

REPORT DI SINTESI

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

sui servizi erogati dalle

SEDI INAIL NEL FRIULI VENEZIA GIULIA

periodo

ottobre 2012

INDICE

<i>Introduzione</i>	3
<i>Sintesi dei risultati</i>	3
<i>La metodologia d'indagine: note generali</i>	10
<i>Descrizione del campione</i>	13
<i>Richieste di miglioramento</i>	16
<i>Il giudizio complessivo</i>	17
<i>Giudizio sugli aspetti generali del servizio</i>	18
<i>Giudizio sugli aspetti specifici forniti alle aziende</i>	20
<i>Giudizio sugli aspetti specifici forniti ai lavoratori – prestazioni economiche</i>	22
<i>Giudizio sugli aspetti specifici forniti ai lavoratori – prestazioni sanitarie</i>	23
<i>Conclusioni</i>	25

INTRODUZIONE

Nel sistema organizzativo dell'Inail, che vede al suo centro l'attenzione per l'utente e le sue esigenze (Total Quality Management), la soddisfazione dell'utenza e il miglioramento continuo dei servizi costituiscono un obiettivo primario.

A tal fine, la rilevazione periodica (annuale) del grado di soddisfazione dell'utenza (**Customer Satisfaction – "C.S."**) costituisce strumento efficace in quanto consente di conoscere/misurare la qualità percepita dai fruitori dei servizi ed intervenire tempestivamente sulle criticità emerse, anche in relazione al variare delle esigenze. Inoltre, agli esiti della rilevazione è legata l'erogazione di una quota del salario accessorio del personale dell'Istituto.

Con queste finalità, anche nel 2012, si è svolta la consueta indagine di Customer Satisfaction rivolta a lavoratori e aziende/datori di lavoro che nel corso dell'anno hanno usufruito dei servizi almeno una volta.

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

Sintesi dei risultati

L'indagine di *Customer Satisfaction* 2012 si è svolta contestualmente su tutto il territorio nazionale nella settimana dall'1 al 5 ottobre con proroga, a seconda dell'affluenza e dei canali di rilevazione, fino al 26 ottobre, presso gli sportelli delle Sedi e, nello stesso tempo, attraverso gli ulteriori canali di rilevazione a distanza (Web, Contact Center e, come si dirà più avanti, Invio Postale).

Per l'anno in esame, si segnala, quale elemento di novità, il coinvolgimento nell'indagine, per la prima volta ed in via sperimentale, del Settore Navigazione e del Settore Ricerca, per i quali si è proceduto strutturando una rilevazione separata rispetto agli utenti dei servizi assicurativi generali.

A tal fine, alcuni profili del consolidato sistema di rilevazione sono stati rivisitati, come: la **tipologia di utenti** destinatari dell'indagine e relativo campione; i **questionari** da somministrare agli utenti, revisionati nell'intento di raccogliere il giudizio sui servizi erogati dalle suddette unità territoriali; l'implementazione di un **ulteriore canale di rilevazione**, ovvero **l'invio postale**, al fine di coinvolgere gli utenti lavoratori del Settore Navigazione difficilmente reperibili presso il proprio domicilio.

In relazione a quest'ultimo aspetto, si aggiunge che la rilevazione allo sportello è stata estesa anche alle UOT di Certificazione, Verifica e Ricerca già trasferite negli stabili delle sedi di tipo A, come è avvenuto in regione, dove gli uffici dell'UOT di Udine alloggiavano presso lo stabile della Sede provinciale.

Con riguardo ai servizi erogati dagli Enti incorporati, si precisa che, essendo la rilevazione effettuata per la prima volta, essa ha effetto ai soli fini del miglioramento dei servizi.

Tenuto conto del numero di utenti (popolazione di riferimento), viene determinata, da parte della Consulenza Statistico-Attuariale, la numerosità campionaria necessaria a garantire la rappresentatività su tutto il territorio, avuto riguardo soprattutto alle tipologie di Sede (correlate al portafoglio utenti) ed alla tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori).

In regione, analogamente a quanto avvenuto lo scorso anno, la sede di **Trieste aggregata** ha proceduto alla raccolta di **100 questionari** ripartiti in: 30 q. per la tipologia Aziende e 70 q. per la tipologia Lavoratori; per la sede di **Udine aggregata** il numero di questionari raccolti è stato **300**, ripartiti in 100 q. per la tipologia Aziende e 200 q. per la tipologia Lavoratori; infine, n. **9** q. Aziende per il Settore Ricerca.

A livello nazionale, sono stati raccolti complessivamente 23.671 questionari; in particolare, per i servizi assicurativi generali sono stati raccolti 23.256 questionari, di cui 8.436 nel settore Aziende e 14.820 nel settore Lavoratori.

Il principale canale di raccolta è stato lo sportello fisico delle Sedi con una percentuale pari al 70% sul totale di questionari, seguito poi dal canale telefonico (16%) e dal canale Web (14%).

In Friuli Venezia Giulia sono stati raccolti complessivamente n. **606** questionari (esclusi i Settori Navigazione – Ricerca, Certificazione e Verifica), di cui 232 nel settore Azienda e 374 nel settore Lavoratori. Anche in regione, il canale di raccolta principale resta lo sportello, con il 66% dei questionari raccolti sul totale, mentre i canali Web Mail e Contact Center hanno rappresentato, rispettivamente, il 16,8% e il 17,2% del totale.

Prima di illustrare i risultati emersi dalla rilevazione, distinti per settore di riferimento, si evidenzia che la scala di misurazione è articolata su 4 valori, da 1 (pari a "per niente soddisfatto") a 4 (pari a "molto soddisfatto"); i valori-obiettivo, ovvero il livello minimo di giudizio ritenuto accettabile ai fini dell'attivazione di iniziative di miglioramento, sono: un giudizio medio pari a 3 (corrispondente ad "abbastanza soddisfatto") oppure una percentuale di insoddisfatti (risposte "per niente soddisfatto" + "poco soddisfatto") superiore al 15% dei rispondenti.

