

REPORT DI SINTESI

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

periodo ottobre 2011

SEDI DEL VENETO

INDICE

INTRODUZIONE.....	3
Premessa.....	3
Il Sistema di C.S. 2011 – La Metodologia.....	4
IL GIUDIZIO COMPLESSIVO.....	8
DESCRIZIONE DEL CAMPIONE.....	10
SINTESI DEI RISULTATI.....	13
I RISULTATI DELLE SEDI.....	15
Belluno.....	15
Padova.....	16
Treviso.....	17
Venezia Terraferma.....	18
Verona.....	20
Vicenza.....	22

N.B.: I DATI ANALIZZATI NEL PRESENTE REPORT SONO CONSULTABILI NEL SITO <http://siti.inail.it/veneto>

INTRODUZIONE

PREMESSA

La rilevazione 2011 di Customer Satisfaction - C.S. - sui principali servizi erogati dalle Sedi INAIL si inserisce all'interno di un percorso che l'Istituto ha intrapreso da diversi anni (ha avuto inizio nel 2004) per il miglioramento continuo dei servizi orientato sulle aspettative dei propri utenti.

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

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

Infatti nel corso delle diverse indagini di C.S., i risultati sono stati sistematicamente analizzati per identificare le cause di insoddisfazione e, ove possibile, intervenire per superarle.

I giudizi del passato sono stati la spinta per avviare nuove forme organizzative che mirano all'impiego delle potenzialità delle tecnologie informatiche (accrescimento delle funzioni del Contact Center Integrato, miglioramento dei servizi di Punto Cliente, supporto alla produzione dei servizi tramite unità di lavoro in remoto...) in risposta all'esigenza di rendere i servizi più fruibili alle imprese, ai lavoratori, ai consulenti, ai patronati, alle associazioni ed in generale a tutte le categorie di utenza.

La rilevazione 2011 di Customer Satisfaction, compiuta nel periodo compreso tra il 3 ed il 31 ottobre, ha interessato contemporaneamente tutte le Sedi territoriali dell'Istituto e si è svolta con le stesse modalità della precedente edizione 2010.

Giova ricordare che tali modalità erano state introdotte per la prima volta in quell'anno per adeguare il sistema di rilevazione alle norme contenute nei provvedimenti di riforma della P.A.¹ - per le quali l'erogazione di una quota del salario accessorio dei dipendenti deve essere legata alle valutazioni espresse dall'utenza - che avevano reso necessaria la parziale riprogettazione dell'impianto esistente per consentire l'innesto dell'ulteriore finalità premiante sull'obiettivo - in precedenza esclusivo - del miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Le variazioni al sistema di rilevazione introdotte nel 2010 si possono così riassumere:

- **estensione della C.S. contemporaneamente a tutte le Sedi**; fino al 2009 infatti la C.S. ha avuto luogo presso una o due Sedi per regione, individuate ogni anno a rotazione tra le Strutture del territorio regionale: nel Veneto erano già state coinvolte le Sedi di Padova (2004), Venezia Terraferma (2005), Bassano (2005), Rovigo (2006), Conegliano (2006), Treviso (2008), Legnago (2008), S. Donà di Piave (2009) e Vicenza (2009); erano quindi rimaste escluse le Sedi di Belluno, Cittadella, Venezia Centro Storico, Verona e Schio
- **utilizzo di ulteriori canali di "raccolta dati"**; alla raccolta dei questionari presso lo sportello fisico, unico canale utilizzato fino al 2009, sono stati affiancati ulteriori 2 canali, telefonico (**Contact Center**) e informatico (**web-mail**).

¹ DECRETO LEGISLATIVO 27 ottobre 2009 n. 150 - Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni: articoli 3 e 8

IL SISTEMA DI C.S. 2011 – La metodologia

Le modifiche illustrate in premessa sono state **“innestate” nel sistema esistente** progettato nel 2002-2003, di cui è stato possibile mantenere l’impianto adottando alcuni accorgimenti funzionali alle nuove logiche.

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

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

L’indagine è estesa a tutte le Sedi del territorio ed è rivolta, su base campionaria, agli utenti che hanno usufruito dei servizi erogati presso le sedi Inail **nel periodo preso a riferimento (un anno)**, 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.

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

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

con la *duplice finalità* dell’erogazione di una *quota del salario accessorio* e del *miglioramento dei servizi*.

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

Il Questionario Aziende è composto di 14 domande a risposta chiusa e una aperta e il Questionario Lavoratori di 19 domande a risposta chiusa e una aperta.

Esso risulta così articolato:

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

La sezione contiene inoltre una domanda aperta su eventuali *suggerimenti per il miglioramento*, posta all’inizio del set di domande sulla valutazione dei servizi al fine di avere un giudizio istintivo sul livello di soddisfazione complessiva nonché di

dare la possibilità di segnalare esigenze non evidenziabili nelle altre domande, offrendo potenziali spunti utili per il miglioramento dei servizi soprattutto a livello di Sede

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

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

La 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, come nei precedenti anni, 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) mediante l'utilizzo dei seguenti indicatori:

aspetti generali del servizio - INDICATORI:

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

aspetti specifici AZIENDE - INDICATORI:

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

aspetti specifici LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE - INDICATORI:

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

aspetti specifici LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE - INDICATORI:

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

Nelle domande a risposta chiusa la **scala di valutazione** adottata è una scala Likert secondo i seguenti valori:

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

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

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

La rilevazione dei giudizi dell'utenza è stata effettuata attraverso tre **canali** di raccolta:

- **Sportello fisico**, presso le Sedi **A (Belluno, Padova, Treviso, Venezia Terraferma, Verona e Vicenza)**. Il **campione** è costituito dagli *utenti Aziende e Lavoratori* che si sono presentati in Sede durante il periodo di rilevazione;
- **Web (mail)**. Il **campione** è costituito dagli *utenti Aziende delle Sedi* di tipo A e rispettive *Sedi dipendenti B e C*, registrati nel Portale Punto Cliente o dei quali si dispone dell'indirizzo di posta elettronica che nell'anno precedente – il periodo di riferimento considerato è da giugno 2010 a giugno 2011 - hanno avuto almeno un "contatto" con la Sede;
- **Contact Center (telefono)**. Il **campione** è costituito dagli *utenti Lavoratori delle Sedi* di tipo A e rispettive *Sedi dipendenti B e C*, estrapolati tra gli utenti di cui si dispone del recapito telefonico e che nell'anno precedente – da giugno 2010 a giugno 2011 - hanno avuto almeno un "contatto" con la Sede.

