

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2016

DIREZIONE REGIONALE FRIULI
VENEZIA GIULIA
Ufficio POAS

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE	3
1.1.	PRESENTAZIONE.....	3
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	4
1.3.	METODOLOGIA	4
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	7
3.	SINTESI DEI RISULTATI	12
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE	17
4.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	17
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO	19
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE	24
4.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE	25
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE	27
5.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	27
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO	28
5.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE	30
5.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE	30
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO	31

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

L'Inail da sempre fonda la sua attività su una cultura aziendale che pone l'utente al centro del proprio sistema organizzativo; in linea con questo valore, la soddisfazione delle esigenze dell'utenza costituisce oramai un obiettivo costante delle scelte strategiche dell'Istituto.

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

In particolare, con l'indagine di C.S. l'Istituto misura il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono dei vari servizi erogati: prestazioni sanitarie e assicurative, accesso al portale Inail e al Contact Center Multicanale, ecc.

Sono coinvolte tutte le sedi Inail dislocate sul territorio nazionale, inclusi i dipartimenti che si occupano di certificazione e Verifica di impianti e macchine aziendali (di seguito Ricerca).

Anche per l'anno 2016 - dal 10 al 21 ottobre - si è svolta la consueta indagine di Customer Satisfaction rivolta a lavoratori e aziende/datori di lavoro che nel corso dell'anno hanno usufruito almeno una volta dei servizi erogati dall'Istituto, includendo anche quelli di competenza del Settore Ricerca (la certificazione e la verifica degli impianti).

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

Le categorie di utenti coinvolte nella rilevazione sono di seguito riportate:

per i lavoratori:

- Infortunato;
- Affetto da malattia professionale;
- Titolare di rendita;
- Delegato (da infortunato, tecnopatico o superstite);
- Funzionario di Patronato.

per le aziende/datori di lavoro:

- Datore di lavoro;

- Consulente del lavoro, commercialista;
- Incaricato di Associazione di categoria;
- Fattorino o commesso.

1.2. Obiettivo del documento

Obiettivo della rilevazione è conoscere il giudizio dell'utenza e misurare, nella maniera più rappresentativa possibile, il grado di soddisfazione riguardo alle dimensioni di qualità dei principali servizi erogati, da utilizzare quale *input* primario per individuare i punti di forza e le aree di miglioramento.

Inoltre, si propone di fornire indicazioni sull'impianto dell'indagine nonché un quadro dell'andamento delle valutazioni nel tempo, confrontando i risultati del 2016 con quelli conseguiti nell'indagine condotta nel 2015.

1.3. Metodologia

Di seguito, si descrive brevemente la metodologia utilizzata per l'indagine di C.S.

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

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

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

Inoltre, è presente un blocco di domande rientranti nei servizi non di sede. Tali domande sono valutate separatamente e non considerate nel calcolo del giudizio medio complessivo poiché i servizi non sono direttamente offerti dalla sede.

In particolare, il gruppo di domande di cui sopra è finalizzato a misurare il grado di soddisfazione relativo al portale dell'Istituto al quale si accede per la ricerca di informazioni e per i servizi offerti.

Il campione di questionari è alimentato attraverso il ricorso a tre canali di rilevazione:

- lo sportello, impiegato nelle sedi di tipo A (sono comprese anche quelle del settore Ricerca del Dipartimento di Udine), riguardanti entrambe le tipologie di utenti (Lavoratori e Aziende) che, recandosi direttamente in sede, compilano il questionario cartaceo;
- il canale Mail-Web che riguarda tutte le tipologie di sedi A, B e un ristretto numero di C (tra cui le sedi di Monfalcone e Tolmezzo), rivolto alla sola categoria Aziende per la quale si dispone dell'indirizzo di posta elettronica. Tale canale è utilizzato anche per la raccolta dei questionari delle aziende del Settore Ricerca;
- il canale telefonico (Contact Center) che riguarda tutte le sedi ed è rivolto alla sola categoria di Lavoratori il cui recapito telefonico è registrato negli archivi dell'Istituto. Per l'indagine telefonica gli utenti sono preventivamente campionati in base alla numerosità del portafoglio della singola sede. Tale canale costituisce l'unica fonte di raccolta per le sedi più piccole (di tipo C, come Tolmezzo e Monfalcone).

Le informazioni raccolte vengono poi inserite attraverso un apposito applicativo informatico, secondo le seguenti modalità:

- per lo Sportello, è il personale di sede che inserisce i questionari cartacei compilati dagli utenti;
- per il canale Mail-Web, il procedimento è automatizzato con l'invio on line del questionario compilato dal datore di lavoro o da un suo rappresentante;
- per il Contact Center, sono gli operatori telefonici.

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

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

1 = "Per niente d'accordo"

2 = "Poco d'accordo"

3 = "Abbastanza d'accordo"

4 = "Molto d'accordo"

0 = "Non so"

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

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

Sono considerati critici gli aspetti che riportano i seguenti valori:

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

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

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Il campione regionale relativo all'anno 2016 – escluso il settore ricerca - è costituito da 840 questionari (erano stati 876 nel 2015) distinti per fonte e tipologia utente come sintetizzato nella tabella (a) sottostante:

Italia	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Web-Mail</i>	3.954	-	3.954
<i>Sportello</i>	3.655	12.085	15.740
<i>Contact Center</i>	-	8.400	8.400
Totale	7.609	20.485	28.094
F.V.G.			
<i>Mail-Web</i>	97	-	97
<i>Sportello</i>	111	382	493
<i>Contact Center</i>	-	250	250
Totale	208	632	840

Tabella a)

Il campione di cui sopra ha mantenuto sia a livello di Istituto che a livello regionale all'incirca la stessa numerosità e distribuzione per tipo di fonte dello scorso anno.

