

REPORT DI SINTESI

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

sui servizi erogati dalle

SEDI INAIL NEL FRIULI VENEZIA GIULIA

periodo

ottobre 2014

INDICE

Introduzione

Sintesi dei risultati.....

Descrizione del campione.....

Richieste di miglioramento.....

Il giudizio complessivo.....

Giudizio sugli aspetti generali di Sede.....

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

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

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

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

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

Conclusioni.....

INTRODUZIONE

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

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

Anche nel 2014 si è svolta la consueta indagine di Customer Satisfaction rivolta a lavoratori e aziende/datori di lavoro che nel corso dell'anno hanno usufruito almeno una volta dei servizi erogati dall'Istituto, includendo anche quelli di competenza del Settore Ricerca (la certificazione e la verifica degli impianti).

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

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

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

Inoltre, allo scopo di ottenere il quadro dell'andamento delle valutazioni nel tempo, i risultati conseguiti nel periodo in esame sono stati confrontati con quelli ottenuti nell'indagine condotta nel 2013.

Sintesi dei risultati

L'indagine di *Customer Satisfaction* 2014 si è svolta contestualmente su tutto il territorio nazionale dal 13 ottobre e per due settimane successive per lo sportello, fino al raggiungimento del numero minimo di questionari da rilevare per gli altri due canali di raccolta.

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

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

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

Lo strumento di raccolta dei giudizi è costituito da un questionario strutturato e parzialmente diversificato per tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori) da compilare in forma anonima, nel rispetto della privacy.

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

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

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

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

Le informazioni raccolte vengono poi inserite attraverso un apposito applicativo informatico.

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

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

1 = "Per niente d'accordo"

2 = "Poco d'accordo"

3 = "Abbastanza d'accordo"

4 = "Molto d'accordo"

0 = "Non so"

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

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

Sono considerati critici gli aspetti che riportano i seguenti valori:

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

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

In Friuli Venezia Giulia sono stati raccolti complessivamente n. **705** questionari (escluso il Settore Ricerca), di cui n. **208** nel settore Aziende e n. **497** nel settore Lavoratori.

In particolare, la sede di **Trieste aggregata** ha proceduto alla raccolta di **175** questionari ripartiti in: 54 questionari per la tipologia Aziende e 121 questionari per la tipologia Lavoratori; la sede di **Udine aggregata** ha raccolto **530** questionari, ripartiti in 154 questionari per la tipologia Aziende e **376** per la tipologia Lavoratori.

Analogamente al 2013, il principale canale di raccolta è stato lo sportello fisico delle Sedi con una percentuale pari al 51,1% sul totale di questionari raccolti, seguito poi dal canale telefonico (32,2%) e, infine, dal canale Mail- Web (16,7%).

Si evidenzia peraltro, una crescita nell'utilizzo del canale Mail-Web rispetto al 2013, in cui la percentuale di questionari raccolta era solo del 7,1%.

Dettagliando per categoria di utenti, si mette in evidenza che per le aziende/datori di lavori il 43,3% compila il questionario presso gli sportelli Inail, mentre il 56,7% utilizza il canale Mail-Web. Il risultato è in controtendenza con quello registrato nell'anno precedente, che evidenziava una percentuale più alta per l'utilizzo dello sportello da parte della categoria in esame.

Per i lavoratori, la raccolta del giudizio è avvenuta per il 54,3% presso gli sportelli e per la restante parte attraverso Contact Center (45,7%); per questa tipologia di utenti si rammenta che non è previsto il canale telematico. Anche in questo caso, si registra una minore utilizzazione del canale Sportello da parte dell'utenza.

A livello di Istituto, il giudizio medio complessivo - media dei giudizi medi, esclusi gli aspetti generali complessivi (Servizi on line e C.C.M) - è pari a 3,49, lo 0,57% in meno rispetto al 3,51 registrato nell'anno precedente.

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

□ ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,48 (3,49 nel 2013)

□ SERVIZI SPECIFICI PER LE AZIENDE:

- Rapporto assicurativo: 3,43 (3,51 nel 2013)
- Prevenzione e sicurezza sul lavoro: 3,10 (3,19 nel 2013)
-

□ SERVIZI SPECIFICI PER I LAVORATORI:

- servizi di sportello: 3,58 (3,59 NEL 2013);
- prestazioni economiche assicurative/previdenziali: 3,49 (3,49 nel 2013)
- prestazioni sanitarie: 3,51 (3,52 anno 2013)

Anche per quest'anno, i giudizi più favorevoli attengono al personale, con particolare riguardo alla *disponibilità, la competenza e professionalità del personale di Sede*, che riporta una media pari a 3,66 (tipologia Aziende e Lavoratori) .