La **raccolta** avviene con modalità parzialmente diverse, rispetto ai tre canali:

- sportello fisico: i questionari vengono compilati dall'utenza (con o senza assistenza) su copia cartacea nell'area Aziende, nell'area Lavoratori e nel Centro Medico Legale;
- web-mail: il questionario viene ricevuto dall'utente tramite link ad una mail inviata al suo indirizzo elettronico e quindi dallo stesso utente contestualmente compilato;
- Contact Center (C.C.): i dati del questionario sono raccolti mediante intervista telefonica all'utente da parte degli operatori del C.C.

Considerata l'estensione della rilevazione e per garantire la rappresentatività di tutto il territorio ogni anno la Consulenza Statistica Attuariale valuta e definisce un campione casuale stratificato articolato tra i diversi canali di raccolta e in considerazione dei seguenti dati:

- del portafoglio utenti di ciascuna Sede
- del numero stimato di questionari ottenibili attraverso l'uso degli ulteriori due canali di rilevazione (numeri telefonici/indirizzi e-mail), variabile che dipende dalla quantità di contatti utenti disponibili negli archivi INAIL.

La rilevazione si svolge **in un periodo lavorativo "standard"** della durata, in linea di massima, **di 1 settimana** per tutti e tre i canali, con possibilità di proroga per web-mail e contact center fino al raggiungimento del target stabilito. Nel 2011 la rilevazione è stata così schedulata:

- canale Sportello, nella settimana dal 3 al 7 ottobre, prorogata alla settimana successiva dal 10 al 14 ottobre per quelle Sedi che non avevano raggiunto il target di questionari da raccogliere;
- canale web-mail, dal 3 al 31 ottobre;
- canale contact center, dal 3 al 31 ottobre.

Gli aspetti sottoposti alla valutazione degli utenti, sono, **come nelle precedenti indagini**, riconducibili ai **fattori determinanti per la qualità del servizio** individuati dalla normativa, adottati dall'Istituto (si ricorda: COMUNICAZIONE, distinta in

INFORMAZIONE e ACCOGLIENZA; AFFIDABILITÀ; TEMPESTIVITÀ; TRASPARENZA), e pubblicati nella Carta dei Servizi, documento con cui l'INAIL si impegna a rispettare i propri standard di qualità.

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

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

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

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

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

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

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

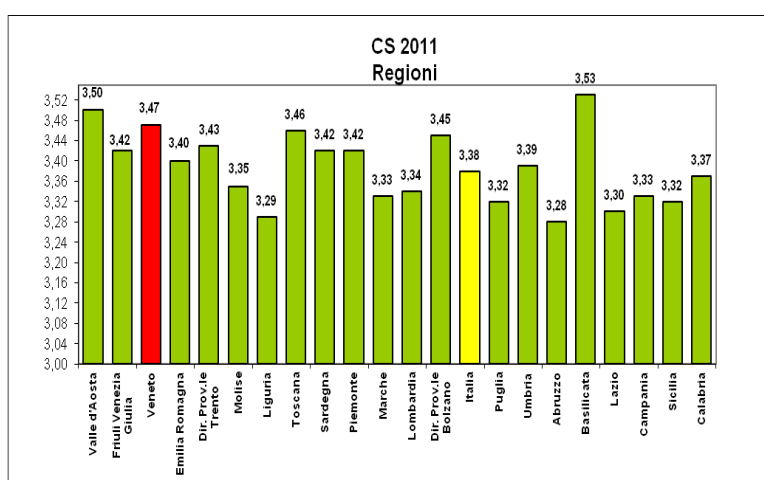
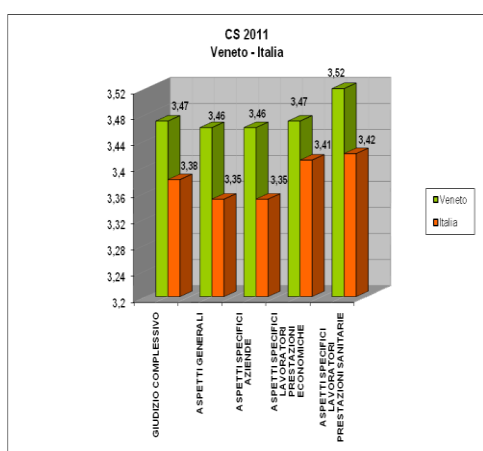
Oltre **all'informativa nella fase iniziale**, viene data infine anche ampia **informativa sui risultati** emersi, ispirata alla massima trasparenza della gestione dell'Ente nei confronti di tutti gli stake-holders.

IL GIUDIZIO COMPLESSIVO

Il giudizio medio a livello regionale ha raggiunto un valore pari a **3,47**, superiore al dato precedente del **2010** di **3,42** e al dato nazionale che è stato di **3,38** – quest'ultimo comunque conferma un trend del gradimento degli utenti in crescita rispetto ai livelli delle precedenti rilevazioni (nel 2009 il valore registrato era stato di **3,22** e nel 2010 di **3,32**) - e si pone tra i valori più elevati nel confronto con i giudizi conseguiti dalle altre regioni.

Va rilevato in particolare che tra le regioni di dimensioni simili per portafoglio clienti e diffusione territoriale, il Veneto ha conseguito il giudizio più elevato, come risulta dal grafico sotto riportato.

Anche a livello aggregato per aspetti del servizio sottoposti ad indagine, i giudizi riportati dalla regione sono tutti superiori, anche a volte in misura significativa, a quelli registrati a livello di Istituto.



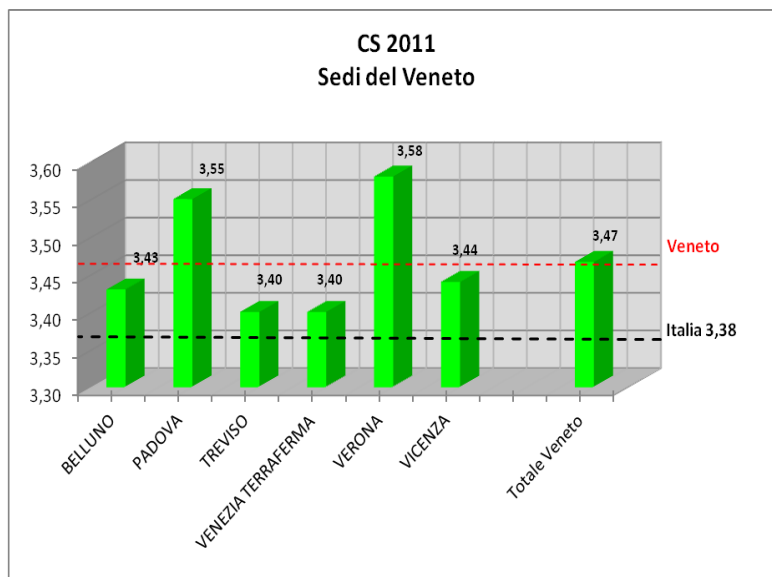
Anche a livello di singola Sede Dirigenziale, i risultati sono tutti superiori al valore obiettivo (**3,00**). **Tutte le Strutture** hanno pertanto conseguito da parte degli utenti **un giudizio** (vd. pag. 6) che **ha permesso** l'erogazione della relativa **quota retributiva accessoria**.

