

CUSTOMER SATISFACTION 2013

SEDI INAIL REGIONE SICILIA

Periodo Rilevazione: ottobre 2013

Elaborato luglio 2014

INDICE

Introduzione..... 3

Strumento e metodo 3

Sintesi de i risultati.....7

Descrizione del campione.....7

Confronto medie per frequenza.....11

Giudizio complessivo 13

Giudizio sugli aspetti generali di Sede..... 14

Giudizio sugli aspetti specifici Aziende: rapporto assicurativo 18

Giudizio sugli aspetti specifici Aziende: prevenzione e sicurezza sul lavoro 20

Giudizio sugli aspetti specifici Lavoratori: servizi di sportello 22

Giudizio sugli aspetti specifici Lavoratori: prestazioni economiche 25

Giudizio sugli aspetti specifici Lavoratori: prestazioni sanitarie 27

Richieste di miglioramento.....31

Conclusioni33

Introduzione

La rilevazione 2013 di Customer Satisfaction si è svolta su tutto il territorio nazionale nel periodo compreso tra il 30 settembre e l'11 ottobre.

Per il quarto anno, la rilevazione ha riguardato tutte le Sedi del territorio, ed è stata effettuata, oltre che con il tradizionale canale di rilevazione mediante questionario, anche tramite Contact Center Multicanale (utenti Lavoratori di tutte le Sedi, comprese le Sedi Compartimentali della Navigazione, estrapolati tra gli utenti di cui si dispone del recapito telefonico) e web-mail (utenti Aziende di tutte le Sedi, comprese le U.O.T. del Settore Ricerca, Certificazione e Verifica e le Sedi Compartimentali della Navigazione, abilitati ai servizi on line o dei quali si dispone dell'indirizzo e-mail).

Gli esiti del giudizio espresso dagli utenti destinatari dei servizi del Settore Ricerca e del Settore Navigazione sono riportati nel Report di sintesi nazionale.

Infine, anche, per il 2013, in applicazione delle disposizioni contenute nel D. Lgs. n.150/2009, adottato con Delibera presidenziale n.23/2011, dalle risultanze della Customer Satisfaction, è dipesa l'erogazione al personale del 15% dei compensi incentivanti la produttività collettiva.

Strumento e metodo

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

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

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

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

Lo **strumento di raccolta dei giudizi** è rappresentato da un questionario strutturato e parzialmente diversificato per tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori), da compilare in forma anonima, nel rispetto della privacy.

Il Questionario Aziende è composto da 14 domande a risposta chiusa ed una aperta, mentre il Questionario Lavoratori è composto da 18 domande a risposta chiusa ed una aperta.

La domanda aperta è posta al termine del questionario, al fine di avere un giudizio sul livello di soddisfazione complessiva, nonché dare la possibilità di segnalare esigenze non evidenziabili nelle altre domande, offrendo potenziali spunti per la progettazione delle azioni di miglioramento del servizio.

Nelle domande a risposta chiusa il giudizio viene espresso dall'utente attraverso la scala di valutazione adottata, secondo i seguenti valori:

- 1) Per niente d'accordo (valore attribuito: 1)
- 2) Poco d'accordo (valore attribuito: 2)
- 3) Abbastanza d'accordo (valore attribuito: 3)
- 4) Molto d'accordo (valore attribuito: 4)

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

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

L'indagine ha riguardato tutte le Sedi del territorio nazionale (comprese le U.O.T. del settore R.C.V. e le Sedi Compartimentali del Settore Navigazione), anche se con diverse modalità e canali di rilevazioni, come indicato nell'introduzione.

Gli utenti contattati sono coloro i quali hanno usufruito nell'ultimo anno dei servizi INAIL e che appartengono ad una delle seguenti tipologie e relative categorie:

➤ **"Lavoratori"**

- Infortunato
- Affetto da malattia professionale
- Lavoratore marittimo affetto da malattia comune (sino al 31/12/2013)
- Lavoratrice/lavoratore madre/padre che usufruisce delle prestazioni erogate ai sensi del D.Lgs. n. 151/2001 (per lavoratori marittimi e personale di volo)
- Titolare di rendita
- Delegato
- Patronato
-

➤ **“Aziende”**

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

La rilevazione dei giudizi dell’utenza è stata effettuata attraverso i seguenti **canali di raccolta**:

- **Sportello fisico** presso le Sedi dirigenziali ed le U.O.T. del settore R.C.V. ubicate presso le Sedi dirigenziali. Il campione è costituito dagli utenti che si sono presentati a uno degli sportelli della Sede durante il periodo di rilevazione.
La raccolta e la gestione dei questionari cartacei compilati dagli utenti è affidata al personale della Sede, coordinato dalla Direzione regionale.
- **Web-mail**: il campione è costituito dagli utenti Aziende di tutte le Sedi del territorio regionale, comprese le U.O.T. del settore Ricerca e le Sedi Compartimentali del settore Navigazione, abilitati ai Servizi on line o dei quali si dispone dell’indirizzo di posta elettronica.
I questionari sono compilati in autonomia dall’utente, accedendo a un link inviato via e-mail.
- **Contact Center Multicanale**: il campione è costituito dagli utenti Lavoratori di tutte le Sedi del territorio regionale, comprese le Sedi Compartimentali della Navigazione, estrapolati tra gli utenti di cui si dispone del recapito telefonico.
I questionari sono somministrati tramite intervista telefonica effettuata dagli operatori del C.C.M.

Considerata la popolazione di riferimento (portafoglio produttivo 2012) e per garantire la rappresentatività di tutto il territorio, è stata predeterminata una numerosità campionaria avendo riguardo soprattutto alla tipologia di Sede (A, B e C correlate al portafoglio) ed alla tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori).

L’inserimento e l’elaborazione dei dati avviene tramite un **applicativo informatico** comune ai suddetti canali di raccolta secondo le seguenti modalità:

- sportello fisico: l’operatore di Sede abilitato procede, al termine dell’indagine, all’inserimento nell’applicativo dei dati presenti sui questionari cartacei compilati dall’utente;

- Web - mail: il questionario ricevuto dall'utente tramite una mail inviata al suo indirizzo elettronico, una volta compilato dallo stesso, è inserito direttamente nell'applicativo al relativo salvataggio dell'utente;
- Contact Center Multicanale: i dati del questionario sono raccolti dagli operatori del C.C. mediante intervista telefonica all'utente, ed inseriti dagli operatori stessi nell'applicativo.

I dati, aggregati per settore di riferimento (servizi assicurativi generali, Settore Navigazione e Settore R.C.V.), sono oggetto di elaborazioni statistiche a livello di Sede, di Direzione Regionale e di Istituto.

Il grado di soddisfazione è misurato utilizzando la media ponderata delle valutazioni ottenute codificando le risposte secondo la sopradetta scala di valutazione (valori da 1 a 4).

I risultati sono analizzati sia per confrontare l'andamento della qualità percepita rispetto a quella attesa, sia per le verifiche previste dalle regole contrattuali per l'erogazione del sistema premiante ai sensi del D.Lgs. 150/2009.

Per l'individuazione delle criticità dei servizi, il valore obiettivo di riferimento, o livello minimo atteso di giudizio per ciascun indicatore, è definito dai seguenti criteri:

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

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

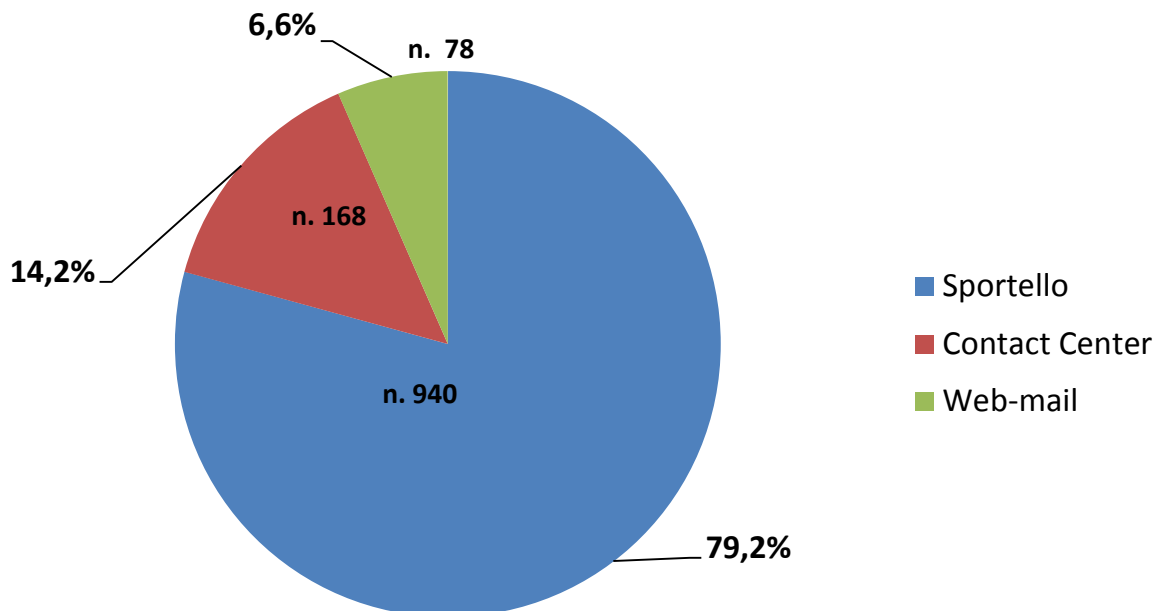
La stessa analisi mira ad evidenziare anche i **punti di forza dei servizi** in modo da mantenere la qualità raggiunta.

Infine, per completare l'analisi dei risultati è fondamentale il confronto con i dati raccolti negli scorsi anni – in particolare con quelli registrati nel 2012 – in modo da registrare la dinamicità nel tempo delle valutazioni degli utenti, per cogliere puntualmente sia le esigenze nuove sia quelle superate, e quindi misurare anche l'efficacia delle azioni di miglioramento avviate.

