



INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2018

DIREZIONE REGIONALE FRIULI
VENEZIA GIULIA

Ufficio P.O.A.S. – Processo
Organizzazione e Audit

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	14
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	15
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	16
4.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	21
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE .	23
5.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	23
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	23
5.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	24
5.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	25
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	26

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

La cultura aziendale dell'Inail, che vede l'utente al centro del sistema organizzativo, promuove strategie orientate alla qualità e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Le rilevazioni effettuate dall'Istituto hanno la finalità di conoscere il giudizio dell'utenza e di misurare, nella maniera più rappresentativa possibile, il grado di soddisfazione riguardo alla dimensione di qualità dei principali servizi erogati. Gli scopi indicati sono perseguiti mediante due strumenti distinti: l'indagine periodica (annuale) di *Customer Satisfaction* (di seguito "C.S.") e la rilevazione *Emoticon*, con frequenza giornaliera, 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 diversi servizi erogati: prestazioni sanitarie e assicurative, accesso al portale Inail e al *Contact Center* Inail, ecc...

Sono coinvolte tutte le sedi Inail dislocate sul territorio nazionale, incluse le Unità Operative Territoriali che si occupano di certificazione e verifica di impianti e macchine aziendali (il cd. Settore Ricerca).

Per l'anno 2018, l'indagine di Customer Satisfaction si è svolta a partire dall'8 al 19 ottobre, con proroga, a seconda della partecipazione dell'utenza, fino ad un massimo di due settimane, onde consentire il raggiungimento della numerosità campionaria prevista; ha riguardato 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.

Per le sedi "classiche" dell'Istituto, il campione è costituito da lavoratori e aziende, mentre per le Unità Operative Territoriali è costituito dalle sole aziende.

Le categorie di utenti coinvolte nella rilevazione sono state:

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

Il presente documento ha lo scopo di illustrare i giudizi, aggregati a livello regionale e per singola Sede, emersi dall'indagine di C.S. 2018.

Per considerare l'andamento delle valutazioni nel tempo, i risultati sono stati confrontati con quelli analoghi del 2017.

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, sono presenti domande riguardanti servizi non di sede ma gestiti a livello centrale. Si tratta del gruppo di domande finalizzato a misurare il grado di soddisfazione in ordine alla navigazione nel portale dell'Istituto al quale si accede per la ricerca di informazioni e per fruire dei servizi *on line* e al *Contact Center Inail*.

Come già per gli altri anni, la somministrazione del questionario avviene attraverso due canali di rilevazione.

Nel dettaglio, i canali utilizzati sono stati:

- lo sportello, impiegato solo nelle sedi di tipo A (sede locale ascritta alla responsabilità di un Dirigente con incarico dirigenziale di livello non generale, compreso il settore Ricerca dell'UOT di Udine), per entrambe le categorie di utenti (lavoratori e aziende) che durante il periodo di rilevazione si recano presso le sedi e vengono invitati a compilare il questionario in forma cartacea;
- il canale mail-web, che riguarda tutte le tipologie di sedi A, B (sede locale ascritta alla responsabilità di un funzionario apicale) e un certo numero di C (sede locale ascritta alla responsabilità di un funzionario con p.o. di I livello) 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 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 2018 – escluso il Settore Ricerca - è costituito da 598 questionari (erano stati 583 nel 2017), distinti per fonte e tipologia utente come riportato nella tabella (a) sottostante:

Italia	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Web-Mail</i>	3.255	1.487	4.742
<i>Sportello</i>	3.426	14.038	17.464
Totale	6.681	15.525	22.206
F.V.G.			
<i>Mail-Web</i>	73	41	114
<i>Sportello</i>	65	419	484
Totale	138	460	598

Tabella a)

Come per gli altri anni, lo sportello rappresenta la principale fonte di raccolta a livello complessivo: l'80,9% sul totale dei questionari raccolti, mentre il canale mail –web ne costituisce solo il 19,1%. Le percentuali riportate sono in linea con il dato nazionale.

Tuttavia, indagando per singola categoria di utente, risulta un'inversione di tendenza rispetto a quanto rilevato sopra, in quanto, per l'utenza Aziende, il canale mail-web ha costituito la fonte di raccolta maggiore: il 52,9% degli utenti interessati ha compilato il questionario via mail-web, mentre il 47,1% allo sportello. Il fenomeno è in linea con quanto rilevato a livello nazionale ed è probabilmente conseguenza della crescente telematizzazione dei servizi che interessa questa categoria di utenza.

