

REPORT DI SINTESI

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI DELL'ISTITUTO

periodo ottobre 2012

SEDI DEL VENETO

INDICE

INTRODUZIONE.....	3
Premessa.....	3
Il Sistema di C.S. 2012 – La Metodologia.....	4
IL GIUDIZIO COMPLESSIVO.....	8
DESCRIZIONE DEL CAMPIONE.....	10
SINTESI DEI RISULTATI.....	14
I RISULTATI DELLE SEDI.....	16
Belluno.....	16
Padova.....	18
Treviso.....	21
Venezia Terraferma.....	24
Verona.....	28
Vicenza.....	31

N.B.: I DATI ANALIZZATI NEL PRESENTE REPORT SONO CONSULTABILI NEL SITO:

<http://www.inail.it/internet/default/INAILRegioni/regioni/Veneto/Customersatisfaction/index.html>

INTRODUZIONE

PREMESSA

La rilevazione 2012 di Customer Satisfaction - C.S. - sui principali servizi erogati dalle Sedi INAIL si inserisce all'interno di un percorso che l'Istituto ha avviato da diversi anni (ha avuto inizio nel 2004) per il miglioramento continuo dei servizi orientato sulle aspettative dei propri utenti.

Essa rappresenta uno degli strumenti utilizzati nell'ambito di una strategia che punta sull'ascolto e sul giudizio degli utenti per valutare la qualità percepita e modellare i servizi sui relativi bisogni, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia con l'INAIL.

Il miglioramento continuo nasce proprio dalla consapevolezza che la soddisfazione dell'utente varia nel tempo e a seconda dei contesti, quindi la qualità percepita dai fruitori dei servizi deve essere rilevata con continuità e in maniera sistematica in modo da intervenire tempestivamente sulle criticità emerse, in relazione anche al variare delle esigenze.

Nel corso delle diverse indagini di C.S. che si sono svolte dal 2004 ad oggi¹, i risultati sono stati sistematicamente analizzati per identificare le cause di insoddisfazione e, ove possibile, intervenire per superarle.

I giudizi del passato sono stati la spinta per avviare nuove forme organizzative che mirano all'impiego delle potenzialità delle tecnologie informatiche (*ICT Information and Communication Technology*) in modo da rendere i servizi più fruibili alle imprese, ai lavoratori, ai consulenti, ai patronati, alle associazioni ed in generale a tutte le categorie di utenza.

La rilevazione 2012 di Customer Satisfaction - compiuta nel periodo compreso tra **l'1 ed il 26 ottobre** - ha interessato contemporaneamente tutte le Sedi territoriali dell'Istituto come nelle edizioni 2010 e 2011, con la novità rappresentata dall'estensione, sia pure in via sperimentale e al solo scopo di valutare la qualità del servizio ai fini del miglioramento continuo, anche alle Strutture territoriali del Settore Ricerca (ex ISPEL, presenti nella regione) e del Settore Navigazione (ex IPSEMA, non presenti nel Veneto), nell'ambito del percorso di integrazione previsto dal D.L. 78/2010, convertito nella L. 30 luglio 2010 n.122, il quale ha disposto la soppressione dei citati Enti devolvendo all'INAIL le relative funzioni.

L'indagine si è svolta con le modalità introdotte a partire dal 2010 per adeguare il sistema di rilevazione alle norme contenute nei provvedimenti di riforma della P.A.² che avevano reso necessaria la parziale riprogettazione dell'impianto esistente allo scopo di consentire l'innesto dell'ulteriore finalità premiante sull'obiettivo - in precedenza esclusivo - del miglioramento della qualità dei servizi.

Le variazioni introdotte nel 2010, si ricorda, hanno riguardato sia **l'estensione della C.S. contemporaneamente a tutte le Sedi** (nel Veneto erano già state coinvolte le Sedi di Padova 2004, Venezia Terraferma e Bassano 2005, Rovigo e Conegliano 2006, Treviso e Legnago 2008, S. Donà di Piave e Vicenza 2009 con esclusione quindi delle Sedi di Belluno, Cittadella, Venezia Centro Storico, Verona e Schio) sia l'utilizzo di **ulteriori canali di "raccolta dati"** (telefonico - **Contact Center** e informatico - **web-mail**) in aggiunta allo sportello fisico, unico canale utilizzato fino al 2009.

¹ Il sistema è stato progettato e sperimentato nel corso del 2002-2003, ed implementato a regime a partire dal 2004, in particolare sui servizi erogati presso le Sedi locali. Dal 2002 al 2009 è stato selezionato un campione di Sedi (nel Veneto 2 all'anno) da coinvolgere nelle rilevazioni, per un totale di 146 (di cui 12 reiterate, nessuna nel Veneto). Dal 2010, invece, la rilevazione coinvolge contemporaneamente tutte le Sedi del territorio nazionale attraverso l'attivazione di ulteriori canali di raccolta dati oltre allo sportello di Sede (Contact Center e web-mail).

² DECRETO LEGISLATIVO 27 ottobre 2009 n. 150 - Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni: articoli 3 e 8 i quali prevedono che l'erogazione di una quota del salario accessorio dei dipendenti debba essere legata alle valutazioni espresse dall'utenza.

IL SISTEMA DI C.S. 2012 – La metodologia

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

Per ottenere risultati affidabili nel tempo il processo è stato consolidato secondo modalità e criteri organizzativi standardizzati e condivisi su tutto il territorio, al fine di assicurare la massima omogeneità, oggettività e significatività dei risultati.

L'indagine 2012 ha interessato un **campione** di utenti che ha usufruito, nel periodo preso a riferimento (**un anno**), dei servizi erogati presso tutte le Sedi territoriali Inail, comprese le Unità Operative di Certificazione, Verifica e Ricerca (presenti nella regione a Padova, Venezia-Mestre e Verona) e le Sedi Compartimentali della Navigazione (non presenti in Veneto), e appartenenti ad una delle seguenti **tipologie** e relative **categorie**:

- utenza "**LAVORATORI**":

- Infortunato
- Affetto da malattia professionale
- Lavoratore marittimo affetto da malattia comune
- Lavoratrice/lavoratore in congedo di maternità/parentale
- Titolare di rendita
- Delegato di Infortunato/affetto da malattia professionale/titolare di rendita
- Patronato

- utenza "**AZIENDE**":

- Datore di lavoro/Azienda/Armatore
- Consulente (commercialista, consulente del lavoro,)
- Incaricato di Associazione di categoria
- Fattorino/Commesso

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

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

con la *duplice finalità* a) del *miglioramento dei servizi* per l'utenza e b) dell'erogazione di una *quota del salario accessorio* al personale.

Lo **strumento di raccolta dei giudizi** è rappresentato da un **QUESTIONARIO STRUTTURATO**, parzialmente diversificato in funzione delle due tipologie di utenza (*Aziende e Lavoratori*), da compilare in forma anonima, nel rispetto della privacy.

Il questionario utilizzato nel 2012 è stato adattato in funzione dell'estensione dell'indagine anche all'utenza dei Settori Ricerca e Navigazione mediante l'integrazione delle parti relative alla classificazione degli utenti ed ai motivi per cui questi ultimi si recano in sede, mentre sono rimaste invariate le domande riguardanti la valutazione dei servizi.

Il Questionario Aziende è composto di 14 domande a risposta chiusa e una aperta; il Questionario Lavoratori di 18 domande a risposta chiusa e una aperta.

Esso risulta così articolato:

- *una sezione generale* contenente le domande utili per la classificazione e migliore conoscenza dell'utenza, nella quale vengono rilevati: categorie e settori/professioni di appartenenza, frequenza e motivi degli accessi (indicativi del margine a disposizione dell'Istituto per la loro riduzione).

La sezione contiene inoltre una domanda aperta su eventuali *suggerimenti per il miglioramento*, posta all'inizio del set di domande sulla valutazione dei servizi al fine di avere un giudizio istintivo sul livello di soddisfazione complessiva nonché di dare la possibilità di segnalare esigenze non evidenziabili nelle altre domande, offrendo potenziali spunti utili per il miglioramento dei servizi soprattutto a livello di Sede

- una sezione sulla *Valutazione del servizio* articolata in due sottosezioni, rese necessarie dall'utilizzo degli ulteriori canali di rilevazione oltre allo sportello.

Nella sottosezione A, infatti, **si chiede il giudizio su aspetti che gli utenti possono valutare anche se non sono stati in Sede nell'ultimo anno** (i servizi delle Sedi vengono percepiti dagli utenti anche senza accedere alle Sedi stesse, in quanto le relative "pratiche", in senso lato, sono comunque, nella quasi totalità, il prodotto del lavoro del personale di Sede).

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

Le due sottosezioni sono poi articolate, come nei precedenti anni, in aspetti generali del servizio e servizi specifici, questi ultimi ulteriormente distinti in servizi alle aziende e servizi ai lavoratori (prestazioni economiche e prestazioni sanitarie) mediante l'utilizzo dei seguenti indicatori:

aspetti generali del servizio - INDICATORI:

- *disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi INAIL*
- *disponibilità di informazioni generali al numero di telefono della Sede*
- *capacità di risolvere i "reclami"*
- *organizzazione interna della Sede (segnaletica, comfort dei locali)*
- *cortesìa e disponibilità del personale della Sede*

aspetti specifici AZIENDE - INDICATORI:

- *chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche*
- *tempi per il completamento e la definizione delle pratiche*
- *facilità ad avere informazioni sulle pratiche/provvedimenti*
- *organizzazione degli sportelli (tempi di attesa, orari di apertura)*
- *competenza e professionalità del personale addetto*
- *tutela della riservatezza allo sportello*

aspetti specifici LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE - INDICATORI:

- *chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche*
- *tempestività dei pagamenti spettanti*
- *facilità ad avere informazioni sulle pratiche/provvedimenti*
- *organizzazione degli sportelli (tempi di attesa, orari di apertura)*
- *competenza e professionalità del personale addetto*
- *tutela della riservatezza allo sportello*

aspetti specifici LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE - INDICATORI:

- *chiarezza dell'invito a visita medica*
- *disponibilità del personale sanitario*
- *organizzazione e puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orari di ricevimento)*
- *idoneità degli ambulatori*

Gli aspetti sottoposti alla valutazione degli utenti sono riconducibili ai **fattori determinanti per la qualità del servizio** (COMUNICAZIONE, distinta in INFORMAZIONE e ACCOGLIENZA; AFFIDABILITÀ; TEMPESTIVITÀ; TRASPARENZA) individuati dalla normativa, adottati dall'Istituto e pubblicati nella Carta dei Servizi, documento con cui l'INAIL identifica e si impegna a rispettare i propri standard di qualità.

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

Il giudizio viene espresso dall'utente (nelle domande a risposta chiusa) attraverso la seguente **scala di valutazione** (scala Likert):

- 1. Per niente soddisfatto** (valore attribuito 1)
- 2. Poco soddisfatto** (valore attribuito 2)
- 3. Abbastanza soddisfatto** (valore attribuito 3)
- 4. Molto soddisfatto** (valore attribuito 4)

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

Il Valore obiettivo, o livello minimo atteso di giudizio, riguardo agli aspetti sottoposti ad indagine, sia per quanto riguarda le *iniziative di miglioramento* sia per quanto riguarda *l'erogazione al personale di una quota del salario accessorio*, è un giudizio medio pari a 3, corrispondente ad "Abbastanza soddisfatto", o una percentuale di "Per niente/Poco soddisfatto" non superiore al 15%

La rilevazione dei giudizi dell'utenza è stata effettuata attraverso tre **canali** di raccolta, a cui nel 2012 è stato aggiunto per l'utenza del Settore Navigazione anche il **canale postale**³:

- **Sportello fisico**, presso le Sedi **A (Belluno, Padova, Treviso, Venezia Terraferma, Verona e Vicenza)** e le sole Unità Operative Territoriali che al momento della rilevazione erano trasferite negli stabili delle Sedi INAIL (per la nostra regione Padova e Verona): il **campione** è costituito dagli *utenti Aziende e Lavoratori* che si sono presentati in Sede durante il periodo di rilevazione;
- **Web (mail)**: il **campione** è costituito dagli *utenti Aziende* delle *Sedi* di tipo *A* e rispettive *Sedi dipendenti B e C*, nonché delle Unità Operative Territoriali (per la nostra regione Padova, Venezia-Mestre e Verona), registrati nel Portale Punto Cliente o dei quali si dispone dell'indirizzo di posta elettronica;
- **Contact Center (telefono)**: il **campione** è costituito dagli *utenti Lavoratori delle Sedi* di tipo *A* e rispettive *Sedi dipendenti B e C*, estratti tra gli utenti di cui si dispone del recapito telefonico.

La **raccolta** avviene con modalità parzialmente diverse in ciascuno dei tre canali:

- sportello fisico: i questionari vengono compilati dall'utenza (con o senza assistenza) su copia cartacea nell'area Aziende, nell'area Lavoratori e nel Centro Medico Legale della Sede;
- web-mail: il questionario viene ricevuto dall'utente tramite link ad una mail inviata al suo indirizzo di posta elettronica con le istruzioni per l'auto compilazione e i termini per la restituzione;
- Contact Center (C.C.): i dati del questionario sono raccolti mediante intervista telefonica all'utente da parte degli operatori del C.C..