Come per l'anno scorso, il giudizio meno favorevole, anche se comunque superiore al 3, riguarda la *disponibilità delle informazioni per aderire alle iniziative di promozione alla salute e sicurezza sul lavoro*, con una media pari a 3,10 (solo tipologia Aziende), inferiore anche al risultato riportato nel 2013 pari a 3,19.

In Friuli Venezia Giulia, il giudizio medio complessivo è superiore a quello conseguito a livello nazionale, attestandosi sul valore pari a **3,57**, lievemente inferiore a quello riportato nel 2013 (pari a 3,62).

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

□ ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,56 (3,62 nel 2013)

□ SERVIZI SPECIFICI PER LE AZIENDE:

- Rapporto assicurativo: 3,39 (3,56 nel 2013)
- Prevenzione e sicurezza sul lavoro: 3,08 (3,11 nel 2013)

-

□ SERVIZI SPECIFICI PER I LAVORATORI:

- Servizi di sportello: 3,68 (3,66 nel 2013)
- Prestazioni economiche: 3,64 (3,62 nel 2013)
- Prestazioni sanitarie: 3,58 (3,61 nel 2013)

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

I singoli indicatori ottengono tutti valutazioni medie superiori al valore obiettivo, con la disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo che si colloca in testa al gradimento dell'utenza (3,73, per gli aspetti generali di sede) seguito dall'indicatore relativo ai tempi impiegati per parlare con l'addetto allo sportello dell'area lavoratori (3,71).

Come registrato a livello nazionale, il giudizio meno elevato, ma pur sempre superiore al 3, è stato invece formulato sull'indicatore relativo alla *disponibilità delle informazioni per aderire alle iniziative di promozione alla salute e sicurezza sul lavoro*, il cui punteggio si attesta sul 3,08, in linea con il dato nazionale.

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

Trattasi del giudizio raccolto tramite Mail Web – utilizzato solo per la tipologia di utenza azienda – sull'indicatore da ultimo citato, che riceve una valutazione complessiva pari a 2,96. Il giudizio più severo in materia proviene dalla categoria dei Consulenti del lavoro (2,88).

Il secondo indicatore con valore lievemente inferiore a 3 riguarda la *facilità a reperire presso la sede materiale informativo (opuscoli, manifesti, ecc...)* che registra un giudizio pari a 2,90 raccolto mediante canale Mail Web.

I risultati sopra riportati sono analoghi a quelli riscontrati a livello nazionale.

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

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

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnalatica, assenza di barriere architettoniche)	3,61	618	0,3%	2,8%	32,0%	64,1%	0,8%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,47	616	0,8%	5,8%	33,0%	48,9%	11,5%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente	3,73	615	0,2%	2,4%	21,6%	74,6%	1,1%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentale, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,50	616	1,6%	5,0%	22,4%	45,1%	25,8%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,46	700	3,1%	7,3%	20,4%	50,7%	18,4%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,56	3.165	1,3%	4,7%	25,8%	56,5%	11,7%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,47	206	1,5%	4,9%	37,9%	53,4%	2,4%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,25	204	2,0%	10,8%	46,6%	38,7%	2,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,44	205	0,5%	4,4%	43,4%	48,3%	3,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,39	615	1,3%	6,7%	42,6%	46,8%	2,6%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro	3,08	205	3,4%	7,8%	33,7%	20,0%	35,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,08	205	3,4%	7,8%	33,7%	20,0%	35,1%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazione, orari, ecc.)	3,69	461	0,2%	0,7%	28,4%	68,1%	2,6%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,71	458	0,2%	1,7%	23,8%	72,1%	2,2%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,62	461	0,4%	2,8%	29,5%	64,0%	3,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,68	1.380	0,3%	1,7%	27,2%	68,0%	2,7%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,70	497	0,4%	1,8%	18,7%	56,9%	22,1%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,58	496	0,2%	2,8%	31,9%	56,3%	8,9%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,64	494	0,2%	2,8%	27,1%	63,4%	6,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,64	1.487	0,3%	2,5%	25,9%	58,8%	12,5%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,62	460	0,7%	1,1%	29,8%	58,7%	9,8%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,63	460	1,7%	3,0%	22,6%	63,3%	9,3%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, ecc.)	3,49	461	0,7%	3,9%	35,8%	48,2%	11,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,58	1.381	1,0%	2,7%	29,4%	56,7%	10,2%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,57	8.233	0,9%	3,7%	28,1%	57,3%	10,0%