Per la categoria Lavoratori, invece, risulta che la stragrande maggioranza degli utenti si è avvalsa dello sportello (91,1% contro l'8,9% 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>Infornato</i>	291
<i>Affetto da M.P.</i>	61

<i>Titolare di rendita</i>	64
<i>Delegato di Inf/Affetto da M.P./Tit. rendita</i>	16
<i>Patronato</i>	4
<i>Altro</i>	18
<i>Non specificata</i>	6
Totale	460

Tabella b)

Riguardo alla tipologia di intervistati, dalla tabella b), risulta che il 63,3% dei rispondenti sono infortunati, il 13,9% titolari di rendita e il 13,3% tecnopatici. Tali dati sono perfettamente in linea con quelli rilevati lo scorso anno e con quelli nazionali.

Professione (Lavoratori) Numero di questionari

<i>Agricoltore</i>	14
<i>Artigiano</i>	45
<i>Dirigente/Quadro/Impiegato</i>	62
<i>Insegnante</i>	13
<i>Operaio/Manovale</i>	197
<i>Marittimo</i>	3
<i>Pensionato</i>	23
<i>Casalinga</i>	2
<i>Altro</i>	94
<i>Non specificata</i>	7
Totale	460

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 (42,8% del totale), seguito da "altro" (20,4%), dirigente /quadro/impiegato (13,5%), infine artigiano (9,8% 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>	45
<i>Consulente del lavoro</i>	76
<i>Incaricato di Ass. di categoria</i>	4
<i>Fattorino/comMESSo</i>	0
<i>Altro</i>	12
<i>Non specificata</i>	1
Totale	138

Tabella *d)*

Settore di attività (Aziende)	Numero di questionari
<i>Agricoltura</i>	0
<i>Artigianato</i>	26
<i>Industria</i>	6
<i>Terziario</i>	100
<i>Altro</i>	6
<i>Non specificata</i>	0
Totale	138

Tabella *e)*

Diversamente dalla rilevazione svolta nel 2017, ove il maggior numero di rispondenti per la categoria ha riguardato i datori di lavoro, nell'anno in esame il questionario è stato compilato nella maggioranza dei casi da consulenti del lavoro (55,1% sul totale) e nel 32,6% da datori di lavoro.

Quanto invece al settore di attività, anche per quest'anno si conferma il settore terziario come quello cui appartiene la maggioranza dei rispondenti (72,5%) - in perfetta corrispondenza con i dati nazionali. Seguono artigianato (18,8%) e industria (4,3%).

Per quanto riguarda gli aspetti socio-anagrafici, i dati si discostano leggermente da quelli registrati nella rilevazione svolta nel 2017. Invero, si rileva che il 61,7%

dei compilatori è maschio; l'incidenza maggiore è tra l'utenza lavoratori, con il 63,9%.

In analogia con quanto rilevato lo scorso anno, la maggioranza di coloro che hanno partecipato alla rilevazione ha un'età compresa tra i 35 e i 49 anni e tra i 50 e 64 anni, con differenze percentuali quasi irrilevanti: rispettivamente, il 38,6% e il 38,3%.

L'84,6% ha nazionalità italiana (con differenze in base alla tipologia di utente: 94,9% per le aziende e 81,5% per i lavoratori); il 5,2% appartiene all'Unione Europea (esclusa l'Italia) e il 6,5% ha origine extra U.E., tutte percentuali in linea con quelle riscontrate a livello nazionale.

Analizzando la frequenza con la quale nel corso dell'anno ci si reca presso le sedi Inail, si rileva che tra i lavoratori, il 39,56% si è recato da 2 a 5 volte - anche per effetto del tipo di prestazioni che si richiedono allo sportello - e il 44,34% si è recata una volta (che può essere anche la prima volta). Sono soprattutto infortunati e titolari di rendita a recarsi più spesso in Sede (rispettivamente, n. 112 e 31). Quanto al motivo dell'accesso in Sede, risulta che, nella gran parte dei casi, esso consiste nella necessità di consegnare la documentazione relativa alla propria pratica, nella fruizione dei servizi del centro medico legale o perché semplicemente si preferisce rivolgersi allo sportello. I dati riportati sono in linea con quelli nazionali.

Tra gli utenti Aziende, la maggioranza dichiara di non essersi recata nemmeno una volta presso la sede Inail nell'ultimo anno (31,88%), mentre il 29,98% dichiara di essersi recata da 2 a 5 volte. Guardando alla tipologia di utente e alla motivazione dell'accesso in sede, si riscontra che sono i consulenti del lavoro e, a seguire, i datori di lavoro a recarsi più spesso nelle sedi Inail, nella maggioranza dei casi in quanto nel sito Internet non hanno trovato il servizio che occorre o per altre ragioni non specificate.

3. SINTESI DEI RISULTATI

L'indagine di *Customer Satisfaction* 2018 si è svolta contestualmente su tutto il territorio nazionale e secondo le modalità previste dall'8 al 19 ottobre, con possibilità di 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 3,51, sostanzialmente in linea con il risultato conseguito lo scorso anno (pari a 3,53).