Lo sportello, che è comune ad entrambe le categorie di utenti, rappresenta anche per l'anno 2016 la principale fonte di raccolta (58,7%), seguito dal Contact Center (29,8%) e il Mail –Web (11,5%).

Come si evince dalla tabella soprastante, il 75,2% dei questionari interessano i lavoratori, il restante 24,7% le aziende.

Dettagliando per categoria di utente risulta che per aziende/datori di lavoro il 53,3% compila il questionario allo sportello e il restante 46,3% via web, contrariamente a quanto si registra a livello di Istituto.

Anche per i lavoratori, risulta che il 60,44% compila il questionario allo sportello, in linea con il risultato nazionale.

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

Categoria (lavoratori)

<i>Infortunato</i>	437
<i>Affetto da M.P.</i>	74
<i>Titolare di rendita</i>	95
<i>Delegato di Inf/Affetto da M.P./Tit. rendita</i>	16
<i>Patronato</i>	4
<i>Altro</i>	6
<i>Non specificata</i>	1
Totale	632

Tabella b)

Dalla tabella b)- riguardo la tipologia di intervistati- risulta che nel 69,1% dei casi sono infortunati, nel 15% di titolari di rendita e nell'11,7% di tecnopatici .

Professione (Lavoratori) Numero di questionari

<i>Agricoltore</i>	50
<i>Artigiano</i>	73

<i>Dirigente/Quadro/Impiegato</i>	125
<i>Insegnante</i>	33
<i>Operaio/Manovale</i>	225
<i>Marittimo</i>	3
<i>Pensionato</i>	32
<i>Casalinga</i>	5
<i>Altro</i>	82
<i>Non specificata</i>	4
Totale	632

Tabella c)

Come si evince dalla tabella c), la principale professione degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine svolta in regione è operaio/Manovale (35,6% del totale), seguito da dirigente /quadro/impiegato (19,7% del totale) e "altro" (12,9% del totale), con percentuali generalmente in linea con quelle riscontrate a livello nazionale.

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

<i>Datore di lavoro</i>	72
<i>Consulente del lavoro</i>	113
<i>Incaricato di Ass. di categoria</i>	5

<i>Fattorino/comMESSo</i>	1
<i>Altro</i>	16
<i>Non specificata</i>	1
Totale	208

Tabella d)

Settore di attività (Aziende) Numero di questionari

<i>Agricoltura</i>	0
<i>Artigianato</i>	51
<i>Industria</i>	7
<i>Terziario</i>	139
<i>Altro</i>	11
<i>Non specificata</i>	0
Totale	208

Per le aziende il questionario è compilato nel 54,32% dei casi dal consulente del lavoro e nel 34,6% dal datore di lavoro. Inoltre, anche per l'anno 2016 - in perfetta corrispondenza con i dati nazionali - il settore di attività principale è quello terziario con una percentuale del 66,8% (76,1% dato nazionale) e il 24,5% nell'artigianato (14,5% dato nazionale).

Per quanto riguarda gli aspetti socio-anagrafici si rileva che oltre il 40% dei compilatori è donna; con un'incidenza maggiore nel caso delle aziende 42,8% contro il 39,4% dei lavoratori, in linea con le risultanze emerse a livello nazionale.

Il 37,5% degli intervistati ha un'età compresa tra i 35 e i 49 anni e il 37,4% un'età tra i 60 e 64 anni, il 15,7% un'età di 65 e oltre. L'85,6% ha nazionalità italiana (con differenze in base alla tipologia di utente: 88,9% per le aziende e 84,5% per i lavoratori); il 4,4% appartiene all'Unione Europea (esclusa l'Italia) e il 4,8% ha origine extra U.E.

Analizzando la frequenza, ovvero con la quale nel corso dell'anno in esame ci si reca presso le sedi Inail, per entrambe le categorie, si rileva che i lavoratori nel 41,6% dei casi si recano da 2 a 5 volte - anche per effetto del tipo di prestazioni che si richiedono allo sportello - e il 39,08 % nei casi in cui si recano una volta (che può essere anche la prima volta); lo stesso dicasi per le aziende che nel 31,7% dei casi si recano da 2 a 5 volte e il 25,9% nei casi in cui si recano una volta.

Al riguardo, a livello di Istituto invece emergono delle differenze per tipologia di utente, in particolare, si evidenzia che i lavoratori nel 41,1% dei casi si recano una volta e da 2 a 5 volte il 40,1%.

Nel dettaglio, per la categoria aziende, il motivo per cui si va allo sportello è nel 29,6% dei casi legato alla mancanza di informazioni reperibili sul portale; mentre per la categoria lavoratori, il 35,4% vi si reca per usufruire dei servizi del centro medico legale e il 25,5% per consegnare i documenti relativi alla propria pratica.

3. SINTESI DEI RISULTATI

L'indagine di *Customer Satisfaction* 2016 si è svolta contestualmente su tutto il territorio nazionale e secondo le modalità previste -dal 10 al 21 ottobre - proseguendo per un massimo di un mese fino al raggiungimento del numero minimo di questionari da rilevare per i tre canali di raccolta.

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

A livello di Istituto, il giudizio medio rilevato sul complesso dei servizi erogati è pari a 3,54, l'1,71% in più rispetto al 3,48 dell'anno precedente.

In Friuli Venezia Giulia, il giudizio medio complessivo è lievemente superiore a quello conseguito a livello nazionale, attestandosi sul valore pari a 3,55, valore sensibilmente superiore a quello riportato nel 2015 (pari a 3,50).

Come si evince dalla tabella sottostante, il giudizio medio registrato a livello regionale (3,55) è il risultato dei valori medi ponderati rilevati sui tre canali, precisamente: 3,63 per lo Sportello (3,61 dato nazionale), 3,11 per il Mail-Web (3,18 dato nazionale) e 3,49 per il Contact-Center (3,50 dato nazionale), valori che comunque sono sempre superiori al valore obiettivo d'Istituto (3,00).

