

REPORT DI SINTESI

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

sui servizi erogati dalle

SEDI INAIL NEL FRIULI VENEZIA GIULIA

periodo

ottobre 2015

INDICE

Introduzione

Sintesi dei risultati.....

Descrizione del campione.....

Richieste di miglioramento.....

Il giudizio complessivo.....

Giudizio sugli aspetti generali di Sede.....

**Giudizi sugli aspetti specifici forniti alle aziende – Rapporto
assicurativo.....**

Prevenzione e sicurezza sul lavoro (Aziende).....

Giudizio sui servizi specifici forniti ai lavoratori – servizi di sportello.....

Giudizio sugli servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni economiche.....

Giudizio sugli aspetti specifici forniti ai lavoratori – prestazioni sanitarie.....

Conclusioni.....

INTRODUZIONE

Il sistema organizzativo dell'Inail è incentrato sull'attenzione per l'utente e le sue esigenze (Total Quality Management). Questo spiega come la soddisfazione dell'utenza e il miglioramento continuo dei servizi costituiscano un obiettivo primario.

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (**Customer Satisfaction – "C.S."**) avviene mediante due strumenti distinti: l'indagine periodica (annuale) di C.S. e la rilevazione Emoticon, nata dalla adesione dell'Istituto al progetto del Dipartimento della Funzione pubblica denominato "Mettiamoci la faccia".

Anche nel 2015 si è svolta la consueta indagine di Customer Satisfaction rivolta a lavoratori e aziende/datori di lavoro che nel corso dell'anno hanno usufruito almeno una volta dei servizi erogati dall'Istituto, includendo anche quelli di competenza del Settore Ricerca (la certificazione e la verifica degli impianti).

In particolare, per le sedi "classiche" dell'Istituto il campione è costituito da lavoratori e aziende, mentre per i dipartimenti territoriali di competenza del settore Ricerca è costituito dalle sole aziende.

L'impianto dell'indagine periodica è stato in parte rivisto per adeguare il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza al mutato contesto produttivo dell'Istituto, caratterizzato dal potenziamento dei servizi on line e di quelli forniti dal Contact Center Multicanale (C.C.M.).

L'obiettivo del presente documento è fornire informazioni sull'impianto dell'indagine, descrivere i risultati ottenuti ed interpretarli al fine di individuare i punti di forza e le aree di miglioramento evidenziate dagli utenti.

Inoltre, allo scopo di ottenere il quadro dell'andamento delle valutazioni nel tempo, i risultati conseguiti nel periodo in esame sono stati confrontati con quelli ottenuti nell'indagine condotta nel 2014.

Sintesi dei risultati

L'indagine di *Customer Satisfaction* 2015 si è svolta contestualmente su tutto il territorio nazionale e secondo le modalità previste -dal 12 al 23 ottobre - proseguendo per un massimo di un mese fino al raggiungimento del numero minimo di questionari da rilevare per i tre canali di raccolta.

Con riguardo ai servizi erogati dal Settore Ricerca, considerato il carattere sperimentale della rilevazione, i risultati dell'indagine sono stati elaborati solo a livello d'Istituto e quindi esclusi dalla analisi territoriale.

Prima di illustrare i risultati dell'indagine, si descrive brevemente la relativa metodologia.

La numerosità campionaria necessaria a garantire la rappresentatività della realtà territoriale è determinata, sulla base del numero di utenti (popolazione di riferimento), avuto riguardo soprattutto alla tipologia di Sede (correlata al portafoglio utenti) ed alla tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori).

Lo strumento di raccolta dei giudizi è costituito 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 utilizzato nella rilevazione raccoglie informazioni sia sugli aspetti generali di entrambe le tipologie di utenti coinvolti (comprese le informazioni di natura socio-anagrafica del compilatore) sia, nel caso dei soli lavoratori, sulle prestazioni sanitarie ed economiche erogate dall'Istituto.

Il campione di questionari è alimentato attraverso il ricorso a tre canali di rilevazione:

- lo sportello, impiegato nelle sedi di tipo A (sono comprese anche quelle del settore Ricerca del Dipartimento di Udine), riguardanti entrambe le tipologie di utenti (Lavoratori e Aziende) che, recandosi direttamente in sede, compilano il questionario cartaceo;

- il canale Mail-Web che riguarda tutte le tipologie di sedi A, B e un ristretto numero di C (tra cui le sedi di Monfalcone e Tolmezzo), rivolto alla sola categoria Aziende per la quale si dispone dell'indirizzo di posta elettronica. Tale canale è utilizzato anche per la raccolta dei questionari delle aziende del Settore Ricerca;
- il canale telefonico (Contact Center) che riguarda tutte le sedi ed è rivolto alla sola categoria di Lavoratori il cui recapito telefonico è registrato negli archivi dell'Istituto. Tale canale costituisce l'unica fonte di raccolta per le sedi più piccole (di tipo C, come Tolmezzo e Monfalcone).

Le informazioni raccolte vengono poi inserite attraverso un apposito applicativo informatico, secondo le seguenti modalità:

- per lo Sportello, è il personale di sede che inserisce i questionari cartacei compilati dagli utenti;
- per il canale Mail-Web, il procedimento è automatizzato con l'invio on line del questionario compilato dal datore di lavoro o da un suo rappresentante;
- per il Contact Center, sono gli operatori telefonici.

Per misurare il grado di soddisfazione sui singoli aspetti presi in esame, ogni utente esprime il proprio giudizio attraverso una scala di valutazione (scala Lickert) "allargata", nel senso che si considera anche un'ulteriore modalità di risposta ("*Non so*") al fine di raccogliere il parere degli utenti "indifferenti" o che non sono in grado di esprimere un giudizio sull'aspetto richiesto.

I giudizi sono espressi attraverso le seguenti risposte, a ciascuna delle quali è associato un valore numerico:

1 = "*Per niente d'accordo*"

2 = "*Poco d'accordo*"

3 = "*Abbastanza d'accordo*"

4 = "*Molto d'accordo*"

0 = "*Non so*"

Nella fase di analisi dei dati sono esclusi i "*Non so*" e le eventuali mancate risposte, perché, come già detto, l'utente scegliendo tale opzione manifesta la sua incapacità a esprimere un giudizio.