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

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

Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Contact-Center		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere)	3,57	66	3,71	360	3,45	192	3,61	618
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno	2,90	66	3,57	359	3,49	191	3,47	616
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile	3,52	66	3,88	357	3,52	192	3,73	615
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare	3,05	66	3,58	359	3,52	191	3,50	616
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente	3,02	117	3,57	357	3,53	226	3,46	700
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,20	381	3,67	1.792	3,50	992	3,56	3.165
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,21	116	3,79	90		0	3,47	206
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica	3,09	116	3,45	88		0	3,25	204
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie	3,23	117	3,73	88		0	3,44	205
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,18	349	3,66	266		0	3,39	615
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione	2,96	116	3,23	89		0	3,08	205
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,96	116	3,23	89		0	3,08	205
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole		0	3,81	270	3,52	191	3,69	461
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		0	3,85	267	3,52	191	3,71	458
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		0	3,68	270	3,54	191	3,62	461
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		0	3,78	807	3,53	573	3,68	1.380
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti		0	3,80	270	3,61	227	3,70	497
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari		0	3,62	269	3,54	227	3,58	496
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze		0	3,74	269	3,54	225	3,64	494
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		0	3,71	808	3,56	679	3,64	1.487
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e comodi		0	3,71	270	3,52	190	3,62	460
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico		0	3,76	269	3,46	191	3,63	460
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempo		0	3,51	270	3,46	191	3,49	461
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		0	3,66	809	3,48	572	3,58	1.381
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,17	846	3,69	4.571	3,52	2.816	3,57	8.233

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

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

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

UDINE AGGREGATA

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,59	464	0,2%	3,0%	33,8%	62,3%	0,6%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,44	463	1,1%	5,8%	33,7%	46,2%	13,2%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,72	462	0,2%	2,4%	22,3%	74,0%	1,1%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,47	462	1,7%	5,8%	22,5%	44,6%	25,3%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,40	526	4,0%	8,6%	20,5%	50,2%	16,7%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,53	2.377	1,5%	5,2%	26,4%	55,3%	11,5%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,39	154	1,9%	5,2%	43,5%	47,4%	1,9%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,15	151	2,6%	11,9%	51,7%	31,8%	2,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,39	153	0,7%	4,6%	48,4%	43,1%	3,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,31	458	1,7%	7,2%	47,8%	40,8%	2,4%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	2,95	152	3,9%	10,5%	36,2%	15,1%	34,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,95	152	3,9%	10,5%	36,2%	15,1%	34,2%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, orari, servizi, ecc.)	3,68	348	0,3%	0,6%	29,3%	68,4%	1,4%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,71	345	0,3%	2,0%	23,5%	72,5%	1,7%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,64	348	0,6%	2,0%	29,6%	65,8%	2,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,68	1.041	0,4%	1,5%	27,5%	68,9%	1,7%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,72	376	0,5%	1,6%	18,1%	60,4%	19,4%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,59	375	0,3%	2,1%	32,3%	57,3%	8,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,65	374	0,3%	2,7%	27,3%	64,2%	5,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,65	1.125	0,4%	2,1%	25,9%	60,6%	11,0%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,63	348	0,9%	0,9%	28,4%	58,3%	11,5%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,65	347	1,7%	2,9%	20,2%	64,3%	11,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione, ecc.)	3,48	348	0,9%	4,0%	35,3%	48,6%	11,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,59	1.043	1,2%	2,6%	28,0%	57,0%	11,2%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,56	6.196	1,1%	3,9%	28,6%	56,8%	9,6%
(*) : La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").							
(**) : Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti							

TRIESTE AGGREGATA

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,67	154	0,6%	1,9%	26,6%	69,5%	1,3%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,55	153	0,0%	5,9%	30,7%	56,9%	6,5%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente, cortese	3,75	153	0,0%	2,6%	19,6%	76,5%	1,3%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,57	154	1,3%	2,6%	22,1%	46,8%	27,3%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,62	174	0,6%	3,4%	20,1%	52,3%	23,6%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,64	788	0,5%	3,3%	23,7%	60,2%	12,3%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,70	52	0,0%	3,8%	21,2%	71,2%	3,8%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,52	53	0,0%	7,5%	32,1%	58,5%	1,9%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,62	52	0,0%	3,8%	28,8%	63,5%	3,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,61	157	0,0%	5,1%	27,4%	64,3%	3,2%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,48	53	1,9%	0,0%	26,4%	34,0%	37,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,48	53	1,9%	0,0%	26,4%	34,0%	37,7%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, tempi di attesa)	3,71	113	0,0%	0,9%	25,7%	67,3%	6,2%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,72	113	0,0%	0,9%	24,8%	70,8%	3,5%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,57	113	0,0%	5,3%	29,2%	58,4%	7,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,67	339	0,0%	2,4%	26,5%	65,5%	5,6%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,63	121	0,0%	2,5%	20,7%	46,3%	30,6%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,54	121	0,0%	5,0%	30,6%	52,9%	11,6%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,63	120	0,0%	3,3%	26,7%	60,8%	9,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,60	362	0,0%	3,6%	26,0%	53,3%	17,1%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,61	112	0,0%	1,8%	33,9%	59,8%	4,5%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,56	113	1,8%	3,5%	30,1%	60,2%	4,4%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa)	3,49	113	0,0%	3,5%	37,2%	46,9%	12,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,55	338	0,6%	3,0%	33,7%	55,6%	7,1%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,62	2.037	0,3%	3,2%	26,6%	58,7%	11,1%