Sintesi dei risultati

Nel complesso sono stati raccolti 1.186 questionari, di cui n. 268 nel settore Aziende e n. 918 nel settore Lavoratori.

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



Come si evince, lo sportello fisico delle Sedi rimane il principale canale di raccolta con il 79,2%, seguito dal Contact Multicanale Center Multicanale (14,2%) e dal web-mail (6,6%).

Descrizione del campione

a) Tipologia di utenza

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

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail – Web	78	0	78
Sportello	190	750	940
Contact Center	0	168	168
Totale	268	918	1.186

L'utenza Lavoratori rappresenta il 77,4% (a fronte del 72,4% del 2012) del campione intervistato, così distribuita:

Categoria	Numero di questionari	%
Infortunato	711	77,4%
Affetto da M.P.	67	7,3%
Affetto da malattia comune	0	0,0%
Lav. in congedo di mat./pat.	0	0,0%
Titolare di rendita	97	10,6%
Delegato	11	1,2%
Patronato	23	2,5%
Altro	9	1,0%
Non specificata	0	0,0%
Totale	918	100%

Gli infortunati costituiscono il 77,4% dell'utenza Lavoratori che ha risposto al questionario, con un minimo del 63,9% presso la Sede di Trapani T ed un massimo dell'84,4% presso la Sede di Messina T; si tratta di utenti che variano di anno in anno.

Seguono i titolari di rendita, pari al 10,6% (con un minimo del 6,6% presso la Sede di Caltanissetta T ed un massimo del 18,6% presso la Sede di Trapani T) dei questionari ricevuti, e gli affetti da M.P., pari al 7,3% (con un minimo del 4,4% presso la Sede di Messina T ed un massimo del 10,1% presso la Sede di Siracusa T).

È interessante anche rappresentare la professione dell'utenza Lavoratori:

Professione	Numero di questionari	%
Agricoltore	73	7,9
Artigiano	119	12,9
Dirigente/Quadro/Impiegato	212	23,0
Insegnante	60	6,6
Operaio/Manovale	289	31,6
Marittimo/Personale di volo	0	0,0
Pensionato	26	2,9
Casalinga	11	1,2
Altro	119	12,9

Professione	Numero di questionari	%
Non specificata	9	1,0
Totale	918	100

Quasi il 32% dell'utenza Lavoratori rispondenti svolge come professione operaio/manovale (a fronte di una media nazionale del 36,4%), seguita da un 23% di Dirigenti/Quadri/Impiegati (a fronte di una media nazionale del 17%).

Inoltre, è interessante osservare che quasi il 13% (a fronte del 23% del 2012) dei rispondenti si è inquadrato nella professione "altro", a dimostrazione del rapido cambiamento delle figure professionali, tanto da non riconoscersi nella tradizionale divisione operaio, impiegato ed agricoltore.

Passando all'utenza Aziende, essa rappresenta il 22,6% del campione intervistato (a fronte del 27,6% del 2012), così distribuita:

Categoria	Numero di questionari	%
Datore di lavoro	43	16,0
Consulente del lavoro	207	77,3
Incaricato Ass. di categoria	5	1,9
Fattorino/comMESSO	2	0,7
Altro	10	3,7
Non specificata	1	0,4
Totale	268	100%

A livello regionale, i Consulenti del lavoro costituiscono più del 77% dei rispondenti del Settore Aziende, a fronte di una media nazionale del 60,5%.

I datori di lavoro – 16% dei rispondenti Aziende – sono sia i piccoli artigiani/commercianti che gestiscono direttamente il rapporto con l'Istituto, sia il personale dipendente di aziende di dimensioni medio-grandi, delegato alla gestione delle pratiche Inail.

Per quanto concerne il settore di attività si ha:

Settore attività	Numero di questionari	%
Agricoltura	1	0,4
Artigianato	18	6,7
Industria	10	3,7
Terziario	228	85,1
Navigazione	0	0,0
Altro	10	3,7
Non specificata	1	0,4
Totale	268	100%

Il principale settore di attività è costituito dal settore Terziario, con una percentuale dell'85,1% (73,9% la media nazionale); tale dato è influenzato dall'elevata presenza dei consulenti che, indipendentemente dalle aziende che rappresentano, si classificano come Terziario.

Da rilevare anche che, a livello regionale, il settore Artigianato è costituito dal 6,7% a fronte di una media nazionale del 18,6%.

b) Genere, classe di età e nazionalità

Il campione è costituito in prevalenza dal genere maschile (71,6% del totale, a fronte di una media nazionale del 65%), nonché da una preminenza della classe di età tra i 35 e 49 anni (46,5% del totale) per entrambe le tipologie di utenze.

Per quanto riguarda la cittadinanza degli intervistati, si ha una netta predominanza della nazionalità italiana (97,1% del totale).

Si riportano i dati nelle seguenti tabelle:

Sesso	N. questionari
Femmina	331
Maschio	849
Non specificato	6
Totale	1.186

Classe di età	N. questionari
Fino a 34	218
Tra 35 e 49	552
Tra 50 e 64	351
65 e oltre	49
Non specificato	16
Totale	1.186

Nazionalità	N. questionari
Italiana	1.152
Altri Paesi UE	10
Extra-UE	9
Non specificato	15
Totale	1.186

Confronto medie per frequenza

A questo punto dell'analisi è utile, per comprendere i bisogni dell'utenza che si reca agli sportelli fisici, comparare sia a livello di aspetti generali sia a livello dei specifici settori Aziende e Lavoratori, la media dei giudizi per frequenza di accessi in Sede.

Iniziando dagli **aspetti generali di Sede**, il giudizio totale è di 3,51, ed il giudizio più elevato (3,56) è stato espresso da chi si **reca in Sede oltre 5 volte** (con un massimo di 3,68 della Sede Catania T ed un minimo di 3,43 della Sede Palermo T).

Per il **settore Aziende**, per quanto concerne il **rapporto assicurativo** il giudizio totale è di 3,60, ed il giudizio più elevato (3,74) è stato espresso da chi si reca in **Sede per la prima volta/una volta** (con un massimo di 4,00 delle Sedi di Palermo T ed Agrigento ed un minimo di 3,33 della Sede di Messina T), mentre per quanto concerne la **prevenzione e sicurezza sul lavoro** il giudizio totale è di 3,40, ed il giudizio più elevato anche in questo caso è stato espresso da chi si reca in **Sede per la prima volta/una volta** (3,52) (con un massimo di 4,00 delle Sedi di Agrigento e Siracusa T ed un minimo di 3,00 della Sede di Messina T).

Per il **settore Lavoratori**, per quanto concerne gli **servizi di sportello** il giudizio totale è di 3,58, ed il giudizio più elevato (3,63) è stato espresso da chi si reca in **Sede per la prima volta/una volta** (con un massimo di 3,74 della Sede di Caltanissetta T ed un minimo di 3,49 della Sede di Trapani T).

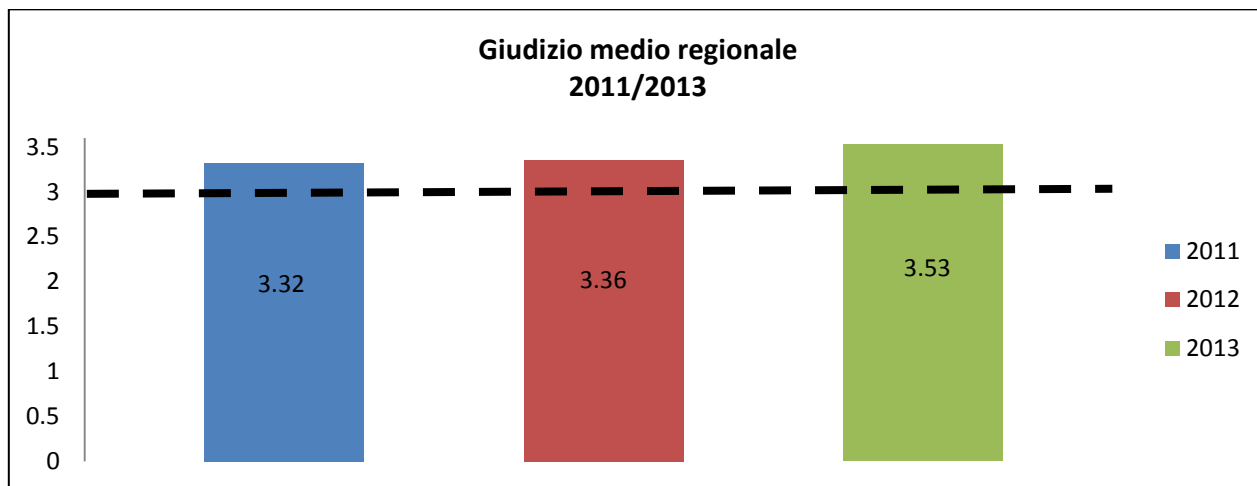
Per le **prestazioni economiche** il giudizio totale è di 3,54, ed il giudizio più elevato (3,61) anche in questo caso è stato espresso da chi si reca in **Sede per la prima volta/una volta** (con un massimo di 3,74 della Sede di Catania T ed un minimo di 3,45 della Sede di Palermo T).

Infine, per le **prestazioni sanitarie** il giudizio totale è di 3,50, ed il giudizio più elevato (3,56) ancora una volta è stato espresso da chi si reca in **Sede per la prima volta/una volta** (con un massimo di 3,74 della Sede di Caltanissetta T ed un minimo di 3,34 della Sede di Palermo T).

