



Consulenza
Statistico-Attuariale
Settore I

Indagine sulla soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Sedi - Anno 2011

Elaborato statistico di Sede A e pertinenze

Sede A - DIR. PROV. BOLZANO

Sede B - BRESSANONE

Sede B - MERANO



Indice

**Consulenza
Statistico-Attuariale
Settore I**

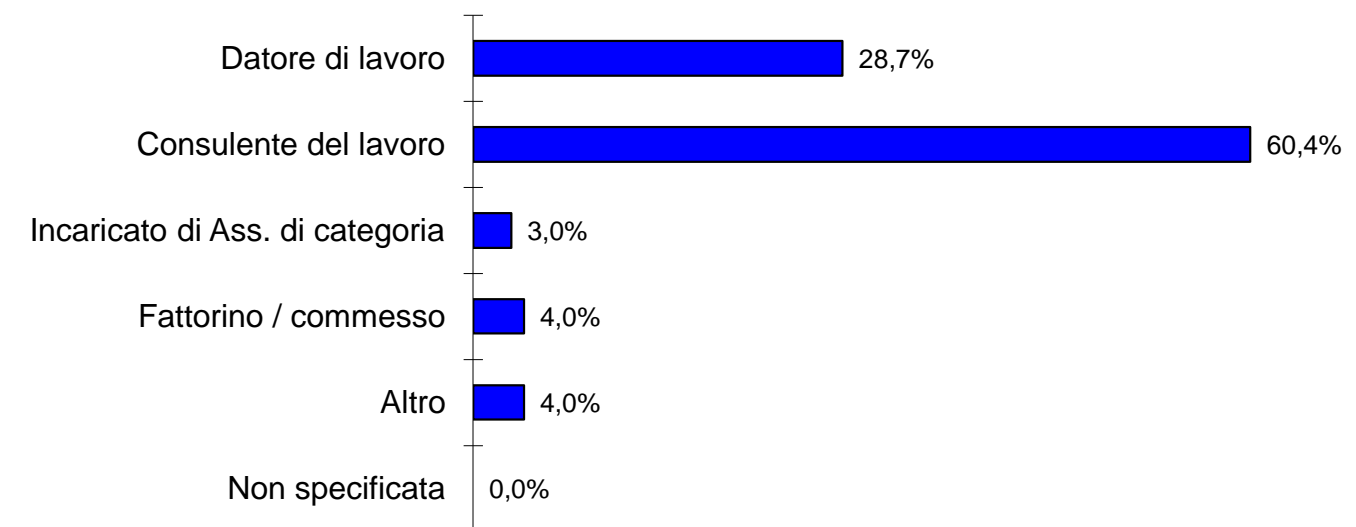
- Composizione campionaria (Categoria)
- Composizione campionaria (Settore di attività/Professione)
- Composizione campionaria (Fonte/Categoria)
- Frequenza di contatto (Categoria)
- Frequenza di contatto (Settore/Professione)
- Riepilogo e confronto medie voto per fonte
- Distribuzione dei voti espressi e medie - Aspetti Generali
- Distribuzione dei voti espressi e medie - Aspetti Specifici delle Aziende
- Distribuzione dei voti espressi e medie - Aspetti Specifici dei Lavoratori (prestazioni economiche)
- Distribuzione dei voti espressi e medie - Aspetti Specifici dei Lavoratori (prestazioni sanitarie)
- Riepilogo complessivo



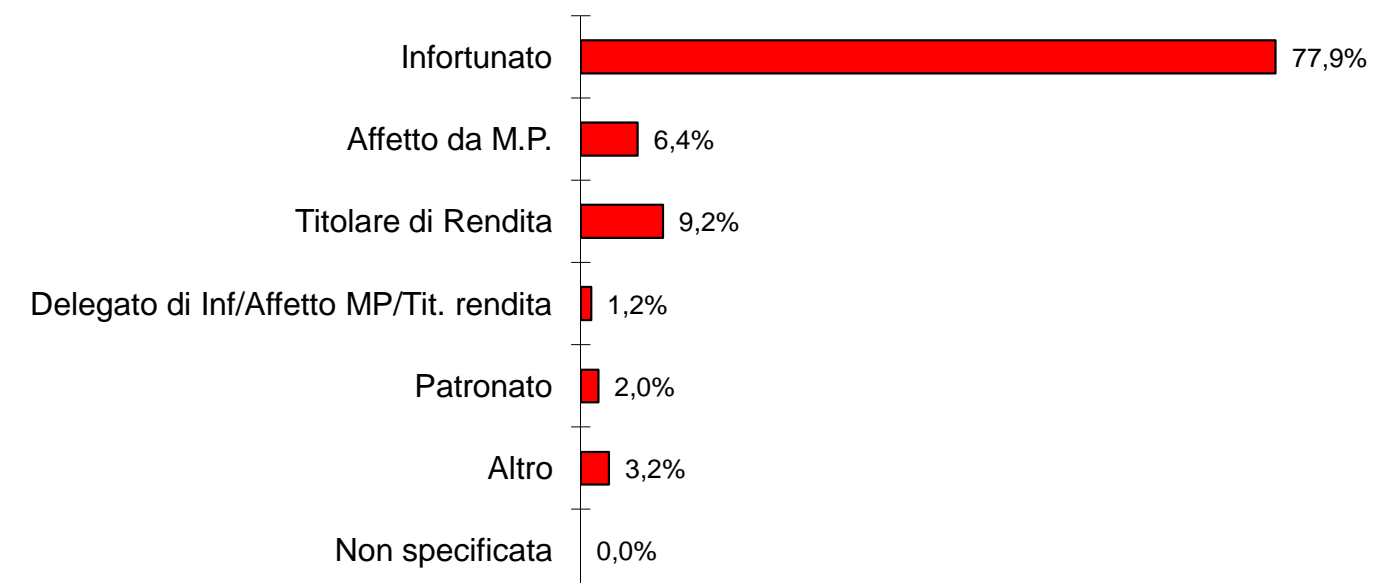
DIR. PROV. BOLZANO e sedi di pertinenza - Anno 2011

Composizione del campione per Categoria

Categoria (Aziende)	Numero di questionari
Datore di lavoro	29
Consulente del lavoro	61
Incaricato di Ass. di categoria	3
Fattorino / commesso	4
Altro	4
Non specificata	-
Totale	101



Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
Infortunato	194
Affetto da M.P.	16
Titolare di Rendita	23
Delegato di Inf/Affetto MP/Tit. rendita	3
Patronato	5
Altro	8
Non specificata	-
Totale	249



Totale complessivo utenza	350
----------------------------------	------------

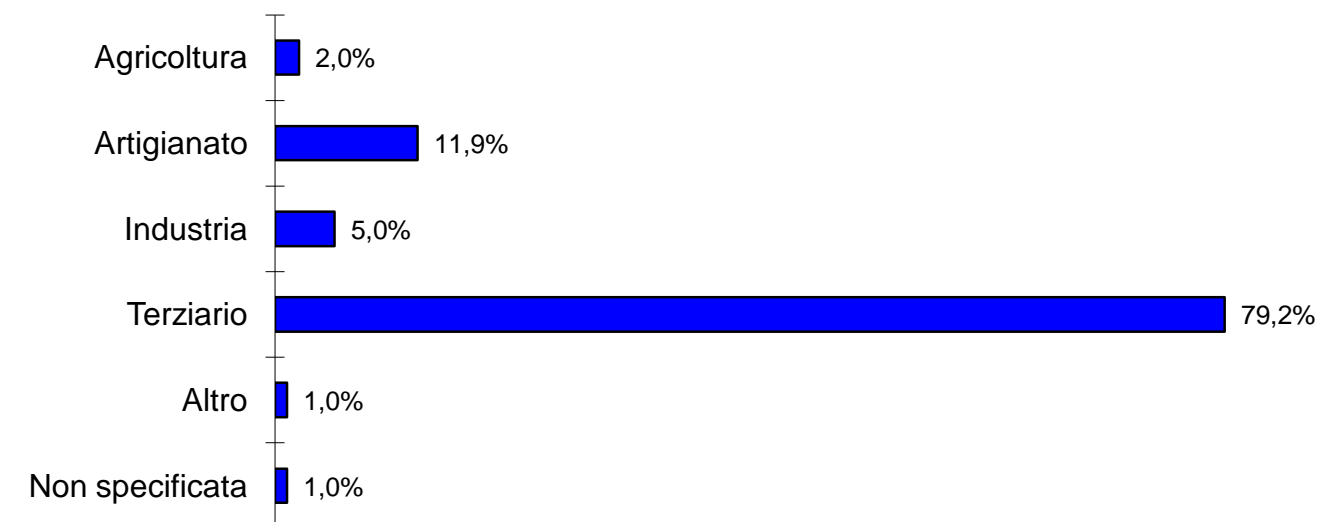
Nota: Nell'elaborato la somma dei valori percentuali può differire dal 100 per effetto di arrotondamenti automatici.
I giudizi medi sono calcolati come media aritmetica ponderata con pesi pari al numero dei rispondenti.
I campi blank indicano nessuna risposta.



