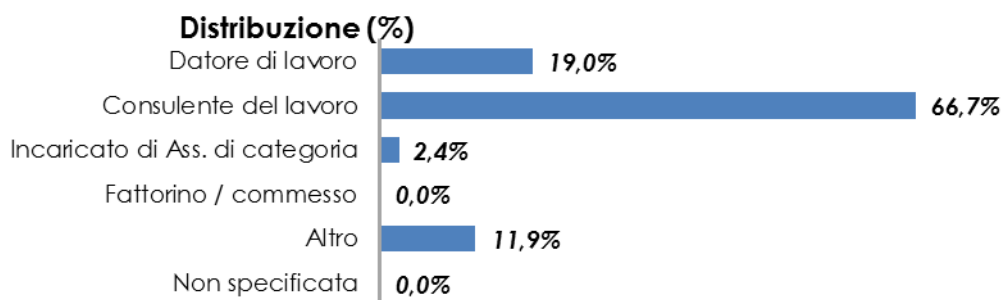
Domanda del questionario	SAVONA		IMPERIA		ALBENGA		CARCARE	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnalatica, assenza di barriere architettoniche)	3,49	110	3,20	15	3,17	6	3,00	5
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,44	110	3,20	15	3,20	6	3,50	5
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,83	110	3,40	15	3,17	6	3,40	5
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,38	110	2,70	14	3,00	6	4,00	5
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,51	113	2,87	16	3,33	6	3,50	6
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,54	553	3,10	75	3,18	30	3,35	26
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,69	35	3,14	7		0		0
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,51	35	2,71	7		0		0
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,64	33	3,14	7		0		0
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,61	103	3,00	21		0		0
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,33	35	3,00	7		0		0
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,33	35	3,00	7		0		0
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, moduli, ecc.)	3,56	78	3,44	9	3,17	6	3,40	5
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,81	78	3,44	9	3,17	6	3,20	5
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,51	78	3,78	9	3,17	6	3,40	5
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,62	234	3,56	27	3,17	18	3,33	15
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,60	78	3,33	9	3,17	6	3,20	6
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,36	78	3,33	9	3,17	6	3,40	6
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,70	78	3,33	9	3,17	6	3,20	6
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,56	234	3,33	27	3,17	18	3,27	18
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,53	78	3,25	9	3,17	6	3,20	5
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,75	78	3,00	9	2,83	6	3,00	5
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione, ecc.)	3,56	78	3,25	9	3,17	6	3,40	5
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,61	234	3,17	27	3,06	18	3,20	15
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,57	1.393	3,20	184	3,14	84	3,29	74

Aziende

La categoria più rappresentata è quella dei *consulenti del lavoro* che con n. **28** (69) questionari costituiscono il **66,7%** (83,1%) dell'utenza, seguita dai *datori di lavoro* 8 (7) questionari compilati (il 19 % del campione rispetto all'8% del 2012).

Benché la categoria dei Consulenti rimanga la più rappresentativa diminuisce quasi del 60% sui valori assoluti.

Categoria (Aziende)	Numero di questionari
<i>Datore di lavoro</i>	8
<i>Consulente del lavoro</i>	28
<i>Incaricato di Ass. di categoria</i>	1
<i>Fattorino / commesso</i>	0
<i>Altro</i>	5
<i>Non specificata</i>	0
Totale 2013	42