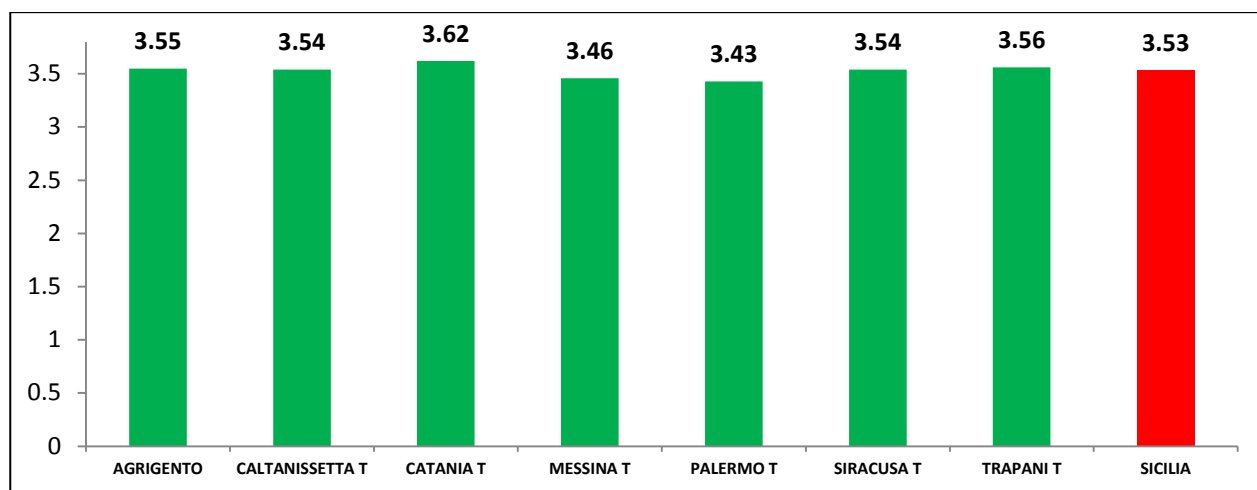
Si può quindi affermare che i giudizi maggiormente positivi vengono espressi da chi si reca in Sede per la prima volta/una volta.

Giudizio complessivo

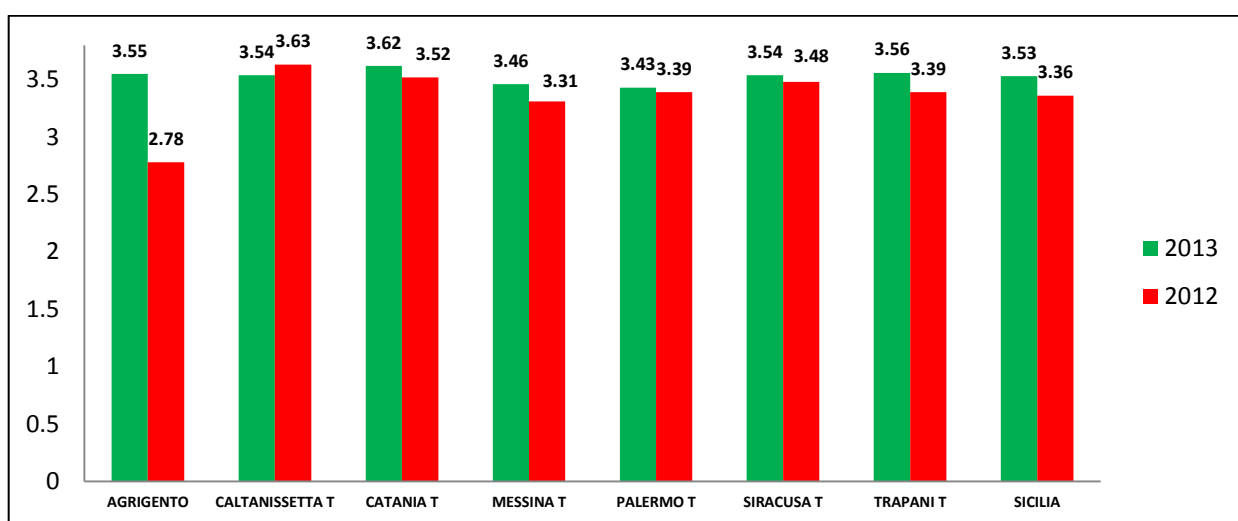
Il giudizio medio complessivo – a livello regionale – è di 3,53, in aumento rispetto al giudizio medio di 3,36 ottenuto nel 2012 e di 3,32 ottenuto nel 2011:



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

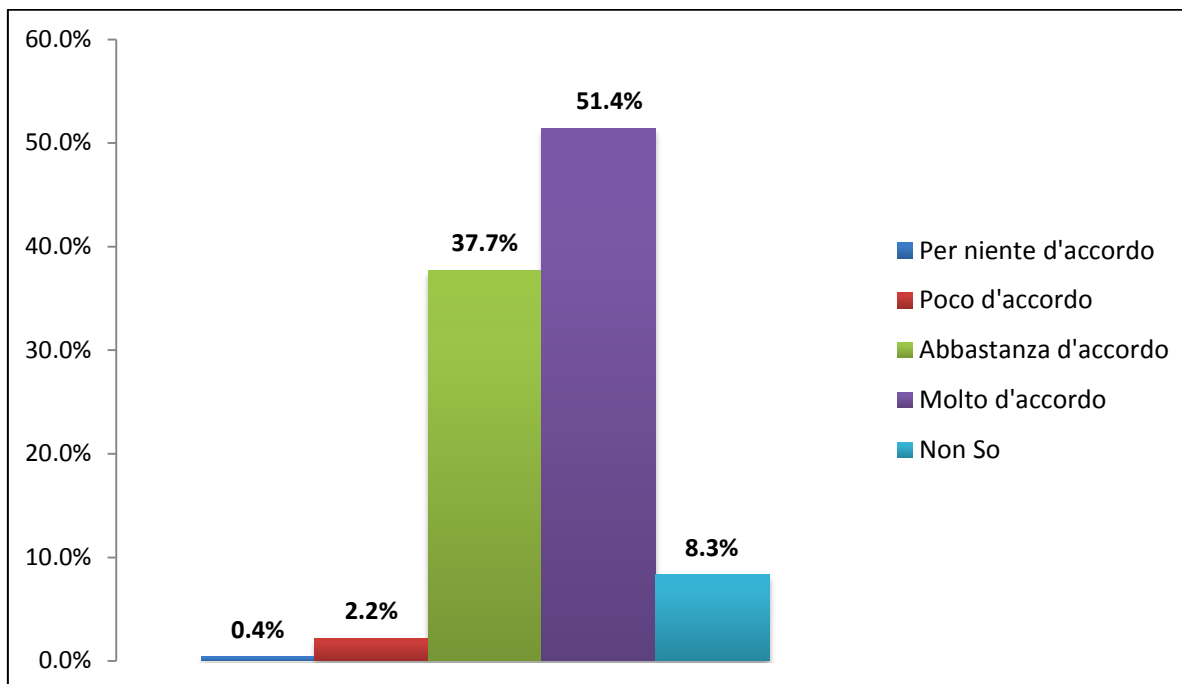


Inoltre, è importante il confronto, Sede per Sede, con i dati registrati nel 2012, che si riporta nel seguente grafico:



Dal grafico si evince che il livello di soddisfazione dell'utenza, nel 2013, è aumentato pressochè in tutte le Sedi, specie in quella di Agrigento.

In termini percentuali, inoltre, il 51,4% dei rispondenti si ritiene molto d'accordo, a fronte del 43,2% del 2012:



A livello di singola Sede, la percentuale più alta di rispondenti molto d'accordo si ha nella Sede di Catania T (58,8%), seguita dalla Sede di Trapani T (57,1%), mentre ultima è la Sede di Palermo T (39,7%), che tuttavia presenta la più alta percentuale di rispondenti abbastanza d'accordo (46,1%).

Analizzato per sesso, il giudizio regionale medio complessivo è di 3,52 per i maschi e di 3,56 per le femmine, mentre per classe di età si ha:

Classe di età	Giudizio medio complessivo
Fino a 34	3,52
Tra 35 e 49	3,50
Tra 50 e 64	3,56
65 e oltre	3,64

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

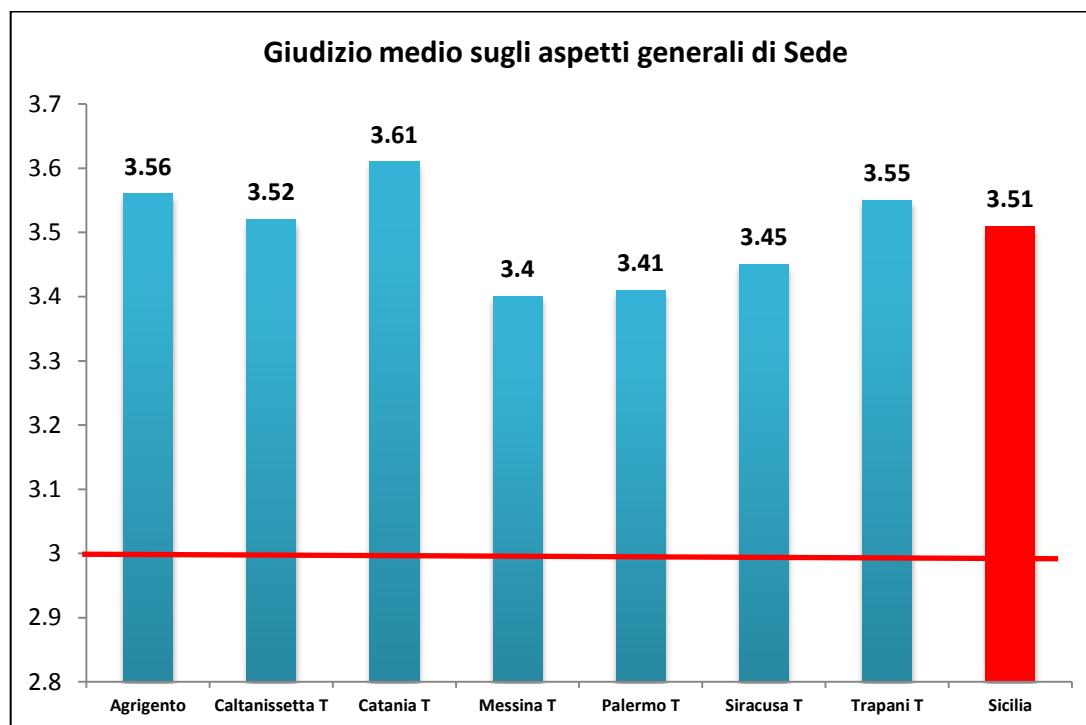
Sedi	Mail – Web	Contact Center	Sportello
Agrigento	2,68	3,18	3,68
Caltanissetta T	3,45	3,19	3,63
Catania T	3,41	3,23	3,65
Messina T	3,46	3,20	3,52
Palermo T	3,27	3,07	3,52
Siracusa T	3,50	3,17	3,58
Trapani	3,22	3,29	3,65
Sicilia	3,35	3,17	3,60

Giudizio sugli aspetti generali di Sede

Il grado di soddisfazione sugli aspetti generali di Sede, comune a tutti gli utenti, è stato misurato per il 2013 sui seguenti indicatori, rivisti rispetto a quelli del 2012:

- l'accessibilità fisica, la comodità a raggiungere la Sede dal punto di vista logistico;
- la disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti...);
- la disponibilità, la competenza e la professionalità del personale di Sede;
- la disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede;
- l'efficienza del servizio di sportello telefonico.

