



DIREZIONE PROVINCIALE DI TRENTO

Customer Satisfaction sui servizi erogati dall'Istituto
Trento – Rovereto, ottobre 2015

i risultati dell'indagine

INDICE DEGLI ARGOMENTI

INTRODUZIONE	pag. 3
obiettivi dell'indagine	pag. 3
strumenti e metodo	pag. 3
descrizione del campione	pag. 4
composizione del campione per categoria	pag. 5
composizione del campione per settore attività	pag. 6
composizione del campione per professione	pag. 7
composizione del campione per genere, età e nazionalità	pag. 8
GIUDIZIO COMPLESSIVO MEDIO	pag. 8
giudizi sugli aspetti generali	pag. 8
giudizi complessivi sugli aspetti generali e specifici	pag. 10
giudizi espressi per fonte	pag. 12
RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO	pag. 14
CONCLUSIONI	pag. 14

INTRODUZIONE

Obiettivi dell'indagine

L'indagine condotta dall'Istituto è diretta a conoscere, nella maniera più oggettiva e rappresentativa possibile, la valutazione ed il gradimento dell'utenza riguardo ai servizi erogati dall'Inail con particolare riferimento ad aspetti generali nonché a tre servizi specifici:

- Prestazioni sanitarie
- Prestazioni economiche
- Rapporti con le aziende.

Nello specifico, l'Istituto si prefigge di rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza in rapporto alla percezione dei servizi erogati, al fine di individuare eventuali punti di attenzione, pianificare le azioni di miglioramento e stabilire i futuri obiettivi in maniera più mirata alle esigenze dei propri utenti.

Per questo motivo le domande vertenti sul ricorso al web e al Contact Center Multicanale non rientrano nel calcolo del giudizio medio complessivo, in quanto servizi non offerti dalla sede oggetto di indagine.

Strumenti e metodo

L'indagine, condotta nel corso delle settimane dal 12 al 29 ottobre 2015, si è svolta presso la Sede di Trento mediante la somministrazione di due questionari – rivolti rispettivamente all'utenza Aziende e all'utenza Lavoratori. I due ulteriori canali di indagine, Contact Center e Web, hanno consentito di raccogliere con maggiore ampiezza il giudizio dell'utenza delle Sedi di tutto il territorio (tipologia A, B e C) 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.

Si evidenzia che, nella compilazione del questionario, gli utenti non sempre hanno risposto a tutte le domande, per cui le mancate risposte potrebbero in alcuni casi limitare la rappresentatività del campione. L'elaborazione dei dati di Customer Satisfaction, aggregati dalla D.C. Organizzazione Digitale, è stata effettuata dalla Consulenza Statistico Attuariale.

Descrizione del campione

La consueta rilevazione di *Customer Satisfaction* è stata condotta presso la Direzione Provinciale di Trento nel periodo intercorrente tra il 12 e il 29 ottobre 2015. La modalità principale di acquisizione del giudizio degli utenti è stata la somministrazione del questionario, modalità che ha coinvolto in complesso 190 clienti dell'Istituto.

Accanto alla raccolta dei questionari, come accennato, sono state adottate due ulteriori modalità: mail-web e contact center. Attraverso il canale telematico sono state raccolte ulteriori 71 valutazioni espresse dagli utenti del Settore Aziende mentre 100 interviste telefoniche sono state realizzate contattando gli utenti del Settore Lavoratori (Tabella 1)

