

REPORT DI SINTESI

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

sui servizi erogati dalle

SEDI INAIL NEL FRIULI VENEZIA GIULIA

periodo

ottobre 2013

INDICE

<i>Introduzione</i>	3
<i>Sintesi dei risultati</i>	3
<i>Descrizione del campione</i>	11
<i>Richieste di miglioramento</i>	14
<i>Il giudizio complessivo</i>	15
<i>Giudizio sugli aspetti generali di Sede</i>	15
<i>Giudizi sugli aspetti specifici forniti alle aziende – Rapporto assicurativo</i>	17
<i>Prevenzione e sicurezza sul lavoro (Aziende)</i>	19
<i>Giudizio sui servizi specifici forniti ai lavoratori – servizi di sportello</i>	20
<i>Giudizio sugli servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni economiche</i>	21
<i>Giudizio sugli aspetti specifici forniti ai lavoratori – prestazioni sanitarie</i>	23
<i>Conclusioni</i>	24

INTRODUZIONE

Il sistema organizzativo dell'Inail è incentrato sull'attenzione per l'utente e le sue esigenze (Total Quality Management).

In questa ottica si comprende come la soddisfazione dell'utenza e il miglioramento continuo dei servizi costituiscano un obiettivo primario.

A questo fine, 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 2013 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 dei Settori Ricerca e Navigazione (la certificazione e la verifica degli impianti, le prestazioni aggiuntive come, per es., la malattia comune e l'indennità di maternità per i lavoratori del Settore Navigazione).

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 delle indicazioni 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 2012.

Sintesi dei risultati

L'indagine di *Customer Satisfaction* 2013 si è svolta contestualmente su tutto il territorio nazionale nei giorni dal 30 settembre all'11 ottobre con proroga, a seconda dell'affluenza e dei canali di rilevazione, fino al 31 ottobre.

Con riguardo ai servizi erogati dal Settore Ricerca e Navigazione, considerato il carattere sperimentale della rilevazione (avviata per la prima volta solo l'anno scorso)

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 Consulenza Statistico-Attuariale determina, sulla base del numero di utenti (popolazione di riferimento), la numerosità campionaria necessaria a garantire la rappresentatività della realtà territoriale, 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 un questionario strutturato e parzialmente diversificato per tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori) da compilare in forma anonima, nel rispetto della privacy.

Il campione di questionari è stato raccolto attraverso tre canali di rilevazione:

- lo sportello, presente 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 si recano direttamente in sede;
- il canale di mail-web che riguarda tutte le tipologie di sedi A, B e le sedi di tipo C 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 Navigazione e 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 Cervignano del Friuli, Tolmezzo e Monfalcone). Tutti gli utenti Lavoratori rientranti nel campione del Settore Navigazione sono stati contattati telefonicamente.

L'inserimento delle informazioni raccolte avviene attraverso un apposito applicativo informatico.

Per misurare il grado di soddisfazione sui singoli aspetti presi in esame, ogni utente esprime il proprio giudizio attraverso la seguente scala di valutazione (scala Lickert):

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", perché l'utente scegliendo tale opzione manifesta la sua incapacità a esprimere un giudizio. Gli indicatori, calcolati sui

singoli aspetti del servizio, non tengono conto sia di tali giudizi che delle mancate risposte.

Il valore obiettivo dell'Istituto, o livello minimo atteso di giudizio per ciascun indicatore (domanda), è fissato a 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. **520** questionari (esclusi i Settori Ricerca e Navigazione), di cui n. 77 nel settore Aziende e n. 443 nel settore Lavoratori.

In particolare, la sede di **Trieste aggregata** ha proceduto alla raccolta di **151 questionari** ripartiti in: 33 questionari per la tipologia Aziende e 118 per la tipologia Lavoratori; la sede di **Udine aggregata** ha raccolto **369** questionari, ripartiti in 44 questionari per la tipologia Aziende e **325** per la tipologia Lavoratori.

Analogamente al 2012, il principale canale di raccolta è stato lo sportello fisico delle Sedi con una percentuale pari al 59,6% sul totale di questionari raccolti, seguito poi dal canale telefonico (33,3%) e infine dal canale Mail- Web (7,1%).

Si evidenzia, tuttavia, una crescita nell'utilizzo del canale telefonico rispetto al 2012, in cui la percentuale di questionari raccolta era solo del 17%.

Dettagliando per categoria di utenti, risulta che per le aziende/datori di lavori il 51,9% compila il questionario presso gli sportelli Inail, mentre il 48,1% utilizza il canale mail-web. Per i lavoratori, la raccolta delle informazioni avviene per il 60,9% tramite sportello e per la restante parte attraverso Contact Center; per questa tipologia di utenti si rammenta che non è previsto il canale telematico.