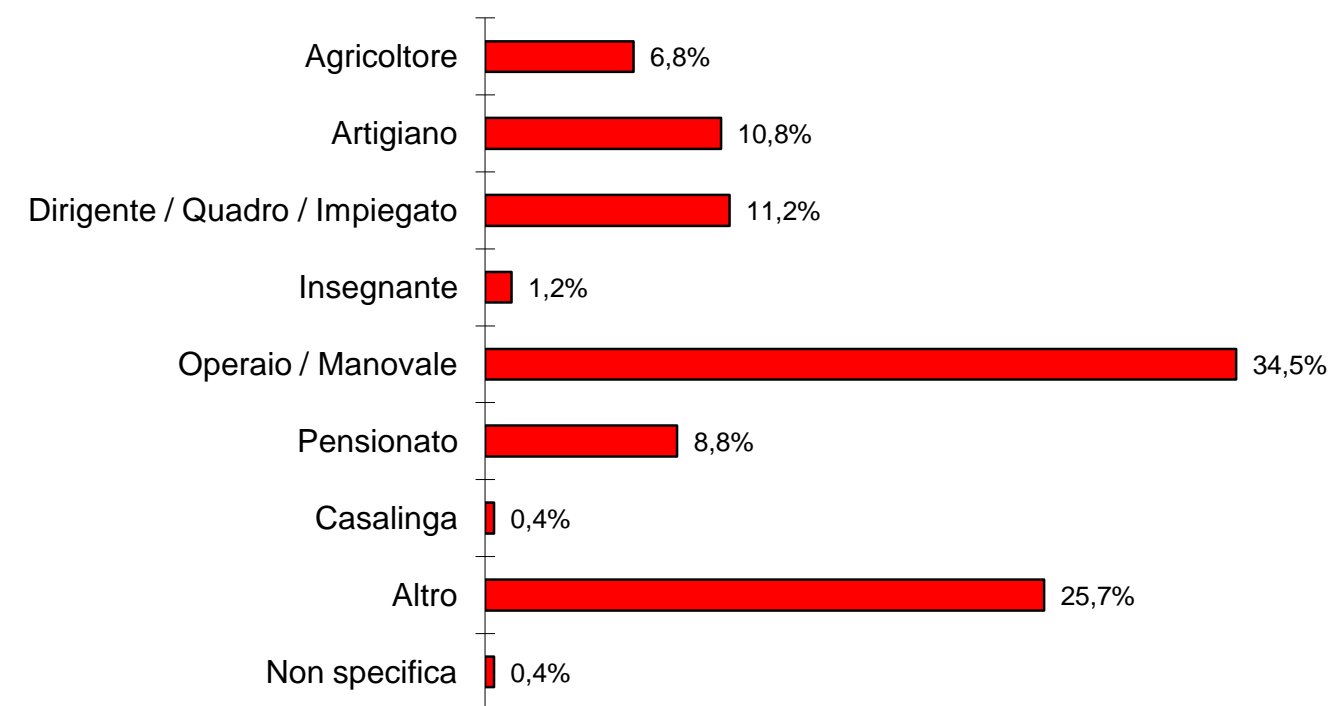
DIR. PROV. BOLZANO e sedi di pertinenza - Anno 2011

Composizione del campione - Settore di attività e Professione

Settore di attività (Aziende)	Numero di questionari
Agricoltura	2
Artigianato	12
Industria	5
Terziario	80
Altro	1
Non specificata	1
Totale	101



Professione (Lavoratori)	Numero di questionari
Agricoltore	17
Artigiano	27
Dirigente / Quadro / Impiegato	28
Insegnante	3
Operaio / Manovale	86
Pensionato	22
Casalinga	1
Altro	64
Non specifica	1
Totale	249



Totale complessivo utenza	350
----------------------------------	------------

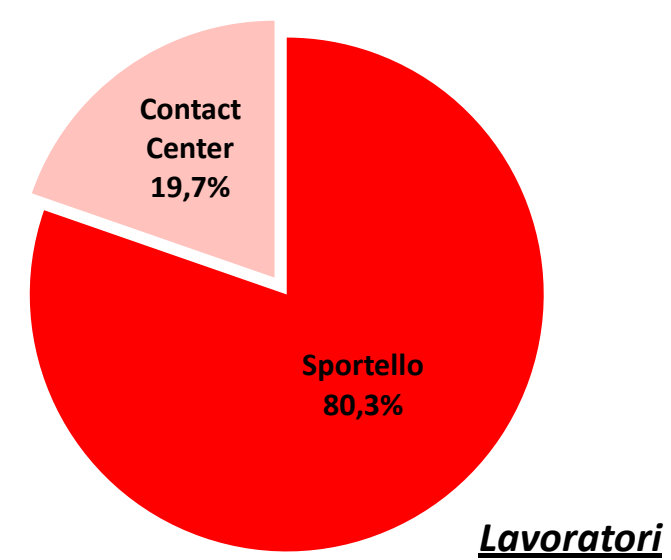
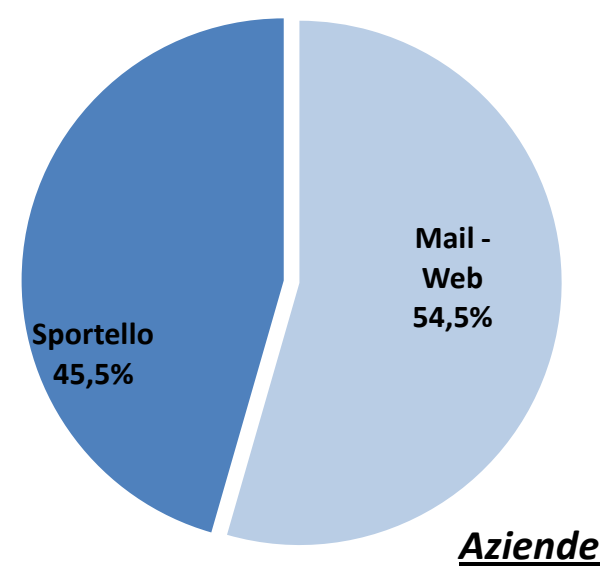
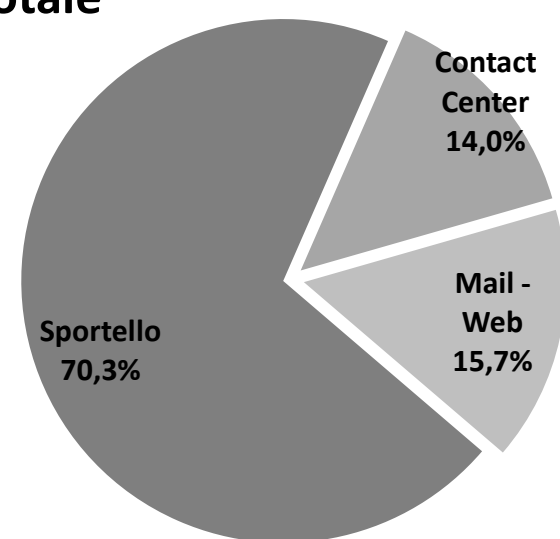