Considerata l'estensione della rilevazione e per garantire la rappresentatività di tutto il territorio ogni anno la Consulenza Statistica Attuariale valuta e definisce un campione

³ Si tratta di utenti difficilmente reperibili presso il proprio domicilio per la tipologia di lavoro: il questionario è stato inviato per posta, con busta pre-affrancata per la restituzione, accompagnato da una nota di presentazione che illustra le modalità di compilazione ed i termini per la restituzione.

casuale stratificato articolato tra i diversi canali di raccolta e in considerazione dei seguenti dati:

- **settore di riferimento** (servizi assicurativi generali, Sett. Navigazione, Sett. Ricerca)
- **portafoglio utenti** di ciascuna Sede
- **numero stimato di questionari** ottenibili attraverso l'uso degli ulteriori canali di rilevazione (indirizzi e-mail/numeri telefonici), variabile che dipende dalla quantità di contatti utenti disponibili negli archivi INAIL.

La rilevazione si svolge **in un periodo lavorativo "standard"** della durata, in linea di massima, **di 1 settimana** per tutti i canali, con possibilità di proroga per web-mail e contact center fino al raggiungimento del target stabilito. Nel 2012 la rilevazione è stata così schedulata:

- canale Sportello, nella settimana dall'**1 al 5 ottobre**, prorogata alle due settimane successive per quelle Sedi che non avevano raggiunto il target di questionari da raccogliere;
- canale web-mail, dall'**1 al 26 ottobre**;
- canale contact center, dall'**1 al 26 ottobre**.

Conclusa la fase di raccolta dei questionari in tutti i canali, i dati vengono **elaborati statisticamente** a livello di Sede Dirigenziale, di Direzione Regionale e di Istituto, secondo i criteri più appropriati in relazione alle finalità dell'indagine.

I **risultati** della rilevazione vengono poi analizzati e commentati mediante la predisposizione di **report** a livello di **Istituto** e **territoriale** (Direzione Regionale, articolato per singola Sede).

Per l'indagine del 2012, i dati delle Unità Operative Territoriali del Settore **Ricerca** e delle Sedi Compartimentali del Settore **Navigazione** sono stati elaborati ed analizzati esclusivamente a livello nazionale in considerazione del carattere sperimentale dell'indagine ed anche del numero limitato di questionari complessivamente compilati (**117** per il Sett. Navigazione e **298** per il Sett. Ricerca). Per l'approfondimento di tali risultati si rimanda al **Report di Sintesi nazionale** pubblicato sul sito INAIL <http://www.inail.it/internet/default/Trasparenza/Servizierogati/Customersatisfaction/IndaginesuiservizinellesediInail2012/index.html>.

Le analisi dei dati sono necessarie sia per l'individuazione e messa in atto delle azioni di miglioramento in caso di **criticità** (vale a dire giudizi inferiori ai valori-obiettivo, vedi pag. 6), sia per le verifiche previste dalle regole contrattuali per l'erogazione del sistema premiante. 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.

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

Per completare l'analisi dei risultati è fondamentale il confronto con i dati raccolti negli anni precedenti -in particolare con quelli registrati nel 2010 e nel 2011, in cui l'indagine è stata estesa a tutte le Sedi operative- in modo da registrare la dinamicità nel tempo delle valutazioni degli utenti, per cogliere puntualmente sia le esigenze nuove sia quelle superate, e quindi misurare in tal modo anche l'efficacia delle azioni di miglioramento avviate.

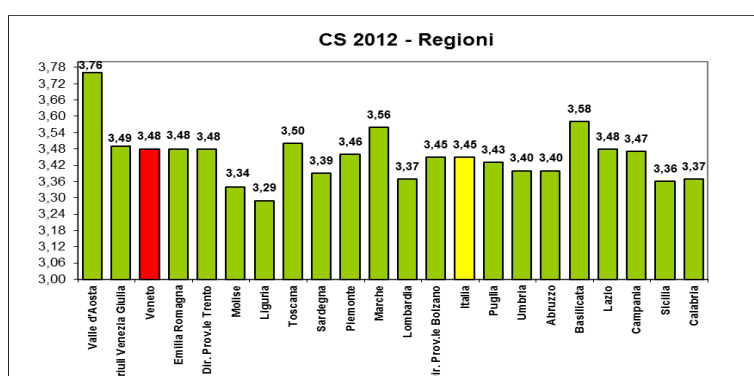
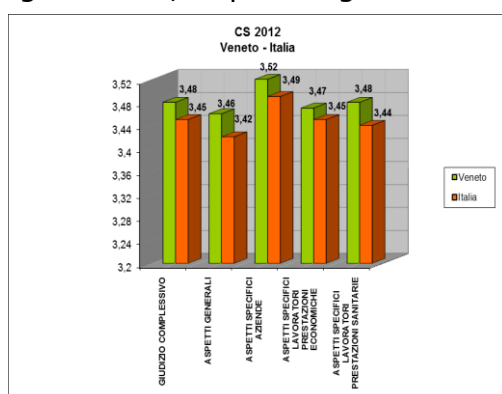
Oltre all'**informativa** nella **fase iniziale**, viene data ampia **informativa** anche sui **risultati** emersi, ispirata alla massima trasparenza della gestione dell'Ente nei confronti di tutti gli stake-holders.

IL GIUDIZIO COMPLESSIVO

Il giudizio medio ottenuto a livello regionale è stato pari a **3,48**, in costante crescita rispetto ai dati precedenti del **2010 - 3,42** - e del **2011 - 3,47**.

Esso risulta superiore al dato nazionale pari a **3,45** - che comunque conferma un trend in crescita del gradimento degli utenti rispetto ai livelli delle precedenti rilevazioni (nel 2009 **3,22**, nel 2010 **3,32** e nel 2011 **3,38**) - e si pone tra i valori più elevati nel confronto con i giudizi conseguiti dalle altre regioni. Va rilevato in particolare che tra le regioni di dimensioni simili per portafoglio clienti e presenza territoriale, il Veneto ha conseguito il secondo giudizio più elevato dopo la Toscana a pari merito con Emilia Romagna e Lazio, come risulta dal grafico sotto riportato.

Anche per quanto riguarda le valutazioni sui diversi aspetti del servizio sottoposti ad indagine, i giudizi riportati dalla regione sono tutti superiori, a volte anche in misura significativa, a quelli registrati a livello complessivo di Istituto.



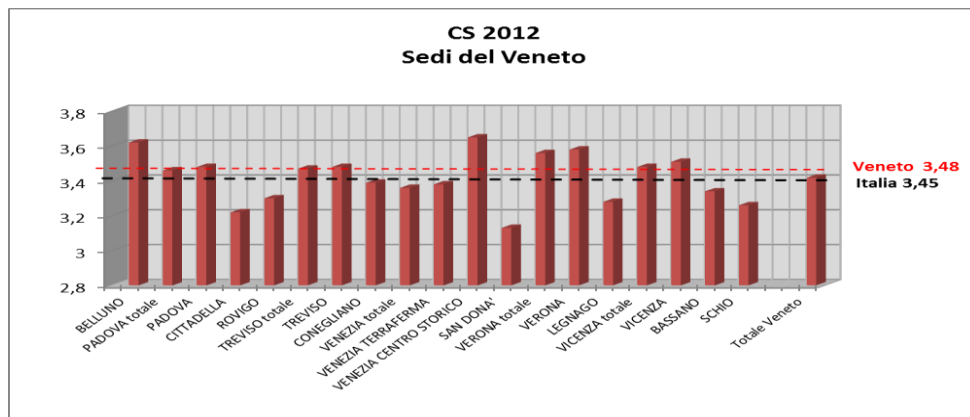
A livello poi di singola Sede Dirigenziale – ma lo stesso può essere ripetuto anche per ognuna delle Sedi di tipo A, B e C - i risultati sono stati tutti superiori al valore obiettivo (**3,00**). **Tutte le Strutture** hanno pertanto conseguito da parte degli utenti un giudizio (vd. pag. 6) che ha permesso l'erogazione della relativa **quota retributiva accessoria**.

Nella tabella che segue viene riportata analiticamente la situazione delle Strutture della regione:

Sede	Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO
BELLUNO	A	3,62
PADOVA totale		3,46
PADOVA	A	3,48
CITTADELLA	C	3,22
ROVIGO	B	3,30
TREVISO totale		3,47
TREVISO	A	3,48
CONEGLIANO	B	3,39
VENEZIA totale		3,36
VENEZIA TERRAFERMA	A	3,38
VENEZIA CENTRO STORICO	B	3,65
SAN DONA' DI PIAVE	C	3,13
VERONA totale		3,56
VERONA	A	3,58
LEGNAGO	B	3,28
VICENZA totale		3,48
VICENZA	A	3,51
BASSANO DEL GRAPPA	B	3,34
SCHIO	C	3,26
VENETO		3,48

L'esito della rilevazione dimostra quindi il giudizio ampiamente positivo espresso dagli utenti sul lavoro svolto dall'Istituto in ambito regionale e sui servizi erogati, segno che questi ultimi sono percepiti dai fruitori come di livello elevato.

Il grafico che segue permette di evidenziare come le Sedi Dirigenziali del Veneto, con l'unica eccezione di Venezia, abbiano ottenuto un giudizio complessivo superiore al valore nazionale.



Occorre precisare che i dati relativi alla rilevazione 2012 sono stati elaborati sia a livello aggregato di Sede dirigenziale che a livello di singola Struttura territoriale (di tipo A, B e C), a differenza degli anni precedenti quando i risultati dell'indagine erano stati elaborati o soltanto in modo aggregato per Sede Dirigenziale - 2011 - oppure solamente per singola Struttura oggetto di indagine senza riportare il valore aggregato per Sede dirigenziale - 2010 -. Ciò non consente di procedere in modo puntuale ad un confronto tra le diverse annualità tranne che per la Sede di Belluno, l'unica a non avere ulteriori articolazioni sul territorio; di ciò si tratterà in modo più ampio nella sezione dedicata ai dati della Struttura.

Può essere tuttavia messo a confronto, senza però poter approfondire oltre l'analisi, il valore relativo al giudizio complessivo della singola Struttura dirigenziale che è sempre stato reso disponibile ai fini dell'erogazione della quota retributiva accessoria: nella tabella allegata vengono riportati i valori di tutti gli anni (2010, 2011 e 2012) in cui l'indagine è stata condotta contemporaneamente su tutte le Sedi territoriali:

Sede	Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO 2012	GIUDIZIO COMPLESSIVO 2011	GIUDIZIO COMPLESSIVO 2010
BELLUNO	A	3,62	3,43	3,55
PADOVA totale	A	3,46	3,55	Non confrontabile
TREVISO totale	A	3,47	3,40	3,44
VENEZIA totale	A	3,36	3,40	3,07
VERONA totale	A	3,56	3,58	3,47
VICENZA totale	A	3,48	3,44	3,42
VENETO		3,48	3,47	3,42

Il confronto consente di valutare con soddisfazione i risultati ottenuti nel 2012 che nella maggior parte dei casi migliorano quelli precedenti, talvolta anche in modo considerevole (è il caso ad esempio di **Belluno**), e nel complesso dimostrano una tenuta del gradimento dell'utenza su livelli elevati; per la Sede dirigenziale di Padova il dato del 2010 non risulta confrontabile in quanto in quell'anno la Sede di Rovigo (ora di tipo B a seguito del declassamento avvenuto alla fine del 2010) era stata invece valutata quale Sede di tipo A con un valore complessivo di 3,48.

DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Utenza

Complessivamente nella regione sono stati raccolti **2.274** questionari (escluso il Settore Ricerca) di cui **916** nella categoria Aziende e **1.358** nella categoria Lavoratori; distinguendo i vari canali di raccolta, va precisato che **387** sono stati quelli ottenuti attraverso il canale Mail-web, **1.598** quelli acquisiti allo sportello fisico delle Sedi mentre i restanti **289** sono stati raccolti dal Contact Center.

L'utenza Aziende rappresenta il **40%** del campione.

Al suo interno rientrano varie tipologie: la più numerosa è costituita dai **consulenti del lavoro** con il **58,3%** che, insieme agli **incaricati delle Associazioni di categoria (4,6%)**, sono gli intermediari a cui la maggior parte delle imprese si affida per la gestione del rapporto assicurativo e che, rappresentando spesso l'interesse di più aziende, stringono un rapporto con la sede INAIL stabile nel tempo.

I **datori di lavoro** sono la seconda tipologia più numerosa con il **28,3%** dei rispondenti Aziende – con la precisazione che in genere si tratta di piccoli artigiani/commercianti che gestiscono direttamente il rapporto assicurativo con l'Istituto oppure di personale dipendente di grandi Ditte, delegato alla gestione delle pratiche Inail.

Tra le Aziende il settore di attività più rappresentato è il terziario con una percentuale del **70,1%**: tale dato è condizionato dall'elevata presenza dei consulenti che, indipendentemente dal settore di appartenenza delle aziende che rappresentano, vengono classificati nella rilevazione come terziario. Segue l'artigianato con il **21,7%** dei rispondenti e l'industria con il **3,2%**.

L'utenza Lavoratori rappresenta il **60%** del campione ed è costituita principalmente da infortunati, titolari di rendita, affetti da malattia professionale (M.P.) e Patronati.