I valori-obiettivo, ovvero il livello minimo di giudizio corrispondente alla qualità programmata, sono costituiti da un giudizio medio superiore a 3 (corrispondente ad "*abbastanza d'accordo*") e una percentuale di insoddisfatti (risposte "*per niente/poco d'accordo*") inferiore al 15% dei rispondenti.

A livello di Istituto, il giudizio medio complessivo - media dei giudizi medi, esclusi gli aspetti generali complessivi (Servizi on line e C.C.M) - conferma un trend positivo, passando dal 3,45 del 2012 al **3,51** del 2013.

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

□ SERVIZI GENERALI DI SEDE: 3,49 (3,42 nel 2012)

□ SERVIZI SPECIFICI PER LE AZIENDE:

- Rapporto assicurativo: 3,51
- Prevenzione e sicurezza sul lavoro: 3,19
-

□ SERVIZI SPECIFICI PER I LAVORATORI:

- servizi di sportello: 3,59;
- prestazioni economiche assicurative/previdenziali: 3,49; (3,45 anno 2012)
- prestazioni sanitarie: 3,52; (3,44 anno 2012)

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 3,69 (tipologia Aziende e Lavoratori) .

Il giudizio meno favorevole, anche se comunque superiore al 3, riguarda la *disponibilità delle informazioni per aderire alle iniziative di promozione alla salute e sicurezza sul lavoro*, con una media pari a 3,19 (solo tipologia Aziende).

In Friuli Venezia Giulia, il giudizio medio complessivo è superiore a quello conseguito a livello nazionale, con un risultato pari a **3,62**, migliore di quello riportato nel 2012 (pari a 3,45).

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

□ ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,62 (3,49 nel 2012)

□ SERVIZI SPECIFICI PER LE AZIENDE:

- Rapporto assicurativo: 3,56
- Prevenzione e sicurezza sul lavoro: 3,11
-

□ SERVIZI SPECIFICI PER I LAVORATORI:

- Servizi di sportello: 3,66
- Prestazioni economiche: 3,62
- Prestazioni sanitarie: 3,61

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 (3,74, per gli aspetti generali di sede) seguito dall'indicatore relativo ai tempi impiegati per parlare con l'addetto allo sportello dell'area lavoratori (3,72).

Il giudizio meno elevato, pur sempre superiore al 3, è stato invece formulato sull'indicatore relativo alla *semplicità e chiarezza delle comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla pratica assicurativa*, il cui punteggio si attesta sul 3,48.

Osservando i dati disaggregati per canale di rilevazione, si riscontra invece un giudizio inferiore a 3.

Si tratta del giudizio raccolto tramite Mail Web – utilizzato solo per la tipologia di utenza azienda – relativo all'indicatore riguardante la facilità di reperire informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza promosse dall'Inail, che riceve una valutazione complessiva pari a 2,59. Il giudizio più severo in materia proviene dalla categoria dei consulenti del lavoro (2,79).

Per quanto riguarda, invece, i giudizi raccolti tramite sportello e Contact Center, non si riscontrano valutazioni inferiori al 3.

Di seguito si riporta la tabella espositiva dei giudizi raccolti complessivamente e suddivisi per canale di rilevazione:

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del ques								
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 raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,57	489	0,4%	1,6%	37,8%	59,7%	0,4%	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,61	489	0,2%	1,6%	30,5%	55,0%	12,7%	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,74	489	0,0%	1,6%	22,5%	74,2%	1,6%	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,59	488	1,2%	1,6%	21,5%	45,7%	29,9%	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica assicurativa	3,58	517	1,2%	2,1%	20,3%	43,5%	32,9%	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,62	2.472	0,6%	1,7%	26,5%	55,5%	15,7%	
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,68	76	0,0%	5,3%	21,1%	71,1%	2,6%	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiari	3,48	75	0,0%	4,0%	40,0%	48,0%	8,0%	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,51	75	0,0%	6,7%	32,0%	54,7%	6,7%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,56	226	0,0%	5,3%	31,0%	58,0%	5,8%	
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail	3,11	72	5,6%	11,1%	29,2%	30,6%	23,6%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,11	72	5,6%	11,1%	29,2%	30,6%	23,6%	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari)	3,69	414	0,0%	1,2%	27,1%	68,1%	3,6%	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,72	418	0,2%	1,4%	23,7%	71,1%	3,6%	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,58	416	0,2%	1,9%	35,1%	57,5%	5,3%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,66	1.248	0,2%	1,5%	28,6%	65,5%	4,2%	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,65	442	0,0%	1,1%	24,9%	51,1%	22,9%	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,53	439	0,0%	2,1%	36,9%	48,3%	12,8%	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,67	440	0,0%	1,4%	27,0%	61,8%	9,8%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,62	1.321	0,0%	1,5%	29,6%	53,7%	15,1%	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, servizi)	3,62	417	1,4%	1,2%	27,3%	59,5%	10,6%	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,66	418	1,7%	1,9%	22,0%	64,6%	9,8%	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orari, gestione di più visite)	3,55	413	1,5%	2,2%	30,5%	53,5%	12,3%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,61	1.248	1,5%	1,8%	26,6%	59,2%	10,9%	
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,62	6.587	0,6%	1,9%	27,7%	57,6%	12,2%	

