

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2017

DIREZIONE REGIONALE FRIULI
VENEZIA GIULIA
Ufficio POAS

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE	3
1.1.	PRESENTAZIONE	3
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	4
1.3.	METODOLOGIA	4
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	6
3.	SINTESI DEI RISULTATI	10
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE.....	15
4.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	15
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	16
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	20
4.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	21
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE.....	
5.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	23
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	24
5.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	25
5.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	26
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO	27

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

L'attività dell'Inail è fondata su una cultura aziendale che vede l'utente al centro del sistema organizzativo; di conseguenza, 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 2017 - dal 2 al 13 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 INAIL il campione è costituito da lavoratori e aziende, mentre per i Dipartimenti territoriali 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 ai profili di qualità dei principali servizi erogati, utilizzato 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 2017 con quelli conseguiti nell'indagine condotta nel 2016.

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) e 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, pertanto, sono valutate separatamente e non considerate nel calcolo del giudizio medio complessivo riguardante le sedi presenti in regione. Si tratta del gruppo di domande 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; è inoltre presente una domanda sull'uso del Contact Center Multicanale.

Da quest'anno, la somministrazione del questionario e la costituzione del campione avviene attraverso due canali di rilevazione identici per entrambi le tipologie di utenti (Aziende e Lavoratori); scompare, infatti, il contact center, utilizzato in passato solo per gli utenti lavoratori.

Pertanto, i canali utilizzati sono stati:

- lo sportello, impiegato solo nelle sedi di tipo A (compreso il settore Ricerca del Dipartimento di Udine), per gli utenti che, recandosi direttamente in sede, sono invitati a compilare il questionario in forma cartacea;
- il canale mail-web rivolto a tutti gli utenti per i quali si dispone dell'indirizzo di posta elettronica, a mezzo del quale viene richiesta la compilazione del questionario.

I questionari raccolti vengono poi inseriti in un apposito applicativo informatico, secondo le seguenti modalità:

- per lo sportello, il personale di sede inserisce i questionari cartacei compilati dagli utenti;
- per il canale mail-web, il procedimento è automatizzato con l'invio on line del questionario compilato direttamente dall'utente.

Il grado di soddisfazione è stato misurato utilizzando la media ponderata delle valutazioni ricevute secondo una scala Likert, articolata nei seguenti valori (e relative espressioni):

"Per niente d'accordo" (valore attribuito:1)

"Poco d'accordo" (valore attribuito:2)

"Abbastanza d'accordo" (valore attribuito:3)

"Molto d'accordo" (valore attribuito:4)

"Non so" (giudizio non espresso che viene elaborato come dato mancante)

Nel calcolo della media sono esclusi i "Non so" e le eventuali mancate risposte, in quanto 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 praticabili in termini di risorse e tempo.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Il campione regionale relativo all'anno 2017 – escluso il Settore Ricerca - è costituito da 583 questionari (a fronte di 840 nel 2016), distinti per fonte e tipologia utente come riportato nella tabella (a) sottostante:

Italia	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Web-Mail</i>	2.329	1.342	3.671
<i>Sportello</i>	3.593	14.124	17.717
Totale	5.922	15.466	21.388
F.V.G.			
<i>Mail-Web</i>	50	36	86
<i>Sportello</i>	85	412	497
Totale	135	448	583

Tabella a)

Rispetto allo scorso anno, la numerosità campionaria è diminuita in maniera rilevante a livello regionale.

Lo sportello rappresenta ad ogni modo la principale fonte di raccolta: l'85,2% sul totale dei questionari raccolti, mentre il 14,8% sul mail - web (in linea con il dato nazionale).

Come si evince dalla tabella soprastante, il 76,8% dei questionari interessano i lavoratori, il restante 23,1% le aziende.

Dettagliando per categoria di utente, risulta che, per l'utenza delle Aziende, ben il 63% ha compilato il questionario allo sportello; il restante 37% via mail-web. I dati sono in linea con quanto si registra a livello di Istituto.

Per la categoria Lavoratori, il dato è ancora più incisivo, posto che il 92% dei questionari raccolti è stato compilato allo sportello mentre solo l'8% via mail-web; percentuali del tutto simili si registrano a livello 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)	Numero di questionari
<i>Infortunato</i>	304
<i>Affetto da M.P.</i>	52
<i>Titolare di rendita</i>	69

<i>Delegato di Inf/Affetto da M.P./Tit. rendita</i>	10
<i>Patronato</i>	6
<i>Altro</i>	7
<i>Non specificata</i>	0
Totale	448

Tabella b)

Riguardo alla tipologia di intervistati, dalla tabella b), risulta che il 67,9% dei rispondenti sono infortunati, il 15,4% titolari di rendita e l'11,6% tecnopatici. Tali dati sono totalmente in linea con quelli rilevati lo scorso anno e con quelli nazionali.