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

Sede	Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO
BELLUNO	A	3,43
PADOVA	A	3,55
TREVISO	A	3,40
VENEZIA TERRAFERMA	A	3,40
VERONA	A	3,58
VICENZA	A	3,44
VENETO		3,47

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

Il grafico che segue permette di evidenziare come le Sedi del Veneto abbiano ottenuto tutte un giudizio complessivo superiore al valore nazionale e che si attesta attorno al valore di 3,50 con alcune punte di eccellenza.



Occorre precisare che i dati relativi alla rilevazione 2011 sono stati elaborati in modo aggregato per Sede Dirigenziale a differenza di quanto avvenuto per la CS 2010 quando invece erano stati esaminati per singola Struttura oggetto di indagine; ciò non consente di procedere in modo puntuale ad un confronto tra le diverse annualità ad eccezione della Sede di Belluno, l'unica a non avere ulteriori articolazioni sul territorio; di ciò si tratterà in modo più ampio nella sezione dedicata ai dati della Struttura. Può essere tuttavia messo a confronto il dato complessivo della singola Struttura dirigenziale che anche nel 2010 era stato reso disponibile ai fini dell'erogazione della quota retributiva accessoria, senza però poter approfondire oltre l'analisi: nella tabella allegata vengono riportati i due valori del 2010 e del 2011:

Sede	Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO 2011	GIUDIZIO COMPLESSIVO 2010
BELLUNO	A	3,43	3,55
PADOVA	A	3,55	Non confrontabile
TREVISO	A	3,40	3,44
VENEZIA TERRAFERMA	A	3,40	3,07
VERONA	A	3,58	3,47
VICENZA	A	3,44	3,42
VENETO		3,47	3,42

Il confronto consente di valutare con ancora maggiore soddisfazione i risultati ottenuti nel 2011 che in gran parte migliorano quelli precedenti, talvolta anche in modo considerevole (è il caso ad esempio di **Venezia Terraferma**), e nel complesso dimostrano una tenuta del gradimento dell'utenza su livelli elevati; per la Sede di Padova non è invece possibile compiere alcuna valutazione comparativa in quanto il dato aggregato del 2011 tiene conto anche dei risultati relativi alla Sede di Rovigo, che dipende dalla Struttura Dirigenziale di Padova a seguito del declassamento a Sede di tipo B avvenuto al termine del 2010, anno nel quale in sede di rilevazione era stata invece valutata quale Sede di tipo A con un valore complessivo di 3,48.

DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Utenza

Complessivamente nella regione sono stati raccolti **2.379** questionari, di cui **1.033** nel settore Aziende e **1.346** nel settore Lavoratori.

L'**utenza Aziende** rappresenta quindi il 43% del campione e al suo interno rientrano varie categorie. Di queste la più numerosa è costituita dai **consulenti del lavoro** con il **62,6%**; questi, insieme agli **incaricati delle Associazioni di categoria (8,1%)**, sono gli intermediari a cui la maggior parte delle imprese si affida per la gestione del rapporto assicurativo e che, rappresentando spesso l'interesse di più aziende, stringono un rapporto con la sede INAIL stabile nel tempo.

I **datori di lavoro** sono la seconda categoria più numerosa con il 23,7% dei rispondenti Aziende – con la precisazione che in genere si tratta di piccoli artigiani/commercianti che gestiscono direttamente il rapporto assicurativo con l'Istituto oppure di personale dipendente di grandi Ditte, delegato alla gestione delle pratiche Inail.

Tra le Aziende il settore di attività principale è quello terziario con una percentuale del 76,2%. Tale dato è condizionato dall'elevata presenza dei consulenti che, indipendentemente dal settore di appartenenza delle aziende che rappresentano, vengono classificati nella rilevazione come terziario. Segue il settore artigianato con il 16,3% dei rispondenti e il settore industria con il 3,3% dei rispondenti.

L'**utenza Lavoratori** rappresenta il 57% del campione ed è costituita principalmente da infortunati, affetti da malattia professionale (M.P.), titolari di rendita e patronati.

Gli **infortunati**, che rappresentano il 75,5% dell'utenza Lavoratori che ha risposto ai questionari, sono una categoria che varia ciclicamente di anno in anno in relazione all'andamento infortunistico, legato anche alla situazione occupazionale.

Gli **affetti da M.P.** – il 4,8% 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.

I **titolari di rendita** – il 9,1% dei rispondenti Lavoratori - hanno un rapporto più duraturo e stabile per cui l'utente stringe un contatto con la sede INAIL che si alimenta anno dopo anno (certificazioni, visite di controllo, richiesta protesi....).

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

La principale professione degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine è **operaio/manovale** (40%), seguito da **impiegato/quadro/dirigente** (13,5%), da **artigiano** (9,1%) e, infine, da **agricoltore** (5%).

Il 23% dei rispondenti si è inquadrato nella professione "**altro**". Ciò in parte può dipendere dal fatto che le figure professionali stanno velocemente cambiando tanto da non riconoscersi nella tradizionale divisione operaio, impiegato e agricoltore.

Canali di rilevazione

Il principale canale di raccolta è stato lo sportello fisico delle Sedi con una percentuale di questionari ottenuti del **66,4%** sul totale, seguito poi dal canale Web, **21,8%** e dal canale telefonico, **11,8 %**.

Frequenza in Sede

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

Tutta l'utenza **Aziende** che ha risposto al questionario ha dichiarato di essersi recata almeno una volta allo sportello della Sede INAIL. La frequenza è elevata, infatti il 37,6% dichiara di recarsi allo sportello oltre le cinque volte, a seguire il 32,6% dalle due alle cinque e il 26,9% una sola volta.