In Friuli Venezia Giulia, il giudizio medio complessivo è superiore a quello nazionale, attestandosi sul valore di 3,58, anch'esso in linea con quello riportato nel 2017 (pari a 3,60).

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: 3,65 il giudizio complessivo rilevato allo sportello (3,58 dato nazionale) e 3,14 tramite il mail-web (3,13 dato nazionale), entrambi i valori risultano superiori all'indicatore di performance stabilito dall'Istituto (3,00).

Analogamente, la media dei giudizi ottenuta dalle Strutture territoriali (Trieste aggregata e Udine aggregata) risulta superiore a 3.

In particolare, entrambe le Direzioni territoriali (Trieste- Gorizia e Udine- Pordenone) hanno conseguito un giudizio medio complessivo pari a 3,58.

Per Trieste e le sedi dipendenti (Gorizia e Monfalcone) si tratta di un giudizio medio lievemente inferiore a quello conseguito nella rilevazione svolta nel 2017 (pari a 3,62), con il 58,5% dei rispondenti che si dichiara "*Molto d'accordo*" sulla bontà dei servizi erogati. Diversamente, per la sede di Udine e unità dipendenti (Pordenone e Tolmezzo) il risultato è analogo a quello conseguito nel 2017, con il 57,3% degli utenti che afferma di essere "*Molto d'accordo*" in merito alla buona qualità dei servizi resi.

Per quanto riguarda gli aspetti generali di sede, ovvero gli aspetti e/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 2018, il giudizio medio complessivamente espresso dall'utenza è positivo, registrando un punteggio di 3,60, pari in sostanza al dato del 2017 (3,61).

In particolare, l'aspetto maggiormente apprezzato dagli utenti anche per quest'anno risulta essere la competenza e la professionalità del personale amministrativo di Sede, il cui giudizio risulta pari a 3,85 (3,86 nel 2017).

Confrontando i giudizi espressi attraverso ciascun canale di rilevazione (confronto medie per canale), emergono valutazioni quasi tutte positive e superiori al 3.

Fanno eccezione taluni giudizi raccolti attraverso il mail-web su alcuni indicatori, in particolare quelli che riguardano la disponibilità delle informazioni qualora si voglia presentare un reclamo nonché la puntualità e l'efficienza dell'organizzazione delle visite mediche. In entrambi i casi, il giudizio medio registrato è lievemente inferiore a 3 (rispettivamente pari a 2,75 e 2,81) ed è peggiorato rispetto a quello registrato nel 2017. In calo anche il giudizio espresso dagli utenti in merito all'indicatore relativo alla facilità di reperire presso la Sede il materiale informativo di cui si necessita (opuscoli, manifesti, ecc.) che dal 3,18 raccolto tramite mail-web nel 2017, passa nel 2018, a 2,98.

Circa gli aspetti specifici delle aziende, riguardanti la gestione del rapporto assicurativo, il giudizio medio registrato è di 3,51 (3,57 nel 2017), mentre la parte relativa alla prevenzione e sicurezza sul lavoro ottiene un giudizio medio di 3,12.

In relazione a tale ultimo aspetto, il giudizio riportato tramite mail-web è lievemente inferiore al valore obiettivo, risultando pari a 2,87, calcolato su 72 rispondenti. Allo sportello, viceversa, il medesimo aspetto registra un giudizio per nulla critico, pari a 3,44.

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 ha ricevuto, tramite mail-web, un giudizio pari a 2,84 nella sede di Udine aggregata, e 2,93 per la sede di Trieste aggregata.

A livello di singola sede, l'aspetto in esame ha ricevuto le valutazioni più basse a Tolmezzo (giudizio pari a 2,75) e Gorizia (2,83).

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 3,62; 3,63 e 3,53). Tuttavia, attraverso il canale mail web, si registra una media dei giudizi sul totale delle prestazioni sanitarie inferiore a 3 (2,91 in particolare). Nel dettaglio, l'indicatore che ha ricevuto la valutazione più bassa è stato quello relativo all'organizzazione delle visite mediche, come già detto in precedenza.

Si sottolinea che anche a livello di Istituto, l'indicatore in discorso ha ricevuto una valutazione media tramite mail-web inferiore al 3 (2,82), indice della circostanza per cui si tratta evidentemente di problema comune a molte sedi Inail presenti sul territorio nazionale e

L'andamento descritto si registra anche a livello di Strutture aggregate.

