

INAIL

**DIREZIONE REGIONALE ABRUZZO
UFFICIO P.O.C. – ORGANIZZAZIONE E AUDITING**

Indagine di CUSTOMER SATISFACTION sui servizi erogati dall'I.N.A.I.L.

3-7 ottobre 2011



**Sede di L'AQUILA
e Strutture di pertinenza
(AVEZZANO e SULMONA)**

INDICE

PREMESSA	3
SINTESI DEI RISULTATI.....	4
METODOLOGIA.....	11
DESCRIZIONE DEL CAMPIONE.....	15
FREQUENZA IN SEDE.....	18
RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO	20
IL GIUDIZIO COMPLESSIVO.....	20
GIUDIZIO SUGLI ASPETTI GENERALI DEI SERVIZI INAIL	20
GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE	27
GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI	
Prestazioni economiche.....	32
GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI	
Prestazioni sanitarie.....	37
CONCLUSIONI.....	40

PREMESSA

L'utilizzo dell'indagine di Customer Satisfaction sui principali servizi erogati dalle Sedi INAIL si inserisce all'interno di un percorso che l'Istituto ha intrapreso, da diversi anni, per il miglioramento continuo dei servizi, orientato sulle aspettative e sulle necessità manifestate dai clienti.

Attraverso tale strumento l'Istituto, relazionandosi con i cittadini, abbandona i canoni dell'autoreferenzialità e riprogetta, eventualmente, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi, in maniera più rispondente alle esigenze dei propri utenti, dando così attuazione al c.d. “principio di efficacia” della pubblica amministrazione.

La rilevazione dell'anno 2011 è stata effettuata mantenendo l'impianto progettato negli anni 2002-2003 che, tuttavia, nell'anno 2010 era stato dotato di alcuni accorgimenti funzionali a nuove logiche e nuove finalità, come:

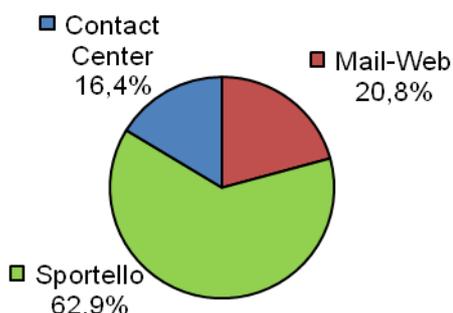
- **l'estensione della C.S. a tutte le sedi dell'Istituto**, sia pure con diverse modalità;
- **l'effettuazione di un'unica indagine con la duplice finalità** del miglioramento dei servizi e dell'erogazione della quota del salario accessorio per i dipendenti dell'Istituto;
- **l'utilizzo di ulteriori canali di “raccolta dati” (Contact Center – per l'utenza “Lavoratori” e Mail-Web per l'utenza “Aziende”)** in aggiunta al canale tradizionale della somministrazione del questionario cartaceo presso lo sportello fisico delle Sedi, utilizzato per entrambe le tipologie di utenti.

Il presente documento rappresenta un'analisi dei dati relativi all'indagine di Customer Satisfaction effettuata presso la Sede INAIL di L'AQUILA (che include anche le strutture di pertinenza di Avezzano e Sulmona), nella settimana dal 3 al 7 ottobre 2011, con proroga, a seconda dei canali di rilevazione, fino al 31 ottobre. Nel prosieguo della trattazione, la dicitura **Sede di L'Aquila** dovrà pertanto intendersi **comprensiva delle due strutture** sopra citate.

SINTESI DEI RISULTATI

Presso la Sede di L'Aquila, durante il periodo di rilevazione, sono stati complessivamente redatti 159 questionari, di cui 63 nel settore Aziende e 96 nel settore Lavoratori. Il principale canale di raccolta è stato lo sportello fisico presso le Sedi. Si veda in proposito il grafico sotto riportato che rappresenta, in termini percentuali, i diversi canali di rilevazione.

Distribuzione questionari per canale di raccolta



Per una corretta lettura dei dati, si ricorda che la **scala di misurazione** è articolata su quattro livelli che vanno da 1 (pari a “per niente soddisfatto”) a 4 (pari a “molto soddisfatto”); i **valori-obiettivo** da perseguire sono due: un giudizio medio pari a **3** (corrispondente alla voce “abbastanza soddisfatto”) e una percentuale di soggetti insoddisfatti inferiore al **15%** dei rispondenti (sommatoria dei valori percentuali delle risposte 1 “per niente soddisfatto” e 2 “poco soddisfatto”). Il non raggiungimento dei valori-obiettivo determina l’attivazione di iniziative volte al miglioramento degli aspetti del servizio evidenziati come “critici”.

Il **giudizio medio complessivo** sui servizi forniti dalla Sede di L'Aquila nell'anno 2011 è positivo e pari a 3,34, anche se in leggera flessione rispetto al dato ITALIA (3,38).

Riguardo i diversi aspetti oggetto di valutazione, in sintesi, emerge:

- giudizio medio sugli aspetti generali del servizio: 3,33

- (ITALIA 3,35)
- giudizio medio sui servizi specifici forniti alle aziende: 3,40
(ITALIA 3,35)
 - giudizio medio sui servizi specifici offerti ai lavoratori in riferimento alle prestazioni economiche: 3,29
(ITALIA 3,41)
 - giudizio medio sui servizi specifici offerti ai lavoratori in riferimento alle prestazioni sanitarie: 3,36
(ITALIA 3,42).

I **singoli indicatori di qualità** registrano tutti, a livello aggregato, valutazioni medie superiori al valore-obiettivo 3. Si veda in proposito la tab. 1 – Riepilogo complessivo.

Il giudizio più favorevole attiene alla “cortesia e disponibilità del personale di sede” (**3,71**); il giudizio meno favorevole, sempre comunque positivo, riguarda l’“organizzazione dello sportello Lavoratori” (**3,07**).

Osservando i dati per **canale di rilevazione** si riscontra qualche valutazione media inferiore a 3 (cioè al di sotto di “abbastanza soddisfatto”) che evidenzia insoddisfazioni non emerse a livello aggregato (si veda la tab. 2 – Confronto medie per canale di rilevazione).

In particolare:

- per quanto riguarda i giudizi raccolti via **mail-web**, relativi quindi esclusivamente all’utenza “Aziende”, non si segnalano giudizi negativi; il valore più elevato attiene alla “cortesia e disponibilità del personale di sede” (**3,61**); il meno favorevole è rappresentato dall’“organizzazione dello sportello Aziende” (**3,26**);
- anche per quanto attiene il canale di rilevazione tramite **contact-center**, relativo quindi esclusivamente agli utenti “Lavoratori”, i valori sono tutti positivi; la valutazione massima (**3,37**) attiene alla “disponibilità di informazioni di carattere

generale al numero telefonico di sede”; il valore minimo riguarda l’“organizzazione dello sportello Lavoratori” (**3,00**);

- gli utenti, sia “Aziende” che “Lavoratori” intervistati allo **sportello**, hanno invece manifestato, per qualche singolo servizio, giudizi inferiori al 3 (Disponibilità di informazioni telefoniche e Tutela della riservatezza allo sportello Aziende).

Per gli aspetti di dettaglio si veda la tab. 2 (Confronto medie per canale di rilevazione - Sede).

I valori disaggregati per canale di rilevazione possono essere confrontati anche con il dato “ITALIA” e con la media dei giudizi forniti nella macro area geografica di riferimento, rappresentata da “SUD e ISOLE”.

Si può rilevare che i giudizi espressi tramite “contact-center” e “mail-web”, presso la Sede di L’Aquila, sono più favorevoli rispetto alla medesima tipologia di utenti intervistata sia a livello nazionale sia nella macro area geografica di riferimento. L’utenza registrata tramite il canale “Sportello” ha invece espresso giudizi, sempre positivi, ma tendenzialmente più critici rispetto ai valori nazionali e a quelli riferiti alla macro area suddetta.

Ai fini di una lettura dettagliata si vedano, in merito, la tab. 3 (Confronto medie per canale di rilevazione – Italia) e tab. 4 (Confronto medie per canale di rilevazione – Sud e Isole).