Professione (Lavoratori)	Numero di questionari
<i>Agricoltore</i>	29
<i>Artigiano</i>	55
<i>Dirigente/Quadro/Impiegato</i>	67
<i>Insegnante</i>	21
<i>Operaio/Manovale</i>	167
<i>Marittimo</i>	5
<i>Pensionato</i>	15
<i>Casalinga</i>	0
<i>Altro</i>	82
<i>Non specificata</i>	7
Totale	448

Tabella c)

Come si evince dalla tabella c), la principale professione degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine svolta in regione è operaio/manovale (37,3% del totale), seguito da "altro" (18,3%), artigiano (12,3%), infine dirigente /quadro/impiegato (15% 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).

Categoria Aziende	Numero questionari
<i>Datore di lavoro</i>	61
<i>Consulente del lavoro</i>	51
<i>Incaricato di Ass. di categoria</i>	5
<i>Fattorino/comMESSO</i>	3
<i>Altro</i>	15
<i>Non specificata</i>	0
Totale	135

Tabella d)

Settore di attività (Aziende)	Numero di questionari
<i>Agricoltura</i>	1
<i>Artigianato</i>	37
<i>Industria</i>	9
<i>Terziario</i>	73
<i>Altro</i>	15
<i>Non specificata</i>	0
Totale	135

Tabella e)

Diversamente dalla rilevazione svolta nel 2016, ove il maggior numero di rispondenti per la categoria ha riguardato i consulenti del lavoro, nell'anno in esame il questionario è stato compilato nella maggioranza dei casi da datori di lavoro (45,2% sul totale) e nel 37,8% da consulenti del lavoro.

Quanto invece al settore di attività, anche per quest'anno si conferma il settore terziario come quello cui appartiene la maggioranza dei rispondenti (54,1%) - in perfetta corrispondenza con i dati nazionali. Seguono artigianato (27,4%) e altro (11,1%).

Per quanto riguarda gli aspetti socio-anagrafici, i dati non si discostano molto da quelli registrati nella rilevazione svolta nel 2016. Invero, si rileva che il 40,5%

dei compilatori è donna; l'incidenza maggiore è nel caso delle aziende, con il 43% contro il 39,7% dei lavoratori.

Il 38,6% degli intervistati ha un'età compresa tra i 35 e i 49 anni, il 40,7% un'età tra i 50 e 64 anni, il 13,4% un'età di 65 e oltre.

L'84,6% ha nazionalità italiana, di cui l'81,5% per le aziende e l'85,5% per i lavoratori; il 5,5% appartiene all'Unione Europea e il 4,6% ha origine extra U.E. A quest'ultimo riguardo, in regione ci si discosta lievemente dal dato nazionale, ove, viceversa, si registra un maggior numero di rispondenti proveniente da paesi extra UE (il 5,8% del totale) rispetto a quelli provenienti da paesi comunitari (il 4%).

Analizzando la frequenza con la quale nel corso dell'anno gli utenti si recano presso le sedi Inail, si rileva che i lavoratori nel 43,3% dei casi si recano da 2 a 5 volte mentre il 37% dei casi si reca una sola volta; lo stesso dicasi per le aziende che nel 35,5% dei casi si reca da 2 a 5 volte e il 32,5% dei casi si reca una volta.

3. SINTESI DEI RISULTATI

Come di consueto, l'indagine di *Customer Satisfaction* 2017 è stata svolta contestualmente su tutto il territorio nazionale e - secondo le modalità previste - dal 2 al 13 ottobre, con proroga, a seconda della partecipazione dell'utenza interessata, fino ad un massimo di due settimane, onde consentire il raggiungimento della numerosità minima campionaria ritenuta significativa dalla Consulenza Statistico Attuariale per ciascuno dei canali di rilevazione attivati.

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 3,53, sostanzialmente in linea con il risultato conseguito lo scorso anno (pari a 3,54).

In Friuli Venezia Giulia, il giudizio medio complessivo è superiore a quello nazionale, attestandosi su un valore pari a 3,60, superiore anche a quello riportato nel 2016 (pari a 3,55).

Il giudizio medio complessivo registrato a livello regionale è il risultato dei valori medi ponderati rilevati sui due canali impiegati per l'indagine. Nel dettaglio: 3,66 il giudizio complessivo rilevato allo sportello (3,59 dato nazionale) e 3,20 tramite il mail-web (3,12 dato nazionale), valori che ad ogni modo risultano superiori all'obiettivo d'Istituto (3,00).

Analogamente, 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 3,62, superiore a quello conseguito nella rilevazione svolta nel 2016 (pari a 3,54), con il 61,6% dei rispondenti che si dichiara "*Molto d'accordo*" sulla bontà dei servizi erogati.

Udine e le sedi di pertinenza (Cervignano, Pordenone e Tolmezzo) hanno riportato un giudizio medio complessivo pari a 3,59 (nel 2016 pari a 3,56) con il 60,4% degli utenti che afferma di essere "*Molto d'accordo*" in merito alla buona qualità dei servizi resi.

Tutti i valori e le percentuali sopra riportate risultano superiori a quelli conseguiti nel 2016.