Infine, si precisa che i dati relativi ai Settori Ricerca e Navigazione, considerato il carattere sperimentale della rilevazione, sono stati elaborati esclusivamente a livello di Istituto e quindi escluso dalle analisi territoriali. Il presente report, pertanto, esaminerà esclusivamente i dati rilevati per i servizi erogati dalle sedi già Inail (servizi assicurativi generali).

A livello di Istituto il giudizio medio complessivo - media dei giudizi medi, esclusi i Settori Navigazione e Ricerca - conferma un trend positivo, passando dal 3,32 del 2010, al 3,38 del 2011, al **3,45** del 2012.

Le valutazioni attribuite ai servizi oggetto dell'indagine continuano a registrare, in generale, una lieve crescita rispetto ai giudizi dello scorso anno -riportati tra parentesi- e precisamente:

- ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO: 3,42 (3,32)
- SERVIZI PER LE AZIENDE: 3,49 (3,35)
- SERVIZI PER I LAVORATORI-prestazioni economiche: 3,45 (3,41)
- SERVIZI PER I LAVORATORI- prestazioni sanitarie: 3,44 (3,42)

I singoli indicatori di qualità registrano tutti, a livello aggregato, valutazioni medie superiori al valore obiettivo.

Anche per quest'anno, i giudizi più favorevoli attengono al personale, con particolare riguardo alla *cortesìa e disponibilità* e alla *competenza e professionalità* (per lo sportello Aziende) che riportano valori pari a, rispettivamente, 3,66 e 3,67.

Il giudizio meno favorevole, anche se comunque superiore al 3, riguarda la *disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della sede* con una soddisfazione media pari a 3,45.

In Friuli Venezia Giulia, **il giudizio medio complessivo** è pari a **3,49**, lievemente superiore a quello riportato nel 2011 pari a 3,42.

In particolare, le valutazioni riportate dai singoli servizi oggetto di rilevazione sono le seguenti (in parentesi, le valutazioni conseguite nel 2011):

- ASPETTI GENERALI DEL SERVIZIO: 3,43 (3,38)
- SERVIZI PER LE AZIENDE: 3,43 (3,31)
- SERVIZI PER I LAVORATORI-prestazioni economiche: 3,55 (3,51)
- SERVIZI PER I LAVORATORI- prestazioni sanitarie: 3,55 (3,50)

tutti lievemente superiori a quelli registrati nel 2011.

Come evidenziato sopra, a differenza di quanto rilevato a livello nazionale, l'area delle prestazioni economiche e sanitarie conseguono in regione la valutazione più alta, seguite a pari punti da quelle delle aziende e dagli aspetti generali del servizio.

Analogamente a quanto rilevato a livello nazionale, i **singoli indicatori** ottengono tutti valutazioni medie superiori al valore obiettivo, con la **competenza e professionalità del personale addetto** che si colloca in testa al gradimento dell'utenza (3,69) per il personale amministrativo- area lavoratori e 3,61 per quello dell'area aziende) seguita dalla **disponibilità del personale sanitario** (3,66).

Il giudizio meno favorevole, ma pur sempre superiore al 3 (abbastanza soddisfatto) e in crescita rispetto all'anno scorso (3,09), è stato invece formulato sull'indicatore relativo alla **disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede**, il cui punteggio si attesta sul **3,23**.

Osservando i dati disaggregati per canale di rilevazione, si riscontrano invece valutazioni inferiori a 3; si tratta dei giudizi raccolti tramite Mail Web – utilizzato solo per la tipologia di utenza azienda - ove, in particolare, l'indicatore relativo alla disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della sede registra una valutazione pari a 2,75 (comunque superiore a quello dell'anno scorso pari a 2,58).

Per quanto riguarda, invece, i giudizi raccolti tramite Contact Center – utilizzato solo per la tipologia di utenza lavoratori – non si riscontrano valutazioni inferiori al 3.

Di seguito si riporta la tabella espositiva dei dati raccolti tramite i diversi canali di rilevazione:

Confronto medie per fonte

	Mail-Web		Sportello		Contact-Center	
	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti
<i>TOT1.4)* Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...</i>	3,02	99	3,45	399	3,01	103
<i>TOT1.5)*Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede</i>	2,75	98	3,40	400	3,10	104
<i>TOT1.6)* Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati</i>	3,06	97	3,70	392	3,07	104
<i>TOT1.10-1.11)* Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica</i>	3,18	84	3,57	395	3,16	101
<i>TOT1.11-1.12)* Cortesia e disponibilita del personale della Sede</i>	3,34	83	3,88	385	3,22	101
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,06		3,61		3,12	
<i>AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	2,96	97	3,56	130		
<i>AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche</i>	3,13	97	3,66	130		
<i>AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,07	96	3,71	129		
<i>AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	2,93	84	3,59	128		
<i>AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,27	84	3,83	128		
<i>AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,21	83	3,70	128		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,09		3,68			
<i>LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>			3,67	270	3,16	103
<i>LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti</i>			3,68	270	3,19	104
<i>LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>			3,81	268	3,17	101
<i>LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>			3,55	266	3,17	101
<i>LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto</i>			3,89	267	3,15	101
<i>LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>			3,58	264	3,20	99
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE			3,70		3,17	
<i>LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica</i>			3,72	268	3,15	103
<i>LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario</i>			3,85	264	3,26	101
<i>LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)</i>			3,54	265	3,22	101
<i>LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)</i>			3,74	265	3,19	99
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE			3,72		3,20	

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

Esaminando il dato riportato nelle tabelle sottostanti per Sede aggregata, si rilevano valutazioni tutte superiori al 3 (abbastanza soddisfatto), sia come giudizio complessivo (**3,52** Trieste aggregata, **3,47** Udine aggregata) che sui singoli indicatori:

Trieste e sedi pertinenti

Riepilogo complessivo

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>TOT1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...</i>	3,45	156	0,6%	2,6%	39,1%	41,0%	16,7%
<i>TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede</i>	3,37	156	0,6%	4,5%	36,5%	34,0%	24,4%
<i>TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati</i>	3,51	154	0,6%	2,6%	23,4%	35,7%	37,7%
<i>TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...</i>	3,50	152	0,7%	4,6%	37,5%	55,3%	2,0%
<i>TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilità del personale della Sede</i>	3,71	147	0,7%	4,1%	19,0%	76,2%	0,0%
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,52		0,7%	3,7%	31,2%	48,1%	16,3%
<i>AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,58	56	1,8%	3,6%	26,8%	60,7%	7,1%
<i>AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche</i>	3,72	56	0,0%	1,8%	23,2%	69,6%	5,4%
<i>AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,82	56	0,0%	1,8%	14,3%	82,1%	1,8%
<i>AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	3,64	54	0,0%	3,7%	27,8%	66,7%	1,9%
<i>AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,74	54	0,0%	1,9%	22,2%	75,9%	0,0%
<i>AZB2.14) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,36	54	1,9%	9,3%	38,9%	48,1%	1,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,64		0,6%	3,6%	25,5%	67,3%	3,0%
<i>LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,52	100	1,0%	1,0%	37,0%	49,0%	12,0%
<i>LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti</i>	3,47	100	0,0%	2,0%	35,0%	36,0%	27,0%
<i>LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,57	97	1,0%	1,0%	34,0%	55,7%	8,2%
<i>LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	3,39	98	0,0%	7,1%	44,9%	44,9%	3,1%
<i>LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,63	98	1,0%	4,1%	25,5%	69,4%	0,0%
<i>LAVB2.15) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,43	98	1,0%	4,1%	42,9%	46,9%	5,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,50		0,7%	3,2%	36,5%	50,3%	9,3%
<i>LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica</i>	3,49	99	1,0%	2,0%	33,3%	43,4%	20,2%
<i>LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario</i>	3,57	96	1,0%	5,2%	24,0%	56,3%	13,5%
<i>LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)</i>	3,28	97	2,1%	7,2%	41,2%	35,1%	14,4%
<i>LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)</i>	3,42	97	1,0%	2,1%	42,3%	40,2%	14,4%
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,52		0,8%	3,6%	32,6%	50,9%	12,1%

(**): 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

Udine e sedi pertinenti

Riepilogo complessivo

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
TOT1.4)** <i>Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...</i>	3,24	445	0,7%	6,7%	46,3%	27,9%	3,24
TOT1.5)** <i>Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede</i>	3,18	446	2,5%	11,7%	36,1%	31,2%	3,18
TOT1.6)** <i>Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati</i>	3,46	439	0,5%	4,1%	28,0%	37,1%	3,46
TOT1.10-1.11)** <i>Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...</i>	3,42	428	0,0%	3,7%	49,1%	44,9%	3,42
TOT1.11-1.12)** <i>Cortesìa e disponibilita del personale della Sede</i>	3,67	422	0,2%	3,1%	25,6%	70,9%	3,67
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,40		0,8%	5,9%	37,1%	42,1%	3,40
AZA2.7) <i>Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,20	171	2,3%	9,4%	49,1%	33,3%	3,20
AZA2.8) <i>Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche</i>	3,33	171	1,8%	11,1%	36,8%	46,8%	3,33
AZA2.9) <i>Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,31	169	1,8%	10,7%	40,2%	44,4%	3,31
AZB2.12) <i>Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	3,23	158	2,5%	8,9%	50,6%	36,1%	3,23
AZB2.13) <i>Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,56	158	0,6%	2,5%	36,7%	59,5%	3,56
AZB2.14) <i>Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,57	157	0,0%	5,1%	31,8%	59,9%	3,57
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,36		1,5%	8,0%	41,0%	46,4%	3,36
LAVA2.7) <i>Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,52	273	0,4%	3,3%	35,5%	51,6%	3,52
LAVA2.8) <i>Tempestività dei pagamenti spettanti</i>	3,55	274	0,7%	2,2%	27,7%	44,9%	3,55
LAVA2.9) <i>Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,64	272	0,0%	2,6%	26,5%	59,6%	3,64
LAVB2.13) <i>Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	3,47	269	0,0%	5,9%	39,0%	51,3%	3,47
LAVB2.14) <i>Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,71	270	0,0%	2,2%	24,4%	71,5%	3,71
LAVB2.15) <i>Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,50	265	0,4%	4,2%	39,2%	52,8%	3,50
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,57		0,2%	3,4%	32,0%	55,3%	3,57
LAVA3.10) <i>Chiarezza dell'invito a visita medica</i>	3,54	272	0,4%	1,8%	32,0%	46,3%	3,54
LAVB3.16) <i>Disponibilità del personale sanitario</i>	3,70	269	0,0%	1,5%	22,7%	61,0%	3,70
LAVB3.17) <i>Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)</i>	3,50	269	0,0%	4,1%	33,5%	45,7%	3,50
LAVB3.18) <i>Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)</i>	3,61	267	0,0%	1,1%	29,2%	51,3%	3,61
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,59		0,1%	2,1%	29,3%	51,1%	3,59

(**): 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

Tuttavia, osservando il risultato conseguito, oltre che per Sede aggregata, anche per canale di rilevazione, emergono sulla sede di **Udine aggregata** giudizi meno positivi; in particolare, si tratta della valutazione raccolta tramite Mail Web, ove gli aspetti generali del servizio e aziende ricevono complessivamente giudizi pari a, rispettivamente, **2,94** e **2,98**.

Più nel dettaglio, relativamente agli aspetti generali del servizio, è la disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della sede a ricevere la valutazione più bassa, pari a **2,59 ma in miglioramento rispetto all'anno precedente**; mentre, per quanto riguarda i servizi specifici aziende, l'organizzazione degli sportelli rivela il dato meno convincente attestandosi sul **2,77 e in lieve miglioramento rispetto all'anno precedente**.

Per quanto concerne la rilevazione tramite Contact Center, nessuna criticità si segnala sia presso la sede di Trieste aggregata che presso la sede di Udine aggregata.

Analizzando i giudizi in rapporto alle tipologie di utenza e relative categorie specifiche, si registra, relativamente al settore Aziende, che i datori di lavoro e i consulenti rappresentano la categoria più numerosa (rispettivamente 61 e 130 rispondenti su un totale di 232 questionari raccolti). Come a livello nazionale, nella regione i fattorini/commessi si dimostrano in generale i più soddisfatti dei servizi percepiti, mentre la categoria dei consulenti rimane quella che esprime giudizi meno positivi.