Confronto medie per Canale								
Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Contact-Center		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,35	31	3,72	309	3,33	149	3,57	489
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	2,94	31	3,81	309	3,25	149	3,61	489
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,40	31	3,94	309	3,39	149	3,74	489
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	2,79	31	3,74	309	3,32	148	3,59	488
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica assicurativa	3,00	37	3,76	310	3,29	170	3,58	517
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,11	161	3,80	1.546	3,32	765	3,62	2.472
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,50	37	3,84	39		0	3,68	76
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiari	3,31	37	3,67	38		0	3,48	75
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,25	37	3,79	38		0	3,51	75
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,35	111	3,77	115		0	3,56	226
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail	2,59	35	3,69	37		0	3,11	72
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,59	35	3,69	37		0	3,11	72
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari)		0	3,88	266	3,33	148	3,69	414
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		0	3,90	270	3,35	148	3,72	418
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		0	3,72	269	3,32	147	3,58	416
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	0	0	3,83	805	3,33	443	3,66	1.248
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti		0	3,83	269	3,40	173	3,65	442
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari		0	3,67	267	3,32	172	3,53	439
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze		0	3,88	269	3,34	171	3,67	440
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	0	0	3,79	805	3,35	516	3,62	1.321
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, servizi)		0	3,84	268	3,25	149	3,62	417
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		0	3,89	269	3,27	149	3,66	418
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orari, gestione di più visite)		0	3,75	264	3,23	149	3,55	413
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	0	0	3,83	801	3,25	447	3,61	1.248
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,15	307	3,81	4.109	3,32	2.171	3,62	6.587

Esaminando il dato riportato nelle tabelle sottostanti per **Sede aggregata**, si rileva un giudizio medio complessivo superiore al 3 (abbastanza d'accordo), in particolare:

UDINE AGGREGATA

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario								
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 raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,58	346	0,6%	1,2%	37,9%	60,1%	0,3%	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,60	347	0,3%	1,2%	32,3%	55,9%	10,4%	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,75	346	0,0%	1,4%	22,0%	75,7%	0,9%	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,60	346	1,4%	1,4%	22,0%	47,7%	27,5%	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,59	366	1,4%	1,6%	21,3%	45,9%	29,8%	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,63	1.751	0,7%	1,4%	27,0%	56,9%	13,9%	
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,56	44	0,0%	6,8%	29,5%	61,4%	2,3%	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,28	44	0,0%	6,8%	52,3%	31,8%	9,1%	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,32	44	0,0%	9,1%	45,5%	38,6%	6,8%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,39	132	0,0%	7,6%	42,4%	43,9%	6,1%	
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	2,88	43	9,3%	11,6%	34,9%	20,9%	23,3%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,88	43	9,3%	11,6%	34,9%	20,9%	23,3%	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, pulizia, ecc.)	3,74	305	0,0%	0,7%	23,6%	72,1%	3,6%	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,77	308	0,0%	1,0%	20,5%	75,0%	3,6%	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,64	307	0,3%	0,7%	32,2%	62,5%	4,2%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,72	920	0,1%	0,8%	25,4%	69,9%	3,8%	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,67	324	0,0%	0,9%	24,1%	53,7%	21,3%	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,53	323	0,0%	1,5%	38,1%	48,6%	11,8%	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,72	323	0,0%	0,6%	23,8%	66,3%	9,3%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,64	970	0,0%	1,0%	28,7%	56,2%	14,1%	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,69	308	0,3%	1,0%	24,7%	62,0%	12,0%	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,72	308	0,6%	1,0%	20,8%	66,6%	11,0%	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, ecc.)	3,62	305	0,3%	1,6%	28,9%	56,1%	13,1%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,68	921	0,4%	1,2%	24,8%	61,6%	12,1%	
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,65	4.737	0,5%	1,4%	27,1%	59,5%	11,5%	