Per quanto riguarda gli aspetti generali di sede, volti a indagare la soddisfazione dell'utenza sui servizi che riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia aziende che lavoratori (si tratta, in particolare, dell'insieme degli aspetti gestiti dalla singola sede, che incidono sulla qualità complessiva dei servizi erogati), in Friuli Venezia Giulia, anche per l'anno 2017, il giudizio medio complessivamente espresso dall'utenza risulta positivo, registrando un punteggio di 3,61 superiore al dato del 2016 (3,54).

In particolare, l'aspetto maggiormente apprezzato dagli utenti continua ad essere la competenza e la professionalità del personale amministrativo di Sede, il cui giudizio risulta pari a 3,86 (3,73 nel 2016).

Confrontando i giudizi espressi attraverso ciascun canale di rilevazione (confronto medie per canale), emergono valutazioni positive e superiori al 3, ad eccezione degli indicatori riguardanti la disponibilità delle informazioni qualora si voglia presentare un reclamo e la possibilità di reperire le informazioni che occorrono telefonando direttamente alla sede Inail che gestisce la pratica, in relazione ai quali i giudizi riportati tramite mail-web risultano lievemente inferiori a 3 (rispettivamente pari a 2,96 e 2,97). Si sottolinea, invece, il miglioramento del giudizio espresso dagli utenti in merito all'indicatore relativo alla facilità di reperire il materiale informativo di cui si necessita (opuscoli, manifesti, ecc.) che dal 2,76 raccolto tramite mail-web nel 2016, passa nel 2017 al 3,18.

Sugli aspetti specifici delle aziende, riguardanti la gestione del rapporto assicurativo, il giudizio medio registrato è di 3,57 (3,48 nel 2016), mentre la parte relativa alla prevenzione e sicurezza sul lavoro ha ottenuto un giudizio medio di 3,28 superiore a quello registrato a livello di Istituto.

Si rileva che, in relazione a tale ultimo aspetto, il giudizio riportato tramite mail-web è inferiore al valore obiettivo risultando pari a 2,76, calcolato su 49 rispondenti. Allo sportello, viceversa, il medesimo aspetto registra un giudizio per nulla critico, pari a 3,57.

Si riscontra che analoghi risultati sono stati registrati in entrambe le Direzioni Territoriali, ove la disponibilità di informazioni per partecipare alle iniziative in materia di prevenzione e sicurezza hanno ricevuto, tramite mail-web, un giudizio pari a 2,68 nella sede di Udine aggregata, e 2,92 per la sede di Trieste aggregata.

A livello di singola sede, l'aspetto in esame ha ricevuto le valutazioni più basse a Pordenone (giudizio pari a 2,60) e Monfalcone (2,50).

Sugli aspetti specifici lavoratori, suddivisi tra quelli riconducibili ai servizi offerti allo sportello, prestazioni di natura economica (indennizzi monetari) e prestazioni sanitarie (assistenza medica), si registrano giudizi molto positivi, analoghi a quelli conseguiti lo scorso anno (rispettivamente 3,67; 3,61 e 3,55).

Analogo andamento si registra a livello di Strutture aggregate.

Di seguito sono riportati i prospetti di sintesi riguardanti il complessivo regionale e quello a livello di strutture aggregate.

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del quesito								
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 (segnalefica, assenza di barriere architettoniche)	3,62	551	0,2%	3,4%	30,3%	65,0%	1,1%	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,57	550	0,5%	2,4%	32,9%	56,4%	7,8%	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,86	548	0,2%	1,1%	11,5%	85,4%	1,8%	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,48	547	2,0%	6,4%	23,2%	49,9%	18,5%	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,49	578	1,9%	5,2%	27,2%	50,5%	15,2%	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,61	2.774	1,0%	3,7%	25,1%	61,3%	8,9%	
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,68	135	0,0%	3,0%	25,2%	69,6%	2,2%	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,47	135	0,7%	5,9%	38,5%	53,3%	1,5%	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,56	134	0,0%	3,7%	35,8%	58,2%	2,2%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,57	404	0,2%	4,2%	33,2%	60,4%	2,0%	
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro	3,28	134	2,2%	7,5%	29,1%	32,1%	29,1%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,28	134	2,2%	7,5%	29,1%	32,1%	29,1%	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, orari, ecc.)	3,65	440	0,5%	1,6%	30,0%	66,8%	1,1%	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,80	441	0,2%	0,9%	17,0%	79,4%	2,5%	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,57	440	1,6%	6,8%	23,4%	65,7%	2,5%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,67	1.321	0,8%	3,1%	23,5%	70,6%	2,0%	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,70	442	1,4%	1,6%	15,2%	55,4%	26,5%	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,48	440	0,7%	4,8%	36,1%	49,5%	8,9%	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,68	440	0,5%	2,5%	24,5%	68,0%	4,5%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,61	1.322	0,8%	3,0%	25,3%	57,6%	13,3%	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,55	440	1,1%	2,0%	34,5%	55,2%	7,0%	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,67	441	0,7%	2,5%	24,0%	66,9%	5,9%	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, ecc.)	3,43	439	1,4%	5,0%	39,0%	48,1%	6,6%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,55	1.320	1,1%	3,2%	32,5%	56,7%	6,5%	
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,60	7.275	0,9%	3,5%	26,7%	60,9%	8,0%	