Gli **Infortunati**, che rappresentano il **77,8%** dell'utenza Lavoratori, sono una categoria che varia ciclicamente di anno in anno in relazione all'andamento infortunistico, legato anche alla situazione occupazionale.

I **Titolari di rendita** – il **7,5%** dei rispondenti Lavoratori - hanno un rapporto più duraturo e stabile per cui l'utente stringe un contatto con la sede INAIL che si alimenta anno dopo anno (certificazioni, visite di controllo, richiesta protesi....).

Gli **Affetti da M.P.** – **4,4%** – sono utenti che per la specificità della patologia di origine professionale richiedono un'attenzione particolare soprattutto per gli aspetti medico sanitari sia nella fase di valutazione sia nella fase successiva di presa in carico.

L'utenza **Patronati** – **3,2%** - anche se rappresentativa degli interessi di utenti che variano di anno in anno a seconda delle deleghe ricevute, è costituita sostanzialmente da funzionari che, in considerazione del loro ruolo, hanno un rapporto con la sede INAIL continuativo e prolungato nel tempo.

La principale professione svolta dagli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine è quella di **operaio/manovale (37,6%)**, seguita da **dirigente/quadro/impiegato (11,3%)**, **artigiano (11%)** e, infine, **agricoltore (7%)**.

Il **26,7%** dei rispondenti si è inquadrato nella professione "altro". Ciò in parte può dipendere dal fatto che le figure professionali stanno velocemente cambiando tanto da non riconoscersi nella tradizionale divisione operaio, impiegato e agricoltore.

Canali di rilevazione

Il principale canale di raccolta, come detto, è stato lo sportello fisico delle Sedi con una percentuale di questionari ottenuti pari al **70,3%** del totale, seguito poi dal canale Web **17%** e dal canale telefonico **12,7 %**.

Frequenza in Sede

Per comprendere i bisogni dell'utenza che si reca ancora agli sportelli fisici delle Sedi, il dato sulla **frequenza** è stato messo in relazione con quello sui **motivi** degli accessi.

A differenza del 2011 dove l'intera utenza **Aziende** aveva dichiarato di essersi recata allo sportello della Sede INAIL almeno una volta nel corso dell'ultimo anno, nella rilevazione 2012 una quota significativa di partecipanti (**16%** pari a 150 rispondenti) ha affermato di non essere mai andato in Sede; si tratta quasi esclusivamente (**84%** dei 150 che non si sono mai recati in Sede) di intermediari (consulenti e incaricati di Ass. di categoria) che hanno risposto, con ogni probabilità, mediante il canale mail-web⁴. Tale dato costituisce l'evidenza, sotto il profilo statistico, degli effetti prodotti dalla informatizzazione sempre più spinta dei servizi alle aziende che l'Istituto, anche in attuazione di precise disposizioni normative, ha realizzato già a partire dal 2012 secondo un programma che si concluderà nel secondo semestre del 2013 con la sua entrata a regime.

Per il restante campione della categoria invece la **frequenza** rimane elevata: il **29%** infatti dichiara di recarsi allo sportello oltre le cinque volte, il **34%** dalle due alle cinque volte e il **26,9%** una sola volta. I più frequenti, per la particolarità descritta nei paragrafi precedenti, sono i consulenti del lavoro e gli incaricati delle associazioni di categoria, a cui si aggiungono i datori di lavoro.

Per quanto riguarda i **motivi** per cui questa categoria di utenza si reca in Sede, il **43%** dei rispondenti ha dichiarato di preferire lo sportello rispetto alle altre forme di accesso al servizio: di questi la maggior parte sono consulenti del lavoro, a cui fanno seguito i datori di lavoro e gli incaricati delle associazioni di categoria. Il **9%** ha dichiarato poi di non aver trovato sul sito l'informazione che interessava, il **13%** di non aver trovato sul sito il servizio di cui aveva bisogno, il **6%** di non aver trovato risposta contattando il Contact Center; minima (**7%**) la quota di chi è stato convocato in Sede per esigenze istruttorie. Per quanto riguarda quindi i servizi informatizzati, se si considera – in aggiunta a quanto sopra detto a proposito di chi non si è mai recato in sede nell'ultimo anno – che, rispetto alla CS 2011, si è registrato un calo di ca. il 30% (a fronte del 30% del 2011, quest'anno si è scesi al 22%) tra coloro che hanno dichiarato di essere stati costretti ad andare in Sede per carenze del sito, è possibile affermare che la telematizzazione sempre più spinta del servizio, unita al miglioramento della qualità dei servizi informatici INAIL, ha inciso in modo rilevante sulla presenza fisica in sede di tale categoria di utenza.

Significativa poi è la percentuale di chi ha risposto "Altro" (**22%** pari a 199 rispondenti), da mettere in relazione con ogni probabilità, secondo quanto riferito dalle Sedi, con la problematica relativa alla emissione dei DURC⁵ il cui flusso, pur sorretto dalla informatizzazione della relativa procedura, tuttavia non elimina spesso la necessità dell'accesso in Sede per la sistemazione di anomalie o per fasi non ancora completamente automatizzate (ad es. regolarizzazioni, ecc.).

A fronte, quindi, dell'entrata in vigore dell'obbligo di comunicazione telematica con l'Istituto, a cui si è fatto cenno in precedenza, i risultati della rilevazione mettono in evidenza come eventuali margini per ridurre ulteriormente l'accesso nelle Sedi dell'utenza Aziende si possano rinvenire in misura rilevante nel miglioramento del servizio legato al rilascio del DURC.

La quasi totalità (**99%**) dell'utenza **Lavoratori** ha risposto di essersi recata in Sede almeno una volta, essendo pari all'**1%** la percentuale di chi ha detto di non averlo mai

⁴ Il dato non è presente nell'elaborato predisposto dalla Consulenza Statistica Attuariale.

⁵ Documento unico di regolarità contributiva.

fatto nell'ultimo anno. Tale dato risulta poi amplificato dalla distribuzione del canale di raccolta dei questionari (la fonte "sportello" costituisce infatti il 79% circa dei questionari raccolti per l'utenza lavoratori). Il maggior numero dei rispondenti si colloca poi nella fascia di chi si è recato allo sportello una sola volta (**44%**) seguito da vicino dalla fascia da 2 a 5 volte con il **38%**.

Per quanto riguarda il motivo dell'accesso, ben il **57%** dei rispondenti ha dichiarato di recarsi in Sede per usufruire dei servizi del Centro Medico Legale (CML) (35%) o perché convocato per esigenze istruttorie (22%), a dimostrazione di come, in questo settore, le presenze siano in prevalenza legate o ai servizi sanitari erogati dall'Istituto - confermandone quindi la valenza strategica anche alla luce dell'attuale ripartizione delle competenze tra INAIL e Servizio Sanitario Nazionale - oppure alla programmazione da parte della Sede delle attività di presa in carico degli infortunati/tecnopatici.

Il **27%** dei rispondenti (in calo rispetto al 31% del 2011) dichiara poi di preferire lo sportello della Sede anziché utilizzare forme alternative di accesso al servizio, pur non dimostrando di soffrire le carenze di queste ultime, date le percentuali insignificanti delle risposte sull'inadeguatezza del sito e sul malfunzionamento del Contact Center (**1%**, **0,9%** e **0,8%**). Una possibile lettura di questo dato può essere individuata nella esigenza - da parte di un'utenza che prevalentemente si rivolge all'Istituto in via occasionale - di avere un interlocutore diretto per comprendere meglio gli sviluppi della propria pratica.

Richieste di miglioramento

Prima di passare alla valutazione dei servizi percepiti, è stato chiesto all'utente di segnalare, rispondendo ad una domanda aperta - vale a dire a testo libero - eventuali proposte di miglioramento a fronte delle carenze riscontrate nei servizi Inail. E' da tener presente che i suggerimenti forniti sono estremamente importanti perché possono offrire indicazioni anche in merito al servizio atteso, in quanto è probabile che le criticità vengano evidenziate dal singolo utente rispetto alle caratteristiche dallo stesso ritenute prioritarie.

Occorre in primo luogo registrare che le risposte alla domanda, considerando i vari canali di raccolta, sono state **592** su **2.274** questionari raccolti, pari al **26%**. Tuttavia, poiché le elaborazioni statistiche fornite dalla Consulenza centrale con riguardo alla domanda in questione sono state limitate al solo canale sportello, le risposte date in questo ambito più circoscritto scendono a **322** su un totale di **1.598** questionari, pari al **20%**.

Va però segnalato che a fronte di queste **322** risposte, i suggerimenti effettivamente formulati si limitano soltanto a **202** casi (**13%** dei 1.598 questionari del canale sportello e **63%** dei 322 rispondenti alla domanda) mentre le altre **120** risposte (**8%** dei questionari del canale sportello e **37%** dei rispondenti alla domanda) sono costituite da attestazioni di stima o apprezzamenti espliciti del buon livello di servizio fornito che quindi non necessita, a giudizio dell'utenza, di miglioramento.

In sintesi, va notato che il maggior numero di suggerimenti in senso proprio (**48** pari al **24%** dei 202 casi) riguarda *l'organizzazione degli sportelli*, compreso quello *telefonico*, in termini di maggiori orari di apertura, di potenziamento dello sportello telefonico, di riduzione dei tempi di attesa, di corsie preferenziali per alcune categorie di utenza, e si riferisce in prevalenza alle Sedi di Venezia Terraferma (20), Treviso (11), Padova (7) e Vicenza (6).

Segue a notevole distanza (**28** pari al **14%**) la *disponibilità di parcheggio* che riguarda le Sedi di Padova (9), Verona (6), Vicenza (6), Belluno e Treviso (3).

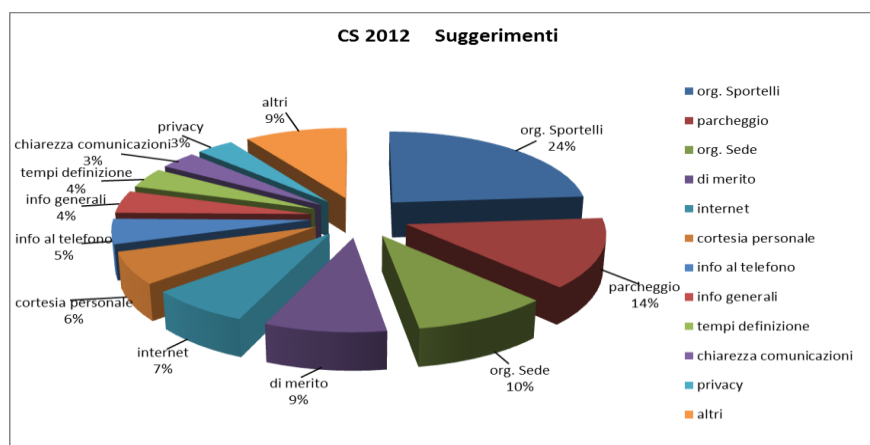
In netto calo rispetto al 2011 quando aveva ottenuto 52 segnalazioni (pari al 9% dei suggerimenti), è invece l'esigenza di migliorare la *Disponibilità di informazioni al numero telefonico di Sede*, che nel 2012 è stata segnalata da pochi rispondenti (**10** pari al **5%**), in particolare con riferimento alle Sedi di Venezia Terraferma (5) e Verona (3).

Per quanto riguarda la tipologia di utenza da cui provengono i suddetti suggerimenti, va segnalato che mentre il primo aspetto critico (*Org.ne degli sportelli*) è stato evidenziato in misura quasi equivalente tanto dall'utenza Aziende (20 su 48) quanto dai Lavoratori (28 su 48), la seconda segnalazione (*Disp. di parcheggio*) è stata avanzata in misura nettamente prevalente dall'utenza Lavoratori (21 su 28) la quale manifesta un grado di sensibilità al problema evidentemente più elevato, tenuto conto delle condizioni fisiche che spesso conseguono all'infortunio o alla malattia professionale. Per quanto riguarda la *Disponibilità di informazioni al numero telefonico di Sede*, va notato che se per la Sede di Venezia Terraferma la critica è giunta soltanto dall'utenza Lavoratori, per la Sede di Verona all'opposto soltanto le Aziende hanno segnalato il problema.

Degli ulteriori suggerimenti emersi, oltre a quelli appena citati, è stata fatta una classificazione in 9 macro categorie:

- **Organizzazione della Sede (20** pari al **10%**)
- **Suggerimenti nel merito del rapporto assicurativo e delle prestazioni (18** pari al **9%**)
- **Problematiche relative al sito web (15** pari al **7%**) nel senso della richiesta di maggiore efficienza dei servizi telematici, di implementazione dei servizi, nonché di maggiore chiarezza degli stessi e delle informazioni contenute nel sito
- **Cortesìa del personale (13** pari al **6%**)
- **Informazioni generali sull'attività dell'Istituto (9** pari al **4%**)
- **Problemi circa i tempi di definizione (8** pari al **4%**)
- **Chiarezza delle comunicazioni (7** pari al **3%**)
- **Rispetto della privacy** durante il colloquio allo sportello o la visita in ambulatorio (**7** pari al **3%**)
- **Altro (19** pari al **9%**): qui sono ricomprese esigenze di maggiore accessibilità delle Sedi, di ampliamento dei canali di comunicazione con l'Istituto, di riduzione della burocrazia e di miglioramento del Call Center.