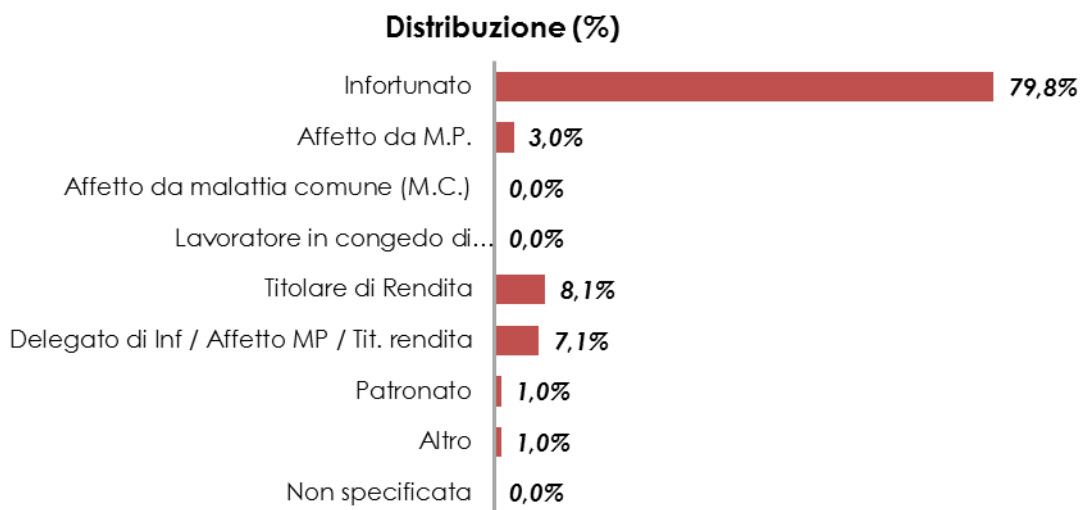


Lavoratori

Per quanto riguarda i **Lavoratori**, gli utenti più numerosi sono gli *infortunati* **79,8%** (72,8%) con **79** (67) questionari su un complessivo di 99; unica categoria in crescita rispetto al 2012.

Poco significativa rimane la partecipazione degli Enti di Patrocinio alla rilevazione 2013 (1 questionario compilato).

Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
<i>Infortunato</i>	79
<i>M.P.</i>	3
<i>Titolare di Rendita</i>	8
<i>Delegato di Inf/affetto MP/Tit. rendita</i>	7
<i>Patronato</i>	1
<i>Altro</i>	1
<i>Non specificata</i>	0
Totale 2013	99



Riguardo al settore di attività si rileva quanto segue.

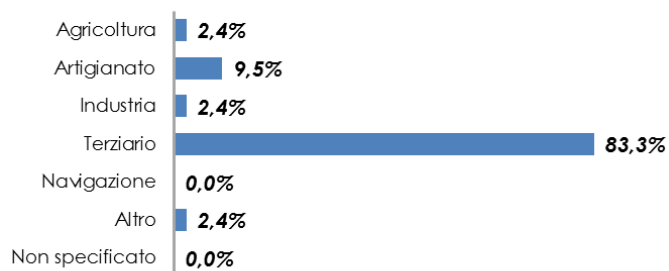
Aziende

Rispetto al 2012 la partecipazione rispecchia la rappresentatività delle medesime categorie con punte molto elevate per il terziario che copre l'83,3% del campione esaminato.

Si segnala, per il 2013, la comparsa, con un solo questionario però, dei settori industria e agricoltura.

Settore di attività	Numero di questionari
<i>Agricoltura</i>	1
<i>Artigianato</i>	4
<i>Industria</i>	1
<i>Terziario</i>	35
<i>Altro</i>	1
<i>Non specifica</i>	0
Totale 2013	42

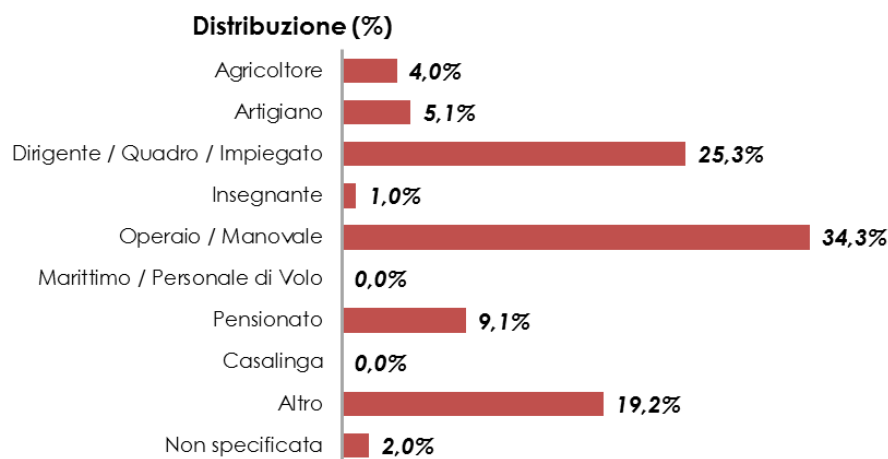
Distribuzione (%)



Lavoratori

Relativamente alle professioni svolte dagli infortunati/tecnopatici emerge invece la seguente situazione:

Professione	Numero di questionari
Agricoltore	4
Artigiano	5
Dirigente/quadro/impiegato	25
Insegnante	1
Operaio/manovale	34
Pensionato	9
Casalinga	0
Altro	19
Non specificata	2
Totale	99



Aumenta, rispetto al 2012, la categoria dei Dirigenti/quadri (+12,3%) e quella degli operai (+6%).