DIR. PROV. BOLZANO e sedi di pertinenza - Anno 2011

Composizione del campione per Fonte e Categoria

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Mail - Web</i>	55	-	55
<i>Sportello</i>	46	200	246
<i>Contact Center</i>	-	49	49
Totale	101	249	350

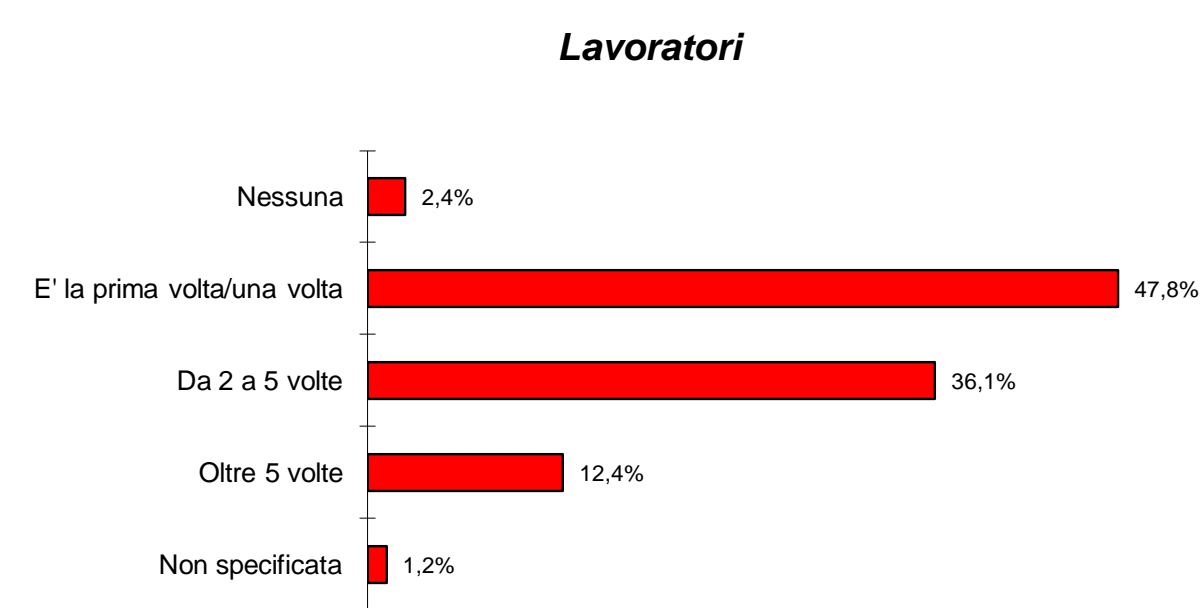
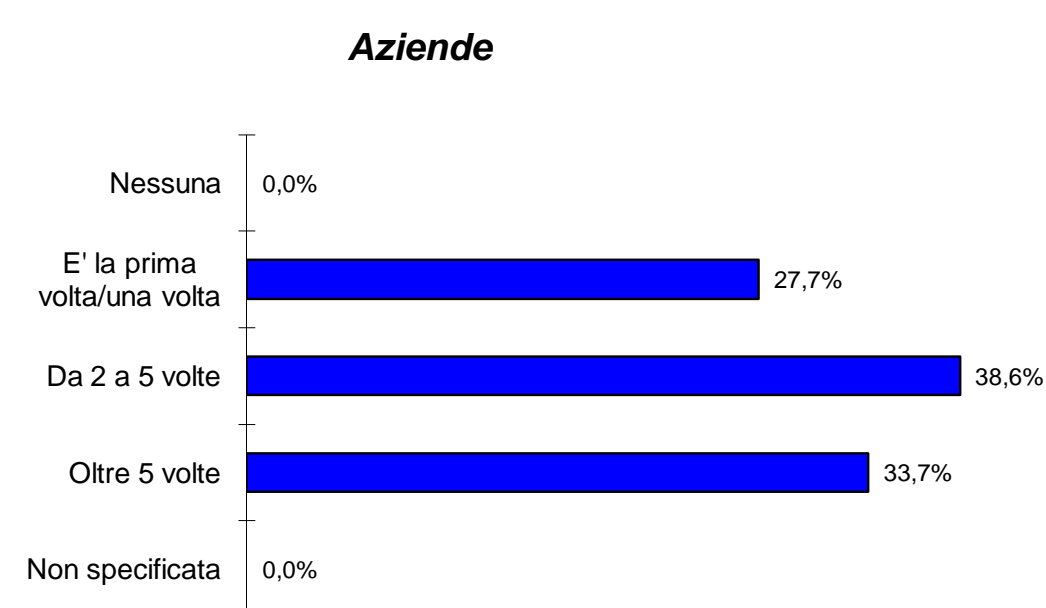
Totale



Quante volte, nell'ultimo anno, si è presentato presso la Sede Inail oggetto della sua valutazione?