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Contact-Center		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,45	44	3,62	493	3,39	184	3,55	721
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	2,76	44	3,57	492	3,46	184	3,49	720
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,45	44	3,83	492	3,53	183	3,73	719
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	2,80	44	3,47	492	3,40	184	3,40	720
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,15	97	3,57	490	3,45	250	3,47	837
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,14	273	3,62	2.459	3,45	985	3,54	3.717
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,31	96	3,87	111		0	3,62	207
AZ 7) Le comunicazioni/provvvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,01	96	3,49	111		0	3,26	207
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,24	96	3,82	111		0	3,55	207
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,19	288	3,73	333		0	3,48	621
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail	2,70	96	3,41	111		0	3,03	207
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,70	96	3,41	111		0	3,03	207
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari)		0	3,67	381	3,49	184	3,61	565
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		0	3,76	381	3,45	184	3,66	565
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		0	3,49	380	3,47	184	3,48	564
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		0	3,64	1.142	3,47	552	3,59	1.694
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti		0	3,73	378	3,47	250	3,61	628
LAV 10) Le comunicazioni/provvvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari		0	3,49	380	3,51	250	3,50	630
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze		0	3,70	379	3,53	249	3,63	628
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		0	3,64	1.137	3,50	749	3,58	1.886
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, g		0	3,64	380	3,56	184	3,61	564
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		0	3,73	378	3,57	184	3,68	562
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite,		0	3,50	376	3,64	184	3,55	560
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		0	3,63	1.134	3,59	552	3,61	1.686
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,11	657	3,63	6.316	3,49	2.838	3,55	9.811

Analogamente al risultato regionale, la media dei giudizi ottenuta dalle Strutture territoriali (Trieste aggregata e Udine aggregata) risulta superiore a 3. In particolare, Trieste e le sedi di pertinenza (Gorizia e Monfalcone) hanno conseguito un giudizio medio complessivo pari a 3,54 (nel 2015 pari a 3,51), con il 54,7% dei rispondenti che si dichiara "Molto d'accordo" sulla bontà dei servizi erogati.

Udine e le sedi di pertinenza (Pordenone e Tolmezzo) hanno riportato un giudizio medio complessivo pari a 3,56 (nel 2015 pari a 3,49) con il 55,8% degli utenti che afferma di essere "Molto d'accordo" in merito alla buona qualità dei servizi resi.

Di seguito vengono riportate le tabelle con i giudizi medi sui singoli indicatori e quelli complessivi di DR, Udine aggregata e Trieste aggregata.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Direzione Regionale Friuli Venezia Giulia

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,55	721	0,6%	1,1%	41,1%	56,7%	0,6%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,49	720	0,6%	1,9%	40,4%	47,6%	9,4%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,73	719	0,1%	1,9%	22,4%	75,4%	0,1%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,40	720	2,9%	4,0%	30,7%	41,7%	20,7%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail	3,47	837	2,3%	5,0%	28,4%	49,9%	14,3%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,54	3.717	1,3%	2,9%	32,5%	54,1%	9,2%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,62	207	0,5%	4,3%	26,6%	64,7%	3,9%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,26	207	1,9%	9,2%	45,4%	37,2%	6,3%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,55	207	0,0%	3,4%	36,2%	56,0%	4,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,48	621	0,8%	5,6%	36,1%	52,7%	4,8%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,03	207	1,9%	13,5%	35,3%	19,8%	29,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,03	207	1,9%	13,5%	35,3%	19,8%	29,5%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, orari, ecc.)	3,61	565	0,2%	0,7%	35,8%	60,9%	2,5%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,66	565	0,2%	1,1%	30,4%	66,4%	1,9%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,48	564	0,7%	6,2%	35,8%	54,8%	2,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,59	1.694	0,4%	2,7%	34,0%	60,7%	2,3%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,61	628	0,2%	1,4%	28,8%	51,4%	18,2%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,50	630	0,3%	3,2%	38,6%	49,5%	8,4%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,63	628	0,2%	1,1%	32,2%	61,3%	5,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,58	1.886	0,2%	1,9%	33,2%	54,1%	10,6%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,61	564	0,0%	2,0%	31,7%	58,7%	7,6%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,68	562	0,2%	1,1%	27,8%	64,9%	6,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, ecc.)	3,55	560	0,5%	3,2%	33,8%	54,6%	7,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,61	1.686	0,2%	2,1%	31,1%	59,4%	7,2%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,55	9.811	0,7%	2,9%	32,9%	55,3%	8,1%

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Udine aggregata

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,51	441	0,7%	0,9%	45,1%	52,6%	0,7%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,50	441	0,5%	0,9%	42,6%	47,8%	8,2%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,75	440	0,0%	1,1%	23,0%	75,9%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,43	441	2,5%	4,1%	32,2%	45,8%	15,4%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,49	514	1,6%	4,1%	32,5%	50,6%	11,3%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,54	2.277	1,1%	2,3%	35,0%	54,4%	7,2%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,61	133	0,8%	3,8%	27,1%	63,9%	4,5%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,19	133	2,3%	10,5%	48,1%	32,3%	6,8%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,53	133	0,0%	3,0%	39,1%	53,4%	4,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,44	399	1,0%	5,8%	38,1%	49,9%	5,3%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,04	133	0,0%	15,0%	36,8%	18,0%	30,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,04	133	0,0%	15,0%	36,8%	18,0%	30,1%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, tempi di attesa, ecc.)	3,62	342	0,3%	0,0%	36,3%	61,7%	1,8%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,67	342	0,0%	0,3%	32,2%	66,1%	1,5%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,57	342	0,3%	2,3%	36,8%	58,5%	2,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,62	1.026	0,2%	0,9%	35,1%	62,1%	1,8%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,61	380	0,3%	1,3%	30,0%	53,9%	14,5%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,53	380	0,5%	2,6%	37,9%	53,4%	5,5%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,63	379	0,0%	0,5%	35,1%	60,9%	3,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,59	1.139	0,3%	1,5%	34,3%	56,1%	7,8%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,62	342	0,0%	0,6%	33,0%	57,0%	9,4%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,70	342	0,0%	0,3%	26,9%	65,8%	7,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, ecc.)	3,59	342	0,0%	1,5%	34,2%	54,7%	9,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,64	1.026	0,0%	0,8%	31,4%	59,2%	8,7%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,56	6.000	0,6%	2,2%	34,5%	55,8%	7,0%

