

**REPORT DI SINTESI  
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION  
sui servizi erogati  
dalle SEDI DELLA TOSCANA**

**periodo  
settembre - ottobre 2010**

# INDICE

<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>I RISULTATI.....</b>	<b>5</b>
<b>DESCRIZIONE DEL CAMPIONE.....</b>	<b>6</b>
<b>IL GIUDIZIO COMPLESSIVO .....</b>	<b>8</b>
<b>GIUDIZIO SUGLI ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO.....</b>	<b>9</b>
<b>GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE.....</b>	<b>11</b>
<b>GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – Prestazioni Economiche.....</b>	<b>13</b>
<b>GIUDIZIO SUI SERVIZI SANITARI FORNITI AI LAVORATORI – Prestazioni Sanitarie.....</b>	<b>14</b>
<b>SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....</b>	<b>16</b>

## INTRODUZIONE

### **PREMESSA. L'innovazione normativa e le implementazioni al sistema vigente di rilevazione della soddisfazione dell'utenza (C.S.)**

Come noto, la rilevazione 2010 sul grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai principali servizi erogati dall'Istituto, svoltasi nella settimana dal 13 al 17 settembre, è stata caratterizzata da profonde innovazioni metodologiche determinate da nuove previsioni normative.

Infatti, le disposizioni intervenute, che legano l'erogazione di una quota del salario accessorio alle valutazioni espresse dall'utenza, hanno richiesto la parziale riprogettazione del sistema di rilevazione, allo scopo di adeguarlo a tale nuova ulteriore finalità.

L'innovazione normativa ha comportato pertanto alcune variazioni al sistema in vigore:

□ **estensione della C.S. a tutte le Sedi, sia pure con diverse modalità;** si è ritenuto infatti che il vigente sistema di campionamento delle Sedi a rotazione pluriennale non fosse compatibile con l'erogazione annuale della suddetta quota a tutto il personale dell'Istituto

□ **effettuazione di un'unica customer con la duplice finalità del miglioramento dei servizi e dell'erogazione della quota del salario accessorio,** in base alla considerazione che la rilevazione deve permettere, alle Sedi che non dovessero ottenere la valutazione minima prevista, di ricavare dai risultati dell'indagine elementi sufficienti per l'adozione delle necessarie iniziative di miglioramento

□ **utilizzo di ulteriori canali di "raccolta dati" (Contact Center e Web-Mail)**

L'uso, come nelle precedenti rilevazioni, del solo sportello fisico per la raccolta dei questionari, non è stato infatti ritenuto sufficiente a garantire risultati funzionali agli obiettivi della rilevazione.

Le modifiche sono state **"innestate" nel sistema esistente** progettato nel 2002-2003, di cui è stato possibile mantenere l'impianto adottando alcuni accorgimenti, funzionali alle nuove logiche ed alle nuove finalità.

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

- rapporti con le aziende
- prestazioni economiche per i lavoratori
- prestazioni sanitarie per i lavoratori,

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

**La scala di valutazione** adottata è una scala Likert secondo i seguenti valori:

**1. Per niente soddisfatto**

**2. Poco soddisfatto**

**3. Abbastanza soddisfatto**

**4. Molto soddisfatto,**

cui è attribuito, nell'elaborazione statistica, un valore numerico da 1 a 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.

**I Valori obiettivo, o livello minimo atteso di giudizio** riguardo agli aspetti sottoposti ad indagine, sono, rispettivamente:

- per quanto riguarda le iniziative di miglioramento*, un giudizio medio pari a 3, corrispondente ad "abbastanza soddisfatto", o una percentuale di "Per niente/Poco soddisfatto" non superiore al 15%
- per quanto riguarda l'erogazione di una quota del salario accessorio*, un giudizio medio complessivo non inferiore a 2,90 - e graduato inoltre secondo criteri e coefficienti definiti- in considerazione del fatto che la rilevazione è stata effettuata per la prima volta su ulteriori canali ed estesa a tutte le Sedi.

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

- utenza "Lavoratori":
  - Infortunato
  - Affetto da malattia professionale
  - Titolare di rendita
  - Patronato
- utenza "Aziende":
  - Azienda/Datore di lavoro
  - Consulente
  - Associazione di categoria.

La rilevazione dei giudizi dell'utenza è stata effettuata attraverso i seguenti **canali**:

- Sportello fisico, presso le Sedi A.** Sono stati contattati *gli utenti Aziende e Lavoratori* che si sono presentati in Sede durante il periodo di rilevazione.
- Web-mail.** Sono stati contattati *gli utenti Aziende delle Sedi A e rispettive B* per i quali è disponibile l'indirizzo di posta elettronica e che nell'anno di riferimento hanno 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*, estrapolati tra gli utenti di cui è disponibile il recapito telefonico e che nell'anno di riferimento hanno avuto almeno un "contatto" con la Sede.