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

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

Direzione Regionale Friuli Venezia Giulia

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario								
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)	3,70	249	0,0%	4,0%	22,1%	72,7%	1,2%	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,57	249	0,8%	2,8%	30,9%	56,6%	8,8%	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,85	246	0,0%	1,2%	12,2%	83,7%	2,8%	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,52	245	2,0%	7,3%	15,9%	51,0%	23,7%	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,53	256	1,6%	5,5%	21,9%	51,6%	19,5%	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,64	1.245	0,9%	4,2%	20,6%	63,1%	11,2%	
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,80	64	0,0%	0,0%	20,3%	79,7%	0,0%	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,63	64	0,0%	3,1%	29,7%	65,6%	1,6%	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,71	63	0,0%	0,0%	28,6%	69,8%	1,6%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,71	191	0,0%	1,0%	26,2%	71,7%	1,0%	
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,55	63	0,0%	4,8%	22,2%	42,9%	30,2%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,55	63	0,0%	4,8%	22,2%	42,9%	30,2%	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, orari, ecc.)	3,67	193	1,0%	1,0%	26,9%	68,9%	2,1%	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,78	194	0,5%	1,5%	16,0%	77,8%	4,1%	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,51	194	2,1%	10,8%	20,1%	63,9%	3,1%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,65	581	1,2%	4,5%	21,0%	70,2%	3,1%	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,62	191	2,1%	1,0%	16,8%	46,1%	34,0%	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,45	191	1,0%	3,7%	37,7%	44,5%	13,1%	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,73	191	1,0%	1,6%	19,4%	72,3%	5,8%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,60	573	1,4%	2,1%	24,6%	54,3%	17,6%	
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,58	193	1,6%	2,1%	30,1%	58,5%	7,8%	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,61	194	1,0%	3,6%	26,3%	62,4%	6,7%	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, ecc.)	3,39	193	2,1%	6,2%	37,8%	46,6%	7,3%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,53	580	1,6%	4,0%	31,4%	55,9%	7,2%	
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,62	3.233	1,1%	3,6%	23,7%	61,6%	10,0%	

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

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

Direzione Territoriale Trieste-Gorizia

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario									
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)	3,56	302	0,3%	3,0%	37,1%	58,6%	1,0%		
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,58	301	0,3%	2,0%	34,6%	56,1%	7,0%		
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,86	302	0,3%	1,0%	10,9%	86,8%	1,0%		
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,46	302	2,0%	5,6%	29,1%	49,0%	14,2%		
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,46	322	2,2%	5,0%	31,4%	49,7%	11,8%		
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,59	1.529	1,0%	3,3%	28,6%	59,9%	7,1%		
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,57	71	0,0%	5,6%	29,6%	60,6%	4,2%		
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,31	71	1,4%	8,5%	46,5%	42,3%	1,4%		
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,42	71	0,0%	7,0%	42,3%	47,9%	2,8%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,43	213	0,5%	7,0%	39,4%	50,2%	2,8%		
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro	3,06	71	4,2%	9,9%	35,2%	22,5%	28,2%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,06	71	4,2%	9,9%	35,2%	22,5%	28,2%		
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, orari, ecc.)	3,63	247	0,0%	2,0%	32,4%	65,2%	0,4%		
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,81	247	0,0%	0,4%	17,8%	80,6%	1,2%		
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,62	246	1,2%	3,7%	26,0%	67,1%	2,0%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,69	740	0,4%	2,0%	25,4%	70,9%	1,2%		
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,74	251	0,8%	2,0%	13,9%	62,5%	20,7%		
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,50	249	0,4%	5,6%	34,9%	53,4%	5,6%		
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,64	249	0,0%	3,2%	28,5%	64,7%	3,6%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,62	749	0,4%	3,6%	25,8%	60,2%	10,0%		
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,52	247	0,8%	2,0%	38,1%	52,6%	6,5%		
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,72	247	0,4%	1,6%	22,3%	70,4%	5,3%		
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione, ecc.)	3,46	246	0,8%	4,1%	39,8%	49,2%	6,1%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,57	740	0,7%	2,6%	33,4%	57,4%	5,9%		
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,59	4.042	0,8%	3,3%	29,1%	60,4%	6,5%		

(*) : 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

Direzione Territoriale Udine-Pordenone

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

4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Le domande sugli aspetti generali di Sede sono volte a indagare la soddisfazione dell'utenza sui servizi che riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia Aziende che Lavoratori; in buona sostanza si tratta dell'insieme degli aspetti, gestiti dalla singola Sede, che incidono sulla qualità complessiva dei servizi erogati.