Per la tipologia di utenza lavoratori, la categoria più numerosa è rappresentata dagli infortunati (269 rispondenti su un totale di 374 rispondenti). In linea di massima, la categoria dei patronati (23 rispondenti) si rivela meno soddisfatta rispetto alle altre categorie. Invece, i più soddisfatti sono i delegati degli infortunati o affetti da malattia professionale (12 rispondenti), i titolari di rendita (30 rispondenti) e gli affetti da MP (31 rispondenti).

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

La metodologia dell'indagine: note generali

La rilevazione di CS è basata su un campione statistico costituito da Lavoratori e Aziende la cui numerosità è rappresentativa del portafoglio utenti dell'Istituto.

In particolare, la scelta della numerosità campionaria è in funzione di una preliminare analisi della popolazione di riferimento oggetto di studio, volta a definire alcuni parametri che caratterizzano la popolazione stessa in termini di consistenza ed eterogeneità. In sintesi, si richiede che il campione statistico sia rappresentativo della realtà e sufficientemente numeroso.

Sulla base delle valutazioni statistiche e della dimensione del portafoglio utenti (Lavoratori e Aziende), si determina la dimensione campionaria di ognuna delle sedi che, per bacino di utenti e servizi offerti, sono distinte in sedi di tipo A, B e C.

Lo strumento di raccolta dei giudizi è un questionario strutturato e parzialmente diversificato per tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori) da compilare in forma anonima, nel rispetto della privacy. I questionari utilizzati nel 2012 sono stati revisionati in modo da poter ottenere il giudizio di soddisfazione anche degli utenti che usufruiscono dei servizi erogati dalle Sedi Compartimentali del Settore Navigazione e dalle Unità Operative Territoriali di Certificazione, Verifica e Ricerca.

Tale questionario raccoglie informazioni sia sugli aspetti generali per entrambe le tipologie di soggetti coinvolti (Lavoratori e Aziende) sia, nel caso dei soli lavoratori infortunati/tecnopatici, sulle prestazioni sanitarie ed economiche erogate dall'INAIL.

I questionari sono raccolti attraverso i seguenti canali:

- **lo sportello**, presente nelle Sedi di tipo A, interessa entrambe le categorie Lavoratori e Aziende che, recandosi direttamente in Sede, compilano il questionario cartaceo;
- **il canale Mail-Web** riguarda tutte le tipologie di Sedi A, B e un numero ristretto di C (per il 2011: Manfredonia, Monfalcone, Tolmezzo, Caltagirone e Carbonia) ed è rivolto alla sola categoria Aziende per la quale si dispone dell'indirizzo di posta elettronica negli archivi dell'Istituto;
- **il Contact Center telefonico** riguarda tutte le Sedi ed è rivolto alla sola categoria Lavoratori per i quali il proprio recapito telefonico è registrato negli archivi dell'Istituto. Nel caso dell'indagine telefonica gli utenti sono preventivamente campionati in base alla numerosità del portafoglio della singola Sede. In ogni caso, essendo tale canale l'unica fonte di raccolta per le Sedi più piccole (tipo C), si dà priorità di chiamata agli utenti che si rivolgono proprio a questa tipologia di Sede fino al raggiungimento del numero minimo fissato al momento della definizione della numerosità campionaria.

Come già esposto, ai canali sopra indicati si è aggiunto per l'anno 2012 anche il canale dell'**invio postale**, al fine di coinvolgere gli utenti lavoratori del Settore Navigazione difficilmente reperibili presso il proprio domicilio.

Attraverso un applicativo informatico, uguale per i tre canali di rilevazione, si procede poi all'inserimento delle informazioni con diverse modalità.

In dettaglio, limitando l'analisi ai canali già impiegati nelle precedenti rilevazioni:

- per lo sportello, l'utente compila il questionario in forma cartacea e il personale di Sede provvede a inserirlo nell'applicativo;
- per il canale Mail-Web, il questionario è inserito direttamente *on line* dall'utente una volta che lo stesso ha ricevuto una mail di notifica al suo indirizzo di posta elettronica;
- per il *Contact Center* telefonico i dati sono raccolti ed inseriti dagli operatori nell'applicativo informatico.

Per l'attuale indagine le operazioni di raccolta hanno avuto inizio contestualmente a partire dal 1° ottobre, proseguendo fino al 26 ottobre per i canali che non avevano raggiunto il numero minimo di questionari da rilevare.

Completate tali attività i dati sono stati aggregati dalla DCSIT che ha provveduto a trasmetterli alla Consulenza Statistico Attuariale per le elaborazioni statistiche.

Tali elaborazioni sono necessarie sia per la successiva analisi e messa in atto delle azioni di miglioramento in caso di criticità, sia per le verifiche previste dalle regole contrattuali per l'erogazione del sistema premiante.

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

1 = "Per niente soddisfatto"

2 = "Poco soddisfatto"

3 = "Abbastanza soddisfatto"

4 = "Molto soddisfatto"

0 = "Non so"

Nella fase di analisi dei dati sono esclusi i "non so", perché l'utente scegliendo tale opzione manifesta la sua incapacità a esprimere un giudizio. Gli indicatori, calcolati sui singoli aspetti del servizio, non tengono conto sia di tali giudizi che delle mancate risposte.

A livello di Sede, Direzione Regionale e Istituto è valutato sia il singolo aspetto che i servizi complessivi.

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

Sono considerati critici gli aspetti che riportano i seguenti valori:

- **il giudizio medio** inferiore al valore obiettivo dell'Istituto, quindi **< 3**;

- **percentuale di giudizi negativi** (“per niente” e “poco soddisfatto”) **superiore al 15%.**

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

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

Per completezza di analisi è fondamentale il confronto con i dati raccolti negli scorsi anni -in particolare con quelli registrati nel 2011 - in modo da riportare la dinamicità nel tempo delle valutazioni degli utenti, per cogliere puntualmente sia le esigenze nuove sia quelle superate e misurare così anche l’efficacia delle azioni di miglioramento avviate.

Descrizione del campione

Come anticipato nel paragrafo dedicato alla sintesi dei risultati, l’indagine di CS ha registrato, a livello nazionale, una partecipazione di 23.256 utenti, di cui **606** in Friuli Venezia Giulia.

