



INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2019

DIREZIONE REGIONALE FRIULI
VENEZIA GIULIA

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

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE	
1.1.	PRESENTAZIONE	3
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	4
1.3.	METODOLOGIA	4
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	
3.	SINTESI DEI RISULTATI.....	
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE	
4.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	14
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	17
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	18
4.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	23
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE.....	
5.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	27
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	27
5.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	30
5.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	33
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

Il sistema di rilevazione della Customer Satisfaction rappresenta una delle tecniche utilizzate dall'Istituto per promuovere una strategia orientata 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).

Nel 2019 l'indagine di Customer Satisfaction si è svolta, contestualmente, su tutto il territorio nazionale, nelle due settimane dal 7 al 21 ottobre, con proroga, a seconda della partecipazione dell'utenza interessata, fino ad un massimo di due settimane, per consentire il raggiungimento della numerosità minima campionaria ritenuta significativa dalla Consulenza Statistico Attuariale per ciascuno dei canali di rilevazione attivati.

Nella regione Friuli Venezia Giulia la numerosità campionaria è stata raggiunta nelle due settimane di rilevazione.

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. 2019.

Per considerare l'andamento delle valutazioni nel tempo, i risultati sono stati confrontati con quelli analoghi del 2018.

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.

Di seguito si riportano i servizi oggetto di valutazione:

Servizi generali di sede: l'insieme dei servizi gestiti dalla singola sede e che incidono sulla qualità complessiva dei servizi erogati:

- aspetti tangibili della sede (organizzazione e accoglienza degli ambienti);
- adeguatezza e chiarezza delle informazioni;
- disponibilità, competenza e professionalità del personale.

Servizi specifici per l'utenza Aziende:

- Rapporto assicurativo con i datori di lavoro;
- Certificazione e verifica;

- Prevenzione e sicurezza sul lavoro.

Servizi specifici per l'utenza Lavoratori:

- Servizi di sportello;
- Prestazioni economiche assicurative;
- Prestazioni sanitarie.

Servizi generali complessivi: intesi come l'insieme dei servizi gestiti a livello centrale:

- il Portale istituzionale e i servizi on line;
- i servizi erogati dal Contact Center Multicanale

La qualità dei servizi, ai sensi delle indicazioni della ex CIVIT – ora A.NA.C. - (delibere n. 88/2010 e successive), è stata articolata nelle seguenti quattro dimensioni:

- l'accessibilità, con le sottodimensioni di accessibilità fisica e accessibilità multicanale;
- la tempestività;
- la trasparenza;
- l'efficacia, con le sottodimensioni di conformità, affidabilità e completezza.

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.

Le medie dei giudizi sono state considerate rilevanti ai fini della determinazione della specifica quota del salario accessorio al personale legata alla rilevazione di Customer Satisfaction, prendendo come valore obiettivo predefinito, o livello minimo atteso di giudizio, *un giudizio medio pari a 3,30* corrispondente ad "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.

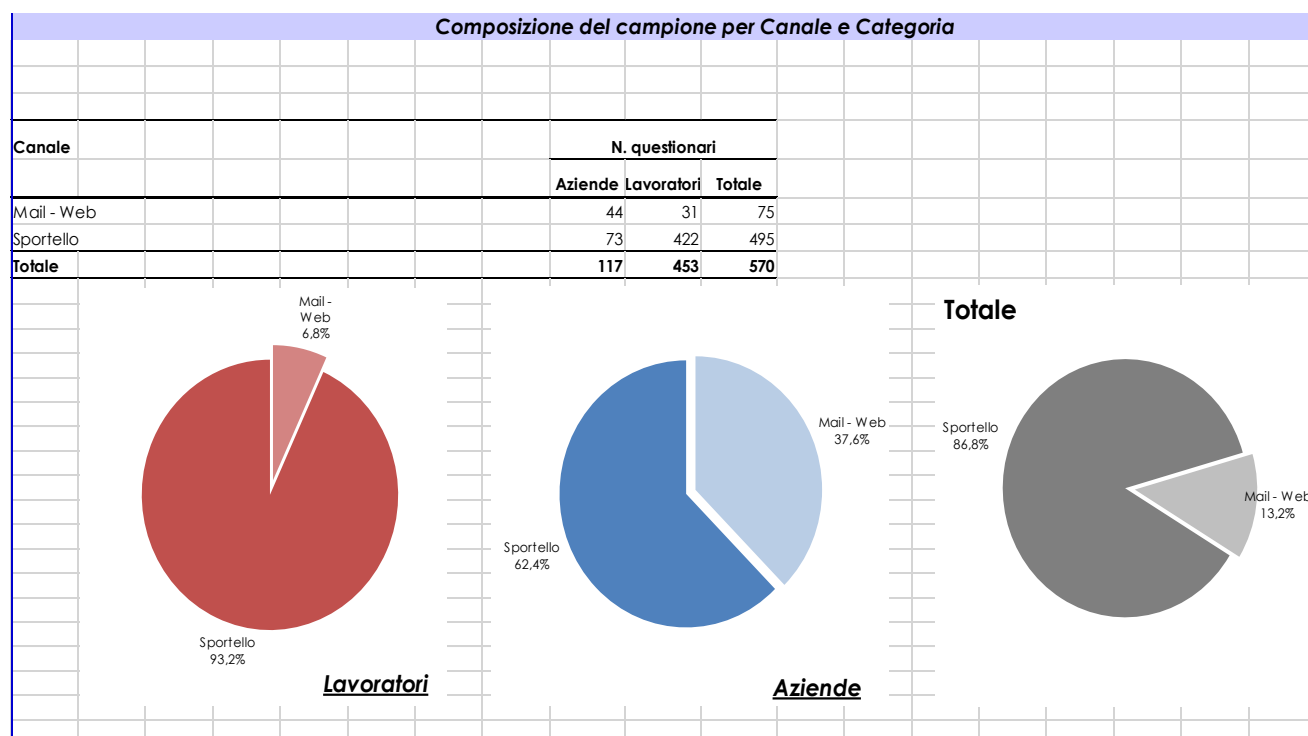
2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Il campione dell'indagine regionale condotta nel 2019 – escluso il Settore Ricerca - è costituito da 570 questionari (erano stati 598 nel 2018) rappresentando il 2,7% del campione a livello di Istituto, distinti per canale e categoria di utente come riportato nella tabella (a) sottostante. Si precisa che la numerosità campionaria stabilita dalla Consulenza Statistica Attuariale era pari, per la sede di Trieste a n. 20 questionari per l'area Aziende e n. 180 per l'area Lavoratori; mentre per la sede di Udine, a n. 40 per l'area Aziende e n. 230 per l'area Lavoratori.