(*): 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

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

UDINE AGGREGATA

Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Contact-Center		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,52	45	3,69	270	3,43	149	3,59	464
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	2,86	45	3,53	270	3,47	148	3,44	463
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,42	45	3,89	268	3,51	149	3,72	462
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	2,87	45	3,56	269	3,52	148	3,47	462
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	2,76	84	3,55	267	3,53	175	3,40	526
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,05	264	3,65	1.344	3,49	769	3,53	2.377
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,09	84	3,75	70		0	3,39	154
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,01	83	3,32	68		0	3,15	151
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,17	84	3,65	69		0	3,39	153
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,09	251	3,58	207		0	3,31	458
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail	2,89	83	3,02	69		0	2,95	152
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,89	83	3,02	69		0	2,95	152
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari)		0	3,82	200	3,49	148	3,68	348
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		0	3,86	197	3,51	148	3,71	345
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		0	3,72	200	3,53	148	3,64	348
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		0	3,80	597	3,51	444	3,68	1.041
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti		0	3,85	200	3,61	176	3,72	376
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare		0	3,64	199	3,55	176	3,59	375
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze		0	3,75	199	3,54	175	3,65	374
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		0	3,74	598	3,56	527	3,65	1.125
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, pulizia)		0	3,73	200	3,51	148	3,63	348
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		0	3,79	199	3,49	148	3,65	347
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite)		0	3,50	200	3,46	148	3,48	348
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		0	3,67	599	3,49	444	3,59	1.043
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,05	598	3,69	3.414	3,51	2.184	3,56	6.196
(*) La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").								
(**): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti								

TRIESTE AGGREGATA

Confronto medie per Canale								
Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Contact-Center		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,67	21	3,75	90	3,50	43	3,67	154
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,00	21	3,67	89	3,54	43	3,55	153
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,71	21	3,84	89	3,58	43	3,75	153
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,44	21	3,63	90	3,53	43	3,57	154
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica assicurativa	3,70	33	3,64	90	3,54	51	3,62	174
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,53	117	3,72	448	3,54	223	3,64	788
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,57	32	3,90	20		0	3,70	52
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,28	33	3,90	20		0	3,52	53
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,39	33	4,00	19		0	3,62	52
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,41	98	3,93	59		0	3,61	157
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail	3,19	33	3,76	20		0	3,48	53
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,19	33	3,76	20		0	3,48	53
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari)		0	3,78	70	3,60	43	3,71	113
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		0	3,82	70	3,57	43	3,72	113
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		0	3,57	70	3,57	43	3,57	113
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		0	3,73	210	3,58	129	3,67	339
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti		0	3,62	70	3,64	51	3,63	121
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare		0	3,56	70	3,52	51	3,54	121
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze		0	3,72	70	3,53	50	3,63	120
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		0	3,64	210	3,56	152	3,60	362
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy)		0	3,66	70	3,53	42	3,61	112
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		0	3,69	70	3,34	43	3,56	113
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite)		0	3,52	70	3,46	43	3,49	113
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		0	3,63	210	3,44	128	3,55	338
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,45	248	3,70	1.157	3,53	632	3,62	2.037

(*): 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

Come si evince dalla tabella sopra riportata, sulla sede di **Udine aggregata** risulta un giudizio lievemente inferiore al 3 (pari a 2,95) sull'indicatore relativo alla facilità con cui si reperiscono informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza promosse dall'Inail.

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

In particolare, si tratta del giudizio relativo ad alcuni indicatori inerenti gli aspetti generali di sede, quali la reperibilità del materiale informativo presso la Sede (2,86), informazioni sui reclami (2,87) e la disponibilità di informazioni telefonando direttamente la Sede (2,76).

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

Analizzando i giudizi a livello regionale in rapporto alle tipologie di utenza, si registra, relativamente al settore Aziende, che i consulenti del lavoro rappresentano la categoria più numerosa (115 questionari compilati su un totale di 208).

Per la tipologia di utenza Lavoratori, la categoria più numerosa è rappresentata dagli infortunati (403 questionari compilati su un totale di 497).