Trieste aggregata

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,61	280	0,4%	1,4%	34,6%	63,2%	0,4%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,48	279	0,7%	3,6%	36,9%	47,3%	11,5%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,71	279	0,4%	3,2%	21,5%	74,6%	0,4%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,34	279	3,6%	3,9%	28,3%	35,1%	29,0%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,44	323	3,4%	6,5%	22,0%	48,9%	19,2%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,53	1.440	1,7%	3,8%	28,5%	53,7%	12,3%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,63	74	0,0%	5,4%	25,7%	66,2%	2,7%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,39	74	1,4%	6,8%	40,5%	45,9%	5,4%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,59	74	0,0%	4,1%	31,1%	60,8%	4,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,54	222	0,5%	5,4%	32,4%	57,7%	4,1%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,02	74	5,4%	10,8%	32,4%	23,0%	28,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,02	74	5,4%	10,8%	32,4%	23,0%	28,4%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, orari, ecc.)	3,60	223	0,0%	1,8%	35,0%	59,6%	3,6%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,65	223	0,4%	2,2%	27,8%	66,8%	2,7%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,35	222	1,4%	12,2%	34,2%	49,1%	3,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,54	668	0,6%	5,4%	32,3%	58,5%	3,1%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,60	248	0,0%	1,6%	27,0%	47,6%	23,8%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,45	250	0,0%	4,0%	39,6%	43,6%	12,8%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,64	249	0,4%	2,0%	27,7%	61,8%	8,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,57	747	0,1%	2,5%	31,5%	51,0%	14,9%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,60	222	0,0%	4,1%	29,7%	61,3%	5,0%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,63	220	0,5%	2,3%	29,1%	63,6%	4,5%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, ecc.)	3,48	218	1,4%	6,0%	33,0%	54,6%	5,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,57	660	0,6%	4,1%	30,6%	59,8%	4,8%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,54	3.811	1,0%	4,1%	30,4%	54,7%	9,7%

4. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE

4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

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

Gli indicatori utilizzati nell'indagine, analogamente allo scorso anno, sono stati:

- l'accessibilità fisica, la comodità di raggiungere la sede dal punto di vista logistico;
- la disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti...);
- la disponibilità, la competenza e la professionalità del personale di Sede;
- la disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede;
- efficienza del servizio di sportello telefonico.

Sugli aspetti sopra indicati, la regione Friuli Venezia Giulia registra un giudizio medio complesso positivo, pari a 3,54, superiore a quello rilevato lo scorso anno (3,49), sostanzialmente in linea con quello registrato a livello di Istituto complessivo (3,52).

In particolare, l'indicatore che riceve il maggior gradimento da parte dell'utenza è quello riguardante la competenza e la disponibilità del personale amministrativo di Sede, il cui valore risulta pari a 3,73, lievemente superiore a quello rilevato lo scorso anno (3,68), pari a quello registrato nel 2014.

Il 75,4% degli utenti si dice molto d'accordo sulla bontà dell'indicatore in parola.

Confrontando i risultati conseguiti attraverso ciascun canale di indagine, non si osservano particolari differenze dei valori medi e le valutazioni complessive sono tutte superiori al 3.

Fa eccezione il giudizio raccolto tramite Mail Web sugli indicatori relativi alla disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti, ecc..) e la disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede, che riportano una valutazione di, rispettivamente, 2,76 e 2,80. I valori registrati sono lievemente inferiori a quelli rilevati lo scorso anno attraverso il medesimo canale (pari, rispettivamente, a 2,92 e 2,90). Si osserva, tuttavia, che il campione esaminato attraverso il canale Mail Web è di molto inferiore al numero dei rispondenti allo sportello e al Contact Center (solo 44 risposte a fronte di 492 e 184 risposte allo sportello e al Contact Center).

Inoltre, anche a livello generale di Istituto, per gli stessi indicatori e attraverso il medesimo canale di indagine (Mail Web), sono stati registrati valori leggermente inferiori al 3.

Confrontando la media dei giudizi per categoria di utenza (aziende e lavoratori), non si rilevano particolari discostamenti rispetto al dato complessivo. Più nello specifico, la media dei giudizi espressi da ciascuna tipologia di utenza è positiva e superiore al 3.

All'interno della categoria Aziende, i consulenti del lavoro rappresentano il campione più numeroso, con 457 risposte, seguito dai datori di lavoro (280). La media dei giudizi espressi dai consulenti sul totale degli aspetti generali di sede è pari a 3,43 (il 54,7% si dichiara molto d'accordo sulla bontà degli aspetti generali di sede), mentre la media dei giudizi formulati dai datori è pari a 3,68 (62,9% di "Molto d'accordo").

Per la categoria Lavoratori, rilevano in particolare i giudizi formulati dagli infortunati, titolari di rendita e affetti da m.p., che costituiscono la popolazione naturalmente più numerosa all'interno della categoria (rispettivamente, 1.954, 447 e 362 numero di risposte). Al riguardo, non vi sono giudizi medi critici, i valori riportati essendo tutti superiori al 3 (rispettivamente 3,48, 3,64 e 3,63).

