

**INAIL**

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

ANNO 2017

DIREZIONE PROVINCIALE DI TRENTO

Ufficio Poc

**INAIL**

## Indice del documento

1.	INTRODUZIONE .....	3
1.1.	PRESENTAZIONE .....	3
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO .....	3
1.3.	METODOLOGIA .....	3
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE .....	5
2.1.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE PER CATEGORIE DI UTENZE .....	6
2.2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE PER SETTORE DI ATTIVITA'/PROFESSIONE ....	7
2.3.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE PER GENERE, ETA' E NAZIONALITA' .....	8
2.4.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE PER FREQUENZA ACCESSI/AZIENDE .....	8
2.5.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE PER MOTIVAZIONE ACCESSI/AZIENDE .....	10
2.6.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE PER FREQUENZA ACCESSI/LAVORATORI.....	11
2.7.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE PER MOTIVAZIONE ACCESSI/LAVORATORI ...	12
3.	SINTESI DEI RISULTATI.....	14
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE .....	15
4.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE .....	15
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO .....	17
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO .....	17
4.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE .....	17
4.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE .....	18
4.6.	GIUDIZI ESPRESSI PER FONTE .....	19
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	21

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1. Presentazione

Il Report provinciale ha lo scopo di descrivere e illustrare i dati rilevati dall'indagine di *Customer Satisfaction* in merito ai giudizi espressi dall'utenza delle Sedi dell'Istituto sui servizi erogati.

La valutazione verte sugli aspetti generali e su tre servizi specifici, in particolare: prestazioni sanitarie, prestazioni economiche, rapporti con le aziende.

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza in rapporto alla percezione dei servizi erogati è finalizzata a delineare gli obiettivi in modo mirato alle esigenze dell'utenza.

### 1.2. Obiettivo del documento

Nel Report provinciale si effettua un'analisi dei risultati al fine di individuare i punti di forza e le aree di miglioramento evidenziate dagli utenti, individuando al contempo i motivi organizzativi e di contesto che li hanno determinati al fine di pianificare e mettere in campo azioni di miglioramento.

### 1.3. Metodologia

L'indagine, condotta nel corso delle settimane dal 2 al 27 ottobre 2017, si è svolta presso la Sede di Trento mediante la somministrazione di due questionari, rivolti rispettivamente all'utenza Aziende e all'utenza Lavoratori. L'ulteriore canale di indagine, *Mail-Web*, ha consentito di raccogliere con maggiore ampiezza il giudizio dell'utenza di entrambe le sedi afferenti alla Direzione provinciale e dell'utenza che non si è mai recata, nell'ultimo anno, allo sportello fisico.

I questionari sono strutturati nel modo seguente:

Una prima parte generale, comune ai due questionari, comprendente le domande relative ai dati socio-demografici ed alla valutazione degli aspetti generali del servizio; una seconda parte specifica, diversa per i due questionari, dedicata ai servizi specifici forniti rispettivamente all'utenza Aziende (prestazioni assicurative e prevenzione e sicurezza sul lavoro) e all'utenza Lavoratori (prestazioni economiche, prestazioni sanitarie e servizi di sportello).

Il questionario permette all'utenza di esprimere un giudizio scegliendo fra 4 opzioni:

- per niente d'accordo (giudizio = 1)
- poco d'accordo (giudizio = 2)
- abbastanza d'accordo (giudizio = 3)
- molto d'accordo (giudizio = 4)

E' inoltre possibile indicare, tramite una domanda aperta, eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Alle singole opzioni, in sede di elaborazione statistica, è stato attribuito un punteggio da 1 a 4; l'utente aveva inoltre a disposizione una ulteriore possibilità di risposta – non so – nel caso in cui non avesse elementi per esprimere la propria valutazione.

L'elaborazione dei dati di *Customer satisfaction*, aggregati dalla Direzione centrale organizzazione digitale, è stata effettuata dalla Consulenza statistico attuariale.

## 2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

La rilevazione di *Customer satisfaction* è stata condotta presso la Direzione provinciale di Trento nel periodo intercorrente tra il 2 e il 27 ottobre 2017. La modalità principale di acquisizione del giudizio degli utenti è stata la somministrazione del questionario, modalità che ha coinvolto in complesso 220 clienti dell'Istituto.

Accanto alla raccolta dei questionari, come accennato, è stata adottata una ulteriore modalità: *mail-web*. Attraverso questo canale sono state raccolte ulteriori 27 valutazioni, espresse per la quasi totalità dagli utenti del Settore Aziende (Tabella 1)

Grafico 1

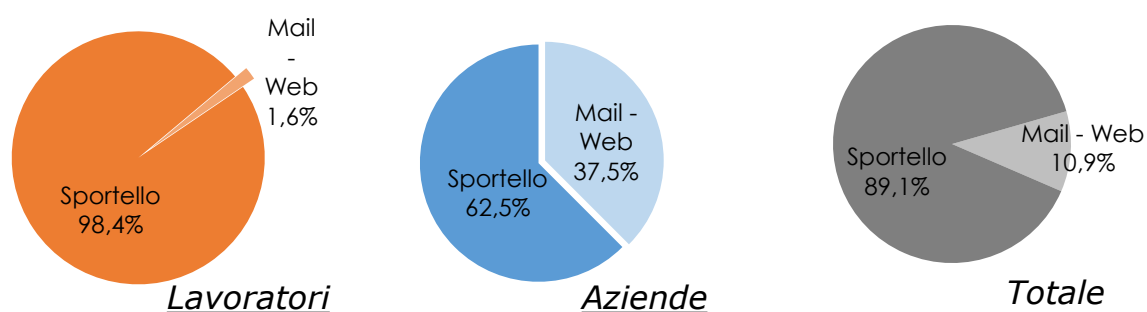


Tabella 1

Canale	N. questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	24	3	27
Sportello	40	180	220
<b>Totale</b>	<b>64</b>	<b>183</b>	<b>247</b>

Dal grafico e dalla tabella 1 si osserva innanzitutto che il campione più consistente in termini di fonte, è rappresentato dai giudizi espressi dagli utenti "Lavoratori. Ciò si spiega con il fatto che in questa categoria sono confluiti i questionari raccolti sia presso lo sportello del Processo Lavoratori sia presso gli ambulatori del Centro Medico Legale, utilizzando il medesimo questionario.

Già da questo primo esame emerge come gli utenti della Linea Aziende facciano riferimento in misura incisiva ai servizi telematici, motivo per il quale l'affluenza allo sportello si riduce progressivamente.

Si segnala, infine, che la numerosità campionaria della Sede di Rovereto è notevolmente circoscritta derivando i dati dalla sola rilevazione *mail-web*. Per questo motivo i risultati non verranno esaminati rispetto alle due sedi ma a livello di Direzione Provinciale.