Grafico 1

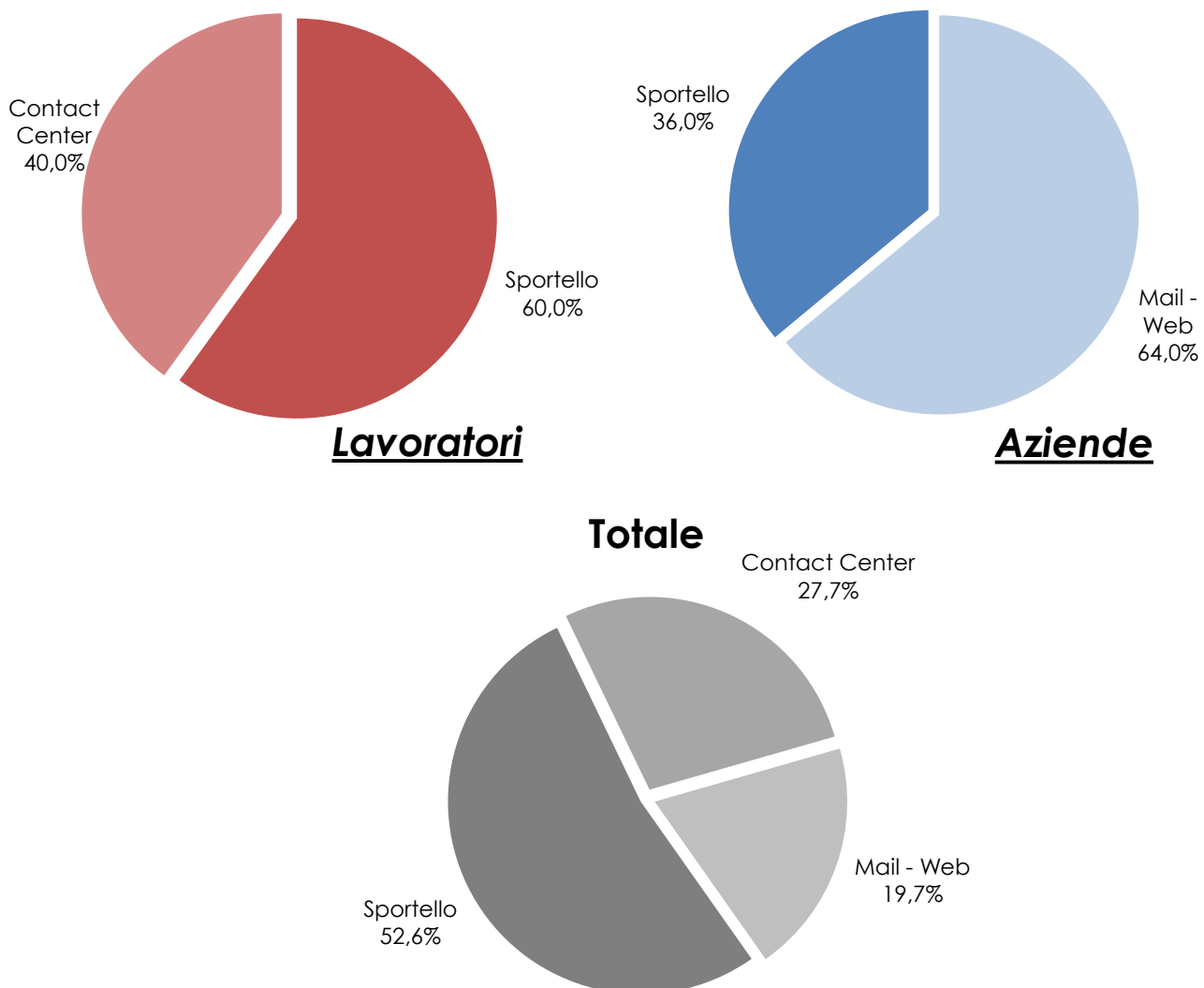


Tabella 1

Canale	N. questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	71	0	71
Sportello	40	150	190
Contact Center	0	100	100
Totale	111	250	361

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.

Per quanto concerne le rilevazioni non effettuate direttamente allo sportello, quelle relative alla Linea Aziende sono avvenute totalmente tramite web-mail, mentre quelle di competenza della Linea Lavoratori sono state raccolte esclusivamente via Contact-center.

Si segnala, infine, che la numerosità campionaria della Sede di Rovereto è tale per cui i dati verranno esaminati a livello di Direzione Provinciale.