Il valore obiettivo dell'Istituto, o livello minimo atteso di giudizio per ciascun indicatore (domanda), è fissato ad un valore pari a **3,00** che è associato alla risposta "*Abbastanza d'accordo*".

Sono considerati critici gli aspetti che riportano i seguenti valori:

- **il giudizio medio** inferiore al valore obiettivo dell'Istituto, quindi **< 3**;
- **percentuale di giudizi negativi** ("*Per niente*" e "*Poco d'accordo*") **superiore al 15%**.

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

In Friuli Venezia Giulia sono stati raccolti complessivamente n. **876** questionari (escluso il Settore Ricerca), di cui n. **212** nel settore Aziende e n. **664** nel settore Lavoratori.

In particolare, la sede di **Trieste aggregata** ha proceduto alla raccolta di **336** questionari ripartiti in: 86 questionari per la tipologia Aziende e 250 questionari per la tipologia Lavoratori; la sede di **Udine aggregata** ha raccolto **540** questionari, ripartiti in 126 questionari per la tipologia Aziende e 414 per la tipologia Lavoratori.

Analogamente al 2014, il principale canale di raccolta è stato lo sportello fisico delle Sedi con una percentuale pari al 58,1% sul totale di questionari raccolti, seguito poi dal canale telefonico (28,5%) e, infine, dal canale Mail- Web (13,4%).

Dettagliando per categoria di utenti, si mette in evidenza che per le aziende/datori di lavoro il 44,8% compila il questionario presso gli sportelli Inail, mentre il 55,2% utilizza il canale Mail-Web. Il risultato è in linea con quello registrato nell'anno precedente.

Per i lavoratori, la raccolta del giudizio è avvenuta per il 62,3% presso gli sportelli, e per la restante parte attraverso Contact Center (37,7%); per questa tipologia di utenti si rammenta che non è previsto il canale telematico.

A livello di Istituto, il giudizio medio rilevato sul complesso dei servizi erogati è pari a 3,48, lo 0,12% in meno rispetto al 3,49 registrato nell'anno precedente.

Le valutazioni attribuite ai servizi oggetto dell'indagine continuano a registrare, in generale, valutazioni superiori al valore obiettivo, e precisamente:

□ ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,46 (3,48 nel 2014)

□ SERVIZI SPECIFICI PER LE AZIENDE:

- Rapporto assicurativo: 3,46 (3,43 nel 2014)
- Prevenzione e sicurezza sul lavoro: 3,09 (3,10 nel 2014)

-

□ SERVIZI SPECIFICI PER I LAVORATORI:

- servizi di sportello: 3,58 (3,58 nel 2014);
- prestazioni economiche assicurative/previdenziali: 3,47 (3,49 nel 2014)
- prestazioni sanitarie: 3,51 (3,51 anno 2014)

Anche per quest'anno, i giudizi più favorevoli attengono al personale, con particolare riguardo alla *disponibilità, la competenza e professionalità del personale di Sede*, che riporta una media pari a 3,65 (tipologia Aziende e Lavoratori) .

In Friuli Venezia Giulia, il giudizio medio complessivo è superiore a quello conseguito a livello nazionale, attestandosi sul valore pari a **3,50**, lievemente inferiore a quello riportato nel 2014 (pari a 3,57).

In particolare, le valutazioni ricevute dai singoli servizi oggetto di rilevazione sono le seguenti:

□ ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,49 (3,56 nel 2014)

□ SERVIZI SPECIFICI PER LE AZIENDE:

- Rapporto assicurativo: 3,47 (3,39 nel 2014)
- Prevenzione e sicurezza sul lavoro: 3,02 (3,08 nel 2014)

-

□ SERVIZI SPECIFICI PER I LAVORATORI:

- Servizi di sportello: 3,54 (3,68 nel 2014)
- Prestazioni economiche: 3,51 (3,64 nel 2014)
- Prestazioni sanitarie: 3,51 (3,58 nel 2014)

Analogamente a quanto rilevato a livello nazionale, l'area lavoratori consegue la valutazione più alta.

I singoli indicatori ottengono tutti valutazioni medie superiori al valore obiettivo, con la disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo che si colloca in testa al gradimento dell'utenza (3,68, per gli aspetti generali di sede) seguito dall'indicatore relativo ai tempi impiegati per parlare con l'addetto allo sportello dell'area lavoratori (3,63).

Giudizi molto positivi anche per il personale medico-sanitario che raggiunge valore medio di 3,59 (3,57 a livello di Istituto) e addirittura 3,77 (3,66 a livello di Istituto) nel caso in cui i questionari sono raccolti allo sportello.

Come registrato a livello nazionale, il giudizio meno elevato, ma pur sempre superiore al 3, è stato invece formulato sull'indicatore relativo alla *disponibilità delle informazioni per aderire alle iniziative di promozione alla salute e sicurezza sul lavoro*, il cui punteggio si attesta sul 3,02, in linea con il dato nazionale.

Osservando i dati disaggregati per canale di rilevazione, si riscontrano invece dei giudizi lievemente inferiore a 3.

Trattasi del giudizio raccolto tramite Mail Web – utilizzato solo per la tipologia di utenza azienda – sull'indicatore da ultimo citato, che riceve una valutazione complessiva pari a 2,80. Il giudizio più severo in materia proviene dalla categoria dei Consulenti del lavoro (2,90).

Sempre relativo al canale Mail Web, gli indicatori con valore lievemente inferiore a 3 riguardano : “se voglio presentare dei reclami (lamentele , ricorsi, rettifiche.....) non so cosa fare e a chi rivolgermi che registra un valore paria 2,92 seguito dall'indicatore “riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando alla sede Inail che gestisce la mia pratica” con un giudizio pari a 2,90, per entrambi gli indicatori si rileva una lieve flessione in diminuzione dei valori raggiunti rispetto alla rilevazione dello scorso anno; mentre per l'indicatore la “*facilità a reperire presso la sede materiale informativo (opuscoli, manifesti, ecc...)*” si registra un giudizio positivo pari a 3,00 rispetto al 2014 (2,90).

Per quanto riguarda, invece, i giudizi raccolti tramite sportello e Contact Center, non si riscontrano valutazioni inferiori al 3 così come nell'anno 2014.