Tabella 1 – Riepilogo Complessivo – Sede di L'Aquila e pertinenze (Avezzano e Sulmona)

Riepilogo complessivo

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
TOT1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	3,20	159	0,6%	8,8%	54,1%	28,3%	8,2%
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,15	159	1,3%	8,2%	45,9%	22,6%	22,0%
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,37	158	0,0%	5,1%	38,0%	33,5%	23,4%
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,18	156	3,2%	9,6%	49,4%	32,7%	5,1%
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,71	156	0,0%	0,6%	27,6%	71,8%	0,0%
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,33		1,0%	6,5%	43,0%	37,7%	11,8%
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,33	62	0,0%	8,1%	48,4%	40,3%	3,2%
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,52	63	0,0%	0,0%	46,0%	49,2%	4,8%
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,52	61	0,0%	3,3%	41,0%	54,1%	1,6%
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,18	63	4,8%	7,9%	47,6%	34,9%	4,8%
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,60	63	0,0%	6,3%	27,0%	66,7%	0,0%
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,25	63	6,3%	9,5%	33,3%	46,0%	4,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,40		1,9%	5,9%	40,5%	48,5%	3,2%
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,36	96	1,0%	7,3%	41,7%	42,7%	7,3%
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,14	96	2,1%	8,3%	41,7%	22,9%	25,0%
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,33	96	2,1%	6,3%	41,7%	40,6%	9,4%
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,07	93	1,1%	10,8%	55,9%	19,4%	12,9%
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,56	93	0,0%	2,2%	36,6%	53,8%	7,5%
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,23	93	0,0%	6,5%	54,8%	26,9%	11,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,29		1,1%	6,9%	45,3%	34,4%	12,3%
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,49	96	1,0%	3,1%	40,6%	54,2%	1,0%
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,47	93	2,2%	2,2%	40,9%	52,7%	2,2%
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,24	93	3,2%	10,8%	43,0%	40,9%	2,2%
LAVB3.18) idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,23	93	1,1%	8,6%	47,3%	31,2%	11,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,36		1,9%	6,1%	42,9%	44,8%	4,3%
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,34		1,3%	6,4%	43,2%	40,0%	9,1%

(**): 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

Tabella 2 – Confronto medie per canale di rilevazione

Sede di L'Aquila e pertinenze (Avezzano e Sulmona)

Confronto medie per fonte

	Mail-Web		Sportello		Contact-Center	
	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti
TOT1.4)* Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	3,39	33	3,11	100	3,32	26
TOT1.5)*Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,39	33	<u>2,99</u>	100	3,37	26
TOT1.6)* Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,59	33	3,29	99	3,31	26
TOT1.10-1.11)* Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,45	33	3,06	100	3,26	23
TOT1.11-1.12)* Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,61	33	3,84	100	3,30	23
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,49		3,28		3,31	
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,34	32	3,32	30		
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,53	33	3,50	30		
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,48	31	3,55	30		
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,26	33	3,10	30		
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,48	33	3,73	30		
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,52	33	<u>2,93</u>	30		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,44		3,36			
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche			3,40	70	3,27	26
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti			3,13	70	3,15	26
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche			3,37	70	3,24	26
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...			3,10	70	3,00	23
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto			3,68	70	3,22	23
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello			3,26	70	3,14	23
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE			3,34		3,17	
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica			3,64	70	3,12	26
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario			3,59	70	3,13	23
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)			3,26	70	3,17	23
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)			3,25	70	3,18	23
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE			3,44		3,15	

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

Tabella 3 – Confronto medie per canale di rilevazione – ITALIA

Confronto medie per canale di rilevazione - Italia						
	Mail-Web		Sportello		Contact-Center	
	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti
TOT1.4)* <i>Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...</i>	3,07	5.824	3,37	15.964	3,08	3.572
TOT1.5)* <i>Disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede</i>	2,86	5.823	3,31	15.942	3,09	3.573
TOT1.6)* <i>Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati</i>	3,12	5.778	3,48	15.858	3,01	3.554
TOT1.10-1.11)* <i>Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...</i>	3,10	5.791	3,49	15.964	3,14	3.213
TOT1.11-1.12)* <i>Cortesìa e disponibilità del personale della Sede</i>	3,35	5.783	3,77	15.874	3,24	3.210
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,10		3,50		3,12	
AZA2.7) <i>Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,13	5.828	3,49	5.050		
AZA2.8) <i>Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche</i>	3,19	5.837	3,54	5.047		
AZA2.9) <i>Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,11	5.823	3,62	5.045		
AZB2.12) <i>Organizzazione degli sportelli: tempi di attesa, orario di apertura...</i>	2,90	5.790	3,52	5.053		
AZB2.13) <i>Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,30	5.800	3,77	5.046		
AZB2.14) <i>Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,23	5.765	3,60	5.035		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,15		3,59			
LAVA2.7) <i>Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>			3,43	10.863	3,08	3.577
LAVA2.8) <i>Tempestività dei pagamenti spettanti</i>			3,43	10.842	3,10	3.571
LAVA2.9) <i>Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>			3,55	10.824	3,09	3.555
LAVB2.13) <i>Organizzazione degli sportelli: tempi di attesa, orario di apertura...</i>			3,40	10.894	3,02	3.228
LAVB2.14) <i>Competenza e professionalità del personale addetto</i>			3,66	10.904	3,18	3.231
LAVB2.15) <i>Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>			3,56	10.858	3,16	3.206
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE			3,51		3,10	
LAVA3.10) <i>Chiarezza dell'invito a visita medica</i>			3,57	10.899	3,12	3.556
LAVB3.16) <i>Disponibilità del personale sanitario</i>			3,60	10.887	3,07	3.192
LAVB3.17) <i>Organizzazione e puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento...)</i>			3,38	10.899	3,01	3.189
LAVB3.18) <i>Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)</i>			3,56	10.897	3,18	3.196
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE			3,52		3,10	

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

Tabella 4 – Confronto medie per canale di rilevazione – Sud e Isole

Confronto medie per canale di rilevazione - Sud e Isole						
	Mail-Web		Sportello		Contact-Center	
	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti
TOT1.4)* <i>Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...</i>	3,07	1.531	3,34	3.960	3,00	897
TOT1.5)* <i>Disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede</i>	2,79	1.528	3,29	3.955	3,03	896
TOT1.6)* <i>Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati</i>	3,09	1.520	3,49	3.934	2,88	886
TOT1.10-1.11)* <i>Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...</i>	2,99	1.534	3,39	3.954	3,07	811
TOT1.11-1.12)* <i>Cortesìa e disponibilità del personale della Sede</i>	3,31	1.526	3,74	3.916	3,19	808
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,05		3,46		3,05	
AZA2.7) <i>Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,12	1.532	3,50	1.247		
AZA2.8) <i>Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche</i>	3,17	1.535	3,54	1.246		
AZA2.9) <i>Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,10	1.527	3,63	1.244		
AZB2.12) <i>Organizzazione degli sportelli: tempi di attesa, orario di apertura...</i>	2,85	1.531	3,42	1.247		
AZB2.13) <i>Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,28	1.534	3,75	1.240		
AZB2.14) <i>Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,20	1.517	3,54	1.240		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,12		3,56			
LAVA2.7) <i>Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>			3,45	2.702	3,03	896
LAVA2.8) <i>Tempestività dei pagamenti spettanti</i>			3,43	2.691	3,03	898
LAVA2.9) <i>Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>			3,57	2.684	3,00	892
LAVB2.13) <i>Organizzazione degli sportelli: tempi di attesa, orario di apertura...</i>			3,39	2.701	2,95	811
LAVB2.14) <i>Competenza e professionalità del personale addetto</i>			3,64	2.707	3,13	815
LAVB2.15) <i>Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>			3,55	2.689	3,09	812
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE			3,51		3,04	
LAVA3.10) <i>Chiarezza dell'invito a visita medica</i>			3,56	2.704	3,04	893
LAVB3.16) <i>Disponibilità del personale sanitario</i>			3,57	2.704	3,02	794
LAVB3.17) <i>Organizzazione e puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento...)</i>			3,35	2.703	2,95	794
LAVB3.18) <i>Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)</i>			3,49	2.703	3,10	796
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE			3,49		3,03	

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

METODOLOGIA

La rilevazione di Customer Satisfaction consiste in un processo articolato che, per ottenere risultati affidabili nel tempo, è stato consolidato secondo modalità e criteri organizzativi standardizzati e condivisi su tutto il territorio nazionale.

Obiettivo della rilevazione è stato quello di conoscere e misurare il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo ai servizi erogati dall'INAIL, sia sugli aspetti generali, sia relativamente a tre servizi specifici:

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

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

Il questionario Aziende è composto di 14 domande a risposta chiusa e una a risposta aperta; il questionario Lavoratori comprende 19 domande a risposta chiusa e una a risposta aperta. In sintesi, risulta così strutturato:

- *una sezione generale* contenente le domande utili per la classificazione e migliore conoscenza dell'utenza. In particolare, nella sezione vengono rilevati, oltre alle categorie e settori/professioni di appartenenza, anche la frequenza degli accessi;
- *una domanda aperta attinente ad eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi* (domanda U02). Essa è posta all'inizio del set di domande sulla valutazione delle prestazioni fornite, al fine di avere un giudizio istintivo sul livello di soddisfazione complessiva, nonché dare la possibilità di segnalare esigenze non evidenziabili nelle altre domande offrendo potenziali spunti per la progettazione delle azioni di miglioramento del servizio.