Complessivamente i risultati conseguiti nel 2014 confermano il trend positivo del grado di soddisfazione dell'utenza.

Descrizione del campione

Durante l'indagine di CS sono stati compilati, a livello nazionale, 29.142 questionari (esclusi il settore Ricerca, Certificazione e Verifica), di cui, come si è detto, 705 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 2014 – Elaborato statistico di Direzione Regionale DR – Friuli Venezia Giulia*)

Fonte	Numero di questionari		
Italia	Aziende	Lavoratori	Totale
Web-Mail	5.440	-	5.440
Sportello	3.657	11.920	15.577
Contact Center	-	8.125	8.125
Totale	9.097	20.045	29.142
F.V.G.			
Mail-Web	118	-	118
Sportello	90	270	360
Contact Center	-	227	227
Totale	208	497	705

Tabella a)

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>	403
<i>Affetto da M.P.</i>	39
<i>Titolare di rendita</i>	37
<i>Delegato di Inf/Affetto da M.P./Tit. rendita</i>	4
<i>Patronato</i>	7
<i>Altro</i>	6
<i>Non specificata</i>	1

Totale	497
---------------	------------

Tabella b)

Professione (Lavoratori) Numero di questionari

Agricoltore	25
Artigiano	40
Dirigente/Quadro/Impiegato	109
Insegnante	15
Operaio/Manovale	155
Marittimo	3
Pensionato	17
Casalinga	10
Altro	118
Non specificata	5
Totale	497

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 (31,2% del totale), seguito da "altro" e dirigente/quadro/impiegato (rispettivamente pari al 23,7% e 21,9% del totale), con percentuali in linea con quelle riscontrate a livello nazionale.

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

Categoria (Aziende) Numero di questionari

<i>Datore di lavoro</i>	59
<i>Consulente del lavoro</i>	115
<i>Incaricato di Ass. di categoria</i>	7
<i>Fattorino/commesso</i>	2
<i>Altro</i>	23
<i>Non specificata</i>	2
Totale	208

Tab. d)

Settore di attività (Aziende) Numero di questionari

<i>Agricoltura</i>	2
<i>Artigianato</i>	30
<i>Industria</i>	14
<i>Terziario</i>	155
<i>Altro</i>	7
<i>Non specificata</i>	0
Totale	208

Tab. e)

Dai numeri sopra riportati, risulta che i consulenti del lavoro rappresentano il 55,3% del campione e i datori di lavoro il 28,4%. Si rileva che è diminuita la percentuale rappresentata dagli incaricati di Associazione di categoria che nel 2014 rappresentano solo il 3,4% del campione, mentre è in aumento il numero dei questionari compilati dagli utenti inquadrati nella categoria "Altro".

Infine, in perfetta corrispondenza con i dati nazionali, tra le Aziende il settore di attività principale è quello terziario con una percentuale del 74,5% (76,7% 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 (14,4% dei rispondenti) e il settore industria (6,7% dei rispondenti), in linea con le risultanze emerse a livello nazionale.

In ordine all'affluenza in Sede rilevata dagli operatori addetti agli sportelli durante la settimana dell'indagine, emerge sulla sede di Udine un trend in aumento rispetto allo scorso anno per quanto riguarda in particolare il settore Aziende, passando da un totale di 59 utenti complessivi affluiti nel 2013 ad un totale di 93 utenti.

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

Richieste di miglioramento

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

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

In regione, 95 partecipanti all'indagine (al netto di coloro che hanno espresso piena soddisfazione dei servizi erogati dalla Sede o che hanno risposto "non saprei", "nessuna segnalazione" e simili) hanno risposto all'invito formulato con la domanda aperta, di cui 76 appartenenti all'utenza Aziende e 19 all'utenza Lavoratori.

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

Per quanto specificamente riguarda le prestazioni erogate dalle Sedi, le segnalazioni/proposte hanno riguardato, tra gli altri, i tempi di erogazione delle prestazioni.

Il giudizio complessivo

A livello d'Istituto il giudizio medio complessivo sull'insieme dei servizi assicurativi erogati dalle Sedi è stato pari a 3,49.

Si consolida così il trend positivo della soddisfazione dell'utenza, infatti il dato riportato è solo lievemente inferiore a quello registrato nel 2013 (pari quest'ultimo a 3,51).

Il Friuli Venezia Giulia conferma un giudizio medio complessivo superiore a quello nazionale, conseguendo nel 2014 una media di giudizi pari a 3,57, sostanzialmente in linea a quella conseguita nell'anno precedente.

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

In particolare, Trieste e le sedi di pertinenza (Gorizia e Monfalcone) hanno conseguito un giudizio medio complessivo pari a 3,62, superiore a quello conseguito nel 2013 pari a 3,55, con il 58,7% dei rispondenti che si dichiara "*Molto d'accordo*" sulla bontà dei servizi erogati.