Italia	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Web-Mail</i>	2.459	1.213	3.672
<i>Sportello</i>	3.569	13.879	17.448
Totale	6.028	15.092	21.120
F.V.G.			
<i>Mail-Web</i>	44	31	75
<i>Sportello</i>	73	422	495
Totale	117	453	570

Tabella a)

I grafici che seguono forniscono un ulteriore livello di approfondimento relativamente alla composizione del campione per canale e categorie.



Come per gli altri anni, lo sportello rappresenta la principale fonte di raccolta a livello complessivo: l'86,8% sul totale dei questionari raccolti, mentre il canale mail -web ne costituisce solo il 13,2%. Le percentuali riportate sono in linea con il dato nazionale.

Si evidenzia che nel campione la proporzione di rappresentatività dei lavoratori e delle aziende è rispettivamente del 79% e del 21%.

Dettagliando per categoria di utente risulta che per le aziende il 62,4% compila il questionario tramite sportello e il restante 37,6% via mail-web, registrando un'inversione di tendenza rispetto a quanto rilevato lo scorso anno. Il fenomeno è in linea con quanto rilevato a livello nazionale.

Per la categoria Lavoratori, anche per il 2019 la stragrande maggioranza degli utenti si è avvalsa dello sportello (93,2% contro il 6,8% 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>	299
<i>Affetto da M.P.</i>	67
<i>Titolare di rendita</i>	57
<i>Delegato di Inf/Affetto da M.P./Tit. rendita</i>	12
<i>Patronato</i>	4
<i>Altro</i>	13
<i>Non specificata</i>	1
Totale	453

Tabella b)

Riguardo alla tipologia di intervistati, dalla tabella b), risulta che il 66,0% dei rispondenti sono infortunati, il 14,8% tecnopatici e il 12,6% titolari di rendita. Tali dati sono in linea con quelli rilevati lo scorso anno e con quelli nazionali.

Professione (Lavoratori)	Numero di questionari
<i>Agricoltore</i>	22
<i>Artigiano</i>	50
<i>Dirigente/Quadro/Impiegato</i>	61
<i>Insegnante</i>	14
<i>Operaio/Manovale</i>	181
<i>Marittimo</i>	5
<i>Pensionato</i>	24
<i>Casalinga</i>	4
<i>Altro</i>	88
<i>Non specificata</i>	4
Totale	453

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 (40,0% del

totale), seguito da "altro" (19,4%), dirigente /quadro/impiegato (13,5%), infine artigiano (11,0% del totale), con percentuali generalmente in linea con quelle riscontrate lo scorso anno e 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>	36
<i>Consulente del lavoro</i>	54
<i>Incaricato di Ass. di categoria</i>	3
<i>Fattorino/comMESSO</i>	1
<i>Altro</i>	22
<i>Non specificata</i>	1
Totale	117

Tabella d)

Settore di attività (Aziende)	Numero di questionari
<i>Agricoltura</i>	0
<i>Artigianato</i>	21
<i>Industria</i>	11
<i>Terziario</i>	66
<i>Altro</i>	19
<i>Non specificata</i>	0
Totale	117

Tabella e)

Per le aziende è il consulente del lavoro che compila il questionario (42,2% dei casi), a seguire il datore di lavoro (30,8%).

Quanto invece al settore di attività, anche per quest'anno si conferma il settore terziario come quello cui appartiene la maggioranza dei rispondenti (56,4%) - in perfetta corrispondenza con i dati nazionali. Seguono artigianato (17,9%), "altro" (16,2%) e industria (9,4%).

Il 59,82% dei compilatori è maschio, con un'incidenza superiore (61,4%) tra l'utenza lavoratori. Dato in linea a livello nazionale.

Il 41,6% degli intervistati ha un'età tra i 50 e 64 anni e il 32,3% tra i 35 e i 49 anni, mediamente più giovani i rispondenti tra gli utenti lavoratori.

L'82,8% ha nazionalità italiana (con differenze in base alla tipologia di utente: 95,7% per le aziende e 79,4% per i lavoratori); il 4,2% appartiene all'Unione Europea (esclusa l'Italia) e il 7,3% 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, emergono delle differenze per tipologia di utente; si rileva che tra i lavoratori, il 45% si è recato da 2 a 5 volte - anche per effetto del tipo di prestazioni che si richiedono allo sportello - e il 40,6% si è recato una volta (che può essere anche la prima volta). Sono soprattutto infortunati e titolari di rendita a presentarsi più spesso in Sede (rispettivamente, n. 126 e 40). 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.

Per le Aziende il 35,89% dei compilatori dichiara di essersi recato da 2 a 5 volte mentre il 22,22% dichiara di non essersi recato nemmeno una volta presso la sede Inail nell'ultimo anno. 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* 2019 si è svolta contestualmente su tutto il territorio nazionale e secondo le modalità previste dal 7 al 21 ottobre, con possibilità di proroga, a seconda della partecipazione dell'utenza interessata, al fine del raggiungimento minimo di questionari da rilevare per i due canali di raccolta.

Per le Unità Operative Territoriali (U.O.T.) del settore ricerca, la rilevazione continua a essere "sperimentale" anche per l'anno 2019. La ridotta numerosità campionaria non consente analisi di dettaglio rappresentative, e, pertanto, i risultati dell'indagine sono stati elaborati solo a livello d'Istituto e quindi esclusi dall'analisi territoriale.