- *una sezione sulla valutazione del servizio* articolata in due sottosezioni:

Nella sotto-sezione A si chiede il giudizio sugli **aspetti che gli utenti possono esprimere anche se non sono stati in sede nell'ultimo anno**. Al riguardo si rimarca che, come noto, gli utenti percepiscono i servizi delle sedi anche senza accedere nelle strutture (ricezione di provvedimenti, contatti telefonici ...).

La sotto-sezione B riguarda invece gli **aspetti valutabili solo da utenti che si sono recati in sede almeno una volta nell'anno**.

Le due sottosezioni sono poi articolate in “Aspetti generali del servizio” e “Servizi specifici”, questi ultimi ulteriormente distinti in servizi alle aziende (questionario Aziende) e servizi ai lavoratori (questionario Lavoratori: prestazioni economiche e prestazioni sanitarie).

In riferimento alle domande chiuse, le valutazioni sono state espresse attraverso la seguente scala di giudizi:

per niente soddisfatto

poco soddisfatto

abbastanza soddisfatto

molto soddisfatto

cui è stato attribuito, nell'elaborazione statistica, un valore numerico da 1 a 4 e

non so

per i casi in cui l'utente riteneva di non avere sufficienti informazioni per esprimere un giudizio; trattasi, quest'ultimo, di un giudizio non espresso che viene elaborato come dato mancante ma comunque analizzato e tenuto in debito conto.

Il **valore obiettivo di riferimento** (o livello minimo atteso di giudizio per ciascun indicatore) è definito dai seguenti criteri:

- la media dei giudizi pari a 3, corrispondente ad “abbastanza soddisfatto”
- la percentuale di “per niente/poco soddisfatto” inferiore al 15%.

Sulla base dei suddetti parametri sono individuate le **criticità dei servizi**. 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 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.

L'indagine è rivolta, su base campionaria, agli utenti che hanno usufruito dei servizi INAIL nel periodo preso a riferimento (un anno) ed appartenenti ad una delle seguenti tipologie e relative categorie:

- utenza “Lavoratori”
 - Infortunato
 - Affetto da malattia professionale
 - Titolare di rendita
 - Patronato
- utenza “Aziende”
 - Azienda/Datore di lavoro
 - Consulente
 - Associazione di categoria

La rilevazione è stata effettuata attraverso i seguenti tre canali di raccolta:

- Sportello fisico, presso la sede. Sono stati contattati gli utenti *Aziende* e *Lavoratori* che si sono presentati in sede durante il periodo di rilevazione. Il campione è costituito da n. 100 utenti; la compilazione dei questionari è stata suddivisa nelle diverse giornate e fasce orarie di apertura in relazione all’afflusso di utenza e al carico di lavoro della sede.
- Mail-Web. Sono stati contattati gli utenti *Aziende* della sede per i quali è disponibile l’indirizzo di posta elettronica e che nell’anno di riferimento (giugno 2010-giugno 2011) hanno avuto almeno un “contatto” con la struttura. Il campione è costituito da n. 33 utenti contattati a livello centrale.
- Contact Center (telefono). Sono stati contattati gli utenti “Lavoratori” della sede estrapolati tra coloro che hanno reso disponibile il recapito telefonico e che nell’anno di riferimento (giugno 2010-giugno 2011) hanno avuto almeno un “contatto” con la struttura. Il campione è costituito da n. 26 utenti contattati a livello centrale.

La rilevazione si è svolta nel corso di un periodo lavorativo “standard”, della durata di una settimana per tutti e tre i canali, con possibilità di proroga per web e contact center. Per il canale sportello l’indagine si è svolta nella settimana dal 3 al 7 ottobre.

L'inserimento e l'elaborazione dei dati sono avvenuti tramite un applicativo informatico comune ai tre canali di rilevazione ma con modalità parzialmente diverse:

- Sportello fisico: i questionari sono stati compilati dall'utenza (con o senza assistenza) su copia cartacea nell'area Aziende, nell'area Lavoratori e nel Centro Medico Legale, ed inseriti a cura del personale di Sede nello specifico applicativo, quindi verificati a campione a livello regionale e centrale;
- Mail-Web: il questionario è stato ricevuto dall'utente tramite link ad una mail inviata al proprio indirizzo elettronico e, quindi, dallo stesso utente contestualmente compilato ed inserito direttamente nell'applicativo al salvataggio dello stesso;
- Contact Center: i dati del questionario sono stati raccolti, da operatori del contact center, mediante intervista telefonica all'utente ed inseriti, dagli operatori stessi, nell'applicativo.

Concluso l'inserimento dei questionari, i dati sono stati aggregati in un unico file riepilogativo dalla Direzione Centrale Servizi Informativi e Telecomunicazioni, e quindi trasmessi alla Consulenza Statistico Attuariale, per **le elaborazioni statistiche** a livello di Sede Dirigenziale, di Direzione Regionale e di Istituto.

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 in merito all'erogazione del sistema premiante ai dipendenti dell'Istituto.

Nell'analisi viene curato il confronto con la media ITALIA; non è possibile, invece, effettuare comparazioni con i risultati ottenuti dalla struttura nell'anno 2010; infatti, a causa delle diverse modalità con cui le sedi di pertinenza sono state inserite nella rilevazione, i dati non sono omogenei e quindi paragonabili. Nello specifico, l'anno 2010 ha visto indagini distinte per le Strutture di L'Aquila, Avezzano e Sulmona, mentre il dato del 2011 è il risultato complessivo della media ponderata di tutte le risposte pervenute per entrambe le strutture citate.

DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

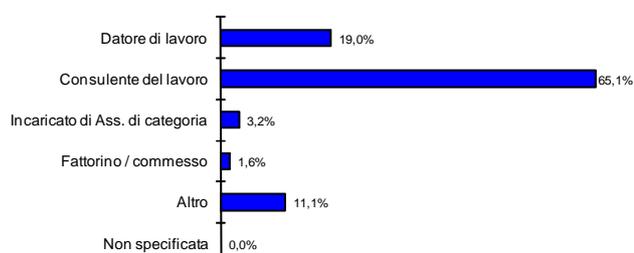
L'indagine, nella Sede di L'Aquila, ha registrato la partecipazione di n. 159 utenti; la tabella seguente sintetizza la numerosità dei questionari raccolti per ciascuna tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori) suddivisa per canale di raccolta (Fonte):

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	33	-	33
Sportello	30	70	100
Contact Center	-	26	26
Totale	63	96	159

L'utenza "Lavoratori" è rappresentata con n. 96 utenti, pari al 60,4% del campione, mentre le "Aziende", con 63 utenti, rappresentano il 39,6% degli intervistati.

Riguardo la categoria "Aziende", i consulenti del lavoro rappresentano la maggioranza degli intervistati, come si evince dal grafico di seguito proposto:

Categoria (Aziende)	Numero di questionari
Datore di lavoro	12
Consulente del lavoro	41
Incaricato di Ass. di categoria	2
Fattorino / commesso	1
Altro	7
Non specificata	-
Totale	63



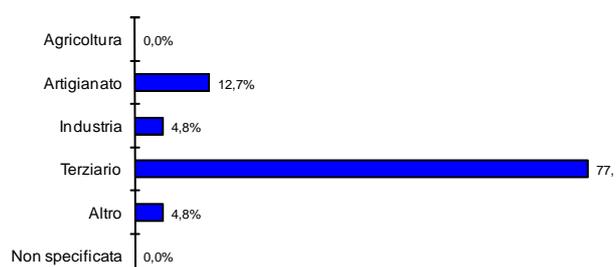
I **consulenti del lavoro** e **gli incaricati delle Associazioni di categoria** costituiscono rispettivamente il 65,1% e il 3,2% dei rispondenti del settore Aziende. Infatti, la maggior parte delle imprese per la gestione del rapporto assicurativo si affida alla consulenza di professionisti – commercialisti, consulenti del lavoro abilitati e funzionari delle associazioni di categoria. Questi, al pari dei funzionari di patronato, rappresentando l'interesse di più aziende, stringono un rapporto con la sede INAIL stabile nel tempo.

I **datori di lavoro** – 19% degli intervistati "Aziende" – rappresentano un bacino di utenza piuttosto stabile nel tempo in quanto il rapporto assicurativo con l'Istituto ha

origine con l'inizio dell'attività aziendale e termina solo con la cessazione dell'azienda stessa. Possono essere piccoli artigiani/commercianti, che gestiscono direttamente il rapporto assicurativo con l'Istituto, oppure personale dipendente di grandi ditte, delegato alla gestione delle pratiche INAIL.