Di seguito si riportano la tabella espositiva dei giudizi raccolti complessivamente e quella dei giudizi suddivisi per canale di rilevazione (a livello regionale):

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,51	759	0,9%	2,8%	40,4%	54,8%	1,1%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,48	759	0,7%	1,8%	41,1%	46,4%	10,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,68	760	0,0%	2,1%	27,6%	68,9%	1,3%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,40	755	2,1%	3,6%	33,8%	38,8%	21,7%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,34	869	2,6%	4,4%	36,7%	37,7%	18,5%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,49	3.902	1,3%	3,0%	36,0%	49,0%	10,7%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,55	210	1,0%	4,3%	31,9%	59,0%	3,8%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,31	209	1,9%	9,6%	41,6%	43,1%	3,8%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,56	208	1,0%	1,9%	35,6%	57,7%	3,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,47	627	1,3%	5,3%	36,4%	53,3%	3,8%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,02	208	3,4%	13,0%	34,6%	21,2%	27,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,02	208	3,4%	13,0%	34,6%	21,2%	27,9%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, tempi di attesa, ecc.)	3,53	620	0,2%	1,5%	42,7%	54,7%	1,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,63	620	0,0%	1,0%	35,0%	62,7%	1,3%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,45	620	1,3%	4,8%	40,0%	51,9%	1,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,54	1.860	0,5%	2,4%	39,2%	56,5%	1,4%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,51	662	0,6%	1,2%	32,5%	40,5%	25,2%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,44	662	0,8%	2,0%	42,7%	41,8%	12,7%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,56	661	0,5%	0,9%	36,9%	53,7%	8,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,51	1.985	0,6%	1,4%	37,4%	45,3%	15,3%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,48	615	0,5%	1,6%	42,3%	46,3%	9,3%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,59	612	0,5%	2,0%	32,2%	56,9%	8,5%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, ecc.)	3,47	615	0,8%	2,1%	40,8%	45,9%	10,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,51	1.842	0,6%	1,9%	38,4%	49,7%	9,4%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,50	10.424	0,9%	2,7%	37,3%	49,5%	9,6%

Domanda del questionario						Mail-Web		Sportello		Contact-Center		Totale	
						Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)						3,64	45	3,59	508	3,28	206	3,51	759
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)						3,00	45	3,62	508	3,27	206	3,48	759
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale						3,43	46	3,86	508	3,27	206	3,68	760
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi						2,92	45	3,50	504	3,29	206	3,40	755
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica						2,90	114	3,49	505	3,28	250	3,34	869
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE						3,13	295	3,62	2.533	3,28	1.074	3,49	3.902
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti						3,28	115	3,86	95		0	3,55	210
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare						3,09	114	3,58	95		0	3,31	209
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste						3,30	113	3,86	95		0	3,56	208
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO						3,22	342	3,77	285		0	3,47	627
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail						2,80	114	3,30	94		0	3,02	208
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO						2,80	114	3,30	94		0	3,02	208
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari)							0	3,68	414	3,25	206	3,53	620
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi							0	3,80	414	3,27	206	3,63	620
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy							0	3,54	414	3,28	206	3,45	620
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO							0	3,68	1.242	3,26	618	3,54	1.860
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti							0	3,69	412	3,30	250	3,51	662
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare							0	3,53	412	3,31	250	3,44	662
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze							0	3,73	411	3,30	250	3,56	661
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE							0	3,65	1.235	3,30	750	3,51	1.985
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy)							0	3,60	409	3,27	206	3,48	615
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze							0	3,77	406	3,26	206	3,59	612
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite, ecc.)							0	3,59	409	3,26	206	3,47	615
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE							0	3,65	1.224	3,26	618	3,51	1.842
GIUDIZIO COMPLESSIVO**						3,13	751	3,65	6.613	3,28	3.060	3,50	10.424
(*) La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").													
(**): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti													

Nelle tabelle seguenti viene riportato il giudizio raccolto complessivamente presso le sedi di Udine aggregata e Trieste aggregata; per entrambe il giudizio medio complessivo è superiore al 3 (abbastanza d'accordo).

UDINE AGGREGATA

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,45	465	1,5%	3,9%	42,4%	51,8%	0,4%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,42	465	1,1%	2,8%	44,7%	44,3%	7,1%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,70	465	0,0%	1,9%	25,4%	71,0%	1,7%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,41	463	2,4%	3,9%	33,9%	43,0%	16,8%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,31	536	3,0%	5,6%	38,6%	38,2%	14,6%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,46	2.394	1,6%	3,7%	37,1%	49,3%	8,3%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,48	125	1,6%	4,8%	36,0%	53,6%	4,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,28	124	3,2%	7,3%	46,8%	41,1%	1,6%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,53	124	0,8%	2,4%	37,9%	54,8%	4,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,43	373	1,9%	4,8%	40,2%	49,9%	3,2%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	2,99	125	2,4%	12,8%	40,8%	16,8%	27,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,99	125	2,4%	12,8%	40,8%	16,8%	27,2%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, tempi di attesa)	3,55	380	0,3%	1,3%	41,1%	56,8%	0,5%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,64	380	0,0%	0,8%	33,7%	64,7%	0,8%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,44	380	1,6%	4,5%	42,1%	51,6%	0,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,55	1.140	0,6%	2,2%	38,9%	57,7%	0,5%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,53	414	0,5%	1,7%	30,9%	43,5%	23,4%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,47	414	0,5%	1,7%	43,2%	44,9%	9,7%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,57	414	0,2%	1,0%	37,4%	53,9%	7,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,52	1.242	0,4%	1,4%	37,2%	47,4%	13,5%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,46	380	0,3%	2,6%	42,9%	45,3%	8,9%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,62	380	0,3%	2,4%	29,5%	60,8%	7,1%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione)	3,48	380	0,8%	2,6%	40,5%	47,9%	8,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,52	1.140	0,4%	2,5%	37,6%	51,3%	8,1%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,49	6.414	1,0%	3,0%	37,8%	50,2%	8,0%

(*): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

(**): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al nu

--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nelle seguenti tabelle viene riportato il confronto medie per canali per Udine aggregata e Trieste aggregata:

UDINE AGGREGATA

Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Contact-Center		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,53	30	3,52	319	3,25	116	3,45	465
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	2,80	30	3,55	319	3,23	116	3,42	465
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,48	31	3,88	318	3,24	116	3,70	465
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	2,83	30	3,52	317	3,26	116	3,41	463
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la m	2,65	69	3,50	317	3,25	150	3,31	536
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,00	190	3,60	1.590	3,25	614	3,46	2.394
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,20	70	3,80	55		0	3,48	125
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,09	69	3,51	55		0	3,28	124
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,31	69	3,80	55		0	3,53	124
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,20	208	3,70	165		0	3,43	373
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'	2,92	70	3,07	55		0	2,99	125
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,92	70	3,07	55		0	2,99	125
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari		0	3,70	264	3,22	116	3,55	380
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		0	3,82	264	3,24	116	3,64	380
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		0	3,53	264	3,24	116	3,44	380
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		0	3,68	792	3,23	348	3,55	1.140
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti		0	3,74	264	3,26	150	3,53	414
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare		0	3,58	264	3,28	150	3,47	414
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze		0	3,73	264	3,27	150	3,57	414
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		0	3,68	792	3,27	450	3,52	1.242
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, g		0	3,57	264	3,25	116	3,46	380
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		0	3,80	264	3,25	116	3,62	380
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite,		0	3,59	264	3,24	116	3,48	380
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		0	3,65	792	3,24	348	3,52	1.140
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,08	468	3,64	4.186	3,25	1.760	3,49	6.414
(*) La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").								
(**): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti								

TRIESTE AGGREGATA

Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Contact-Center		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,87	15	3,71	189	3,31	90	3,60	294
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,42	15	3,74	189	3,31	90	3,58	294
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,33	15	3,81	190	3,32	90	3,64	295
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,07	15	3,43	187	3,33	90	3,36	292
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,29	45	3,49	188	3,34	100	3,40	333
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,37	105	3,67	943	3,32	460	3,53	1.508
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,40	45	3,95	40		0	3,66	85
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,09	45	3,69	40		0	3,35	85
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,29	44	3,95	40		0	3,60	84
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,26	134	3,87	120		0	3,54	254
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail	2,61	44	3,65	39		0	3,07	83
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,61	44	3,65	39		0	3,07	83
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari)		0	3,64	150	3,28	90	3,50	240
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		0	3,77	150	3,31	90	3,60	240
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		0	3,57	150	3,33	90	3,48	240
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		0	3,66	450	3,31	270	3,53	720
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti		0	3,57	148	3,37	100	3,47	248
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare		0	3,42	148	3,35	100	3,39	248
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze		0	3,72	147	3,34	100	3,56	247
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		0	3,58	443	3,35	300	3,47	743
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, orari)		0	3,65	145	3,31	90	3,51	235
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		0	3,70	142	3,28	90	3,53	232
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite)		0	3,59	145	3,28	90	3,46	235
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		0	3,65	432	3,29	270	3,50	702
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,22	283	3,66	2.427	3,32	1.300	3,51	4.010

(*): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

(**): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti.

Osservando il risultato conseguito anche per canale di rilevazione, si riscontrano sulla sede di Udine aggregata giudizi lievemente inferiori al 3 raccolti tramite Mail-Web.

In particolare, si tratta del giudizio relativo ad alcuni indicatori inerenti gli aspetti generali di sede, quali la reperibilità del materiale informativo presso la Sede (2,80), informazioni sui reclami (2,83), la disponibilità di informazioni telefonando direttamente la Sede (2,65) e alla disponibilità delle informazioni per aderire alle iniziative di promozione alla salute e sicurezza sul lavoro con un giudizio medio di 2,92.

Per quanto concerne la rilevazione tramite il canale dello Sportello e del Contact Center, non si segnala alcuna criticità, sia sulla sede di Trieste aggregata che sulla sede di Udine aggregata.

Analizzando i giudizi a livello regionale in rapporto alle tipologie di utenza, anche per l'anno 2015 si registra relativamente al settore Aziende, che i consulenti del lavoro rappresentano la categoria più numerosa (94 questionari compilati su un totale di 212) seguita dai datori di lavoro.

Per la tipologia di utenza Lavoratori, anche per l'anno 2015 la categoria più numerosa è rappresentata dagli infortunati (481 questionari compilati su un totale di 664) seguita dai tecnopatici.

Complessivamente i risultati conseguiti nel 2015 confermano il trend positivo del grado di soddisfazione dell'utenza.

Descrizione del campione

A livello nazionale, durante l'indagine di CS sono stati compilati, 28.769 questionari (erano stati 29.142 nel 2014), mentre per i Dipartimenti delle Ricerca, Certificazione e Verifica i questionari raccolti sono stati 221 (rispetto ai 167 dell'anno precedente), di cui, rispettivamente 876 in Friuli Venezia Giulia e n. 7 per il Settore Ricerca.

Occorre precisare che le analisi di C.S. per i Dipartimenti delle Ricerca, Certificazione e Verifica vanno interpretate in chiave puramente "sperimentale", in quanto la ridotta numerosità campionaria non permette analisi di dettaglio che siano rappresentative del fenomeno in oggetto.

Nella tabella che segue (*tab. a*) è riportata la numerosità sia a livello di Istituto che a livello regionale dei questionari raccolti per ciascuna tipologia di utenza, Aziende e Lavoratori, suddivisi per canale di raccolta

Fonte	Numero di questionari		
Italia	Aziende	Lavoratori	Totale
Web-Mail	4.900	-	4.900
Sportello	3.584	11.985	15.569
Contact Center	-	8.300	8.300
Totale	8.484	20.285	28.769
F.V.G.			
Mail-Web	117	-	117
Sportello	95	414	509
Contact Center	-	250	250
Totale	212	664	876

Tabella a)

Le tabelle seguenti riportano il numero a livello regionale di questionari compilati dagli utenti Lavoratori, suddivisi per categoria (*tab. b*) e professione (*tab. c*).

Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
<i>Infortunato</i>	481
<i>Affetto da M.P.</i>	78
<i>Titolare di rendita</i>	64
<i>Delegato di Inf/Affetto da M.P./Tit. rendita</i>	18

<i>Patronato</i>	13
<i>Altro</i>	9
<i>Non specificata</i>	1
Totale	664

Tabella b)

Dalla tabella b)- riguardo la tipologia di intervistati- risulta che nel 72,4% dei casi sono infortunati, nell'11,7% di tecnopatici e nel 9,6 % di titolari di rendita.

Professione (Lavoratori) Numero di questionari

<i>Agricoltore</i>	33
<i>Artigiano</i>	64
<i>Dirigente/Quadro/Impiegato</i>	221
<i>Insegnante</i>	20
<i>Operaio/Manovale</i>	200
<i>Marittimo</i>	3
<i>Pensionato</i>	21
<i>Casalinga</i>	2
<i>Altro</i>	98
<i>Non specificata</i>	2
Totale	664

Tabella c)

Come si evince dalla tabella c), la principale professione degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine svolta in regione è dirigente/quadro/impiegato (33,3% del totale), seguito da operaio/manovale (30,1% del totale) e "altro" (14,8% del totale), con percentuali generalmente in linea con quelle riscontrate a livello nazionale.

Nelle sottostanti tabelle d) ed e) sono indicati il numero dei questionari compilati dagli utenti Aziende, suddiviso per categoria (tab. d) e settore di attività (tab. e).

Categoria (Aziende) Numero di questionari

<i>Datore di lavoro</i>	86
<i>Consulente del lavoro</i>	94
<i>Incaricato di Ass. di categoria</i>	11
<i>Fattorino/comMESSO</i>	3
<i>Altro</i>	17
<i>Non specificata</i>	1
Totale	212

Tab. d)

Settore di attività (Aziende) Numero di questionari

<i>Agricoltura</i>	3
<i>Artigianato</i>	54
<i>Industria</i>	24
<i>Terziario</i>	121
<i>Altro</i>	9
<i>Non specificata</i>	1

Totale	212
---------------	------------

Tab. e)

Dai numeri sopra riportati, risulta che i consulenti del lavoro rappresentano il 44,3% del campione e i datori di lavoro il 40,6%. Si rileva rispetto all'anno 2014 un lieve aumento percentuale rappresentato dagli incaricati di Associazione di categoria che rappresentano il 5,2% del campione, mentre è in diminuzione il numero dei questionari compilati dagli utenti inquadrati nella categoria "Altro" che rappresentano l'8,0% del campione.

Infine, anche per l'anno 2015, in perfetta corrispondenza con i dati nazionali, tra le Aziende il settore di attività principale è quello terziario con una percentuale del 57,1% (74,3% a livello nazionale): il dato potrebbe essere determinato dall'elevata presenza dei consulenti che, indipendentemente dalle aziende che rappresentano, si classificano come terziario. Segue il settore artigianato (25,5% dei rispondenti) e il settore industria (11,3% dei rispondenti), in linea con le risultanze emerse a livello nazionale.

Per quanto riguarda gli aspetti socio-anagrafici si rileva che il 36,64% circa dei compilatori è donna (dato nazionale 34%), con un'incidenza maggiore nel caso dei lavoratori pari a 36,59% contro il 36,79% delle aziende, al contrario si riscontra a livello nazionale, registrando un'incidenza maggiore nel caso delle aziende 37,5% contro il 32,8% dei lavoratori.

Il 37,89% dei compilatori ha un'età compresa tra i 35 e 64; l'86,64% ha nazionalità italiana (con differenze in base alla tipologia di utente: 90,56% per le aziende e 85,39% per i lavoratori); il 3,31% appartiene all'Unione Europea (esclusa l'Italia) e il 5,13% ha origine extra U.E.

In ordine all'affluenza in Sede rilevata dagli operatori addetti agli sportelli durante la settimana dell'indagine, emergono a livello regionale delle differenze per tipologia di utente. In particolare, si rileva che i lavoratori per i servizi di sportello nel 3,69% dei casi si recano oltre 5 volte e il 3,51% sia una volta (che può essere anche la prima volta) che da 2 a 5 volte; per le prestazioni economiche, il 3,60% si reca allo sportello oltre 5 volte seguito dal 3,52% con 2 a 5 volte; per le prestazioni sanitarie il 3,66% si reca in sede oltre 5 volte.

Al contrario, i datori di lavoro, nel 3,68% dei casi non si recano alla sede, anche perché molte delle loro attività possono essere svolte in modalità on line e solo il 3,58% vi si reca da 2 a 5 volte.

Richieste di miglioramento

Come di consueto, è stata data all'utente la possibilità di formulare, rispondendo ad una domanda aperta – vale a dire a testo libero – eventuali proposte riguardo alle carenze da lui riscontrate nei servizi Inail.

I suggerimenti forniti con questa domanda possono offrire anche utili indicazioni in merito al servizio atteso e alle caratteristiche ritenute prioritarie dall'utente.

Esaminando le risposte fornite, emerge che l'esigenza maggiormente sentita dall'utenza, in particolare quella relativa al settore Aziende, riguarda la funzionalità del portale istituzionale e dei servizi *on line*, e il Contact Center, aspetti che sono tuttavia fuori dal controllo delle Sedi territoriali poiché si tratta di servizi offerti dall'Istituto e non direttamente dalle Sedi.

Il giudizio complessivo

A livello d'Istituto il giudizio medio complessivo sull'insieme dei servizi assicurativi erogati dalle Sedi è stato pari a 3,48, lo 0,12% in meno rispetto al 3,49 dell'anno precedente.

Il valore medio è il risultato dei valori medi ponderati rilevati sui tre canali, precisamente: 3,59 per lo sportello, 3,19 per il Mail-Web e 3,55 per il Contact Center, valori che comunque sono sempre superiori all'obiettivo d'Istituto (3,00).

Il Friuli Venezia Giulia conferma un giudizio medio complessivo superiore a quello nazionale, conseguendo nel 2015 una media di giudizi pari a 3,50, sostanzialmente in linea a quella conseguita nell'anno precedente.

Analogamente, la media dei giudizi ottenuta dagli altri livelli di struttura (Trieste aggregata e Udine aggregata) risulta superiore a 3, permettendo pertanto l'erogazione della relativa quota retributiva (salario accessorio sistema premiante).