## 2.1 Distribuzione del campione per categorie di utenze

Grafico 2 – Utenti Aziende

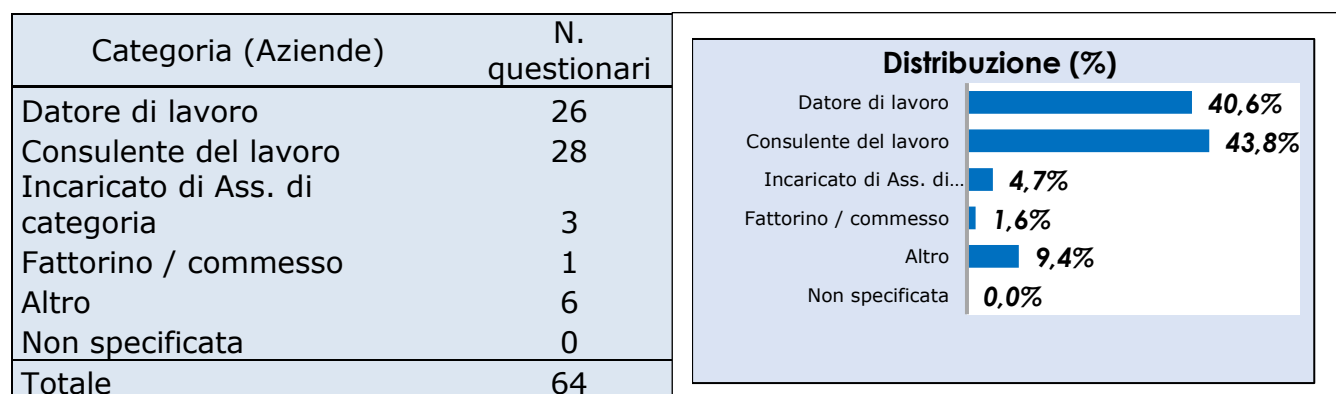
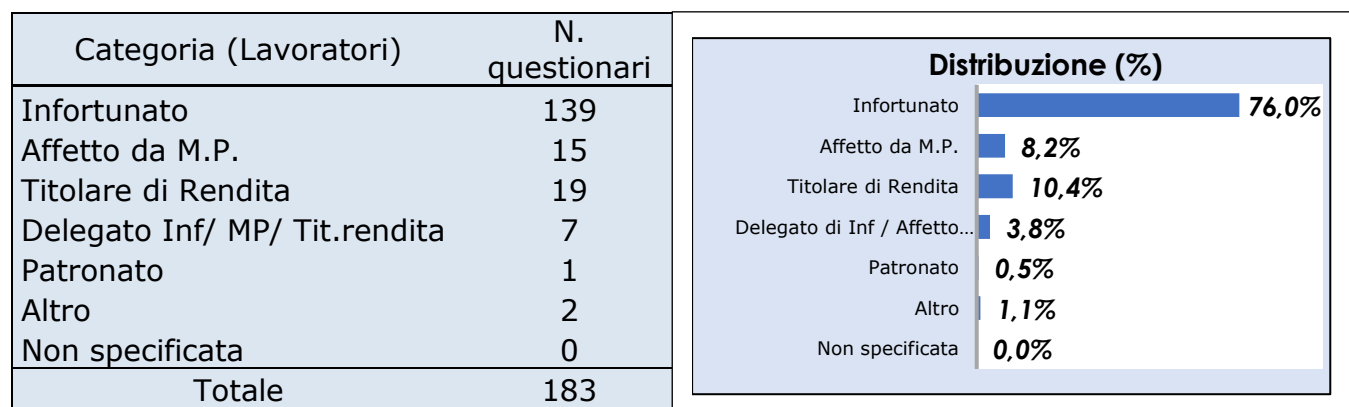


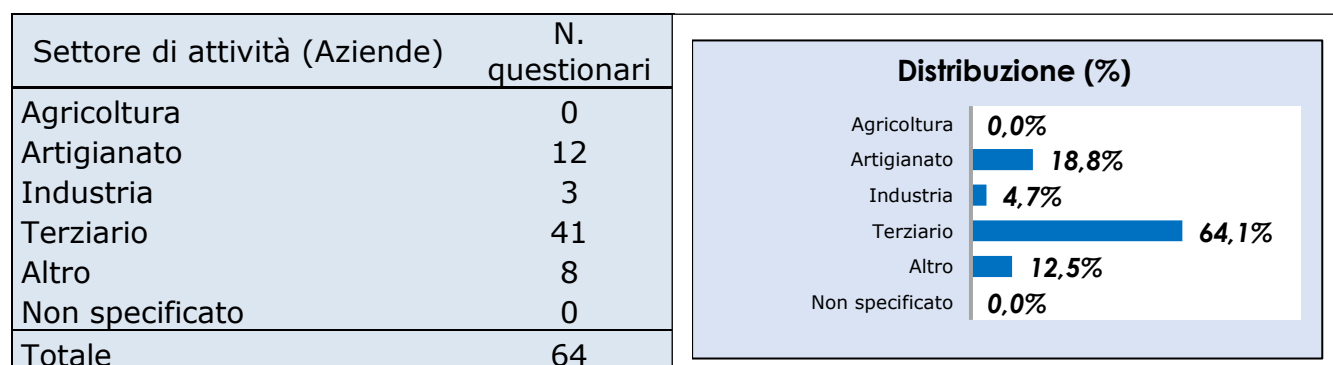
Grafico 3 – Utenti Lavoratori



Dall'analisi della composizione del campione per categoria (grafici 2 e 3) si evince come per la linea Aziende i rapporti con il front-office siano intrattenuti quasi in pari misura da datori di lavoro e da consulenti del lavoro, con una prevalenza di questa seconda categoria. Per la linea Lavoratori, diversamente, gli intermediari costituiscono una percentuale minima, essendo gli infortunati in prima persona a presentarsi presso gli uffici, per sottoporsi a visite ambulatoriali presso il Centro Medico, abilitato anche alle prime cure, e per ottenere informazioni di carattere amministrativo sui casi personali. Gli infortunati rappresentano infatti il 76% degli intervistati nelle settimane di rilevazione.