Composizione del campione per categoria

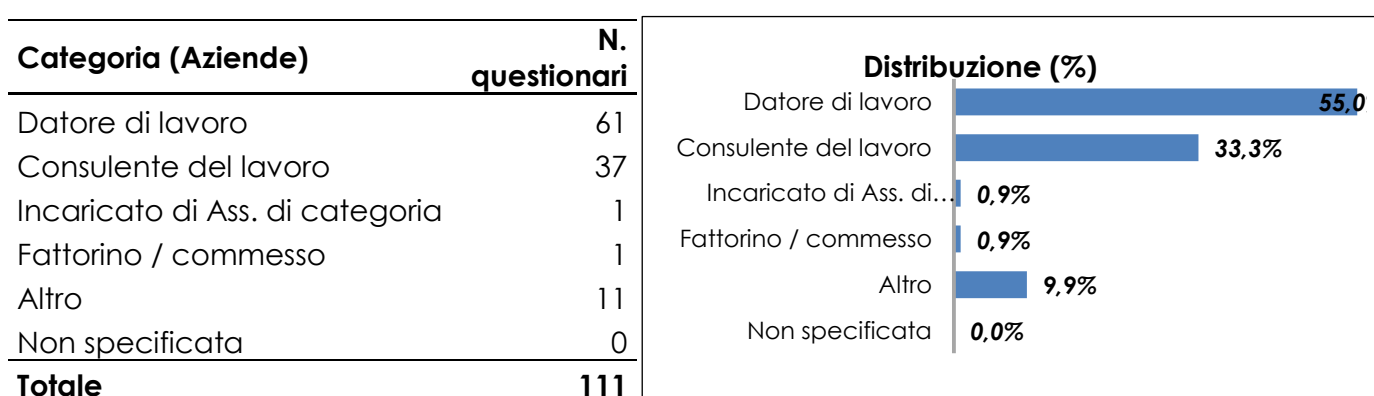
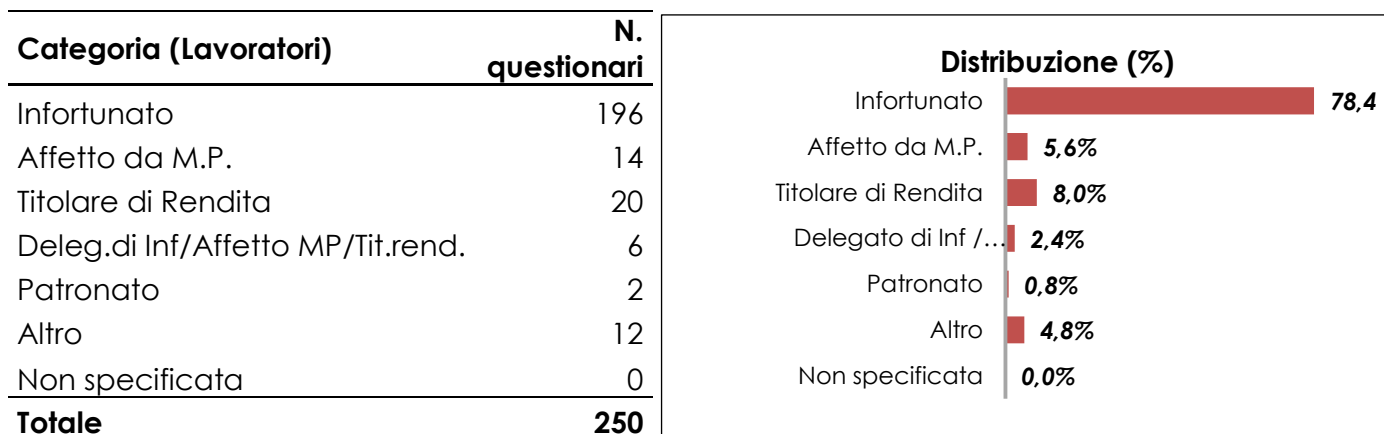
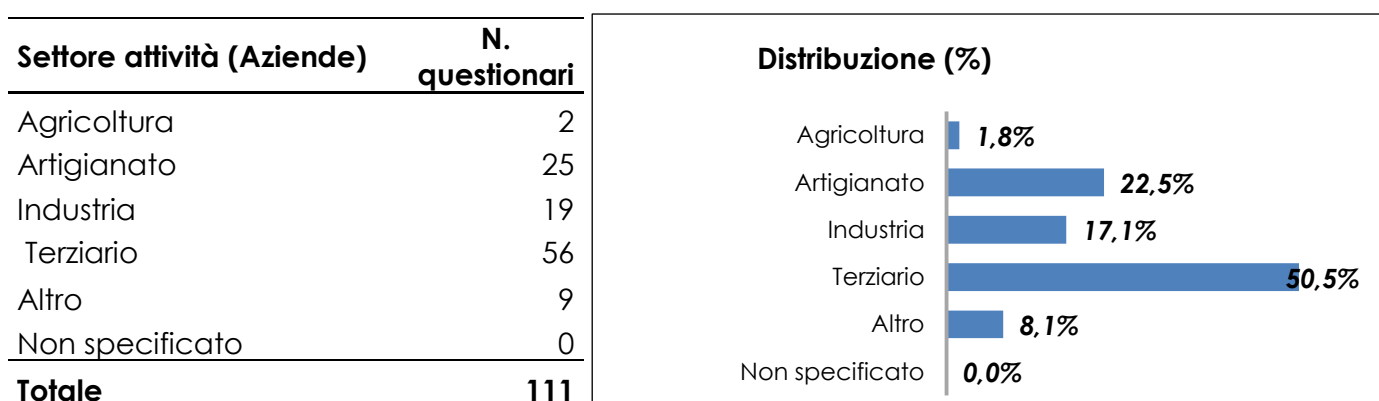
Grafico 2 – UTENTI AZIENDE