I più frequenti, per la particolarità descritta in precedenza, sono i consulenti del lavoro e gli incaricati delle associazioni di categoria, a cui si aggiungono i fattorini/commessi. Per quanto riguarda il motivo per cui si sono recati in Sede, il 40,8% dei rispondenti ha dichiarato di preferire lo sportello rispetto alle altre forme alternative di accesso al servizio, di questi la maggior parte sono consulenti del lavoro, a cui fanno seguito i datori di lavoro e gli incaricati delle associazioni di categoria.

Il 12,7% ha dichiarato di non aver trovato l'informazione che interessava sul sito; il 16% ha dichiarato di non aver trovato sul sito il servizio di cui aveva bisogno; il 4,3 % ha dichiarato di recarsi in Sede in quanto non ha ricevuto risposta dal Contact Center. Da tutto questo si può stimare che, migliorando ed implementando i canali virtuali, circa il 30% degli utenti "aziende" potrebbe evitare di recarsi in sede, abbassando ulteriormente il già modesto flusso che si registra ormai da alcuni anni in concomitanza con il progressivo sviluppo dei servizi telematici.

La maggior parte dell'utenza **Lavoratori** ha risposto di essersi recata in Sede almeno una volta, infatti solo il 2,4% non ha mai fatto ingresso in una Sede INAIL. Tale dato risulta tuttavia amplificato dalla distribuzione del canale di somministrazione dei questionari (la fonte "sportello" costituisce il 79% circa dei questionari raccolti per l'utenza lavoratori). Il maggior numero dei rispondenti si colloca invece nella fascia di chi si è recato allo sportello una sola volta (41,2%) seguito dalla fascia da 2 a 5 volte con il 39,5%.

Per quanto riguarda il motivo dell'accesso, ben il 49% dei rispondenti ha dichiarato di recarsi in Sede per usufruire dei servizi del Centro Medico Legale (CML), confermando quindi la valenza strategica dei servizi sanitari erogati dall'Istituto anche alla luce dell'attuale ripartizione delle competenze tra INAIL e Servizio Sanitario Nazionale.

Il 31% dei rispondenti dichiara poi di preferire lo sportello della Sede anziché utilizzare forme alternative di accesso al servizio, pur non dimostrando di soffrire la mancanza di queste ultime, date le percentuali insignificanti relative alle risposte sull'inadeguatezza del sito e del Contact Center (1%, 0,7% e 0,6%). Una possibile lettura di questo dato può essere individuata nella esigenza – da parte di un'utenza che prevalentemente ha la necessità di rivolgersi all'Istituto solo in via occasionale - di avere un interlocutore diretto per comprendere meglio gli sviluppi della propria pratica.

Richieste di miglioramento

Prima di passare alla valutazione dei servizi percepiti, è stato chiesto all'utente di 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 importanti perché possono offrire anche indicazioni in merito al servizio atteso, in quanto è probabile che le criticità vengano evidenziate dal singolo utente rispetto alle caratteristiche dallo stesso ritenute prioritarie.

Occorre in primo luogo registrare che, sebbene abbiano risposto **596** utenti su **2.379**, pari al **25%** dei questionari raccolti, i suggerimenti effettivamente formulati ammontano a **383** (**16%** dei questionari e **64%** dei rispondenti alla domanda) mentre gli altri **213** (**9%** dei questionari e **36%** dei rispondenti) sono attestazioni di stima o apprezzamenti espliciti del buon livello di servizio fornito che quindi non necessita di miglioramenti.

In sintesi, va notato che di gran lunga il maggior numero di suggerimenti (**130** pari al **22%** dei rispondenti) riguarda *l'organizzazione degli sportelli*, compreso quello *telefonico*, in termini di maggiori orari di apertura, di potenziamento dello sportello telefonico, di riduzione dei tempi di attesa, di corsie preferenziali per alcune categorie di utenza, e si riferisce in prevalenza alle Sedi di Venezia Terraferma (38), Treviso (35), Padova (18), Verona (14) e Vicenza (14).

Segue a notevole distanza (**52** pari al **9%**) la *disponibilità di informazioni al numero telefonico di Sede*, ossia l'aspetto che, come vedremo, è risultato relativamente meno soddisfacente a livello regionale, nel senso che viene lamentata la mancanza di risposta alle telefonate oppure il fatto che le linee siano sempre occupate, in particolare con riferimento alle Sedi di Verona, Venezia Terraferma e Treviso.

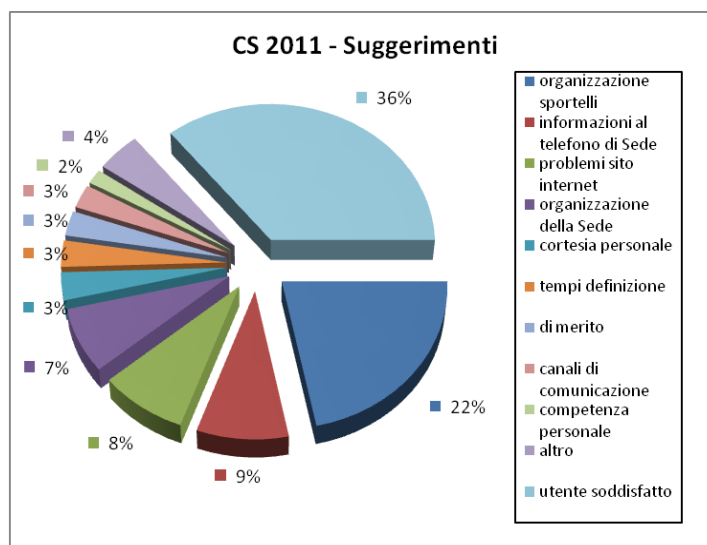
Entrambi gli aspetti critici vengono evidenziati in modo prevalente dall'utenza Aziende che manifesta quindi un grado di aspettativa più elevato rispetto allo standard fornito dall'Istituto.