Nel seguente grafico si riporta il giudizio medio sugli aspetti generali di Sede:



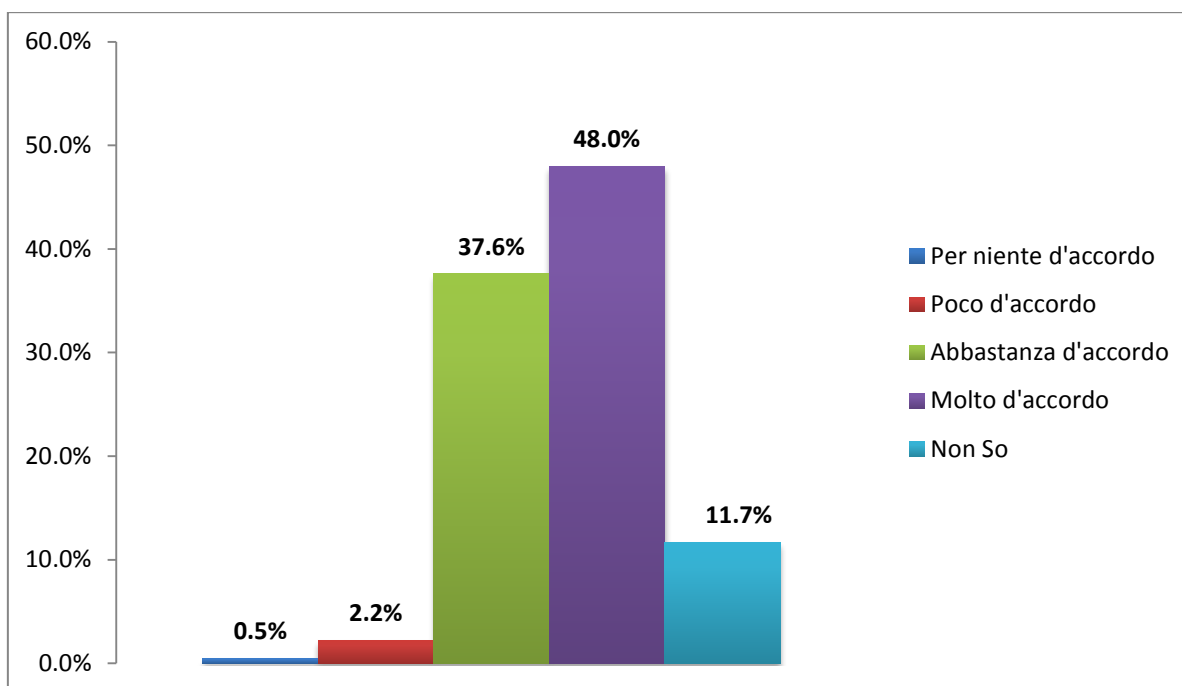
Dal grafico si evince che tutte le Sedi hanno riportato un giudizio medio superiore al valore soglia "3" (abbastanza d'accordo), ed il valore medio regionale del 2013 – pari a 3,51 – è superiore rispetto a quello ottenuto l'anno precedente (3,33).

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

Sedi	Accessibilità fisica, comodità a raggiungere la Sede	Disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti	Disponibilità, competenza e professionalità del personale	Disponibilità di informazioni per presentare i reclami	Efficienza del servizio di sportello telefonico	Giudizio complessivo
Agrigento	3,40	3,57	3,66	3,58	3,61	3,56
Caltanissetta T	3,51	3,36	3,60	3,55	3,58	3,52
Catania T	3,66	3,55	3,74	3,54	3,51	3,61
Messina T	3,43	3,26	3,70	3,26	3,33	3,40
Palermo T	3,49	3,26	3,63	3,23	3,31	3,41
Siracusa T	3,26	3,42	3,74	3,46	3,36	3,45
Trapani T	3,45	3,50	3,71	3,53	3,58	3,55
Sicilia	3,49	3,42	3,68	3,45	3,46	3,51

Tutte le Sedi (tranne Caltanissetta T), hanno migliorato il giudizio complessivo rispetto al 2012.

In termini percentuali, inoltre, il 37,6% dei rispondenti si ritiene abbastanza d'accordo ed il 48% molto d'accordo.



Analizzato per sesso, il giudizio regionale medio complessivo sugli aspetti generali di Sede è pari a 3,50 per i maschi e a 3,52 per le femmine, mentre per classe di età si ha:

Classe di età	Giudizio medio

	complessivo
Fino a 34	3,51
Tra 35 e 49	3,47
Tra 50 e 64	3,54
65 e oltre	3,61

Infine, esaminando i giudizi sugli aspetti generali per canale di rilevazione nelle Sedi, si evidenziano delle valutazioni inferiori al valore soglia nei due canali Mail/Web e Contact Center rispetto al canale Sportello, ma superiori rispetto al 2012.

Anno 2013

Sedi	Mail – Web	Contact Center	Sportello
Agrigento	2,33	3,22	3,67
Caltanissetta T	3,37	3,23	3,60
Catania T	3,33	3,18	3,63
Messina T	3,48	3,44	3,15
Palermo T	3,18	3,50	3,05
Siracusa T	3,56	3,17	3,46
Trapani	3,27	3,27	3,63
Sicilia	3,30	3,16	3,57

Anno 2012

Sedi	Mail – Web	Contact Center	Sportello
Agrigento	1,86	2,75	2,69
Caltanissetta T	3,73	3,21	3,69
Catania T	3,17	2,90	3,63
Messina T	2,67	2,96	3,35
Palermo T	2,92	2,99	3,48
Siracusa T	3,00	2,96	3,55
Trapani	2,89	3,21	3,42
Sicilia	2,90	2,99	3,41

Tutti e tre i canali di rilevazione hanno espresso un giudizio superiore a 3,00 per tutti gli indicatori relativi agli aspetti generali di Sede.

Esaminando poi le valutazioni espresse dalle categorie di utenti, risulta che il valore più alto è stato espresso per l'area Aziende dalla categoria "Fattorino/Commesso" (giudizio medio regionale di 3,90), seguita dalla categoria "Altro" (giudizio medio regionale di 3,84), mentre il

giudizio più basso si è registrato presso la categoria “Non specificato” (giudizio medio regionale di 3,20).

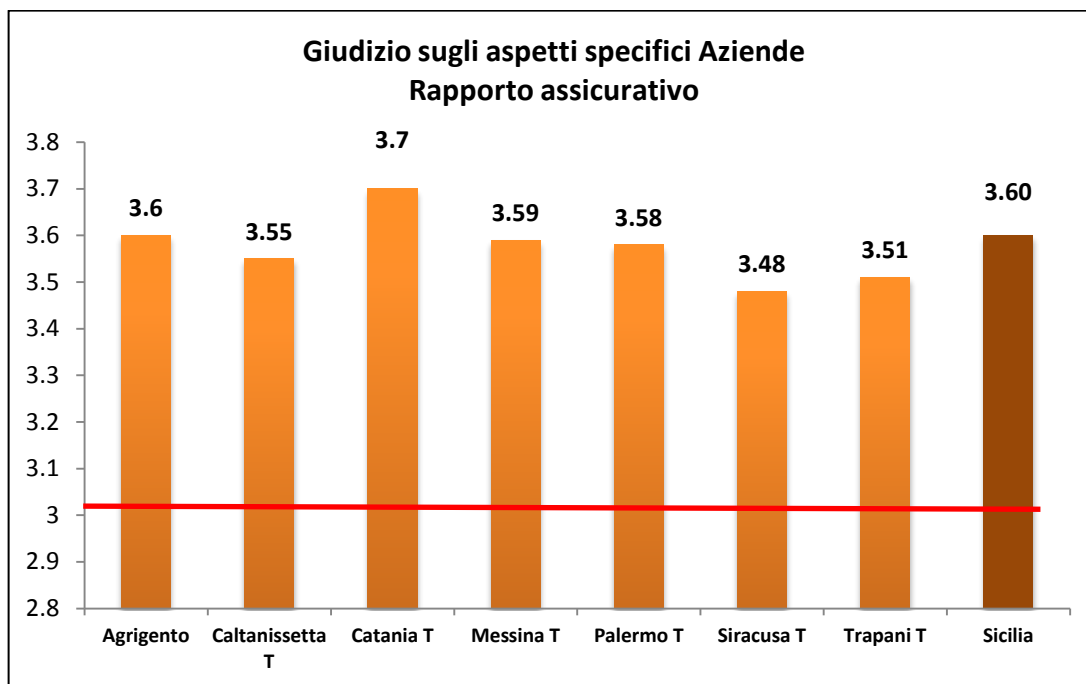
Per l’area Lavoratori il valore più alto è stato espresso dalla categoria Delegato (giudizio medio regionale di 3,72) seguita dalla categoria Patronato (giudizio medio regionale di 3,64), mentre il giudizio più basso è stato espresso dalla categoria Altro (3,27).