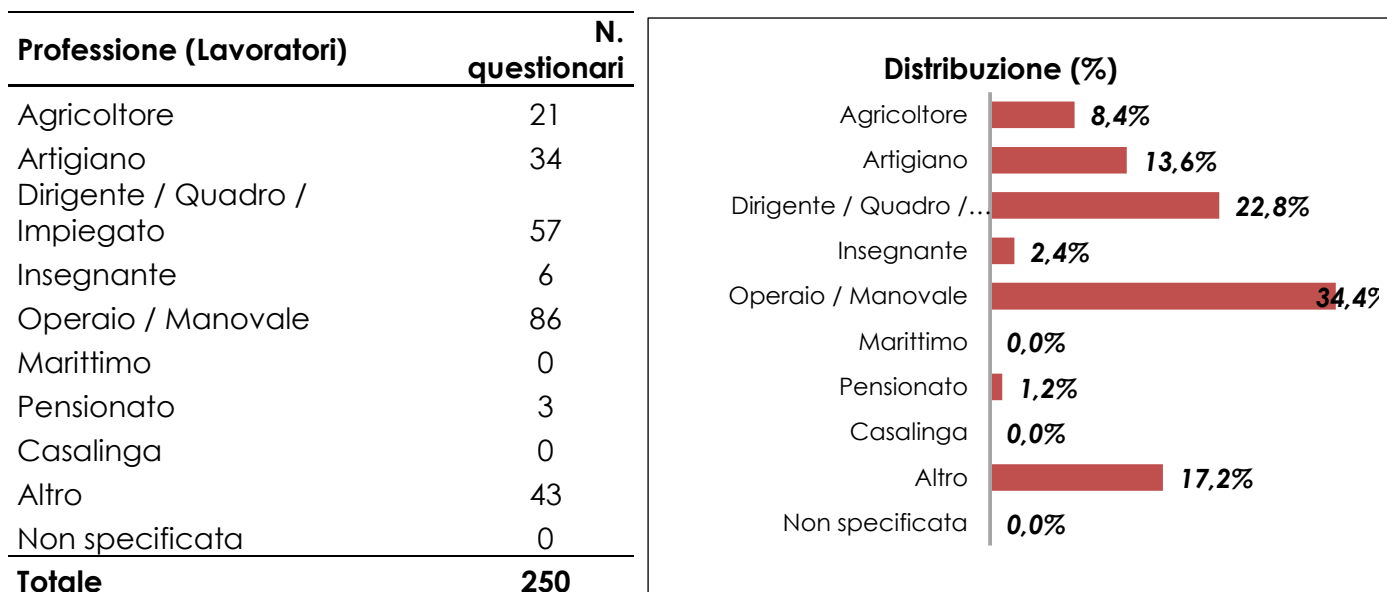
Grafico 3- UTENTI LAVORATORI

Dall'analisi della composizione del campione per categoria (grafici 2 e 3) si evince come per la linea Aziende a intrattenere rapporti con il front-office siano prevalentemente datori di lavoro, segnale questo di una realtà in cambiamento, ove i rapporti tra Istituto e intermediari sono intrattenuti perlopiù per via telematica. 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 78,4% degli intervistati nelle settimane di rilevazione.