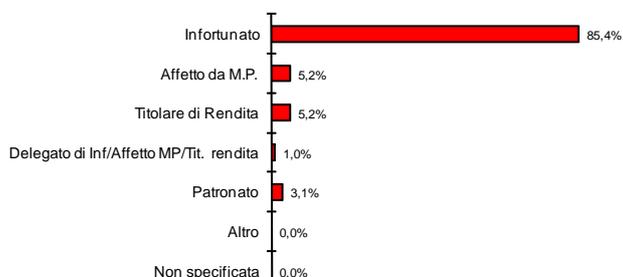
Relativamente al settore economico di attività, risulta evidente che l'utenza "Aziende" è sempre più costituita da operatori del terziario (77,8%); segue l'industria (12,7%).

Settore di attività (Aziende)	Numero di questionari
Agricoltura	-
Artigianato	8
Industria	3
Terziario	49
Altro	3
Non specificata	-
Totale	63



Per l'utenza "Lavoratori", il campione è risultato composto, in prevalenza, da infortunati. Il grafico seguente fornisce una lettura complessiva della composizione del campione:

Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
Infornato	82
Affetto da M.P.	5
Titolare di Rendita	5
Delegato di Inf/Affetto MP/Tit. rendita	1
Patronato	3
Altro	-
Non specificata	-
Totale	96



Gli **infortunati** rappresentano l'85,4% dell'utenza Lavoratori che ha risposto ai questionari – ed, in genere, sono utenti che variano ciclicamente di anno in anno.

Gli **affetti da M.P.** – il 5,2% dei rispondenti Lavoratori – sono utenti che per la particolarità della patologia di origine professionale richiedono un'attenzione particolare soprattutto per gli aspetti medico sanitari, sia nella fase di valutazione sia nella fase successiva di presa in carico dell'utente.

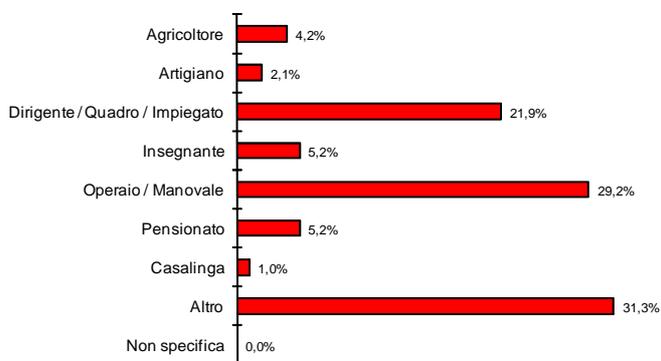
I **titolari di rendita** – il 5,2% dei rispondenti Lavoratori – hanno con l'Istituto un rapporto più duraturo e stabile che inizia con l'evento infortunistico o l'insorgenza

della patologia professionale, si cristallizza con il riconoscimento della rendita e termina solo con la piena guarigione o il decesso del titolare. L'utente stringe un rapporto con la sede INAIL che si alimenta anno dopo anno (certificazioni, visite di controllo, richiesta protesi....)

I **patronati** – il 3,1% dei rispondenti Lavoratori – rappresentano gli interessi di utenti che possono variare, di anno in anno, a seconda delle deleghe ricevute; sono costituiti, tuttavia, sempre dagli stessi funzionari che hanno pertanto, in considerazione del loro ruolo, un rapporto con la sede INAIL prolungato nel tempo.

Con riferimento alla professione degli utenti "Lavoratori", il campione risulta costituito in misura prevalente da Operai/Manovali (29,2%) e Dirigenti/Quadri/Impiegati (21,9%). La maggioranza dell'utenza, tuttavia, non si è riconosciuta in nessuna delle professioni individuate (opzione "altro") ed è pari al 31,3% dei rispondenti. Per i dati di dettaglio, si veda la tabella di seguito riportata:

Professione (Lavoratori)	Numero di questionari
<i>Agricoltore</i>	4
<i>Artigiano</i>	2
<i>Dirigente / Quadro / Impiegato</i>	21
<i>Insegnante</i>	5
<i>Operaio / Manovale</i>	28
<i>Pensionato</i>	5
<i>Casalinga</i>	1
<i>Altro</i>	30
<i>Non specifica</i>	-
Totale	96



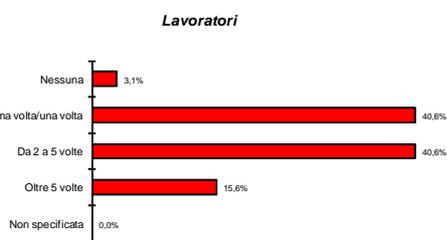
FREQUENZA IN SEDE

Rapportando le *categorie di utenti* con la *frequenza* di accesso presso la Sede nel periodo di riferimento, si evidenzia quanto riportato nelle seguenti tabelle:

Quante volte, nell'ultimo anno, si è presentato presso la Sede Inail oggetto della sua valutazione?

Categoria (Aziende)	Datore di lavoro	Consulente del lavoro	Incaricato di Ass.di categ	Fattorino / commesso	Altro	Nessuna risposta	Totale
Nessuna	-	-	-	-	-	-	-
E' la prima volta/una volta	4	2	-	1	4	-	11
Da 2 a 5 volte	8	16	-	-	3	-	27
Oltre 5 volte	-	22	2	-	-	-	24
Non specificata	-	1	-	-	-	-	1
Totale	12	41	2	1	7	-	63

Categoria (Lavoratori)	Infortunato	Affetto da M.P.	Titolare di Rendita	Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita	Patronato	Altro	Nessuna risposta	Totale
Nessuna	2	1	-	-	-	-	-	3
E' la prima volta/una volta	34	2	3	-	-	-	-	39
Da 2 a 5 volte	35	2	1	1	-	-	-	39
Oltre 5 volte	11	-	1	-	3	-	-	15
Non specificata	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	82	5	5	1	3	-	-	96



per l'utenza **Aziende**, la risposta più frequente è stata **“da 2 a 5 volte”** (42,9% dei rispondenti). Significativa, tuttavia, anche la frequenza **“oltre 5 volte”** (38,1%). Per l'utenza **Lavoratori**, invece, la percentuale più alta si registra, alla pari, per coloro che si sono presentati in Sede per **“la prima volta”** e **“da 2 a 5 volte”** (40,6%); segue la frequenza **“oltre 5 volte”** (15,6%).

Da rilevare che, nel periodo di riferimento, nessuno, tra gli intervistati per il settore Aziende, “non si è mai recato in sede” e solo ed il 3,1% per il settore Lavoratori. Tale risultato deriva comunque anche dal fatto che la maggior parte dei questionari sia stata raccolta tramite il canale “sportello” (62,9%).

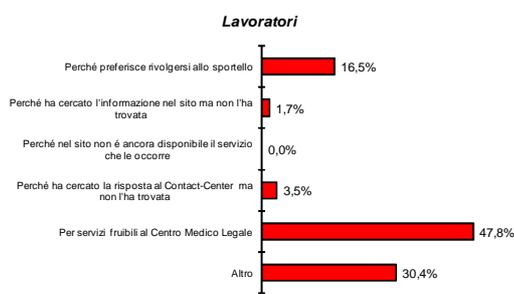
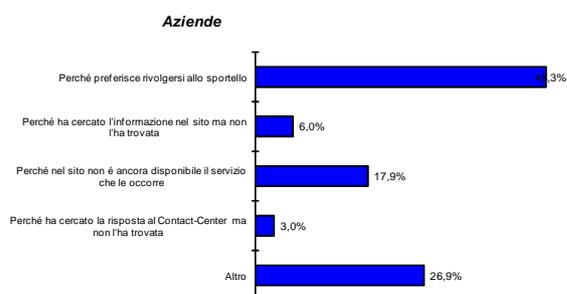
Il dato sulla frequenza è stato, inoltre, correlato alla motivazione legata agli accessi, allo scopo di acquisire indicazioni sul margine che ha l'Istituto per “spostare” l'utenza dallo sportello fisico verso i servizi virtuali, più vantaggiosi non solo per l'INAIL ma anche per l'utente stesso.

Al riguardo si possono rilevare i dati seguenti:

Per quale motivo si è presentato presso la Sede Inail oggetto della sua valutazione?