I Questionari sono stati quindi così strutturati:

- una sezione generale* contenente le domande utili per la classificazione e migliore conoscenza dell'utenza.
- una domanda attinente ad eventuali suggerimenti per il miglioramento* per permettere all'utente di segnalare esigenze non evidenziabili con le altre domande, offrendo così spunti utili per il miglioramento soprattutto a livello di Sede.
- una sezione sulla *Valutazione del servizio* articolata in due sottosezioni, rese necessarie dall'utilizzo degli altri due canali di rilevazione.

Nella sotto-sezione A infatti **si chiede il giudizio sugli aspetti che gli utenti possono esprimere anche se non sono stati in sede nell'ultimo anno.**

La sotto-sezione B **riguarda invece gli aspetti valutabili solo da utenti che si sono recati in Sede almeno una volta nell'anno.**

Le due sottosezioni sono poi articolate, come nei precedenti anni, in aspetti generali del servizio e servizi specifici, questi ultimi ulteriormente distinti in servizi alle aziende (questionario **Aziende**) e servizi ai lavoratori (questionario **Lavoratori**: prestazioni economiche e prestazioni sanitarie).

Gli aspetti sottoposti alla valutazione degli utenti infine, **sono, come nelle precedenti indagini, riconducibili ai fattori determinanti per la qualità del servizio, individuati dalla normativa e adottati dall'Istituto** (si ricorda: comunicazione, distinta in informazione e accoglienza; affidabilità; tempestività; trasparenza), e pubblicati nella Carta dei Servizi, documento con cui l'Istituto si impegna a rispettare i relativi standard di qualità.

Ciò significa che il grado di soddisfazione riscontrato con le indagini di customer rappresenta anche un indice della misura in cui l'Istituto rispetta l'impegno assunto con la Carta.

La **raccolta dei dati** avviene poi con modalità parzialmente diverse, rispetto ai tre canali:

- sportello fisico: i questionari vengono compilati dall'utenza (con o senza assistenza) su copia cartacea nell'area Aziende, nell'area Lavoratori e nel Centro Medico Legale.
- web-mail: il questionario viene ricevuto dall'utente tramite link ad una mail inviata al suo indirizzo elettronico
- Contact Center (C.C.): i dati del questionario sono raccolti mediante intervista telefonica all'utente da parte degli operatori del C.C.

A seguito dell'elaborazione statistica dei dati, inseriti in un apposito applicativo informatico, l'intero processo di rilevazione si conclude con la redazione di un **Report** a livello regionale e con **l'individuazione degli aspetti di criticità** evidenziati dalle valutazioni dell'utenza (vale a dire giudizi inferiori ai valori-obiettivo) che vengono assunti quali input per la progettazione di servizi più aderenti alle esigenze dell'utenza stessa, attraverso la messa a punto delle opportune iniziative di miglioramento.

Oltre **all'informativa nella fase iniziale**, viene data infine anche ampia **informativa sui risultati** emersi, ispirata alla massima trasparenza della gestione dell'Ente nei confronti di tutti gli stake-holders.

## **I RISULTATI**

I dati raccolti attraverso la rilevazione consentono di effettuare una considerazione preliminare, grazie al quesito posto in merito al motivo della presenza in Sede, con l'obiettivo di verificare se e fino a che punto i servizi virtuali possono considerarsi sostitutivi dei servizi allo sportello. Dalle risposte ottenute emerge come anche l'utenza più evoluta preferisca spesso la relazione interpersonale, per cui, alla luce della multicanalità che la P.A. è tenuta a garantire, non è ipotizzabile in tempi brevi una massiccia sostituzione dello sportello fisico con gli sportelli virtuali neanche nel settore Aziende, sebbene in questo caso l'implementazione quali-quantitativa dei servizi virtuali può fin da subito tradursi in minori accessi agli sportelli fisici di erogazione dei servizi, con risvolti positivi dal punto di vista dell'efficienza, efficacia ed economicità della gestione.

**Entrando nel merito dei giudizi espressi, i dati rilevati confermano il trend in crescita** del grado di soddisfazione dell'utenza, con miglioramenti registrati anche in alcuni degli aspetti risultati ancora critici nella precedente rilevazione.

Anche le medie dei giudizi medi ottenute ai vari livelli di struttura, vale a dire di **Direzione Regionale e di Sede dirigenziale**, sono risultate tutte superiori a 3 (eccettuata Aulla, che comunque ha raggiunto il valore di 2,99), a fronte dell'obiettivo minimo contrattuale, fissato quest'anno, come ricordato prima, a 2,90.

Tutte le Strutture hanno pertanto conseguito da parte degli utenti un giudizio che ha permesso l'erogazione della relativa quota retributiva.

Per quanto concerne **i singoli indicatori di qualità**, in linea generale si registrano, a livello aggregato, valutazioni medie superiori al valore obiettivo definito. **I giudizi più favorevoli** attengono poi nuovamente al personale, in particolare alla **cortesia e disponibilità**.