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

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)	3,59	545	0,7%	3,5%	31,4%	63,1%	1,3%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,59	547	0,5%	2,9%	28,9%	55,6%	12,1%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,85	547	0,5%	1,1%	10,4%	86,1%	1,8%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,44	544	3,5%	5,0%	22,8%	45,8%	23,0%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,46	597	2,2%	7,0%	21,6%	46,9%	22,3%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,60	2.780	1,5%	4,0%	23,0%	59,3%	12,3%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,64	137	1,5%	3,6%	23,4%	68,6%	2,9%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,32	138	1,4%	7,2%	44,9%	40,6%	5,8%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,56	138	0,7%	4,3%	30,4%	58,7%	5,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,51	413	1,2%	5,1%	32,9%	55,9%	4,8%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,12	136	1,5%	6,6%	42,6%	17,6%	31,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,12	136	1,5%	6,6%	42,6%	17,6%	31,6%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, tempi di attesa, ecc.)	3,67	453	0,7%	3,1%	24,1%	69,5%	2,6%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,79	452	0,7%	1,1%	16,4%	78,1%	3,8%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,39	454	5,7%	6,2%	29,3%	55,5%	3,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,62	1.359	2,4%	3,5%	23,3%	67,7%	3,2%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,71	454	0,9%	1,8%	13,4%	52,0%	31,9%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,49	458	1,1%	3,9%	31,0%	46,1%	17,9%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,71	457	0,7%	1,5%	22,1%	68,1%	7,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,63	1.369	0,9%	2,4%	22,2%	55,4%	19,1%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,56	452	0,7%	2,9%	29,6%	52,7%	14,2%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,64	450	0,7%	3,8%	21,8%	60,7%	13,1%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione, ecc.)	3,39	450	1,6%	5,8%	35,6%	42,7%	14,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,53	1.352	1,0%	4,1%	29,0%	52,0%	13,9%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,58	7.409	1,4%	3,7%	24,9%	57,8%	12,1%

**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

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)	3,73	221	0,5%	1,8%	21,3%	74,7%	1,8%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,53	223	0,9%	4,5%	26,5%	49,8%	18,4%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,84	223	0,9%	1,8%	9,0%	84,3%	4,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,42	221	4,1%	6,3%	16,3%	44,8%	28,5%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,52	239	2,1%	5,4%	20,5%	51,0%	20,9%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,63	1.127	1,7%	4,0%	18,7%	60,8%	14,8%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,80	41	0,0%	2,4%	14,6%	82,9%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,37	42	2,4%	9,5%	35,7%	50,0%	2,4%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,68	42	0,0%	4,8%	21,4%	71,4%	2,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,62	125	0,8%	5,6%	24,0%	68,0%	1,6%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative e di prevenzione e sicurezza	3,27	41	0,0%	7,3%	31,7%	24,4%	36,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,27	41	0,0%	7,3%	31,7%	24,4%	36,6%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, orari, ecc.)	3,65	195	1,0%	3,1%	25,1%	67,7%	3,1%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,76	194	1,0%	1,0%	17,5%	74,2%	6,2%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,11	196	11,2%	9,7%	31,1%	42,9%	5,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,50	585	4,4%	4,6%	24,6%	61,5%	4,8%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,74	193	1,6%	0,5%	11,9%	53,9%	32,1%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,43	197	0,5%	5,1%	31,5%	38,1%	24,9%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,77	195	0,5%	0,5%	17,9%	71,3%	9,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,65	585	0,9%	2,1%	20,5%	54,4%	22,2%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,52	194	1,0%	4,1%	33,0%	54,6%	7,2%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,67	192	0,5%	3,6%	21,9%	66,1%	7,8%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, ecc.)	3,38	192	1,0%	8,3%	37,0%	45,8%	7,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,52	578	0,9%	5,4%	30,6%	55,5%	7,6%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,58	3.041	1,8%	4,1%	22,9%	58,5%	12,7%

**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

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)	3,49	324	0,9%	4,6%	38,3%	55,2%	0,9%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,62	324	0,3%	1,9%	30,6%	59,6%	7,7%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,86	324	0,3%	0,6%	11,4%	87,3%	0,3%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,45	323	3,1%	4,0%	27,2%	46,4%	19,2%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,41	358	2,2%	8,1%	22,3%	44,1%	23,2%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,58	1.653	1,4%	3,9%	25,9%	58,3%	10,5%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,57	96	2,1%	4,2%	27,1%	62,5%	4,2%
AZ 7) Le comunicazioni/provvvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,30	96	1,0%	6,3%	49,0%	36,5%	7,3%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,51	96	1,0%	4,2%	34,4%	53,1%	7,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,46	288	1,4%	4,9%	36,8%	50,7%	6,3%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro	3,06	95	2,1%	6,3%	47,4%	14,7%	29,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,06	95	2,1%	6,3%	47,4%	14,7%	29,5%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comoda, pulita, luminosa)	3,69	258	0,4%	3,1%	23,3%	70,9%	2,3%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,81	258	0,4%	1,2%	15,5%	81,0%	1,9%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,60	258	1,6%	3,5%	27,9%	65,1%	1,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,70	774	0,8%	2,6%	22,2%	72,4%	2,1%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,69	261	0,4%	2,7%	14,6%	50,6%	31,8%
LAV 10) Le comunicazioni/provvvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,53	261	1,5%	3,1%	30,7%	52,1%	12,6%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,66	262	0,8%	2,3%	25,2%	65,6%	6,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,62	784	0,9%	2,7%	23,5%	56,1%	16,8%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,60	258	0,4%	1,9%	27,1%	51,2%	19,4%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,62	258	0,8%	3,9%	21,7%	56,6%	17,1%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa brevi)	3,40	258	1,9%	3,9%	34,5%	40,3%	19,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,54	774	1,0%	3,2%	27,8%	49,4%	18,6%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,58	4.368	1,1%	3,5%	26,3%	57,3%	11,7%