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 complessivo più che positivo, pari a 3,61, superiore a quello rilevato lo scorso anno (3,54), e a quello registrato a livello di Istituto (3,51).

In particolare, nell'ambito degli aspetti in esame, anche per quest'anno 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 3,86, superiore a quello rilevato lo scorso anno (3,73), a conferma che la soddisfazione dell'utenza sull'*item* in esame si è mantenuta costantemente ai livelli più alti.

L'85,4% degli utenti si dice molto d'accordo sulla bontà dell'indicatore in parola.

Anche confrontando i risultati conseguiti attraverso ciascun canale di indagine, le valutazioni complessive sono tutte superiori al 3.

Tuttavia si rileva che il giudizio raccolto tramite mail web sugli indicatori relativi alla disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede e all'efficienza

del servizio di sportello telefonico riporta un valore lievemente inferiore a 3 (rispettivamente, 2,96 e 2,97). In relazione al secondo indicatore, si riscontra un miglioramento rispetto a quanto rilevato nel 2016 (pari a 2,90). Va però osservato che il campione esaminato attraverso il canale mail web è di molto inferiore al numero dei rispondenti allo sportello (solo 55 e 85 risposte a fronte di 492 e 493 risposte allo sportello).

Inoltre, anche a livello generale di Istituto, l'indicatore sulla disponibilità di informazioni per presentare reclamo ha ricevuto attraverso il mail web una valutazione inferiore a 3 (2,71).

Confrontando la media dei giudizi per categoria di utenza (aziende e lavoratori), non si rileva differenza nel giudizio complessivo. Più nello specifico, la media dei giudizi espressi da ciascuna tipologia di utenza è positiva e superiore al 3 su ciascuno degli indicatori in esame.

All'interno della categoria Aziende, a differenza dell'indagine condotta lo scorso anno, i datori di lavoro rappresentano il campione più numeroso, con 249 risposte, seguito dai consulenti del lavoro (210). Proprio i datori di lavoro hanno espresso una media di giudizi sugli aspetti in esame più alta, pari a 3,70, mentre i consulenti del lavoro hanno raggiunto una media di 3,50, confermandosi la categoria più "severa" nella valutazione.

Anche per la categoria Lavoratori - che costituiscono la popolazione naturalmente più numerosa - si registrano giudizi medi positivi formulati dagli infortunati (1.500 risposte), titolari di rendita (344) e affetti da M.P. (250), con valori rispettivamente pari a 3,57, 3,72 e 3,61.

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 3,57, superiore a quella ottenuta nel 2016 (pari a 3,48) e a quella rilevata a livello nazionale, pari a 3,53.

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 (3,68), mentre quello che riceve un giudizio meno elevato, ma sempre superiore a 3, anche per questo anno, è quello relativo alla chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa: il 5,9% 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 (3,75) rispetto a quello raccolto attraverso mail web (3,26). 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 storicamente più severa nello stimare la qualità dei servizi alle aziende erogati dalle sedi Inail, ovvero i consulenti del lavoro (n. 153 risposte), hanno espresso un giudizio medio pari a 3,50, lievemente superiore a quello conseguito nel 2016 (3,43). I datori di lavoro, la categoria più numerosa (n. 182 risposte), hanno valutato il totale degli aspetti in esame con giudizio medio pari a 3,61.

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	3,61	182	0,0%	3,3%	30,8%	62,6%	3,3%		
Consulente del lavoro	3,50	153	0,0%	6,5%	36,6%	56,9%	0,0%		
Incaricato	3,67	15	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%		
Fattorino / commesso	3,86	9	0,0%	0,0%	11,1%	66,7%	22,2%		
Altro	3,53	45	2,2%	2,2%	35,6%	60,0%	0,0%		
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,57	404	0,2%	4,2%	33,2%	60,4%	2,0%		

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. L'indagine di CS, pertanto, non può non riguardare anche tale aspetto, che viene esaminato in particolare 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 destinatari principali dell'attività in esame sono i datori di lavoro.

Su tale delicato aspetto, la media dei giudizi ottenuta a livello regionale è superiore a quella conseguita in occasione dell'indagine condotta lo scorso anno, raggiungendo il punteggio di 3,28 (3,03 il giudizio medio del 2016). Il valore, inoltre, è lievemente superiore anche a quello nazionale (3,22).

Analogamente a quanto rilevato nel 2016, confrontando i giudizi raccolti attraverso i diversi canali di indagine, emerge una valutazione critica attraverso il canale mail web, ove il giudizio medio è pari a 2,76, mentre il giudizio raccolto tramite sportello è pari a 3,57; tali valori 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 a, rispettivamente, 2,87 e 3,46).

Confrontando le medie dei giudizi per frequenza, giova notare come la valutazione più critica sia stata espressa da coloro che non si sono mai presentati in sede (2,67), mentre coloro che hanno avuto più contatto con l'Istituto (da 2 a

5 volte e oltre le 5 volte) hanno giudicato positivamente l'aspetto della trasparenza in materia di prevenzione, dando valutazioni medie superiori al 3.