Secondo la consueta metodologia, la rilevazione attraverso il canale Sportello si è svolta presso tutte le Sedi affidate alla responsabilità di un dirigente.

Inoltre per evitare sovrapposizioni tra l'indagine di C.S. e la rilevazione tramite *Emoticon* attiva presso gli sportelli, quest'ultima modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti è stata sospesa nelle Sedi interessate dall'indagine, in concomitanza con il periodo di somministrazioni dei questionari di C.S.

A livello di Istituto, il giudizio medio rilevato sul complesso dei servizi erogati è pari a 3,57, in aumento (1,7%) rispetto al precedente anno quando il valore raggiunto era stato 3,51. Il valore medio sintetizza il 3,63% del canale sportello e il 3,16 tramite il mail-web.

In Friuli Venezia Giulia, il giudizio medio complessivo è superiore a quello nazionale, attestandosi sul valore di 3,68, anch'esso in aumento rispetto a quello riportato nel 2018 (pari a 3,58).

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: 3,72 il giudizio complessivo rilevato allo sportello e 3,35 tramite il mail-web, entrambi i valori risultano superiori al target stabilito dall'Istituto (3).

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 rispettivamente pari a 3,65 e 3,71, registrando valori superiori rispetto alla rilevazione dello scorso anno (3,58).

Per Trieste e le sedi dipendenti (Gorizia e Monfalcone) il 66,1% dei rispondenti si dichiara "*Molto d'accordo*" sulla bontà dei servizi erogati, così come per la sede di Udine e Strutture dipendenti (Pordenone e Tolmezzo) il 67,1% degli utenti 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 2019, il giudizio medio complessivamente espresso dall'utenza è positivo, registrando un punteggio di 3,68, superiore al dato del 2018 (3,60).

Anche per quest'anno, gli utenti apprezzano la competenza e la professionalità del personale amministrativo di Sede, il cui giudizio risulta pari a 3,93 (3,85 nel 2018), il più elevato a livello complessivo tra i vari aspetti misurati per canale di rilevazione.

Confrontando i giudizi espressi attraverso ciascun canale di rilevazione (confronto medie per canale), emergono valutazioni positive e superiori al 3, ad eccezione dell'unico valore per la domanda relativa agli aspetti specifici delle aziende riguardante il recupero di informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza che si registra un risultato via mail-web pari a 2,90 - calcolato su 43 rispondenti - in linea con il dato nazionale (2,93). Allo sportello, viceversa, il medesimo aspetto registra un giudizio per nulla critico, pari a 3,46, registrando il medesimo risultato a livello di Istituto.

Per l'anno 2019, si registra il superamento delle criticità rilevate nell'indagine scorsa, per taluni giudizi raccolti attraverso il mail-web su alcuni indicatori, in particolare quelli che riguardavano 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 superiore a 3, rispettivamente pari a 3,08 e 3,59, (nel 2018 rispettivamente pari a 2,75 e 2,81).

Positivo 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 2,98 raccolto tramite mail-web nel 2018, passa a 3,19.

Circa gli **aspetti specifici delle aziende**, riguardanti la gestione del rapporto assicurativo, apprezzabili i valori medi conseguiti pari al 3,54, in particolare la gestione della pratica nei tempi previsti (3,66) nonché la parte relativa alla prevenzione e sicurezza sul lavoro che ottiene un giudizio medio di 3,25.

Analoghi risultati sono stati registrati in entrambe le Direzioni Territoriali, mentre a livello di singola sede l'aspetto inerente il rapporto assicurativo ha ricevuto la valutazione più bassa Monfalcone (giudizio pari a 2,67 a fronte di 6 rispondenti).

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, superiori a quelli conseguiti lo scorso anno (rispettivamente 3,72;3,70 e 3,70). Anche attraverso il canale mail web è apprezzabile il giudizio medio sul totale

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)	3,60	219	2,3%	3,2%	26,0%	67,6%	0,9%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, etc.)	3,47	219	0,5%	5,9%	33,8%	49,3%	10,5%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente	3,91	218	0,5%	0,0%	7,3%	90,4%	1,8%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,56	219	1,8%	5,9%	18,7%	54,8%	18,7%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,64	225	1,3%	3,6%	19,1%	60,4%	15,6%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,64	1.100	1,3%	3,7%	21,0%	64,5%	9,5%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,59	35	0,0%	11,4%	17,1%	68,6%	2,9%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,56	35	0,0%	8,6%	25,7%	62,9%	2,9%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,56	35	0,0%	5,7%	31,4%	60,0%	2,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,57	105	0,0%	8,6%	24,8%	63,8%	2,9%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,32	34	0,0%	11,8%	32,4%	38,2%	17,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,32	34	0,0%	11,8%	32,4%	38,2%	17,6%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazione chiara, tempi rapidi)	3,76	188	0,5%	1,6%	19,1%	76,6%	2,1%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,84	189	0,5%	1,1%	12,2%	84,1%	2,1%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,28	189	7,4%	10,6%	27,0%	53,4%	1,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,63	566	2,8%	4,4%	19,4%	71,4%	1,9%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,79	189	0,5%	2,1%	9,5%	60,8%	27,0%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,44	189	0,5%	6,9%	33,3%	46,0%	13,2%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,85	189	0,0%	1,1%	12,2%	81,5%	5,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,69	567	0,4%	3,4%	18,3%	62,8%	15,2%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,71	188	0,5%	0,5%	25,0%	68,1%	5,9%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,83	189	1,1%	0,5%	11,6%	81,0%	5,8%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa brevi)	3,57	189	1,6%	3,2%	28,0%	59,3%	7,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,71	566	1,1%	1,4%	21,6%	69,4%	6,5%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,65	2.938	1,3%	3,6%	20,6%	66,1%	8,4%