## 2.2 Distribuzione del campione per settore di attività/professione

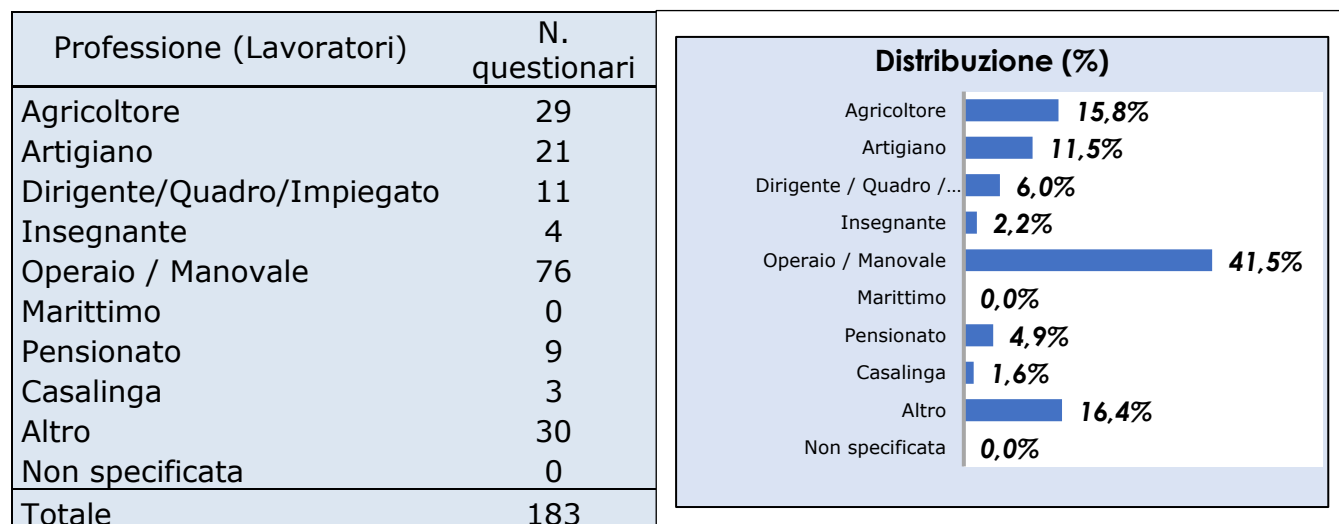
Grafico 4 – Utenti Aziende



Per quanto riguarda la linea Aziende il grafico 4 evidenzia come la maggioranza del campione sia composta da operatori del settore terziario (64,1%). La numerosità percentuale degli utenti del settore artigianato, inferiore rispetto al settore terziario ma più elevata comunque di quello industriale, è espressione del tessuto economico produttivo locale, costituito in larga misura da piccole imprese artigiane.

Per quanto concerne la linea Lavoratori il dato più significativo rappresentato dall'analisi del grafico 5 è l'elevata percentuale di utenti infortunati che svolgono la professione di operaio.

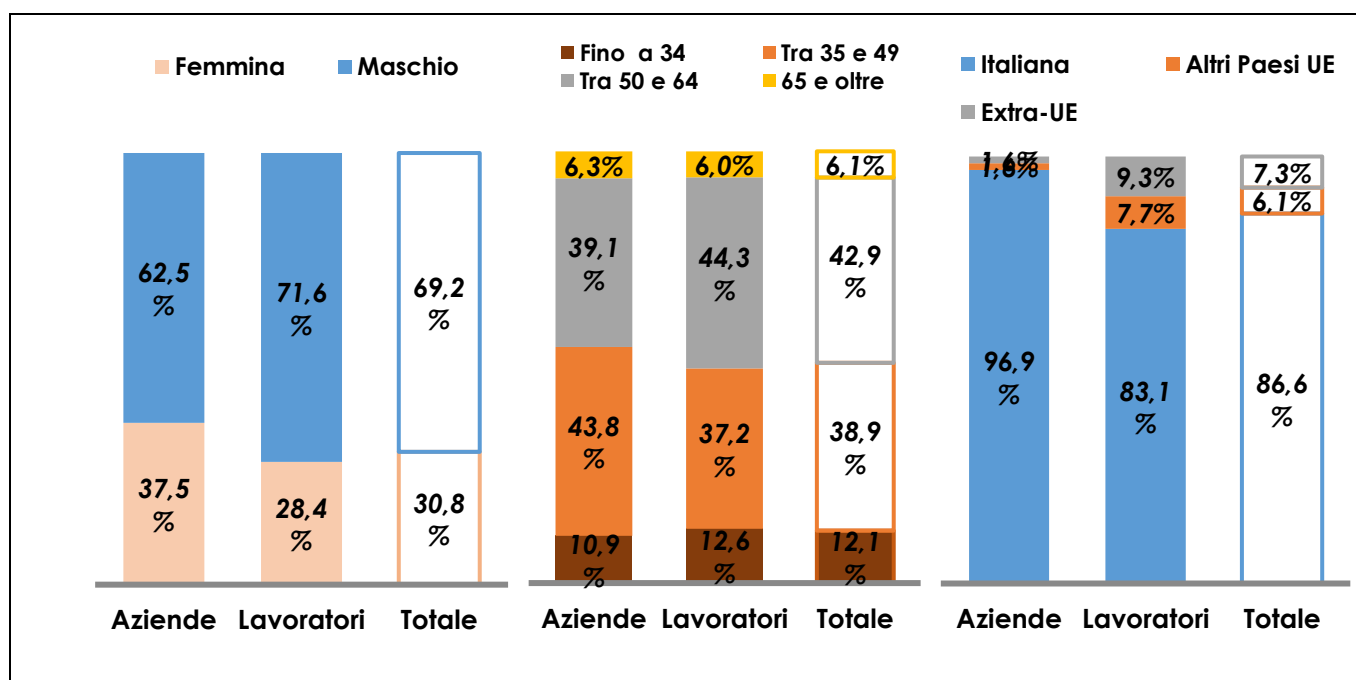
Grafico 5 – Utenti Lavoratori



## 2.3 Distribuzione del campione per genere, età e nazionalità

Nel grafico successivo è mostrata in sequenza la composizione del campione per genere, età e nazionalità