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

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 complessivo molto positivo, pari a 3,60, confermando il risultato ottenuto lo scorso anno (3,61) e superando quello registrato a livello di Istituto (3,49).

In particolare, nell'ambito degli aspetti in esame, anche per quest'anno l'indicatore che riceve il maggior gradimento da parte dell'utenza si conferma quello riguardante la competenza e la disponibilità del personale amministrativo di Sede, il cui valore risulta pari a 3,85, in linea con quello rilevato lo scorso anno.

L'86,1% degli utenti si dice molto d'accordo sulla bontà dell'indicatore in parola.

Confrontando i risultati conseguiti attraverso ciascun canale di indagine, emergono talune valutazioni lievemente inferiori al 3. Si tratta degli indicatori riguardanti la disponibilità di informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti, ecc...) e la disponibilità di informazioni per presentare reclami, che conseguono un punteggio, rispettivamente, di 2,98 e 2,75 attraverso mail-web. L'ultimo aspetto indicato, in particolare, è in lieve peggioramento rispetto al dato del 2017 (pari a 2,96). Viceversa, migliora l'apprezzamento dell'utenza sulla efficienza del servizio di sportello telefonico, in ordine al quale si passa dal 2,97 del 2017 al 3,12 del 2018.

Ad ogni modo, si fa presente che il campione esaminato attraverso il canale mail web è di molto inferiore al numero dei rispondenti allo sportello (369 risposte in totale a fronte di 2.411 risposte allo sportello).

Inoltre, anche a livello di Istituto, gli indicatori in discorso hanno ricevuto attraverso mail web una valutazione inferiore a 3 (pari a, rispettivamente, 2,90 e 2,72).

Confrontando la media dei giudizi per categoria di utenza (aziende e lavoratori), non si rileva una particolare 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.

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 3,51, in linea con quella ottenuta nel 2017 e a quella rilevata a livello nazionale (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 (3,64), 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 7,2% 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.

Quanto alla valutazione formulata dalle singole tipologie di utenti Aziende sugli aspetti in esame, non si osservano differenze significative di giudizio.

Di seguito si riporta 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	3,61	135	0,7%	2,2%	29,6%	61,5%	5,9%
Consulente del lavoro	3,44	227	1,8%	6,6%	35,7%	52,4%	3,5%
Incaricato	3,42	12	0,0%	0,0%	58,3%	41,7%	0,0%
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro	3,59	36	0,0%	8,3%	19,4%	61,1%	11,1%
Non specificato	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,51	413	1,2%	5,1%	32,9%	55,9%	4,8%

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

Prevenzione e sicurezza sul lavoro (Aziende)

La *mission* dell'Istituto, diretta 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, coinvolge 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 aspetto, la media dei giudizi ottenuta a livello regionale è positiva attestandosi sul punteggio di 3,12 (3,28 il giudizio medio del 2017). Il valore, inoltre, è sostanzialmente in linea con quello nazionale (3,17).

Analogamente a quanto rilevato nel 2017, confrontando i giudizi raccolti attraverso i diversi canali di indagine, emerge una valutazione meno positiva attraverso il canale Mail Web, ove il giudizio medio è pari a 2,87 (superiore tuttavia a quello ottenuto lo scorso anno, pari a 2,76), mentre il giudizio raccolto tramite sportello è pari a 3,44; 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, 2,91 e 3,42).

Confrontando le medie dei giudizi per frequenza di accesso in sede, giova notare come la valutazione più critica sia stata espressa da coloro che non si sono mai presentati in sede (2,86), 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 è soprattutto l'approccio iniziale alle iniziative in materia di prevenzione 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, che costituiscono la categoria più numerosa (n. 75 risposte) hanno giudicato l'aspetto in esame con valutazione media pari a 3,04. Viceversa i datori di lavoro, la seconda categoria più numerosa per numero rispondenti, hanno giudicato l'aspetto della prevenzione in esame con punteggio medio pari a 3,28.