Giudizio sugli aspetti specifici Aziende: rapporto assicurativo

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

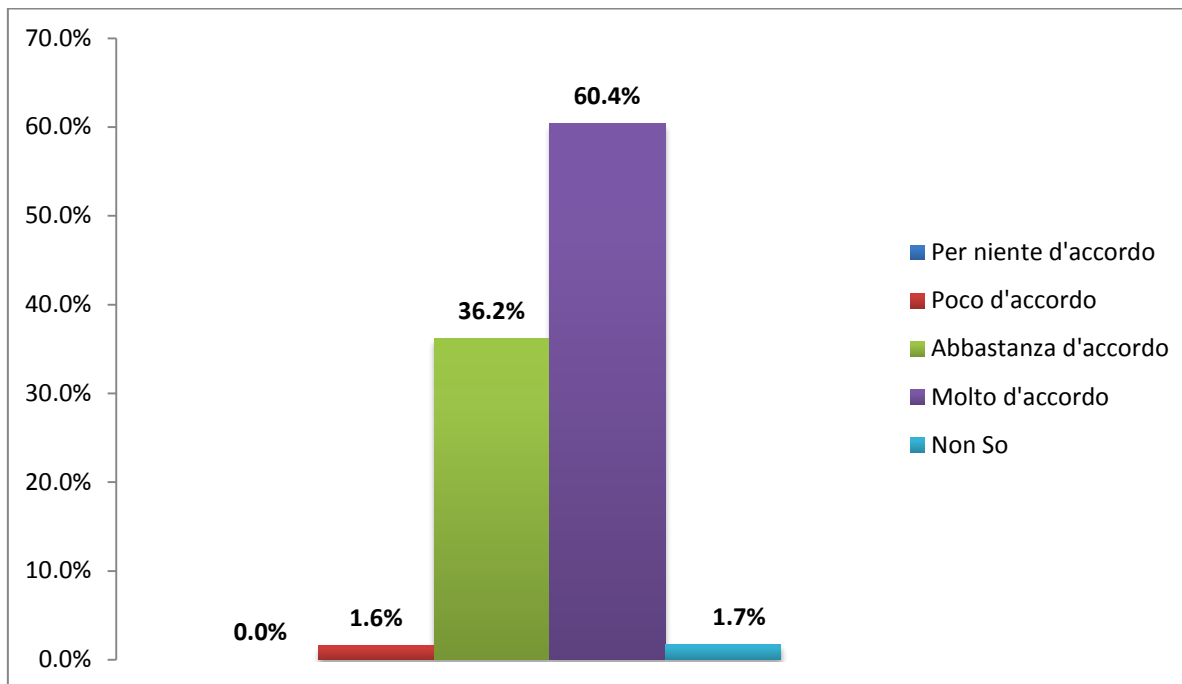
- Il tempo per l’erogazione del servizio;
- la chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa;
- la rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata.

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



Dal grafico si evince che tutte le Sedi hanno riportato un giudizio complessivo superiore al valore soglia “3” (abbastanza d’accordo), con un valore medio regionale di 3,60, superiore al valore dell’anno precedente (3,45).

In termini percentuali, inoltre, il 60,4% del rispondenti si ritiene molto d’accordo ed il 36,2% abbastanza d’accordo:



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

Sedi	Tempo per l'erogazione del servizio	Chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti	Rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata	Giudizio complessivo
Agrigento	3,80	3,20	3,80	3,60
Caltanissetta T	3,60	3,48	3,57	3,55
Catania T	3,75	3,64	3,71	3,70
Messina T	3,78	3,41	3,58	3,59
Palermo T	3,71	3,45	3,58	3,58
Siracusa T	3,61	3,29	3,56	3,48
Trapani T	3,54	3,38	3,62	3,51
Sicilia	3,69	3,46	3,64	3,60

Esaminando poi le valutazioni espresse dalle categorie di utenti, risulta che il valore più alto è stato espresso dalla categoria "Incaricato" (giudizio medio regionale di 3,80), seguito dalla categoria "Altro" (giudizio medio regionale di 3,77), mentre il giudizio più basso si è registrato presso la categoria "Non specificato" (giudizio medio regionale 3,00).

Analizzato per sesso, il giudizio regionale medio complessivo sull'aspetto specifico aziende (rapporto assicurativo) di Sede è pari a 3,60 sia per i maschi sia per le femmine, mentre per classe di età si ha:

Classe di età	Giudizio medio complessivo
Fino a 34	3,66
Tra 35 e 49	3,59
Tra 50 e 64	3,57
65 e oltre	3,63

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

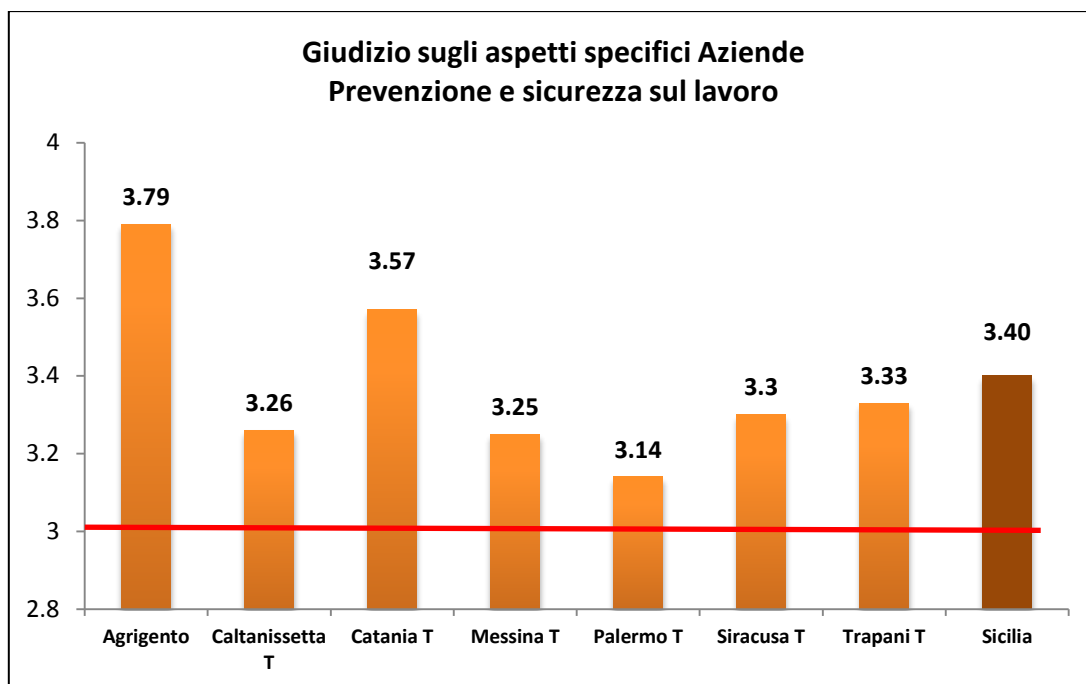
Sedi	Mail – Web	Sportello
Agrigento	3,00	3,75
Caltanissetta T	3,58	3,52
Catania T	3,60	3,72
Messina T	3,52	3,61
Palermo T	3,53	3,61
Siracusa T	3,42	3,51
Trapani T	3,22	3,60
Sicilia	3,49	3,65

Giudizio sugli aspetti specifici Aziende: prevenzione e sicurezza sul lavoro

Nell'ambito della tutela integrale del lavoratore, particolare valenza assume la funzione della prevenzione e della sicurezza sul lavoro.

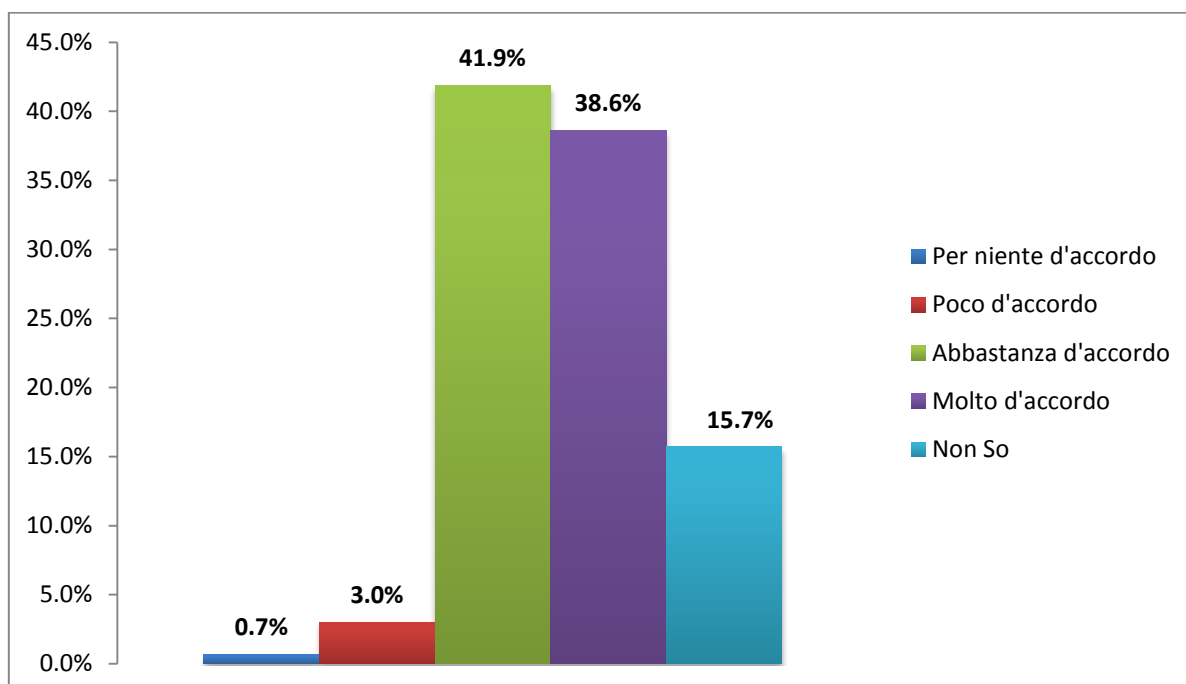
Oggetto dell'indagine in materia di prevenzione è stata la trasparenza, ossia la disponibilità delle informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro (bandi per incentivi, campagne informative, eventi...) indirizzate ai datori di lavoro.