Grafico 6



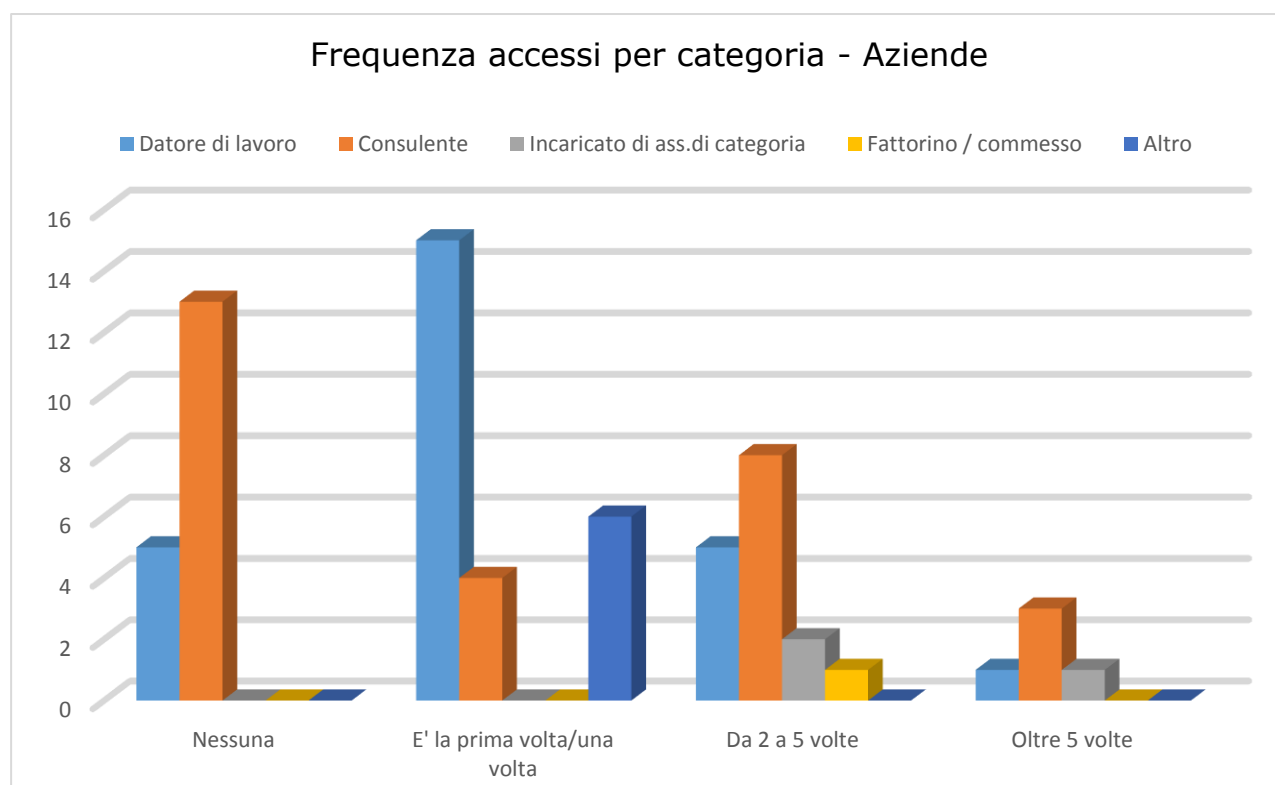


## 2.4 Distribuzione del campione per frequenza accessi –Aziende

Grafico 7

### Categoria (Aziende)

Categoria (Aziende)	Datore di lavoro	Consulente	Incaricato di ass.di categoria	Fattorino / commesso	Altro	Totale
Nessuna	5	13	0	0	0	18
E' la prima/una volta	15	4	0	0	6	25
Da 2 a 5 volte	5	8	2	1	0	16
Oltre 5 volte	1	3	1	0	0	5
No specificata	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>26</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>64</b>

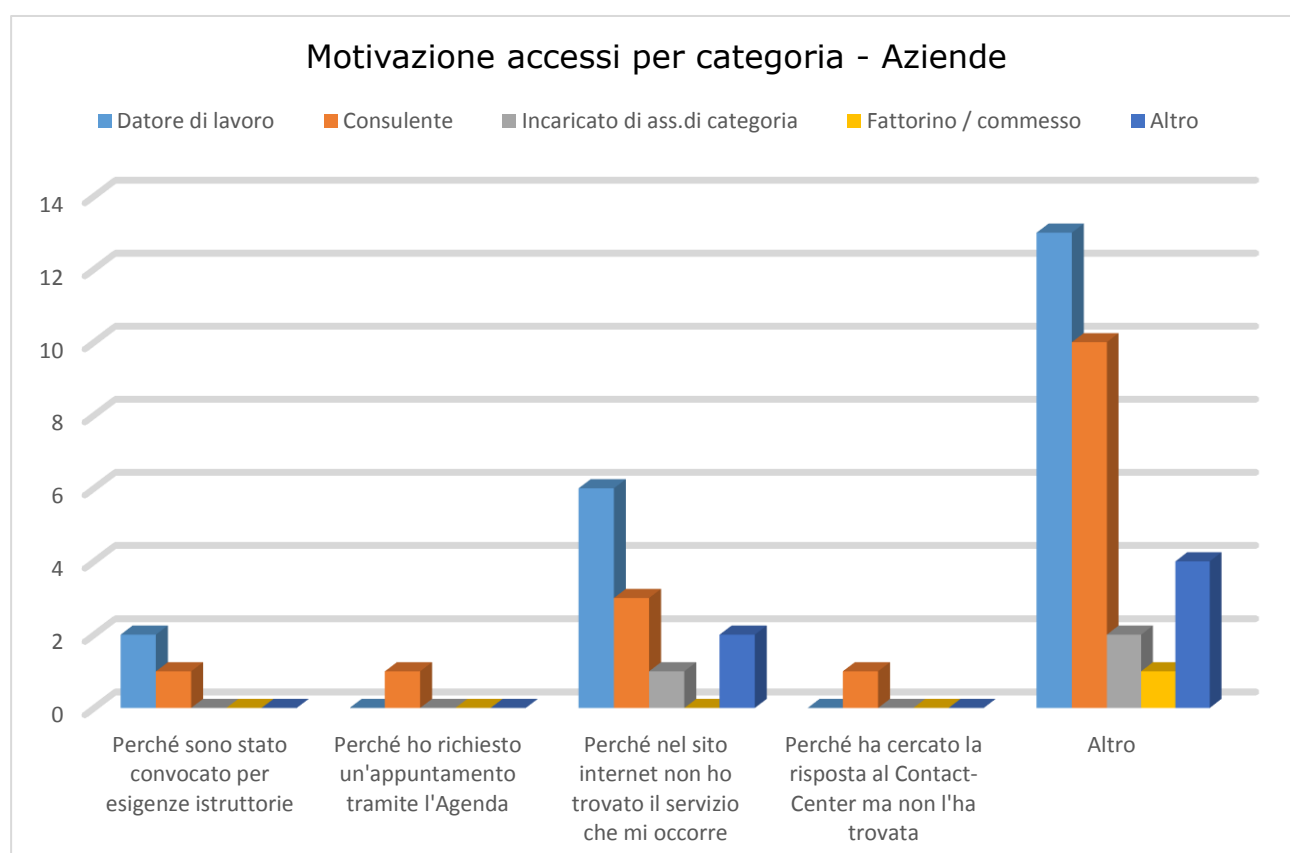


## 2.5 Distribuzione del campione per motivazione accessi –Aziende

Grafico 8

### Categoria (Aziende)

Categoria (Aziende)	Datore di lavoro	Consulente	Incaricato di ass.di categoria	Fattorino / commesso	Altro	Totale
Perché convocato per esigenze istruttorie	2	1	0	0	0	3
Perché ho richiesto un'appuntamento tramite l'Agenda	0	1	0	0	0	1
Perché nel sito internet non ho trovato il servizio che mi occorre	6	3	1	0	2	12
Perché ha cercato la risposta al Contact-Center ma non l'ha trovata	0	1	0	0	0	1
Altro	13	10	2	1	4	30
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>47</b>