Tale risultato può essere considerato rivelatore della circostanza per cui sia l'approccio iniziale a determinare maggiori difficoltà negli utenti, mentre quelli abitualmente in contatto con l'Istituto esprimono un giudizio meno critico.

Guardando ai giudizi espressi dalle singole categorie di utenza Aziende, si osserva che i consulenti del lavoro hanno giudicato l'aspetto in esame con valutazione media pari a 3,08, superando così il giudizio critico espresso lo scorso anno (2,93, analogo a quello registrato nel 2015, pari a 2,90). Viceversa i datori di lavoro, che costituiscono la categoria più numerosa (n. 61 risposte), hanno giudicato l'aspetto della prevenzione in esame con punteggio medio pari a 3,38, superiore a quello espresso lo scorso anno (3,18).

Di seguito si riporta la tabella con i valori indicati.

Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro									
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So		
Datore di lavoro	3,38	61	1,6%	9,8%	21,3%	41,0%	26,2%		
Consulente del lavoro	3,08	50	4,0%	8,0%	40,0%	22,0%	26,0%		
Incaricato	3,75	5	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%		
Fattorino / commesso	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%		
Altro	3,29	15	0,0%	0,0%	33,3%	13,3%	53,3%		
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,28	134	2,2%	7,5%	29,1%	32,1%	29,1%		

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 identici a 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 3,67, superiore a quella ottenuta nel 2016 (3,59). Il dato, inoltre, è in linea con quello nazionale (pari a 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 valore pari a 3,80.

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.

Totale aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello										
Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So		
Infortunato		3,64	898	1,0%	3,8%	24,9%	67,8%	2,4%		
Affetto da M.P.		3,75	150	0,0%	2,7%	19,3%	75,3%	2,7%		
Titolare di Rendita		3,75	207	0,5%	1,4%	20,8%	76,8%	0,5%		
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita		3,80	30	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%		
Patronato		3,83	18	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%		
Altro		3,72	18	0,0%	0,0%	27,8%	72,2%	0,0%		
Non specificata			0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*		3,67	1.321	0,8%	3,1%	23,5%	70,6%	2,0%		

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. La categoria più soddisfatta si dimostra quella dei Patronati, il cui giudizio medio complessivo è pari a 3,83, seguita dai delegati di inf/affetto da m.p. (giudizio pari a 3,80).

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 all'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 complessivo sugli aspetti indagati è pari a 3,61, superiore a quello nazionale (3,52); il dato inoltre è lievemente al di sopra di quello conseguito nel 2016 (3,58).

Nella tabella sotto riportata vengono indicati i giudizi medi espressi da ciascuna categoria di utenti Lavoratori sul totale degli aspetti specifici lavoratori-prestazioni economiche:

Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche										
Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So		
Infortunato		3,57	895	1,1%	3,6%	25,4%	53,4%	16,5%		
Affetto da M.P.		3,67	152	0,0%	1,3%	27,0%	61,2%	10,5%		
Titolare di Rendita		3,75	206	0,0%	1,0%	22,8%	74,3%	1,9%		
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita		3,71	30	0,0%	0,0%	26,7%	66,7%	6,7%		
Patronato		3,63	18	0,0%	0,0%	33,3%	55,6%	11,1%		
Altro		3,18	21	4,8%	14,3%	23,8%	38,1%	19,0%		
Non specificata			0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*		3,61	1.322	0,8%	3,0%	25,3%	57,6%	13,3%		

Come si evince chiaramente dal prospetto, nessuna categoria di utenza ha espresso un giudizio critico in tale ambito. La categoria più soddisfatta si dimostra quella dei titolari di rendita, il cui giudizio medio complessivo è pari a 3,75, seguita dai delegati di inf/affetto da m.p. (giudizio pari a 3,71).

I giudizi medi complessivi raccolti attraverso i diversi canali (sportello e mail web) sono positivi e superiori al 3; tuttavia sull'indicatore relativo alla chiarezza e semplicità dei provvedimenti inviati dall'Inail si riscontra un giudizio medio di 2,94 raccolto attraverso il mail web (n. 33 risposte).

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 e cortesia 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 stato pari a 3,55, lievemente inferiore a quello conseguito lo scorso anno (3,61).

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

Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie									
Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Infortunato		3,52	898	1,3%	4,1%	33,4%	56,7%	4,5%	
Affetto da M.P.		3,61	149	0,7%	2,0%	32,2%	63,8%	1,3%	
Titolare di Rendita		3,56	207	0,5%	1,0%	36,7%	53,6%	8,2%	
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita		3,94	30	0,0%	0,0%	3,3%	56,7%	40,0%	
Patronato		3,93	18	0,0%	0,0%	5,6%	77,8%	16,7%	
Altro		3,50	18	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%	66,7%	
Non specificata			0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*		3,55	1.320	1,1%	3,2%	32,5%	56,7%	6,5%	

Come per le prestazioni economiche, i singoli indicatori hanno conseguito un giudizio medio sempre superiore al 3, con la disponibilità del personale sanitario (inteso sia come infermieri che accolgono gli utenti, sia come medici e/o professionisti, per esempio tecnici radiologi che effettuano le visite o gli esami di pertinenza) che si attesta sul valore più alto, pari a 3,67, analogo a quello ottenuto nel 2016.