Dall'esame disaggregato dei dati – qui di seguito esposto - risulta tuttavia evidente che rimangono ad oggi *alcune aree di miglioramento*, comunque ridotte rispetto al passato, *riguardanti singoli aspetti e legate a specifiche categorie di utenza e/o ambiti geografici*, la cui risoluzione stabile e duratura, si ribadisce, necessita di interventi assunti a livello centrale/regionale, e in parte già in corso di attuazione.

Analizzando **i giudizi in rapporto alle tipologie di utenza**, e relative **single categorie**, nell'ambito del settore **Aziende i consulenti** possono considerarsi l'unica categoria critica, specificatamente riguardo alla **disponibilità di informazioni telefoniche di Sede** ed all'**organizzazione degli sportelli**, che confermano le problematiche già evidenziate nelle precedenti rilevazioni.

Per la tipologia di utenza **Lavoratori** i valori più critici registrati sono quelli relativi alla **chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte, l'organizzazione degli sportelli e la puntualità delle visite mediche**.

Dall'analisi dei giudizi rilevati attraverso **i diversi canali**, si riscontra che gli utenti allo **sportello tendenzialmente** hanno manifestato **valutazioni più alte** rispetto agli utenti contattati attraverso gli altri due canali utilizzati.

L'esame dei giudizi disaggregati **per canale** evidenzia infatti che **valutazioni inferiori** al valore-soglia si sono registrate in alcuni casi per il *canale web mail-utenza Aziende* (soprattutto riguardo alla *disponibilità di informazioni ricevute al numero telefonico della Sede* ed alla *organizzazione degli sportelli*), più raramente per il *canale Contact Center-utenza Lavoratori* (in merito alla *disponibilità di informazioni di carattere generale*, alla *capacità di risolvere i "reclami"* ed alla *organizzazione delle visite mediche*).

In particolare si segnala una forte disomogeneità di giudizi, confrontando i diversi canali, per la Sede di **Lucca** (con tutte valutazioni negative tramite fonte *web mail*) e, in misura piuttosto significativa, anche per le Sedi di **Arezzo, Firenze, Prato e Pistoia**.

Si precisa che, all'interno del presente Report, le tabelle riepilogative di confronto dei risultati conseguiti complessivamente (sui diversi canali di rilevazione) dalle Sedi della Toscana riportano, in una sorta di classifica a livello regionale, evidenziati in verde i dati migliori, mentre in giallo quelli peggiori. I valori con il carattere rosso, infine, sono quelli inferiori al valore-soglia.

## **DESCRIZIONE DEL CAMPIONE**

Per quanto riguarda l'analisi dei risultati, il primo dato rilevante da considerare concerne il grado di **partecipazione** all'indagine.

L'indagine ha registrato, complessivamente, a livello regionale la partecipazione di **1540 utenti**; in totale sono stati intervistati **667** utenti *Aziende* e **873** utenti *Lavoratori*. Nel settore Aziende **la categoria più numerosa** è stata quella dei Consulenti (e, come settore di attività, il Terziario), mentre per i Lavoratori la categoria degli infortunati (e, a livello di professione, l'operaio/manovale).

<b>SEDE</b>	<b>NUM. INTERVISTATI AZIENDE</b>	<b>NUM. INTERVISTATI LAVORATORI</b>	<b>NUM. TOTALE INTERVISTATI</b>
AREZZO	71	85	156
CARRARA	38	70	108
MASSA	3	19	22
AULLA		7	7
FIRENZE	80	78	158
EMPOLI		11	11
PRATO	62	83	145
GROSSETO	51	85	136
LIVORNO	73	74	147
PIOMBINO	7	14	21
LUCCA	58	72	130
VIAREGGIO	22	18	40
PISA	63	74	137
PONTEDERA	11	23	34
PISTOIA	55	78	133
SIENA	73	82	155
<b>TOSCANA</b>	<b>667</b>	<b>873</b>	<b>1540</b>

Come si evidenzia dalla tabella soprastante e dai tabulati allegati con l'elaborazione statistica dei dati, Sede per Sede, a cura della C.S.A., il campione a livello di Sedi B e C, essendo spesso piuttosto esiguo, può non esser risultato significativo relativamente a tutti, o a singoli, aspetti oggetto di indagine.

Riguardo le **caratteristiche degli utenti rilevanti ai fini dell'indagine**, il campione risulta così composto:

- riguardo alla **tipologia di utenza**, i *Lavoratori* sono rappresentati con 873 utenti pari al 56,69% del campione, mentre le *Aziende* con 667 pari al 43,31%;
- riguardo alle **categorie di utenza**, per *Aziende* la categoria più rappresentata è costituita dai consulenti del lavoro; per *Lavoratori* i più numerosi sono nettamente gli infortunati;
- riguardo al **settore economico di attività** – dato rilevato solo per *Aziende* - risulta evidente che l'utenza *Aziende* è sempre più costituita da operatori del *Terziario*, e specificatamente da intermediari;
- riguardo alla **professione** - dato rilevato solo per *Lavoratori* - il campione risulta anche quest'anno costituito in misura prevalente da Operai/Manovali;

Rapportando le *categorie di utenti* con la **frequenza con cui si sono recati presso le Sedi** nel periodo di riferimento, anche quest'anno per l'utenza *Aziende*, e soprattutto per le categorie dei **consulenti del lavoro** e delle **associazioni di categoria**, la risposta più frequente è stata **"oltre 5 volte"**.