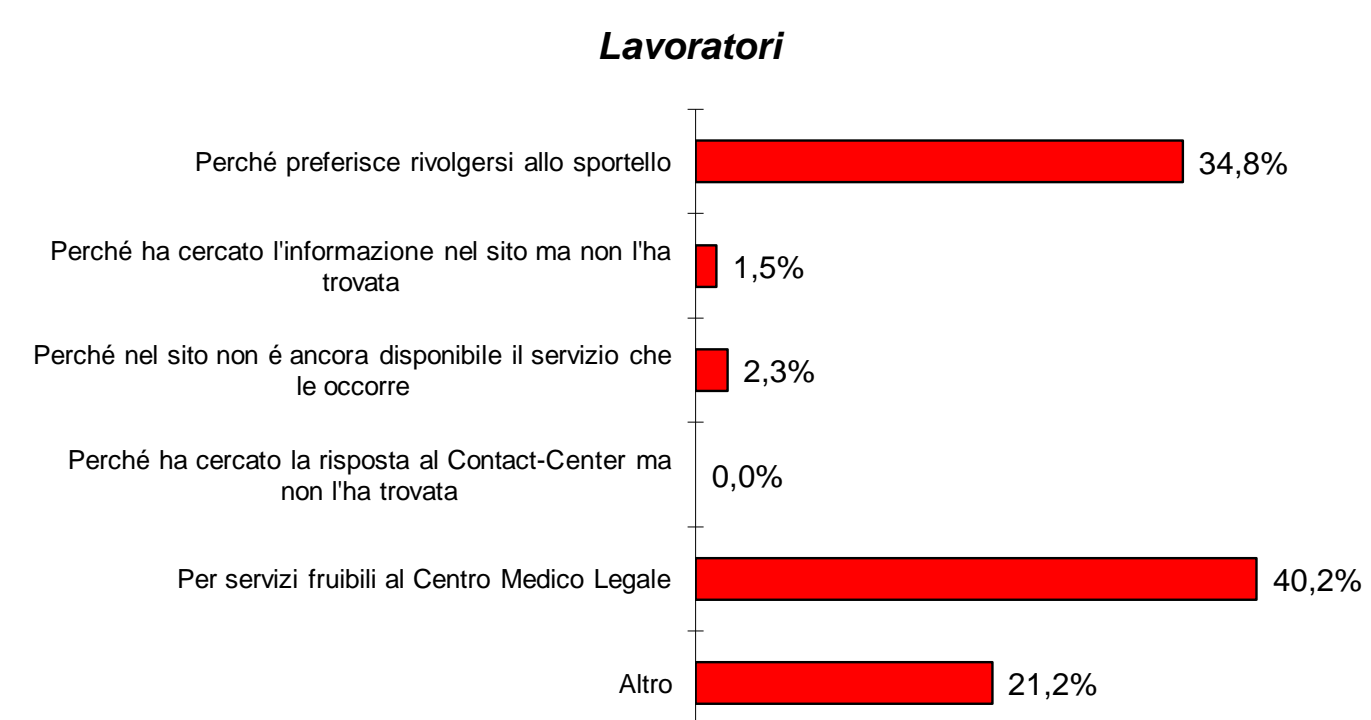
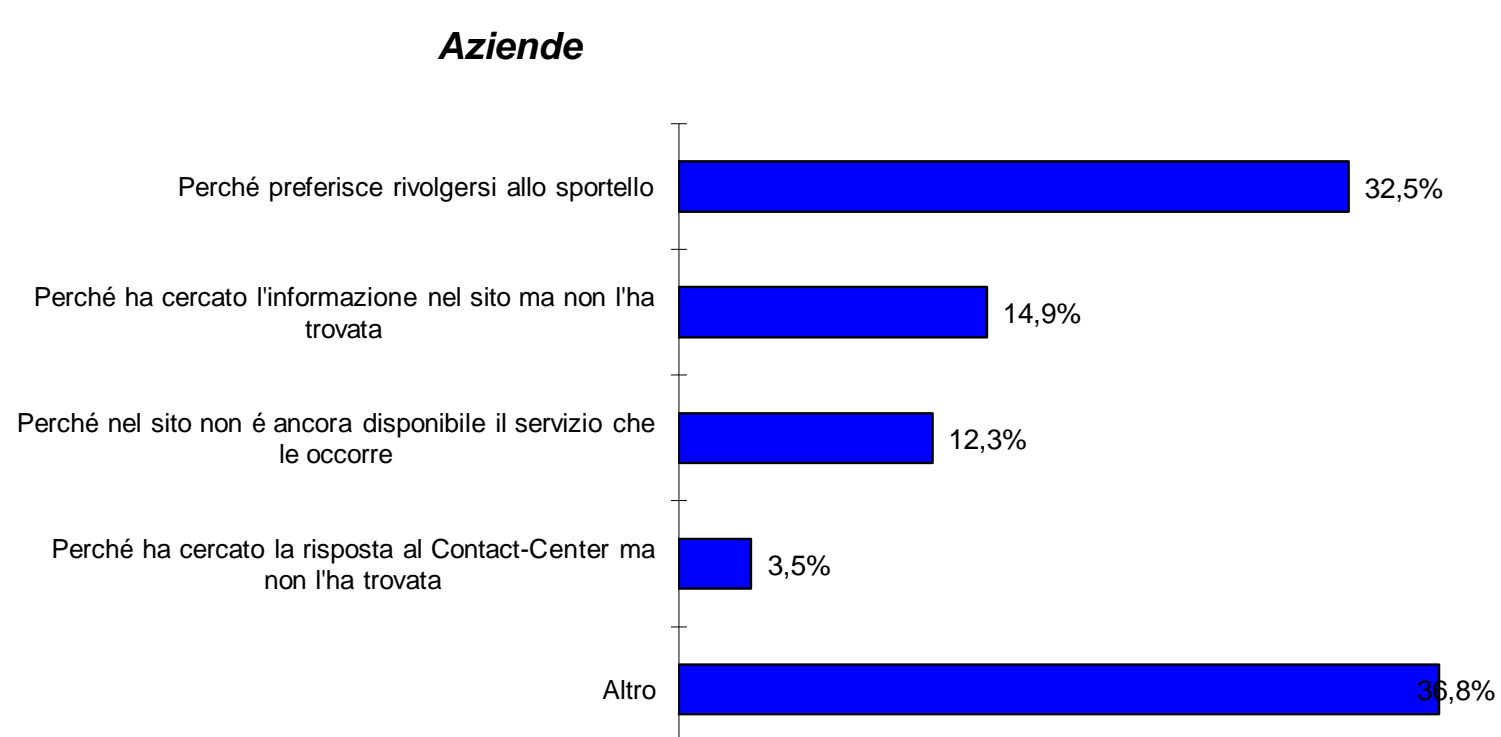
Categoria (Aziende)	Datore di lavoro	Consulente del lavoro	Incaricato di Ass.di categ	Fattorino / commesso	Altro	Nessuna risposta	Totale
Nessuna	-	-	-	-	-	-	-
E' la prima volta/una volta	11	14	-	1	2	-	28
Da 2 a 5 volte	13	24	-	-	2	-	39
Oltre 5 volte	5	23	3	3	-	-	34
Non specificata	-	-	-	-	-	-	-
Totale	29	61	3	4	4	-	101

Categoria (Lavoratori)	Infortunato	Affetto da M.P.	Titolare di Rendita	Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita	Patronato	Altro	Nessuna risposta	Totale
Nessuna	6	-	-	-	-	-	-	6
E' la prima volta/una volta	99	5	10	1	-	4	-	119
Da 2 a 5 volte	70	8	10	-	-	2	-	90
Oltre 5 volte	16	3	3	2	5	2	-	31
Non specificata	3	-	-	-	-	-	-	3
Totale	194	16	23	3	5	8	-	249


Per quale motivo si è presentato presso la Sede Inail oggetto della sua valutazione?

Categoria (Aziende)	Datore di lavoro	Consulente del lavoro	Incaricato di Ass.di categ	Fattorino / commesso	Altro	Nessuna risposta	Totale
Perché preferisce rivolgersi allo sportello	18	16	1	1	1	-	37
Perché ha cercato l'informazione nel sito ma non l'ha trovata	1	14	1	-	1	-	17
Perché nel sito non è ancora disponibile il servizio che le occorre	1	10	1	2	-	-	14
Perché ha cercato la risposta al Contact-Center ma non l'ha trovata	-	4	-	-	-	-	4
Altro	8	29	2	1	2	-	42
Totale	28	73	5	4	4	-	114