TRIESTE AGGREGATA

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario								
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 raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,56	143	0,0%	2,8%	37,8%	58,7%	0,7%	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,61	142	0,0%	2,8%	26,1%	52,8%	18,3%	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,71	143	0,0%	2,1%	23,8%	70,6%	3,5%	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,58	142	0,7%	2,1%	20,4%	40,8%	35,9%	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail	3,56	151	0,7%	3,3%	17,9%	37,7%	40,4%	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,61	721	0,3%	2,6%	25,1%	52,0%	20,0%	
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,84	32	0,0%	3,1%	9,4%	84,4%	3,1%	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,76	31	0,0%	0,0%	22,6%	71,0%	6,5%	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,79	31	0,0%	3,2%	12,9%	77,4%	6,5%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,80	94	0,0%	2,1%	14,9%	77,7%	5,3%	
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza promosse dall'Inail	3,45	29	0,0%	10,3%	20,7%	44,8%	24,1%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,45	29	0,0%	10,3%	20,7%	44,8%	24,1%	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, tempi di attesa, ecc.)	3,56	109	0,0%	2,8%	36,7%	56,9%	3,7%	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,58	110	0,9%	2,7%	32,7%	60,0%	3,6%	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,41	109	0,0%	5,5%	43,1%	43,1%	8,3%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,52	328	0,3%	3,7%	37,5%	53,4%	5,2%	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,58	118	0,0%	1,7%	27,1%	44,1%	27,1%	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,52	116	0,0%	3,4%	33,6%	47,4%	15,5%	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,52	117	0,0%	3,4%	35,9%	49,6%	11,1%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,54	351	0,0%	2,8%	32,2%	47,0%	17,9%	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,44	109	4,6%	1,8%	34,9%	52,3%	6,4%	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,49	110	4,5%	4,5%	25,5%	59,1%	6,4%	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione, ecc.)	3,37	108	4,6%	3,7%	35,2%	46,3%	10,2%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,43	327	4,6%	3,4%	31,8%	52,6%	7,6%	
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,55	1.850	1,0%	3,1%	29,2%	52,6%	14,1%	

Come si evince dalla tabella sopra indicata, sulla sede di **Udine aggregata** risulta un giudizio lievemente inferiore al 3 (in particolare 2,88) sull'indicatore relativo alla facilità con cui si reperiscono informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza promosse dall'Inail.

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 complessivo relativo agli aspetti generali di sede (2,96) e agli aspetti specifici aziende- prevenzione e sicurezza sul lavoro (2,40).

Più nel dettaglio, relativamente agli aspetti generali di sede, è l'indicatore relativo alla presentazione dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) a presentare il giudizio più basso, pari a 2,50; tuttavia si rileva un esiguo numero di rispondenti pari a 19.

Inoltre, sempre analizzando il dato raccolto tramite Mail-Web, si rileva che l'indicatore relativo alla disponibilità di informazioni telefonando direttamente alla Sede che gestisce la pratica ottiene nel 2013 sulla sede di Udine aggregata una valutazione più alta di quella conseguita nel 2012, pari a 2,83 (2,59 l'anno scorso), sia pure sempre inferiore al 3.

Per quanto concerne la rilevazione tramite il canale 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 e relative categorie specifiche, si registra, relativamente al settore Aziende, che i datori di lavoro e i consulenti del lavoro rappresentano la categoria più numerosa (rispettivamente 24 e 43 questionari compilati su un totale di 77).

Per la tipologia di utenza Lavoratori, la categoria più numerosa è rappresentata dagli infortunati (316 questionari compilati su un totale di 443) seguiti dagli affetti da MP (58 questionari compilati).

Complessivamente anche quest'anno i risultati confermano il trend in crescita del grado di soddisfazione dell'utenza realizzando quel miglioramento continuo che è l'obiettivo finale del sistema Qualità impostato dall'Istituto.

Descrizione del campione

Durante l'indagine di CS sono stati compilati, a livello nazionale, 20.312 questionari (esclusi i settori Ricerca e Navigazione), di cui, come si è detto, 520 in Friuli Venezia Giulia.

Nella tabella che segue (*tab. a*) è riportata la numerosità dei questionari raccolti per ciascuna tipologia di utenza, Aziende e Lavoratori, suddivisi per canale di raccolta (*Fonte: Indagine sulla soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Sedi – Anno 2013 – Elaborato statistico di Direzione Regionale DR – Friuli Venezia Giulia.*

Fonte	Numero di questionari		
Italia	Aziende	Lavoratori	Totale
Web-Mail	1.712	-	1.712
Sportello	3.520	11.310	14.830
Contact Center	-	3.770	3.770
Totale	5.232	15.080	20.312
F.V.G.			
Mail-Web	37	-	37
Sportello	40	270	310
Contact Center	-	173	173
Totale	77	443	520

Tabella a)

In regione, l'utenza Lavoratori rappresenta l'85,19% del campione (443 questionari compilati in totale) ed è costituita principalmente da infortunati (71,3%), affetti da M.P. (13,1%) e titolare di rendita (11,1 %).