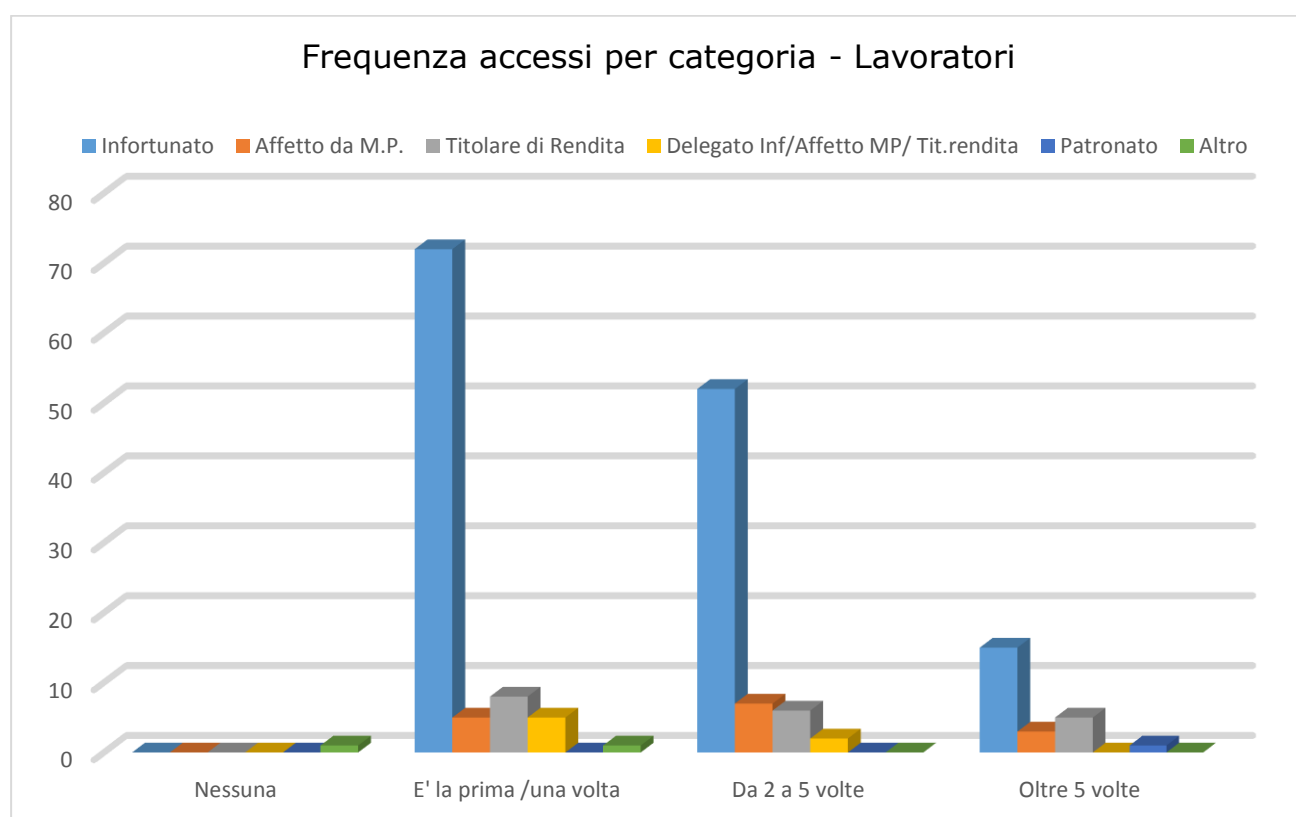


## 2.6 Distribuzione del campione per frequenza accessi – Lavoratori

Grafico 9

**Categoria – (Lavoratori)**

Categoria (Lavoratori)	Infortu- nato	Affetto da M.P.	Titolare di Rendita	Delegato Inf/Affetto MP/ Tit.rendita	Patro- nato	Altro	Totale
Nessuna	0	0	0	0	0	1	1
E' la prima/una volta	72	5	8	5	0	1	91
Da 2 a 5 volte	52	7	6	2	0	0	67
Oltre 5 volte	15	3	5	0	1	0	24
Non specificata	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>139</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>183</b>