Per l'utenza *Lavoratori*, invece, la **categoria più numerosa è quella degli utenti che si sono presentati in Sede una volta**, ma si rileva un'incidenza significativa anche per gli accessi con frequenza "da 2 a 5 volte". Tendenzialmente, considerando **le singole categorie**, le frequenze di accessi sono così ripartite: **"oltre 5 volte"** per i **Patronati**, mentre **"da 2 a 5 volte"** per gli **affetti da malattia professionale** e per i **titolari di rendita**, **"una volta"** per gli **infortunati**.

Sicuramente degno di interesse è il quesito sul **motivo degli accessi**, al fine di individuare le possibilità esistenti per "indirizzare" l'utenza dallo sportello verso i servizi virtuali, più vantaggiosi non solo per l'Inail ma anche per l'utente stesso.

Al riguardo si può rilevare che risulta del tutto prevalente la **preferenza per il canale sportello**, sia da parte degli utenti **Aziende**, che tuttavia lamentano anche un servizio on line non sempre efficiente, sia da parte degli utenti **Lavoratori**, che comunque accedono pure per fruire di prestazioni medico legali.

I dati confermano, come già sottolineato nelle precedenti indagini, che l'implementazione quali-quantitativa dei servizi virtuali, soprattutto nel settore Aziende, potrebbe tradursi in minori accessi agli sportelli fisici di erogazione dei servizi, con risvolti positivi dal punto di vista dell'efficienza, efficacia ed economicità della gestione, ma evidenziano altresì come anche l'utenza più evoluta preferisce ancora la relazione interpersonale.

Pertanto, alla luce della multicanalità che la P.A. è tenuta a garantire, non è ipotizzabile in tempi brevi una massiccia sostituzione dello sportello fisico con gli sportelli virtuali.

## **IL GIUDIZIO COMPLESSIVO**

Il **giudizio medio a livello di Istituto**, utilizzato *ai fini del salario accessorio – media dei giudizi medi ottenuti per singolo aspetto indagato* - ha raggiunto un valore pari a **3,35** - superiore al 3,22 registrato nel 2009 - a conferma di un trend in crescita del gradimento degli utenti.

Anche le medie dei giudizi medi ottenute agli altri livelli di struttura, vale a dire di Direzione Regionale e di Sede dirigenziale, sono risultate tutte superiori a 3, a fronte dell'obiettivo minimo contrattuale stabilito quest'anno a 2,90.

**Tutte le Strutture** hanno pertanto conseguito da parte degli utenti **un giudizio che permette** l'erogazione della relativa **quota retributiva**.

Per quanto riguarda la **Toscana**, completamente in linea con il giudizio medio complessivo nazionale (**3,35**), il dato disaggregato a livello di **Sede** è risultato **inferiore al valore obiettivo (3) solo per la Sede di Aulla (2,99)**, dove tuttavia il campione era estremamente esiguo (solo 7 intervistati). In ogni caso, **le Sedi di tipo B e C** sono tendenzialmente quelle con il giudizio complessivo medio relativamente più basso, essendo state coinvolte solo attraverso i canali web e/o contact center, circostanza che ha determinato una partecipazione all'indagine non sempre numericamente significativa, contrariamente a quanto registrato a livello di Sede dirigenziale.

La Sede con il miglior giudizio complessivo medio è stata quella di Piombino (3,65): tuttavia, considerato lo scarso numero di intervistati (21), il risultato relativamente più degno di nota è quello conseguito dalle Sedi di Carrara (3,49) e Pistoia (3,48).

Si sottolinea che ben 10 Strutture su 16 hanno conseguito un risultato superiore o uguale a quello nazionale (3,35).



<b>SEDE</b>	<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO MEDIO</b>
AREZZO	3,46
CARRARA	3,49
MASSA	3,27
AULLA	2,99
FIRENZE	3,40
EMPOLI	3,22
PRATO	3,35
GROSSETO	3,24
LIVORNO	3,36
PIOMBINO	3,65
LUCCA	3,46
VIAREGGIO	3,06
PISA	3,46
PONTEDERA	3,46
PISTOIA	3,48
SIENA	3,25
<b>TOSCANA</b>	<b>3,35</b>
<b>ITALIA</b>	<b>3,35</b>

## **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO**

Il grado di soddisfazione **sugli aspetti generali del servizio**, comuni a tutti gli utenti, è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

- la disponibilità di informazioni di carattere generale sull'attività dell'INAIL*
- la disponibilità di informazioni ricevute telefonicamente dalla Sede*
- la capacità di risolvere i "reclami"*
- l'organizzazione interna della sede, riguardo agli aspetti tangibili e logistici (segnaletica interna per indicare sportelli, orari..., comfort dei locali,...)*
- la cortesia e disponibilità del personale, riguardo al modo di relazionarsi con l'utenza di tutto il personale della Sede, e non solo quindi del personale allo sportello.*

Nella tabella sottostante sono riportati i relativi giudizi medi conseguiti dalle Sedi.