Nel seguente grafico si riporta il giudizio espresso:



Dal grafico si evince che tutte le Sedi hanno riportato un giudizio complessivo superiore al valore soglia "3" (abbastanza d'accordo), con un valore medio regionale di 3,40.

In termini percentuali, inoltre, il 38,6% del rispondenti si ritiene molto d'accordo ed il 41,9% abbastanza d'accordo:



Esaminando poi le valutazioni espresse dalle categorie di utenti, risulta che i giudizi espressi dalle categorie maggiormente interessate (Datori di Lavoro e Consulenti) sono stati rispettivamente di 3,63 e 3,32 (valori medi regionali).

Analizzato per sesso, il giudizio regionale medio complessivo sull'aspetto specifico aziende (prevenzione e sicurezza sul lavoro) di Sede è pari a 3,38 per i maschi ed a 3,48 le femmine, mentre per classe di età si ha:

Classe di età	Giudizio medio complessivo
Fino a 34	3,50
Tra 35 e 49	3,38
Tra 50 e 64	3,34
65 e oltre	3,56

Infine, esaminando i giudizi per canale di rilevazione, si evidenziano – in generale – delle valutazioni inferiori al valore soglia nel canale Mail/Web rispetto al canale Sportello:

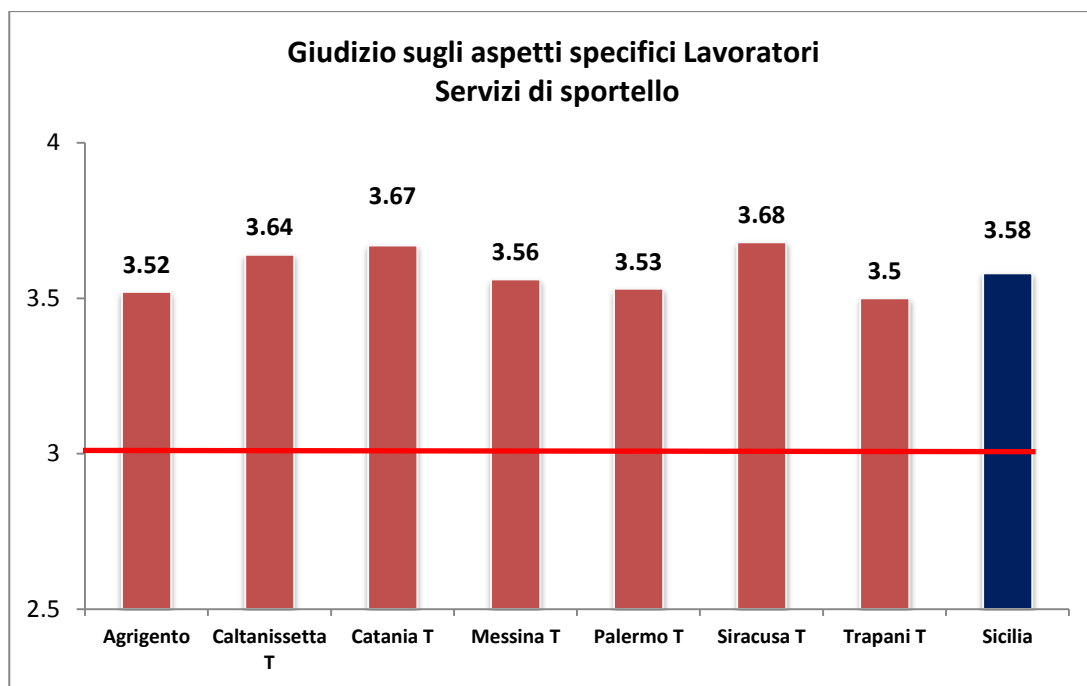
Sedi	Mail – Web	Sportello
Agrigento	2,75	4,00
Caltanissetta T	3,40	3,15
Catania T	3,08	3,67
Messina T	3,17	3,28
Palermo T	2,93	3,36
Siracusa T	3,50	3,25
Trapani T	3,00	3,44
Sicilia	3,13	3,51

Giudizio sugli aspetti specifici Lavoratori: servizi di sportello

All'utenza del Processo *Lavoratori* è stato chiesto di esprimere un giudizio sui servizi di sportello ad essi forniti, ossia sul tradizionale canale di *front office* ad essi riservato attraverso i seguenti indicatori:

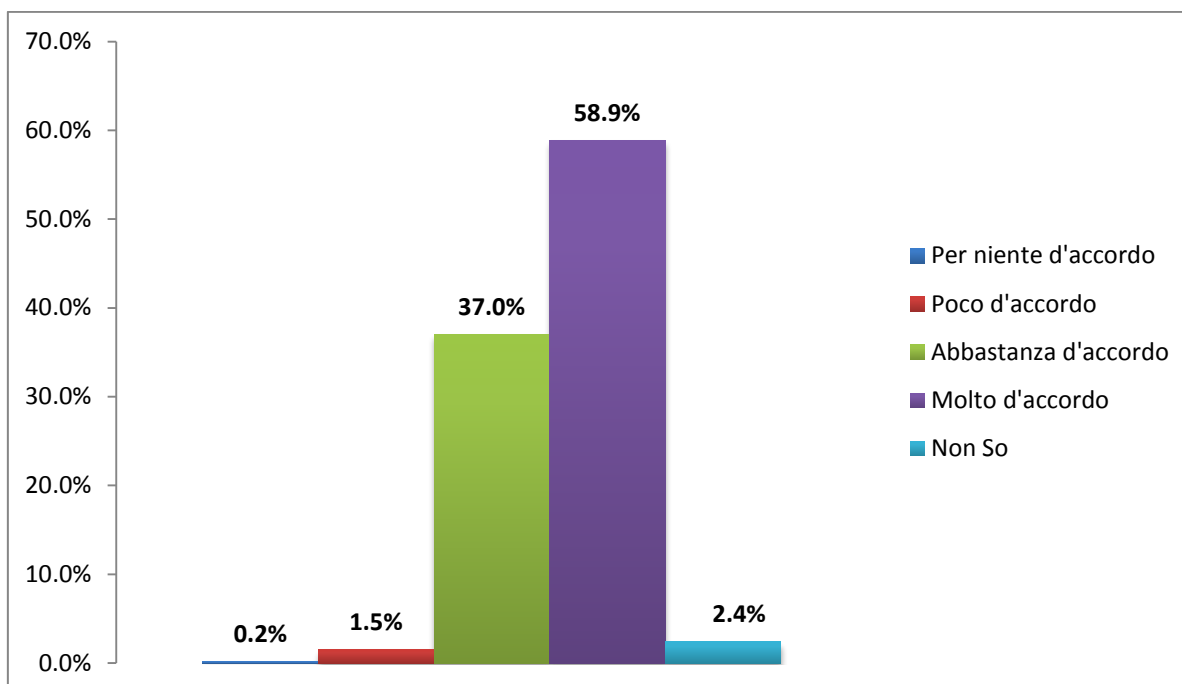
- organizzazione degli sportelli della Sede, l'ambiente e gli orari di apertura
- tempi di attesa per ottenere un colloquio con l'addetto allo sportello;
- garanzia della tutela della privacy allo sportello;

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



Dal grafico si evince che la media regionale è di 3,58 e che tutte le Sedi hanno riportato un valore superiore a 3,00.

In termini percentuali, inoltre, il 58,9% dei rispondenti si ritiene molto d'accordo ed il 37,0% si ritiene abbastanza d'accordo:



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

Sedi	Organizzazione degli sportelli della Sede, ambiente ed orari di apertura	Tempi di attesa per ottenere un colloquio con l'addetto allo sportello	Tutela della privacy allo sportello	Giudizio complessivo
Agrigento	3,49	3,47	3,60	3,52
Caltanissetta T	3,59	3,62	3,72	3,64
Catania T	3,59	3,62	3,79	3,67
Messina T	3,44	3,55	3,69	3,56
Palermo T	3,45	3,50	3,63	3,53
Siracusa T	3,62	3,69	3,74	3,68
Trapani T	3,55	3,60	3,33	3,50
Sicilia	3,53	3,57	3,66	3,58

Esaminando poi le valutazioni espresse dalle categorie di utenti, risulta che il valore più alto è stato espresso dalla categoria "Patronato" (giudizio medio regionale di 3,71), seguito da "Affetto da M.P." (giudizio medio regionale di 3,70), mentre il giudizio più basso è stato espresso dalla categoria "Altro" (giudizio medio regionale di 3,52).