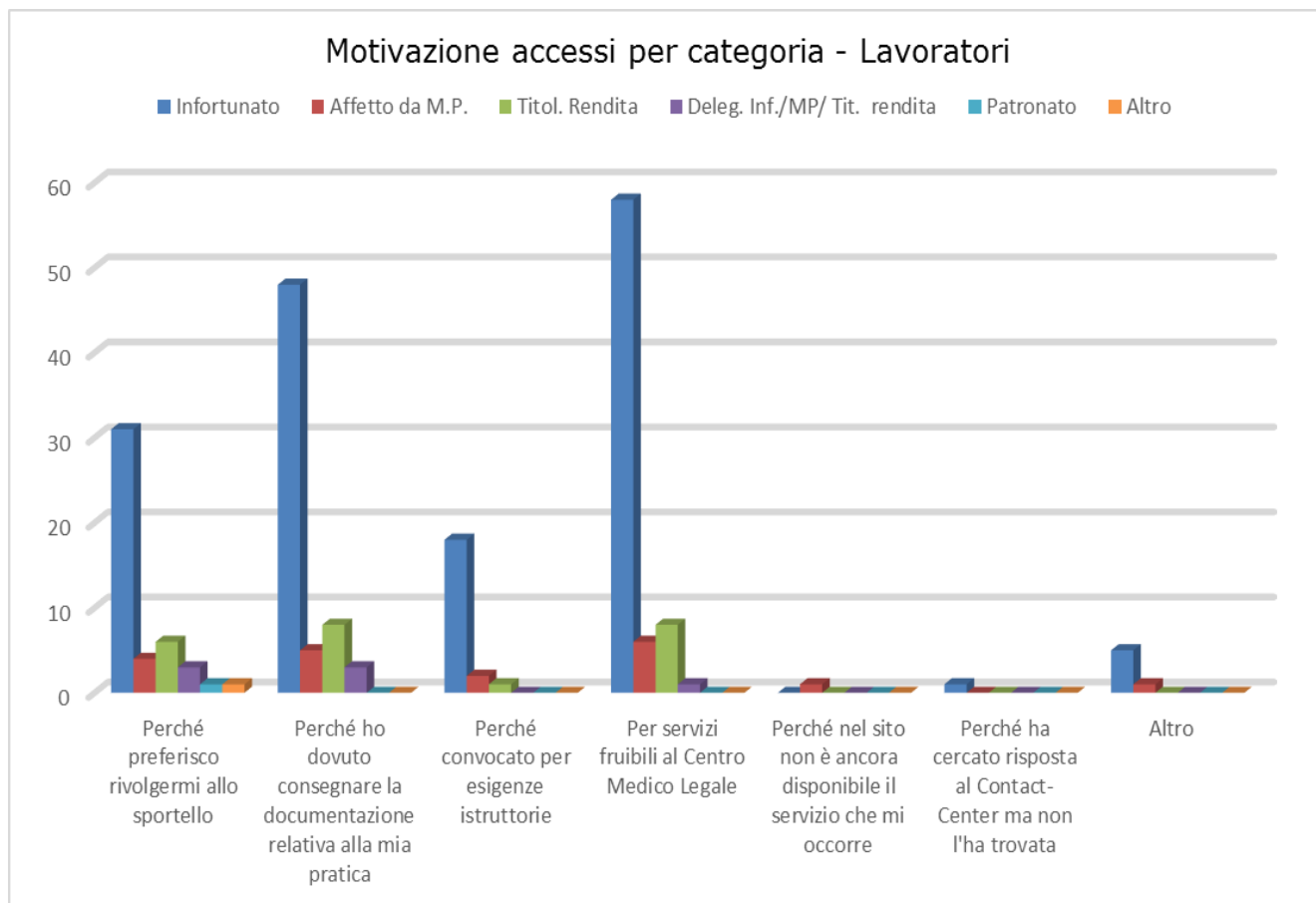


## 2.7 Distribuzione del campione per motivazione accessi – Lavoratori

Grafico 10

**Categoria – (Lavoratori)**

Categoria (Lavoratori)	Infortu- nato	Affetto da M.P.	Titol. Rendita	Deleg. Inf./MP/ Tit. rendita	Patro- nato	Altro	Tot.
Perché preferisco rivolgermi allo sportello	31	4	6	3	1	1	46
Perché ho dovuto consegnare la documentazione relativa alla mia pratica	48	5	8	3	0	0	64
Perché convocato per esigenze istruttorie	18	2	1	0	0	0	21
Per servizi fruibili al Centro Medico Legale	58	6	8	1	0	0	73
Perché nel sito non è ancora disponibile il servizio che mi occorre	0	1	0	0	0	0	1
Perché ha cercato risposta al Contact-Center ma non l'ha trovata	1	0	0	0	0	0	1
Altro	5	1	0	0	0	0	6
<b>Totale</b>	<b>161</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>212</b>



L'esame dei grafici conferma come determinante per l'affluenza agli sportelli sia la fruizione del Centro medico legale per quanto concerne la linea Lavoratori e, per la linea Aziende, la necessità avvertita dai datori di lavoro e in minor misura dagli intermediari di trovare chiarimenti che non individuano sul sito.

### 3. SINTESI DEI RISULTATI

L'analisi dei dati raccolti a livello territoriale evidenzia per tutti gli item, generali di sede e specifici, una media positiva (superiore a 3).

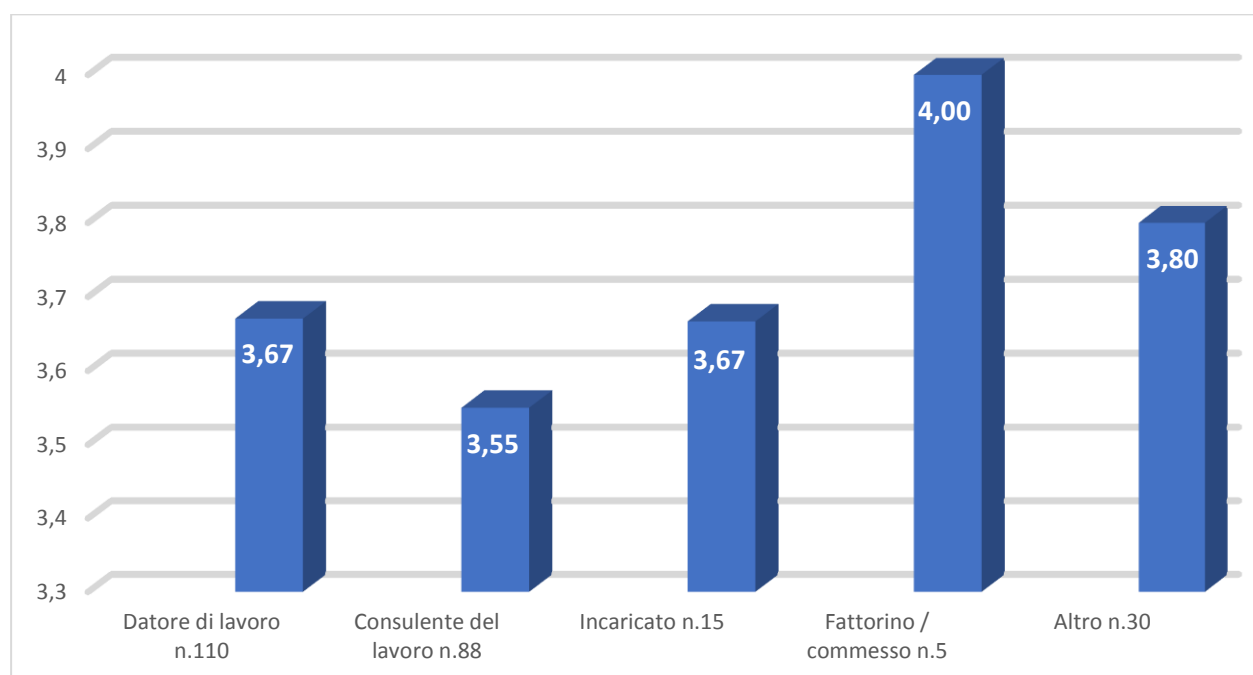
Approfondendo l'indagine alla numerosità campionaria delle risposte associate a un giudizio pari a 1 e 2, quindi negativo, la distribuzione percentuale più elevata attestantesi al livello 2 (poco d'accordo) è pari a 8,5 in corrispondenza dell'item n.5: 'riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica'. Va osservato a questo proposito che le informazioni date telefonicamente devono ottemperare alle esigenze di tutela della privacy e in molti casi è necessaria la presenza dell'interessato o di un suo delegato in Sede per approfondire le questioni in modo esaustivo.