In particolare, Trieste e le sedi di pertinenza (Gorizia e Monfalcone) hanno conseguito un giudizio medio complessivo pari a 3,51, (nel 2014 pari a 3,62), con il 48,3% dei rispondenti che si dichiara "*Molto d'accordo*" sulla bontà dei servizi erogati.

Udine e le sedi di pertinenza (Cervignano, Pordenone e Tolmezzo) hanno riportato un giudizio medio complessivo pari a 3,49 (nel 2014 pari a 3,56) con il 50,2% degli utenti che afferma di essere "*Molto d'accordo*" in merito alla buona qualità dei servizi resi.

Giudizio sugli aspetti generali di Sede

Gli aspetti generali di Sede comprendono l'insieme degli elementi che riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia Aziende che Lavoratori.

Gli indicatori utilizzati al fine di misurare il relativo grado di soddisfazione sono:

- l'accessibilità fisica, la comodità di 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;
- efficienza del servizio di sportello telefonico.

Nel Friuli Venezia Giulia, riguardo gli aspetti generali di Sede, il giudizio medio complessivamente espresso dall'utenza è positivo, registrando un punteggio di 3,49, e gli utenti apprezzano in particolare la competenza e la professionalità del personale di Sede, il cui valore risulta pari a 3,68.

Confrontando i giudizi espressi attraverso ciascun canale di rilevazione (confronto medie per canale), emergono valutazioni positive e superiori al 3, ad eccezione dell'indicatore relativo alla disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti, ecc..) che riporta un giudizio pari a 2,92 relativo al canale Mail Web, così come il giudizio espresso tramite il medesimo canale sull'indicatore relativo alla disponibilità di ricevere informazioni telefonando direttamente alla Sede con un giudizio pari a 2,90.

Si segnala inoltre che la media dei giudizi sugli aspetti generali di Sede espressi mediante sportello è pari a 3,62 in linea con il dato dello scorso anno.

Per quanto riguarda a livello di struttura territoriale, si evidenzia che la sede di Trieste aggregata ha conseguito un punteggio medio complessivo di 3,53, lievemente in diminuzione rispetto a quello conseguito nel 2014 pari a 3,64; l'aspetto maggiormente apprezzato dall'utenza si conferma anche per quest'anno quello riguardante la disponibilità, competenza e professionalità del personale (3,64), ovvero il modo in cui il personale della Sede si relaziona con l'utente, la capacità di essere comprensivi, cortesi, "empatici" rispetto alla persona con cui si sta interagendo; il 48,5% dei rispondenti si trova "Molto d'accordo" sulla qualità dei servizi generali.

La categoria più soddisfatta dei servizi generali resi dalla Sede di Trieste aggregata è l'utenza relativa alla categoria Aziende (giudizio pari a 3,69).

Inoltre, tra le sedi dipendenti, la sede di Monfalcone ha la valutazione complessiva più elevata pari a 3,83, mentre la sede di Gorizia 3,41.

Il giudizio complessivo sugli aspetti generali dei servizi conseguito dalla sede di Udine aggregata è pari a 3,46.

Anche per essa, l'indicatore più apprezzato risulta quello relativo alla relazione personale con l'utenza (disponibilità e professionalità del personale) con un giudizio medio di 3,70 (49,3% dei rispondenti si trova "Molto d'accordo" sulla qualità dei servizi generali), analogo a quello ottenuto nel 2014.

A differenza di quanto riscontrato per la sede di Trieste aggregata, in questo caso è l'utenza Lavoratori ad esprimere il giudizio più soddisfacente, pari a 3,50.

Confrontando la media dei giudizi per canale di rilevazione, emergono valori lievemente inferiori al 3 raccolti tramite Mail Web in relazione agli indicatori sulla disponibilità di informazioni sui servizi di Sede (2,80), sulla presentazione dei reclami (2,83) e l'efficienza del servizio telefonico (2,65). Tuttavia, si rileva che il numero dei rispondenti in tal caso è inferiore rispetto agli utenti che si sono rivolti allo sportello e al Contact Center, dove il giudizio registrato è viceversa superiore al 3 su tutti gli indicatori in esame.

Anche a livello di Sedi dipendenti della Direzione Territoriale di Udine-Pordenone, il dato complessivo è positivo e superiore al 3.

Giudizi sugli aspetti specifici forniti alle aziende – Rapporto assicurativo

Il grado di soddisfazione sui servizi specifici dell'utenza Aziende, relativi alla gestione del rapporto assicurativo, è stato misurato 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.

Le valutazioni positive ottenute in regione paria a 3,47 risultano essere superiori allo scorso anno (3,39).

L'indicatore che riporta il giudizio meno positivo anche per questo anno è quello relativo alla chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa: il 9,6% dei rispondenti si dichiara infatti "poco d'accordo" sulla bontà dell'affermazione.

Di seguito si riporta la tabella che indica la media dei giudizi espressi in regione dalle singole categorie sul totale degli aspetti specifici aziende – rapporto assicurativo.

Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,47	257	1,9%	5,1%	33,9%	53,7%	5,4%
Consulente del lavoro	3,42	277	1,1%	6,5%	41,2%	49,5%	1,8%
Incaricato	3,59	33	0,0%	3,0%	33,3%	60,6%	3,0%
Fattorino / commesso	4,00	9	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Altro	3,62	51	0,0%	2,0%	31,4%	58,8%	7,8%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,47	627	1,3%	5,3%	36,4%	53,3%	3,8%

Come si evince dalla tabella sopra riportata, la categoria dei Consulenti del lavoro esprime il giudizio più severo riguardo agli aspetti in esame per il 6,5% dei quali sono "poco d'accordo" circa la qualità dei servizi in esame.

L'indicatore che riporta il giudizio più elevato in regione è quello relativo alla rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata dall'utenza, con punteggio pari a 3,56 seguito dai tempi di erogazione del servizio, con punteggio pari 3,55, con Trieste aggregata che ottiene la valutazione media più alta, rispettivamente pari a 3,66 e a 3,60.