(*) : 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

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)	3,62	318	0,3%	3,8%	28,9%	66,7%	0,3%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,64	318	0,3%	2,2%	27,7%	61,6%	8,2%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,94	318	0,3%	0,0%	5,0%	93,4%	1,3%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,53	318	1,9%	4,1%	27,7%	54,1%	12,3%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che glielo chiedo	3,79	345	0,0%	1,2%	18,0%	76,2%	4,6%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,71	1.617	0,6%	2,2%	21,4%	70,5%	5,3%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,70	82	0,0%	2,4%	23,2%	67,1%	7,3%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,35	82	1,2%	7,3%	39,0%	40,2%	12,2%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,55	82	0,0%	3,7%	35,4%	54,9%	6,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,53	246	0,4%	4,5%	32,5%	54,1%	8,5%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro	3,20	82	1,2%	3,7%	36,6%	18,3%	40,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,20	82	1,2%	3,7%	36,6%	18,3%	40,2%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, moduli, ecc.)	3,81	257	0,0%	0,4%	17,9%	80,5%	1,2%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,87	257	0,0%	0,4%	12,1%	86,4%	1,2%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,68	257	1,2%	1,2%	25,3%	70,0%	2,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,79	771	0,4%	0,6%	18,4%	79,0%	1,6%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,76	263	0,8%	0,8%	14,1%	58,6%	25,9%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,61	263	0,0%	4,2%	26,2%	58,9%	10,6%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,77	263	0,4%	0,4%	19,4%	72,6%	7,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,71	789	0,4%	1,8%	19,9%	63,4%	14,6%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,72	257	0,0%	0,4%	22,6%	61,9%	15,2%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,74	257	0,8%	0,8%	19,5%	67,7%	11,3%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione)	3,60	257	0,0%	1,9%	30,4%	54,1%	13,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,69	771	0,3%	1,0%	24,1%	61,2%	13,4%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,71	4.276	0,4%	1,8%	22,0%	67,1%	8,7%

(*): 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

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 3,68, migliorando il risultato ottenuto lo scorso anno (3,60) e superando quello registrato a livello di Istituto (3,58).

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 3,93, superiore a quello rilevato lo scorso anno (3,85).

Il 92,2% degli utenti si dice molto d'accordo sulla bontà dell'indicatore di cui sopra.

Confrontando i risultati conseguiti attraverso ciascun canale di indagine, quest'anno non emergono valutazioni inferiori al 3, infatti, osservando i dati, si registra per il canale mail-web una media di giudizi pari a 3,42 e allo sportello una media pari a 3,71.

A livello di Istituto, per il canale mail-web emergono criticità per le domande relative agli aspetti generali di sede, in particolare quelle sul reperimento di

materiale informativo e su cosa fare e a chi rivolgersi per i reclami si registrano valori pari rispettivamente a 2,90 e 2,68 (quest'ultimo era 2,70 nella precedente indagine).

Confrontando la media dei giudizi per categoria di utenza (aziende e lavoratori), non si rilevano giudizi negativi. 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 (media giudizi aziende pari a 3,67, media giudizi lavoratori paria 3,69).

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 3,54, in linea con quella ottenuta nel 2018 e a quella rilevata a livello nazionale (3,56), con una punta di 3,66 per la domanda inerente i servizi per la gestione della pratica nei tempi previsti.

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

Confrontando i giudizi formulati per i diversi canale di indagine (sportello e mail-web), si riscontrano valutazioni tutte positive.

Quanto alla valutazione formulata dalle singole tipologie di utenti Aziende sugli aspetti in esame, il 57% risulta essere "molto d'accordo".

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	3,58	108	0,0%	2,8%	32,4%	54,6%	10,2%		
Consulente del lavoro	3,43	162	0,6%	10,5%	32,7%	53,7%	2,5%		
Incaricato	3,56	9	0,0%	0,0%	44,4%	55,6%	0,0%		
Fattorino / commesso		3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%		
Altro	3,78	66	0,0%	0,0%	21,2%	74,2%	4,5%		
Non specificato		3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,54	351	0,3%	5,7%	30,2%	57,0%	6,8%		

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

Guardando ai giudizi espressi dalle singole categorie di utenza Aziende, si osserva che i consulenti del lavoro, che costituiscono la categoria più numerosa (n.162 risposte) hanno giudicato l'aspetto in esame con valutazione media pari a 3,43; mentre i datori di lavoro, la seconda categoria più numerosa per numero rispondenti, hanno giudicato l'aspetto in parola con punteggio medio pari a 3,58. Tutti giudizi in miglioramento rispetto alla rilevazione precedente.

Prevenzione e sicurezza sul lavoro (Aziende)

Nell'ambito delle attività istituzionali finalizzate a garantire la tutela integrale del lavoratore, particolare rilevanza assumono le funzioni di prevenzione, di informazione, di formazione e assistenza in materia di sicurezza e salute sul lavoro.

La domanda relativa allo specifico aspetto in esame (n. 10 del questionario rivolto alle Aziende) è volta ad indagare il giudizio dell'utenza sulla facilità di accedere alle informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro (bandi per incentivi, campagne informative, eventi ...) indirizzate ai datori di lavoro.

Su tale aspetto, il giudizio medio ottenuto a livello regionale è stato 3,25 in miglioramento rispetto al 3,12 della precedente rilevazione. Il valore, inoltre, è identico con quello nazionale.

Analogamente a quanto rilevato nel 2018, 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 2,90 (superiore tuttavia a quello ottenuto lo scorso anno, pari a 2,87, mentre il giudizio raccolto tramite sportello è pari a 3,46; 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 rispettivamente pari a 2,93 e 3,46).

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 (2,84), 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 pari rispettivamente a 3,39 e 3,33.

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.

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	3,21	36	0,0%	5,6%	52,8%	22,2%	19,4%		
Consulente del lavoro	3,09	53	1,9%	7,5%	35,8%	17,0%	37,7%		
Incaricato	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%		
Fattorino / commesso	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%		
Altro	3,58	22	0,0%	4,5%	13,6%	36,4%	45,5%		
Non specificato		1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,25	116	0,9%	6,0%	35,3%	24,1%	33,6%		
(*) Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti									

*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 3,72 in miglioramento rispetto al risultato del 2018 (3,62) e superiore al dato nazionale (3,63).