I valori riportati sono visibili nella tabella sottostante.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Aziende	Datore di lavoro	3,68	280	0,4%	2,9%	21,4%	62,9%	12,5%
	Consulente del lavoro	3,43	457	3,5%	7,2%	29,5%	54,7%	5,0%
	Incaricato	3,78	25	0,0%	0,0%	20,0%	72,0%	8,0%
	Fattorino / commesso	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%
	Altro	3,42	60	0,0%	8,3%	36,7%	46,7%	8,3%
	Non specificato	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Totale aziende	3,52	828	2,1%	5,6%	26,8%	57,5%	8,1%
Lavoratori	Infortunato	3,48	1.954	1,4%	2,5%	37,2%	48,6%	10,3%
	Affetto da M.P.	3,63	362	0,3%	0,6%	32,0%	59,1%	8,0%
	Titolare di Rendita	3,64	447	0,9%	1,6%	27,1%	62,9%	7,6%
	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,72	75	0,0%	2,7%	20,0%	66,7%	10,7%
	Patronato	3,94	16	0,0%	0,0%	6,3%	93,8%	0,0%
	Altro	3,80	30	0,0%	3,3%	13,3%	83,3%	0,0%
	Non specificata	3,00	5	0,0%	20,0%	20,0%	20,0%	40,0%
Totale lavoratori	3,54	2.889	1,1%	2,1%	34,1%	53,2%	9,5%	
TOTALE ASPETTI GENERALI*		3,54	3.717	1,3%	2,9%	32,5%	54,1%	9,2%

4.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO

Gli indicatori impiegati per valutare il gradimento sui servizi specifici erogati alle aziende relativi alla gestione del rapporto assicurativo hanno riguardato:

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

In regione la media dei giudizi ottenuti sul totale di tali aspetti è pari a 3,48, sostanzialmente in linea con il valore ottenuto nel 2015 e a quello rilevato a livello nazionale, entrambi pari a 3,47.

Si conferma pertanto il buon andamento dei risultati di indagine sulla qualità dei servizi in oggetto.

L'indicatore più apprezzato da parte dell'utenza è, analogamente allo scorso anno, quello relativo alla tempestività nella gestione delle pratiche (3,62), mentre quello che riceve un giudizio meno elevato, anche per questo anno, è quello relativo alla chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa: il 9,2% dei rispondenti si dichiara infatti "poco d'accordo" sulla bontà dell'aspetto in questione.

Confrontando i giudizi formulati per i diversi canale di indagine (Sportello e Mail-Web), si riscontrano valutazioni tutte positive e superiori al 3. Può però osservarsi, a conferma della diversa percezione della qualità dei servizi erogati dall'Inail a seconda del canale di comunicazione adoperato dall'utente, come sussista una differenza sensibile nella media dei giudizi espressi tramite sportello (3,73) rispetto a quello raccolto attraverso Mail-Web (3,19). Lo stesso andamento è riscontrabile a livello nazionale.

Quanto alla valutazione formulata dalle singole tipologie di utenti Aziende sugli aspetti in esame, non si osservano differenze significative di giudizio. La categoria più numerosa e storicamente più severa nello stimare la qualità dei servizi prestati dalle sedi Inail, ovvero i Consulenti del lavoro (n. 336 risposte), hanno espresso un giudizio medio pari a 3,43, in linea a quello rilevato nel 2015. I datori di lavoro, secondi per numerosità di risposte (n. 216), hanno valutato il totale degli aspetti in esame con giudizio medio pari a 3,56.

Di seguito si riporta la tabella con i valori indicati.

Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo									
Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Datore di lavoro		3,56	216	0,5%	5,6%	28,2%	57,9%	7,9%	
Consulente del lavoro		3,43	336	1,2%	5,4%	41,7%	49,1%	2,7%	
Incaricato		3,47	15	0,0%	6,7%	40,0%	53,3%	0,0%	
Fattorino / commesso		4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	
Altro		3,48	48	0,0%	8,3%	31,3%	52,1%	8,3%	
Non specificato		3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*		3,48	621	0,8%	5,6%	36,1%	52,7%	4,8%	

Prevenzione e sicurezza sul lavoro (Aziende)

La *mission* dell'Istituto, volta a garantire la tutela integrale del lavoratore, rende di particolare rilevanza la funzione svolta dall'Inail in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro. Pertanto l'indagine di CS pertanto non può non riguardare anche tale aspetto, che viene esaminato in relazione alla dimensione della trasparenza, ossia la disponibilità delle informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro (bandi per incentivi, campagne informative, eventi ...). Naturalmente, i destinatari principali dell'attività in esame sono i datori di lavoro.

Su tale delicato aspetto, non si sono registrati particolari differenze di valutazione rispetto ai risultati dell'indagine condotta nel 2015. Invero, la media dei giudizi conseguita in regione su tale aspetto dell'attività dell'Inail è pari a 3,03, analoga a quella ottenuta nel 2015 (3,02). Il valore è solo lievemente inferiore a quello nazionale (3,11).

Al riguardo, giova osservare che il risultato indicato è parzialmente condizionato dalla percentuale di risposte "Non so" al quesito in esame, la seconda percentuale più alta dopo quella dei rispondenti "Abbastanza d'accordo": 29,5% i primi, 35,3% i secondi.

Confrontando i giudizi raccolti attraverso i diversi canali di indagine, emerge che la valutazione critica è quella conseguita attraverso il canale del Mail-Web, ove il giudizio medio è pari a 2,70, mentre il giudizio raccolto tramite sportello è pari a 3,41; tali valori sono analoghi a quelli registrati lo scorso anno e confermano come il canale Mail Web raccolga tendenzialmente valutazioni più basse rispetto a quelle ottenute direttamente allo sportello. Lo stesso andamento si riscontra a livello nazionale (valutazioni pari rispettivamente a 2,84 e 3,44).