<b>SEDE</b>	<b>GIUDIZIO MEDIO ASPETTI GENERALI</b>
AREZZO	3,38
CARRARA	3,48
MASSA	3,23
AULLA	2,78
FIRENZE	3,34
EMPOLI	3,17
PRATO	3,33
GROSSETO	3,27
LIVORNO	3,40
PIOMBINO	3,65
LUCCA	3,39
VIAREGGIO	3,09
PISA	3,41
PONTEDERA	3,27
PISTOIA	3,38
SIENA	3,25
<b>TOSCANA</b>	<b>3,30</b>
<b>ITALIA</b>	<b>3,32</b>

In linea generale **le valutazioni ottenute sono quasi sempre positive** ed in crescita rispetto agli anni precedenti.

In particolare il **giudizio medio nazionale** registrato sul totale dei suddetti indicatori è di **3,32** - superiore al giudizio della scorsa rilevazione (3,23) - mentre quello riscontrato a livello **regionale** è di **3,30**.

La seguente tabella riepiloga i **giudizi di dettaglio** espressi, Sede per Sede, in merito ai quesiti posti sugli **"Aspetti Generali"**.

<b>SEDE</b>	<b>Disponibilità informazioni generali</b>	<b>Disponibilità informazioni telefoniche</b>	<b>Capacità risolvere reclami</b>	<b>Organizzazione e comfort Sede</b>	<b>Cortesia e disponibilità personale</b>
AREZZO	3,32	3,01	3,38	3,46	3,71
CARRARA	3,38	3,28	3,27	3,54	3,77
MASSA	3,00	3,38	3,30	3,20	3,35
AULLA	2,40	2,80	2,60	3,00	3,00
FIRENZE	3,24	3,13	3,35	3,31	3,64
EMPOLI	2,89	3,10	2,78	3,60	3,40
PRATO	3,17	3,11	3,14	3,45	3,70
GROSSETO	3,20	3,09	3,30	3,08	3,65
LIVORNO	3,34	3,20	3,36	3,43	3,60
PIOMBINO	3,29	3,77	3,70	3,62	3,86
LUCCA	3,32	3,06	3,43	3,43	3,66
VIAREGGIO	3,06	2,72	3,13	3,21	3,32
PISA	3,28	3,12	3,41	3,50	3,71
PONTEDERA	2,95	2,88	3,00	3,50	3,67
PISTOIA	3,27	3,23	3,43	3,35	3,62
SIENA	3,12	3,04	3,34	3,11	3,62
<b>TOSCANA</b>	<b>3,14</b>	<b>3,12</b>	<b>3,25</b>	<b>3,36</b>	<b>3,58</b>
<b>ITALIA</b>	<b>3,21</b>	<b>3,10</b>	<b>3,29</b>	<b>3,34</b>	<b>3,61</b>

Emerge tendenzialmente una criticità relativamente alla *disponibilità di informazioni di carattere generale*, alla *disponibilità di informazioni ricevute telefonicamente dalla*

*Sede ed alla capacità di risolvere i "reclami".* Per alcune Sedi, infatti, (Aulla, Empoli, Viareggio e Pontedera) tali specifiche valutazioni risultano **inferiori al valore-soglia**. Si segnala, tuttavia, che disaggregando i dati distinti per canale di rilevazione, i giudizi espressi (soprattutto quelli del canale Web-Mail, quindi utenza Aziende) sono sovente piuttosto severi anche per altre Sedi, che poi, come dato statistico medio, hanno conseguito buoni risultati.

Ciò deve indurre ad una maggiore attenzione per gli aspetti comunicazionali, particolarmente nei confronti dell'utenza più qualificata che, come già sottolineato nelle **richieste di miglioramento**, non si accontenta solo dei servizi fruibili on line.

In linea con i risultati nazionali e con un trend ormai consolidato, per quanto riguarda, invece, *l'organizzazione e comfort delle Sedi e, soprattutto, la cortesia e disponibilità del personale* i valori sono generalmente molto positivi, con livelli di eccellenza (riguardo la valutazione del personale ben 12 Sedi su 16 hanno ottenuto giudizi superiori a 3,50).

## GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE

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

- chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche*
- Tempi per il completamento e la definizione delle pratiche*
- facilità ad avere informazioni sulle pratiche/provvedimenti*
- organizzazione degli sportelli*
- competenza e professionalità del personale di sportello*
- tutela della riservatezza allo sportello.*

Nella tabella sottostante sono riportati i relativi giudizi medi conseguiti dalle Sedi.

SEDE	GIUDIZIO MEDIO SERVIZI AZIENDE
AREZZO	3,28
CARRARA	3,49
MASSA	4,00
AULLA	
FIRENZE	3,29
EMPOLI	
PRATO	3,32
GROSSETO	3,47
LIVORNO	3,50
PIOMBINO	3,83
LUCCA	3,07
VIAREGGIO	3,18
PISA	3,31
PONTEDERA	3,20
PISTOIA	3,48
SIENA	3,34
<b>TOSCANA</b>	<b>3,41</b>
<b>ITALIA</b>	<b>3,30</b>

**Le valutazioni ottenute** sono in generale **positive** ed in crescita rispetto agli anni precedenti.

Il **giudizio medio nazionale** ottenuto sul totale dei suddetti indicatori è di **3,30** - leggermente superiore rispetto allo scorso anno (3,27) - quello **regionale** risulta ancora migliore, attestandosi al **3,41**.

La seguente tabella riepiloga i **giudizi di dettaglio** espressi, Sede per Sede, in merito ai quesiti posti sui **"Servizi Aziende"**.

<b>SEDE</b>	<b>Chiarezza e completezza comunicazioni</b>	<b>Tempi definizione pratiche</b>	<b>Facilità informazioni</b>	<b>Organizz. sportelli</b>	<b>Professionalità personale</b>	<b>Tutela riservatezza</b>
AREZZO	3,30	3,30	3,06	3,06	3,48	3,49
CARRARA	3,33	3,45	3,46	3,26	3,70	3,73
MASSA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
AULLA						
FIRENZE	3,32	3,25	3,24	3,07	3,35	3,54
EMPOLI						
PRATO	3,26	3,27	3,28	3,10	3,53	3,48
GROSSETO	3,41	3,48	3,46	3,15	3,57	3,74
LIVORNO	3,46	3,49	3,52	3,30	3,53	3,73
PIOMBINO	3,71	4,00	4,00	3,57	3,86	3,86
LUCCA	3,16	3,19	3,00	2,62	3,19	3,25
VIAREGGIO	3,32	3,23	3,14	2,79	3,35	3,21
PISA	3,20	3,48	3,28	2,94	3,52	3,44
PONTEDERA	3,27	3,36	3,27	2,78	3,11	3,33
PISTOIA	3,40	3,46	3,49	3,21	3,64	3,65
SIENA	3,24	3,37	3,44	3,13	3,64	3,19
<b>TOSCANA</b>	<b>3,38</b>	<b>3,45</b>	<b>3,40</b>	<b>3,14</b>	<b>3,53</b>	<b>3,55</b>
<b>ITALIA</b>	<b>3,23</b>	<b>3,31</b>	<b>3,31</b>	<b>3,11</b>	<b>3,48</b>	<b>3,38</b>

In un quadro di valutazioni positive, in cui i dati medi registrati per **ciascun indicatore** sono generalmente **superiori al valore-soglia**, costituiscono una eccezione quelli riscontrati per alcune Sedi (Lucca, Viareggio, Pisa e Pontedera) in merito all'*organizzazione degli sportelli*, criticità che talvolta, pur in presenza di valutazione media superiore a 3, emerge anche attraverso la **percentuale di giudizi negativi** (per niente e poco soddisfatto) al di sopra del valore accettabile (pari al 15%), come riscontrato nelle Sedi di Arezzo, Firenze, Prato, Grosseto e Siena.

Del resto l'analisi disaggregata dei giudizi **per canale di rilevazione** conferma sovente la **non soddisfacente valutazione** registrata per l'*organizzazione degli sportelli*, soprattutto per il *canale web-mail*. Tale aspetto, pertanto, essendo ormai ricorrente, necessita di un adeguato e tempestivo intervento.

I risultati migliori si registrano anche quest'anno per la **professionalità del personale** e **tutela della riservatezza** allo sportello, sia in termini di media (3,53 e 3,55) che di percentuale di utenti molto soddisfatti.

## GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - Prestazioni Economiche

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

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

Nella tabella sottostante sono riportati i relativi giudizi medi conseguiti dalle Sedi.

SEDE	GIUDIZIO MEDIO SERVIZI LAVORATORI Prestazioni Economiche
AREZZO	3,63
CARRARA	3,49
MASSA	3,18
AULLA	3,00
FIRENZE	3,54
EMPOLI	3,21
PRATO	3,37
GROSSETO	3,21
LIVORNO	3,28
PIOMBINO	3,59
LUCCA	3,73
VIAREGGIO	2,88
PISA	3,58
PONTEDERA	3,68
PISTOIA	3,52
SIENA	3,24
<b>TOSCANA</b>	<b>3,38</b>
<b>ITALIA</b>	<b>3,40</b>

In linea generale **le valutazioni ottenute sono positive** ed in crescita rispetto agli anni precedenti.