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

Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
<i>Infortunato</i>	316
<i>Affetto da M.P.</i>	58
<i>Affetto da malattia comune (M.C.)</i>	-
<i>Lavoratore in congedo di maternità/parentale</i>	-
<i>Titolare di rendita</i>	49
<i>Delegato di Inf/Affetto da M.P./Tit. rendita</i>	9
<i>Patronato</i>	4
<i>Altro</i>	7
<i>Non specificata</i>	0
Totale	443

Tabella b)

Professione (Lavoratori)	Numero di questionari
<i>Agricoltore</i>	37
<i>Artigiano</i>	38
<i>Dirigente/Quadro/Impiegato</i>	78
<i>Insegnante</i>	14
<i>Operaio/Manovale</i>	171
<i>Pensionato</i>	20
<i>Casalinga</i>	3
<i>Altro</i>	78
<i>Non specificata</i>	4
Totale	443

Tabella c)

Come si evince dalla tabella c), la principale professione degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine svolta in regione è operaio/manovale (38,6% del totale), seguito da "altro" e dirigente/quadro/impiegato (entrambi pari al 17,6% del totale),

artigiano (8,6% del totale), agricoltore (8,4%), pensionato (4,5%), infine insegnante e casalinga (rispettivamente 3,2% e 0,7%), con percentuali in linea con quelle riscontrate a livello nazionale.

Inoltre, sempre conformemente al dato nazionale, si evidenzia che il 17,6% dei rispondenti si è inquadrato nella categoria "altro" .

L'utenza Aziende rappresenta il 14,80% del campione, con 77 questionari complessivamente compilati ed è costituito dalle aziende/ditte in qualità di datore di lavoro.

Nelle 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>	24
<i>Consulente del lavoro</i>	43
<i>Incaricato di Ass. di categoria</i>	4
<i>Fattorino/comMESSO</i>	2
<i>Altro</i>	4
<i>Non specificata</i>	-
Totale	77

Tab. d)

Settore di attività (Aziende) Numero di questionari

<i>Agricoltura</i>	-
<i>Artigianato</i>	16
<i>Industria</i>	4
<i>Terziario</i>	55
<i>Altro</i>	2
<i>Non specificata</i>	0
Totale	77

Tab. e)

Dai numeri riportati nelle tabelle sopra indicate, risulta che i consulenti del lavoro e gli incaricati di Associazione di categoria costituiscono, rispettivamente, il 55,8% e il 5,2% dei partecipanti all'indagine del settore Aziende; i datori di lavoro (il 31,2% dei rispondenti) possono essere i piccoli artigiani/commercianti che gestiscono direttamente il rapporto assicurativo con l'Istituto, oppure il personale dipendente di grandi Ditte delegato alla gestione delle pratiche Inail.

Infine, in perfetta corrispondenza con i dati nazionali, tra le Aziende il settore di attività principale è quello terziario con una percentuale del 71,4% (73,9% 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 (20,8% dei rispondenti) e il settore industria (5,2% dei rispondenti), in linea con le risultanze emerse a livello nazionale.

In ordine all'affluenza in Sede rilevata dagli operatori addetti agli sportelli durante la settimana dell'indagine, emerge sulla sede di Udine un trend in diminuzione rispetto allo scorso anno per quanto riguarda in particolare il settore Aziende, passando da un totale di 107 utenti affluiti nel 2012 a 59 utenti complessivi del 2013.

Viceversa, l'affluenza nella sede di Trieste si mantiene costante rispetto a quella rilevata lo scorso anno.

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.

In regione, 53 partecipanti all'indagine (al netto di coloro che hanno espresso piena soddisfazione dei servizi erogati dalla Sede o che hanno risposto "non saprei", "nessuna segnalazione" e simili) hanno risposto all'invito formulato con la domanda aperta, di cui 32 appartenenti all'utenza Aziende e 21 all'utenza Lavoratori.

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, aspetti che sono tuttavia fuori dal controllo delle Sedi territoriali (20 segnalazioni su un totale di 53).

Per quanto specificamente riguarda le prestazioni erogate dalle Sedi, le segnalazioni/proposte hanno riguardato, tra gli altri, i tempi di attesa, la tutela della privacy allo sportello, il rispetto dell'orario degli appuntamenti e, in particolare, il miglioramento del servizio telefonico della Sede.

In relazione a quest'ultimo aspetto, risulta l'esigenza di implementare la possibilità di comunicazione telefonica con i funzionari Inail proprio per ricevere le informazioni che, ad avviso degli utenti, non sono ricavabili dal sito dell'Istituto.

Il giudizio complessivo

A livello d'Istituto il giudizio medio complessivo sull'insieme dei servizi assicurativi generali erogati dalle Sedi è stato pari a 3,51.