Composizione del campione per settore di attività**Grafico 4 – UTENTI AZIENDE**

Composizione del campione per professione

Grafico 5 – UTENTI LAVORATORI



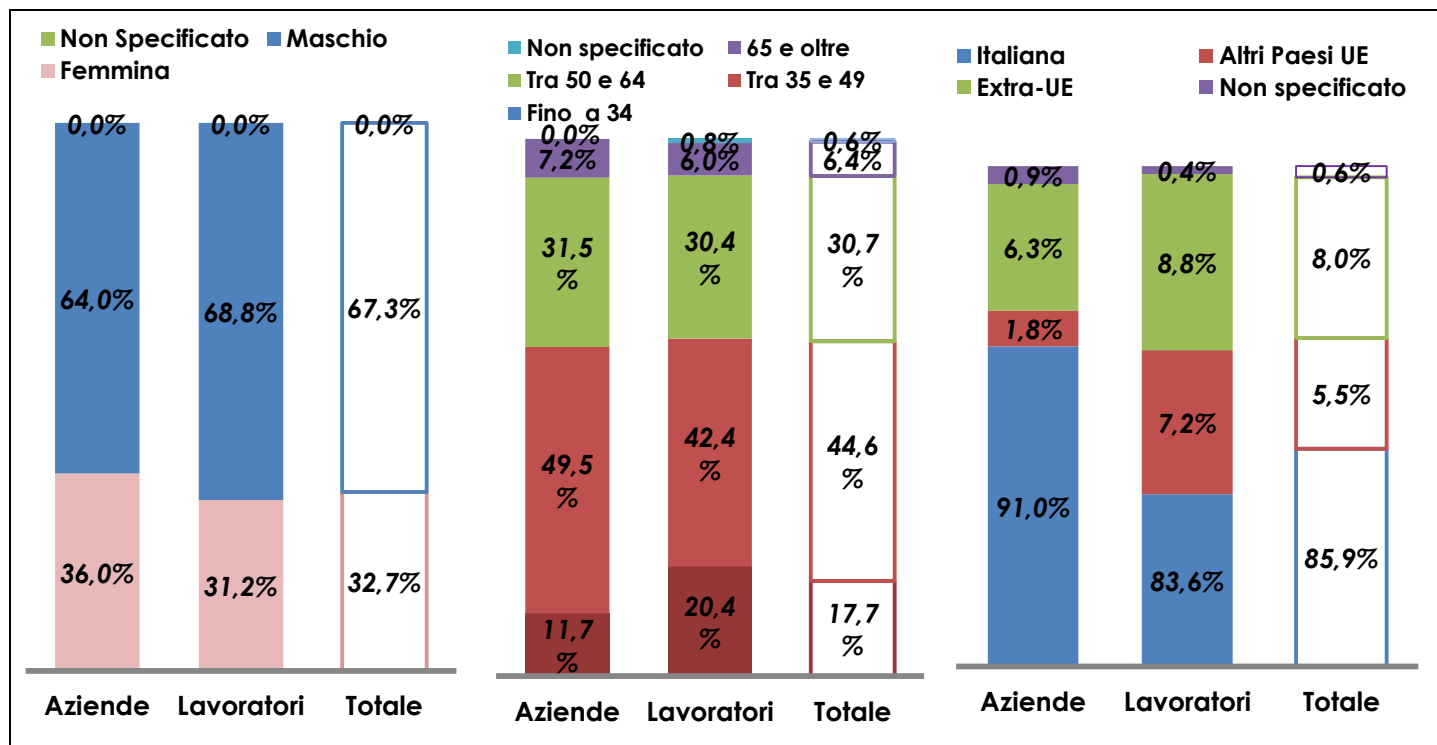
Per quanto riguarda la linea Aziende il grafico 4 come la maggioranza del campione sia composta da operatori del settore terziario (50,5%). La numerosità percentuale degli utenti del settore artigianato, inferiore rispetto al settore terziario ma più elevata comunque di quello industriale, è espressione 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.