Udine e le sedi di pertinenza (Cervignano, Pordenone e Tolmezzo) hanno riportato un giudizio medio complessivo pari a 3,56 (lievemente inferiore a quello riportato nel 2013 pari a 3,65) con il 56,8% degli utenti che afferma di essere "*Molto d'accordo*" in merito alla buona qualità dei servizi resi.

Giudizio sugli aspetti generali di Sede

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

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

- l'accessibilità fisica, la comodità di raggiungere la sede dal punto di vista logistico;
- la disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti...);

- la disponibilità, la competenza e la professionalità del personale di Sede;
- la disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede;
- efficienza del servizio di sportello telefonico.

Nel Friuli Venezia Giulia il giudizio medio complessivamente espresso dall'utenza è positivo, registrandosi un punteggio di 3,56, superiore a quello nazionale, pari a 3,48, lievemente inferiore a quello ottenuto nel 2013 pari a 3,62.

Confrontando i giudizi espressi attraverso ciascun canale di rilevazione (confronto medie per fonte), emergono valutazioni positive e superiori al 3, ad eccezione dell'indicatore relativo alla disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti, ecc..) che, come detto in precedenza, riporta un giudizio pari a 2,90 relativo al canale Mail Web. Mentre il giudizio espresso tramite il medesimo canale sull'indicatore relativo alla disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede registra un valore positivo, superando la criticità rilevata nell'anno precedente (passando da 2,79 a 3,02).

Si segnala inoltre che la media dei giudizi sugli aspetti generali di Sede espressi mediante sportello è pari a 3,67.

Per quanto riguarda gli altri livelli di struttura territoriale, si evidenzia che la sede di Trieste aggregata ha conseguito un punteggio medio complessivo di 3,64, in crescita rispetto a quello conseguito nel 2013 (3,61); l'aspetto maggiormente apprezzato dall'utenza si conferma anche per quest'anno quello riguardante la disponibilità, competenza e professionalità del personale (3,75), ovvero il modo in cui il personale della Sede si relaziona con l'utente, la capacità di essere comprensivi, cortesi, "empatici" rispetto alla persona con cui si sta interagendo.

La categoria più soddisfatta dei servizi generali resi dalla Sede di Trieste aggregata è l'utenza relativa alla categoria Aziende (giudizio pari a 3,70).

Inoltre, tra le sedi dipendenti, la sede di Gorizia conferma anche per quest'anno la valutazione complessiva più elevata pari a 3,56.

Il giudizio complessivo sugli aspetti generali dei servizi conseguito dalla sede di Udine aggregata è pari a 3,53.

Anche per essa, l'indicatore più apprezzato risulta quello relativo alla relazione personale con l'utenza (disponibilità e professionalità del personale) con un giudizio medio di 3,72 (74% dei rispondenti si trova "Molto d'accordo" sulla qualità dei servizi generali), analogo a quello ottenuto nel 2013.

A differenza di quanto riscontrato per la sede di Trieste, in questo caso è l'utenza Lavoratori ad esprimere il giudizio più soddisfacente, pari a 3,62.

Confrontando la media dei giudizi per canale di rilevazione, emergono valori lievemente inferiori al 3 raccolti tramite Mail Web in relazione agli indicatori sulla disponibilità di informazioni sui servizi di Sede (2,86), sulla presentazione dei reclami (2,87) e l'efficienza del servizio telefonico (2,76). Tuttavia, si rileva che il numero dei rispondenti in tal caso è inferiore rispetto agli utenti che si sono rivolti allo sportello e al Contact Center, dove il giudizio registrato è viceversa superiore al 3 su tutti gli indicatori in esame.

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

Giudizi sugli aspetti specifici forniti alle aziende – Rapporto assicurativo

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

- il tempo per l'erogazione del servizio;
- la chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa;
- la rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata.

Le valutazioni ottenute in regione sono complessivamente positive, sebbene si registri una lieve flessione rispetto a quanto rilevato nel 2013: invero, il giudizio medio registrato sul totale degli aspetti specifici delle Aziende-rapporto assicurativo è pari a 3,39 mentre nel 2013 il dato rilevato si attestava sul 3,56.

L'indicatore che riporta il giudizio meno positivo è quello relativo alla chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa: il 10,8% dei rispondenti si dichiara infatti "poco d'accordo" sulla bontà dell'affermazione.