Confrontando i giudizi formulati per i diversi canale di rilevazione (Sportello e Mail-Web), non si riscontrano significative differenze di valutazione. Rimane fermo che si rileva un maggior apprezzamento degli utenti che si sono recati presso lo sportello (3,77) rispetto agli utenti che hanno aderito all'indagine tramite Mail-Web (3,22); la circostanza rivela una diversa percezione della qualità del servizio da parte degli utenti in funzione del canale di comunicazione adoperato.

Nel quadro di una valutazione complessiva positiva su tutti gli indicatori relativi ai servizi in discorso, si segnala il superamento della criticità riscontrata lo scorso anno sulla sede di Monfalcone, riportando un giudizio medio complessivo pari a 3.05 (2,33 anno 2014) e si registra un valore lievemente inferiore sulla sede di Pordenone pari a 2,97.

Sulla sede di Pordenone, in particolare, secondo le valutazioni espresse dall'utenza coinvolta nell'indagine, l'aspetto meno soddisfacente risulta quello relativo alla chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa, il cui giudizio medio è pari a 2,83.

Si rappresenta tuttavia che il campione di rispondenti per la Sede in esame, che ha adoperato solo il canale di raccolta Mail Web, non è particolarmente significativo (n. 12 risposte).

Prevenzione e sicurezza sul lavoro (Aziende)

L'attività dell'Istituto volta alla prevenzione e sicurezza sul lavoro assume particolare rilevanza alla luce dell'obiettivo primario dell'Inail, ovvero quello di garantire la tutela integrale del lavoratore.

Nello specifico, l'aspetto indagato nel corso della rilevazione di Customer Satisfaction riguarda la dimensione della trasparenza, ossia la disponibilità delle informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro (bandi per incentivi, campagne informative, eventi ...) che, naturalmente, vede come destinatari principali i datori di lavoro.

A livello d'Istituto si registra un valore pari a 3,09, in regione per tale aspetto il giudizio è pari a 3,02, sostanzialmente allineato a quello dell'anno precedente.

Di seguito si riporta la tabella che indica la media dei giudizi espressi in regione dalle singole categorie sul totale degli aspetti specifici aziende – prevenzione e sicurezza sul lavoro.

Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro									
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So		
Datore di lavoro	3,03	84	2,4%	14,3%	31,0%	21,4%	31,0%		
Consulente del lavoro	2,90	93	5,4%	12,9%	39,8%	16,1%	25,8%		
Incaricato	2,89	11	0,0%	27,3%	36,4%	18,2%	18,2%		
Fattorino / commesso	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%		
Altro	3,64	17	0,0%	0,0%	23,5%	41,2%	35,3%		
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,02	208	3,4%	13,0%	34,6%	21,2%	27,9%		

Da un'analisi dei dati per canale di rilevazione, si rileva che il giudizio raccolto tramite Mail-Web è più critico, attestandosi sul punteggio di 2,80, mentre il giudizio raccolto tramite sportello è pari a 3,30; ancora una volta si rileva che il giudizio più basso in materia è quello raccolto tramite Mail-Web.

Anche in questo caso, la categoria meno soddisfatta in materia è quella dei Consulenti del lavoro che ha espresso una valutazione media pari a 2,90 (il 12,9% dei rispondenti si dichiara poco d'accordo sulla efficienza del servizio).

Di contro, i datori di lavoro, la seconda categoria più numerosa, hanno giudicato il servizio reso con punteggio pari a 3,03.

Esaminando i risultati ottenuti dalle singole Sedi aggregate, emerge un giudizio medio sulla sede di Udine aggregata (2,99), superiore tuttavia a quello conseguito nel 2014 pari a 2,95, e sulla sede di Trieste aggregata un giudizio pari a 3,07.

Si rileva, tuttavia, che il 27,9% dell'utenza coinvolta ha risposto "Non so" al quesito in oggetto, condizionando in tal modo l'esito della valutazione.

Nell'ambito della sede di Udine aggregata, è la sede di Pordenone a ricevere il giudizio più basso, pari a 2,43. Tuttavia, si precisa ancora una volta che il 41,7% degli utenti ha risposto "Non so" al quesito rivolto in materia.

Giudizio sui servizi specifici forniti ai lavoratori-servizi di sportello

In relazione all'utenza Lavoratori, il servizio dello sportello di Sede rappresenta il tradizionale canale di front office con l'Istituto.

Il grado di soddisfazione sui servizi specifici dell'utenza Lavoratori relativi ai servizi di sportello è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

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

La media dei giudizi ottenuta in regione sul totale degli aspetti in esame è pari a 3,54, registrando una flessione rispetto al dato dello scorso anno (3,68). Come rilevato l'anno precedente, emerge la positività del giudizio per la rapidità dei tempi di attesa allo sportello, per il quale si registra un valore pari a 3,63.

Nella tabella seguente sono riportati i giudizi medi espressi da ciascuna categoria di utenti Lavoratori sul totale degli aspetti specifici lavoratori- servizi di sportello.

Totale aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello										
Categoria			Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Infortunato			3,48	1.335	0,4%	2,4%	44,9%	50,6%	1,7%	
Affetto da M.P.			3,56	216	0,5%	2,3%	38,0%	58,3%	0,9%	
Titolare di Rendita			3,81	186	0,0%	1,1%	16,7%	82,3%	0,0%	
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita			3,69	54	1,9%	5,6%	14,8%	77,8%	0,0%	
Patronato			3,74	39	0,0%	5,1%	15,4%	79,5%	0,0%	
Altro			3,73	27	3,7%	3,7%	7,4%	81,5%	3,7%	
Non specificata			3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*			3,54	1.860	0,5%	2,4%	39,2%	56,5%	1,4%	

Anche considerando i giudizi raccolti attraverso i diversi canali (sportello e Contact-Center), le valutazioni complessive e quelle sui singoli indicatori sono tutte superiori al 3, rispettivamente pari a 3,68 e 3,26.

Infine, sugli aspetti in esame non si riscontra alcuna criticità nemmeno sulle singole Sedi.

Le sedi di Udine e Trieste entrambe aggregate, riportano rispettivamente un giudizio medio complessivo pari a 3,55 e 3,53 con valutazioni superiori al 3 per ogni singolo indicatore.