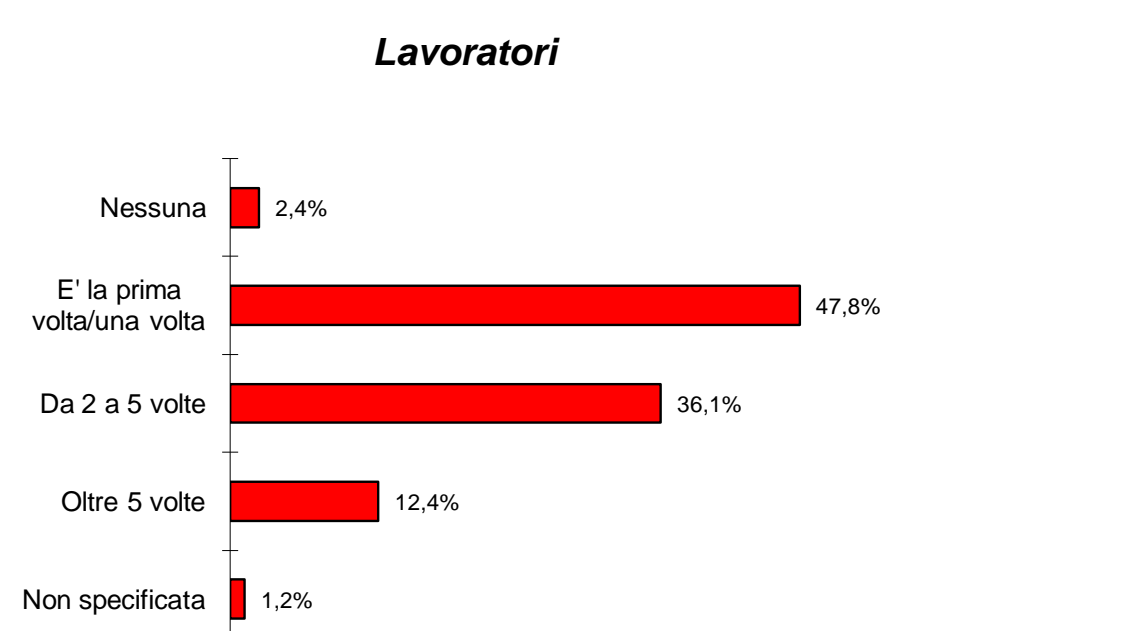
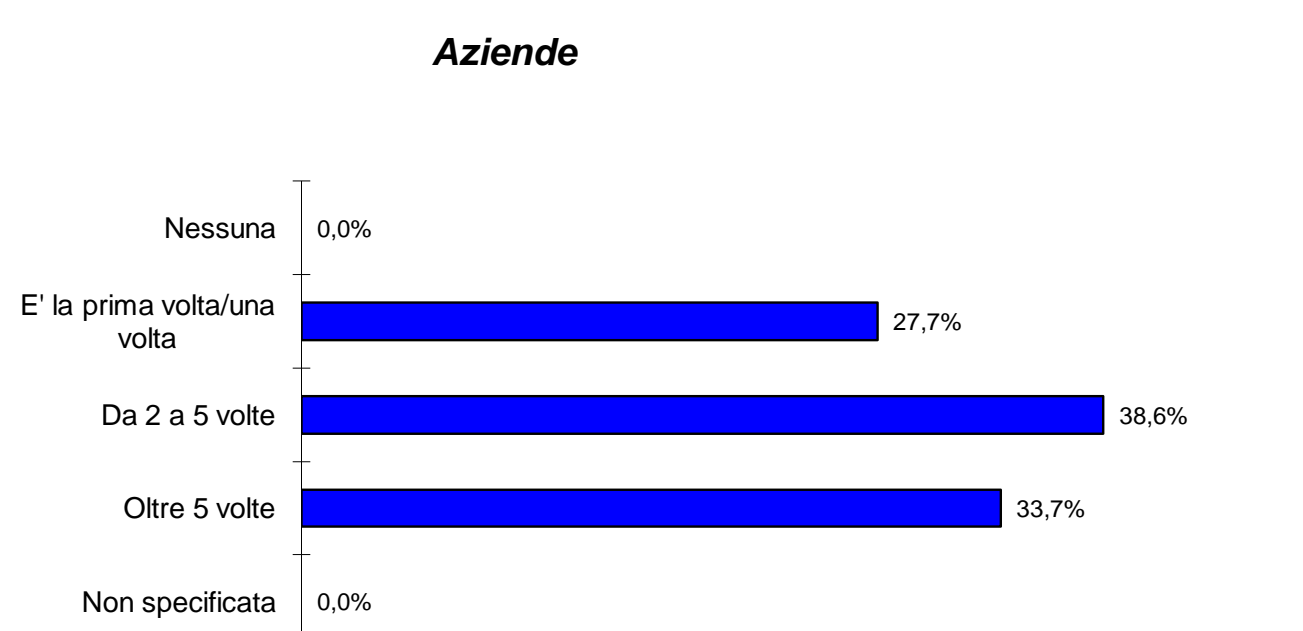
Categoria (Lavoratori)	Infortunato	Affetto da M.P.	Titolare di Rendita	Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita	Patronato	Altro	Nessuna risposta	Totale
Perché preferisce rivolgersi allo sportello	74	7	6	2	2	1	-	92
Perché ha cercato l'informazione nel sito ma non l'ha trovata	4	-	-	-	-	-	-	4
Perché nel sito non è ancora disponibile il servizio che le occorre	2	2	1	-	1	-	-	6
Perché ha cercato la risposta al Contact-Center ma non l'ha trovata	-	-	-	-	-	-	-	-
Per servizi fruibili al Centro Medico Legale	84	8	10	1	-	3	-	106
Altro	40	1	7	1	2	5	-	56
Totale	204	18	24	4	5	9	-	264



Quante volte, nell'ultimo anno, si è presentato presso la Sede Inail oggetto della sua valutazione?

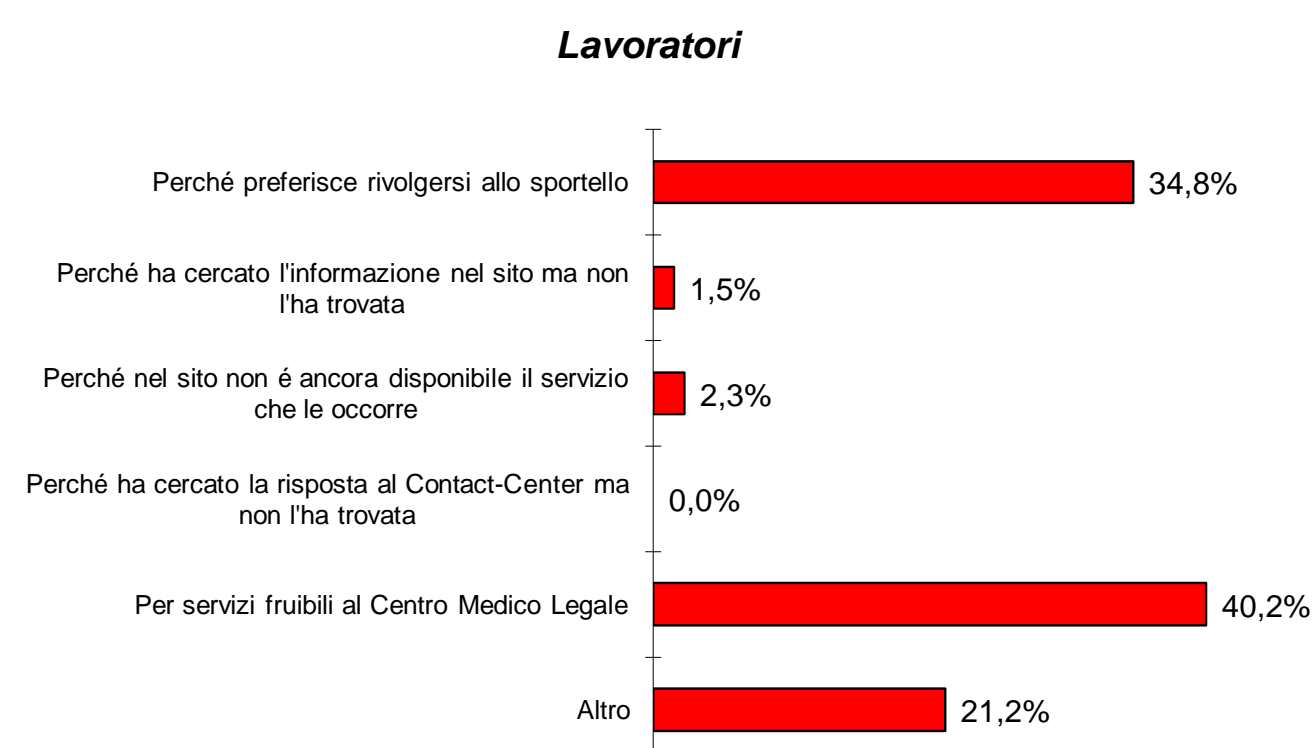
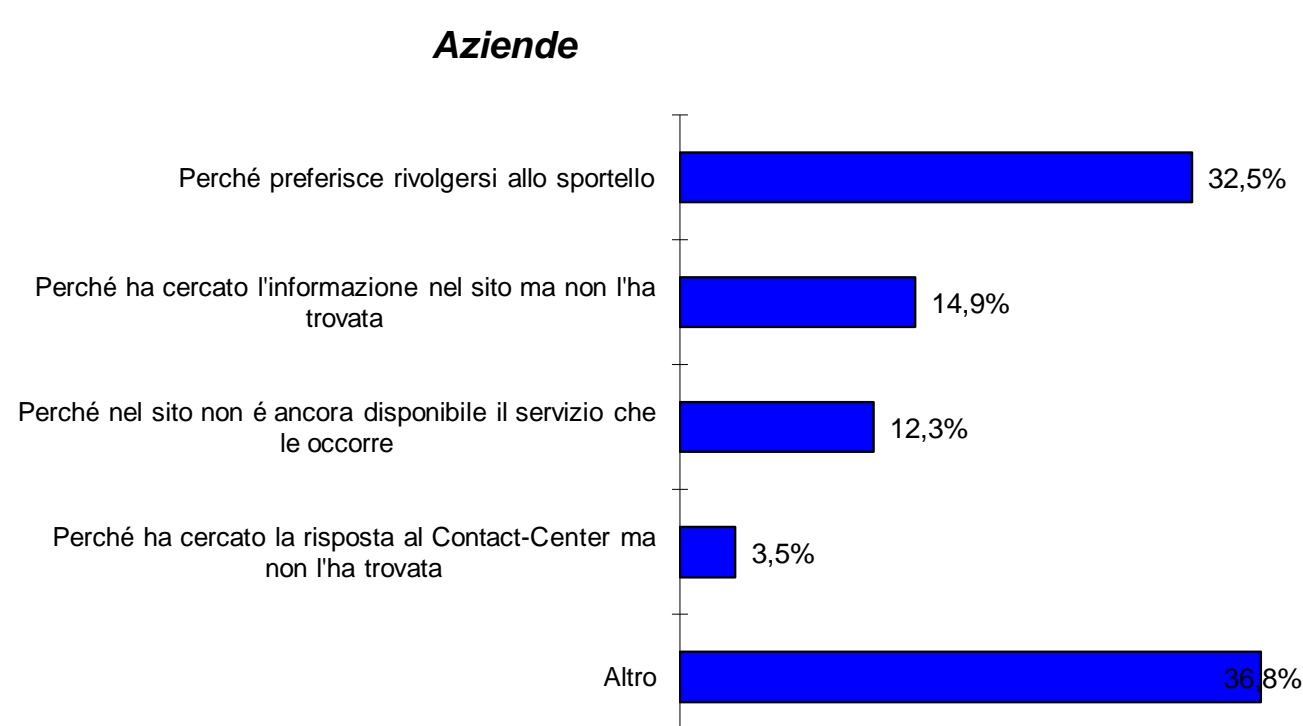
Settore di attività (Aziende)	Agricoltura	Artigianato	Industria	Terziario	Altro	Nessuna risposta	Totale
Nessuna	-	-	-	-	-	-	-
E' la prima volta/una volta	2	4	-	21	-	1	28
Da 2 a 5 volte	-	6	4	28	1	-	39
Oltre 5 volte	-	2	1	31	-	-	34
Non specificata	-	-	-	-	-	-	-
Totale	2	12	5	80	1	1	101