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

Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,45	173	0,0%	5,8%	41,6%	48,6%	4,0%
Consulente del lavoro	3,34	343	2,3%	7,9%	42,3%	45,8%	1,7%
Incaricato	3,67	21	0,0%	4,8%	23,8%	71,4%	0,0%
Fattorino / commesso	4,00	6	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Altro	3,34	69	0,0%	4,3%	55,1%	37,7%	2,9%
Non specificato	3,00	3	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,39	615	1,3%	6,7%	42,6%	46,8%	2,6%

Come si evince dalla tabella sopra riportata, la categoria che esprime il giudizio più severo riguardo agli aspetti in esame è quella dei Consulenti del lavoro, il 7,9% dei quali sono "poco d'accordo" circa la qualità dei servizi in esame.

L'indicatore che riporta il giudizio più elevato in regione è quello relativo ai tempi di erogazione del servizio, con punteggio pari a 3,47, con Trieste aggregata che ottiene la valutazione media più alta, pari a 3,70.

Confrontando i giudizi formulati per i diversi canale di rilevazione (Sportello e Mail-Web), non si riscontrano significative differenze di valutazione. Rimane fermo che si rileva un maggior apprezzamento degli utenti che si sono recati presso lo sportello (3,66) rispetto agli utenti che hanno aderito all'indagine tramite Mail-Web (3,18); la circostanza rivela una diversa percezione della qualità del servizio da parte degli utenti in funzione del canale di comunicazione adoperato.

Nel quadro di una valutazione complessiva positiva su tutti gli indicatori relativi ai servizi in discorso, si segnala una criticità sulla sede di Monfalcone che riporta in materia un giudizio medio complessivo pari a 2,33.

In particolare, secondo le valutazioni espresse dall'utenza coinvolta nell'indagine, l'aspetto meno soddisfacente risulta quello relativo alla chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa, il cui giudizio medio è pari a 2,00.

Si rappresenta tuttavia che il campione di rispondenti per la Sede in esame, che ha adoperato solo il canale di raccolta Mail Web, non è particolarmente significativo (n. 2 risposte).

Prevenzione e sicurezza sul lavoro (Aziende)

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

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

Il giudizio medio conseguito in regione per tale aspetto è pari a 3,08, sostanzialmente allineato a quello ricevuto a livello nazionale (3,10).

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

Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,32	58	0,0%	5,2%	37,9%	27,6%	29,3%
Consulente del lavoro	2,88	114	5,3%	9,6%	32,5%	13,2%	39,5%
Incaricato	3,67	7	0,0%	0,0%	28,6%	57,1%	14,3%
Fattorino / commesso	4,00	2	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Altro	3,00	23	4,3%	8,7%	34,8%	17,4%	34,8%
Non specificato		1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,08	205	3,4%	7,8%	33,7%	20,0%	35,1%

Da un'analisi dei dati per canale di rilevazione, si rileva che, analogamente a quanto verificato a livello nazionale, il giudizio raccolto tramite Mail-Web è più critico, attestandosi sul punteggio di 2,96 (2,89 il giudizio medio nazionale).

Anche in questo caso, la categoria meno soddisfatta in materia è quella dei Consulenti del lavoro che ha espresso una valutazione media pari a 2,88 (il 9,6% dei rispondenti si dichiara poco d'accordo sulla efficienza del servizio).

Di contro, i datori di lavoro, la seconda categoria più numerosa, hanno giudicato il servizio reso con punteggio pari a 3,32.

Esaminando i risultati ottenuti dalle singole Sedi aggregate, emerge un giudizio medio più critico sulla sede di Udine aggregata (2,95), superiore tuttavia a quello conseguito nel 2013 pari a 2,88.

Si rileva, tuttavia, che il 34,2% dell'utenza coinvolta ha risposto "Non so" al quesito in oggetto, condizionando in tal modo l'esito della valutazione.

Inoltre, ancora una volta si rileva che il giudizio più basso in materia è quello raccolto tramite Mail-Web, pari a 2,89, mentre allo sportello l'esito del giudizio è più elevato in quanto pari a 3,02.

Nell'ambito della sede di Udine aggregata, è la sede di Pordenone a ricevere il giudizio più basso, pari a 2,74. Tuttavia, si precisa ancora una volta che il 24% degli utenti ha risposto "Non so" al quesito rivolto in materia.

Giudizio sui servizi specifici forniti ai lavoratori-servizi di sportello

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

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

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

La media dei giudizi ottenuta in regione sul totale degli aspetti in esame è pari a 3,68. Come rilevato l'anno precedente, le valutazioni ottenute sui singoli indicatori sono estremamente positive, con l'indicatore sui tempi di attesa per poter ottenere un colloquio con l'addetto allo sportello che riporta il punteggio di 3,71.