Confrontando le medie dei giudizi per frequenza, giova notare come la valutazione più critica sia stata espressa da coloro che si sono presentati da nessuna o una volta (2,81 e 2,83), mentre coloro che hanno avuto più contatto con l'Istituto (da 2 a 5 volte e oltre le 5 volte) hanno giudicato meno severamente l'aspetto in discorso, dando valutazioni medie superiori al 3.

Tale risultato può essere considerato rivelatore della circostanza per cui è soprattutto l'approccio iniziale alle iniziative in materia di prevenzione a determinare maggiori difficoltà negli utenti; gli utenti abitualmente in contatto con l'Istituto infatti non esprimono lo stesso giudizio.

Guardando ai giudizi espressi dalle singole categorie di utenza Aziende, si osserva che sono i consulenti del lavoro a formulare il giudizio più critico verso l'indicatore in esame con una media di giudizi pari a 2,93, analogo a quello registrato nel 2015 (2,90). Viceversa i datori di lavoro, che costituiscono la seconda categoria più numerosa, hanno giudicato l'aspetto della prevenzione in esame con punteggio medio pari a 3,18, superiore a quello espresso lo scorso anno (3,03).

Di seguito la tabella con i valori indicati.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,18	72	0,0%	9,7%	23,6%	19,4%	47,2%
Consulente del lavoro	2,93	112	3,6%	15,2%	45,5%	17,0%	18,8%
Incaricato	3,75	5	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%
Fattorino / commesso		1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Altro	3,00	16	0,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
Non specificato	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,03	207	1,9%	13,5%	35,3%	19,8%	29,5%

4.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DI SPORTELLO

In relazione alla categoria dei Lavoratori, l'indagine di CS ha preso in considerazione innanzitutto il gradimento dell'utenza relativamente al tradizionale canale di front office con l'Istituto, ovvero il servizio dello sportello di Sede.

Gli indicatori utilizzati a tal fine sono gli stessi di quelli impiegati lo scorso anno, ovvero:

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

In regione la media dei giudizi sul totale degli aspetti in esame è pari a 3,59, superiore allo scorso anno (3,54) sebbene inferiore a quello registrato nel 2014 (3,68). Il dato, inoltre, è in linea con quello nazionale (3,61).

Analogamente agli ultimi due anni di indagine, l'indicatore più apprezzato dall'utenza risulta quello relativo alla rapidità dei tempi di attesa allo sportello, per il quale si registra un giudizio medio pari a 3,66.

Nella tabella sotto riportata vengono indicati i giudizi medi espressi da ciascuna categoria di utenti Lavoratori sul totale degli aspetti specifici lavoratori- servizi di sportello.

Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato		3,55	1.140	0,4%	3,2%	36,9%	56,9%	2,6%
Affetto da M.P.		3,64	215	0,0%	2,3%	30,7%	64,7%	2,3%
Titolare di Rendita		3,70	264	0,0%	0,8%	28,0%	70,1%	1,1%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita		3,80	45	0,0%	2,2%	15,6%	80,0%	2,2%
Patronato		3,67	9	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Altro		3,39	18	11,1%	5,6%	16,7%	66,7%	0,0%
Non specificata		3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*		3,59	1.694	0,4%	2,7%	34,0%	60,7%	2,3%

I giudizi raccolti attraverso i diversi canali di indagine non presentano significativi scostamenti rispetto al dato complessivo, invero si registrano tutte valutazioni positive e superiori al 3 per tutti gli indicatori presi in esame.

4.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori - PRESTAZIONI ECONOMICHE

Come per l'anno scorso, gli indicatori attraverso i quali è stato misurato il grado di soddisfazione sui servizi specifici dell'utenza Lavoratori relativi alle prestazioni economiche sono stati:

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

Il giudizio medio regionale sul totale degli aspetti indagati è pari a 3,58, sostanzialmente in linea con quello nazionale (3,61). Il dato, inoltre, è lievemente superiore a quello conseguito nel 2015 (3,51) sebbene inferiore a quello registrato nel 2014 (3,64).

Di seguito, i giudizi medi espressi da ciascuna categoria di utenti Lavoratori sul totale degli aspetti specifici lavoratori- prestazioni economiche:

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,54	1.302	0,2%	2,4%	34,9%	49,6%	12,9%
Affetto da M.P.	3,61	221	0,0%	0,5%	36,2%	57,9%	5,4%
Titolare di Rendita	3,69	285	0,4%	0,4%	28,4%	67,7%	3,2%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,74	45	0,0%	4,4%	13,3%	68,9%	13,3%
Patronato	3,82	12	0,0%	0,0%	16,7%	75,0%	8,3%
Altro	3,57	18	5,6%	5,6%	5,6%	61,1%	22,2%
Non specificata	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,58	1.886	0,2%	1,9%	33,2%	54,1%	10,6%

Come si evince chiaramente dalla tabella sopra riportata, nessuna tipologia di utenza ha espresso un giudizio critico in materia. La categoria più soddisfatta si dimostra quella del patronato, il cui giudizio medio complessivo è pari a 3,82, seguita dai delegati di inf/affetto da M.P./tit. rendita con giudizio pari a 3,74.

I giudizi raccolti attraverso i diversi canali (sportello e Contact-Center) sono positivi e superiori al 3, sia complessivamente che sui singoli indicatori.

4.5. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

Il grado di soddisfazione delle prestazioni sanitarie all'utenza Lavoratori è stato misurato attraverso gli stessi indicatori impiegati lo scorso anno:

- l' idoneità degli ambulatori per le visite mediche;
- la disponibilità del personale sanitario;

- l'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite...).

Sul totale degli aspetti sopra indicati il giudizio medio è pari a 3,61, superiore a quello conseguito lo scorso anno (3,51). Il risultato è analogo a quello nazionale (3,60).