Analizzato per sesso, il giudizio regionale medio complessivo sull'aspetto specifico lavoratori (servizi di sportello) di Sede è pari a 3,57 per i maschi ed a 3,63 le femmine, mentre per classe di età si ha:

Classe di età	Giudizio medio complessivo
Fino a 34	3,53
Tra 35 e 49	3,55
Tra 50 e 64	3,64
65 e oltre	3,72

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

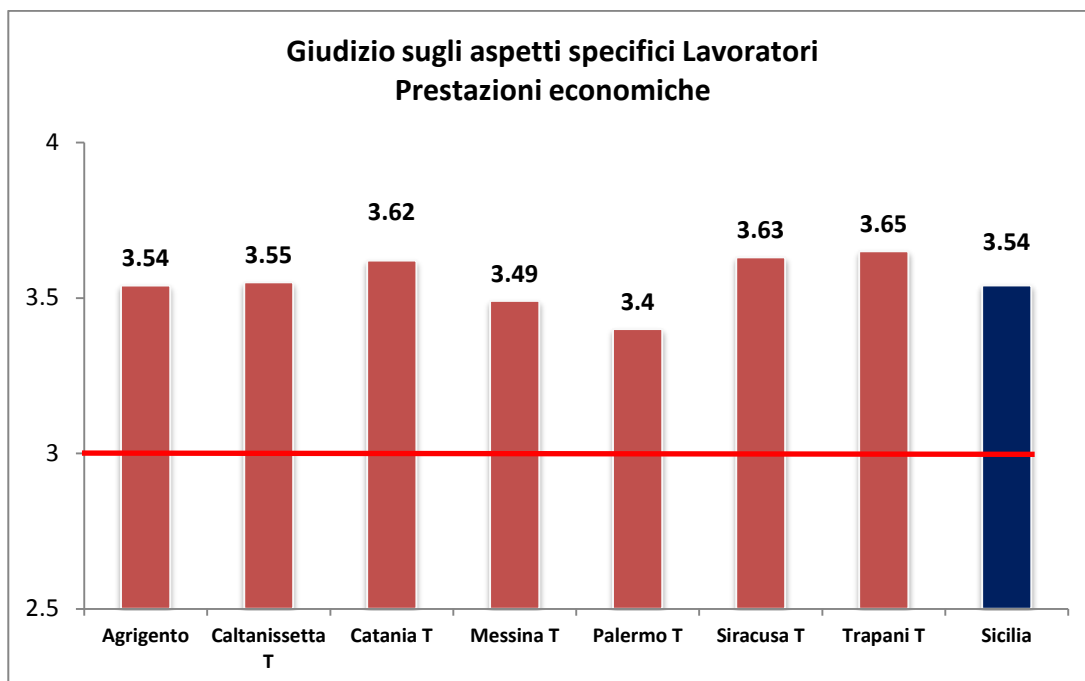
Sedi	Contact-Center	Sportello
Agrigento	3,10	3,66
Caltanissetta T	3,38	3,71
Catania T	3,23	3,69
Messina T	3,47	3,59
Palermo T	3,04	3,64
Siracusa T	3,11	3,73
Trapani T	3,23	3,58
Sicilia	3,19	3,66

Giudizio sugli aspetti specifici Lavoratori: prestazioni economiche

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

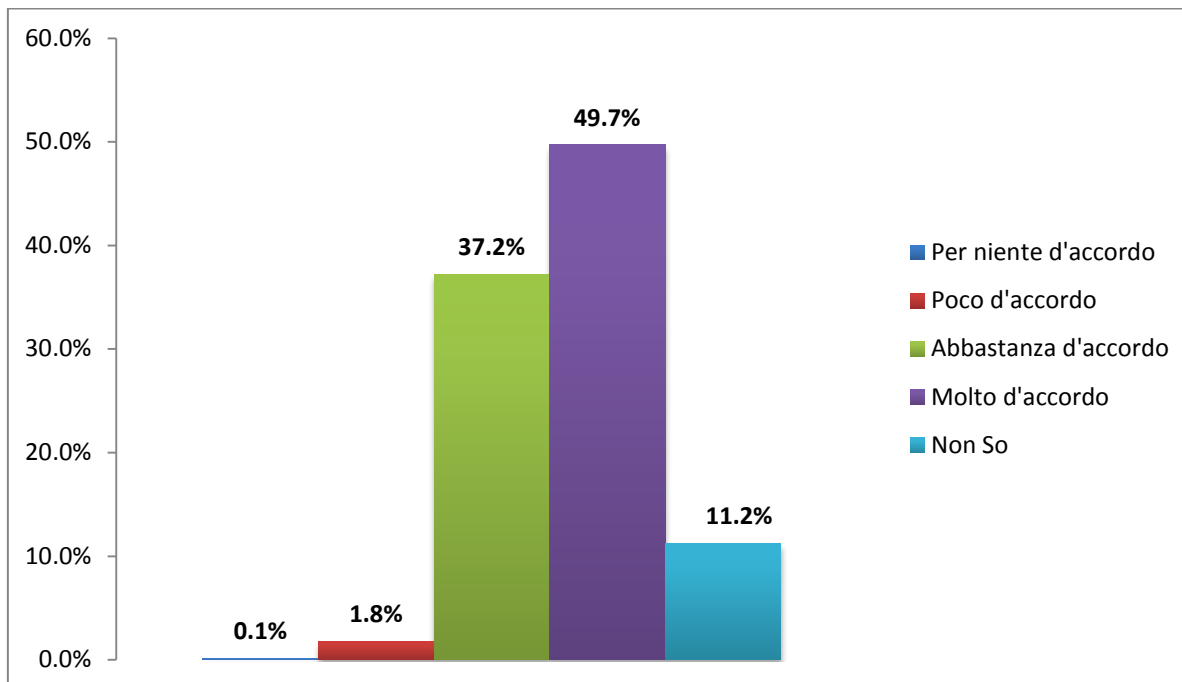
- il tempo di erogazione del servizio;
- la chiarezza delle informazioni relative alla propria pratica (provvedimenti);
- la rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata.

Nel seguente grafico si riporta il giudizio sulle prestazioni economiche:



Dal grafico si evince che la media regionale è di 3,54 (a fronte di 3,36 del 2012) e che tutte le Sedi hanno riportato un valore superiore a 3,00.

In termini percentuali, inoltre, il 49,7% dei rispondenti si ritiene molto d'accordo (era il 44,8% nel 2012) ed il 37,2% si ritiene abbastanza d'accordo:



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

Sedi	Tempo di erogazione del servizio	Chiarezza delle informazioni relative alla propria pratica	Rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata	Giudizio complessivo
Agrigento	3,52	3,54	3,55	3,54
Caltanissetta T	3,53	3,58	3,52	3,55
Catania T	3,59	3,61	3,65	3,62
Messina T	3,37	3,46	3,61	3,49
Palermo T	3,33	3,28	3,55	3,40
Siracusa T	3,67	3,60	3,63	3,63
Trapani T	3,64	3,64	3,66	3,65
Sicilia	3,50	3,50	3,60	3,54

Esaminando poi le valutazioni espresse dalle categorie di utenti, risulta che il valore più alto è stato espresso dalla categoria “Delegato” (giudizio medio regionale di 3,72), seguito da “Patronato” e “Altro” (giudizio medio regionale di 3,68), mentre il giudizio più basso è stato espresso dalla categoria “Infortunato” (giudizio medio regionale di 3,52).

Analizzato per sesso, il giudizio regionale medio complessivo sull’aspetto specifico lavoratori (prestazioni economiche) di Sede è pari a 3,52 per i maschi ed a 3,59 le femmine, mentre per classe di età si ha:

Classe di età	Giudizio medio complessivo
Fino a 34	3,54
Tra 35 e 49	3,50
Tra 50 e 64	3,56
65 e oltre	3,63

Inoltre, esaminando i giudizi per canale di rilevazione, si evidenziano anche in questo caso delle valutazioni inferiori nel canale Contact-Center rispetto al canale Sportello:

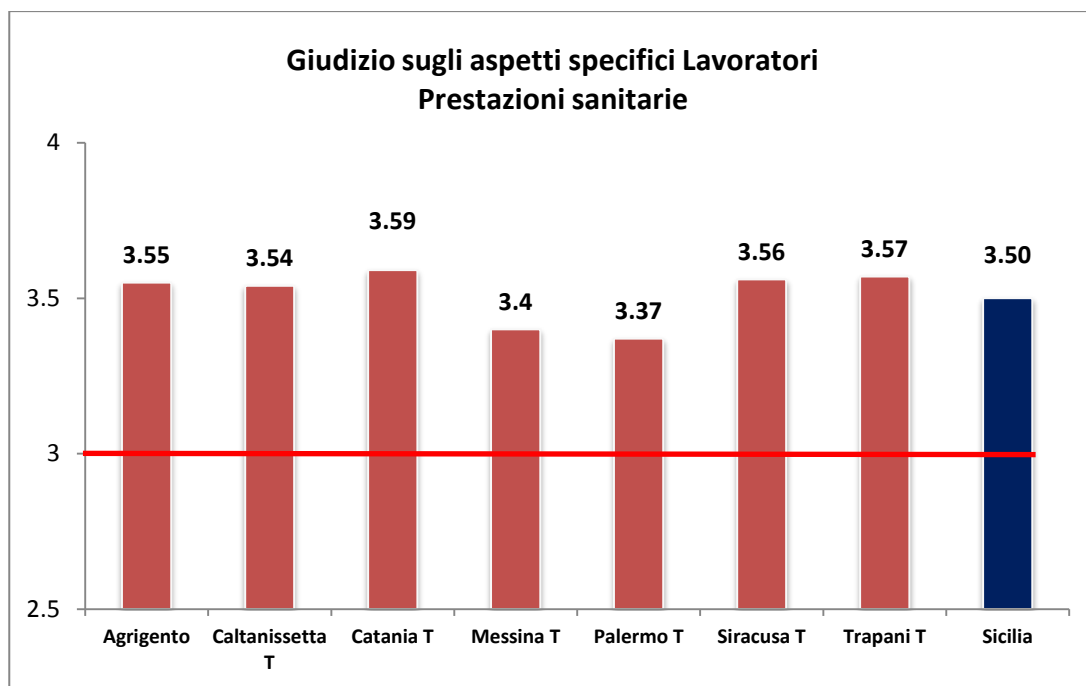
Sedi	Contact-Center	Sportello
Agrigento	3,25	3,63
Caltanissetta T	3,10	3,68
Catania T	3,27	3,64
Messina T	3,30	3,56
Palermo T	3,12	3,48
Siracusa T	3,25	3,68
Trapani T	3,35	3,76
Sicilia	3,21	3,61