Di seguito si riporta 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	3,28	44	2,3%	2,3%	36,4%	25,0%	34,1%
Consulente del lavoro	3,04	75	1,3%	10,7%	45,3%	16,0%	26,7%
Incaricato	3,00	4	0,0%	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro	3,00	12	0,0%	0,0%	41,7%	0,0%	58,3%
Non specificato	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,12	136	1,5%	6,6%	42,6%	17,6%	31,6%

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

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 3,62, in linea con quella ottenuta nel 2017 e lievemente superiore a quello nazionale (pari a 3,58).

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 3,79.

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		3,57	864	3,0%	4,5%	22,9%	65,5%	4,1%
Affetto da M.P.		3,66	180	2,2%	2,2%	21,7%	71,7%	2,2%
Titolare di Rendita		3,71	192	1,0%	0,5%	24,5%	74,0%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita		3,83	48	0,0%	0,0%	16,7%	81,3%	2,1%
Patronato		3,67	12	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Altro		3,60	45	0,0%	6,7%	24,4%	62,2%	6,7%
Non specificata		3,47	18	0,0%	0,0%	50,0%	44,4%	5,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*		3,62	1.359	2,4%	3,5%	23,3%	67,7%	3,2%

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

I giudizi 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.

4.3. 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 3,63, superiore a quello nazionale (3,49) e in linea con quello conseguito nel 2017 (3,61).

Nella tabella sotto riportata vengono indicati 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	3,59	864	1,0%	3,0%	22,7%	51,0%	22,2%
Affetto da M.P.	3,63	183	1,1%	1,6%	25,1%	57,4%	14,8%
Titolare di Rendita	3,75	191	0,0%	2,1%	20,9%	76,4%	0,5%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,79	47	2,1%	0,0%	8,5%	61,7%	27,7%
Patronato	3,82	12	0,0%	0,0%	16,7%	75,0%	8,3%
Altro	3,65	54	0,0%	0,0%	20,4%	37,0%	42,6%
Non specificata	3,62	18	0,0%	0,0%	27,8%	44,4%	27,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,63	1.369	0,9%	2,4%	22,2%	55,4%	19,1%

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

Come si evince chiaramente dal prospetto, nessuna categoria di utenza ha espresso un giudizio critico in materia. La categoria più soddisfatta si dimostra

quella dei patronati, il cui giudizio medio complessivo è pari a 3,82, seguita dai delegati di inf/affetto da m.p. (giudizio pari a 3,79).

I giudizi medi complessivi raccolti attraverso i diversi canali (sportello e mail web) sono positivi e superiori al 3; tuttavia, come già avvenuto lo scorso anno, sull'indicatore relativo alla chiarezza e semplicità dei provvedimenti inviati dall'Inail si riscontra un giudizio medio di 2,92 raccolto attraverso mail web (n. 41 risposte). A livello di Istituto, l'indicatore in discorso ha ottenuto la stessa valutazione.

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

Il grado di soddisfazione in ordine alle prestazioni sanitarie rivolte 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 complessivo è stato pari a 3,53, in linea con quello conseguito lo scorso anno (3,55).

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	3,51	863	1,3%	5,6%	29,0%	54,7%	9,5%
Affetto da M.P.	3,58	180	0,0%	2,8%	32,2%	55,6%	9,4%
Titolare di Rendita	3,57	192	0,0%	0,5%	36,5%	51,0%	12,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,93	42	0,0%	0,0%	2,4%	33,3%	64,3%
Patronato	3,70	12	8,3%	0,0%	0,0%	75,0%	16,7%
Altro	3,21	45	2,2%	2,2%	13,3%	13,3%	68,9%
Non specificata	3,25	18	0,0%	5,6%	38,9%	22,2%	33,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,53	1.352	1,0%	4,1%	29,0%	52,0%	13,9%

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

Come per le prestazioni economiche, i singoli indicatori hanno conseguito un giudizio medio sempre superiore al 3, con la disponibilità del personale sanitario che si attesta sul valore più alto, pari a 3,64, analogo a quello ottenuto nel 2017.

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

Dal confronto della media dei giudizi per canale, emergono valutazioni lievemente inferiori al 3. Il giudizio complessivo sul totale degli aspetti in esame raccolto tramite mail web si attesta, infatti, sul 2,91, con gli indicatori sulla idoneità degli ambulatori e sulla organizzazione delle visite mediche che non raggiungono il valore target di 3 (rispettivamente, 2,91 e 2,81) su 104 risposte raccolte. I valori sono in lieve flessione rispetto a quelli rilevati lo scorso anno tramite il medesimo canale di raccolta.