In conclusione si può affermare, da un lato, che nella sostanza le segnalazioni sono state limitate e in prevalenza circoscritte ad alcuni aspetti e, secondariamente, che le stesse si suddividono in modo equo tra proposte di miglioramento che richiedono un intervento locale, demandato alle Strutture territoriali con il supporto ed il coordinamento della Direzione Regionale, e proposte che rientrano nella competenza delle Strutture Centrali o di soggetti esterni all'Istituto (ad es. i parcheggi, di competenza comunale). Nel grafico seguente vengono riportati i dati appena commentati.



SINTESI DEI RISULTATI

VENETO

Le valutazioni attribuite ai **servizi** oggetto dell'indagine hanno fatto registrare, a livello complessivo regionale, valori molto elevati con l'area Aziende che ha ottenuto la valutazione migliore:

- ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO: 3,46
- SERVIZI PER LE AZIENDE: 3,52
- SERVIZI PER I LAVORATORI-prestazioni economiche: 3,47
- SERVIZI PER I LAVORATORI- prestazioni sanitarie: 3,48

Per quanto concerne i singoli indicatori di qualità, tutti hanno registrato a livello aggregato regionale (inteso sia in termini di media dei giudizi che nel complesso dei vari canali di raccolta dei questionari) valutazioni medie superiori – spesso anche di molto - al valore obiettivo (vedi Tabella).

DR - VENETO - Anno 2012 Riepilogo complessivo

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
TOT1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	3,34	2.249	0,80%	4,00%	45,40%	34,50%	15,20%
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,30	2.231	1,80%	6,00%	36,70%	33,20%	22,30%
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,40	2.190	1,00%	3,40%	31,50%	33,10%	31,10%
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,50	2.095	0,60%	3,20%	40,40%	53,40%	2,40%
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,72	2.049	0,30%	1,70%	22,90%	74,30%	0,70%
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,46	-	0,90%	3,70%	35,60%	45,20%	14,70%
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,41	905	0,80%	4,20%	45,70%	44,90%	4,40%
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,44	905	0,70%	4,80%	42,40%	48,00%	4,20%
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,50	904	1,20%	4,30%	36,60%	55,00%	2,90%
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli: tempi di attesa, orario di apertura...	3,49	760	1,20%	3,80%	38,70%	54,30%	2,00%
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,71	760	0,30%	1,30%	24,70%	72,10%	1,60%
AZB2.14) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,62	758	1,20%	3,00%	28,00%	65,80%	2,00%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,52	-	0,90%	3,60%	36,50%	56,00%	2,90%
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,40	1.338	1,00%	4,30%	43,90%	43,60%	7,20%
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,37	1.309	1,60%	4,50%	33,50%	36,10%	24,40%
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,45	1.313	1,00%	3,70%	38,20%	46,00%	11,00%
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli: tempi di attesa, orario di apertura...	3,43	1.332	1,00%	5,90%	40,40%	49,80%	2,90%
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,60	1.323	0,90%	2,80%	31,20%	63,60%	1,50%
LAVB2.15) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,51	1.309	0,70%	3,70%	37,50%	54,90%	3,10%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,47	-	1,00%	4,20%	37,50%	49,00%	8,30%
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,52	1.336	0,70%	3,70%	32,10%	51,00%	12,40%
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,50	1.312	1,20%	3,70%	33,20%	50,90%	11,10%
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,37	1.318	1,10%	7,10%	38,20%	42,30%	11,40%
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,50	1.316	0,50%	3,30%	36,20%	49,20%	10,80%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,48	-	0,90%	4,40%	34,90%	48,40%	11,40%
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,48	-	0,90%	4,00%	36,10%	48,70%	10,30%

(**): 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

I giudizi più favorevoli hanno riguardato il personale, in particolare la *Cortesìa e disponibilità*, che è in assoluto il valore più elevato con un giudizio di **3,72**, seguito dalla *Competenza e professionalità del personale addetto* rispettivamente per il settore Aziende con **3,71** e per quello Lavoratori con **3,60**. Nell'ambito dei servizi specifici per le Aziende, un giudizio molto elevato pari a **3,62** è stato ottenuto anche dalla *Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello*.

Il giudizio meno favorevole, anche se comunque ben superiore al 3, è stato espresso nei confronti della *Disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede* con una soddisfazione media pari a **3,30**.

Analizzando i dati disaggregati per **canale di raccolta** dei questionari non si riscontrano valutazioni inferiori a **3** (corrispondente ad abbastanza soddisfatto) ad eccezione dell'indicatore *Capacità di risolvere i reclami da lei presentati* (domanda TOT1.6) che all'interno del gruppo di questionari (**289**) acquisiti tramite Contact-center ha ottenuto un giudizio medio di **2,98**. Va precisato tuttavia che nei canali **Mail-Web** e **Contact-center** si sono registrati in genere giudizi meno brillanti rispetto a quelli ottenuti allo **Sportello**, segno quindi di insoddisfazioni che non hanno prodotto tuttavia una analoga evidenza a livello complessivo. In particolare si segnala:

- per quanto riguarda i giudizi raccolti via **Mail-Web**, - relativi quindi all'utenza Aziende come precisato in precedenza - l'aspetto riguardante la *Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi INAIL* ha registrato un giudizio medio pari a **3,10**, cui si aggiunge la valutazione critica ottenuta anche dall'indicatore *Organizzazione degli sportelli*, che ha fatto registrare un valore medio pari a **3,14**;
- per quanto attiene ai questionari raccolti tramite il **Contact-Center** - relativi quindi all'utenza Lavoratori - in aggiunta a quanto detto all'inizio di questo paragrafo, hanno ottenuto una valutazione relativamente bassa di nuovo la *Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi INAIL* (**3,06**), l'*Organizzazione e puntualità delle visite mediche* (**3,06**) e l'*Organizzazione degli sportelli* (**3,07**).

Analizzando i giudizi in rapporto alle **tipologie** di utenza e relative singole **categorie**, è interessante segnalare come non siano stati registrati giudizi medi inferiori a **3**, se si eccettua uno sparuto gruppo di rispondenti Lavoratori (9 su 1.358 questionari di questa tipologia di utenza) - caratterizzati dal fatto di non aver compilato la risposta relativa alla Categoria di utenza - i quali hanno dato un giudizio medio insufficiente sia alla *Disponibilità del personale sanitario* (**2,89**) che alla *Organizzazione e puntualità delle visite mediche* (**2,89**).

Tutte le altre categorie hanno invece sempre espresso giudizi medi superiori al valore soglia per tutti gli indicatori oggetto di indagine.

Confrontando da ultimo i giudizi complessivi espressi con le frequenze di accesso in Sede nell'ultimo anno, è interessante segnalare come all'incremento della frequenza corrisponda una crescita anche dell'apprezzamento degli utenti; chi infatti non è mai stato in Sede ha valutato in genere in modo meno soddisfacente (**3,14**) i servizi dell'Istituto mentre chi si è recato allo sportello per la prima volta oppure da due a più di cinque volte in un anno ha valutato progressivamente (da **3,48** a **3,53**) in modo sempre più positivo il servizio ricevuto.

Questo dato va letto con soddisfazione in quanto è possibile considerarlo quale indicatore oggettivo della fondatezza dei giudizi positivi ottenuti; infatti, tali giudizi sono stati espressi in prevalenza da chi ha avuto un'esperienza non episodica del servizio erogato dalla Sede tenendo presente anche il fatto che su 2.274 questionari raccolti solo il **7%** (160) sono stati compilati da chi non si è mai recato in Sede mentre, al contrario, quelli restituiti da chi ha avuto un contatto plurimo con la Sede (da due a più di cinque volte in un anno) rappresentano il **58%** del totale (1.327).

I RISULTATI DELLE SEDI

All'inizio di questa parte del report è necessario precisare, quale nota di carattere metodologico, che nella presente sezione verrà approfondita soltanto l'analisi dei giudizi ottenuti dalle singole Sedi territoriali e non dei risultati aggregati per Struttura dirigenziale.

Tale esame infatti non appare significativo per la valutazione del servizio reso dalle singole Unità, poiché quel tipo di dati rappresenta, a livello statistico, solamente un valore medio ponderato dei giudizi propri di ciascuna Struttura, espressi da un campione di rispondenti troppo disomogeneo sia in termini quantitativi che qualitativi, come emerge chiaramente dalle tabelle che verranno esposte.

Analogamente, non saranno possibili neppure valutazioni comparative distinte per tipologia di utenza o per canale di rilevazione in quanto i dati relativi a tali variabili, resi disponibili dalla Consulenza Statistica Attuariale, sono soltanto quelli aggregati a livello di Struttura dirigenziale e non anche quelli specifici della singola Sede oggetto di valutazione.

BELLUNO

Anno	Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
			MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
2012	A	3,62	3,62	134	3,76	39	3,60	95	3,57	96
2011	A	3,43	3,42	136	3,61	40	3,37	94	3,40	93
2010	A	3,55	3,50	120	3,58	37	3,56	86	3,61	82

La Sede ha ottenuto giudizi medi estremamente soddisfacenti: non solo infatti tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni molto lusinghiere, con una punta di eccellenza per quanto riguarda il settore Aziende, ma la Struttura, nel 2012, ha anche raggiunto - nel confronto con le altre Unità della regione - il gradino più alto della graduatoria del gradimento complessivo dell'utenza.

Come detto in precedenza, Belluno è l'unica Sede Dirigenziale per la quale è possibile compiere in modo puntuale un raffronto tra i risultati del 2012 e quelli ottenuti nelle precedenti rilevazioni del 2011 e del 2010. Proprio da tale confronto emergono motivi di grande soddisfazione in quanto i giudizi medi riportati quest'anno risultano superiori a quelli delle indagini precedenti sia a livello di giudizio complessivo che di singolo aspetto oggetto di valutazione, con la sola, modesta, eccezione delle prestazioni sanitarie del settore Lavoratori, segno di come il lavoro svolto dalla Struttura sia largamente apprezzato.

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto per misurare il grado di soddisfazione sui diversi aspetti del servizio, va sottolineato il giudizio eccellente che permane nei confronti del personale che, pur in un contesto di costante riduzione per il blocco del turn-over imposto dalle norme vigenti, mette in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità:

ASPETTI GENERALI - cortesia e disponibilità	2010 3,82	2011 3,67	2012 3,79
AZIENDE e LAVORATORI - competenza e professionalità	2010 3,69	2011 3,54 e 3,50	2012 3,89 e 3,68
LAVORATORI PREST. SANITARIE - disponibilità pers. sanitario	2010 3,68	2011 3,46	2012 3,56

Anche quest'anno come nel 2011 il giudizio più elevato è stato riportato dalla *Tutela della riservatezza allo sportello* del settore Aziende con un valore pari a **3,92** mentre quello più basso nel 2012 è stato ottenuto dalla *Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi INAIL* con un giudizio di **3,46**.

Va sottolineato, rispetto ai dati del 2011, come siano risultati molto positivi ed in crescita i giudizi su tutti gli indicatori del servizio, sia quelli relativi agli aspetti generali che quelli attinenti agli aspetti specifici dei settori Aziende e Lavoratori.

Nel confronto con l'indagine del 2010, va segnalato invece come quest'anno ci sia stato un lieve calo nei giudizi sugli indicatori della parte sanitaria del settore Lavoratori, dato non preoccupante perché in crescita rispetto al 2011 ma che richiama comunque l'opportunità di continuare a prestare attenzione alle attività del settore.

Va fatto presente infine che non essendosi registrato alcun elemento di criticità (nei termini descritti in precedenza, vd. pagg. 6 e 7), non dovranno essere messe in atto iniziative di miglioramento.

PADOVA Struttura dirigenziale

Anno	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
		MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
2012	3,46	3,43	434	3,47	183	3,47	250	3,49	244
2011	3,55	3,53	470	3,43	225	3,61	245	3,66	249

PADOVA – tipo A

Anno	Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
			MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
2012	A	3,48	3,45	384	3,49	160	3,49	223	3,53	218
2010	A	3,49	3,52	160	3,43	72	3,46	88	3,53	87
2004	A	3,00	3,07	502	3,04	183	3,11	216	3,20	167

Il giudizio medio complessivo ottenuto dalla Struttura dirigenziale è da ritenere pienamente soddisfacente sia perché sostanzialmente in linea con il valore medio regionale (3,48) sia perché si mantiene su livelli di notevole levatura.

Prendendo invece in esame la Sede di tipo A di **Padova**, è possibile rilevare in primo luogo, nel confronto con il 2010⁶, la sostanziale tenuta su livelli elevati del giudizio espresso dall'utenza (**3,48** rispetto al **3,49** del 2010), con un lieve incremento dell'apprezzamento per gli aspetti specifici del servizio nei settori Aziende e Lavoratori prestazioni economiche e la conferma della positiva considerazione degli aspetti specifici dell'area sanitaria del settore Lavoratori la quale mantiene, rispetto agli altri settori, il primato del gradimento degli utenti, rappresentando la punta di eccellenza. Un lieve calo è stato registrato invece nel giudizio relativo agli aspetti generali del servizio (**3,45** rispetto al **3,52** del 2010) anche se, in proposito, va segnalata la diversa consistenza del campione, più che raddoppiato nel 2012 rispetto alla precedente indagine.