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

Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato		3,59	1.135	0,4%	2,3%	32,9%	58,9%	5,6%
Affetto da M.P.		3,66	213	0,0%	1,4%	30,5%	64,8%	3,3%
Titolare di Rendita		3,65	263	0,0%	1,5%	28,9%	60,5%	9,1%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita		3,69	45	0,0%	4,4%	8,9%	44,4%	42,2%
Patronato		4,00	9	0,0%	0,0%	0,0%	77,8%	22,2%
Altro		3,69	18	0,0%	0,0%	22,2%	50,0%	27,8%
Non specificata		3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*		3,61	1.686	0,2%	2,1%	31,1%	59,4%	7,2%

Come già visto per le prestazioni economiche, i singoli indicatori hanno conseguito un giudizio medio sempre superiore al 3, con la disponibilità del personale sanitario (inteso sia come infermieri che accolgono gli utenti, sia come medici e/o professionisti, per esempio tecnici radiologi che effettuano le visite o gli esami di pertinenza) che si attesta sul valore più alto, pari a 3,68, superiore a quello ottenuto nel 2015.

Dal confronto della media dei giudizi per canale non emergono elementi di particolare rilievo, i valori invero si attestano tutti intorno al giudizio medio complessivo. L'indicatore relativo alla disponibilità del personale sanitario raccoglie attraverso il canale sportello la valutazione più alta in assoluto, pari a 3,73.

5. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE

5.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

A livello di Struttura territoriale aggregata, il giudizio complessivamente registrato sugli aspetti generali di sede è perfettamente equilibrato tra le due Direzioni Territoriali presenti in regione.

Invero, la Direzione Territoriale Trieste – Gorizia ha conseguito un giudizio medio complessivo pari a 3,53 (lo stesso conseguito nel 2015) e la Direzione Territoriale Udine – Pordenone pari a 3,54 (superiore al valore rilevato nel 2015, pari a 3,46).

Tutti gli indicatori presi in esame hanno raccolto valutazioni superiori al 3.

Confrontando la media dei giudizi per canale di rilevazione, si evidenziano valutazioni tendenzialmente più basse attraverso il canale Mail Web che, tuttavia, rappresenta altresì il canale di indagine con minor numero di rispondenti. In particolare, per entrambe le Direzioni territoriali gli indicatori che hanno ricevuto la valutazione più bassa attraverso il canale Mail Web si confermano quelli relativi alla disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti, ecc..) e la disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede. Si ribadisce, tuttavia, che il numero dei rispondenti al Mail Web, per entrambe le Direzioni Territoriali, è di molto inferiore rispetto a quello di coloro che si sono rivolti allo sportello o al Contact Center, canali attraverso cui il giudizio registrato è superiore al 3 su tutti gli indicatori presi in esame.

Nella Direzione Territoriale Trieste - Gorizia, anche per quest'anno, l'aspetto maggiormente apprezzato dall'utenza si conferma quello riguardante la disponibilità, competenza e professionalità del personale (3,71, superiore a quello dello scorso anno, pari a 3,64), ovvero il modo in cui il personale della Sede si relaziona con l'utente, la capacità di essere comprensivi, cortesi, "empatici" rispetto alla persona con cui si sta interagendo.

Analogamente allo scorso anno, la categoria più soddisfatta dei servizi generali della Sede di Trieste aggregata è l'utenza Aziende (giudizio pari a 3,65). Tra le sedi dipendenti, è la sede di Monfalcone che ha la valutazione complessiva più elevata pari a 3,78, lievemente inferiore a quella dello scorso anno, pari a 3,84.

Anche nella Direzione Territoriale Udine – Pordenone l'indicatore più apprezzato risulta quello relativo alla relazione personale con l'utenza (disponibilità e professionalità del personale) con un giudizio medio di 3,75 (il 75% dei rispondenti si trova "Molto d'accordo" sulla qualità di tale indicatore), analogo a quello ottenuto nel 2015.

A differenza di quanto riscontrato per la sede di Trieste aggregata, in questo caso è l'utenza Lavoratori ad esprimere il giudizio più soddisfacente, pari a 3,57, superiore al giudizio espresso nel 2015 (pari a 3,50).

Anche a livello di Sedi dipendenti della Direzione Territoriale di Udine-Pordenone, il dato complessivo è positivo e superiore al 3.

5.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO

Anche livello di Direzioni Territoriali, la media dei giudizi espressi sul totale degli aspetti relativi alla gestione del rapporto assicurativo è positiva e superiore al 3 (3,54 per la Direzione Territoriale Trieste – Gorizia, 3,44 per la Direzione Territoriale Udine –Pordenone).

Anche i singoli indicatori hanno ricevuto valutazioni positive; la tempestività del servizio richiesto riceve il giudizio più elevato in entrambe le realtà territoriali (3,63 per Trieste aggregata e 3,61 per Udine aggregata)

Come già visto per gli altri aspetti oggetto di indagine, le valutazioni formulate via Mail-Web sono tendenzialmente più basse e, in un caso, non si è raggiunto il valore obiettivo di 3. E' quanto si è verificato nella Direzione Territoriale Udine – Pordenone per l'indicatore relativo alla chiarezza e semplicità delle comunicazioni Inail (giudizio ottenuto pari a 2,98).

A livello di singola sede, si rileva una criticità sulla sede di Pordenone, dove la media dei giudizi ottenuti sul totale degli aspetti indagati è pari a 2,88. Gli indicatori che hanno ricevuto la valutazione più bassa riguardano la chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti e la rispondenza dei servizi ricevuti alle proprie richieste, registrando valori pari a, rispettivamente, 2,73 e 2,91.

Vale la pena segnalare, tuttavia, che la sede in esame ha adoperato per l'indagine solo il canale di raccolta Mail Web e che il numero dei rispondenti non è particolarmente significativo (n. 11 risposte).