Anche per il 2019, 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 3,86 (3,79 nel 2018). Il dato consente, comunque, di confermare la soddisfazione dell'utenza rispetto a tale specifico aspetto, nei confronti del quale essa si è sempre dimostrata sensibile.

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			3,71	890	1,7%	2,0%	19,8%	74,5%	2,0%	
Affetto da M.P.			3,74	198	1,0%	2,5%	17,2%	78,3%	1,0%	
Titolare di Rendita			3,75	168	0,6%	4,2%	14,9%	80,4%	0,0%	
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita			3,82	33	3,0%	0,0%	9,1%	87,9%	0,0%	
Patronato			3,58	12	0,0%	0,0%	41,7%	58,3%	0,0%	
Altro			3,70	33	0,0%	0,0%	27,3%	63,6%	9,1%	
Non specificata			4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*			3,72	1.337	1,4%	2,2%	18,8%	75,8%	1,7%	

*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 di consueto, il grado di soddisfazione delle prestazioni economiche riconosciute all'utenza Lavoratori è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

- il tempo di erogazione dei pagamenti;
- la chiarezza delle informazioni relative alla propria pratica (provvedimenti);
- la rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata.

Il giudizio medio regionale complessivo sugli aspetti indagati è pari a 3,70 (3,63 nel 2018) e superiore a quello nazionale (3,54).

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	3,69	894	0,2%	2,9%	18,8%	60,9%	17,2%			
Affetto da M.P.	3,70	201	0,5%	1,0%	23,9%	64,7%	10,0%			
Titolare di Rendita	3,80	171	0,0%	0,6%	18,1%	80,1%	1,2%			
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,83	36	0,0%	0,0%	11,1%	55,6%	33,3%			
Patronato	3,40	12	0,0%	8,3%	33,3%	41,7%	16,7%			
Altro	3,36	39	5,1%	7,7%	15,4%	43,6%	28,2%			
Non specificata	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%			
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,70	1.356	0,4%	2,4%	19,2%	63,1%	14,8%			

*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. A differenza dello scorso anno - dove la categoria che aveva espresso un giudizio medio molto positivo era quella dei patronati - nel 2019, la categoria più soddisfatta si dimostra quella dei delegati di inf/affetto da m.p. con un giudizio medio pari a 3,83, seguita dai titolari di rendita, il cui giudizio medio complessivo è pari a 3,80.

I giudizi medi complessivi raccolti attraverso i diversi canali (sportello e mail web) sono positivi e superiori al 3; inoltre, si registra sull'indicatore relativo alla chiarezza e semplicità dei provvedimenti inviati dall'Inail un giudizio medio di 3,29 raccolto attraverso mail web, in forte miglioramento rispetto allo scorso anno (giudizio pari a 2,92). A livello di Istituto, l'indicatore in parola ha ottenuto una valutazione via mail-web pari a 2,91.

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 3,70 (3,53 nel 2018), superiore anche al valore raggiunto a livello nazionale (3,57).

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		
Infornato		3,68	890	0,9%	1,6%	22,6%	64,8%	10,1%		
Affetto da M.P.		3,66	198	0,0%	1,0%	30,3%	65,2%	3,5%		
Titolare di Rendita		3,74	168	0,0%	0,0%	25,0%	71,4%	3,6%		
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita		4,00	33	0,0%	0,0%	0,0%	45,5%	54,5%		
Patronato		3,86	12	0,0%	0,0%	8,3%	50,0%	41,7%		
Altro		3,79	33	0,0%	0,0%	12,1%	45,5%	42,4%		
Non specificata		4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*		3,70	1.337	0,6%	1,2%	23,0%	64,7%	10,5%		

*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 3,78 (3,64 nel 2018) a conferma che gli utenti apprezzano sempre di più la disponibilità del personale medico-sanitario che si fa carico delle esigenze rappresentate.

Anche l'organizzazione dello sportello sanitario, ossia la gestione delle visite mediche, risulta uno degli aspetti cui l'utenza è più sensibile, e il giudizio medio relativo a tale indicatore è stato di 3,59, leggermente superiore a quello rilevato nel 2018 (3,39).

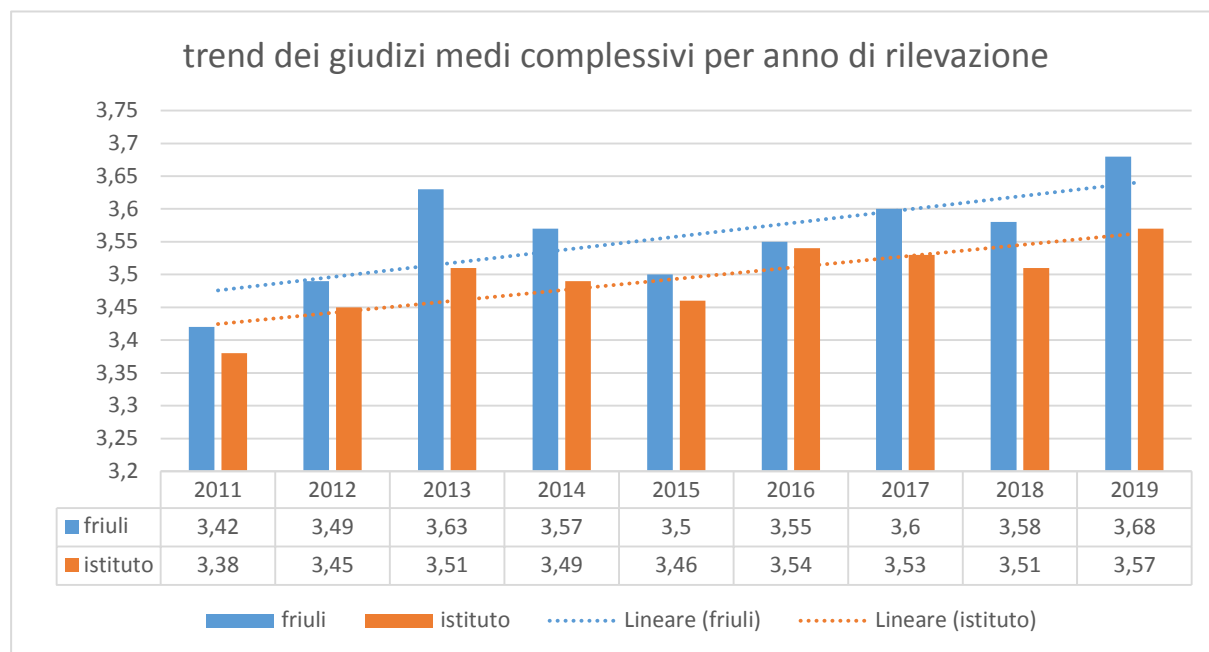
Giova osservare che il giudizio in regione relativo ai singoli indicatori è superiore a quello nazionale.