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto, va sottolineato il giudizio encomiabile (ed in crescita rispetto alla CS 2010) espresso nei confronti del personale della Struttura con il giudizio più elevato in assoluto (**3,72**) ottenuto dalla *Cortesia e disponibilità del personale*; è possibile quindi affermare che i dipendenti, pur in un contesto di costante riduzione per il blocco del turn-over imposto dalle norme vigenti, continuano a mettere in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità che, evidentemente, viene apprezzato:

<i>ASPETTI GENERALI - cortesia e disponibilità</i>	2010 3,71	2012 3,72
<i>AZIENDE - competenza e professionalità</i>	2010 3,47	2012 3,63
<i>LAVORATORI PREST. ECONOMICHE - competenza e professionalità</i>	2010 3,53	2012 3,65
<i>LAVORATORI PREST. SANITARIE - disponibilità personale sanitario</i>	2010 3,54	2012 3,55

⁶ Si omette il confronto con l'indagine del 2004 perché troppo disomogenea rispetto alle successive sia per la notevole diversità nella composizione del questionario sottoposto all'utenza e nella consistenza del campione degli intervistati sia per il fatto che la rilevazione all'epoca (dal 21 al 25 giugno 2004) era stata compiuta nella vecchia Sede di Via Martiri della libertà 2 mentre quelle del 2010 e 2012 si sono svolte nei diversi e più moderni locali di Via Nancy 2 nei quali la Struttura si è trasferita a partire dal 20/12/2004, rendendo impossibile quindi qualsiasi raffronto dei giudizi su tutti gli indicatori che presuppongono la conoscenza, da parte dell'utenza, della conformazione e della logistica dei locali che ospitano la Struttura.

Molto positivi anche quest'anno sono stati poi i giudizi sugli aspetti logistici - *Organizzazione della Sede* **3,57** (2010 3,63), *degli sportelli Aziende* **3,47** (2010 3,35) e *Lavoratori* **3,49** (2010 3,55) e *delle visite mediche* **3,48** (2010 3,33).

L'aspetto che invece ha visto le minori preferenze è stata la *Disponibilità di informazioni generali al numero telefonico di Sede* con un valore di **3,23**.

In conclusione va precisato che, non essendosi registrato nessun elemento di criticità (nel senso in precedenza evidenziato, vedi pagg. 6 e 7), la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

ROVIGO – tipo B

Anno	Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
			MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
2012	B	3,30	3,36	39	3,32	23	3,29	16	3,11	16
2010	A	3,48	3,44	127	3,45	48	3,49	79	3,56	77
2006	A	3,37	3,41	259	3,39	78	3,23	142	3,43	154

Il giudizio medio complessivo ottenuto dalla Struttura così come quelli relativi ai diversi aspetti del servizio sono da ritenere comunque positivi, anche se generalmente in calo rispetto alle precedenti rilevazioni, perché sono tutti superiori al valore obiettivo (giudizio medio pari a 3).

Va tuttavia fatto presente che i risultati non si possono ritenere realisticamente confrontabili perché nel 2012 la Sede (ora di tipo B a seguito del declassamento avvenuto a novembre del 2010) è stata sottoposta al giudizio del limitato campione acquisito esclusivamente tramite i canali Web-mail e Contact-center mentre nel 2010 e nel 2006, quale Sede di tipo A⁷, era stata invece valutata in grande prevalenza dagli utenti affluiti allo sportello e quindi da un campione assolutamente disomogeneo, sia in termini quantitativi che qualitativi, rispetto a quello del 2012.

Quest'anno il giudizio più elevato è stato riportato dalla *Competenza e professionalità del personale addetto* del settore Aziende con un valore pari a **3,63** mentre quello più basso è stato ottenuto dalla *Disponibilità del personale sanitario* con un giudizio di **2,88**.

Tutto ciò deve essere tuttavia valutato alla luce della consistenza del campione degli intervistati: la sua estrema esiguità (39 rispondenti totali di cui 23 per le AZIENDE e 16 per i LAVORATORI), che si riflette negativamente sulla attendibilità statistica dei risultati, come non consente di attribuire un peso eccessivo ai giudizi favorevoli - pur dovendo prenderne atto con serietà perché comunque provenienti da chi ha ritenuto di esprimere il proprio giudizio rispondendo al questionario - così non impone né di giudicare con preoccupazione il peggioramento delle valutazioni rispetto alle precedenti indagini né di considerare come criticità effettive i giudizi negativi registrati.

Inoltre, a proposito della affidabilità del campione, va tenuto conto, da un lato, del fatto che presso la Sede in questione vengono ogni anno gestite circa 18.000 posizioni assicurative e trattate alcune migliaia di casi di infortunio e di malattia professionale e, dall'altro, che sono centinaia gli utenti che ogni settimana si recano allo sportello o presso gli ambulatori, come dimostrato tanto nel 2010 - quando si era registrata un'affluenza di 241 utenti nella settimana di rilevazione - quanto nel 2006, quando l'affluenza nella settimana di raccolta dei questionari era stata di 310 persone.

⁷ L'indagine nel 2010 si è svolta allo sportello fisico delle Strutture nella settimana dal 13 al 17 settembre.

Pertanto il valore inferiore a 3 ottenuto dalla *Disponibilità del personale sanitario* così come il valore pari al 17,6% (equivalenti a 3 rispondenti su 15 totali della specifica domanda) di giudizi "Per niente/Poco soddisfatto" riportati dalla *Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello* settore AZIENDE - superiore al 15% considerato quale limite accettabile secondo i parametri precisati in precedenza (vedi pagg. 6 e 7) - non possono seriamente essere considerati alla stregua di effettive criticità ma debbono tuttavia essere letti quali campanelli d'allarme che inducono la Sede interessata e la relativa Struttura dirigenziale di riferimento a tenere sotto osservazione tali aspetti del servizio.

In conclusione si ritiene di poter affermare che non sussiste nessun elemento di criticità per cui la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

CITTADELLA – tipo C

Anno	Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
			MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
2012	C	3,22	3,11	11			3,25	11	3,29	11
2010	C	3,63	3,40	7			3,72	7	3,74	6

Il giudizio medio complessivo ottenuto dalla Struttura così come quelli relativi ai diversi aspetti del servizio sono da ritenere comunque positivi anche se nettamente in calo rispetto alla precedente rilevazione perché sono tutti superiori al valore obiettivo (giudizio medio pari a 3).

Quest'anno il giudizio più elevato è stato riportato dalla *Cortesìa e disponibilità del personale*, dalla *Tempestività dei pagamenti spettanti* e dalla *Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello* con un valore pari a **3,33** mentre quello più basso è stato ottenuto dalla *Capacità di risolvere i reclami presentati* con un giudizio di **2,88**.

Tutto ciò, come detto sopra per la Sede di Rovigo, deve essere tuttavia valutato alla luce della consistenza del campione degli intervistati che, per la sua estrema esiguità (11 rispondenti totali), si riflette negativamente sulla attendibilità statistica dei risultati e non consente né di attribuire un peso eccessivo ai giudizi favorevoli né di giudicare con preoccupazione il peggioramento delle valutazioni rispetto alla precedente indagine né infine di considerare come criticità effettive, tali da richiedere l'attivazione di iniziative di miglioramento, i giudizi negativi registrati come il valore inferiore a 3 ottenuto dalla *Capacità di risolvere i reclami presentati*.

Si fa presente inoltre che la Struttura di Cittadella - nell'ambito del processo di revisione della spesa pubblica, intrapreso dalle Pubbliche Amministrazioni ai sensi della vigente normativa del settore⁸ che impone di razionalizzare i costi sostenuti per le strutture territoriali - nel corso del 2013 è stata trasformata in Agenzia, vale a dire in un presidio sul territorio privo di autonomia organizzativa e funzionale, pienamente dipendente dalla Sede di Padova di cui rappresenta una succursale decentrata: l'Agenzia quindi non sarà più oggetto di rilevazione della Customer Satisfaction la quale a partire da quest'anno riguarderà esclusivamente la Sede di Padova.

⁸ Da ultimo il D. Lgs. n. 150/2009, il D.L. n. 138/2011 convertito con modificazioni dalla L. n. 148/2011 e il D.L. n. 95/2012 convertito con modificazioni dalla L. n. 135/2012 (Spending review).

TREVISO Struttura dirigenziale

Anno	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
		MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
2012	3,47	3,46	402	3,52	163	3,45	240	3,47	243
2011	3,40	3,41	404	3,35	185	3,40	219	3,46	220

TREVISO – tipo A

Anno	Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
			MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
2012	A	3,48	3,46	371	3,51	146	3,47	226	3,49	229
2010	A	3,51	3,50	138	3,29	59	3,63	79	3,57	78
2008	A	3,29	3,30	386	3,24	96	3,27	264	3,35	242

Il giudizio medio complessivo ottenuto dalla Struttura dirigenziale è da ritenere pienamente soddisfacente sia perché sostanzialmente in linea con il valore medio regionale (3,48) sia perché migliora – talvolta anche in misura significativa (ad es. Aspetti specifici Aziende da **3,35** del 2011 a **3,52** del 2012) – tutti i giudizi della precedente rilevazione del 2011, mantenendosi su livelli di notevole levatura.

Prendendo poi in esame la Sede di tipo A di **Treviso**, è possibile rilevare, nel confronto con il 2010⁹, la sostanziale tenuta su livelli elevati del giudizio espresso dall'utenza (**3,48** rispetto al **3,51** del 2010), con la conferma della valutazione assai positiva degli Aspetti generali e con un andamento opposto per gli Aspetti specifici dei settori Aziende e Lavoratori: se il primo infatti ha visto una notevole crescita dell'apprezzamento dell'utenza (da **3,29** del 2010 a **3,51** del 2012), il secondo invece ha registrato un significativo calo della stima degli utenti perdendo il primato nel gradimento di questi ultimi. In proposito, va tuttavia segnalata la diversa consistenza del campione - più che raddoppiato nel 2012 rispetto alla precedente indagine 2010 – che ha evidenti ricadute, sotto il profilo statistico, sulla pesatura dei giudizi ottenuti.

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto, va sottolineato il giudizio encomiabile (e nel complesso in crescita rispetto alla CS 2010) espresso nei confronti del personale della Struttura con il giudizio molto elevato (**3,74**) ottenuto dalla *Cortesia e disponibilità del personale*; è possibile quindi affermare che i dipendenti, pur in un contesto di costante riduzione per il blocco del turn-over imposto dalle norme vigenti, continuano a mettere in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità che, evidentemente, viene apprezzato:

<i>ASPETTI GENERALI - cortesia e disponibilità</i>	2010 3,67	2012 3,74
<i>AZIENDE - competenza e professionalità</i>	2010 3,37	2012 3,68
<i>LAVORATORI PREST. ECONOMICHE - competenza e professionalità</i>	2010 3,75	2012 3,63
<i>LAVORATORI PREST. SANITARIE - disponibilità personale sanitario</i>	2010 3,53	2012 3,50

⁹ Analogamente a quanto detto in precedenza per la Sede di Padova (vd. nota 6 a pag. 18), si omette il confronto con l'indagine del 2008 perché troppo disomogenea rispetto alle successive per la notevole diversità sia nella composizione del questionario sottoposto all'utenza che nella consistenza del campione degli intervistati.

L'aspetto che ha riportato le maggiori preferenze è stata la *Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello* settore Aziende con un valore di **3,75**.

L'aspetto invece che ha visto le minori preferenze è stata la *Disponibilità di informazioni generali al numero telefonico di Sede* con un valore di **3,26**, in calo oltretutto rispetto al giudizio del 2010 che era stato pari a **3,39**. La lamentela proviene in misura prevalente dai Consulenti del lavoro - come è possibile indurre dagli unici dati disponibili, vale a dire quelli aggregati per Struttura dirigenziale - una categoria numerosa (98 sul totale di 397 rispondenti alla domanda, cioè il 25%) ed assidua nei contatti con la Struttura; essa merita sicuramente attenzione, pur non costituendo, a rigori, una criticità vera e propria.

Come già anticipato in precedenza a livello di dato di sintesi, sono risultati tutti in crescita i giudizi relativi agli indicatori del settore Aziende; in particolare si ritengono significativi gli incrementi registrati dai *Tempi per il completamento/definizione delle pratiche* (da **3,21** nel 2010 a **3,43** nel 2012) e dall'*Organizzazione degli sportelli* (da **3,17** nel 2010 a **3,46** nel 2012). Al contrario hanno ottenuto tutte valutazioni peggiori gli indicatori del settore Lavoratori con particolare riguardo, per le Prestazioni Economiche, alla *Tempestività dei pagamenti spettanti* passata dal **3,61** del 2010 al **3,42** del 2012 e, per le Prestazioni Sanitarie, all'*Organizzazione e puntualità delle visite mediche* scesa dal **3,50** del 2010 al **3,30** del 2012.

In conclusione va precisato che, non essendosi registrato nessun elemento di criticità (nel senso in precedenza evidenziato, vedi pagg. 6 e 7), la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

CONEGLIANO – tipo B

Anno	Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
			MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
2012	B	3,39	3,42	31	3,61	17	3,20	14	3,19	14
2010	B	3,39	3,46	27	3,40	16	3,28	11	3,35	10
2006	B	3,55	3,58	178	3,52	64	3,47	100	3,60	79

Il giudizio medio complessivo ottenuto dalla Struttura così come quelli relativi ai diversi aspetti del servizio sono da ritenere certamente positivi, anche se generalmente in calo rispetto alle precedenti rilevazioni (con l'eccezione degli Aspetti specifici del settore Aziende), perché sono comunque tutti ampiamente superiori al valore obiettivo (giudizio medio pari a 3).