Da segnalare che presso la Direzione Territoriale di Savona è sempre assente la categoria delle casalinghe, che compare invece con percentuali più che rappresentative, nelle altre Direzioni Territoriali.

Nel 2013 si riduce, invece, considerevolmente la voce "altro", che passa da 37 a 19 questionari, pur non essendo state modificate le categorie professionali.

CONFRONTO MEDIE PER CANALE, SESSO E CLASSE DI ETA'

Confronto medie per Canale							
Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Contact-Center		
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,67	18	3,44	90	3,21	28	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,33	18	3,48	90	3,20	28	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,78	18	3,90	90	3,18	28	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,06	18	3,43	90	2,91	27	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,45	22	3,57	90	2,71	29	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,47	94	3,57	450	3,09	140	
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,59	22	3,60	20		0	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,32	22	3,45	20		0	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,52	21	3,58	19		0	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,48	65	3,54	59		0	
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail	3,07	22	3,53	20		0	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,07	22	3,53	20		0	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari)		0	3,60	70	3,30	28	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		0	3,86	70	3,30	28	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		0	3,51	70	3,48	28	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		0	3,66	210	3,36	84	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti		0	3,61	70	3,33	29	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare		0	3,34	70	3,37	29	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze		0	3,76	70	3,22	29	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		0	3,58	210	3,31	87	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela privacy)		0	3,55	70	3,26	28	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		0	3,85	70	2,96	28	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite)		0	3,58	70	3,30	28	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		0	3,66	210	3,17	84	
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,44	181	3,60	1.159	3,22	395	

Dai giudizi espressi attraverso i tre canali emerge un giudizio più elevato per il canale **sportello**, elemento che ha determinato l'aumento della media per la Sede A di Savona. Anche i giudizi espressi dall'utenza aziende tramite mail-web aumentano rispetto al 2012. Unico canale in ribasso, quanto a giudizio medio, è il Contact Center, quindi l'utenza lavoratori.

Confronto medie per Sesso					
	Maschio		Femmina		
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	
Totale aspetti generali di sede	3,49	351	3,45	328	
Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo	3,33	42	3,60	82	
Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro	3,50	14	3,18	28	
Totale aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello	3,61	171	3,51	120	
Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche	3,49	174	3,49	120	
Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie	3,53	171	3,46	120	
Giudizio medio complessivo*	3,51	923	3,48	798	

Il giudizio medio complessivo, esaminato in base al "sesso", evidenzia un maggior gradimento dei servizi resi ai lavoratori da parte dell'utenza **maschile** che si dimostra, invece, meno soddisfatta, rispetto alle **femmine**, dei servizi resi dall'area aziende.

Il numero di risposte ottenute sulla domanda riferita ai servizi in materia di prevenzione e sicurezza è di molto inferiore rispetto a quelle ottenute per il rapporto assicurativo e, comunque, il minor gradimento è espresso dalle donne (3,18 rispetto al 3,33 dei maschi).

Confronto medie per Classe di età									
	Fino a 34		Tra 35 e 49		Tra 50 e 64		65 e oltre		
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	
Totale aspetti generali di sede	3,50	161	3,46	293	3,38	179	3,80	31	
Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo	3,66	32	3,42	59	3,33	21	3,67	6	
Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro	3,71	11	3,00	20	3,20	7	3,50	2	
Totale aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello	3,40	63	3,61	123	3,61	87	3,87	15	
Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche	3,37	66	3,52	123	3,50	87	3,62	15	
Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie	3,40	63	3,57	123	3,46	87	3,55	15	
Giudizio medio complessivo*	3,46	396	3,50	741	3,46	468	3,73	84	

I giudizi espressi sono tutti sopra la media; a differenza delle altre Direzioni Territoriali, dove l'andamento era crescente con l'aumento dell'età, presso la D.T. di Savona si registra una sostanziale omogeneità di giudizio nelle prime tre classi di età, e un giudizio più elevato solo per gli over 65. Quindi, più soddisfatti si dichiarano i reddituari o, in parte, gli affetti da M.P..

GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE

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

a. rapporto assicurativo

- Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti
- Le comunicazioni e i provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare
- I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste

b. Prevenzione e sicurezza sul lavoro

- Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail.

Le valutazioni ottenute, tramite i due canali, dalle Sedi che compongono la Direzione territoriale di La Spezia sono tutte positive.

Il giudizio medio ottenuto per la sezione relativa al **rapporto assicurativo** è pari a **3,51** (3,50), sostanzialmente analogo al 2012, anche se i risultati non sono perfettamente confrontabili essendo nel 2013 stati suddivisi gli ambiti aziende e prevenzione.

La categoria che si dice più soddisfatta è quella dei *datori di lavoro*.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,71	24	0,0%	4,2%	20,8%	75,0%	0,0%
Consulente del lavoro	3,49	82	4,9%	1,2%	34,1%	59,8%	0,0%
Incaricato	2,67	3	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro	3,47	15	0,0%	0,0%	53,3%	46,7%	0,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,51	124	3,2%	2,4%	34,7%	59,7%	0,0%

Il 94,4% (93,8%) si dichiara abbastanza/molto soddisfatto dei servizi ottenuti, con un'incidenza addirittura superiore dei "molto d'accordo" (59,7% giudizio più elevato tra le D.T. liguri) segno di un gradimento crescente rispetto ai tempi e modi di erogazione dei servizi.

Più in dettaglio, con riferimento ai singoli servizi, tenuto conto della forbice tra le Sedi incluse nella Direzione Territoriale esaminata, si propongono distintamente i risultati della Sede di Savona e Imperia.

SAVONA

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,69	35	0,0%	0,0%	31,4%	68,6%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa	3,51	35	0,0%	5,7%	37,1%	57,1%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,64	33	0,0%	3,0%	30,3%	66,7%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,61	103	0,0%	2,9%	33,0%	64,1%	0,0%

IMPERIA

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,14	7	14,3%	0,0%	42,9%	42,9%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa	2,71	7	28,6%	0,0%	42,9%	28,6%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,14	7	14,3%	0,0%	42,9%	42,9%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,00	21	19,0%	0,0%	42,9%	38,1%	0,0%

Il giudizio medio della Sede di Imperia (16% del campione) è significativamente inferiore e addirittura sotto la media del 3 per quanto riguarda la "chiarezza comunicazioni/provvedimenti". Prossimi alla media del 3 anche i "tempi di conclusione delle pratiche" (3,14) e la "corrispondenza dei servizi ottenuti rispetto a quanto richiesto" (3,14).

Esaminando le risposte alla domanda "aperta", emerge una generale (5 risposte su 7) insoddisfazione circa la difficoltà a contattare sia il Contact Center sia gli operatori della Sede.

Non trova, invece, corrispondenza il giudizio espresso dall'utenza della Sede di Imperia circa i tempi di ottenimento dei servizi in Sede con i dati relativi alla conclusione dei

procedimenti amministrativi (quindi erogazione dei servizi nei termini della Carta dei Servizi Inail) che sono, a fine 2013, tra i più elevati della regione.

Il giudizio medio ottenuto per la sezione relativa alla **prevenzione e sicurezza sul lavoro** è pari a **3,31**.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,71	8	0,0%	0,0%	25,0%	62,5%	12,5%
Consulente del lavoro	3,18	28	3,6%	7,1%	25,0%	25,0%	39,3%
Incaricato	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro	3,00	5	0,0%	20,0%	40,0%	20,0%	20,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,31	42	2,4%	7,1%	26,2%	33,3%	31,0%

Il giudizio che emerge è più basso di quello ottenuto dal rapporto assicurativo e sullo stesso potrebbe influire la specificità di quanto richiesto nonché la scarsa e poco diffusa conoscenza delle attività svolte dall'Inail in campo prevenzionale.

Tuttavia mentre la Sede di Savona registra un maggior gradimento per tali servizi rispetto alle altre Sedi liguri, la Sede di Imperia si attesta sul valore più basso.

SAVONA

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicu	3,33	35	2,9%	8,6%	25,7%	40,0%	22,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,33	35	2,9%	8,6%	25,7%	40,0%	22,9%

IMPERIA

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicure	3,00	7	0,0%	0,0%	28,6%	0,0%	71,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,00	7	0,0%	0,0%	28,6%	0,0%	71,4%

SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI

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

a. Servizi di sportello

- Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole
- Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi
- Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy

b. Prestazioni economiche

- Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti
- Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'INAIL sono semplici e chiari
- I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze

c. Prestazioni sanitarie

- Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli
- Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze
- Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente.