Il **giudizio medio nazionale** ottenuto sul totale dei suddetti indicatori della qualità del servizio è di **3,40** - superiore al giudizio medio dello scorso anno (3,23) - poco più alto di quello conseguito a livello **regionale (3,38)**.

La seguente tabella riepiloga i **giudizi di dettaglio** espressi, Sede per Sede, in merito ai quesiti posti sui **"Servizi Lavoratori (prestazioni economiche)"**.

SEDE	Chiarezza e completezza comunicazioni	Tempestività pagamenti	Facilità informazioni	Organizz. sportelli	Professionalità personale	Tutela riservatezza
AREZZO	3,54	3,55	3,62	3,42	3,80	3,81
CARRARA	3,36	3,35	3,48	3,38	3,62	3,67
MASSA	3,12	3,14	3,25	3,00	3,36	3,25
AULLA	2,50	3,00	3,20	3,20	2,83	3,40
FIRENZE	3,31	3,41	3,64	3,56	3,81	3,53
EMPOLI	2,91	3,18	2,91	3,50	3,30	3,50
PRATO	3,27	3,11	3,40	3,29	3,57	3,51
GROSSETO	3,19	3,15	3,32	2,88	3,30	3,39
LIVORNO	3,08	2,98	3,26	3,34	3,42	3,46
PIOMBINO	3,38	3,67	3,42	3,57	3,71	3,79
LUCCA	3,53	3,69	3,83	3,61	3,83	3,83
VIAREGGIO	2,71	3,00	2,38	2,62	3,23	3,42
PISA	3,32	3,62	3,60	3,44	3,83	3,68
PONTEREDERA	3,50	3,55	3,59	3,87	3,87	3,93
PISTOIA	3,48	3,49	3,43	3,44	3,66	3,63
SIENA	3,30	3,11	3,27	3,04	3,43	3,24
<b>TOSCANA</b>	<b>3,22</b>	<b>3,31</b>	<b>3,35</b>	<b>3,32</b>	<b>3,54</b>	<b>3,57</b>
<b>ITALIA</b>	<b>3,30</b>	<b>3,35</b>	<b>3,43</b>	<b>3,29</b>	<b>3,55</b>	<b>3,48</b>

Dall'analisi delle valutazioni ottenute **per ciascun indicatore**, si constata che il valore medio è sempre superiore al 3 (valore che, si ricorda, corrisponde ad "abbastanza soddisfatto"), con la **professionalità del personale** e la **tutela della riservatezza** che si confermano come aspetti con il giudizio più alto (**3,54 e 3,57**).

Tuttavia, esaminando i risultati nel dettaglio, Sede per Sede, emergono dei giudizi non sempre positivi, in particolare per quel che concerne la **chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte** (Aulla, Empoli e Viareggio), la **facilità di informazioni** (Empoli e Viareggio) e l'**organizzazione degli sportelli** (Grosseto e Viareggio).

Si segnala, comunque, che talvolta, pur in presenza di valutazione media superiore a 3, emergono delle criticità anche attraverso la **percentuale di giudizi negativi** (per niente e poco soddisfatto) al di sopra del valore accettabile (pari al 15%), come riscontrato nella Sede di Empoli (per la **tempestività dei pagamenti**).

Degno di nota è il fatto che, in controtendenza rispetto alle precedenti edizioni, l'indicatore della **tempestività dei pagamenti** non presenta più valori al di sotto della soglia, tranne che per la Sede di Livorno (2,98). Ciò conferma l'attuale trend in continuo miglioramento dei tempi di definizione delle pratiche di infortunio, indice di efficienza e di un flusso procedurale ormai ottimizzato sia dal lato medico che amministrativo.

Spicca che l'indicatore **tutela della riservatezza** supera ampiamente il valore-soglia in **tutte** le Sedi e addirittura risulta quello con la valutazione più alta in assoluto (Sede di Pontedera con 3,93).

## **GIUDIZIO SUI SERVIZI SANITARI FORNITI AI LAVORATORI - Prestazioni Sanitarie**

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

- Chiarezza dell'invito a visita medica*
- disponibilità personale sanitario*
- organizzazione delle visite mediche*
- idoneità degli ambulatori.*

Nella tabella sottostante sono riportati i relativi giudizi medi conseguiti dalle Sedi.

<b>SEDE</b>	<b>GIUDIZIO MEDIO SERVIZI LAVORATORI Prestazioni Sanitarie</b>
AREZZO	3,66
CARRARA	3,51
MASSA	3,24
AULLA	3,23
FIRENZE	3,49
EMPOLI	3,31
PRATO	3,40
GROSSETO	3,02
LIVORNO	3,22
PIOMBINO	3,59
LUCCA	3,69
VIAREGGIO	3,00
PISA	3,56
PONTEDERA	3,64
PISTOIA	3,64
SIENA	3,16
<b>TOSCANA</b>	<b>3,40</b>
<b>ITALIA</b>	<b>3,42</b>

In linea generale **le valutazioni ottenute sono positive** ed in crescita rispetto agli anni precedenti.