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.

Giova osservare che il giudizio medio complessivo in regione è analogo a quello nazionale, così come il giudizio relativo ai singoli indicatori.

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 sostanzialmente equilibrato tra le due Direzioni Territoriali, pari a 3,64 per la D.T. Trieste-Gorizia e 3,59 per la D.T. Udine-Pordenone, entrambi lievemente superiori a quelli registrati in occasione dell'indagine svolta lo scorso anno (pari a, rispettivamente 3,53 e 3,51).

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

Confrontando la media dei giudizi per canale di indagine, si evidenzia che nella D.T. Udine-Pordenone gli indicatori relativi alla disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede e all'efficienza del servizio di sportello telefonico ricevono una valutazione attraverso il canale mail web inferiore a 3. Tuttavia, come già osservato prima, il numero dei rispondenti al mail web è di molto inferiore rispetto a quello di coloro che si sono rivolti allo sportello, canale attraverso cui il giudizio registrato è superiore al 3 su tutti gli indicatori presi in esame.

Nella D.T. Trieste - Gorizia, anche per quest'anno, l'aspetto maggiormente apprezzato dall'utenza si conferma quello riguardante la disponibilità, competenza e professionalità del personale (3,85, superiore a quello dello scorso anno, pari a 3,71), ovvero il modo in cui il personale della Sede si relaziona con l'utente, la capacità di essere comprensivi, cortesi, "empatici" rispetto alla persona con cui si sta interagendo.

Analogamente allo scorso anno, la categoria più soddisfatta dei servizi generali della Sede di Trieste aggregata è l'utenza Aziende (giudizio pari a 3,79). Tra le sedi dipendenti, è la sede di Monfalcone che ha la valutazione complessiva più elevata pari a 3,76. Si riscontra, inoltre, che presso la sede di Gorizia l'indicatore riguardante la disponibilità di notizie per presentare reclamo non raggiunge il punteggio medio di 3 (attestandosi sul 2,89).

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 3,86 (l'86,8% dei

rispondenti si trova *"Molto d'accordo"* sulla qualità di tale indicatore), superiore finanche a quello ottenuto nel 2016 (3,75).

A differenza di quanto riscontrato per la sede di Trieste aggregata, in questo caso è l'utenza Lavoratori ad esprimere il giudizio più soddifacente, pari a 3,62, superiore al giudizio espresso nel 2016 (pari a 3,57).

Anche a livello di Sedi dipendenti della D.T. Udine-Pordenone, il dato complessivo è positivo e superiore al 3. Si rileva tuttavia nella sede di Pordenone un giudizio medio inferiore a 3 sull'aspetto concernente la disponibilità di informazioni presso lo sportello telefonico di sede (giudizio pari a 2,44), mentre nella sede di Tolmezzo è il profilo della competenza e professionalità del personale amministrativo a ricevere il giudizio più basso, pari a 2. Ad ogni modo, per completezza, va rilevato che in entrambe le sedi in discorso è stato impiegato il solo canale mail web e, nella sede di Tolmezzo, il campione è per nulla significativo trattandosi di una sola risposta.

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

A livello di Direzioni Territoriali, la media dei giudizi espressi sugli aspetti in esame è positiva e superiore al 3. Precisamente, il risultato conseguito dalla sede di Trieste aggregata è pari a 3,71, quello della sede di Udine aggregata è pari a 3,43.

Anche confrontando i giudizi ottenuti attraverso i due canali di indagine impiegati, non emergono significative differenze, né per quanto riguarda il giudizio complessivo né per quanto concerne il giudizio sui singoli aspetti. Resta fermo che i risultati più elevati si sono avuti allo sportello, in ragione della diversa percezione del servizio, come sopra già esposto.

Inoltre, si rileva che per il 2017, nella sede di Pordenone, è stata superata la valutazione critica conseguita lo scorso anno (pari a 2,88), raggiungendo una media di giudizi pari a 3. Nessuno degli aspetti in esame ha ricevuto valutazioni inferiori a 3.

Prevenzione e sicurezza sul lavoro (Aziende)

A livello di Sedi aggregate, la media dei giudizi ottenuti sull'aspetto indagato è positiva e superiore al 3; in particolare, Trieste aggregata riceve una valutazione

complessiva pari a 3,55 e Udine aggregata 3,06. Entrambe le Direzioni territoriali ricevono giudizi inferiori a 3 attraverso il canale mail web, rispettivamente 2,92 e 2,68, analogamente a quanto rilevato a livello nazionale.