Professione (Lavoratori)	Agricoltore	Artigiano	Dirigente/Quadro/Impiegato	Insegnante	Operaio/Manovale	Pensionato	Casalinga	Altro	Nessuna risposta	Totale
Nessuna	-	-	1	-	2	1	-	2	-	6
E' la prima volta/una volta	10	12	15	2	42	6	1	31	-	119
Da 2 a 5 volte	6	13	6	1	34	10	-	19	1	90
Oltre 5 volte	1	2	5	-	8	5	-	10	-	31
Non specificata	-	-	1	-	-	-	-	2	-	3
Totale	17	27	28	3	86	22	1	64	1	249


Per quale motivo si è presentato presso la Sede Inail oggetto della sua valutazione?

Settore di attività (Aziende)	Agricoltura	Artigianato	Industria	Terziario	Altro	Nessuna risposta	Totale
Perché preferisce rivolgersi allo sportello	2	6	5	24	-	-	37
Perché ha cercato l'informazione nel sito ma non l'ha trovata	-	-	-	17	-	-	17
Perché nel sito non è ancora disponibile il servizio che le occorre	-	-	-	14	-	-	14
Perché ha cercato la risposta al Contact-Center ma non l'ha trovata	-	-	-	4	-	-	4
Altro	-	6	-	35	1	-	42
Totale	2	12	5	94	1	-	114

Professione (Lavoratori)	Agricoltore	Artigiano	Dirigente/Quadro/Impiegato	Insegnante	Operaio/Manovale	Pensionato	Casalinga	Altro	Nessuna risposta	Totale
Perché preferisce rivolgersi allo sportello	4	16	7	1	34	11	-	19	-	92
Perché ha cercato l'informazione nel sito ma non l'ha trovata	-	-	2	-	1	-	-	1	-	4
Perché nel sito non è ancora disponibile il servizio che le occorre	-	-	-	-	2	-	-	4	-	6
Perché ha cercato la risposta al Contact-Center ma non l'ha trovata	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Per servizi fruibili al Centro Medico Legale	8	8	11	1	38	9	1	30	-	106
Altro	5	5	8	1	17	2	-	17	1	56
Totale	17	29	28	3	92	22	1	71	1	264



Confronto medie per fonte

	<i>Mail-Web</i>		<i>Sportello</i>		<i>Contact-Center</i>	
	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti
<i>TOT1.4)* Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...</i>	3,22	55	3,44	246	3,17	49
<i>TOT1.5)*Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede</i>	3,61	55	3,49	242	3,24	49
<i>TOT1.6)* Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati</i>	3,49	54	3,43	242	3,23	49
<i>TOT1.10-1.11)* Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...</i>	3,09	55	3,52	246	3,12	43
<i>TOT1.11-1.12)* Cortesia e disponibilita del personale della Sede</i>	3,71	55	3,70	243	3,19	43
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,44		3,52		3,18	
<i>AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,39	55	3,57	46		
<i>AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche</i>	3,44	55	3,58	46		
<i>AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,44	55	3,70	45		
<i>AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	3,17	55	3,64	46		
<i>AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,58	55	3,89	46		
<i>AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,25	55	3,85	45		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,39		3,71			
<i>LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>			3,38	197	3,17	49
<i>LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti</i>			3,40	200	3,15	48
<i>LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>			3,54	196	3,15	49
<i>LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>			3,46	198	3,07	42
<i>LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto</i>			3,54	200	3,12	43
<i>LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>			3,52	196	3,12	43
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE			3,48		3,13	
<i>LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica</i>			3,53	196	3,15	48
<i>LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario</i>			3,52	200	2,93	43
<i>LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)</i>			3,51	199	2,95	43
<i>LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)</i>			3,51	196	3,17	43
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE			3,52		3,05	

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

**TOT1.4) Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail:
guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...**

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So	
Aziende	<i>Datore di lavoro</i>	3,74	29	0,0%	0,0%	24,1%	69,0%	6,9%
	<i>Consulente del lavoro</i>	3,25	61	1,6%	3,3%	60,7%	31,1%	3,3%
	<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	2,67	3	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%
	<i>Fattorino / commesso</i>	3,67	4	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%
	<i>Altro</i>	3,25	4	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%
	<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE AZIENDE	3,39		1,0%	4,0%	47,5%	42,6%	5,0%	
Lavoratori	<i>Infortunato</i>	3,40	194	0,5%	2,1%	44,3%	37,1%	16,0%
	<i>Affetto da M.P.</i>	2,93	16	6,3%	12,5%	50,0%	18,8%	12,5%
	<i>Titolare di Rendita</i>	3,33	23	0,0%	0,0%	60,9%	30,4%	8,7%
	<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita</i>	3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	<i>Patronato</i>	3,20	5	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%
	<i>Altro</i>	3,14	8	0,0%	12,5%	50,0%	25,0%	12,5%
	<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE LAVORATORI	3,35		0,8%	2,8%	47,8%	34,1%	14,5%	
Totale	3,36	350	0,9%	3,1%	47,7%	36,6%	11,7%	

TOT1.5) Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So	
Aziende	<i>Datore di lavoro</i>	3,67	29	0,0%	3,4%	17,2%	51,7%	27,6%
	<i>Consulente del lavoro</i>	3,64	61	0,0%	3,3%	27,9%	65,6%	3,3%
	<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	<i>Fattorino / commesso</i>	3,75	4	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%
	<i>Altro</i>	3,50	4	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%
	<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE AZIENDE	3,63		0,0%	3,0%	26,7%	58,4%	11,9%	
Lavoratori	<i>Infortunato</i>	3,45	191	1,0%	3,1%	33,5%	40,3%	22,0%
	<i>Affetto da M.P.</i>	3,08	16	6,3%	6,3%	43,8%	25,0%	18,8%
	<i>Titolare di Rendita</i>	3,47	22	0,0%	0,0%	40,9%	36,4%	22,7%
	<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita</i>	3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	<i>Patronato</i>	3,00	5	20,0%	0,0%	40,0%	40,0%	0,0%
	<i>Altro</i>	3,40	8	0,0%	0,0%	37,5%	25,0%	37,5%
	<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE LAVORATORI	3,41		1,6%	2,9%	35,9%	38,0%	21,6%	
Totale	3,48	346	1,2%	2,9%	33,2%	43,9%	18,8%	