Degli ulteriori suggerimenti emersi, oltre a quelli appena citati, è stata fatta una classificazione in 8 macro categorie, escludendo la categoria dei soddisfatti (**36%** dei censiti):

- **Problematiche sito web (50 pari all'8%)**: richiesta di maggiore efficienza dei servizi telematici, implementazione dei servizi, nonché maggiore chiarezza degli stessi e delle informazioni del sito; le segnalazioni sono molto tecniche e riguardano quasi esclusivamente l'utenza Aziende
- **Organizzazione della Sede (44 pari al 7%)**: sporcizia di alcuni ambienti e poi mancanza di parcheggi disponibili: queste segnalazioni provengono soprattutto dall'utenza lavoratori di Vicenza, Verona, Padova e Venezia Terraferma
- **Personale, sia per la cortesia che per la competenza (19 + 10 = 29 pari al 5%)**: la lamentela è espressa da entrambe le categorie di utenti con una leggera prevalenza dell'utenza aziende e si riferisce in misura più consistente alle Sedi di Padova, Venezia Terraferma, Treviso e Vicenza
- **Problemi per i tempi di definizione (18 pari al 3%)**: provengono in egual misura dalle due utenze e in modo più significativo dalle Sedi di Padova, Venezia Terraferma e Verona
- **Suggerimenti nel merito delle questioni relative al rapporto assicurativo e alle prestazioni (17 pari al 3%)**: anche qui la segnalazione è congiunta con una leggera prevalenza dell'utenza aziende
- **Canali di comunicazione (16 pari al 3%)**: le segnalazioni riguardano l'incremento delle comunicazioni via mail, l'utilizzo della mail per l'invio di documentazione e la disponibilità di indirizzi mail dedicati per porre quesiti specifici al settore di competenza e provengono quasi esclusivamente dall'utenza Aziende
- **Altro (27 pari al 5%)**: qui sono ricomprese esigenze di maggiore chiarezza nelle comunicazioni, di maggiore facilità ad avere informazioni sulle pratiche, di maggiori informazioni sulle attività dell'Istituto e di sinergie con il SSN, provenienti in genere prevalentemente dall'utenza Aziende

Va riconosciuto tuttavia in primo luogo che le segnalazioni sono limitate e circoscritte e, secondariamente, che si suddividono in modo equo tra proposte di miglioramento che presuppongono un intervento locale, per cui le relative analisi e valutazioni sono

demandate alle Strutture territoriali, con il coordinamento e supporto della Direzione Regionale, e proposte che appartengono alla competenza delle Strutture Centrali. Nel grafico seguente vengono riportati i dati appena commentati.



SINTESI DEI RISULTATI

Le valutazioni attribuite ai **servizi** oggetto dell'indagine fanno registrare livelli di grande soddisfazione:

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

con l'area sanitaria che ottiene la valutazione più alta rispetto agli altri servizi oggetto della rilevazione.

Per quanto concerne i singoli indicatori di qualità, tutti registrano, a livello aggregato, valutazioni medie superiori al valore obiettivo (vedi Tabella).

DR - VENETO - Anno 2011
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 ...	3,36	2.358	1,10%	4,30%	43,90%	37,50%	13,20%
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,30	2.351	2,50%	6,80%	36,70%	36,70%	17,30%
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,40	2.321	1,20%	4,20%	31,50%	35,10%	28,00%
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,51	2.321	0,20%	3,20%	39,30%	52,90%	4,40%
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,68	2.302	0,30%	2,10%	26,10%	69,80%	1,70%
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,46	-	1,10%	4,20%	35,50%	46,30%	12,90%
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,39	1.024	0,60%	5,50%	46,30%	44,60%	3,00%
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,42	1.025	1,30%	6,30%	40,00%	49,70%	2,70%
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,43	1.026	2,10%	5,40%	38,70%	52,20%	1,60%
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,39	1.020	1,30%	7,00%	38,90%	45,50%	7,40%
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,59	1.020	0,30%	2,70%	34,00%	60,30%	2,60%
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,53	1.017	1,20%	4,00%	32,40%	55,40%	7,00%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,46	-	1,10%	5,20%	38,40%	51,30%	4,00%

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,40	1.315	1,20%	5,40%	39,00%	43,10%	11,30%
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,36	1.315	1,60%	6,10%	31,20%	36,30%	24,90%
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,46	1.310	0,90%	4,30%	35,10%	45,70%	14,00%
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,42	1.296	1,10%	4,90%	42,00%	47,40%	4,70%
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,62	1.294	0,50%	2,40%	30,30%	63,10%	3,70%
LAVB2.15) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,55	1.290	0,20%	3,90%	34,70%	56,90%	4,30%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,47	-	0,90%	4,50%	35,40%	48,70%	10,50%
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,54	1.329	0,70%	2,30%	35,20%	52,40%	9,50%
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,55	1.295	1,00%	3,30%	30,70%	55,30%	9,70%
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,38	1.299	1,60%	5,90%	39,10%	44,00%	9,40%
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,59	1.299	0,20%	2,00%	32,70%	55,50%	9,50%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,52	-	0,90%	3,40%	34,40%	51,80%	9,50%
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,47	-	1,00%	4,30%	35,90%	48,80%	10,00%

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

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

I giudizi più favorevoli attengono al personale, in particolare alla *cortesia e disponibilità* che con un giudizio di **3,68** è in assoluto il valore più alto, seguito dalla *competenza e professionalità del personale addetto* rispettivamente per il settore Lavoratori con **3,62** e per quello Aziende con **3,59**.

Il giudizio meno favorevole, anche se comunque ben superiore al 3, riguarda la *disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della sede* con una soddisfazione media pari a **3,30**.

Anche analizzando i dati disaggregati per canale di rilevazione non si riscontrano valutazioni inferiori a **3** (al di sotto di abbastanza soddisfatto), ma si registrano giudizi meno brillanti che evidenziano insoddisfazioni non emerse a livello aggregato, e specificatamente:

- per quanto riguarda **i giudizi raccolti via Web**, relativi quindi all'utenza Aziende – si ricorda che tale canale viene utilizzato solo per questa tipologia di utenza - l'aspetto riguardante *la disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede* registra un giudizio medio pari a **3,07**, cui si aggiunge un altro aspetto critico relativo all'*organizzazione degli sportelli*, che registra un valore medio pari a **3,08**;

- anche **i giudizi raccolti tramite il Contact Center**, relativi quindi all'utenza Lavoratori – si ricorda che tale canale viene utilizzato solo per questa tipologia di utenza - fanno emergere che l'aspetto relativo alla *Capacità di risolvere i reclami* registra una soddisfazione relativamente bassa pari a **3,00 (il più basso dei valori medi registrati)** a cui si aggiungono la *disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi INAIL* con il **3,10**, *l'organizzazione degli sportelli (Lavoratori)* e *l'organizzazione e puntualità delle visite mediche*, rispettivamente con un giudizio medio pari a **3,12** e **3,14**.