Nella tabella che segue (*tab. a*) è riportata la numerosità dei questionari raccolti per ciascuna tipologia di utenza, Aziende e Lavoratori, suddivisi per canale di raccolta (*Fonte: Indagine sulla soddisfazione dell’utenza sui servizi erogati dalle Sedi – Anno 2012 – Elaborato statistico di Direzione Regionale DR – Friuli Venezia Giulia.*

Fonte Numero di questionari

Italia	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail-Web	3.289		3.289
Sportello	5.147	11.049	16.169
Contact Center	-	3.771	3.771
Totale	8.436	14.820	23.256
F.V.G.			
Mail-Web	102	-	102
Sportello	130	270	400
Contact Center	-	104	104
Totale	232	374	606

Tabella a)

In regione, l'**utenza Lavoratori** rappresenta il **61,71%** del campione (**374** questionari compilati in totale) ed è costituita principalmente da infortunati (71,9%), affetti da M.P. (8,3%), titolare di rendita (8 %) e Patronati (2,1%).

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

Categoria (Lavoratori) Numero di questionari

<i>Infortunato</i>	269
<i>Affetto da M.P.</i>	31
<i>Affetto da malattia comune (M.C.)</i>	-
<i>Lavoratore in congedo di maternità/parentale</i>	-
<i>Titolare di rendita</i>	30
<i>Delegato di Inf/Affetto da M.P./Tit. rendita</i>	12
<i>Patronato</i>	8
<i>Altro</i>	23
<i>Non specificata</i>	1
Totale	374

Tabella b)

Professione (Lavoratori) Numero di questionari

<i>Agricoltore</i>	14
<i>Artigiano</i>	26
<i>Dirigente/Quadro/Impiegato</i>	45
<i>Insegnante</i>	9
<i>Operaio/Manovale</i>	140
<i>Pensionato</i>	20
<i>Casalinga</i>	6
<i>Altro</i>	114
<i>Non specificata</i>	-
Totale	374

Tabella c)

Come si evince dalla tabella c), la principale professione degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine svolta in regione è Operaio/Manovale (37,4%), seguito da Altro (30,5%), impiegato/quadro/dirigente (12%), artigiano (7%), pensionato (5,3%),

agricoltore (3,7%), infine insegnante e casalinga (rispettivamente 2,4% e 1,6%), con percentuali in linea con quelle riscontrate a livello nazionale.

Inoltre, si evidenzia che il 32,1% dei rispondenti si è inquadrato nella categoria "altro", a dimostrazione del cambiamento repentino che le figure professionali stanno vivendo, tanto da non riconoscersi nella tradizionale divisione operaio, impiegato e agricoltore.

L'utenza Aziende rappresenta il **38,28%** del campione, con **232** questionari complessivamente compilati ed è costituito dalle aziende in qualità di **datore di lavoro**.

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

Categoria (Aziende) Numero di questionari

Datore di lavoro	61
Consulente del lavoro	130
Incaricato di Ass. di categoria	8
Fattorino/comMESSO	7
Altro	26
Non specificata	-
Totale	232

Tab. d)

Settore di attività (Aziende) Numero di questionari

Agricoltura	-
Artigianato	36
Industria	13
Terziario	169
Altro	13
Non specificata	1
Totale	232

Tab. e)

Dai numeri riportati nelle tabelle sopra indicate, risulta che i **consulenti del lavoro** e gli **incaricati di Associazione di categoria** costituiscono, rispettivamente, il **56%** e il **3,4%** dei partecipanti all'indagine del settore Aziende; i **datori di lavoro** (il **26,3%** dei rispondenti) possono essere i piccoli artigiani/commercianti che gestiscono

direttamente il rapporto assicurativo con l'Istituto, oppure il personale dipendente di grandi Ditte delegato alla gestione delle pratiche Inail.

Infine, in perfetta corrispondenza con i dati nazionali, tra le Aziende il settore di attività principale è quello **terziario** con una percentuale del **72,8%** (72,2% a livello nazionale): il dato potrebbe essere determinato dall'elevata presenza dei consulenti che, indipendentemente dalle aziende che rappresentano, si classificano come terziario. Segue il settore artigianato (**15,5%** dei rispondenti) e il settore industria (**5,6%** dei rispondenti), in linea con le risultanze emerse a livello nazionale.

Rapportando le categorie di utenti con la frequenza con cui si sono recati presso le Sedi territoriali nel periodo di riferimento, per l'utenza Aziende, in particolare per la categoria dei consulenti del lavoro, la risposta più frequente è stata "**oltre 5 volte**", per i datori di lavoro e gli incaricati di Associazione di categoria "**da 2 a 5 volte**".

Per l'utenza lavoratori, invece, la risposta più frequente è stata "**da 2 a 5 volte**" (45,2%), seguito da "**è la prima volta/una volta**" (39,6%) fornite principalmente da infortunati; mentre per gli affetti da malattia professionale e per i titolari di rendita la risposta "**da 2 a 5 volte**" si conferma quella più frequente.

Il motivo degli accessi in sede più frequentemente indicato dall'utenza Lavoratori è stato "*Per servizi fruibili al Centro Medico Legale*" (**27,4%**), seguito da "*Perché preferisce rivolgersi allo sportello*" (**25,3%**), infine "*Altro*" (**21,8%**); per l'utenza Aziende, in particolare la categoria dei consulenti del lavoro, la risposta più frequente è stata "*Perché preferisce rivolgersi allo sportello*" (**40,6%**), immediatamente seguita da "*Perché nel sito non è ancora disponibile il servizio che le occorre*" (**16,3%**) e "*Altro*" (**16%**).

Il dato ribadisce quanto già emerso nell'indagine 2011 ovvero che, nonostante la multicanalità che l'Istituto garantisce, anche l'utenza più evoluta preferisce la relazione interpersonale.

Richieste di miglioramento

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

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

I suggerimenti sono stati suddivisi per argomenti comuni attraverso l'utilizzo di parole chiavi (Key word) idonee ad individuare ed aggregare le risposte secondo lo stesso oggetto.