Va tuttavia fatto presente che i risultati si possono ritenere realisticamente confrontabili soltanto rispetto all'indagine del 2010 perché la Sede è stata sottoposta al giudizio del medesimo, limitato, campione acquisito esclusivamente tramite i canali Web-mail e Contact-center mentre nel 2006, era stata invece valutata in grande prevalenza dagli utenti affluiti allo sportello e quindi da un campione assolutamente disomogeneo, sia in termini quantitativi che qualitativi, rispetto a quello del 2012, senza considerare la notevole diversità nella composizione del questionario sottoposto all'utenza, come detto in precedenza a proposito di altre Strutture (vd. note 6 pag. 18 e 9 pag. 21).

Come già anticipato in precedenza a livello di dato di sintesi, sono risultati tutti in crescita i giudizi relativi agli indicatori del settore Aziende; in particolare si ritengono significativi gli incrementi registrati dai *Tempi per il completamento/definizione delle pratiche* (da **3,31** nel 2010 a **3,76** nel 2012) e dalla *Competenza e professionalità del personale addetto* (da **3,50** nel 2010 a **3,69** nel 2012). Al contrario hanno ottenuto valutazioni peggiori la gran parte gli indicatori del settore Lavoratori con particolare

riguardo, per le Prestazioni Economiche, alla *Organizzazione degli sportelli* passata dal **3,50** del 2010 al **3,17** del 2012 e, per le Prestazioni Sanitarie, all'*Organizzazione e puntualità delle visite mediche* scesa dal **3,44** del 2010 al **3,15** del 2012.

Quest'anno il giudizio più elevato è stato riportato oltre che dall'indicatore *Tempi per il completamento/definizione delle pratiche*, già citato in precedenza, anche dalla *Facilità ad avere informazioni sulle sue pratiche*, entrambi del settore Aziende con un valore pari a **3,76** mentre quello più basso è stato ottenuto dalla *Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche* del settore Lavoratori con un giudizio di **3,14**.

Tutto ciò, come detto sopra per la Sede di Rovigo, deve essere tuttavia valutato alla luce della consistenza del campione degli intervistati: la sua estrema esiguità (31 rispondenti totali di cui 17 per le AZIENDE e 14 per i LAVORATORI), che si riflette negativamente sulla attendibilità statistica dei risultati, come non consente di attribuire un peso eccessivo ai giudizi favorevoli - pur dovendo prenderne atto con serietà perché comunque provenienti da chi ha ritenuto di esprimere il proprio giudizio rispondendo al questionario - così non impone né di giudicare con preoccupazione il peggioramento delle valutazioni rispetto alle precedenti indagini né di considerare come criticità effettive i giudizi negativi registrati.

Inoltre, a proposito della affidabilità del campione, va tenuto conto, da un lato, del fatto che presso la Sede in questione vengono ogni anno gestite circa 14.000 posizioni assicurative e trattate alcune migliaia di casi di infortunio e di malattia professionale e, dall'altro, che sono centinaia gli utenti che ogni settimana si recano allo sportello o presso gli ambulatori, come dimostrato nel 2006, quando l'affluenza nella settimana di raccolta dei questionari era stata di 210 persone.

Pertanto il valore pari al 30,8% (equivalente a 4 rispondenti sui 13 totali della specifica domanda) di giudizi "Per niente/Poco soddisfatto" riportati dalla *Organizzazione degli sportelli* settore AZIENDE - superiore al 15% considerato quale limite accettabile secondo i parametri precisati in precedenza (vedi pagg. 6 e 7) - non può seriamente essere considerato alla stregua di effettiva criticità ma deve tuttavia essere letto quale campanello d'allarme che induce la Sede interessata e la relativa Struttura dirigenziale di riferimento a tenere sotto osservazione tale aspetto del servizio.

In conclusione si ritiene di poter affermare che non sussiste nessun elemento di criticità per cui la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

VENEZIA TERRAFERMA Struttura dirigenziale

Anno	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
		MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
2012	3,36	3,35	421	3,52	160	3,28	259	3,35	257
2011	3,40	3,41	458	3,49	192	3,32	261	3,38	263

VENEZIA TERRAFERMA – tipo A

Anno	Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
			MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
2012	A	3,38	3,36	366	3,51	152	3,31	212	3,37	210
2010	A	3,32	3,33	145	3,33	62	3,36	83	3,25	82
2005	A	3,17	3,26	334	3,20	89	2,99	210	3,18	179

Il giudizio medio complessivo ottenuto dalla Struttura dirigenziale è da ritenere sicuramente positivo, pur risultando in leggera flessione rispetto al 2011 ed inferiore al valore medio regionale (3,48), sia perché conferma un livello di sicuro apprezzamento da parte dell'utenza sia perché registra anche alcuni miglioramenti – ad es. Aspetti specifici del settore Aziende da **3,49** del 2011 a **3,52** del 2012 – accanto alle lievi riduzioni dei giudizi relativi agli altri aspetti oggetto dell'indagine.

Prendendo poi in esame la Sede di tipo A di **Venezia Terraferma**, è possibile rilevare, nel confronto con il 2010¹⁰, un leggero miglioramento del giudizio complessivo espresso dall'utenza (**3,38** rispetto al **3,32** del 2010), che si traduce nella sostanziale conferma della valutazione positiva degli Aspetti generali, nel notevole incremento del giudizio sugli Aspetti specifici del settore Aziende e nell'andamento opposto registrato dalle due aree del settore Lavoratori: se la prima, le prestazioni economiche, infatti ha visto una limitata riduzione dell'apprezzamento dell'utenza (da **3,36** del 2010 a **3,31** del 2012), la seconda, le prestazioni sanitarie, viceversa ha registrato un significativo incremento (da **3,25** del 2010 a **3,37** del 2012). In proposito va segnalata, quale ulteriore argomento a favore della valutazione positiva dei dati 2012, la diversa consistenza del campione - più che raddoppiato rispetto alla precedente indagine 2010 – che ha evidenti ricadute, sotto il profilo statistico, sulla pesatura dei giudizi ottenuti.

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto, va sottolineato il giudizio estremamente positivo (e nel complesso in crescita rispetto alla CS 2010) espresso nei confronti del personale della Struttura con il giudizio più elevato registrato (**3,73**) dall'indicatore *Competenza e professionalità del personale addetto settore Aziende*; è possibile quindi affermare anche per la Sede in esame, come già detto in precedenza per altre Strutture, che i dipendenti, pur in un contesto di costante riduzione per il blocco del turn-over imposto dalle norme vigenti, continuano a mettere in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità che, evidentemente, viene apprezzato:

¹⁰ Analogamente a quanto detto in precedenza per le Sedi di Padova e Treviso (vd. nota 6 a pag. 18 e nota 9 a pag. 21), si omette il confronto con l'indagine del 2005 perché troppo disomogenea rispetto alle successive per la notevole diversità sia nella composizione del questionario sottoposto all'utenza che nella consistenza del campione degli intervistati.

ASPETTI GENERALI - cortesia e disponibilità	2010	3,60	2012	3,69
AZIENDE - competenza e professionalità	2010	3,57	2012	3,73
LAVORATORI PREST. ECONOMICHE - competenza e professionalità	2010	3,49	2012	3,44
LAVORATORI PREST. SANITARIE - disponibilità personale sanitario	2010	3,34	2012	3,37

Se per quanto riguarda l'aspetto che ha riportato le maggiori preferenze si è già detto, va segnalato invece che il più criticato è stato la *Disponibilità di informazioni generali al numero telefonico di Sede* con un valore di **3,09** (in calo oltretutto rispetto al giudizio del 2010 che era stato pari a **3,20**), dovuto soprattutto - come è possibile indurre dagli unici dati disponibili, vale a dire quelli aggregati per Struttura dirigenziale - al giudizio dell'utenza Lavoratori, indubbiamente molto numerosa (a livello aggregato di Sede dirigenziale ha rappresentato il 62% dei rispondenti). L'evidente lamentela espressa da tale categoria, confermata inoltre dai suggerimenti dati nella domanda aperta circa il potenziamento dello sportello telefonico ed il miglioramento della disponibilità di informazioni al numero telefonico di Sede (vedi sopra pagg. 12 e 13), merita sicuramente attenzione, pur non costituendo, a rigori, una criticità vera e propria.

Come già anticipato in precedenza a livello di dato di sintesi, sono risultati tutti in crescita i giudizi relativi agli indicatori del settore Aziende; in particolare si ritengono significativi gli incrementi registrati dai *Tempi per il completamento/definizione delle pratiche* (da **3,27** nel 2010 a **3,45** nel 2012) e dall'*Organizzazione degli sportelli* (da **3,15** nel 2010 a **3,39** nel 2012). Al contrario hanno ottenuto tutti valutazioni più basse gli indicatori del settore Lavoratori relativi alle *Prestazioni Economiche*, in particolare la *Tempestività dei pagamenti spettanti* (passata dal **3,33** del 2010 al **3,16** del 2012) e la *Facilità ad avere informazioni sulle sue pratiche* (scesa al **3,19** del 2012 rispetto al **3,33** del 2010).

Gli indicatori relativi alle *Prestazioni Sanitarie* hanno invece registrato tutti un certo incremento, soprattutto l'*Organizzazione e puntualità delle visite mediche* salita nel 2012 al **3,20** dal **2,96** del 2010; lo stesso indicatore ha anche fatto registrare una percentuale di utenti poco/per niente soddisfatti pari al 15,2% (pari a 31 persone sul totale di 204 rispondenti alla specifica domanda), superiore quindi al 15% considerato quale limite accettabile secondo i parametri precisati in precedenza (vedi pagg. 6 e 7). Il fatto però che il giudizio sull'aspetto in questione sia risultato in netta crescita rispetto alla precedente rilevazione 2010, per di più rispetto ad un campione quasi triplicato, e che la percentuale degli "insoddisfatti" sia al limite del valore obiettivo, si ritiene possa giustificare la conclusione che lo stesso non debba essere considerato alla stregua di una effettiva criticità ma semplicemente quale campanello d'allarme che deve indurre la Sede interessata a tenere sotto osservazione tale elemento.

In conclusione si ritiene di poter affermare che non sussiste nessun elemento di criticità per cui la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

VENEZIA CENTRO STORICO – tipo B

Anno	Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
			MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
2012	B	3,65	3,75	17	3,69	8	3,52	9	3,63	9
2010	B	3,02	3,10	12	3,42	6	2,65	6	2,70	5

Il giudizio medio complessivo ottenuto dalla Struttura così come quelli relativi ai diversi aspetti del servizio sono da ritenere estremamente positivi perché sono tutti

nettamente superiori sia rispetto alla precedente rilevazione che rispetto ai dati medi regionali.

Quest'anno il giudizio più elevato è stato riportato da due indicatori del settore Aziende, la *Facilità ad avere informazioni sulle sue pratiche* e la *Competenza e professionalità del personale addetto* che hanno ottenuto il voto massimo pari a **4,00** mentre quello più basso è stato ottenuto dall'*Organizzazione degli sportelli* e dalla *Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello*, anche questi del settore Aziende, con un giudizio di **3,00**.

Tutto ciò, come detto sopra per altre Sedi, deve essere tuttavia valutato alla luce della consistenza del campione degli intervistati che, per la sua estrema esiguità (17 rispondenti totali, di cui 8 per le AZIENDE e 9 per i LAVORATORI), si riflette negativamente sulla attendibilità statistica dei risultati e non consente di attribuire un peso eccessivo ai giudizi favorevoli, pur dovendo prenderne atto con serietà perché comunque provenienti da chi ha ritenuto di esprimere il proprio giudizio rispondendo al questionario.

SAN DONA' DI PIAVE – tipo C

Anno	Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
			MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
2012	C	3,13	3,14	38			3,10	38	3,16	38
2010	C	2,91	2,91	8			2,93	8	2,89	8
2009	C	3,16	3,18	117	3,25	24	3,07	88	3,19	68

Il giudizio medio complessivo ottenuto dalla Struttura così come quelli relativi ai diversi aspetti del servizio sono da ritenere positivi sia perché sono comunque tutti superiori al valore obiettivo (giudizio medio pari a 3) sia perché, da un lato, migliorano le valutazioni ottenute nella rilevazione del 2010 compiuta sulla base di un campione omogeneo, anche se meno ampio, e dall'altro confermano sostanzialmente (e nel caso delle prestazioni economiche del settore Lavoratori, addirittura migliorano) i valori conseguiti nel 2009 sulla base di un campione molto più esteso ed articolato (all'epoca era stato oggetto di indagine anche il settore Aziende per la presenza, successivamente eliminata, di uno sportello dedicato a tale categoria di utenza).