Analizzando i giudizi in rapporto alle tipologie di utenza, e relative **single categorie**, è interessante segnalare gli unici giudizi medi inferiori a **3** registrati in questa rilevazione che sono stati espressi, nell'ambito del settore Lavoratori, dai Delegati di Inf./Affetto MP/Tit. rendita nei confronti della *Disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede* con un valore pari a **2,53** e della *Organizzazione e puntualità delle visite mediche* con un valore di **2,82**, entrambi risultanti dalle valutazioni espresse da un numero di intervistati pari a 24 (tutti gli intervistati di questa categoria) che corrisponde al 2% circa del campione dell'utenza lavoratori.

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

I RISULTATI DELLE SEDI

BELLUNO

Anno	Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
			MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
2010	A	3,55	3,50	120	3,58	37	3,56	86	3,61	82
2011	A	3,43	3,42	136	3,61	40	3,37	94	3,40	93

I giudizi medi ottenuti dalla Sede sono ampiamente soddisfacenti: tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato infatti valutazioni molto lusinghiere con una punta di eccellenza riguardante il settore Aziende.

Come detto in precedenza, Belluno è l'unica Sede Dirigenziale per la quale è possibile compiere in modo puntuale un raffronto tra i risultati del 2011 e quelli ottenuti nella precedente rilevazione del 2010. Proprio da tale confronto emergono tuttavia motivi di attenzione in quanto i giudizi medi riportati quest'anno risultano inferiori sia a livello di giudizio complessivo, sia per quanto riguarda gli aspetti generali sia infine per quello che si riferisce all'intero settore Lavoratori.

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

<i>ASPETTI GENERALI - cortesia e disponibilità del personale</i>	2010 3,82	2011 3,67
<i>AZIENDE e LAVORATORI - competenza e professionalità del personale</i>	2010 3,69	2011 3,54 e 3,50
<i>LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE - disponibilità personale sanitario</i>	2010 3,68	2011 3,46

Quest'anno il giudizio più elevato è stato riportato dalla *Tutela della riservatezza allo sportello* settore Aziende con un valore pari a **3,87** mentre quello più basso dalla *Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche* per il settore Lavoratori con un giudizio di **3,18**.

Molto positivi ed in crescita rispetto al 2010 sono stati i giudizi su tutti gli indicatori del settore Aziende - ad es. *Tempi per il completamento e la definizione delle pratiche* settore Aziende (**3,68**) - rispetto al quale il giudizio meno lusinghiero è stato attribuito alla *Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche* con un valore di **3,33**, che migliora il 3,27 del 2010.

Hanno riportato invece livelli inferiori alla precedente rilevazione 2010 tutti gli indicatori del settore Lavoratori sia per la parte amministrativa che per quella sanitaria, il che costituisce un campanello d'allarme a cui prestare attenzione.

Va fatto presente infine che non è stato registrato nessun elemento di criticità (nei termini descritti in precedenza, vd. pag. 6 e 7) per cui non dovranno essere messe in atto iniziative di miglioramento.

PADOVA

Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
		MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
A	3,55	3,53	470	3,43	225	3,61	245	3,66	249

Il giudizio medio complessivo ottenuto dalla Sede è estremamente soddisfacente, sia in quanto superiore al valore medio regionale (3,47) sia perché, nonostante l'impossibilità di procedere al confronto con le precedenti rilevazioni (2004 3,00 – 2010 3,49) per le ragioni esposte in precedenza, vd. pag. 9 – conferma un trend in crescita nell'apprezzamento dell'utenza: tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno poi riportato valutazioni molto lusinghiere con un maggior livello di gradimento raggiunto dall'Area Lavoratori sia per quanto attiene al settore Amministrativo che per quanto riguarda quello Sanitario, che costituisce la punta di eccellenza.

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto per misurare il grado di soddisfazione sui diversi aspetti del servizio, va sottolineato il giudizio encomiabile (e comunque in crescita rispetto alla CS 2010) espresso nei confronti del personale delle Strutture afferenti alla Sede Dirigenziale (oltre a Padova, Cittadella e Rovigo) con il giudizio più elevato in assoluto (**3,76**) ottenuto dalla *Competenza e professionalità del personale addetto* dell'Area Lavoratori – prestazioni economiche; è possibile quindi affermare che i dipendenti, pur in un contesto di costante riduzione per il blocco del turn-over imposto dalle norme vigenti, continuano a mettere in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità che, evidentemente, viene apprezzato:

<i>ASPETTI GENERALI - cortesia e disponibilità del personale</i>	2011 3,70 (2010 3,71)
<i>AZIENDE - competenza e professionalità del personale</i>	2011 3,50 (2010 3,47)
<i>LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE - competenza e professionalità del personale</i>	2011 3,76 (2010 3,53)
<i>LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE - disponibilità personale sanitario</i>	2011 3,69 (2010 3,54)

Molto positivi anche quest'anno sono stati i giudizi sugli aspetti logistici - *Organizzazione della Sede* **3,66** (2010 3,63), *degli sportelli* **3,39** (2010 3,35) e **3,59** (2010 3,55) e *delle visite mediche* **3,56** (2010 3,33).

L'aspetto che invece ha visto le minori preferenze è stata la *Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche* - settore AZIENDE che ha ottenuto un giudizio di **3,35**, comunque molto superiore al valore obiettivo (vedi pag. 6).

Unico dato non positivo è il giudizio espresso dalla categoria dei Consulenti del lavoro nei confronti della *Disponibilità di informazioni generali al numero telefonico di Sede* (**2,99** il giudizio medio della categoria e il **24%** di rispondenti insoddisfatti); anche se poi il giudizio medio globale per questo aspetto è risultato sicuramente positivo con il valore di **3,37**, non può essere passata sotto silenzio la chiara lamentela espressa da questa categoria numerosa (circa 140 sul totale di 469 rispondenti, cioè il 30%) ed assidua nei contatti con le Strutture e confermata oltretutto dai suggerimenti dati nella domanda aperta a proposito del potenziamento dello sportello telefonico (vedi sopra pag. 12).

Non si è però registrato nessun elemento di criticità (vedi pag. 6) per cui la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

TREVISO

Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
		MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
A	3,40	3,41	404	3,35	185	3,40	219	3,46	220

Il giudizio medio complessivo ottenuto dalla Sede è sicuramente soddisfacente, sia in termini assoluti sia perché conferma il livello di gradimento conseguito dalle due Sedi afferenti alla Struttura Dirigenziale (Treviso e Conegliano), separatamente valutate nelle precedenti rilevazioni: tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni lusinghiere con un maggior livello di gradimento raggiunto dall'area LAVORATORI in particolare nel settore sanitario.