Anche a livello di singola Sede non emergono particolari motivi di insoddisfazione dell'utenza, tutti gli indicatori riportando valutazioni superiori a 3.

Giudizio sui servizi specifici forniti ai lavoratori-prestazioni economiche

Il grado di soddisfazione sui servizi specifici dell'utenza Lavoratori relativi alle prestazioni economiche è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

- il tempo di erogazione dei pagamenti;
- la chiarezza e la semplicità delle comunicazione/provvedimenti;
- la utilità del servizio ricevuto rispetto alle proprie esigenze.

In regione il giudizio medio complessivo sugli aspetti indagati è pari a 3,51, lievemente inferiore a quello conseguito nel 2014 pari a 3,64.

Segue la consueta tabella contenente giudizi medi espressi da ciascuna categoria di utenti Lavoratori sul totale degli aspetti specifici lavoratori- prestazioni economiche:

Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche									
Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Infortunato		3,44	1.440	0,8%	1,7%	40,9%	40,4%	16,3%	
Affetto da M.P.		3,51	233	0,0%	0,9%	41,2%	45,5%	12,4%	
Titolare di Rendita		3,80	192	0,5%	0,0%	17,7%	80,2%	1,6%	
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita		3,84	51	0,0%	0,0%	9,8%	52,9%	37,3%	
Patronato		3,61	39	0,0%	2,6%	23,1%	46,2%	28,2%	
Altro		3,53	27	0,0%	0,0%	33,3%	37,0%	29,6%	
Non specificata		4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*		3,51	1.985	0,6%	1,4%	37,4%	45,3%	15,3%	

Come è evidente, i più soddisfatti dei servizi in oggetto sono la categoria "non specificata" con un (giudizio pari a 4) seguita dai delegati di inf/affetto da M.P./tit. rendita (giudizio pari a 3,84).

Come per i servizi di sportello, anche considerando i giudizi raccolti attraverso i diversi canali (sportello e Contact-Center), la valutazione complessiva e sui singoli indicatori sono tutte superiori al 3.

Infine, sugli aspetti in esame non si riscontra alcuna criticità nemmeno sulle singole sedi.

Entrambe le Strutture aggregate (Udine e Trieste) riportano un giudizio medio complessivo più che positivo, rispettivamente pari a 3,52, e a 3,47, con valutazioni superiori al 3 per ogni singolo indicatore;

Anche a livello di singola Sede non emergono particolari motivi di insoddisfazione dell'utenza.

Giudizio sui servizi specifici forniti ai lavoratori-prestazioni sanitarie

Le prestazioni sanitarie erogate dall'INAIL in favore dei lavoratori comprendono, oltre gli accertamenti, le certificazioni e ogni altro aspetto medico legale.

Il grado di soddisfazione delle prestazioni sanitarie all'utenza Lavoratori è stato misurato 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...).

In linea generale, le valutazioni ottenute sono positive raggiungendo un giudizio medio complessivo pari a 3,51 e addirittura 3,65 nel caso in cui i questionari sono raccolti allo sportello.

Si riporta la tabella che indica la media delle valutazioni formulate da ciascuna categoria di utenti Lavoratori sul totale degli aspetti in esame.

Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie

Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie										
Categoria			Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Infortunato			3,47	1.320	0,8%	2,1%	43,5%	47,3%	6,4%	
Affetto da M.P.			3,50	216	0,0%	1,9%	43,1%	49,5%	5,6%	
Titolare di Rendita			3,81	183	0,0%	1,1%	14,8%	74,9%	9,3%	
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita			3,69	54	0,0%	1,9%	13,0%	38,9%	46,3%	
Patronato			3,73	39	0,0%	0,0%	10,3%	28,2%	61,5%	
Altro			3,63	27	3,7%	0,0%	11,1%	44,4%	40,7%	
Non specificata			4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*			3,51	1.842	0,6%	1,9%	38,4%	49,7%	9,4%	

Emerge che le categorie che risultano più soddisfatte sono i titolari di rendita (3,81) i Patronati (3,73) e la categoria "non specificata" (giudizio paria a 4).

Come per le prestazioni economiche, i singoli indicatori hanno conseguito un giudizio medio sempre superiore al 3, con la disponibilità del personale sanitario (inteso sia come infermieri che accolgono gli utenti, sia come medici e/o professionisti, per esempio tecnici radiologi che effettuano le visite o gli esami di pertinenza) che si attesta sul valore più alto (3,59, in linea a quello ottenuto nel 2014).

La sede di **Trieste aggregata** consegue una valutazione pari a 3,50 con valutazioni superiori al 3 per tutti gli indicatori.

Inoltre, si evidenzia che la sede di Monfalcone registra in regione il giudizio medio più alto.

Per quanto riguarda la sede di Udine (giudizio medio complessivo pari a 3,52) non si evidenziano aspetti critici, né a livello aggregato né a livello di singola Sede dipendente, registrandosi valori superiori al 3 sia sul complesso dei servizi in esame che sui singoli aspetti.

Conclusioni

In linea generale, l'indagine di CS condotta dal 12 al 23 ottobre ha confermato, a livello di Direzione Regionale, un giudizio medio complessivo positivo, pari a 3,50, superiore a quello nazionale (pari, quest'ultimo, a 3,48).

Nonostante i rilevanti cambiamenti in corso nell'Istituto, le Sedi della regione mantengono elevati livelli di gradimento da parte dell'utenza, con la disponibilità del personale amministrativo e sanitario che resta il punto di forza maggiore.

Infine, anche quest'anno si conferma che il giudizio meno favorevole, - anche se comunque superiore a 3- è quello relativo alla facilità di trovare informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro, con una soddisfazione media pari a 3,02.

Su tale aspetto la Direzione Regionale Friuli Venezia Giulia è intervenuta sensibilizzando le sedi di competenza ad avviare iniziative che favoriscano una maggiore diffusione delle informazioni in materia di prevenzione e sicurezza, coinvolgendo tutto il personale delle strutture che hanno normalmente contatti con gli utenti e possono pertanto facilitare il flusso comunicativo.

Le attività proseguiranno in questo senso anche se molte delle attività di pubblicizzazione dei bandi sono comunque gestiti a livello centrale con iniziative comunicative che coinvolgono tutti i mass-media.