Nell'ambito delle singole strutture territoriali, le sedi che hanno ricevuto la valutazione più critica in ordine all'aspetto in discorso sono Monfalcone e Pordenone, che hanno registrato una media di giudizi pari a, rispettivamente, 2,50 e 2,60. Val la pena però ricordare che l'indagine presso le sedi in discorso è stata condotta esclusivamente tramite il canale del mail web e il numero di risposte ricevute è esiguo (pari a, rispettivamente, 5 e 12).

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

L'insieme degli aspetti indagati ha raccolto un giudizio positivo per entrambe le Direzioni Territoriali.

In particolare, Udine aggregata registra un giudizio medio complessivo in materia pari a 3,69, superiore allo scorso anno (3,62); Trieste aggregata riporta un giudizio pari 3,65, anch'esso superiore a quello rilevato nel 2016 (3,54). Le valutazioni sono tutte superiori al 3 per ogni indicatore utilizzato.

Infine, a Gorizia è l'aspetto della organizzazione dello sportello amministrativo che riceve una valutazione inferiore a 3, raggiungendo il punteggio di 2,83. Si tratta però di un campione poco rilevante (n. 6 risposte).

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

Oltre che a livello regionale, gli aspetti in esame raccolgono valutazioni positive e superiori al 3 anche nell'ambito delle singole Direzioni Territoriali.

Entrambe le Strutture aggregate (Udine e Trieste) riportano un giudizio medio complessivo più che positivo, rispettivamente pari a 3,62 e 3,60, lievemente superiori a quelli riportati lo scorso anno. Gli indicatori utilizzati per l'indagine hanno ricevuto valutazioni superiori al 3.

Solo si segnala per Udine aggregata un valore medio inferiore di poco al 3 (2,83 per la precisione – 18 rispondenti) conseguito con il canale del mail-web sull'indicatore relativo alla chiarezza e semplicità delle comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail. Di contro, il giudizio raccolto attraverso il canale sportello da parte di un campione molto più numeroso è di 3,55.

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

La sede di **Trieste aggregata** consegue una valutazione analoga a quella ottenuta nel 2016, pari a 3,53 con valutazioni superiori al 3 per tutti gli indicatori. Le valutazioni sono positive e superiori al 3 attraverso tutti i canali di indagine utilizzati.

Va tuttavia evidenziato che la sede di Gorizia, relativamente all'indicatore riguardante l'organizzazione delle visite mediche, riporta un giudizio medio pari a 2,67 e il 33,3% degli utenti si è detto "per niente d'accordo" sulla efficienza dell'aspetto in esame. Si ricorda che la sede ha impiegato per l'indagine il solo canale del mail web e il campione è poco numeroso (n. 6 risposte).

Per quanto riguarda Udine aggregata, il giudizio medio complessivo è lievemente superiore a quello rilevato nel 2016, attestandosi sul 3,57.

Non si evidenziano aspetti critici, salvo un valore di poco inferiore al 3 in merito all'indicatore relativo alla idoneità degli ambulatori medici che, attraverso il canale mail web, raccoglie un giudizio pari a 2,93. Il numero delle risposte tuttavia è di molto inferiore al campione dello sportello (n. 15 a fronte di n. 232) ove il giudizio è viceversa pari a 3,56.

A livello di singola sede non si segnala alcuna criticità né sui singoli indicatori né nei giudizi complessivi.

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Anche per l'anno 2017, attraverso la domanda aperta a testo libero presente nei questionari di CS, l'utente ha avuto la possibilità di segnalare le eventuali carenze riscontrate nei servizi ricevuti e formulare proposte di miglioramento. Tali suggerimenti sono fonte di importanti informazioni sulla qualità attesa dei servizi, soprattutto rispetto alle esigenze ritenute prioritarie dall'utente.

Su un totale di 448 questionari raccolti sono state rilevate 110 risposte alla domanda aperta, di cui 48 dell'utenza aziende e 62 dell'utenza lavoratori, distribuiti tra i due canali di rilevazione (sportello/web).

Il suggerimento più frequente fornito dall'utenza, in particolare quella del settore Aziende, riguarda la funzionalità del sito istituzionale e dei servizi *on line* (circa 16 risposte), ovvero la chiarezza ed esaustività del Portale e l'ampliamento dei servizi *on line* in esso disponibili.

Minore, rispetto allo scorso anno, è stata l'incidenza delle segnalazioni sul Contact Center mentre resta qualche richiesta di migliorare il contatto telefonico direttamente con la sede.

Per quanto riguarda invece gli aspetti che ricadono direttamente nella sfera di controllo delle sedi, si riscontrano varie tipologie di esigenze (es. richiesta di parcheggio non a pagamento, più facilità di accesso mediante carrozzine, ecc); tuttavia, il numero e la frequenza con cui ricorrono nelle risposte fornite dall'utenza è poco significativo (1 o 2 risposte).

Infine, in entrambe le Direzioni Territoriali si segnalano suggerimenti relativi ad una migliore organizzazione oraria degli ambulatori medici delle sedi, in particolare nella fissazione degli appuntamenti per la visita, con riduzione dei tempi di attesa e alla cortesia e disponibilità del personale medico.