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto, va sottolineato il giudizio encomiabile (e sostanzialmente stabile rispetto alla CS 2010) espresso nei confronti del personale delle Strutture, segno che i dipendenti, pur in un contesto di costante riduzione per il blocco del turn-over imposto dalle norme vigenti, continuano a mettere in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità che, evidentemente, viene apprezzato:

<i>ASPETTI GENERALI - cortesia e disponibilità del personale</i>	2011 3,66 (2010 3,67)
<i>AZIENDE - competenza e professionalità del personale</i>	2011 3,50 (2010 3,37)
<i>LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE - competenza e professionalità del personale</i>	2011 3,57 (2010 3,75)
<i>LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE - disponibilità personale sanitario</i>	2011 3,49 (2010 3,53)

L'aspetto che ha riportato le maggiori preferenze è stato proprio la *Cortesia e disponibilità del personale della Sede* con un valore di **3,66**.

L'aspetto che invece ha ottenuto il minor gradimento è stato la *Disponibilità di informazioni al numero telefonico della Sede* con un valore di **3,16**, che è sicuramente in calo rispetto ai valori conseguiti dalle due Sedi separatamente nel 2010 (Treviso 3,39 e Conegliano 3,41) e per il quale hanno contribuito in misura consistente i Consulenti del lavoro, categoria che ha espresso una valutazione media dello specifico indicatore di 2,99 con un 20% circa di rispondenti insoddisfatti.

La evidente lamentela espressa da tale categoria, numerosa (circa 111 sul totale di 404 rispondenti, cioè il 40%) ed assidua nei contatti con le Strutture, e confermata oltretutto dai suggerimenti dati nella domanda aperta a proposito del potenziamento dello sportello telefonico e del miglioramento della disponibilità di informazioni al numero telefonico di Sede (vedi sopra pag. 12), merita sicuramente attenzione, pur non costituendo, a rigori, una criticità vera e propria.

Non si sono infatti registrati elementi di criticità (vedi pag. 6) per cui la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

VENEZIA TERRAFERMA

Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
		MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
A	3,40	3,41	458	3,49	192	3,32	261	3,38	263

Il giudizio medio complessivo ottenuto dalla Sede è da valutare in modo estremamente positivo perché sensibilmente migliorato rispetto al corrispondente giudizio aggregato per fini premiali relativo alla CS 2010 (3,07). Questo risultato va sicuramente ricondotto alle iniziative di miglioramento poste in essere sia dalle Strutture centrali dell'Istituto che da quelle territoriali (Direzione Regionale e Sede) sulla base delle indicazioni fornite dagli utenti nelle precedenti rilevazioni (2005 e 2010 per Venezia Terraferma, 2009 e 2010 per San Donà di Piave e 2010 per Venezia Centro Storico), confermando quindi l'estrema utilità del processo di rilevazione per il miglioramento dell'efficienza dell'Amministrazione nonché per l'incremento della qualità del servizio e della soddisfazione dell'utenza.

Tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni apprezzabili con un maggior livello di gradimento ottenuto dall'area AZIENDE.

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto per misurare il grado di soddisfazione sui diversi aspetti del servizio, va sottolineato nuovamente il giudizio encomiabile (ed in crescita consistente rispetto alla CS 2010) espresso nei confronti del personale delle Strutture afferenti alla Sede Dirigenziale di Venezia Terraferma; è possibile quindi affermare che i dipendenti, pur in un contesto di costante riduzione per il blocco del turn-over imposto dalle norme vigenti, continuano a mettere in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità che, evidentemente, viene apprezzato:

<i>ASPETTI GENERALI - cortesia e disponibilità del personale</i>	2011 3,65 (2010 3,60)
<i>AZIENDE - competenza e professionalità del personale</i>	2011 3,63 (2010 3,57)
<i>LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE - competenza e professionalità del personale</i>	2011 3,52 (2010 3,49)
<i>LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE - disponibilità personale sanitario</i>	2011 3,41 (2010 3,34)

L'aspetto che ha riportato le maggiori preferenze è stato proprio la *Cortesia e disponibilità del personale della Sede* con un valore di **3,65**.

Il minor gradimento è stato raggiunto invece dalla *Tempestività dei pagamenti spettanti* settore LAVORATORI con un valore di **3,16**, che sostanzialmente conferma i giudizi ottenuti nel 2010 dalle tre Sedi separatamente considerate e trova riscontro anche nei dati di produzione del settore che testimoniano una certa difficoltà delle Strutture della provincia a garantire il pieno raggiungimento degli obiettivi.

Va segnalato inoltre il miglioramento ottenuto dalla *Organizzazione degli sportelli* - settore LAVORATORI-PRESTAZIONI ECONOMICHE (**3,21**) e dalla *Organizzazione e puntualità delle visite mediche* - settore LAVORATORI-PRESTAZIONI SANITARIE (**3,23**) che, nel complesso delle tre Sedi, sia pure distintamente valutate, nel 2010 non avevano raggiunto il valore obiettivo di 3,00 (vedi pag. 6).

Un'esigenza di miglioramento è stata poi espressa dai Consulenti del lavoro a proposito della *Disponibilità di informazioni al numero telefonico della Sede*, con una

valutazione media dello specifico indicatore di 3,19 e con un 17% circa di rispondenti insoddisfatti.

La richiesta espressa da tale categoria, numerosa (circa 107 sul totale di 457 rispondenti, cioè il 23%) ed assidua nei contatti con le Strutture, è confermata oltretutto dai suggerimenti dati nella domanda aperta a proposito del potenziamento dello sportello telefonico e del miglioramento della disponibilità di informazioni al numero telefonico di Sede (vedi sopra pag. 12) e merita sicuramente attenzione, pur non costituendo, a rigori, una criticità vera e propria.

Non si sono infatti registrati elementi di criticità (vedi pag. 6) per cui la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

VERONA

Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
		MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
A	3,58	3,56	430	3,55	190	3,62	239	3,60	238

Il giudizio medio complessivo ottenuto dalla Sede è da considerare in modo molto positivo sia perché è il più elevato tra le Strutture Dirigenziali della regione sia perché è sensibilmente incrementato rispetto al già eccellente giudizio riportato nella CS 2010 (3,47) (si intende quello aggregato per fini premiali). Tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni molto lusinghiere con una punta di eccellenza riguardante le prestazioni economiche del settore LAVORATORI.