Composizione del campione per genere, età e nazionalità

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

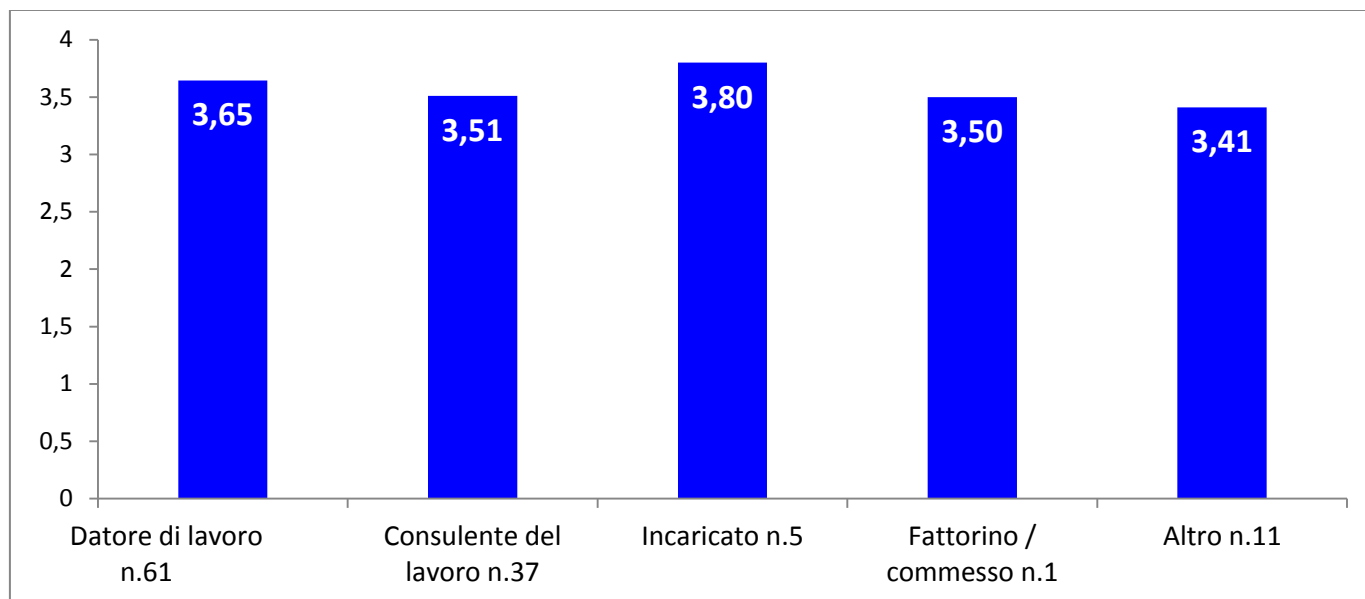
Grafico 6



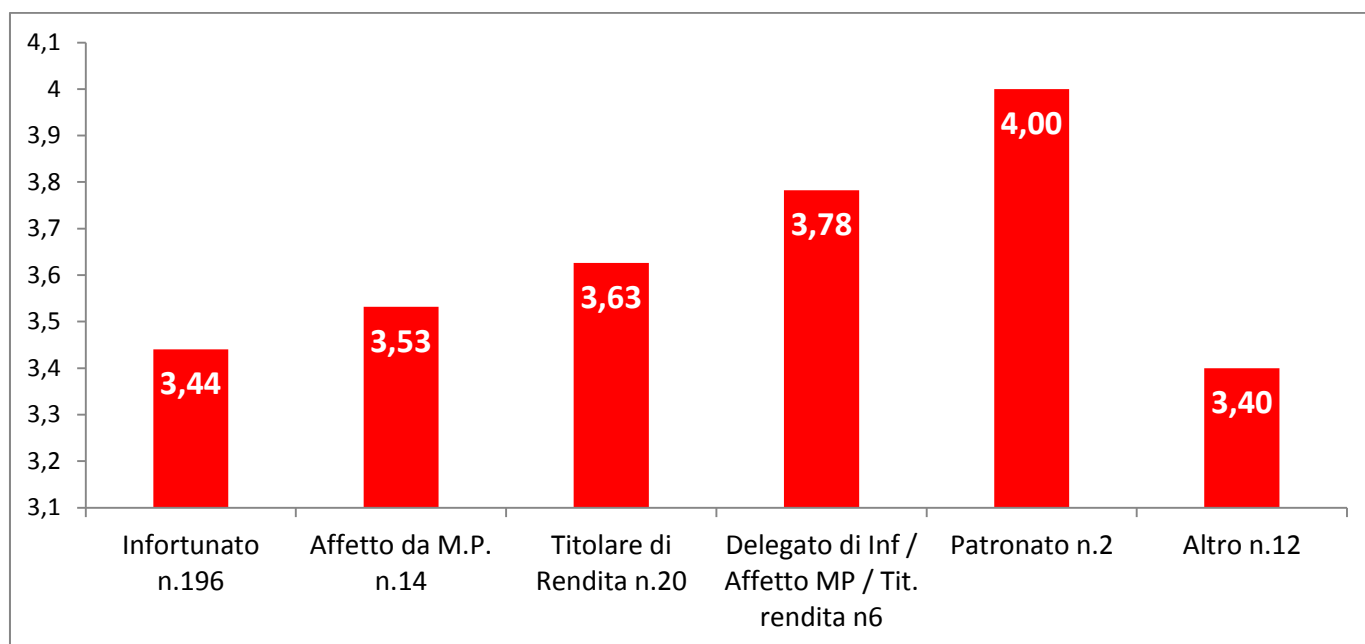
GIUDIZIO COMPLESSIVO MEDIO

Giudizi sugli aspetti generali

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).

UTENTI AZIENDE**Grafico 7 - Valutazione aspetti generali per tipologia di utente**

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 3,65 la prima e più numerosa, e del 3,51 la seconda. Si ricorda che la scala di valutazione va da 1 (per niente soddisfatto) a 4 (molto soddisfatto).

UTENTI LAVORATORI**Grafico 8 - Valutazione aspetti generali per tipologia di utente**

Per quanto concerne i giudizi espressi dagli utenti "Lavoratori" il giudizio medio pari a "3,44" 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.

Giudizi complessivi sugli aspetti generali e specifici

Nella tabella seguente (Tabella 2) 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.

Tabella 2

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,49	286
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,48	286
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,71	286
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche..) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,30	286
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,44	360
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,50	1.504
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,69	108
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall' Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,40	109
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,59	108
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,56	325
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall' Inail (bande)	3,06	110
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,06	110
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura)	3,59	235
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,70	235
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,53	235
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,61	705
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,53	250
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall' Inail sono semplici e chiare	3,48	250
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,50	250
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,50	750
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,42	235
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,55	235
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,57	235
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,51	705
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,52	4.099

Nella Tabella 3 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.