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

### 4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

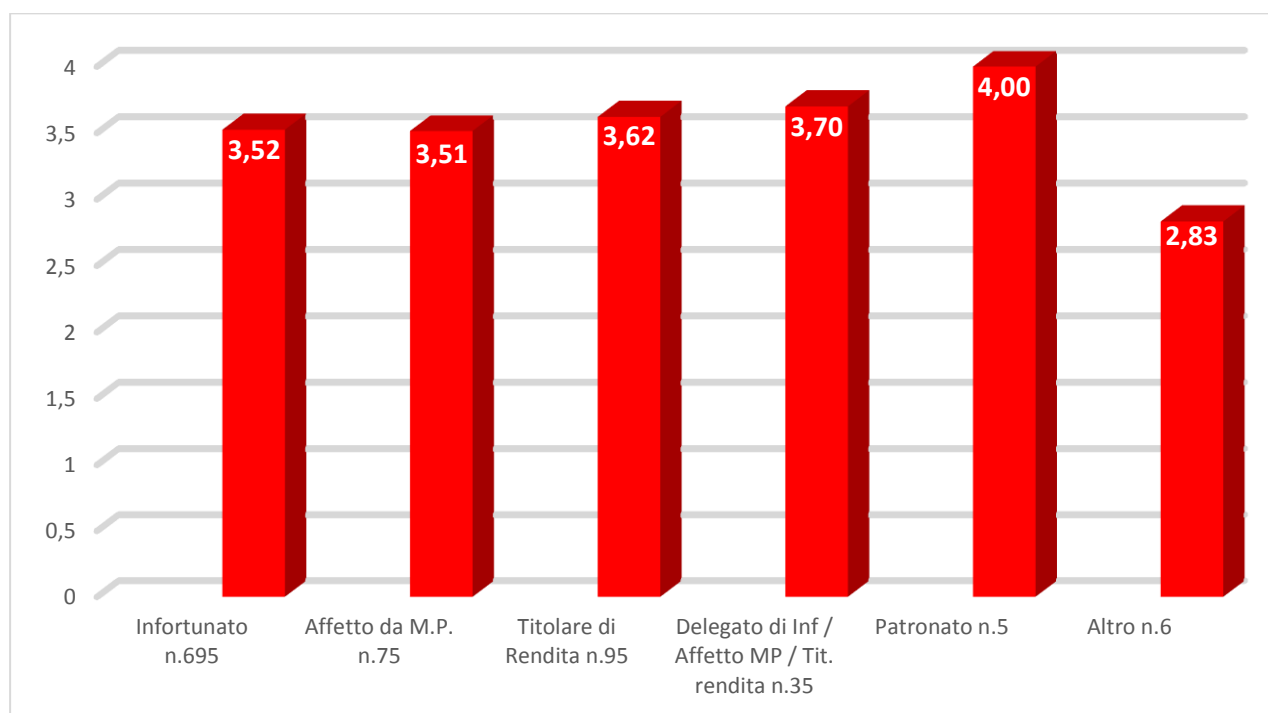
Prima di analizzare le valutazioni espresse rispetto ai servizi specifici offerti dall'Inail analizziamo i risultati ottenuti dalle due tipologie di utenza (Aziende e Lavoratori) sugli aspetti generali quali tra gli altri l'accessibilità della Sede, la disponibilità di materiale informativo, la disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo (grafici 7 e 8).

Grafico 7 – Valutazione aspetti generali per tipologia di utente. Aziende.



Tutte le categorie di utenti "Aziende" intervistate esprimono un giudizio lusinghiero per l'Istituto. I punteggi maggiormente rilevanti sono quelli espressi dalle categorie più rappresentative per numerosità campionaria, quella dei datori di lavoro e dei consulenti, che si attestano sui livelli del 3,67 la prima e più numerosa, e del 3,55 la seconda. Si ricorda che la scala di valutazione va da 1 (per niente soddisfatto) a 4 (molto soddisfatto).

Grafico 8 – Valutazione aspetti generali per tipologia di utente. Lavoratori.



Per quanto concerne i giudizi espressi dagli utenti "Lavoratori" il giudizio medio pari a "3,52" costituisce il dato di maggior interesse in quanto espresso dalla principale categoria di utenza che, dato il compito istituzionale dell'Inail, fruisce maggiormente dei servizi resi dalle Sedi.

Nelle tabelle seguenti (Giudizi sui servizi specifici) vengono evidenziati i valori dei giudizi espressi dall'utenza della Direzione provinciale di Trento per i singoli aspetti oggetto di valutazione. Considerando che tali valutazioni sono particolarmente elevate è possibile affermare che la Direzione Provinciale di Trento offre ai propri utenti buoni standard di qualità.

All'interno delle tabelle è possibile confrontare la media dei giudizi espressi per ogni aspetto oggetto di valutazione nell'ambito della Direzione provinciale con i dati dell'anno precedente, nonché con i dati nazionali.



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

Domanda del questionario	Media giudizi	Numero risposte	Media giudizi anno 2016	Media giudizi nazionale
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,68	64	3,54	3,63
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,36	64	3,12	3,38
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,65	64	3,43	3,58
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO</b>	<b>3,56</b>	<b>192</b>	<b>3,37</b>	<b>3,53</b>

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

Domanda del questionario	Media giudizi	Numero risposte	Media giudizi anno 2016	Media giudizi nazionale
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari )	3,59	182	3,58	3,60
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,83	182	3,61	3,62
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,71	182	3,59	3,63
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO</b>	<b>3,71</b>	<b>546</b>	<b>3,59</b>	<b>3,61</b>

#### 4.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Domanda del questionario	Media giudizi	Numero risposte	Media giudizi anno 2016	Media giudizi nazionale
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,57	183	3,54	3,55
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,53	183	3,50	3,44
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,64	183	3,56	3,57
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,58</b>	<b>549</b>	<b>3,53</b>	<b>3,52</b>

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

Domanda del questionario	Media giudizi	Numero risposte	Media giudizi anno 2016	Media giudizi nazionale
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort,tutela,privacy...)	3,49	182	3,54	3,57
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,69	182	3,50	3,63
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,57	182	3,56	3,44
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,59</b>	<b>546</b>	<b>3,53</b>	<b>3,55</b>

Continuando l'analisi relativa agli aspetti specifici, si evidenzia come, anche nel caso degli aspetti specifici Lavoratori – prestazioni economiche, di sportello e sanitarie – la valutazione è ampiamente positiva. In particolare, per le prestazioni rese allo sportello, particolare soddisfazione è emersa in ordine alla tempestività di accesso. Per le prestazioni economiche, meno soddisfacenti, come emerso anche per le Aziende, risultano essere chiarezza e semplicità di comunicazioni e provvedimenti, mentre con riferimento alle prestazioni sanitarie, nell'ambito di un generale giudizio elevato, il punteggio maggiore è raggiunto dalla disponibilità del personale medico sanitario.