Il giudizio medio ottenuto per la sezione **“servizi di sportello”** è pari a **3,57** (3,66 rilevato dal canale sportello e 3,36 tramite Contact Center):

In generale il **96,6%** degli utenti intervistati si è dichiarato abbastanza/molto soddisfatto; una percentuale elevata se si considera che ben il **60%** degli utenti si dichiara “molto d'accordo” (percentuale più alta in regione). Inoltre, l'**1,7%** poco soddisfatto e solo lo **0,7%** per niente soddisfatto. Solo l'**1%** degli utenti ha risposto “non so” (anche in questo caso la percentuale dei non rispondenti è la più contenuta in regione).

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,52	234	0,9%	2,1%	41,0%	54,7%	1,3%
Affetto da M.P.	4,00	9	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Affetto da malattia comune (M.C.)		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lavoratore in congedo di maternità/parentale		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Titolare di Rendita	3,75	24	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,76	21	0,0%	0,0%	23,8%	76,2%	0,0%
Patronato	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Altro	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,57	294	0,7%	1,7%	36,7%	59,9%	1,0%

Domanda del questionario	SAVONA		IMPERIA		ALBENGA		CARCARE	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (com	3,56	78	3,44	9	3,17	6	3,40	5
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,81	78	3,44	9	3,17	6	3,20	5
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,51	78	3,78	9	3,17	6	3,40	5
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,62	234	3,56	27	3,17	18	3,33	15

Scendendo nel dettaglio emerge una disomogeneità tra la percezione dei servizi offerti allo sportello nelle diverse strutture con punte massime a Savona (**3,81 per i tempi di risposta allo sportello**) e minime ad Albenga (**3,17**) dove l'utenza è più critica rispetto al servizio offerto.

La Sede di Imperia, invece, si attesta su un valore buono (**3,44%**) e registra addirittura un dato elevato sul "rispetto della privacy" (**3,78%**).

Poiché gli elementi a disposizione non permettono di comprendere la ragioni del risultato della Sede di Albenga e non vi sono risposte alla domanda "aperta", si procederà eventualmente ad approfondire l'analisi sullo specifico punto.

Il giudizio medio ottenuto nella sezione relativa alle **prestazioni economiche** è leggermente inferiore rispetto ai servizi allo sportello. Tuttavia, va evidenziato come il giudizio sia, anche per le strutture del ponente ligure, migliorato nel tempo anche in relazione al significativo contenimento dei tempi di conclusione dei provvedimenti (la Direzione Territoriale di Savona si attesta su una media del 99,76% delle pratiche concluse nei termini della Carta dei Servizi)

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,46	237	1,7%	0,0%	41,4%	42,2%	14,8%
Affetto da M.P.	3,43	9	0,0%	0,0%	44,4%	33,3%	22,2%
Affetto da malattia comune (M.C.)		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lavoratore in congedo di maternità/parentale		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Titolare di Rendita	3,71	24	0,0%	0,0%	29,2%	70,8%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,53	21	0,0%	0,0%	33,3%	38,1%	28,6%
Patronato	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Altro	3,50	3	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,49	297	1,3%	0,0%	39,4%	44,4%	14,8%

L'**83,84%** (91,3%) esprime un giudizio positivo (d'accordo/molto d'accordo); tale percentuale è però inferiore a quella registrata per i servizi di sportello e anche a quella registrata nel 2012. Tuttavia, la media è condizionata dall'elevata percentuale di "non so" che ha caratterizzato le risposte del 2013 da parte di coloro che non hanno ancora usufruito del servizio economico.

In ogni caso va rilevato che la percentuale complessiva degli insoddisfatti, nel 2013 è pari a 1,3%, in netta diminuzione rispetto al 2012 (2,4%).

Per quanto riguarda il dettaglio della tipologia di servizi esaminati gli utenti della Sede di Savona si dichiarano maggiormente soddisfatti sia dei tempi di erogazione dei servizi sia della loro utilità.

Le altre strutture si attestano su valori inferiori. Tuttavia non essendo state espresse valutazioni di merito nella domanda aperta, e non trovando conferma nei tempi effettivi di erogazione dei servizi il giudizio potrebbe essere condizionato da elementi anche soggettivi.