Dal confronto della media dei giudizi per canale, non emergono valutazioni inferiori al 3, anzi si registrano giudizi medi tutti superiori allo scorso anno. Nel dettaglio, il giudizio complessivo sul totale degli aspetti in esame raccolto tramite mail web si attesta sul 3,45 (2,91 lo scorso anno) e 2,99 a livello di Istituto; mentre il giudizio medio registrato allo sportello si attese a 3,71 e 3,61 su base nazionale.

Nonostante l'impianto abbia subito delle modifiche nel corso degli anni, per effetto dell'incorporamento degli Enti dismessi, dell'implementazione delle

domande del questionario, dell'aumento dell'ampiezza del campione e dell'unificazione dei tipi di fonte di raccolta dati, si ritiene opportuno sintetizzare i risultati complessivi conseguiti negli anni a partire dal 2011.

Nel grafico sottostante sono riportati i giudizi medi complessivi ottenuti nelle rilevazioni dal 2011 al 2019 raffrontati con i risultati a livello di Istituto.



Si osserva che l'indagine ha registrato un andamento crescente fino al 2013, anno in cui è stato raggiunto il valore 3,63, un lieve rallentamento nel triennio successivo, un incremento nel 2017 in cui è stato raggiunto il valore 3,60, lieve flessione nel 2018 (3,58) fino alla nuova punta massima del 2019 (3,68).

Inoltre, la linea di tendenza dei giudizi medi complessivi dal 2011 al 2019 mette in rilievo le valutazioni superiori della Regione Friuli Venezia Giulia rispetto a quelli raggiunti a livello di Istituto.

Tali risultati evidenziano la capacità delle sedi di mantenere un livello di qualità dei servizi sempre alto rispetto alle aspettative dell'utenza, soprattutto per quanto attiene all'interazione con l'utenza stessa nell'erogazione dei servizi di sportello (cortesia, competenza e professionalità del personale).

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

5.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Le domande del questionario sui servizi generali di Sede sono volti a indagare il grado di soddisfazione dell'utenza (aziende e lavoratori) sull'insieme dei servizi gestiti dalla singola sede e che incidono sulla qualità complessiva dei servizi erogati.

A livello di Struttura territoriale aggregata, il giudizio complessivo registrato sul totale degli aspetti generali di sede è pari a 3,64 per la D.T. Trieste-Gorizia e 3,71 per la D.T. Udine-Pordenone, entrambi valori superiori a quelli registrati in occasione dell'indagine svolta lo scorso anno (pari a, rispettivamente 3,63 e 3,58).

Tutti gli indicatori presi in esame hanno ottenuto valutazioni medie superiori al 3. Confrontando la media dei giudizi per canale di indagine, si evidenzia, solo per la D.T. Udine-Pordenone, una valutazione lievemente inferiore al 3 raccolta attraverso mail web sull'indicatore relativo alla domanda "Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi, campagne informative, eventi...). Tra le sedi dipendenti della D.T. Udine -Pordenone, è la sede di Pordenone (tipo B) che consegue la valutazione più bassa in merito all'aspetto in esame, ottenendo un valore pari a 2,88 attraverso l'unico canale di rilevazione (mail-web) a fronte di n. di risposte poco rilevante (pari a 11 risposte).

Quest'anno, in entrambe le Direzioni territoriali, la criticità sull'indicatore relativo alla disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede è stata ben superata con valori superiori al 3, ovvero 3,53 per la D.T. Udine-Pordenone (2,85 lo scorso anno) e 3,56 per la D.T. Trieste-Gorizia (2,58 lo scorso anno). In quest'ultima Direzione territoriale, anche l'indicatore sulla disponibilità di materiale informativo sui servizi richiesti presso la sede riceve un giudizio superiore al 3, pari a 3,47 (2,81 lo scorso anno).

Anche per quest'anno, nelle DD.TT. l'aspetto maggiormente apprezzato dall'utenza si conferma quello riguardante la disponibilità, competenza e professionalità del personale, 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, a conferma che la soddisfazione dell'utenza sull'item in esame si è mantenuta costantemente ai livelli più alti. Nello specifico, la D.T. Udine-Pordenone il giudizio medio conseguito è pari a 3,94 (il 93,4% dei rispondenti si trova "Molto d'accordo" sulla qualità di tale indicatore) e presso la D.T. Trieste-Gorizia, il giudizio medio è pari a 3,91 (il 90,4% dei rispondenti si trova "Molto d'accordo").

Inoltre, per gli aspetti generali di sede, non si registra alcun giudizio negativo nelle categorie dell'utenza aziende e lavoratori.

Anche a livello di singole Sedi, il giudizio complessivo - riportato nelle tabelle sottostanti - risulta essere positivo e superiore al 3.