Si rappresenta che giudizi del tutto analoghi sono stati registrati a livello nazionale, ove il canale di raccolta mail web ha consegnato un punteggio medio sul totale degli aspetti considerati pari a 2,97, con l'indicatore relativo alla organizzazione delle visite mediche che si attesta su un valore del tutto analogo a quello regionale, ovvero 2,82.

5. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO

5.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

A livello di Struttura territoriale aggregata, il giudizio complessivo registrato sul totale degli aspetti generali di sede è equilibrato tra le due Direzioni Territoriali, pari a 3,63 per la D.T. Trieste-Gorizia e 3,58 per la D.T. Udine-Pordenone, entrambi analoghi a quelli registrati in occasione dell'indagine svolta lo scorso anno (pari a, rispettivamente 3,64 e 3,51).

Tutti gli indicatori presi in esame hanno ottenuto valutazioni medie superiori al 3. Confrontando la media dei giudizi per canale di indagine, si evidenziano tuttavia, per alcuni indicatori, valutazioni lievemente inferiori al 3 raccolte attraverso mail web.

In particolare, in entrambe le Direzioni territoriali, l'indicatore relativo alla disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede ha conseguito un valore di poco inferiore al 3, ovvero 2,85 per la D.T. Udine-Pordenone e 2,58 per la D.T. Trieste-Gorizia. In quest'ultima Direzione territoriale, anche l'indicatore sulla disponibilità di materiale informativo sui servizi richiesti presso la sede riceve un giudizio inferiore al 3, pari a 2,81. Tra le sedi dipendenti, è la sede di Gorizia che consegue le valutazioni più basse in merito agli aspetti in esame, ottenendo valori pari a 2,60 per la disponibilità di materiale informativo presso la sede e 2,44 per la disponibilità di informazioni per presentare reclami. In complesso, sul totale degli aspetti generali di sede, la sede in discorso ha registrato un punteggio pari a 2,97, inferiore al valore obiettivo. Si rappresenta, tuttavia, che l'unico canale di indagine impiegato a Gorizia è stato mail web e che il numero di risposte ottenuto è poco rilevante (pari a 12 risposte).

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 (3,84, valore analogo a quello registrato lo scorso anno), 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.

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'87,3% dei rispondenti si trova "Molto d'accordo" sulla qualità di tale indicatore), confermando il risultato del 2017.

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 lievemente inferiore a 3 sugli aspetti concernenti la disponibilità di informazioni presso lo sportello telefonico di sede (giudizio pari a 2,90, superiore ad ogni modo di quello conseguito nel 2017) e la disponibilità di informazioni per presentare reclami (2,91). Per completezza espositiva, va rilevato però che anche per la sede di Pordenone l'unico canale di raccolta è mail web con un numero di risposte poco rilevante (13 risposte).

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 3,62, quello della sede di Udine aggregata è pari a 3,46. 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.

A livello di sedi dipendenti, in ordine agli aspetti esaminati, si riscontra sulla sede di Monfalcone un risultato complessivo inferiore al 3 (2,67). Gli indicatori che hanno ricevuto le stime più basse sono quelli relativi alla chiarezza dei provvedimenti/comunicazioni inviati dall'Inail (2,50) e alla rispondenza dei servizi ricevuti alle proprie richieste (2,50). Tuttavia, il numero delle risposte ottenute in merito a tali aspetti (tramite mail web) è minimo (n. 2 risposte), tale da rendere poco significativo il campione analizzato.

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 3,27 e Udine aggregata 3,06. Entrambe le Direzioni territoriali

ricevono giudizi inferiori a 3 attraverso il canale mail web, rispettivamente 2,93 e 2,84, analogamente a quanto rilevato lo scorso anno e 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 Gorizia e Tolmezzo, che hanno registrato una media di giudizi pari a, rispettivamente, 2,83 e 2,75. Vale la pena però ricordare che l'indagine presso le sedi in discorso è stata condotta esclusivamente tramite il canale mail web e il numero di risposte ricevute è esiguo (pari a, rispettivamente, 9 e 5).

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

L'insieme degli aspetti indagati relativamente ai servizi allo sportello ha raccolto un giudizio positivo per entrambe le Direzioni Territoriali.

In particolare, Udine aggregata registra un giudizio medio complessivo in materia pari a 3,70; Trieste aggregata riporta un giudizio pari 3,50. Le valutazioni sono tutte superiori al 3 per ogni indicatore utilizzato.