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto per misurare il grado di soddisfazione sui diversi aspetti del servizio, va sottolineato il giudizio eccellente espresso nei confronti del personale delle Strutture afferenti alla Sede Dirigenziale (Verona e Legnago), segno che, pur in un contesto di costante riduzione per il blocco del turn-over imposto dalle norme vigenti, i dipendenti mettono in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità che, evidentemente, viene molto apprezzato:

<i>ASPETTI GENERALI - cortesia e disponibilità del personale</i>	2011 3,78	2010 3,69
<i>AZIENDE - competenza e professionalità del personale</i>	2011 3,70	2010 3,55
<i>LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE - competenza e professionalità del personale</i>	2011 3,73	2010 3,65
<i>LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE - disponibilità personale sanitario</i>	2011 3,63	2010 3,43

L'aspetto che ha riportato le maggiori preferenze è stato proprio la *Cortesia e disponibilità del personale della Sede* con un valore di **3,78**.

Il minor gradimento è stato raggiunto invece dalla *Disponibilità di informazioni al numero telefonico della Sede* con un valore più che lusinghiero di **3,41**.

All'interno della ottima performance ottenuta dalla Struttura Dirigenziale, è opportuno segnalare alcuni elementi: in primo luogo tutti gli aspetti del servizio nel loro valore complessivo hanno ottenuto un giudizio più elevato rispetto alla CS 2010; in secondo luogo e più nel dettaglio va precisato che tutti gli indicatori del settore Aziende e del settore Lavoratori-prestazioni economiche hanno migliorato il gradimento da parte dell'utenza mentre nell'ambito degli Aspetti generali del servizio e nel settore Lavoratori-prestazioni sanitarie solo alcuni indicatori hanno riportato giudizi più elevati mentre gli altri hanno mantenuto il livello di soddisfazione ottenuto nel 2010.

Inoltre, premesso che la rilevazione del 2010 aveva fatto emergere criticità, per quanto riguarda la Sede di Verona, in ordine alla *Organizzazione degli sportelli* e alla *Tutela della riservatezza allo sportello* – entrambe relativamente al settore AZIENDE – se si tiene conto del fatto che gli stessi indicatori nel 2011 hanno avuto un incremento di circa due punti decimali (da 3,30 a 3,48 il primo e da 3,29 a 3,49 il secondo), è possibile trarre la conclusione che il buon risultato debba certamente essere ricondotto alle iniziative di miglioramento poste in essere dalla Struttura territoriale sulla base delle indicazioni fornite dagli utenti nelle precedenti rilevazioni (2008 e 2010 per Legnago e 2010 per Verona), confermando quindi l'estrema utilità del processo di

rilevazione per il miglioramento dell'efficienza dell'Amministrazione nonché per l'incremento della qualità del servizio e della soddisfazione dell'utenza.

E' stata comunque avanzata, pur nel contesto generale dell'ottimo giudizio conseguito, anche un'esigenza di miglioramento a proposito della *Disponibilità di informazioni al numero telefonico della Sede*; tale esigenza è stata espressa dai Consulenti del lavoro con una valutazione media dello specifico indicatore di 3,18 e con un 17% circa di rispondenti insoddisfatti.

La richiesta proveniente da tale categoria, numerosa (circa 135 sul totale di 426 rispondenti, cioè il 32%) ed assidua nei contatti con le Strutture, è confermata oltretutto dai suggerimenti dati nella domanda aperta a proposito del potenziamento dello sportello telefonico e del miglioramento della disponibilità di informazioni al numero telefonico di Sede (vedi sopra pag. 12) e merita sicuramente attenzione, pur non costituendo, a rigori, una criticità vera e propria.

Non si sono infatti registrati elementi di criticità (vedi pag. 6) per cui la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.

VICENZA

Tipologia Sede	GIUDIZIO COMPLESSIVO	ASPETTI GENERALI		ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE		ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	
		MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI	MEDIA	QUESTIONARI
A	3,44	3,40	461	3,42	195	3,45	265	3,51	266

Il giudizio complessivo medio ottenuto dalla Sede è da considerare sicuramente positivo, sia perchè sostanzialmente in linea con il valore medio regionale di 3,47 sia perché conferma il gradimento ottenuto complessivamente nella precedente rilevazione del 2010 (il dato aggregato per fini premiali delle tre Sedi afferenti alla Struttura Dirigenziale - Vicenza, Bassano del Grappa e Schio - era stato pari a 3,42) ma sulla base di un campione di partecipanti di gran lunga superiore: 461 rispondenti totali dei tre canali di rilevazione a fronte dei 169 del 2010.

Tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni lusinghiere con un maggior livello di gradimento riportato dall'area LAVORATORI sia nel settore amministrativo che in quello sanitario.

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto, va sottolineato il giudizio encomiabile espresso nei confronti del personale delle Strutture, segno che i dipendenti, pur in un contesto di costante riduzione per il blocco del turn-over imposto dalle norme vigenti, continuano a mettere in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità che, evidentemente, viene apprezzato:

<i>ASPETTI GENERALI - cortesia e disponibilità del personale</i>	2011 3,60	2010 3,73
<i>AZIENDE - competenza e professionalità del personale</i>	2011 3,61	2010 3,60
<i>LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE - competenza e professionalità del personale</i>	2011 3,58	2010 3,72
<i>LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE - disponibilità personale sanitario</i>	2011 3,56	2010 3,56

L'aspetto che ha riportato le maggiori preferenze è stato proprio la *Competenza e professionalità del personale addetto* – settore Aziende con un valore di **3,61**.

Il minor gradimento è stato raggiunto invece dalla *Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello* – settore Aziende con un valore di **3,25**.

In linea generale è possibile rilevare come ci sia stato un miglioramento nei giudizi riferiti agli aspetti specifici del servizio alle Aziende, in controtendenza rispetto alla CS 2010 quando si era registrato invece un calo dei consensi rispetto alla rilevazione del 2009, mentre si sono mantenute sostanzialmente invariate le valutazioni degli aspetti generali e quelle relative al settore Lavoratori anche se, a tale riguardo, quest'anno a differenza del passato sono le prestazioni sanitarie a conseguire un giudizio più lusinghiero rispetto alle prestazioni economiche.

Occorre infine far presente come non si siano registrati elementi di criticità (vedi pag. 6) per cui la Sede non dovrà porre in essere iniziative di miglioramento.