Categoria (Aziende)	Datore di lavoro	Consulente del lavoro	Incaricato di Ass.di categ	Fattorino / commesso	Altro	Nessuna risposta	Totale
Perché preferisce rivolgersi allo sportello	11	14	1	1	4	-	31
Perché ha cercato l'informazione nel sito ma non l'ha trovata	-	4	-	-	-	-	4
Perché nel sito non è ancora disponibile il servizio che le	1	9	1	-	1	-	12
Perché ha cercato la risposta al Contact-Center ma non l'ha trovata	-	2	-	-	-	-	2
Altro	-	16	-	-	2	-	18
Totale	12	45	2	1	7	-	67

Categoria (Lavoratori)	Infortunato	Affetto da M.P.	Titolare di Rendita	Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita	Patronato	Altro	Nessuna risposta	Totale
Perché preferisce rivolgersi allo sportello	14	1	2	-	2	-	-	19
Perché ha cercato l'informazione nel sito ma non l'ha trovata	2	-	-	-	-	-	-	2
Perché nel sito non è ancora disponibile il servizio che le	-	-	-	-	-	-	-	-
Perché ha cercato la risposta al Contact-Center ma non l'ha trovata	4	-	-	-	-	-	-	4
Per servizi fruibili al Centro Medico Legale	49	2	3	1	-	-	-	55
Altro	26	2	3	1	3	-	-	35
Totale	95	5	8	2	5	-	-	115



La maggioranza degli utenti “Aziende” ed una discreta parte dei “Lavoratori”, si recano in sede perché preferiscono rivolgersi allo sportello (rispettivamente 46,5% e 16,5%); la percentuale di lavoratori pervenuta in sede per fruire di prestazioni medico legali è quella più significativa (47,8%).

Va sottolineato, inoltre, che il 26,9% dell’utenza Aziende e il 30,4% dell’utenza Lavoratori non si identifica in nessuna delle motivazioni proposte (voce “altro” del questionario).

Altro aspetto significativo, in particolare per la categoria “Aziende”, è costituito dalla percentuale di utenti che si sono recati in sede perché non hanno trovato informazioni nel sito internet o perché il servizio richiesto non è ancora disponibile sul suddetto sito o ancora perché hanno cercato l’informazione attraverso il c.c. ma non l’hanno trovata. Aggregando tali dati si evince che, migliorando ed implementando i canali virtuali, il 26,9% degli intervistati eviterebbe di recarsi presso le strutture fisiche.

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO

Prima di passare alla valutazione dei servizi percepiti, è stato chiesto all'utente 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.

E' da tener presente che i suggerimenti forniti con questa domanda sono rilevanti perché possono offrire anche indicazioni in merito al servizio atteso; è infatti probabile che le criticità vengano evidenziate dal singolo utente rispetto alle caratteristiche dallo stesso ritenute prioritarie.

Presso la Sede di L'Aquila, su 159 utenti intervistati, coloro che hanno risposto alla domanda relativa ai suggerimenti sono stati 49, tra i quali 16 hanno formulato segnalazioni positive.

Relativamente agli aspetti da potenziare, sono emersi suggerimenti in merito alla necessità di migliorare la tutela della riservatezza, le comunicazioni telefoniche e l'organizzazione degli sportelli nonché di intervenire sulla carenza di personale e sulla implementazione dei servizi on-line.

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Il **giudizio medio** sul complesso dei servizi erogati dalla Sede di L'Aquila nel periodo preso a riferimento per la rilevazione (un anno) è stato pari a **3,34**, dato positivo ancorché lievemente inferiore alla media ITALIA, pari a 3,38.

GIUDIZIO SUGLI ASPETTI GENERALI DEI SERVIZI INAIL

E' stato richiesto, all'utenza, un giudizio in merito a cinque aspetti generali che determinano la qualità del servizio che l'Istituto eroga e precisamente:

- la disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi INAIL;
- la disponibilità di informazioni ricevute telefonicamente dalla sede;
- la capacità di risolvere i “reclami”;
- l'organizzazione interna della sede (segnaletica interna, orari, comfort dei locali nella sede;
- la cortesia e disponibilità del personale (non solo allo sportello).

Tali aspetti riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia “Aziende” che “Lavoratori”.

Il giudizio medio complessivo sui suddetti servizi è di **3,33** (dato ITALIA 3,35). Nello specifico emerge un giudizio positivo da parte di tutte le categorie intervistate, con una percentuale di clienti non soddisfatti abbastanza marginale (7,5% dei rispondenti):

TOTALE ASPETTI GENERALI								
	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So	
Aziende	<i>Datore di lavoro</i>	3,40	60	0,0%	3,3%	48,3%	40,0%	8,3%
	<i>Consulente del lavoro</i>	3,38	205	2,0%	6,3%	41,5%	46,3%	3,9%
	<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	3,90	10	0,0%	0,0%	10,0%	90,0%	0,0%
	<i>Fattorino / commesso</i>	3,40	5	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%
	<i>Altro</i>	3,48	35	2,9%	0,0%	34,3%	45,7%	17,1%
	<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	SUB-TOTALE AZIENDE	3,41		1,6%	4,8%	41,3%	46,3%	6,0%
Lavoratori	<i>Infortunato</i>	3,26	405	0,5%	8,4%	44,4%	31,1%	15,6%
	<i>Affetto da M.P.</i>	3,19	23	0,0%	4,3%	47,8%	17,4%	30,4%
	<i>Titolare di Rendita</i>	3,52	25	4,0%	0,0%	28,0%	52,0%	16,0%
	<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	3,20	5	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	0,0%
	<i>Patronato</i>	3,40	15	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%
	<i>Altro</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE LAVORATORI	3,27		0,6%	7,6%	44,2%	31,9%	15,6%	
Totale	3,33	788	1,0%	6,5%	43,0%	37,7%	11,8%	

L'apprezzamento sui singoli indicatori relativi agli aspetti generali del servizio viene di seguito analizzato:

Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi dell'INAIL

Oggetto di valutazione sono tutti i materiali e gli strumenti che l'INAIL fornisce ai destinatari dei propri servizi per informare sulle attività di competenza dell'Istituto e comunicare le modalità di accesso e di fruizione dei servizi: guide all'assicurazione e alle prestazioni, carta dei servizi, pubblicazioni periodiche... .

Il giudizio medio relativo a questo aspetto è pari a **3,20**, inferiore rispetto al dato ITALIA che è invece pari a 3,26. Tutte le categorie di intervistati hanno espresso giudizi positivi anche se sono emerse valutazioni più critiche da parte dell'utenza "Lavoratori".

L'altro indicatore, da tenere presente ai fini dell'individuazione di eventuali criticità, è costituito dalla percentuale di utenti insoddisfatti rispetto al servizio esaminato, che deve essere inferiore al 15% (sommatoria percentuale dell'utenza "per niente soddisfatta" e "poco soddisfatta"). Nel caso specifico, gli utenti non pienamente soddisfatti del servizio costituiscono, a livello complessivo, il **9,4%** dei rispondenti, non rappresentando, pertanto, una criticità. Per le analisi di dettaglio si veda la tabella seguente:

**TOT1.4) Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail:
guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...**

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,33	12	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,26	41	0,0%	9,8%	48,8%	34,1%	7,3%
Aziende <i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,29	7	0,0%	0,0%	71,4%	28,6%	0,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE AZIENDE	3,28		0,0%	6,3%	55,6%	33,3%	4,8%
<i>Infortunato</i>	3,11	82	1,2%	12,2%	53,7%	24,4%	8,5%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,33	5	0,0%	0,0%	40,0%	20,0%	40,0%
Lavoratori <i>Titolare di Rendita</i>	3,50	5	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%	20,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Altro</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE LAVORATORI	3,14		1,0%	10,4%	53,1%	25,0%	10,4%
Totale	3,20	159	0,6%	8,8%	54,1%	28,3%	8,2%

Disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico di Sede

Oggetto di valutazione sono le comunicazioni telefoniche con l'operatore della Sede di riferimento. Infatti, oltre al numero verde del Contact Center Integrato con l'INPS, ciascuna sede operativa mette a disposizione il numero del proprio centralino, rappresentato da un operatore o da un sistema automatico di gestione chiamate, attraverso il quale le telefonate vengono smistate ai singoli settori in funzione del tipo di richiesta dell'utente.

Il giudizio medio relativo tale servizio è pari a **3,15**, dato positivo e pressoché in linea con il giudizio medio nazionale (3,16). Il suddetto valore è espressione dell'aspetto meno soddisfacente dei servizi generali presso la Struttura di L'Aquila.

La sacca di utenza insoddisfatta rispetto al servizio in analisi, in termini percentuali, è pari al **9,5%** dei rispondenti e non costituisce, allo stato, una criticità.

Nel dettaglio si veda la tabella sotto riportata:

TOT1.5) Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,11	12	0,0%	0,0%	66,7%	8,3%	25,0%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,35	41	0,0%	12,2%	39,0%	46,3%	2,4%
Aziende <i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	4,00	2	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,50	7	0,0%	0,0%	28,6%	28,6%	42,9%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE AZIENDE	3,34		0,0%	7,9%	42,9%	38,1%	11,1%
<i>Infortunato</i>	3,02	82	1,2%	8,5%	48,8%	12,2%	29,3%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,00	5	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	40,0%
Lavoratori <i>Titolare di Rendita</i>	<u>2,67</u>	5	20,0%	0,0%	20,0%	20,0%	40,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	<u>2,00</u>	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Altro</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE LAVORATORI	3,00		2,1%	8,3%	47,9%	12,5%	29,2%
Totale	3,15	159	1,3%	8,2%	45,9%	22,6%	22,0%

Capacità di risolvere i reclami

Oggetto di valutazione è la competenza della Sede a dare soluzioni efficaci alle contestazioni per la presunta inosservanza di uno o più principi sanciti dal DPCM del 27/01/94 oppure per il mancato rispetto di un requisito relativo al servizio o comunque, in generale, a fornire risposte adeguate ai problemi segnalati dall'utenza.