Solo si segnala che, presso la sede di Gorizia, il giudizio medio complessivo conseguito sul totale degli aspetti in esame non raggiunge il 3, attestandosi sul 2,95; in particolare, sono gli indicatori relativi all'organizzazione dello sportello amministrativo (come rilevato anche nell'indagine del 2017) e i tempi di attesa per parlare con l'operatore a non soddisfare gli utenti della sede in discorso, dando valutazioni che in media hanno raggiunto il punteggio rispettivamente di 2,75 e 2,88. Al riguardo, come già evidenziato in precedenza, si sottolinea che la sede di Gorizia ha come unico canale d'indagine mail web con un numero di risposte poco rilevante (n. 8 risposte).

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

Gli aspetti indagati in relazione alle prestazioni economiche erogate all'utenza Lavoratori raccolgono valutazioni positive e superiori al 3 in entrambe le Direzioni Territoriali presenti in regione.

Più nel dettaglio, Trieste aggregata riporta un giudizio medio complessivo pari a 3,65, Udine aggregata si attesta su 3,62, valori analoghi a quelli rilevati nel 2017. Tutti gli indicatori utilizzati per tale aspetto hanno ricevuto valutazioni superiori al 3.

Attraverso il canale mail web si è rilevato un giudizio lievemente inferiore a 3 (2,86) sulla D.T. Udine - Pordenone relativamente all'indicatore relativo alla chiarezza dei provvedimenti/comunicazioni ricevuti dall'Inail.

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

In ordine alle prestazioni sanitarie, la sede di Trieste aggregata consegue una valutazione analoga a quella ottenuta nel 2017, pari a 3,52 con valutazioni superiori al 3 per tutti gli indicatori.

Tuttavia, dall'indagine condotta mediante mail web, il giudizio medio complessivo non raggiunge il valore obiettivo, risultando pari a 2,98. Nello specifico, l'utenza interpellata - con modalità mail web - ha espresso un giudizio medio pari a 2,88 sull'adeguatezza degli ambulatori dove si eseguono le visite mediche. Tra le unità dipendenti, è la sede di Gorizia che registra il punteggio più basso, pari a 2,63. Presso la stessa sede, si segnala inoltre, il punteggio di 2,75 per la puntualità ed efficienza dell'organizzazione delle visite mediche (dato in lieve miglioramento rispetto al 2017).

Per quanto riguarda Udine aggregata, il giudizio medio complessivo è in linea con quello conseguito nel 2017, risultando pari a 3,54. Tuttavia, anche per essa, il canale mail web ha restituito un giudizio inferiore a 3 (per la precisione, 2,84). Nessuno degli indicatori impiegati per indagare gli aspetti in esame ha raggiunto valutazioni pari al target d'Istituto (3). Tuttavia, va sottolineato che il numero dei rispondenti è di molto inferiore rispetto a quello che si è rivolto allo sportello (n. 19 risposte al mail web a fronte di 239 rispondenti allo sportello). Tra le unità dipendenti, è la sede di Pordenone a registrare il punteggio più critico: invero, l'indicatore relativo alla organizzazione delle visite mediche ha riportato un valore medio pari a 2,33.

In ordine a tale ultimo aspetto, va segnalato, in primo luogo, che il numero delle risposte ottenute è esiguo (n. 4 risposte), anche in considerazione del portafoglio

della sede considerata; in secondo luogo, non può escludersi, quanto meno, che - sulla efficienza e puntualità dell'organizzazione delle visite mediche - abbia giocato un ruolo rilevante la carenza di medici di II livello in forza presso il centro medico legale della sede interessata (n. 2 risorse in meno rispetto alla previsione organica).

Anche la sede di Gorizia, sull'indicatore di cui sopra, registra un valore inferiore a 3, ovvero pari a 2,75; probabilmente, anche per la sede in esame, valgono le considerazioni suddette, in ragione delle dimissioni in corso d'anno del medico legale a rapporto libero professionale.

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

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

Su un totale di 598 questionari raccolti, sono state rilevate 51 segnalazioni.

Al riguardo, vi è da segnalare che quest'anno solo l'utenza Aziende ha colto l'invito a formulare suggerimenti o indicare particolari disservizi attraverso la domanda aperta, con circa 50 risposte fornite. Viceversa, l'utenza Lavoratori si è mostrata indifferente a questa possibilità: vi è stata infatti una sola risposta al quesito, registrata sulla sede di Trieste.

Chiarito, pertanto, che quanto di seguito verrà esposto riguarda quasi esclusivamente il settore Aziende, si segnala che il suggerimento più frequente fornito dall'utenza riguarda la funzionalità del sito istituzionali e dei servizi *on line*; in particolare, si suggerisce di migliorare la reperibilità delle informazioni sul portale, di agevolare la navigazione nel sito, che talvolta risulta farraginoso, e di ampliare il numero dei servizi fruibili in rete, chiedendo ad esempio di implementare il sito con nuove funzionalità per effettuare taluni adempimenti.