TOT1.6) Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
Aziende							
Datore di lavoro	3,86	29	0,0%	0,0%	10,3%	65,5%	24,1%
Consulente del lavoro	3,44	59	0,0%	5,1%	40,7%	45,8%	8,5%
Incaricato di Ass.ne di categoria	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
Fattorino / commesso	4,00	4	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%
Altro	3,50	4	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%
Non specificato		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE AZIENDE	3,57		0,0%	3,0%	30,3%	51,5%	15,2%
Lavoratori							
Infortunato	3,39	192	2,1%	4,2%	25,0%	33,3%	35,4%
Affetto da M.P.	2,55	16	12,5%	12,5%	37,5%	6,3%	31,3%
Titolare di Rendita	3,62	22	0,0%	0,0%	22,7%	36,4%	40,9%
Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita	3,00	3	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%
Patronato	3,20	5	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%
Altro	3,67	8	0,0%	0,0%	12,5%	25,0%	62,5%
Non specificato		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE LAVORATORI	3,34		2,4%	4,1%	26,8%	30,9%	35,8%
Totale	3,42	345	1,7%	3,8%	27,8%	36,8%	29,9%

TOT1.10-1.11) Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
Aziende							
Datore di lavoro	3,78	29	0,0%	3,4%	13,8%	75,9%	6,9%
Consulente del lavoro	3,18	61	1,6%	8,2%	45,9%	26,2%	18,0%
Incaricato di Ass.ne di categoria	3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Fattorino / commesso	3,75	4	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%
Altro	4,00	4	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
Non specificato		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE AZIENDE	3,41		1,0%	5,9%	35,6%	42,6%	14,9%
Lavoratori							
Infortunato	3,43	188	1,6%	4,8%	41,5%	50,5%	1,6%
Affetto da M.P.	3,31	16	0,0%	12,5%	43,8%	43,8%	0,0%
Titolare di Rendita	3,52	23	0,0%	0,0%	47,8%	52,2%	0,0%
Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita	2,67	3	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%
Patronato	3,00	5	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%	0,0%
Altro	3,29	8	0,0%	0,0%	62,5%	25,0%	12,5%
Non specificato		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE LAVORATORI	3,41		1,2%	5,3%	43,6%	48,1%	1,6%
Totale	3,41	344	1,2%	5,5%	41,3%	46,5%	5,5%

TOT1.11-1.12) Cortesia e disponibilit  del personale della Sede

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,92	27	0,0%	0,0%	7,4%	88,9%	3,7%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,78	61	0,0%	1,6%	18,0%	75,4%	4,9%
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,75	4	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,75	4	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE AZIENDE	3,80		0,0%	1,0%	17,2%	77,8%	4,0%
<i>Infortunato</i>	3,59	187	1,6%	4,3%	26,7%	66,3%	1,1%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,25	16	12,5%	6,3%	25,0%	56,3%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,70	23	0,0%	4,3%	21,7%	73,9%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita</i>	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,40	5	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,57	8	0,0%	0,0%	37,5%	50,0%	12,5%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE LAVORATORI	3,57		2,1%	4,5%	26,9%	65,3%	1,2%
Totale	3,64	341	1,5%	3,5%	24,0%	68,9%	2,1%

TOTALE ASPETTI GENERALI

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,80	143	0,0%	1,4%	14,7%	69,9%	14,0%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,47	303	0,7%	4,3%	38,6%	48,8%	7,6%
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	3,07	15	0,0%	6,7%	80,0%	13,3%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,78	20	0,0%	0,0%	20,0%	70,0%	10,0%
<i>Altro</i>	3,57	20	0,0%	5,0%	20,0%	45,0%	30,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE AZIENDE	3,56		0,4%	3,4%	31,5%	54,5%	10,2%
<i>Infortunato</i>	3,46	952	1,4%	3,7%	34,2%	45,4%	15,3%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,06	80	7,5%	10,0%	40,0%	30,0%	12,5%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,53	113	0,0%	0,9%	38,9%	46,0%	14,2%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita</i>	3,00	15	0,0%	6,7%	80,0%	6,7%	6,7%
<i>Patronato</i>	3,16	25	4,0%	8,0%	56,0%	32,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,38	40	0,0%	2,5%	40,0%	30,0%	27,5%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE LAVORATORI	3,42		1,6%	3,9%	36,2%	43,2%	15,0%
Totale	3,46	1.726	1,3%	3,8%	34,9%	46,5%	13,6%

AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,61	29	0,0%	0,0%	37,9%	58,6%	3,4%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,41	61	0,0%	3,3%	50,8%	42,6%	3,3%
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,75	4	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,50	4	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,47	101	0,0%	2,0%	46,5%	46,5%	5,0%

AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,56	29	0,0%	10,3%	20,7%	62,1%	6,9%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,48	61	0,0%	4,9%	41,0%	52,5%	1,6%
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,75	4	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,67	4	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,51	101	0,0%	5,9%	35,6%	54,5%	4,0%

AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,70	28	0,0%	7,1%	14,3%	75,0%	3,6%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,49	61	1,6%	1,6%	42,6%	54,1%	0,0%
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,75	4	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,67	4	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,55	100	1,0%	3,0%	35,0%	59,0%	2,0%

AZB2.12) Organizzazione degli sportelli: tempi di attesa, orario di apertura...

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,74	29	0,0%	0,0%	24,1%	69,0%	6,9%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,21	61	0,0%	11,5%	44,3%	29,5%	14,8%
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	3,00	3	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,75	4	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,50	4	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,40	101	0,0%	6,9%	39,6%	42,6%	10,9%

AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,93	29	0,0%	0,0%	6,9%	89,7%	3,4%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,61	61	0,0%	0,0%	37,7%	59,0%	3,3%
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	4,00	4	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,75	4	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,72	101	0,0%	0,0%	26,7%	70,3%	3,0%

AZB2.14) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,93	29	0,0%	0,0%	6,9%	86,2%	6,9%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,33	60	1,7%	10,0%	30,0%	40,0%	18,3%
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,75	4	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,50	4	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,54	100	1,0%	6,0%	24,0%	54,0%	15,0%



DIR. PROV. BOLZANO e sedi di pertinenza - Anno 2011

TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,74	173	0,0%	2,9%	18,5%	73,4%	5,2%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,43	365	0,5%	5,2%	41,1%	46,3%	6,8%
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	3,17	18	0,0%	0,0%	83,3%	16,7%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,79	24	0,0%	0,0%	20,8%	79,2%	0,0%
<i>Altro</i>	3,61	24	0,0%	0,0%	29,2%	45,8%	25,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,53	604	0,3%	4,0%	34,6%	54,5%	6,6%

LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infortunato</i>	3,41	191	0,5%	5,2%	38,2%	41,9%	14,1%
<i>Affetto da M.P.</i>	2,60	16	18,8%	25,0%	25,0%	25,0%	6,3%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,30	23	0,0%	0,0%	60,9%	26,1%	13,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita</i>	3,00	3	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%
<i>Patronato</i>	2,75	5	0,0%	20,0%	60,0%	0,0%	20,0%
<i>Altro</i>	3,43	8	0,0%	0,0%	50,0%	37,5%	12,5%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,33	246	1,6%	6,1%	40,2%	37,8%	14,2%

LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infortunato</i>	3,39	193	3,1%	2,1%	30,6%	36,3%	28,0%
<i>Affetto da M.P.</i>	2,93	16	0,0%	25,0%	50,0%	18,8%	6,3%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,57	23	0,0%	0,0%	39,1%	52,2%	8,7%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita</i>	3,00	3	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%
<i>Patronato</i>	2,50	5	0,0%	40,0%	40,0%	0,0%	20,0%
<i>Altro</i>	3,00	8	0,0%	12,5%	37,5%	12,5%	37,5%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,34	248	2,4%	4,4%	33,5%	34,7%	25,0%

LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infortunato</i>	3,51	190	0,0%	2,6%	35,3%	44,7%	17,4%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,00	16	6,3%	18,8%	37,5%	31,3%	6,3%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,48	23	0,0%	0,0%	47,8%	43,5%	8,7%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita</i>	3,00	3	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%
<i>Patronato</i>	3,00	5	0,0%	20,0%	40,0%	20,0%	20,0%
<i>Altro</i>	3,20	8	0,0%	0,0%	50,0%	12,5%	37,5%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,45	245	0,4%	3,7%	37,6%	41,6%	16,7%

LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infortunato</i>	3,41	187	1,1%	3,2%	46,5%	44,4%	4,8%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,29	15	0,0%	6,7%	53,3%	33,3%	6,7%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,40	22	0,0%	4,5%	45,5%	40,9%	9,1%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita</i>	2,67	3	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,40	5	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,20	8	0,0%	0,0%	50,0%	12,5%	37,5%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,39	240	0,8%	3,8%	47,5%	41,7%	6,3%

LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infortunato</i>	3,50	188	0,5%	4,3%	37,2%	52,1%	5,9%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,07	16	18,8%	0,0%	31,3%	43,8%	6,3%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,52	23	0,0%	4,3%	39,1%	56,5%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita</i>	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,20	5	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,20	8	0,0%	0,0%	50,0%	12,5%	37,5%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,46	243	1,6%	4,1%	37,9%	50,2%	6,2%

LAVB2.15) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infortunato</i>	3,47	186	1,1%	3,8%	40,3%	50,5%	4,3%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,47	15	0,0%	6,7%	40,0%	53,3%	0,0%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,43	23	0,0%	4,3%	47,8%	47,8%	0,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita</i>	3,33	3	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
<i>Patronato</i>	3,40	5	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%
<i>Altro</i>	3,00	7	0,0%	0,0%	85,7%	0,0%	14,3%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,45	239	0,8%	3,8%	43,1%	48,5%	3,8%



DIR. PROV. BOLZANO e sedi di pertinenza - Anno 2011

TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infortunato</i>	3,45	1.135	1,1%	3,5%	38,0%	44,9%	12,5%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,06	94	7,4%	13,8%	39,4%	34,0%	5,3%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,45	137	0,0%	2,2%	46,7%	44,5%	6,6%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita</i>	3,07	18	0,0%	5,6%	61,1%	11,1%	22,2%
<i>Patronato</i>	3,07	30	0,0%	16,7%	50,0%	23,3%	10,0%
<i>Altro</i>	3,18	47	0,0%	2,1%	53,2%	14,9%	29,8%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,40	1.461	1,3%	4,3%	39,9%	42,4%	12,1%

LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infortunato</i>	3,48	189	1,6%	4,2%	34,9%	51,9%	7,4%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,07	16	6,3%	12,5%	37,5%	31,3%	12,5%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,40	23	0,0%	0,0%	52,2%	34,8%	13,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita</i>	3,00	3	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%
<i>Patronato</i>	3,75	5	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%
<i>Altro</i>	3,67	8	0,0%	0,0%	12,5%	25,0%	62,5%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,45	244	1,6%	4,1%	35,7%	47,5%	11,1%

LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infortunato</i>	3,47	188	2,7%	4,3%	33,0%	54,3%	5,9%
<i>Affetto da M.P.</i>	2,86	16	12,5%	18,8%	25,0%	31,3%	12,5%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,35	23	0,0%	4,3%	47,8%	34,8%	13,0%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita</i>	3,00	3	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%
<i>Patronato</i>	2,67	5	0,0%	20,0%	40,0%	0,0%	40,0%
<i>Altro</i>	3,50	8	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,41	243	2,9%	5,3%	34,2%	48,1%	9,5%

LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infortunato</i>	3,47	187	1,1%	5,9%	33,7%	51,9%	7,5%
<i>Affetto da M.P.</i>	2,87	16	12,5%	12,5%	43,8%	25,0%	6,3%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,33	23	0,0%	0,0%	52,2%	26,1%	21,7%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita</i>	3,00	3	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%
<i>Patronato</i>	2,67	5	0,0%	20,0%	40,0%	0,0%	40,0%
<i>Altro</i>	3,50	8	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,40	242	1,7%	5,8%	36,4%	45,0%	11,2%

LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infortunato</i>	3,49	185	0,0%	4,3%	36,8%	48,1%	10,8%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,20	16	6,3%	6,3%	43,8%	37,5%	6,3%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,31	22	0,0%	0,0%	50,0%	22,7%	27,3%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita</i>	3,00	3	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%
<i>Patronato</i>	3,00	5	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	40,0%
<i>Altro</i>	3,25	8	0,0%	0,0%	37,5%	12,5%	50,0%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,44	239	0,4%	3,8%	39,3%	42,3%	14,2%

TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Infortunato</i>	3,48	749	1,3%	4,7%	34,6%	51,5%	7,9%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,00	64	9,4%	12,5%	37,5%	31,3%	9,4%
<i>Titolare di Rendita</i>	3,35	91	0,0%	1,1%	50,5%	29,7%	18,7%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita</i>	3,00	12	0,0%	0,0%	58,3%	0,0%	41,7%
<i>Patronato</i>	3,08	20	0,0%	10,0%	40,0%	15,0%	35,0%
<i>Altro</i>	3,47	32	0,0%	0,0%	25,0%	21,9%	53,1%
<i>Non specificato</i>		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,43	968	1,7%	4,8%	36,4%	45,8%	11,5%



DIR. PROV. BOLZANO e sedi di pertinenza - Anno 2011

Riepilogo complessivo

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
TOT1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	3,36	350	0,9%	3,1%	47,7%	36,6%	11,7%
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,48	346	1,2%	2,9%	33,2%	43,9%	18,8%
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,42	345	1,7%	3,8%	27,8%	36,8%	29,9%
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,41	344	1,2%	5,5%	41,3%	46,5%	5,5%
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,64	341	1,5%	3,5%	24,0%	68,9%	2,1%
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,46		1,3%	3,8%	34,9%	46,5%	13,6%
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,47	101	0,0%	2,0%	46,5%	46,5%	5,0%
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,51	101	0,0%	5,9%	35,6%	54,5%	4,0%
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,55	100	1,0%	3,0%	35,0%	59,0%	2,0%
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,40	101	0,0%	6,9%	39,6%	42,6%	10,9%
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,72	101	0,0%	0,0%	26,7%	70,3%	3,0%
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,54	100	1,0%	6,0%	24,0%	54,0%	15,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,53		0,3%	4,0%	34,6%	54,5%	6,6%
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,33	246	1,6%	6,1%	40,2%	37,8%	14,2%
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,34	248	2,4%	4,4%	33,5%	34,7%	25,0%
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,45	245	0,4%	3,7%	37,6%	41,6%	16,7%
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,39	240	0,8%	3,8%	47,5%	41,7%	6,3%
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,46	243	1,6%	4,1%	37,9%	50,2%	6,2%
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,45	239	0,8%	3,8%	43,1%	48,5%	3,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,40		1,3%	4,3%	39,9%	42,4%	12,1%
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,45	244	1,6%	4,1%	35,7%	47,5%	11,1%
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,41	243	2,9%	5,3%	34,2%	48,1%	9,5%
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,40	242	1,7%	5,8%	36,4%	45,0%	11,2%
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,44	239	0,4%	3,8%	39,3%	42,3%	14,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,43		1,7%	4,8%	36,4%	45,8%	11,5%
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,45		1,2%	4,2%	36,7%	46,1%	11,8%

(**): 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