Il giudizio medio relativo a questo aspetto è pari a **3,37**, dato positivo e superiore al valore nazionale (3,33). Con riferimento alle categorie di appartenenza, gli utenti "Lavoratori" hanno espresso giudizi mediamente meno elevati rispetto agli utenti "Aziende". Riguardo, invece, la percentuale insoddisfazione sul servizio offerto, la soglia di attenzione del 15% non viene assolutamente superata, con un dato del **5,1%**. Nello specifico, la tabella seguente è un utile strumento di lettura:

TOT1.6) Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,60	12	0,0%	0,0%	33,3%	50,0%	16,7%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,47	41	0,0%	4,9%	39,0%	48,8%	7,3%
Aziende <i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	4,00	2	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,60	7	0,0%	0,0%	28,6%	42,9%	28,6%
<i>Non specificato</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE AZIENDE	3,52		0,0%	3,2%	36,5%	49,2%	11,1%
<i>Infortunato</i>	3,22	81	0,0%	6,2%	39,5%	21,0%	33,3%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,00	5	0,0%	20,0%	20,0%	20,0%	40,0%
Lavoratori <i>Titolare di Rendita</i>	3,75	5	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Altro</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE LAVORATORI	3,25		0,0%	6,3%	38,9%	23,2%	31,6%
Totale	3,37	158	0,0%	5,1%	38,0%	33,5%	23,4%

Organizzazione interna della sede

Oggetto di valutazione è la capacità della Sede di garantire un ambiente adeguato, sia dal punto di vista logistico (segnaletica, collocazione sportelli...), sia dal punto di vista del comfort (arredamento confortevole, luminosità dei locali...).

Il giudizio medio relativo all'organizzazione interna è pari a **3,18** in diminuzione rispetto alla valutazione espressa a livello ITALIA, pari a 3,36. E' verosimile che su tale valutazione abbia influito, per la sola Sede di L'Aquila, l'attuale situazione logistica a seguito del noto evento sismico del 6 aprile 2009 (capannone industriale riadattato ad uso ufficio). Non si registrano, tuttavia, giudizi al di sotto del livello minimo atteso (3) da parte delle tipologie di utenti intervistate.

Con una percentuale di utenti insoddisfatti del servizio pari a **12,8%** dei rispondenti, si segnala la necessità di monitorare con attenzione le modalità di erogazione di tale servizio al fine di evitare l'insorgenza di future criticità. Nel merito si veda il relativo report:

TOT1.10-1.11) Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,17	12	0,0%	16,7%	50,0%	33,3%	0,0%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,10	41	9,8%	4,9%	48,8%	34,1%	2,4%
Aziende							
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	4,00	2	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,00	7	14,3%	0,0%	42,9%	28,6%	14,3%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE AZIENDE	3,15		7,9%	6,3%	46,0%	36,5%	3,2%
<i>Infortunato</i>	3,16	80	0,0%	13,8%	51,3%	28,8%	6,3%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,00	4	0,0%	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%
Lavoratori							
<i>Titolare di Rendita</i>	3,60	5	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Altro</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE LAVORATORI	3,20		0,0%	11,8%	51,6%	30,1%	6,5%
Totale	3,18	156	3,2%	9,6%	49,4%	32,7%	5,1%

Cortesìa e disponibilità del personale

Oggetto di valutazione è 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 interagisce.

Il giudizio medio relativo alla cortesia e disponibilità del personale, presso la Sede di L'Aquila, è pari a **3,71** attestandosi come l'indicatore più soddisfacente tra i servizi generali nonché in assoluto tra tutti i servizi analizzati. La valutazione formulata a livello nazionale è invece pari a 3,61.

L'indicatore che rappresenta, in percentuale, la classe di utenti non soddisfatti del servizio, essendo pressoché inesistente (**0,6%** dei rispondenti) denota assenza di criticità. Vengono, di seguito, presentati i dati di dettaglio:

TOT1.11-1.12) Cortesia e disponibilità del personale della Sede

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,75	12	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,68	41	0,0%	0,0%	31,7%	68,3%	0,0%
Aziende							
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	4,00	2	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Altro</i>	4,00	7	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE AZIENDE	3,75		0,0%	0,0%	25,4%	74,6%	0,0%
<i>Infortunato</i>	3,69	80	0,0%	1,3%	28,8%	70,0%	0,0%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,50	4	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Lavoratori							
<i>Titolare di Rendita</i>	3,80	5	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
<i>Altro</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE LAVORATORI	3,69		0,0%	1,1%	29,0%	69,9%	0,0%
Totale	3,71	156	0,0%	0,6%	27,6%	71,8%	0,0%

GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE

All'utenza del settore Aziende è stato chiesto di esprimere un giudizio su alcuni servizi specifici forniti dall'Istituto in relazione al rapporto assicurativo in essere, ossia all'insieme delle attività finalizzate alla costituzione, gestione e cessazione del rapporto tra datore di lavoro e INAIL; in particolare gli aspetti valutati sono stati i seguenti:

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

Il giudizio medio ottenuto sul totale dei suddetti indicatori è pari a **3,40**, dato molto positivo e superiore alla valutazione nazionale (3,35). In sintesi, emerge un giudizio favorevole da parte di tutte le categorie intervistate, con una percentuale di insoddisfazione che , allo stato, non desta preoccupazione (**7,8%**):

TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,42	72	0,0%	5,6%	43,1%	44,4%	6,9%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,38	243	2,5%	6,2%	40,7%	49,0%	1,6%
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	3,67	12	0,0%	16,7%	0,0%	83,3%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,00	6	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,46	42	2,4%	2,4%	38,1%	50,0%	7,1%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,40	375	1,9%	5,9%	40,5%	48,5%	3,2%

Analizzando, nello specifico, i dati riferiti ai singoli indicatori, si evince, per tutti i servizi monitorati, un grado di soddisfazione superiore al valore ritenuto accettabile.

Di seguito viene presentata l'analisi di dettaglio.

Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche

Oggetto di valutazione sono tutte le comunicazioni, in senso lato, che l'INAIL invia all'utente del settore Aziende per la gestione del suo rapporto assicurativo. Le comunicazioni devono garantire l'eshaustività, l'omogeneità e la comprensibilità dei dati contenuti e riguardano l'adempimento di obblighi specifici (modulistica standard, certificati di assicurazione, tasso dei premi da applicare per il calcolo dell'autoliquidazione, dichiarazione unica di regolarità contributiva...).

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a **3,33**, dato lievemente superiore a quello nazionale (3,30); la percentuale di soggetti non soddisfatti del servizio (**8,1%** dei rispondenti) è al di sotto della soglia del 15% e non determina criticità. In dettaglio si riporta la scheda seguente:

AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,33	12	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,28	40	0,0%	12,5%	45,0%	40,0%	2,5%
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	4,00	2	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,50	7	0,0%	0,0%	42,9%	42,9%	14,3%
<i>Non specificato</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,33	62	0,0%	8,1%	48,4%	40,3%	3,2%

Tempi per il completamento e la definizione delle pratiche

Oggetto di valutazione sono i tempi che intercorrono dal momento in cui l'utente fa richiesta di un determinato prodotto/servizio al momento in cui l'INAIL eroga quel prodotto/servizio (emissione dei certificati di assicurazione, variazioni anagrafiche e contributive, cessazione posizioni assicurative...).

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a **3,52**, al di sopra del valore nazionale (3,35). Non sussistono utenti "insoddisfatti" rispetto al servizio in esame, pertanto la

situazione è molto favorevole e tale punto di forza va mantenuto e consolidato. Nello specifico, si veda il report di seguito proposto:

AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,45	12	0,0%	0,0%	50,0%	41,7%	8,3%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,53	41	0,0%	0,0%	46,3%	51,2%	2,4%
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	4,00	2	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,50	7	0,0%	0,0%	42,9%	42,9%	14,3%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,52	63	0,0%	0,0%	46,0%	49,2%	4,8%

Facilità ad avere informazioni sulle pratiche/provvedimenti

Oggetto di valutazione è l'accessibilità dell'utente alle informazioni ed alle pratiche, in senso lato, relative alla gestione del proprio rapporto assicurativo, compreso lo stato di lavorazione delle pratiche stesse. L'accessibilità è garantita dalla presenza di diversi strumenti: canale telefonico, internet e, ovviamente, lo sportello di sede.