Elaborato Sede di UDINE - Anno 2019 (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)								
Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del ques								
Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanz a d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettonic	3,63	305	0,3%	3,9%	28,2%	67,2%	0,3%	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opu	3,66	305	0,3%	2,0%	26,9%	63,3%	7,5%	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, compe	3,94	305	0,3%	0,0%	4,9%	93,8%	1,0%	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a ch	3,54	305	2,0%	3,3%	28,2%	54,1%	12,5%	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gi	3,80	322	0,0%	0,9%	17,7%	77,3%	4,0%	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,72	1.542	0,6%	2,0%	21,1%	71,2%	5,1%	

Elaborato Sede di PORDENONE - Anno 2019 (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)								
Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del question								
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 architettonic	3,63	8	0,0%	0,0%	37,5%	62,5%	0,0%	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opu	3,29	8	0,0%	0,0%	62,5%	25,0%	12,5%	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, compe	3,88	8	0,0%	0,0%	12,5%	87,5%	0,0%	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a ch	3,38	8	0,0%	25,0%	12,5%	62,5%	0,0%	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gi	3,54	16	0,0%	6,3%	25,0%	50,0%	18,8%	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,55	48	0,0%	6,3%	29,2%	56,3%	8,3%	

Elaborato Sede di TOLMEZZO - Anno 2019 (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)							
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...)	3,40	5	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, moduli...)	3,00	5	0,0%	20,0%	20,0%	20,0%	40,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente, cortese	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,25	5	0,0%	20,0%	20,0%	40,0%	20,0%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,86	7	0,0%	0,0%	14,3%	85,7%	0,0%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,57	27	0,0%	7,4%	22,2%	55,6%	14,8%

Elaborato Sede di TRIESTE - Anno 2019 (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)							
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...)	3,61	209	2,4%	2,9%	25,8%	67,9%	1,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, moduli...)	3,49	209	0,0%	6,2%	33,0%	49,8%	11,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente, cortese	3,92	208	0,0%	0,0%	7,7%	91,3%	1,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,58	209	1,4%	5,7%	18,2%	55,5%	19,1%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,66	213	0,9%	3,3%	19,2%	60,1%	16,4%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,66	1.048	1,0%	3,6%	20,8%	64,9%	9,7%

Elaborato Sede di GORIZIA - Anno 2019 (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)							
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...)	3,38	8	0,0%	12,5%	37,5%	50,0%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, moduli...)	3,13	8	12,5%	0,0%	50,0%	37,5%	0,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente, cortese	3,50	8	12,5%	0,0%	0,0%	62,5%	25,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,00	8	12,5%	12,5%	25,0%	37,5%	12,5%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,56	9	11,1%	0,0%	11,1%	77,8%	0,0%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,32	41	9,8%	4,9%	24,4%	53,7%	7,3%

Elaborato Sede di MONFALCONE (GO) - Anno 2019 (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)								
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...)	4,00	2	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc...)	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente, cortese	4,00	2	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che glielo ha fornito	3,00	3	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,55	11	0,0%	9,1%	27,3%	63,6%	0,0%	

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

La sezione riguardante il rapporto assicurativo rileva la soddisfazione dell'utenza Aziende riguardo agli aspetti relativi all'insieme delle attività finalizzate alla costituzione, gestione e cessazione del rapporto tra datore di lavoro e Inail.

Premesso quanto sopra, a livello di Direzioni Territoriali, le valutazioni ottenute sono complessivamente positive e superiore al 3 anche per il 2019. Precisamente, il risultato conseguito dalla sede di Trieste aggregata è pari a 3,57, lievemente inferiore al dato del 2018 (3,62), quello della sede di Udine aggregata è pari a 3,53 in miglioramento rispetto il 2018 (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) come lo scorso anno. L'indicatore che ha ricevuto la stima più bassa è quello relativo ai tempi per l'erogazione del servizio (2,0). 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. Si evidenzia il superamento della criticità rilevata lo scorso anno relativa all'indicatore sulla chiarezza dei provvedimenti/comunicazioni inviati dall'Inail passando da 2,50 a 3.

Di seguito si porta il giudizio registrato a livello di singole Sedi.

Sede Udine:

AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,76	68	0,0%	1,5%	19,1%	72,1%	7,4%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa	3,34	68	1,5%	7,4%	36,8%	39,7%	14,7%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,62	68	0,0%	4,4%	26,5%	61,8%	7,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,58	204	0,5%	4,4%	27,5%	57,8%	9,8%

Sede Pordenone:

AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,20	11	0,0%	9,1%	54,5%	27,3%	9,1%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa	3,36	11	0,0%	9,1%	45,5%	45,5%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,27	11	0,0%	0,0%	72,7%	27,3%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,28	33	0,0%	6,1%	57,6%	33,3%	3,0%

Sede Tolmezzo:

AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,44	9	0,0%	0,0%	55,6%	44,4%	0,0%

Sede Trieste:

AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,70	31	0,0%	6,5%	16,1%	74,2%	3,2%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa	3,60	31	0,0%	6,5%	25,8%	64,5%	3,2%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,60	31	0,0%	3,2%	32,3%	61,3%	3,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,63	93	0,0%	5,4%	24,7%	66,7%	3,2%

Sede Gorizia:

AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,50	6	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%

Sede Monfalcone:

AZ.6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	2,00	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
AZ.7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa	3,00	2	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%
AZ.8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,00	2	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	2,67	6	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%

Prevenzione e sicurezza sul lavoro (Aziende)

La domanda relativa allo specifico aspetto in esame è volta ad indagare il giudizio dell'utenza sulla facilità di accedere alle informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro (bandi per incentivi, campagne informative, eventi...) indirizzate ai datori di lavoro.

A livello di Sedi aggregate, il giudizio medio ottenuto, sull'aspetto indagato è positivo e superiore al 3; in particolare, Trieste aggregata riceve una valutazione complessiva pari a 3,32 superiore al 3,27 del 2018 e Udine aggregata un valore pari a 3,20 superiore al 3,06 del 2018. Solo la Direzione territoriale di Udine-Pordenone consegue un giudizio lievemente inferiore a 3 attraverso il canale mail web, pari a 2,86, risultato condizionato dalla sede di Pordenone che riceve un giudizio medio di 2,88 a fronte di un numero di risposte ricevute esiguo (11 rispondenti).