Prevenzione e sicurezza sul lavoro (Aziende)

Sull'aspetto in esame le Sedi aggregate della regione hanno conseguito una media dei giudizi positiva e leggermente superiore al 3; si osserva in particolare che la Direzione Territoriale Udine - Pordenone ha conseguito una valutazione pari a 3,04, superiore a quella critica ricevuta lo scorso anno (2,99). La Direzione Territoriale Trieste - Gorizia registra un giudizio pari a 3,02, analogo a quello conseguito lo scorso anno.

Nell'ambito delle singole sedi, tuttavia, si rilevano giudizi inferiori al valore obiettivo. Si tratta, per la Direzione Territoriale di Trieste - Gorizia, delle sedi di Gorizia e Monfalcone, che hanno registrato giudizi pari a, rispettivamente, 2,75 e 2,63; nella Direzione territoriale Udine - Pordenone, è la sede di Pordenone che riporta il valore più basso, pari a 2,33 con il 54,5% dei rispondenti all'indagine che si dichiara "*poco d'accordo*" sulla bontà dell'aspetto in esame.

Si ribadisce, tuttavia, che in tutte le sedi indicate il canale di indagine adoperato è stato esclusivamente il Mail Web e che il numero dei rispondenti è poco rilevante (rispettivamente n. 10, 9 e 11 risposte). Inoltre, come osservato a livello regionale, il giudizio critico viene formulato da coloro che mai o per la prima volta/una sola volta si sono presentati (giudizi per frequenza di contatto) mentre coloro che hanno più rapporto con l'Istituto hanno espresso valutazioni positive e superiori al 3.

5.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DI SPORTELLO

Il giudizio sui servizi di sportello rivolti specificamente all'utenza Lavoratori è positivo e superiore al 3 per entrambe le Direzioni Territoriali.

In particolare, la sede di Udine aggregata registra un giudizio medio complessivo in materia pari a 3,62, superiore allo scorso anno (3,55); la sede di Trieste aggregata riporta un giudizio pari 3,54, in linea con quello rilevato nel 2015. Le valutazioni sono tutte superiori al 3 per ogni indicatore utilizzato.

Nessun particolare scostamento rispetto al dato complessivo si rileva nelle valutazioni registrate attraverso i diversi canale di indagine impiegati (sportello e Contact Center) e il giudizio è positivo su tutti gli indicatori impiegati.

Infine, anche a livello di singola sede non si riscontra alcuna criticità.

5.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

I servizi specifici Lavoratori – prestazioni economiche ricevono, anche a livello di Direzione Territoriale, valutazioni superiori al 3.

Entrambe le Strutture aggregate (Trieste e Udine) riportano un giudizio medio complessivo più che positivo, rispettivamente pari a 3,57 e 3,59, lievemente superiori a quelli riportati lo scorso anno. Tutti gli indicatori utilizzati hanno ricevuto valutazioni superiori al 3. Nessuno scostamento significativo rispetto a quanto riportato si rileva confrontando la media dei giudizi raccolti attraverso i diversi canali di indagine.

Anche le singole sedi riportano giudizi elevati e molto soddisfacenti.

5.5. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

Sulle prestazioni sanitarie rivolte all'utenza lavoratori non si registra alcuna criticità, né a livello di sedi aggregate né a livello di singole sedi.

Il giudizio medio complessivo e quello sui singoli indicatori utilizzati è più che positivo e il quadro non cambia nemmeno confrontando i giudizi raccolti attraverso i diversi canali di rilevazione (sportello e Contact Center).

La Direzione Territoriale di Trieste - Gorizia consegue un giudizio medio complessivo pari a 3,57 mentre la Direzione Territoriale Udine – Pordenone registra un valore pari a 3,64.

In entrambe le realtà territoriali, l'indicatore più apprezzato risulta quello relativo alla disponibilità del personale medico sanitario che riceve nella Direzione Territoriale di Udine la valutazione più alta, pari a 3,70.

Anche a livello di singola sede dipendente si registrano valutazioni elevate e molto soddisfacenti.

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Attraverso la domanda aperta, a testo libero, presente nei questionari di CS, l'utente ha avuto la possibilità di rappresentare eventuali carenze da lui riscontrate nei servizi ricevuti e formulare proposte di miglioramento. Naturalmente, tali suggerimenti offrono anche utili indicazioni in merito al servizio atteso e alle caratteristiche ritenute prioritarie dall'utente.

Il suggerimento più frequente fornito dall'utenza, in particolare quella del settore Aziende, riguarda la funzionalità del portale istituzionale e dei servizi *on line* (in tutta la regione, circa il 30% delle risposte utili fornite alla domanda aperta); in particolare vengono lamentati rallentamenti nel funzionamento del sito e la necessità di rendere più semplice e 'guidata' la compilazione *on line* di alcune pratiche (come denunce di infortunio, autoliquidazione, ecc...). Inoltre, l'utenza esprime spesso difficoltà nel reperire all'interno del portale istituzionale le informazioni di cui necessita, chiedendo una maggiore comprensibilità delle diverse sezioni che compongono il sito dell'Istituto con l'effetto di rendere più semplice la navigazione al suo interno.

Altro aspetto migliorabile, ad avviso dei rispondenti, riguarda il Contact Center e, in generale, il contatto telefonico con l'Istituto (in tutta la regione, circa il 12% delle risposte alla domanda aperta). Non di rado, nell'esaminare le risposte fornite, emerge che l'esigenza di miglioramento del contatto telefonico con l'Istituto nasce proprio dalla non facile reperibilità delle informazioni sul portale istituzionale e/o dalla mancanza di chiarezza delle informazioni reperite.

Per quanto riguarda invece gli aspetti che ricadono direttamente nella sfera di controllo delle sedi, si riscontrano varie tipologie di esigenze; tuttavia, il numero e la frequenza con cui ricorrono nelle risposte fornite dall'utenza è poco significativo (1 o 2 risposte).