Il giudizio medio relativo su tale servizio è pari a **3,52**, nettamente superiore al dato ITALIA che è invece pari a 3,34. Con una percentuale di utenti insoddisfatti del servizio pari al **3,3%** dei rispondenti, si segnala questo servizio come uno dei punti forza della Sede di L'Aquila. Nel merito si veda la relativa scheda:

AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,58	12	0,0%	8,3%	25,0%	66,7%	0,0%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,47	39	0,0%	2,6%	46,2%	48,7%	2,6%
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	4,00	2	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,57	7	0,0%	0,0%	42,9%	57,1%	0,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,52	61	0,0%	3,3%	41,0%	54,1%	1,6%

l'Organizzazione degli sportelli

Oggetto di valutazione è la capacità della Sede di mettere in atto tutte le misure idonee ad agevolare la fruizione del servizio allo sportello: orario di apertura, elimina code, gestione per appuntamenti... .

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a **3,18**, dato positivo ancorché inferiore a quanto emerso in ambito nazionale (3,20).

Considerato, inoltre, che la percentuale dell'utenza non pienamente soddisfatta risulta pari al **12,7%** dei rispondenti, si segnala la necessità di monitorare attentamente il servizio per evitare future difficoltà. I due indicatori testimoniano che l'organizzazione degli sportelli rappresenta l'aspetto più critico del servizio specifico alle Aziende presso la Sede di L'Aquila. Di seguito viene riportata la tabella analitica relativa all'aspetto sopra specificato:

AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,27	12	0,0%	0,0%	66,7%	25,0%	8,3%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,25	41	4,9%	4,9%	48,8%	39,0%	2,4%
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	<u>2,00</u>	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,00	7	14,3%	14,3%	14,3%	42,9%	14,3%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,18	63	4,8%	7,9%	47,6%	34,9%	4,8%

Competenza e professionalità del personale

Oggetto di valutazione è la capacità del personale di sede sia di comprendere le richieste dell'utenza che di erogare informazioni e prodotti/servizi “conformi” (alle norme...). Presso la Sede di L'Aquila, la competenza e la professionalità del personale di sportello si identifica come l'aspetto più soddisfacente del servizio specifico alle Aziende, con un giudizio pari a **3,60**, peraltro migliore anche rispetto alla media nazionale (3,52).

L'utenza che non si ritiene soddisfatta del servizio offerto è abbastanza esigua, con il **6,3%** dei rispondenti. Si veda, in proposito, la scheda sotto riportata:

AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,67	12	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,56	41	0,0%	9,8%	24,4%	65,9%	0,0%
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	4,00	2	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,71	7	0,0%	0,0%	28,6%	71,4%	0,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,60	63	0,0%	6,3%	27,0%	66,7%	0,0%

Tutela della riservatezza allo sportello

Oggetto di valutazione è la capacità della sede di garantire la *privacy* dell'utente durante il colloquio con l'operatore dello sportello. La valutazione ottenuta dalla Sede di l'Aquila in merito a tale servizio è pari a **3,25**, in discesa rispetto al dato nazionale (3,41). Anche in questo caso, verosimilmente, il dato è stato influenzato dall'attuale situazione logistica della Sede a seguito del sisma. Riguardo la soglia di attenzione del 15%, si evidenzia una situazione di criticità dovuta al fatto che il **15,8%** dei rispondenti non si ritiene soddisfatto del servizio.

Si veda, nello specifico, il report di dettaglio:

AZB2.14) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,11	12	0,0%	25,0%	16,7%	33,3%	25,0%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,22	41	9,8%	7,3%	34,1%	48,8%	0,0%
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	4,00	2	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,43	7	0,0%	0,0%	57,1%	42,9%	0,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,25	63	6,3%	9,5%	33,3%	46,0%	4,8%

GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE

All'utenza del processo Lavoratori è stato chiesto di esprimere un giudizio su alcuni servizi specifici riguardanti le prestazioni economiche erogate a titolo di indennità di infortunio per i giorni di assoluta inabilità oppure a titolo di risarcimento per la riduzione permanente della capacità lavorativa derivante da un evento infortunistico o dall'insorgenza di una malattia professionale. Il grado di soddisfazione sui servizi specifici dell'utenza Lavoratori è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

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

Il giudizio medio ottenuto sul totale dei suddetti indicatori è pari a **3,29**, dato positivo ancorché inferiore al giudizio espresso a livello nazionale (3,41). Sono stati, comunque, espressi giudizi positivi da parte di tutte le categorie sottoposte alla rilevazione; l'utenza non completamente soddisfatta del servizio non supera la soglia di attenzione del 15%, con l'**8%** dei rispondenti. Nel dettaglio:

TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infortunato</i>	3,27	486	1,2%	7,2%	45,1%	33,5%	13,0%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,12	27	0,0%	3,7%	74,1%	14,8%	7,4%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,37	30	0,0%	10,0%	36,7%	43,3%	10,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	3,83	6	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,63	18	0,0%	0,0%	33,3%	55,6%	11,1%
<i>Altro</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,29	567	1,1%	6,9%	45,3%	34,4%	12,3%

Focalizzando l'attenzione sui singoli indicatori del servizio offerto ai lavoratori in relazione alle prestazioni economiche, si evince quanto segue:

Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche

Oggetto di valutazione sono tutte le comunicazioni, in senso lato, che l'INAIL invia all'utente del settore Lavoratori per la gestione della pratica di infortunio o malattia professionale. Le comunicazioni devono garantire l'eshaustività, l'omogeneità e la comprensibilità dei dati contenuti e riguardano l'adempimento di obblighi specifici (modulistica standard, richiesta di dati mancanti, provvedimenti,...).

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è **3,36**, lievemente superiore al dato nazionale (3,34).

La percentuale di utenti insoddisfatti si attesta al **8,3%** dei rispondenti, pertanto non si evidenziano criticità. Si riporta, di seguito, la relativa tabella analitica:

LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infornato</i>	3,37	82	1,2%	7,3%	39,0%	43,9%	8,5%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,20	5	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,20	5	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Altro</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,36	96	1,0%	7,3%	41,7%	42,7%	7,3%

Tempestività dei pagamenti spettanti

Oggetto di valutazione è il tempo che intercorre tra la richiesta di una prestazione economica e l'erogazione della stessa.

Il giudizio medio relativo a questo aspetto è pari a **3,14**, in diminuzione rispetto al dato ITALIA che, invece, è pari a 3,34. Riguardo la percentuale insoddisfazione degli utenti, la soglia di attenzione del 15% non è stata superata, con un dato dell'**10,4%**, che tuttavia deve essere segnalato come punto di attenzione. Rilevante è anche la

percentuale di coloro che, alla richiesta di valutazione di tale servizio, hanno risposto “non so” (25%). La lettura del dato va effettuata incrociando lo stesso con quello relativo alla frequenza degli accessi: è evidente che una grossa parte dei soggetti intervistati non ha potuto fornire risposta certa in quanto si è trattato del primo accesso in sede.

Nello specifico, la tabella seguente può essere un utile strumento di lettura:

LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infornato</i>	3,12	82	2,4%	8,5%	39,0%	22,0%	28,0%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,00	5	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,25	5	0,0%	20,0%	20,0%	40,0%	20,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
<i>Altro</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,14	96	2,1%	8,3%	41,7%	22,9%	25,0%

Facilità ad avere informazioni sulle pratiche/provvedimenti

Oggetto di valutazione è l'accessibilità dell'utente Lavoratori alle informazioni relative alla propria “pratica”, comprese le informazioni sullo stato di lavorazione della stessa. Il giudizio medio relativo a tale aspetto è **3,33**, dato meno elevato della media nazionale (3,43). Tutte le categorie intervistate hanno espresso giudizi positivi ed anche la percentuale di utenti non soddisfatti del servizio è abbastanza esigua (**8,4%**) non costituendo, pertanto, criticità. Le osservazioni di dettaglio vengono evidenziate nello schema che segue:

LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infornato</i>	3,31	82	2,4%	7,3%	40,2%	40,2%	9,8%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,20	5	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,50	5	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%	20,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
<i>Altro</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,33	96	2,1%	6,3%	41,7%	40,6%	9,4%

Organizzazione degli sportelli

Oggetto di valutazione è la capacità della Sede di mettere in atto tutte le misure idonee ad agevolare la fruizione del servizio allo sportello: orario di apertura, elimina code, gestione per appuntamenti... . La soddisfazione media registrata, presso la Sede di L'Aquila, è pari a **3,07**, in netta flessione rispetto al dato ITALIA che si attesta invece a 3,31. Gli utenti “Affetti da M.P.” hanno espresso un giudizio pari a 2,67 ma ciò non ha influito sul giudizio complessivo stante l'esiguità numerica dei rispondenti rispetto al campione intervistato. La percentuale insoddisfazione è pari al **11,9%** dei rispondenti. Ciò deve indurre a monitorare e seguire con costanza le attività legate a tale servizio onde evitare l'insorgere di future criticità. Per le considerazioni di dettaglio, si veda il report seguente:

LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infornato</i>	3,04	80	1,3%	10,0%	60,0%	16,3%	12,5%
<i>Affetto da M.P.</i>	<u>2,67</u>	4	0,0%	25,0%	50,0%	0,0%	25,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,20	5	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%
<i>Altro</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,07	93	1,1%	10,8%	55,9%	19,4%	12,9%

Competenza e professionalità del personale di sportello

Oggetto di valutazione è la capacità del personale di Sede sia di comprendere le richieste dell'utenza che di erogare informazioni e prodotti/servizi “conformi” (alle norme...).