Si consolida così il trend positivo della soddisfazione dell'utenza, infatti si è passati da un giudizio medio del 2011 pari a 3,38 al giudizio medio del 2012 pari a 3,45, per arrivare nel 2013 al valore di 3,51.

Il Friuli Venezia Giulia conferma un giudizio medio complessivo superiore a quello nazionale, conseguendo nel 2013 una media di giudizi pari a 3,62, superiore a quella conseguita nel 2012 (3,49).

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 3,55, sostanzialmente analogo a quello conseguito nel 2012 pari a 3,52, con il 52,6% 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 3,65 (migliore di quello conseguito nel 2012 pari a 3,47) con il 59,5% degli utenti che afferma di essere "*Molto d'accordo*" in merito alle 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 il giudizio medio complessivamente espresso dall'utenza è positivo, registrandosi un punteggio di 3,62, superiore a quello nazionale, pari a 3,49, e migliore di quello ottenuto nel 2012 pari a 3,43.

Anche confrontando i giudizi espressi attraverso ciascun canale di rilevazione (confronto medie per fonte) emergono valutazioni positive e superiori al 3; in particolare, il totale della media dei giudizi espressi attraverso il canale Mail-Web è pari a 3,11, allo sportello 3,80 e quella ottenuta attraverso il Contact Center è pari a 3,62.

Nel dettaglio, pur nel quadro di un giudizio complessivo superiore al 3, come si è detto, l'indicatore che attraverso il canale Mail-Web ha conseguito la valutazione più bassa è costituito dalla disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede, con un giudizio pari a 2,79 (numero di risposte pari a 31).

Per quanto riguarda gli altri livelli di struttura territoriale aggregata, si evidenzia che la sede di Trieste aggregata ha conseguito un punteggio medio complessivo di 3,61, in crescita rispetto a quello conseguito nel 2012 (3,52); l'aspetto maggiormente apprezzato dall'utenza si conferma quello riguardante la disponibilità, competenza e professionalità del personale (3,71), 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.

La valutazione relativa alla efficienza del servizio di sportello telefonico aumenta rispetto a quella conseguita nel 2012 (pari a 3,37) ottenendo il punteggio di 3,56.

La categoria più soddisfatta dei servizi in generale resi dalla Sede di Trieste aggregata è l'utenza relativa alla categoria Aziende.

Inoltre, nell'ambito delle sedi dipendenti, è la sede di Gorizia a conseguire la valutazione complessiva più elevata pari a 3,65, con l'indicatore relativo alla disponibilità di informazioni per presentare reclami che raggiunge il valore pari a 4.

Il giudizio complessivo sugli aspetti generali dei servizi conseguito dalla sede di Udine aggregata è pari a 3,63, superiore a quello ottenuto nel 2012 (3,43).

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 3,75, superiore a quello ottenuto nel 2012; quello giudicato meno elevato riguarda l'accessibilità fisica e la facilità di raggiungere la sede che riporta comunque un giudizio medio positivo pari a 3,58.

A differenza di quanto riscontrato sulla sede di Trieste, in questo caso è l'utenza Lavoratori ad esprimere il giudizio più soddisfacente, pari a 3,67.

Anche a livello di Sedi dipendenti, il dato complessivo è positivo e superiore al 3.

Si segnala in particolare che sull'indicatore relativo alla efficienza del servizio di sportello telefonico la sede di Pordenone ha conseguito una valutazione pari a 3,40, superando il giudizio meno favorevole riportato nel 2012 (pari a 2,65).

Analizzando i dati sopra riportati alla luce delle classi di utenti che hanno aderito all'indagine, si rileva come la categoria meno soddisfatta dei servizi generali offerti dalle Sedi della regione è quella dei Consulenti del lavoro, il cui giudizio medio complessivo è pari a 3,27 (il 6,5% e il 10,6% dei consulenti si dichiara "Per niente d'accordo" e "Poco d'accordo" in merito agli aspetti generali dei servizi erogati dalle sedi).

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 ottenute in regione sono complessivamente positive: invero, il giudizio medio registrato sul totale degli aspetti specifici delle Aziende è pari a 3,56 (leggermente superiore a quello ottenuto nel 2012, ovvero 3,43 e a quello nazionale pari a 3,51).

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	3,74	72	0,0%	1,4%	20,8%	69,4%	8,3%
Consulente del lavoro	3,44	127	0,0%	8,7%	37,8%	51,2%	2,4%
Incaricato	3,67	9	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Fattorino / commesso	4,00	6	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%
Altro	3,60	12	0,0%	0,0%	33,3%	50,0%	16,7%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,56	226	0,0%	5,3%	31,0%	58,0%	5,8%

L'indicatore che riporta il giudizio più elevato in regione è quello relativo ai tempi di erogazione del servizio, con punteggio pari a 3,68 e Trieste aggregata ottiene la valutazione media più alta in regione, pari a 3,84.