Il **giudizio medio nazionale** ottenuto sul totale dei suddetti indicatori della qualità del servizio è di **3,42** - superiore al giudizio medio dello scorso anno (3,32) - poco più alto di quello conseguito a livello **regionale (3,40)**.

La seguente tabella riepiloga i **giudizi di dettaglio** espressi, Sede per Sede, in merito ai quesiti posti sui **"Servizi Lavoratori (prestazioni sanitarie)"**.

<b>SEDE</b>	<b>Chiarezza invito a visita</b>	<b>Disponibilità personale sanitario</b>	<b>Organizzazione e puntualità visite mediche</b>	<b>Idoneità ambulatori</b>
AREZZO	3,74	3,81	3,46	3,64
CARRARA	3,54	3,61	3,23	3,64
MASSA	3,36	3,29	3,00	3,33
AULLA	3,20	3,33	3,00	3,40
FIRENZE	3,66	3,56	3,40	3,33
EMPOLI	3,20	3,44	3,50	3,13
PRATO	3,42	3,55	3,03	3,58
GROSSETO	3,09	3,20	2,67	3,10
LIVORNO	3,24	3,23	3,12	3,30
PIOMBINO	3,58	3,57	3,57	3,64
LUCCA	3,77	3,69	3,60	3,71
VIAREGGIO	3,21	3,00	2,46	3,31
PISA	3,68	3,55	3,39	3,63
PONTEDERA	3,80	3,53	3,53	3,71
PISTOIA	3,66	3,69	3,59	3,62
SIENA	3,31	3,28	2,83	3,21
<b>TOSCANA</b>	<b>3,47</b>	<b>3,46</b>	<b>3,21</b>	<b>3,46</b>
<b>ITALIA</b>	<b>3,48</b>	<b>3,49</b>	<b>3,25</b>	<b>3,46</b>

Dall'analisi delle valutazioni registrate **per ciascun indicatore**, si constata che il valore medio regionale è sempre superiore a 3, con **l'organizzazione e puntualità delle visite mediche** che risulta l'indicatore con il valore più basso rispetto agli altri, pressoché equivalenti.

Tuttavia, esaminando i risultati nel dettaglio, Sede per Sede, emergono dei giudizi non sempre positivi, esclusivamente per l'aspetto dell'**organizzazione e puntualità delle visite mediche**, come è emerso nelle Sedi di Grosseto, Viareggio e Siena.

Si segnala, inoltre, che talvolta, pur in presenza di valutazione media superiore a 3, emergono delle criticità anche attraverso la **percentuale di giudizi negativi** (per niente e poco soddisfatto) al di sopra del valore accettabile (pari al 15%), come riscontrato nelle Sedi di Grosseto (per la **chiarezza invito a visita**), Aulla (per la **disponibilità del personale**), Livorno, Prato, Massa e Aulla (per **l'organizzazione delle visite mediche**), Empoli (per **l'idoneità degli ambulatori**).

## **SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO**

All'interno del questionario, oltre ai quesiti a risposta chiusa con cui esprimere una valutazione dei servizi percepiti, è stato chiesto all'utente di indicare, rispondendo ad una domanda aperta, anche eventuali suggerimenti e/o possibili interventi per risolvere carenze da lui riscontrate nei servizi Inail.

I dati emersi da questa domanda sono rilevanti perché possono offrire anche indicazioni in merito al servizio atteso, in quanto è probabile che le criticità vengano evidenziate dal singolo utente rispetto alle caratteristiche dallo stesso ritenute prioritarie.

Si evidenzia che, su un totale di n.546 suggerimenti espressi, un numero rilevante di indicazioni di miglioramento o lamenti riguardano *uno dei seguenti aspetti*:

- problemi di **comunicazione telefonica** con la Sede o con il Contact Center;
- problemi inerenti in generale la **comunicazione per via telematica**, ovvero, più in particolare, la struttura o le modalità d'uso del Sito Inail, con richiesta di implementazioni procedurali;
- problemi inerenti **l'organizzazione e gli orari degli sportelli**;
- problemi riguardanti i **rapporti con l'Area sanitaria**, lamenti sulle condizioni degli ambulatori.

Poiché tuttavia tali proposte di miglioramento presuppongono nella maggior parte dei casi interventi a livello locale, le relative analisi e valutazioni sono demandate alle Strutture Territoriali e attraverso di esse, ove opportuno, alle competenti Strutture Centrali.

Si sottolinea, comunque, che il quesito è stato utilizzato dall'utenza anche per esprimere **soddisfazione rispetto alla situazione esistente**.