Attraverso tale operazione si è riusciti a classificare le risposte in 11 macro argomenti, escludendo la categoria che ha descritto la piena soddisfazione dei servizi senza nessun ulteriore commento.

In regione, 82 partecipanti all'indagine hanno risposto all'invito formulato con la domanda aperta, di cui 30 appartenenti all'utenza Aziende e 50 all'utenza Lavoratori. Esaminando le risposte fornite, emerge che l'esigenza maggiormente sentita dall'utenza Aziende della Sede di **Trieste** riguarda l'aspetto della privacy, di cui si chiede una maggiore attenzione allo sportello, mentre l'utenza Lavoratori esprime esigenze più varie che vanno dal rispetto dell'orario degli appuntamenti al miglioramento dei servizi on line e della comunicazione con il call center. Tuttavia, per completezza di analisi, si evidenzia la scarsa rappresentatività numerica del campione che presso la Sede di Trieste ha risposto alla domanda aperta (n. 11 rispondenti in totale).

Relativamente alla Sede di **Udine**, il numero di utenti che hanno risposto alla domanda in esame è maggiore (n. 71, tra Aziende e Lavoratori), costituendo pertanto un campione certamente più significativo.

Le risposte fornite evidenziano, per **l'utenza Aziende** (n. 26 rispondenti), esigenze di miglioramento dei servizi telematici e un incremento dell'utilizzo della PEC, attraverso cui, in particolare, si chiede l'inoltro dei DURC; inoltre, sono presenti anche suggerimenti di miglioramento del servizio telefonico e un allungamento degli orari di apertura dello sportello.

I bisogni maggiormente espressi dall'**utenza Lavoratori** (n. 45 rispondenti) riguardano la disponibilità di aree per parcheggiare gratuitamente, la creazione di ambulatori per l'effettuazione delle cure e della fisioterapia e l'individuazione di una giornata dedicata esclusivamente alla prescrizione e collaudo protesi.

Il giudizio complessivo

Il giudizio medio complessivo a livello d'Istituto sull'insieme dei servizi assicurativi generali erogati dalle Sedi è stato pari a **3,45**.

Si consolida così il trend positivo della soddisfazione dell'utenza, infatti si è passati da un giudizio medio del 2010 pari a 3,32, a un giudizio medio del 2011 pari a 3,38, fino ad arrivare al giudizio medio del 2012 pari a 3,45.

Il Friuli Venezia Giulia conferma un giudizio medio complessivo superiore a quello nazionale, conseguendo nel 2012 una media di giudizi pari a **3,49**, superiore a quella conseguita nel 2011 (3,42).

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

In particolare, **Trieste e le sedi di pertinenza** (Gorizia e Monfalcone) hanno conseguito un giudizio medio complessivo pari a **3,52**, sostanzialmente analogo a quello conseguito nel 2011 pari a 3,51, con il **50,9%** dei rispondenti che si dichiara "*Molto soddisfatto*" dei servizi erogati.

Udine e le sedi di pertinenza (Cervignano, Pordenone e Tolmezzo) hanno riportato un giudizio medio complessivo pari a **3,47** (migliore di quello conseguito nel 2011 pari a 3,39) con il **48,1%** degli utenti che afferma di essere "*Molto soddisfatto*" dei servizi resi.

Giudizio sugli aspetti generali del servizio

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

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

- disponibilità di informazioni di carattere generale sull'attività dell'Inail;
- disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede;
- capacità di risolvere i reclami rappresentati;
- organizzazione interna della Sede;
- cortesia e disponibilità del personale della Sede.

Nel Friuli Venezia Giulia il giudizio medio complessivamente espresso dall'utenza è positivo, registrandosi un punteggio di **3,43**, lievemente superiore a quello nazionale, pari a 3,42, e migliore di quello ottenuto nel 2011 pari a 3,38.

Anche confrontando i giudizi espressi attraverso ciascun canale di rilevazione (confronto medie per fonte) emergono dati complessivamente positivi; in particolare, il totale della media dei giudizi espressi attraverso il canale Mail-Web è pari a 3,06, superando pertanto la minore valutazione ottenuta lo scorso anno (2,95).

Nel dettaglio, pur nel quadro di un giudizio complessivo superiore al 3, come si è detto, l'indicatore che attraverso il canale Mail-Web ha conseguito la valutazione più bassa resta la **disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede**, con un giudizio pari a **2,75**, comunque superiore a quello ottenuto lo scorso anno pari a 2,58.

Al contrario, particolarmente elevato è il giudizio espresso dall'utenza **agli sportelli**, pari a **3,61**, seguito dal giudizio manifestato attraverso il **Contact-Center (3,12)**.

Per quanto riguarda gli altri livelli di struttura territoriale aggregata, si evidenzia che la **sede di Trieste aggregata** ha conseguito un punteggio medio complessivo di **3,52**, sostanzialmente in linea con quello ottenuto nel 2011; l'aspetto maggiormente apprezzato dall'utenza si conferma quello riguardante **la cortesia e la disponibilità del personale (3,71)**, ovvero il modo in cui il personale della Sede si relaziona con l'utente, la capacità di essere comprensivi, cortesi, "empatici" rispetto alla persona con cui si sta interagendo.

Analogamente al 2011, la valutazione meno soddisfacente, ma pur sempre superiore al 3, risulta quella relativa alla **disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede**: il relativo punteggio, pari a **3,37**, è dovuto in particolare all'utenza Lavoratori che ha espresso un giudizio medio pari a **3,34** (a fronte del giudizio di **3,43** espresso dall'utenza Aziende). Inoltre, il dato è principalmente influenzato dall'utenza della sede di **Monfalcone** che esprime per l'indicatore in esame una valutazione pari a **2,90** (ed un giudizio complessivo sugli aspetti generali del servizio pari a **2,98**, leggermente inferiore a quello riportato dalle altre sedi dipendenti).