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 (3,35); 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 una lieve criticità sulla sede di Pordenone che riporta in materia un giudizio medio complessivo pari a 2,89, con il 33,3% dei rispondenti che si dichiara "poco d'accordo" sulla bontà del servizio.

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 2,67.

Si rappresenta tuttavia che il campione di rispondenti per la Sede in esame, che ha adoperato solo i canali di raccolta Mail Web e Contact Center, non è particolarmente significativo (n. 3 risposte).

Prevenzione e sicurezza sul lavoro (Aziende)

Obiettivo primario dell'Inail è garantire la tutela integrale del lavoratore, in funzione del quale assume particolare rilevanza la attività di prevenzione e sicurezza sul lavoro. Nello specifico, l'aspetto oggetto di indagine 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 vede come destinatari principali i datori di lavoro.

Il giudizio medio conseguito in regione per tale aspetto è pari a 3,11, sostanzialmente allineato a quello ricevuto a livello nazionale (3,19).

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	3,65	22	0,0%	0,0%	27,3%	50,0%	22,7%
Consulente del lavoro	2,79	41	9,8%	19,5%	29,3%	22,0%	19,5%
Incaricato	3,50	4	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%
Fattorino / commesso	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Altro	3,00	3	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,11	72	5,6%	11,1%	29,2%	30,6%	23,6%

Si rileva, che il giudizio raccolto tramite Mail-Web è più critico, attestandosi sul punteggio di 2,59. Anche in questo caso, la categoria meno soddisfatta in materia è quella dei Consulenti del lavoro che ha espresso una valutazione media pari a 2,79 (il 19,5% 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 3,65.

Esaminando i risultati ottenuti dalle singole Sedi aggregate, emerge un giudizio medio più critico sulla sede di Udine aggregata (2,88).

Si rileva, tuttavia, che il 23,3% dell'utenza coinvolta ha risposto "Non so" al quesito in oggetto, condizionando in tal modo l'esito della valutazione.

Inoltre, ancora una volta si rileva che il giudizio più basso in materia è quello raccolto tramite Mail-Web, pari a 2,40, mentre allo sportello l'esito è più elevato in quanto pari a 3,62.

Nell'ambito della sede di Udine aggregata, è la sede di Udine a ricevere il giudizio più basso, pari a 2,85. Tuttavia, si precisa ancora una volta che il 25,7% degli utenti ha risposto "Non so" al quesito rivolto in materia.

Giudizio sui servizi specifici forniti ai lavoratori-servizi di sportello

Il servizio dello sportello di Sede rappresenta il tradizionale canale di front office con l'Istituto dedicato all'utenza Lavoratori.

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 3,66. In generale, le valutazioni ottenute sui singoli indicatori sono estremamente positive, con l'indicatore sui tempi di attesa per poter ottenere un colloquio con l'addetto allo sportello che riporta il punteggio di 3,72.

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	3,60	871	0,2%	2,2%	33,5%	61,4%	2,6%
Affetto da M.P.	3,81	174	0,0%	0,0%	17,8%	73,6%	8,6%
Affetto da malattia comune (M.C.)		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lavoratore in congedo di maternità/parentale		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Titolare di Rendita	3,80	143	0,0%	0,0%	18,9%	74,8%	6,3%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,88	27	0,0%	0,0%	11,1%	81,5%	7,4%
Patronato	4,00	12	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Altro	3,78	21	0,0%	0,0%	19,0%	66,7%	14,3%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI	3,66	1.248	0,2%	1,5%	28,6%	65,5%	4,2%

Come è evidente, i più soddisfatti sono i patronati e i delegati da Inf./affetto da MP/tit. di rendita (giudizi pari, rispettivamente, a 4 e 3,88).

Anche considerando i giudizi raccolti attraverso i diversi canali (sportello e Contact-Center), le valutazioni complessive e sui singoli indicatori sono tutte superiori al 3. Infine, sugli aspetti in esame non si riscontra alcuna criticità nemmeno sulle singole sedi.

La sede di Trieste aggregata riporta un giudizio medio complessivo di 3,52, con valutazioni superiori al 3 per ogni singolo indicatore.

La sede di Udine aggregata ottiene un giudizio medio complessivo pari a 3,72, e valutazioni superiori al 3 su tutti gli indicatori. Inoltre, si segnala che quasi il 70% degli utenti coinvolti nell'indagine è "Molto d'accordo" in ordine alla bontà ed efficienza del servizio.

Anche a livello di singola Sede non emergono particolari motivi di insoddisfazione dell'utenza, tutti gli indicatori riportando valutazioni pari o 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 del servizio;
- la chiarezza delle informazioni relative alla propria pratica (provvedimenti);

- la rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata.