La valutazione media ottenuta per tale aspetto è pari a **3,56**, dato positivo esuperiore alla media nazionale (3,54). Il margine di insoddisfazione del 15% non è stato superato poiché solo il **2,2%** dei rispondenti ritiene il servizio non adeguato. Le due considerazioni permettono di identificare tale indicatore come quello più

soddisfacente nell'ambito della rilevazione riguardante prestazioni economiche per i lavoratori. Il report seguente evidenzia i risultati specifici:

LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infornato</i>	3,56	80	0,0%	2,5%	35,0%	53,8%	8,8%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,25	4	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,60	5	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
<i>Altro</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,56	93	0,0%	2,2%	36,6%	53,8%	7,5%

Tutela della riservatezza allo sportello

Oggetto di valutazione è la capacità della sede di garantire la *privacy* dell'utente durante il colloquio con l'operatore dello sportello. Il giudizio medio ottenuto in riferimento a tale aspetto è pari a **3,23**, dato inferiore al valore nazionale (3,47).

La percentuale di utenti che si non ritiene soddisfatta del servizio offerto dall'Istituto nel campo specifico è abbastanza esigua (6,5%) e non genera, allo stato, criticità. Si riporta, di seguito, il relativo report analitico:

LAVB2.15) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infornato</i>	3,19	80	0,0%	7,5%	57,5%	25,0%	10,0%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,33	4	0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	25,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,50	5	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%	20,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,50	3	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
<i>Altro</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,23	93	0,0%	6,5%	54,8%	26,9%	11,8%

GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE

All'utenza del processo Lavoratori è stato chiesto anche di esprimere un giudizio su alcuni servizi specifici relativi alle prestazioni sanitarie, che comprendono gli accertamenti, le certificazioni e ogni altro aspetto medico-legale. In particolare, il grado di soddisfazione dell'utenza è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

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

Il giudizio medio ottenuto è pari a **3,36**, dato positivo anche se leggermente inferiore al valore nazionale (3,42). Tutte le categorie hanno fornito valutazioni medie favorevoli, in particolare i “titolari di rendita”. La sacca di utenza non particolarmente soddisfatta del servizio è pari all'**8%** dei rispondenti, come si evince dalla tabella seguente:

TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
Infortunato	3,36	322	2,2%	6,8%	41,0%	45,7%	4,3%
Affetto da M.P.	3,13	17	0,0%	5,9%	70,6%	17,6%	5,9%
Titolare di Rendita	3,60	20	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%
Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi	3,50	4	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Patronato	3,36	12	0,0%	0,0%	58,3%	33,3%	8,3%
Altro	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Non specificato	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,36	375	1,9%	6,1%	42,9%	44,8%	4,3%

Analizzando, nello specifico, i dati riferiti ai singoli indicatori, si evince un grado di soddisfazione superiore al valore ritenuto accettabile per tutti i servizi offerti. Viene, in proposito, presentata l'analisi di dettaglio.

Chiarezza dell'invito a visita medica

La maggior parte degli utenti Lavoratori sono convocati per sottoporsi a visita medico-legale. Ciascuna convocazione viene effettuata attraverso l'invio di una cartolina al domicilio dell'interessato indicando, principalmente, il luogo, la data e la documentazione necessaria da esibire.

Il giudizio medio relativo a tale aspetto del servizio sanitario è pari a **3,49 migliorativo rispetto al dato ITALIA**, pari a 3,45. Inoltre, solo il **4,1%** dei rispondenti si è dichiarato “non soddisfatto” del servizio oggetto di valutazione, pertanto non si registrano criticità. Quest'aspetto è ritenuto il più soddisfacente nell'ambito delle prestazioni sanitarie fornite presso la Sede di L'Aquila.

LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infornato</i>	3,49	82	1,2%	3,7%	39,0%	54,9%	1,2%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,20	5	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,60	5	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
<i>Altro</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,49	96	1,0%	3,1%	40,6%	54,2%	1,0%

Disponibilità del personale sanitario

Oggetto di valutazione è 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. La valutazione riguarda, quindi, il modo in cui questo personale si relaziona con l'utente, la capacità di comprensione, la cortesia, l'“empatia” rispetto alla persona con cui si interagisce.

La valutazione media è positiva e pari a **3,47**, in linea con il giudizio medio espresso a livello nazionale. Solo il **4,4%** dei rispondenti non si ritiene soddisfatto del servizio

in esame pertanto, quest'aspetto del servizio può essere considerato uno dei punti di forza della Sede in esame. Nel dettaglio:

LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infornato</i>	3,47	80	2,5%	2,5%	38,8%	53,8%	2,5%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,25	4	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,80	5	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Altro</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,47	93	2,2%	2,2%	40,9%	52,7%	2,2%

Organizzazione e puntualità delle visite mediche

L'organizzazione dello sportello, che in tal caso coincide con la gestione delle visite mediche, risulta uno degli aspetti meno soddisfacenti relativamente al settore sanitario, seppur positivamente valutato.

Il giudizio medio è pari a **3,24** inferiore al gradimento espresso a livello nazionale che si attesta, invece, a 3,29 con una percentuale di insoddisfatti pari al **14%** dei rispondenti. Si sottolinea la necessità di monitorare il servizio, al fine di evitare future difficoltà. Di seguito vengono riportati i dati relativi al servizio sotto osservazione:

LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infornato</i>	3,23	80	3,8%	11,3%	41,3%	41,3%	2,5%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,00	4	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,80	5	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Altro</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,24	93	3,2%	10,8%	43,0%	40,9%	2,2%

Idoneità ambulatori per le visite mediche

Oggetto di valutazione è la capacità della Sede di garantire all'utente sottoposto a visita, un ambiente non solo confortevole ma, soprattutto, conforme ai requisiti di igiene e di riservatezza. Il giudizio medio relativo a tale aspetto del servizio è pari a **3,23**, inferiore al gradimento espresso a livello nazionale che si attesta, invece, a 3,47. Anche in questo caso valgono le considerazioni logistiche espresse in precedenza. L'utenza non completamente soddisfatta corrisponde al **9,7%** dei rispondenti, non generando situazioni di criticità.

LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infornato</i>	3,23	80	1,3%	10,0%	45,0%	32,5%	11,3%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,00	4	0,0%	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,20	5	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,50	3	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
<i>Altro</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,23	93	1,1%	8,6%	47,3%	31,2%	11,8%

CONCLUSIONI

La sede di l'Aquila ha ottenuto una valutazione media complessivamente positiva.

Tra i **punti di forza**, che vanno mantenuti e consolidati al fine di rafforzare sempre più il rapporto di fiducia con l'Istituto, si evidenzia la **cortesìa, competenza e professionalità del personale**, sia a livello di “aspetti generali” che sui “servizi specifici” alle aziende ed ai lavoratori; si rappresenta inoltre, come particolarmente gradita, anche la **chiarezza dell'invito a visita medica**, i **tempi per il completamento delle pratiche nel settore Aziende** e la **disponibilità del personale sanitario**.

I **punti di debolezza**, sui quali intervenire tempestivamente al fine di rimuovere le criticità, riguardano, in particolare, la **tutela della riservatezza allo sportello**

Aziende. Alcuni servizi, inoltre, come la l'organizzazione interna della sede, l'organizzazione degli sportelli Aziende e Lavoratori, l'organizzazione e puntualità delle visite mediche e la tempestività nei pagamenti spettanti, meritano attenzione al fine di evitare prossime criticità.

Per completezza di informazione e per i dovuti raffronti, si riporta una tabella riepilogativa del giudizio medio complessivo registrato nelle Strutture INAIL della regione ed in Italia:

STRUTTURE	GIUDIZIO MEDIO ANNO 2011
CHIETI	3,25
PESCARA	3,27
TERAMO	3,27
L'AQUILA	3,34
ITALIA	3,38