Domanda del questionario	SAVONA		IMPERIA		ALBENGA		CARCARE	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,60	78	3,33	9	3,17	6	3,20	6
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,36	78	3,33	9	3,17	6	3,40	6
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,70	78	3,33	9	3,17	6	3,20	6
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,56	234	3,33	27	3,17	18	3,27	18

Prestazioni sanitarie.

Il **78,6%** degli utenti che hanno acceduto al CML nei giorni della rilevazione si dicono soddisfatti del servizio (abbastanza d'accordo **28,9%** e molto d'accordo **49,7%**). I più soddisfatti sono i titolari di rendita (il 91,7% del campione – 24 risposte – si dice soddisfatto 70,8% molto d'accordo e 20,8% abbastanza d'accordo, 8,3% i “non so”) seguiti dai tecnopatici (66,7% molto d'accordo e 33,3% i “non so”) il cui campione, tuttavia, è poco incidente sul totale delle risposte date (9 su 294).

Nel complesso va rilevato come i giudizi negativi per questa Direzione Territoriale sono pari al 5,4%.

Tuttavia, concentrando l'analisi sulle singole strutture, i “poco” o “per niente” soddisfatti risultano essere gli utenti della Sede di Imperia (per niente d'accordo il 14,8% e poco d'accordo l'11,1%) e in misura minore della Sede di Albenga (11,1% i poco soddisfatti).

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,44	234	2,6%	4,3%	32,9%	48,7%	11,5%
Affetto da M.P.	4,00	9	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%
Affetto da malattia comune (M.C.)		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lavoratore in congedo di maternità/parentale		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Titolare di Rendita	3,77	24	0,0%	0,0%	20,8%	70,8%	8,3%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,83	21	0,0%	0,0%	4,8%	23,8%	71,4%
Patronato	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Altro	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,50	294	2,0%	3,4%	28,9%	49,7%	16,0%

Domanda del questionario	SAVONA		IMPERIA		ALBENGA		CARCARE	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,53	78	3,25	9	3,17	6	3,20	5
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,75	78	3,00	9	2,83	6	3,00	5
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa)	3,56	78	3,25	9	3,17	6	3,40	5
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,61	234	3,17	27	3,06	18	3,20	15

Le prestazioni sanitarie sono giudicate più che positive dall'utenza di Savona (3,61), che anche per tale aspetto si conferma come la struttura con l'utenza più soddisfatta.

Il giudizio espresso in termini di accordo trova il punto più basso ad Albenga presso il cui CML gli utenti si sono dichiarati moderatamente soddisfatti, soprattutto con riferimento alla disponibilità del personale medico-sanitario. Il risultato, peraltro registra una brusca caduta rispetto al 2012 (3,60).

La scarsa numerosità del campione, come già detto in precedenza, potrebbe aver influito sul dato generale laddove un solo utente si fosse dichiarato poco soddisfatto.

Conclusioni

L'analisi del 2013, relativa alla Direzione Territoriale di Savona, mette in luce i seguenti aspetti:

- la rilevazione tramite canale "sportello" ha dato esiti di giudizio più positivi;
- i servizi offerti dalla Sede di Savona sono stati giudicati più rispondenti alle attese dell'utenza per tutte le tipologie di servizio.
- alcune strutture registrano un calo delle valutazioni rispetto al 2012.

Rispetto agli aspetti su indicati i risultati specifici della Sede provinciale di Savona, oltre a dare esito del buon funzionamento della struttura organizzativa, soprattutto con riferimento ai servizi agli infortunati, non individua alcuna macro area che presenti disfunzioni o criticità a partire dalle quali strutturare specifici progetti e interventi di miglioramento.

Fa eccezione l'area medica delle restanti strutture che imporrebbe di prestare maggiore attenzione al rapporto con l'utenza, soprattutto in ordine alla disponibilità del personale sanitario-medico e all'organizzazione delle visite mediche.

In ogni caso la riorganizzazione che seguirà l'attuazione, a livello locale, del Nuovo Modello Organizzativo (che ha previsto la chiusura del Cot di Carcare) apporterà dei mutamenti che, se da un lato potrebbero svantaggiare l'utenza residente nei comuni attualmente serviti dal Cot, dall'altro permetteranno di rafforzare il servizio nelle altre strutture della provincia.