In regione il giudizio medio complessivo sugli aspetti indagati è pari a 3,62, superiore a quello conseguito nel 2012 pari a 3,55.

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	3,56	942	0,0%	2,0%	32,6%	48,9%	16,5%
Affetto da M.P.	3,73	174	0,0%	0,6%	21,3%	62,6%	15,5%
Affetto da malattia comune (M.C.)		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lavoratore in congedo di maternità/parentale		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Titolare di Rendita	3,74	146	0,0%	0,0%	26,0%	72,6%	1,4%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,85	26	0,0%	0,0%	11,5%	65,4%	23,1%
Patronato	3,80	12	0,0%	0,0%	16,7%	66,7%	16,7%
Altro	3,69	21	0,0%	0,0%	19,0%	42,9%	38,1%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI	3,62	1.321	0,0%	1,5%	29,6%	53,7%	15,1%

Come è evidente, i più soddisfatti dei servizi in oggetto sono i delegati di inf/affetto da M.P./tit. rendita (giudizio pari a 3,85) seguiti dai patronati (3,80).

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

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

La sede di Trieste aggregata riporta un giudizio medio complessivo di 3,54 (superiore al 2012, pari a 3,50), con valutazioni superiori al 3 per ogni singolo indicatore.

La sede di Udine aggregata ottiene un giudizio medio complessivo pari a 3,64 (3,57 nel 2012) e valutazioni superiori al 3 su tutti gli indicatori.

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

Giudizio sui servizi specifici forniti ai lavoratori-prestazioni sanitarie

Le prestazioni sanitarie erogate dall'INAIL presso le proprie Sedi 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 3,61, superiore a quello registrato in occasione della rilevazione 2012 (3,55) e a quello nazionale (3,52).

Si riporta la tabella che indica la media delle valutazioni formulate da ciascuna categoria di utenti Lavoratori sul totale degli aspetti specifici lavoratori relativi all'area sanitaria.

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	3,54	868	2,2%	2,3%	29,7%	55,0%	10,8%
Affetto da M.P.	3,79	174	0,0%	0,0%	19,5%	75,3%	5,2%
Affetto da malattia comune (M.C.)		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lavoratore in congedo di maternità/parentale		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Titolare di Rendita	3,75	147	0,0%	0,7%	23,1%	74,1%	2,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,92	26	0,0%	0,0%	3,8%	42,3%	53,8%
Patronato	4,00	12	0,0%	0,0%	0,0%	41,7%	58,3%
Altro	3,42	21	0,0%	4,8%	23,8%	28,6%	42,9%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI	3,61	1.248	1,5%	1,8%	26,6%	59,2%	10,9%

Emerge che le categorie che risultano più soddisfatte sono i patronati (giudizio pari a 4) e i delegati di Inf/affetto da M.P./tit. rendita (giudizio pari 3,92).

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 (3,66, analogo a quello ottenuto nel 2012).

La valutazione sull'organizzazione delle visite mediche continua a migliorare: il giudizio medio complessivo, infatti, è pari a 3,55, superiore a quello conseguito nel 2012 (3,44) con la percentuale di "Poco d'accordo" che scende al 2,2% (4,9% nel 2012).

La sede di **Trieste aggregata** consegue una valutazione pari a 3,43 con valutazioni superiori al 3 per tutti gli indicatori.

Inoltre, si evidenzia che sulla sede di Gorizia gli aspetti relativi alla disponibilità del personale sanitario e l'idoneità degli ambulatori hanno raggiunto un punteggio pari a 3, migliorando pertanto nell'apprezzamento dell'utenza rispetto a quanto ottenuto nel 2012 (giudizio pari a 2,75); in aggiunta, la Sede di Monfalcone ha ottenuto sull'indicatore relativo all'organizzazione delle visite mediche e l'idoneità degli ambulatori punteggi pari a, rispettivamente, 3,25 e 3,38, superando le criticità riscontrate nel 2012 (il cui punteggio era pari a 2,82).

Per quanto riguarda la sede di Udine aggregata (giudizio medio complessivo pari a 3,68, superiore a quello ottenuto nel 2012, pari a 3,59) 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, come si è già detto, l'indagine di CS ha registrato a livello di Direzione Regionale un giudizio medio complessivo positivo, pari a 3,62, confermando un dato superiore a quello nazionale.

E' evidente pertanto la capacità delle Sedi della regione di mantenere nel corso del tempo una più che adeguata soddisfazione dell'utenza, nonostante i rilevanti cambiamenti in corso nella Pubblica Amministrazione.

Il punto di forza resta la cortesia e la disponibilità del personale, come nelle precedenti indagini; il giudizio meno favorevole, invece- 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 3,11.