Va sottolineato quindi il fatto che i risultati attuali si possono ritenere realisticamente confrontabili soltanto con l'indagine del 2010 perché la Sede, come detto, è stata sottoposta al giudizio del medesimo, limitato, campione acquisito esclusivamente tramite i canali Web-mail e Contact-center mentre nel 2009, era stata invece valutata in grande prevalenza da un campione - gli utenti affluiti allo sportello - assolutamente disomogeneo, sia in termini quantitativi che qualitativi, senza considerare la notevole diversità nella composizione del questionario sottoposto all'utenza, come detto in precedenza a proposito di altre Strutture (vd. nota 6 pag. 18, nota 9 pag. 21 e nota 10 a pag. 24).

Come già anticipato a livello di dato di sintesi, i giudizi relativi a tutti gli indicatori sono risultati in crescita; in particolare si ritengono significativi gli incrementi registrati, per quanto riguarda gli aspetti generali, dalla *Capacità di risolvere i reclami presentati* (da **2,75** nel 2010 a **3,00** nel 2012) e, per quanto attiene alle prestazioni economiche, dall'*Organizzazione degli sportelli* (passata dal **2,88** del 2010 al **3,08** del 2012) e dalla *Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello* (da **2,57** nel 2010 a **3,12** nel 2012). Hanno ottenuto poi valutazioni più elevate tutti gli indicatori del settore Lavoratori prestazioni sanitarie, con una particolare menzione per la *Disponibilità del personale sanitario* (salita nel 2012 al **3,23** rispetto al **2,86** del 2010) e per

l'Organizzazione e puntualità delle visite mediche (che ha raggiunto nel 2012 il giudizio di **3,09** rispetto al **2,71** del 2010).

Anche quest'anno il giudizio più elevato è stato riportato dalla *Cortesìa e disponibilità del personale* con un valore pari a **3,30** (nel 2010 era stato di **3,25**) mentre quello più basso è stato ottenuto dalla *Capacità di risolvere i reclami presentati* con un giudizio di **3,00** in netta crescita però, come detto nel paragrafo precedente, rispetto al 2010.

Tutto ciò, come detto sopra per altre Sedi, deve essere tuttavia valutato alla luce della consistenza del campione degli intervistati: la sua esiguità (38 rispondenti totali), che si riflette negativamente sulla attendibilità statistica dei risultati, come non consente di attribuire un peso eccessivo ai giudizi favorevoli - pur dovendo prenderne atto con serietà perché comunque provenienti da chi ha ritenuto di esprimere il proprio giudizio rispondendo al questionario - così non impone di considerare come criticità effettive i giudizi negativi registrati.

Inoltre, a proposito della affidabilità del campione, va tenuto conto, da un lato, del fatto che presso la Sede in questione vengono ogni anno trattate alcune migliaia di casi di infortunio e di malattia professionale e, dall'altro, che sono più di un centinaio gli utenti che ogni settimana si recano allo sportello o presso gli ambulatori, come dimostrato nel 2009, quando l'affluenza nella settimana di raccolta dei questionari - dal 25 al 29 maggio - era stata di 137 persone, di cui oltre 100 nel solo settore Lavoratori.

Pertanto i valori superiori pari al 15% (considerato quale limite accettabile secondo i parametri precisati in precedenza - vedi pagg. 6 e 7)¹¹ di giudizi "Per niente/Poco soddisfatto" riportati dai seguenti indicatori:

Organizzazione interna della Sede

Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche

Tempestività dei pagamenti spettanti

Organizzazione degli sportelli

Competenza e professionalità del personale addetto

Disponibilità del personale sanitario

Organizzazione e puntualità delle visite mediche

Idoneità degli ambulatori per le visite mediche

non possono seriamente essere considerati alla stregua di effettive criticità ma debbono tuttavia essere letti quali campanelli d'allarme che inducono la Sede interessata e la relativa Struttura dirigenziale di riferimento a tenere sotto osservazione tali aspetti del servizio.

In conclusione si ritiene di poter affermare che non sussiste nessun elemento di criticità per cui la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

¹¹ Equivalenti ad un numero in assoluto molto ridotto, al massimo 8, di rispondenti alla specifiche domande.

VERONA Struttura dirigenziale

Anno	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
		MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
2012	3,56	3,55	420	3,56	180	3,59	243	3,55	243
2011	3,58	3,56	430	3,55	190	3,62	239	3,60	238

VERONA – tipo A

Anno	Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
			MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
2012	A	3,58	3,57	395	3,56	171	3,62	227	3,58	227
2010	A	3,41	3,40	148	3,33	63	3,46	85	3,48	86

Il giudizio medio complessivo ottenuto dalla Struttura dirigenziale è da ritenere estremamente positivo - pur risultando in leggera flessione rispetto al 2011 - sia perché conferma un livello di apprezzamento da parte dell'utenza molto elevato sia perché risulta superiore al valore medio regionale (3,48), collocandosi al secondo posto nella graduatoria delle Strutture dirigenziali alle spalle di Belluno. Analoghi apprezzamenti lusinghieri possono essere espressi anche nei confronti dei singoli aspetti del servizio, malgrado un andamento altalenante nel confronto con l'indagine 2011, con una particolare menzione per le prestazioni economiche del settore LAVORATORI che anche quest'anno si confermano la punta di eccellenza del servizio. Prendendo poi in esame la Sede di tipo A di **Verona**, è possibile rilevare, nel confronto con il 2010¹², un sensibile miglioramento del giudizio complessivo espresso dall'utenza (**3,58** rispetto al **3,41** del 2010) così come di tutti gli Aspetti del servizio con l'incremento più consistente registrato dagli aspetti specifici del settore Aziende (**3,56** rispetto al **3,33** del 2010). In proposito va segnalata, quale ulteriore argomento a favore della valutazione positiva dei dati 2012, la diversa consistenza del campione - più che raddoppiato rispetto alla precedente indagine 2010 - che ha evidenti ricadute, sotto il profilo statistico, sulla pesatura dei giudizi ottenuti.

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto, va sottolineato il giudizio eccellente (ed inoltre in forte crescita rispetto alla CS 2010) espresso nei confronti del personale della Struttura con il giudizio più elevato registrato anche quest'anno (**3,79**) dall'indicatore *Cortesia e disponibilità del personale*; è possibile quindi affermare anche per la Sede in esame, come già detto in precedenza per altre Strutture, che i dipendenti, pur in un contesto di costante riduzione per il blocco del turn-over imposto dalle norme vigenti, continuano a mettere in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità che, evidentemente, viene apprezzato:

<i>ASPETTI GENERALI - cortesia e disponibilità</i>	2010 3,69	2012 3,79
<i>AZIENDE - competenza e professionalità</i>	2010 3,55	2012 3,75
<i>LAVORATORI PREST. ECONOMICHE - competenza e professionalità</i>	2010 3,65	2012 3,76
<i>LAVORATORI PREST. SANITARIE - disponibilità personale sanitario</i>	2010 3,43	2012 3,60

¹² Come già detto nella Premessa a pag. 3 la Sede di Verona è stata oggetto dell'indagine di Customer Satisfaction soltanto a partire dal 2010, anno in cui la rilevazione è stata estesa contemporaneamente a tutti le Sedi territoriali dell'Istituto.

Per quanto riguarda invece l'aspetto che ha riportato le minori preferenze, va segnalato che anche quest'anno le maggiori critiche sono state espresse nei confronti della *Disponibilità di informazioni generali al numero telefonico di Sede* con un valore di **3,48** (ma in sensibile crescita rispetto al **3,21** riportato nel 2010) a cui si è associata nel 2012, con identico valore, pure la *Disponibilità di informazioni generali sui servizi INAIL*. A questo proposito è opportuno segnalare che la lamentela circa il primo di questi due aspetti proviene in modo prevalente - come è possibile indurre dagli unici dati disponibili, vale a dire quelli aggregati per Struttura dirigenziale - dalla categoria dei Consulenti del lavoro che anche nel 2010 avevano avuto un peso predominante nel giudizio critico riportato dall'indicatore ed è confermata inoltre dai suggerimenti dati nella domanda aperta circa il miglioramento della disponibilità di informazioni al numero telefonico di Sede (vedi sopra pagg. 12 e 13), che, si ricorda, sono stati avanzati, per la Sede in questione, esclusivamente dall'utenza Aziende.

Come già anticipato in precedenza a livello di dato di sintesi, sono risultati in crescita i giudizi relativi a tutti gli aspetti del servizio; in particolare si ritengono significativi, oltre a quanto detto nel paragrafo precedente, nell'ambito degli aspetti generali, a proposito della *Disponibilità di informazioni generali al numero telefonico di Sede*, gli incrementi registrati:

a) all'interno del settore Aziende, dai *Tempi per il completamento/definizione delle sue pratiche* (da **3,29** nel 2010 a **3,52** nel 2012), dall'*Organizzazione degli sportelli* (da **3,18** nel 2010 a **3,56** nel 2012) e dalla *Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello* (da **3,29** nel 2010 a **3,54** nel 2012)

b) all'interno del settore Lavoratori - prestazioni economiche, dall'*Organizzazione degli sportelli* (da **3,38** nel 2010 a **3,60** nel 2012) e dalla *Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche* (da **3,26** nel 2010 a **3,56** nel 2012)

c) all'interno del settore Lavoratori - prestazioni sanitarie dalla *Chiarezza dell'invito a visita medica* (da **3,47** nel 2010 a **3,69** nel 2012)

L'unico indicatore in controtendenza invece è stato l'*Organizzazione e puntualità delle visite mediche* che ha registrato un lieve calo (dal **3,52** del 2010 al **3,50** del 2012).

In conclusione va precisato che, non essendosi registrato nessun elemento di criticità (nel senso in precedenza evidenziato, vedi pagg. 6 e 7), la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

LEGNAGO - tipo B

Anno	Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
			MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
2012	B	3,28	3,24	25	3,71	9	3,17	16	3,16	16
2010	B	3,53	3,59	18	3,48	9	3,42	9	3,61	8
2008	B	3,41	3,45	149	3,52	51	3,27	82	3,37	82

Il giudizio medio complessivo ottenuto dalla Struttura così come quelli relativi ai diversi aspetti del servizio sono da ritenere positivi - pur risultando in generale flessione rispetto alle precedenti rilevazioni del 2010 e del 2008 - perché sono comunque tutti superiori al valore obiettivo (giudizio medio pari a 3).

Risulta in controtendenza il giudizio sugli aspetti specifici del settore Aziende, in crescita sia rispetto al 2010, quando la rilevazione era stata compiuta sulla base di un campione omogeneo anche se meno ampio, sia rispetto ai valori conseguiti nel 2008 quando invece il campione era stato molto più esteso.

Anche quindi nel caso della Sede in esame, come già detto in precedenza per altre Sedi, va sottolineato il fatto che i risultati attuali si possono ritenere realisticamente confrontabili soltanto con l'indagine del 2010 perché la Sede, come detto, è stata sottoposta al giudizio del medesimo, limitato, campione acquisito esclusivamente tramite i canali Web-mail e Contact-center mentre nel 2008, era stata invece valutata in grande prevalenza da un campione - gli utenti affluiti allo sportello - assolutamente disomogeneo, sia in termini quantitativi che qualitativi, senza considerare la notevole diversità nella composizione del questionario sottoposto all'utenza.

Come già anticipato a livello di dato di sintesi, i giudizi sugli indicatori relativi agli aspetti generali ed a tutti gli aspetti del settore Lavoratori sono risultati in netta diminuzione; in particolare si ritengono significative le riduzioni registrate, per quanto riguarda gli aspetti generali, dalla *Disponibilità di informazioni generali al numero telefonico di Sede* (da **3,62** nel 2010 a **3,11** nel 2012), per quanto attiene alle prestazioni economiche, dalla *Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello* (da **3,71** nel 2010 a **3,25** nel 2012) e per quanto riguarda le prestazioni sanitarie dalla *Organizzazione e puntualità delle visite mediche* (da **3,63** nel 2010 a **3,13** nel 2012) e dalla *Idoneità degli ambulatori per le visite mediche* (da **3,71** nel 2010 a **3,25** nel 2012). Hanno ottenuto al contrario valutazioni più elevate tutti gli indicatori del settore Aziende con una particolare menzione per l'*Organizzazione degli sportelli* salita nel 2012 al **3,67** rispetto al **3,43** del 2010.

Il giudizio più elevato è stato riportato dalla *Competenza e professionalità del personale addetto* del settore Aziende che ha ottenuto il voto massimo pari a **4,00** (nel 2010 era stato di **3,43**) mentre quello più basso è stato ottenuto dalla *Disponibilità di informazioni generali sui servizi INAIL* e dalla *Chiarezza dell'invito a visita medica* con un giudizio di **3,00**.

Tutto ciò, come detto sopra per altre Sedi, deve essere tuttavia valutato alla luce della consistenza del campione degli intervistati: la sua esiguità (25 rispondenti totali), che si riflette negativamente sulla attendibilità statistica dei risultati, come non consente di attribuire un peso eccessivo ai giudizi favorevoli così non impone di considerare come criticità effettive i giudizi negativi registrati.

Inoltre, a proposito della affidabilità del campione, va tenuto conto, da un lato, del fatto che presso la Sede in questione vengono ogni anno gestite circa 12.000 posizioni assicurative e trattate alcune migliaia di casi di infortunio e di malattia professionale e, dall'altro, che sono centinaia gli utenti che ogni settimana si recano allo sportello o presso gli ambulatori, come dimostrato nel 2008 quando l'affluenza nella settimana di raccolta dei questionari - dal 15 al 21 aprile - era stata di 200 persone.