Giudizio sugli aspetti specifici Lavoratori: prestazioni sanitarie

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

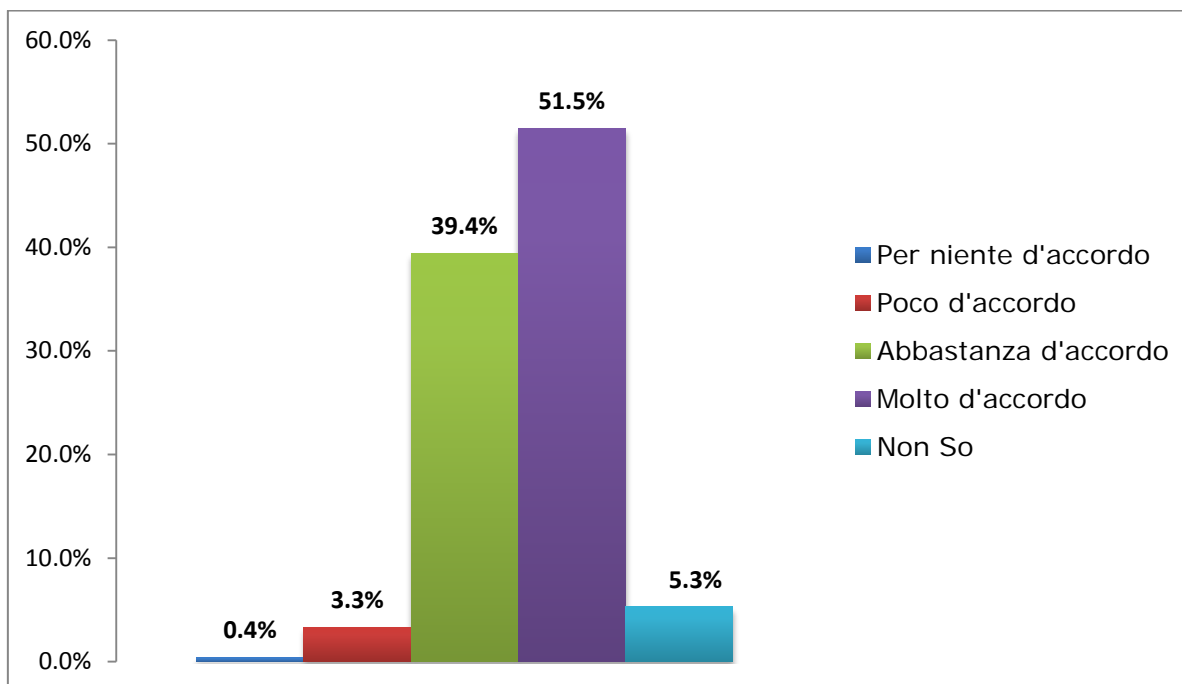
- l'idoneità degli ambulatori per le visite mediche;
- la disponibilità e cortesia del personale sanitario;
- l'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite....);

Nel seguente grafico si riporta il giudizio sui servizi specifici forniti dall'area sanitaria:



Il giudizio medio regionale ottenuto sul totale dei suddetti indicatori della qualità del servizio è di 3,50, superiore sia al valore soglia "3", sia al valore dell'anno precedente (3,34).

In termini percentuali, inoltre, il 51,5% dei rispondenti si ritiene molto d'accordo (contro il 42,6% del 2012), ed il 39,4% abbastanza d'accordo.



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

Sedi	Idoneità degli ambulatori per le visite mediche	Disponibilità e cortesia del personale sanitario	Organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento...)	Giudizio complessivo
Agrigento	3,57	3,58	3,49	3,55
Caltanissetta T	3,53	3,52	3,56	3,54
Catania T	3,65	3,73	3,40	3,59
Messina T	3,29	3,64	3,26	3,40
Palermo T	3,35	3,49	3,26	3,37
Siracusa T	3,41	3,74	3,54	3,56
Trapani T	3,47	3,65	3,59	3,57
Sicilia	3,48	3,61	3,41	3,50

Dalla tabella si evince che per tutte le Sedi il giudizio complessivo sui servizi sanitari è positivo per tutti gli indicatori.

Esaminando inoltre le valutazioni espresse dalle categorie di utenti, risulta che il valore più alto è stato espresso dalla categoria “Delegato” (giudizio medio regionale di 3,64), seguito dalla categoria “Affetto da M.P.” (giudizio medio regionale di 3,59), mentre il valore più basso si registra presso la categoria “Infortunato” (giudizio medio regionale di 3,49).

Analizzato per sesso, il giudizio regionale medio complessivo sull’aspetto specifico lavoratori (prestazioni sanitarie) di Sede è pari a 3,49 per i maschi ed a 3,53 le femmine, mentre per classe di età si ha:

Classe di età	Giudizio medio complessivo
Fino a 34	3,50
Tra 35 e 49	3,45
Tra 50 e 64	3,55
65 e oltre	3,63

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

Sedi	Contact-Center	Sportello
Agrigento	3,14	3,69
Caltanissetta T	3,08	3,65
Catania T	3,22	3,61
Messina T	2,90	3,55
Palermo T	3,07	3,45
Siracusa T	3,11	3,61
Trapani T	3,31	3,67
Sicilia	3,11	3,58

Richieste di miglioramento (risposte alla domanda finale “Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, Le chiediamo di segnalarci, se e che cosa, secondo Lei, bisogna migliorare nei servizi erogati dall’Inail”).

È stato chiesto all’utente di indicare, rispondendo liberamente senza risposte pre-compilate, le carenze da lui riscontrate nei servizi Inail, unitamente ai suggerimenti e consigli da porre in essere per superare le stesse.

Tali suggerimenti sono rilevanti in quanto, a differenza delle altre domande del questionario volte a valutare il servizio percepito, mettono in risalto le criticità rispetto al servizio atteso.

Occorre anzitutto evidenziare che su 1.186 interviste effettuate, il numero dei suggerimenti pervenuti e potenzialmente utili per intraprendere delle azioni di miglioramento risulta pari a 102 (8,6%), così ripartito *tra i tre canali*:

Canale	Numero suggerimenti
Contact Center	14
Sportello	40
Web	48
Totale	102

e tra le tipologie di utenza:

Tipo utente	Numero suggerimenti
Aziende	62
Lavoratori	40
Totale	102

Molteplici sono state sia le lamentele sia i suggerimenti forniti; tuttavia è stato possibile individuare, Sede per Sede e per tipologia di utenza, le lamentele ed i suggerimenti riportati con maggiore frequenza:

SEDE	AZIENDE	LAVORATORI
Agrigento	- Carenza di personale;	- Parcheggio - Tempi di attesa

SEDE	AZIENDE	LAVORATORI
Catania	- Migliorare servizi on line e potenziare il server del sito	- Riduzione tempi di attesa allo sportello e per le visite; - Aumento del numero di parcheggi disponibili per le auto.
Messina	- Migliorare servizi on line e potenziare il server del sito	- Vetustà della Struttura
Milazzo	- Nessuna segnalazione di rilievo	- Ridurre i tempi di attesa per le visite mediche
Palermo Fante	- Servizi on line maggiormente efficienti	- Carenza di personale
Palermo Titone	- Migliorare il servizio telefonico	- Migliore pianificazione degli appuntamenti
Ragusa	- Potenziare il server del sito	- Nessuna segnalazione di rilievo
Siracusa	- Potenziare il server del sito	- Parcheggio
Trapani	- Potenziare il server del sito	- Nessuna segnalazione di rilievo

Dalla tabella si evince che le segnalazioni più frequenti si riferiscono a:

- ✓ riduzione dei tempi di attesa;
- ✓ miglioramento servizi on line;
- ✓ potenziamento server del Portale Inail.

Conclusioni

Nel trarre le conclusioni sui risultati della rilevazione 2013, la prima considerazione riguarda sia il trend positivo del **giudizio complessivo** ottenuto dalle Sedi della Regione, sia il suo miglioramento rispetto a quello degli anni precedenti.

Infatti, a livello regionale, il giudizio complessivo è di 3,53 a fronte di 3,32 del 2011 e di 3,36 del 2012.

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

- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,51 (valore 2012: 3,33)**
- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI AZIENDE: RAPPORTO ASS. 3,60 (valore 2012: 3,45)**
- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI AZIENDE: PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO: 3,40**
- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI: servizi di sportello: 3,58**
- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI: prest. economiche: 3,54 (valore 2012: 3,36)**
- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI: prest. sanitarie: 3,50 (valore 2012: 3,34)**

Per quanto concerne i singoli indicatori di qualità del servizio, si rileva anche per il 2013 la valutazione positiva ottenuta dal personale di tutte le Sedi per gli aspetti connessi, quali la *“cortesia, disponibilità e competenza del personale”* e la *“disponibilità di informazioni per presentare i reclami”*.

Anche per quanto concerne l'aspetto della *“tutela della privacy allo sportello”* è da rilevare il dato positivo (3,66).

Inoltre, a seguito delle azioni di miglioramento adottate a seguito della rilevazione del 2011, sono state superate le criticità delle risposte fornite telefonicamente e dell'organizzazione interna degli sportelli.

Per quanto riguarda l'area sanitaria, il giudizio è particolarmente lusinghiero per la *“disponibilità e cortesia del personale sanitario”*, mentre persiste ancora qualche carenza riguardo i tempi di attesa per le visite mediche.

Concludendo, anche per il 2013 si può affermare che il punto di forza delle Sedi è costituito dal personale, il quale, nonostante l'esiguo numero, assicura il buon andamento produttivo delle Sedi stesse.