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 3,79; Trieste aggregata riporta un giudizio pari 3,63. Le valutazioni – a livello di strutture aggregate - sono tutte superiori al 3 per ogni indicatore utilizzato, anche a confronto con la media dei giudizi per canale sportello e mail-web.

Se tale servizio viene esaminato a livello di singola sede, si evidenzia sulla sede di Gorizia un giudizio inferiore a 3 sull'indicatore relativo all'organizzazione dello sportello amministrativo, con una valutazione pari a 2,50.

Al riguardo, preme sottolineare che la sede di Gorizia ha come unico canale d'indagine mail web con un numero di risposte poco rilevante (n. 11 risposte).

Presso la sede suddetta, si registra- rispetto allo scorso anno - una valutazione positiva riguardo all'indicatore "i tempi di attesa per ottenere un colloquio con l'addetto allo sportello", con un giudizio pari a 3,20.

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 3,69, Udine aggregata si attesta su 3,71, valori superiori a quelli rilevati nel 2018. Tutti gli indicatori utilizzati per tale aspetto hanno ricevuto valutazioni superiori al 3, anche a confronto con la media dei giudizi per canale sportello e mail-web.

Rispetto allo scorso anno, la D.T Udine-Pordenone, attraverso il canale mail web ha registrato giudizi positivi sull'indicatore relativo alla chiarezza dei provvedimenti/comunicazioni ricevuti dall'Inail passando da 2,86 a 3,14.

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

In ordine alle prestazioni sanitarie, la sede di Trieste aggregata consegue una valutazione pari a 3,71 (3,52 nel 2018), con valutazioni superiori al 3 per tutti gli indicatori.

Anche l'indagine condotta mediante mail web, il giudizio medio complessivo è superiore a 3, con una valutazione pari a 3,33 a differenza dello scorso anno (2,98).

Presso la sede di Gorizia, si registra relativamente all'indicatore sull'adeguatezza degli ambulatori dove si eseguono le visite mediche un risultato positivo pari a 3 e in netto miglioramento rispetto al 2018 (2,63), così come sull'indicatore per la puntualità ed efficienza dell'organizzazione delle visite mediche, passando da 2,75 a 3,67.

Per quanto riguarda Udine aggregata, il giudizio medio complessivo, pari a 3,69, è superiore a quello conseguito nel 2018. Ottimi risultati registrati anche per il canal mail web (3,54) rispetto allo scorso anno (2,84). Nessuno degli indicatori impiegati per indagare gli aspetti in esame ha raggiunto valutazioni inferiori al target d'Istituto (3). Tra le unità dipendenti, la sede di Pordenone ha registrato il punteggio più alto (3,83), recuperando sull'indicatore relativo alla organizzazione delle visite mediche, passando da un valore medio pari a 2,33 a 4. In ordine al risultato ottenuto, appare probabile che abbia inciso il reclutamento di due medici a R.L.P.

Anche la sede di Gorizia, recupera sull'indicatore di cui sopra, registrando un valore pari a 3,83 rispetto a 2,75 del 2018.

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

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

Su un totale di 570 questionari raccolti, sono state rilevate 89 segnalazioni (51 nel 2018), di cui n. 39 utenza aziende e n. 50 utenza lavoratori.

Nello specifico, in tabella sottostante sono riportate il numero di risposte alle domande aperte suddivise tra le sei Strutture territoriali.

STRUTTURE	N. RISPOSTE
TRIESTE	16
GORIZIA	6
MONFALCONE	2
UDINE	53
PORDENONE	7
TOLMEZZO	5
TOTALE	89

Particolare attenzione è stata posta all'analisi quantitativa e qualitativa delle risposte degli utenti alle domande aperte nonché all'ulteriore elemento relativo alla rappresentatività degli utenti in termini di numerosità, tipologia e area di interesse.

La tabella seguente riepiloga i dati dettagliati per tipologia di utenti e canale di rilevazione.

STRUTTURE	TIPOOGIA UTENTE	DI	CANALE SEDE	CANALE WEB
TRIESTE	AZIENDE		1	4

	LAVORATORI	11	
GORIZIA	AZIENDE		2
	LAVORATORI		4
MONFALCONE	AZIENDE		1
	LAVORATORI		1
UDINE	AZIENDE	10	15
	LAVORATORI	21	7
PORDENONE	AZIENDE		4
	LAVORATORI		3
TOLMEZZO	AZIENDE		2
	LAVORATORI		3

Quest'anno, nonostante il numero delle segnalazioni sia aumentato, non si sono registrati particolari suggerimenti in quanto la maggior parte delle stesse non evidenziano aspetti critici o da migliorare, ma esprimono complessivamente valutazioni positive del servizio reso.

Dalla tabella di cui sopra, si evidenzia che n.39 suggerimenti pervengono dall'utenza aziende e n. 50 da quella lavoratori. Riguardo al risultato registrato, si assiste ad un'inversione di tendenza rispetto allo scorso anno, laddove solo l'utenza Aziende aveva colto l'invito a formulare suggerimenti o indicare particolari disservizi attraverso la domanda aperta, con circa 50 risposte fornite e una sola risposta da parte dell'utenza Lavoratori sulla sede di Trieste.

Anche per il 2019, il suggerimento più frequente fornito dall'utenza, in particolare quella del settore Aziende, riguarda la scarsa facilità d'uso dei servizi on line e sul

portale, ritenuti spesso poco chiari; mentre l'utenza lavoratori, in particolare quella di Udine, segnala la richiesta di parcheggi vicino alla sede.

Le informazioni raccolte sugli aspetti che ricadono direttamente nella sfera di controllo delle sedi, sono di varie tipologie; tuttavia, il numero e la frequenza con cui ricorrono nelle risposte fornite dall'utenza è poco significativo (1 o 2 risposte), tali da individuare eventuali azioni di miglioramento.