## 4.6. Giudizi espressi per FONTE

Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,63	8	3,56	220	3,56	228
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,17	8	3,48	220	3,47	228
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,75	8	3,82	220	3,81	228
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,50	8	3,43	220	3,43	228
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,52	27	3,43	220	3,44	247
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE</b>	<b>3,53</b>	<b>59</b>	<b>3,56</b>	<b>1.100</b>	<b>3,56</b>	<b>1.159</b>
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,54	24	3,78	40	3,68	64
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,21	24	3,46	40	3,36	64
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,46	24	3,78	40	3,65	64
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO</b>	<b>3,40</b>	<b>72</b>	<b>3,67</b>	<b>120</b>	<b>3,56</b>	<b>192</b>
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per le iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail	2,82	23	3,44	40	3,12	63
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>2,82</b>	<b>23</b>	<b>3,44</b>	<b>40</b>	<b>3,12</b>	<b>63</b>
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	4,00	2	3,59	180	3,59	182
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	4,00	2	3,83	180	3,83	182
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,00	2	3,70	180	3,71	182
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO</b>	<b>4,00</b>	<b>6</b>	<b>3,71</b>	<b>540</b>	<b>3,71</b>	<b>546</b>
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,67	3	3,57	180	3,57	183
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,33	3	3,53	180	3,53	183
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,33	3	3,65	180	3,64	183
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,44</b>	<b>9</b>	<b>3,58</b>	<b>540</b>	<b>3,58</b>	<b>549</b>
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,00	2	3,50	180	3,49	182
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	4,00	2	3,69	180	3,69	182
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,00	2	3,58	180	3,57	182
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,33</b>	<b>6</b>	<b>3,59</b>	<b>540</b>	<b>3,59</b>	<b>546</b>
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>	<b>3,40</b>	<b>175</b>	<b>3,61</b>	<b>2.880</b>	<b>3,59</b>	<b>3.055</b>

La tabella fornisce una fotografia dei valori medi assunti dai giudizi espressi, elaborati separatamente sulla base della provenienza delle interviste effettuate,

Le rilevazioni effettuate via mail-web sono in numero esiguo rispetto a quelle effettuate allo sportello e per la quasi totalità riguardano utenti aziende. Ne consegue che il dato maggiormente interessante riguardi gli aspetti generali di sede, ove il giudizio sui singoli item rispecchia quello delle interviste allo sportello, e gli aspetti specifici aziende, che soddisfano pianamente le aspettative dell'Istituto per quanto concerne gli item relativi al rapporto assicurativo. Le 23 risposte fornite si avvicinano al livello 3 senza raggiungerlo esclusivamente in relazione alla facilità nel reperire le informazioni per le iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail, indicativo del fatto che la presenza in Sede agevola la conoscenza dei bandi Inail e del loro contenuto.

Le valutazioni positive espresse trovano riscontro nei dati di produzione. Esaminando gli Standard di qualità a fine anno, si evidenzia come 21 parametri su 24 siano qualitativamente superiori al valore atteso, fino al doppio di questo. Anche gli obiettivi inseriti nel Piano di performance, ad eccezione di tre di essi, mostrano una percentuale di raggiungimento superiore alle attese.

## 5. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

La maggior parte degli utenti non ha espresso una risposta alla domanda libera, segnale positivo in quanto è esiguo il numero di criticità segnalate.

I suggerimenti espressi sono utili per riflettere sui servizi erogati dall'istituto in generale – in questo senso vanno le indicazioni date sui servizi on line, sulla complessità della modulistica o sulla percezione di inadeguatezza delle cifre erogate – e per verificare la rispondenza dell'organizzazione ai bisogni e alle aspettative a livello territoriale.

	AMBITI DI MIGLIORAMENTO	NUMERO DI RICHIESTE
1	Parcheggio	9
2	Servizi on line	5
3	Area medico legale	4
4	Struttura architettonica	4
5	Indennità e interessi	2
6	Sportello telefonico	2
7	Chiarezza linguaggio e modulistica	2
8	Varie	5
	Totale - % su intervistati	33/247 13.36%

Aggregando le risposte per macrocategorie si ottengono 7 aree di intervento.

Quella con il maggior numero di segnalazioni che si conferma essere il punto dolente della Direzione di Trento è la mancanza di un parcheggio interno, con 9 segnalazioni al riguardo.

Segue l'area relativa ai servizi on line, per i quali si segnalano la lentezza (2), la difficoltà di individuare i documenti, la richiesta di ripristino della funzione di aiuto online; l'ultimo commento a questo proposito è un riconoscimento dei progressi effettuati nel campo del digitale.

Altra area che registra alcune segnalazioni è quella medico-legale, con problematiche organizzative quali i tempi di attesa delle visite, una valutazione di rimando delle responsabilità tra medico Inail e di base, una richiesta di maggiore sensibilità e un'altra di approfondire l'aspetto sanitario.

Riguardo allo sportello telefonico vi sono due richieste di maggiore disponibilità di informazioni telefoniche, possibilità come noto limitata dalla necessaria garanzia della privacy.

Due richieste di tipo economico riguardano l'aumento delle indennità e il calcolo effettuato sui pagamenti ritardati effettuato con immediatezza.

Segnalate l'accessibilità della sede e la presenza di barriere architettoniche ed espresse le richieste di migliorare l'edificio e la sala d'attesa.

Due le segnalazioni relative alla chiarezza delle comunicazioni, in particolare una di queste fa riferimento ai conteggi non facilmente verificabili.

Le indicazioni espresse singolarmente riguardano:

richiesta di adozione di flessibilità nei casi specifici; di due giorni di apertura pomeridiana dello sportello e di essere *smart*, traducibile anch'essa con l'essere maggiormente agili e flessibili e meno burocratici; una presa d'atto della complessità richiesta dalla traduzione di un processo in un giudizio sintetico e due valutazioni finali di efficienza.

Le risultanze dell'indagine hanno già permesso in passato l'attuazione di correttivi che si sono rivelati efficaci: il sentito problema della tutela della privacy allo sportello non è stato quest'anno menzionato. La recente tinteggiatura dell'edificio costituisce un ulteriore intervento rispetto a una criticità segnalata.

Trento, 29 maggio 2018

La Dirigente provinciale

Stefania Marconi