Pertanto i valori superiori pari al 15% (considerato quale limite accettabile secondo i parametri precisati in precedenza - vedi pagg. 6 e 7) di giudizi "Per niente/Poco soddisfatto" riportati dagli indicatori *Disponibilità di informazioni generali al numero telefonico di Sede* e *Tempestività dei pagamenti spettanti* non possono seriamente essere considerati alla stregua di effettive criticità ma debbono tuttavia essere letti quali campanelli d'allarme che inducono la Sede interessata e la relativa Struttura dirigenziale di riferimento a tenere sotto osservazione tali aspetti del servizio.

In conclusione si ritiene di poter affermare che non sussiste nessun elemento di criticità per cui la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

VICENZA Struttura dirigenziale

Anno	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
		MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
2012	3,48	3,48	438	3,48	182	3,49	254	3,50	255
2011	3,44	3,40	461	3,42	195	3,45	265	3,51	266

VICENZA – tipo A

Anno	Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
			MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
2012	A	3,51	3,50	383	3,48	165	3,53	217	3,55	218
2010	A	3,51	3,48	136	3,40	60	3,63	75	3,55	75
2009	A	3,48	3,45	309	3,38	51	3,50	240	3,53	226

Il giudizio medio complessivo ottenuto dalla Struttura dirigenziale, così come quelli relativi ai diversi aspetti del servizio, sono da ritenere estremamente soddisfacenti sia perché rivelano un livello di apprezzamento da parte dell'utenza molto elevato (corrispondente al valore medio regionale di 3,48) sia perché, nel confronto con l'indagine 2011, risultano in crescita con la sola eccezione delle prestazioni sanitarie del settore LAVORATORI che rimangono sostanzialmente invariate confermandosi però anche quest'anno come la punta di eccellenza del servizio.

Prendendo poi in esame la Sede di tipo A di **Vicenza**, è possibile rilevare, nel confronto con il 2010¹³, al di là della conferma del giudizio complessivo espresso dall'utenza, un miglioramento anche consistente a proposito degli aspetti generali e di quelli specifici del settore Aziende ed una diminuzione del gradimento nei confronti delle prestazioni economiche del settore Lavoratori (**3,53** rispetto al **3,63** del 2010) mentre le prestazioni sanitarie hanno mantenuto lo stesso valore. In proposito va segnalata, quale ulteriore argomento a favore della valutazione positiva dei dati 2012, la diversa consistenza del campione - più che raddoppiato rispetto alla precedente indagine 2010 - che ha evidenti ricadute, sotto il profilo statistico, sulla pesatura dei giudizi ottenuti.

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto, va sottolineato il giudizio eccellente (ed in genere in significativa crescita rispetto alla CS 2010) espresso nei confronti del personale della Struttura con il giudizio più elevato registrato anche quest'anno (**3,77**) dall'indicatore *Cortesia e disponibilità del personale*; è possibile quindi affermare anche per la Sede in esame, come già detto in precedenza per altre Strutture, che i dipendenti, pur in un contesto di costante riduzione per il blocco del turn-over imposto dalle norme vigenti, continuano a mettere in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità che, evidentemente, viene apprezzato:

*ASPETTI GENERALI - cortesia e disponibilità
AZIENDE - competenza e professionalità*

2010 **3,73** 2012 **3,77**
2010 **3,60** 2012 **3,73**

¹³ Analogamente a quanto detto in precedenza per le Sedi di Padova, Treviso e Venezia Terraferma (vd. nota 6 a pag. 18, nota 9 a pag. 21 e nota 10 a pag. 24), si omette il confronto con l'indagine del 2009 perché troppo disomogenea rispetto alle successive per la notevole diversità sia nella composizione del questionario sottoposto all'utenza che nella consistenza del campione degli intervistati..

LAVORATORI PREST. ECONOMICHE - competenza e professionalità 2010 **3,72** 2012 **3,67**
 LAVORATORI PREST. SANITARIE - disponibilità personale sanitario 2010 **3,56** 2012 **3,64**

Per quanto riguarda invece l'aspetto che ha riportato le minori preferenze, va segnalato che quest'anno le maggiori critiche sono state espresse nei confronti dei *Tempi per il completamento/definizione delle sue pratiche* del settore Aziende con un valore di **3,31** (ma in crescita rispetto al **3,29** riportato nel 2010).

Come già anticipato in precedenza a livello di dato di sintesi, sono risultati in crescita i giudizi relativi agli aspetti generali del servizio ed a quelli specifici del settore Aziende; in particolare si ritengono significativi, nell'ambito di quest'ultimo, gli incrementi registrati dagli indicatori *Organizzazione degli sportelli* (da **3,35** nel 2010 a **3,55** nel 2012) e *Competenza e professionalità del personale addetto* (da **3,60** nel 2010 a **3,73** nel 2012).

Al contrario, la riduzione che si è registrata nel giudizio espresso nei confronti delle prestazioni economiche del settore Lavoratori ha riguardato tutti gli indicatori con una maggiore incidenza a proposito della *Tempestività dei pagamenti spettanti* (da **3,61** nel 2010 a **3,47** nel 2012) e della *Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello* (da **3,59** nel 2010 a **3,45** nel 2012).

Va segnalato infine che la conferma del giudizio complessivo riportato dalle prestazioni sanitarie del settore Lavoratori è tuttavia la risultante di andamenti opposti nel giudizio dei singoli indicatori alcuni dei quali sono risultati in crescita ed altri in calo (ad es. *Organizzazione e puntualità delle visite mediche* da **3,35** nel 2010 a **3,44** nel 2012; *Idoneità degli ambulatori per le visite mediche* da **3,67** del 2010 a **3,56** nel 2012).

In conclusione va precisato che, non essendosi registrato nessun elemento di criticità (nel senso in precedenza evidenziato, vedi pagg. 6 e 7), la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

BASSANO DEL GRAPPA – tipo B

Anno	Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
			MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
2012	B	3,34	3,42	33	3,49	17	3,22	16	3,10	16
2010	B	3,23	3,29	24	3,28	14	3,21	10	3,00	8
2005	B	3,31	3,25	239	3,23	61	3,30	157	3,47	134

Il giudizio medio complessivo ottenuto dalla Struttura così come quelli relativi ai diversi aspetti del servizio sono da ritenere certamente positivi, sia perché sono comunque tutti ampiamente superiori al valore obiettivo (giudizio medio pari a 3) sia perché risultano nel complesso in crescita rispetto ad entrambe le precedenti rilevazioni (con l'eccezione del settore Lavoratori che invece registra valutazioni nettamente inferiori rispetto all'indagine del 2005).

Va tuttavia fatto presente che i risultati attuali si possono ritenere realisticamente confrontabili soltanto con quelli dell'indagine del 2010 perché la Sede è stata sottoposta al giudizio del medesimo, limitato, campione acquisito esclusivamente tramite i canali Web-mail e Contact-center mentre nel 2005 era stata invece valutata in grande prevalenza dagli utenti affluiti allo sportello e quindi da un campione assolutamente disomogeneo, sia in termini quantitativi che qualitativi, rispetto a quello del 2012, senza considerare la notevole diversità nella composizione del questionario sottoposto all'utenza, come detto in precedenza a proposito di altre Strutture (vd. note 6 pag. 18 e 9 pag. 21).

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto, sono risultati tutti in crescita i giudizi su quelli relativi agli aspetti generali del servizio ed al settore Aziende: in particolare si ritengono significativi gli incrementi registrati dalla valutazione del personale (*Cortesìa e disponibilità del personale* da **3,33** nel 2010 a **3,75** nel 2012; *Competenza e professionalità del personale addetto* da **3,50** nel 2010 a **3,77** nel 2012, il valore più elevato registrato dalla Sede) e dalle componenti organizzative dell'accoglienza (*Organizzazione interna della Sede* da **3,06** nel 2010 a **3,29** nel 2012; *Organizzazione degli sportelli* da **3,20** nel 2010 a **3,62** nel 2012).

Hanno invece ottenuto valutazioni altalenanti gli indicatori del settore Lavoratori in particolare quelli relativi alle Prestazioni Economiche (ad es. *Facilità ad avere informazioni sulle sue pratiche* da **3,11** nel 2010 al **3,31** nel 2012; *Tempestività dei pagamenti spettanti* da **3,30** nel 2010 al **3,07** nel 2012).

Per le Prestazioni Sanitarie, oltre al fatto che un solo indicatore è risultato in calo rispetto al 2010 e cioè la *Chiarezza dell'invito a visita medica* passato da **3,43** nel 2010 a **3,06** nel 2012, va sottolineato, con riguardo agli altri indicatori, da un lato che la *Disponibilità del personale sanitario* è salita da **2,75** nel 2010 a **3,20** nel 2012 e dall'altro che l'*Organizzazione e puntualità delle visite mediche*, pur ottenendo un giudizio inferiore al valore obiettivo (**2,93**) ed il più basso della Sede, è risultata invece in crescita rispetto al valore raggiunto nel 2010 che era stato pari a **2,75**.

Tutto ciò, come detto sopra per le Sedi di Rovigo, Conegliano e Legnago, deve essere tuttavia valutato alla luce della consistenza del campione degli intervistati: la sua estrema esiguità (33 rispondenti totali di cui 17 per le AZIENDE e 16 per i LAVORATORI), che si riflette negativamente sulla attendibilità statistica dei risultati, come non consente di attribuire un peso eccessivo ai giudizi favorevoli - pur dovendo prenderne atto con serietà perché comunque provenienti da chi ha ritenuto di esprimere il proprio giudizio rispondendo al questionario - così non impone di considerare come criticità effettive i giudizi negativi registrati.

Inoltre, a proposito della affidabilità del campione, va tenuto conto, da un lato, del fatto che presso la Sede in questione vengono ogni anno gestite circa 13.000 posizioni assicurative e trattate alcune migliaia di casi di infortunio e di malattia professionale e, dall'altro, che sono centinaia gli utenti che ogni settimana si recano allo sportello o presso gli ambulatori, come dimostrato nel 2005, quando l'affluenza nella settimana di raccolta dei questionari - dal 9 al 13 maggio - era stata di ben 317 persone.

Pertanto i valori inferiori al **livello minimo atteso di giudizio** riportati dall'*Organizzazione e puntualità delle visite mediche* (**2,93**) e dalla *Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello* del settore Aziende - superiore al 15% considerato quale limite accettabile secondo i parametri precisati in precedenza (vedi pagg. 6 e 7) - non possono seriamente essere considerati alla stregua di effettive criticità ma debbono tuttavia essere letti quali campanelli d'allarme che inducono la Sede interessata e la relativa Struttura dirigenziale di riferimento a tenere sotto osservazione tali aspetti del servizio.

In conclusione si ritiene di poter affermare che non sussiste nessun elemento di criticità per cui la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

SCHIO - tipo C

Anno	Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
			MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
2012	C	3,26	3,26	22			3,27	22	3,23	22
2010	C	3,56	3,63	9			3,53	8	3,52	8

Il giudizio medio complessivo ottenuto dalla Struttura così come quelli relativi ai diversi aspetti del servizio sono da ritenere comunque positivi anche se nettamente in calo rispetto alla precedente rilevazione perché sono tutti superiori al valore obiettivo (giudizio medio pari a 3).

Anche quest'anno il giudizio più elevato è stato riportato dalla *Cortesìa e disponibilità del personale* con un valore pari a **3,45** mentre quello più basso è stato ottenuto dalla *Chiarezza dell'invito a visita medica* con un giudizio di **3,15**.

Tutto ciò, come detto sopra per altre Sedi, deve essere tuttavia valutato alla luce della consistenza del campione degli intervistati che, per la sua estrema esiguità (22 rispondenti totali), si riflette negativamente sulla attendibilità statistica dei risultati e non consente né di attribuire un peso eccessivo ai giudizi favorevoli né di giudicare con preoccupazione il generale peggioramento delle valutazioni rispetto alla precedente indagine né infine di considerare come criticità effettive, tali da richiedere l'attivazione di iniziative di miglioramento, i giudizi negativi registrati come i valori superiori al 15% (considerato quale limite accettabile secondo i parametri precisati in precedenza - vedi pagg. 6 e 7) di giudizi "Per niente/Poco soddisfatto" riportati dagli indicatori *Capacità di risolvere i reclami da lei presentati* e *Facilità ad avere informazioni sulle sue pratiche*.

Si fa presente inoltre che la Struttura di Schio - nell'ambito del processo di revisione della spesa pubblica, intrapreso dalle Pubbliche Amministrazioni ai sensi della vigente normativa del settore¹⁴ che impone di razionalizzare i costi sostenuti per le strutture territoriali - nel corso del 2013 verrà trasformata in Agenzia, vale a dire in un presidio sul territorio privo di autonomia organizzativa e funzionale, pienamente dipendente dalla Sede di Vicenza di cui rappresenterà una succursale decentrata: l'Agenzia quindi non sarà più oggetto di rilevazione della Customer Satisfaction la quale riguarderà esclusivamente la Sede di Vicenza.

¹⁴ Da ultimo il D. Lgs. n. 150/2009, il D.L. n. 138/2011 convertito con modificazioni dalla L. n. 148/2011 e il D.L. n. 95/2012 convertito con modificazioni dalla L. n. 135/2012 (Spending review).