Il giudizio complessivo sugli aspetti generali dei servizi conseguito dalla **sede di Udine aggregata** è pari a **3,40**, lievemente superiore a quello ottenuto nel 2011 (3,34). Anche per essa, l'indicatore più apprezzato risulta quello relativo alla relazione personale con l'utenza (cortesia e disponibilità del personale) con un giudizio medio di **3,67**; analogamente a quanto rilevato per la sede di Trieste e le sue dipendenti, quello giudicato meno efficiente riguarda la comunicazione telefonica che riporta un giudizio medio di **3,18**. Tuttavia, a differenza di quanto riscontrato sulla sede di Trieste, in questo caso è l'utenza Aziende ad esprimere il giudizio più severo (**2,86**, a fronte dell'utenza Lavoratori che esprime una valutazione pari a **3,41**). In particolare, nella sottocategoria dell'utenza Aziende, il 6,4% e il 22,1% si dichiara, rispettivamente, "*per niente soddisfatto*" e "*poco soddisfatto*". Il dato è principalmente influenzato dall'utenza della sede di **Pordenone** che esprime sull'indicatore in discorso un giudizio medio di **2,65** (con una valutazione complessiva degli aspetti generali del servizio pari a 2,98). Si rappresenta tuttavia che la sede in esame ha utilizzato per l'indagine esclusivamente i canali del Mail Web e Contact Center.

Il quadro appena tracciato corrisponde a quello nazionale: invero, anche a livello di Istituto, l'indicatore più soddisfacente risulta quello riguardante la cortesia e la disponibilità del personale, con un giudizio medio di **3,66**, mentre quello meno apprezzato concerne proprio la disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede (giudizio medio pari a **3,28**).

Analizzando i dati sopra riportati alla luce delle classi di utenti che hanno aderito all'indagine, si rileva come la categoria meno soddisfatta dei servizi generali offerti dalle Sedi della regione è quella dei **Consulenti del lavoro**, il cui giudizio medio complessivo è pari a **3,17** (il 2,6% dei consulenti si dichiara "*Per niente soddisfatto*" degli aspetti generali dei servizi erogati dalle sedi).

Proprio la categoria in esame è quella che, nell'ambito dell'indicatore meno soddisfacente (ovvero, la comunicazione telefonica con la Sede), esprime il giudizio più critico in regione, pari a **2,84** (l'8,7% si dichiara "*Per niente soddisfatto*"), seguito dagli incaricati di Ass.ne di categoria (**2,88**, che tuttavia conta solo n.8 rispondenti): il giudizio medio regionale espresso dall'utenza Aziende sull'aspetto in esame risulta pari a **2,99**.

Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende

Il grado di soddisfazione sui servizi specifici dell'utenza Aziende, volto alla gestione del rapporto assicurativo, è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

- Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche;
- Tempi per il completamento e la definizione delle pratiche;
- Facilità ad avere informazioni sulle pratiche/provvedimenti;
- Competenza e professionalità del personale di sportello;
- Organizzazione degli sportelli;
- Tutela della riservatezza allo sportello.

Le valutazioni ottenute in regione sono complessivamente positive: invero, il giudizio medio registrato sul totale degli aspetti specifici delle Aziende è pari a **3,43** (leggermente superiore a quello ottenuto nel 2011, ovvero 3,31), in linea con quello nazionale (pari a 3,49).

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

TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
Datore di lavoro	3,70	347	0,3%	3,5%	20,2%	70,6%	5,5%
Consulente del lavoro	3,27	730	2,2%	9,9%	45,5%	40,5%	1,9%
Incaricato di Ass.ne di categoria	3,39	48	0,0%	6,3%	45,8%	43,8%	4,2%
Fattorino / commesso	3,73	42	0,0%	2,4%	21,4%	73,8%	2,4%
Altro	3,58	147	0,0%	2,0%	36,7%	58,5%	2,7%
Non specificato		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,43	1.314	1,3%	6,9%	37,1%	51,7%	3,0%

L'indicatore più soddisfacente si conferma anche per quest'anno quello relativo alla **competenza e professionalità del personale addetto**, ossia la capacità del personale di Sede sia di comprendere le richieste dell'utenza che di erogare informazioni e prodotti/servizi "conformi" (giudizio medio regionale pari a **3,61**, con **Trieste aggregata** che consegue un giudizio medio di **3,74**).

Confrontando i giudizi formulati per i diversi canale di rilevazione (Sportello e Mail-Web), si riscontra un maggior apprezzamento degli utenti che si sono recati presso lo sportello (3,68) rispetto agli utenti che hanno aderito all'indagine tramite Mail-Web (3,09); la circostanza rivela una diversa percezione della qualità del servizio da parte degli utenti in funzione del canale di comunicazione adoperato.

Nel quadro di una valutazione positiva su tutti gli indicatori relativi ai servizi in discorso, come si evince sopra, si segnalano alcune criticità sulla sede di Pordenone che riporta in materia un giudizio medio complessivo pari a **2,81**. Ad avviso della relativa utenza, l'indicatore meno soddisfacente risulta quello relativo alla **chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche** (2,44), seguito dalla **facilità di avere informazioni sulle pratiche** (2,65), dai **tempi per il completamento e la definizione delle pratiche** (2,74), infine **dall'organizzazione degli sportelli** (2,88).

Si rappresenta tuttavia che il campione di rispondenti per la sede in esame, che ha adoperato solo i canali di raccolta Mail Web e Contact Center, non è particolarmente significativo (n. 19 rispondenti).

Giudizio sui servizi specifici forniti ai lavoratori-Prestazioni economiche

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

- Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche;
- Tempestività dei pagamenti spettanti;
- Facilità ad avere informazioni sulle pratiche;
- Organizzazione degli sportelli
- Competenza e professionalità del personale di sportello
- Tutela della riservatezza allo sportello.

La media dei giudizi ottenuta in regione sul totale degli aspetti in esame è pari a **3,55**. In generale, le valutazioni ottenute sui singoli indicatori sono positive e lievemente in crescita rispetto all'indagine dell'anno precedente.

Nella tabella seguente sono riportati i giudizi medi espressi da ciascuna categoria di utenti Lavoratori sul totale aspetti specifici lavoratori attinenti alle prestazioni economiche.

TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infortunato</i>	3,50	1.591	0,4%	3,3%	37,9%	49,7%	8,7%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,72	184	1,1%	2,2%	18,5%	71,2%	7,1%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,70	179	0,0%	4,5%	20,7%	73,7%	1,1%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita</i>	3,83	72	0,0%	1,4%	11,1%	70,8%	16,7%
<i>Patronato</i>	3,41	48	0,0%	8,3%	37,5%	45,8%	8,3%
<i>Altro</i>	3,59	134	0,0%	3,0%	25,4%	47,8%	23,9%
<i>Non specificato 3,67</i>		6	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Totale	3,55	2.214	0,4%	3,3%	33,2%	53,9%	9,1%

Come è evidente, i più soddisfatti sono i delegati da Inf./affetto da MP/tit. di rendita (giudizio pari a 3,83).

Considerando le valutazioni espresse sui singoli indicatori, si constata che il valore medio è sempre superiore al 3 (valore che, si ricorda, corrisponde ad "abbastanza soddisfatto"), con la **professionalità del personale** che, analogamente a quanto rilevato per i servizi alle Aziende, si conferma il valore più alto (**3,69**, in linea con quello conseguito nel 2011), seguito immediatamente **da facilità ad avere informazioni sulle pratiche** (3,62).

La sede di **Trieste aggregata** riporta un giudizio medio complessivo di **3,50**, con valutazioni superiori al 3 per ogni singolo indicatore. Sulle singole Sedi, tuttavia, si riscontrano insoddisfazioni non risultanti a livello aggregato: così per le sedi di Gorizia e Monfalcone, dove l'organizzazione degli sportelli (Gorizia) e la competenza e professionalità del personale addetto (Monfalcone) riportano valutazioni pari a, rispettivamente, 2,50 e 2,64. Si fa presente tuttavia che il relativo campione non risulta numericamente significativo (4 rispondenti per Gorizia e 11 per Monfalcone) e che la somministrazione del questionario è avvenuta esclusivamente tramite Contact Center.

La sede di **Udine aggregata** ottiene un giudizio medio complessivo pari a **3,57**, e valutazioni superiori al 3 su tutti gli indicatori. La competenza e professionalità del personale addetto riceve la valutazione più alta in regione, pari a **3,71**, analogo a quello ricevuto nel 2011, con la sede di Udine che raggiunge il giudizio di **3,84**.

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

Giudizio sui servizi specifici forniti ai lavoratori-Prestazioni sanitarie

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

Il grado di soddisfazione delle prestazioni sanitarie all'utenza Lavoratori è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

- Chiarezza dell'invito a visita;
- Disponibilità del personale sanitario;
- Organizzazione e puntualità delle visite mediche;
- Idoneità degli ambulatori.

In linea generale, le valutazioni ottenute sono positive raggiungendo un giudizio medio complessivo pari a **3,55**, superiore a quello registrato in occasione della rilevazione 2011 (3,50) e a quello nazionale (3,44).

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

TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE

	MediaGiudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infortunato</i>	3,51	1.057	0,5%	3,1%	36,1%	49,6%	10,7%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,72	124	0,0%	0,8%	24,2%	67,7%	7,3%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,71	120	0,0%	2,5%	19,2%	61,7%	16,7%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita</i>	3,71	45	2,2%	0,0%	2,2%	26,7%	68,9%
<i>Patronato</i>	3,33	31	0,0%	3,2%	32,3%	22,6%	41,9%
<i>Altro</i>	3,65	85	0,0%	1,2%	7,1%	18,8	72,9%
<i>Non specificato</i> 3,75		4	0,0%	0,0%	25%	75%	0,0%
Totale	3,55	1.399	0,4%	2,7%	30,9%	47,2%	16,9%

Come si evince dalla tabella sopra riportata, le categorie che risultano più soddisfatte sono quelle degli affetti da MP, dei titolari di rendita e dei delegati da Inf./affetto da MP/tit. di rendita, il cui grado di soddisfazione raggiunge il giudizio di 3,72.

Come per le prestazioni economiche, i singoli indicatori hanno conseguito un giudizio medio sempre superiore al 3, con la **disponibilità del personale sanitario** (inteso sia come infermieri che accolgono gli utenti, sia come medici e/o professionisti, per esempio tecnici radiologi che effettuano le visite o gli esami di pertinenza) che si attesta sul valore più alto (**3,66**).

La valutazione sull'**organizzazione delle visite mediche** continua a migliorare: il giudizio medio complessivo, infatti, è pari a **3,44**, superiore a quello conseguito nel

2011 (3,34) con la percentuale di "Poco soddisfatto" che si conferma sul 4,9% (4,1% nel 2011, già migliorato rispetto al 2010 pari a 11,48%).

Nel quadro di un giudizio complessivo positivo per la sede di **Trieste aggregata** (3,44, con valutazioni superiori al 3 per tutti gli indicatori), piccole insoddisfazioni emergono sulle singole Sedi dipendenti: per la Sede di Gorizia, sono gli indicatori relativi alla disponibilità del personale sanitario e l' idoneità degli ambulatori a ricevere la valutazione più bassa (2,75); mentre, per la Sede di Monfalcone è l'organizzazione delle visite mediche e l' idoneità degli ambulatori a non convincere appieno attestandosi il relativo giudizio sul 2,82. Si ribadisce quanto affermato in precedenza, ovvero che il dato è influenzato dallo scarso numero di rispondenti (4 per la Sede di Gorizia e 11 per la Sede di Monfalcone) e, probabilmente, dal canale di rilevazione adoperato, consistente esclusivamente nel Contact Center.

Per quanto riguarda la sede di **Udine** (giudizio medio complessivo pari a **3,59**) non si evidenziano aspetti critici, né a livello aggregato né a livello di singola Sede dipendente, registrandosi valori superiori al 3 sia sul complesso dei servizi in esame che sui singoli aspetti.

Conclusioni

In linea generale, come si è già detto, l'indagine di CS ha registrato a livello di Direzione Regionale un giudizio medio complessivo positivo, pari a 3,49, confermando un dato superiore a quello nazionale.

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

Il punto di forza resta la cortesia e la disponibilità del personale, come nelle precedenti indagini; il giudizio meno favorevole, invece- anche se comunque superiore a 3- è quello relativo alla disponibilità di informazioni di carattere generale tramite numero telefonico della Sede, con una soddisfazione media pari a 3,23, comunque superiore a quella ottenuta nel 2011.