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

Totale aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,64	1.104	0,4%	2,1%	29,3%	65,3%	3,0%
Affetto da M.P.	3,68	117	0,0%	0,9%	29,9%	67,5%	1,7%
Titolare di Rendita	3,90	111	0,0%	0,0%	9,9%	88,3%	1,8%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,92	12	0,0%	0,0%	8,3%	91,7%	0,0%
Patronato	3,87	15	0,0%	0,0%	13,3%	86,7%	0,0%
Altro	3,94	18	0,0%	0,0%	5,6%	94,4%	0,0%
Non specificata	3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,68	1.380	0,3%	1,7%	27,2%	68,0%	2,7%

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

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

La sede di Trieste aggregata riporta un giudizio medio complessivo di 3,67, con valutazioni superiori al 3 per ogni singolo indicatore.

La sede di Udine aggregata ottiene un giudizio medio complessivo pari a 3,68 e valutazioni superiori al 3 su tutti gli indicatori.

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

Giudizio sui servizi specifici forniti ai lavoratori-prestazioni economiche

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

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

In regione il giudizio medio complessivo sugli aspetti indagati è pari a 3,64, lievemente superiore a quello conseguito nel 2013 pari a 3,62.

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

Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,62	1.205	0,2%	2,7%	27,0%	57,9%	12,1%
Affetto da M.P.	3,56	117	0,9%	3,4%	26,5%	51,3%	17,9%
Titolare di Rendita	3,79	111	0,0%	0,0%	20,7%	75,7%	3,6%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	4,00	12	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
Patronato	3,81	21	0,0%	0,0%	14,3%	61,9%	23,8%
Altro	3,93	18	0,0%	0,0%	5,6%	72,2%	22,2%
Non specificata	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,64	1.487	0,3%	2,5%	25,9%	58,8%	12,5%

Come è evidente, i più soddisfatti dei servizi in oggetto sono i delegati di inf/affetto da M.P./tit. rendita (giudizio pari a 4) seguiti da Altro (3,93).

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

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

La sede di Trieste aggregata riporta un giudizio medio complessivo di 3,60 (superiore al 2013, pari a 3,54), con valutazioni superiori al 3 per ogni singolo indicatore.

La sede di Udine aggregata ottiene un giudizio medio complessivo pari a 3,65, in linea con quello ottenuto nel 2013. I singoli indicatori registrano tutte valutazioni superiori al 3.

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

Giudizio sui servizi specifici forniti ai lavoratori-prestazioni sanitarie

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

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

- l'idoneità degli ambulatori per le visite mediche;
- la disponibilità e cortesia del personale sanitario;
- l'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite...).

In linea generale, le valutazioni ottenute sono positive raggiungendo un giudizio medio complessivo pari a 3,58, superiore a quello registrato a livello nazionale (3,51).

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

Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,55	1.106	1,2%	3,1%	31,6%	56,1%	8,1%
Affetto da M.P.	3,59	116	0,9%	1,7%	30,2%	55,2%	12,1%
Titolare di Rendita	3,79	111	0,0%	0,9%	17,1%	71,2%	10,8%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	4,00	12	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
Patronato	4,00	15	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	93,3%
Altro	4,00	18	0,0%	0,0%	0,0%	72,2%	27,8%
Non specificata	3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,58	1.381	1,0%	2,7%	29,4%	56,7%	10,2%

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

Come per le prestazioni economiche, i singoli indicatori hanno conseguito un giudizio medio sempre superiore al 3, con la disponibilità del personale sanitario (inteso sia come infermieri che accolgono gli utenti, sia come medici e/o professionisti, per esempio tecnici radiologi che effettuano le visite o gli esami di pertinenza) che si attesta sul valore più alto (3,63, analogo a quello ottenuto nel 2013).

La sede di **Trieste aggregata** consegue una valutazione pari a 3,55 con valutazioni superiori al 3 per tutti gli indicatori.

Inoltre, si evidenzia che le sedi di Gorizia e Monfalcone continuano a registrare un miglioramento nel giudizio sugli aspetti relativi alla disponibilità del personale sanitario e l'idoneità degli ambulatori (rispettivamente 3 e 3,40 Gorizia e 3,30 e 3,30 Monfalcone), superando il punteggio già positivo ottenuto nel 2013.

Pertanto possono considerarsi definitivamente superate le criticità in materia rilevate nel 2012 (in cui gli indicatori in esame avevano registrato valori medi inferiori al 3).

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, l'indagine di CS ha confermato, a livello di Direzione Regionale, un giudizio medio complessivo positivo, pari a 3,57, superiore a quello nazionale (pari, quest'ultimo, a 3,49).

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

Infine, anche quest'anno si conferma che il giudizio meno favorevole, - anche se comunque superiore a 3- è quello relativo alla facilità di trovare informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro, con una soddisfazione media pari a 3,08.