Tabella 3

Domanda del questionario	Media Giudizi anno 2015	Media Giudizi anno 2014	Media Giudizi Nazionale
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,49	3,57	3,49
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,48	3,35	3,41
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,71	3,63	3,65
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,30	3,20	3,38
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,44	3,41	3,35
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,50	3,46	3,46
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,69	3,46	3,53
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall' Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,40	3,16	3,33
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,59	3,35	3,50
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,56	3,32	3,46
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall' Inail (ban	3,06	3,00	3,09
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,06	3,00	3,09
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura)	3,59	3,57	3,53
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l' addetto allo sportello in tempi rapidi	3,70	3,66	3,55
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,53	3,54	3,55
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,61	3,59	3,54
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,53	3,42	3,47
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall' Inail sono semplici e chiare	3,48	3,36	3,43
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,50	3,49	3,51
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,50	3,43	3,47
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,42	3,45	3,51
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,55	3,61	3,57
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,57	3,61	3,44
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,51	3,56	3,51
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,52	3,48	3,48

Giudizi espressi per fonte

Tabella 4

Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Contact-Center		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	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...)	3,09	11	3,49	190	3,55	85	3,49	286
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,20	11	3,55	190	3,39	85	3,48	286
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,64	11	3,81	190	3,51	85	3,71	286
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,50	11	3,29	190	3,30	85	3,30	286
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,51	70	3,44	190	3,38	100	3,44	360
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,45	114	3,54	950	3,43	440	3,50	1.504
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,56	68	3,89	40		0	3,69	108
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,25	69	3,67	40		0	3,40	109
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,44	68	3,86	40		0	3,59	108
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,42	205	3,81	120		0	3,56	325
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (banche...)	2,81	70	3,73	40		0	3,06	110
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,81	70	3,73	40		0	3,06	110
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)		0	3,63	150	3,52	85	3,59	235
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		0	3,81	150	3,49	85	3,70	235
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		0	3,54	150	3,51	85	3,53	235
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		0	3,66	450	3,51	255	3,61	705
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti		0	3,55	150	3,52	100	3,53	250
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare		0	3,49	150	3,46	100	3,48	250
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze		0	3,56	150	3,42	100	3,50	250
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		0	3,53	450	3,47	300	3,50	750
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)		0	3,38	150	3,46	85	3,42	235
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		0	3,55	150	3,56	85	3,55	235
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)		0	3,59	150	3,54	85	3,57	235
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		0	3,51	450	3,52	255	3,51	705
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,33	389	3,57	2.460	3,47	1.250	3,52	4.099

La tabella 4 fornisce una fotografia dei valori medi assunti dai giudizi espressi, elaborati separatamente sulla base della provenienza delle interviste effettuate, ossia tramite rilevazione allo sportello, via *mail-web* e tramite *Contact-center*. Si osserva in primo luogo, confrontando i giudizi complessivi, che la modalità utilizzata per la raccolta delle valutazioni incide sui risultati dell'indagine. Infatti, si rileva che il canale *mail-web* costituisce una modalità estremamente asettica di raccolta delle informazioni e favorisce quindi una maggiore "libertà" di espressione da parte dei soggetti intervistati. Un po' più "influenzati" dal contatto interpersonale risultano gli utenti interpellati attraverso il *contact center* i quali esprimono un giudizio più favorevole rispetto a quello acquisito tramite mail. E' possibile che, al contrario, il contatto diretto con il personale di Sede possa generare effetti distorsivi, peraltro involontari, sulle valutazioni. In termini di giudizio complessivo comunque anche il giudizio medio più basso, rispetto agli altri, acquisito tramite Web-mail soddisfa le aspettative dell'Istituto, mentre il giudizio complessivo medio espresso mediante la somministrazione del questionario via Contact center è in costante miglioramento.

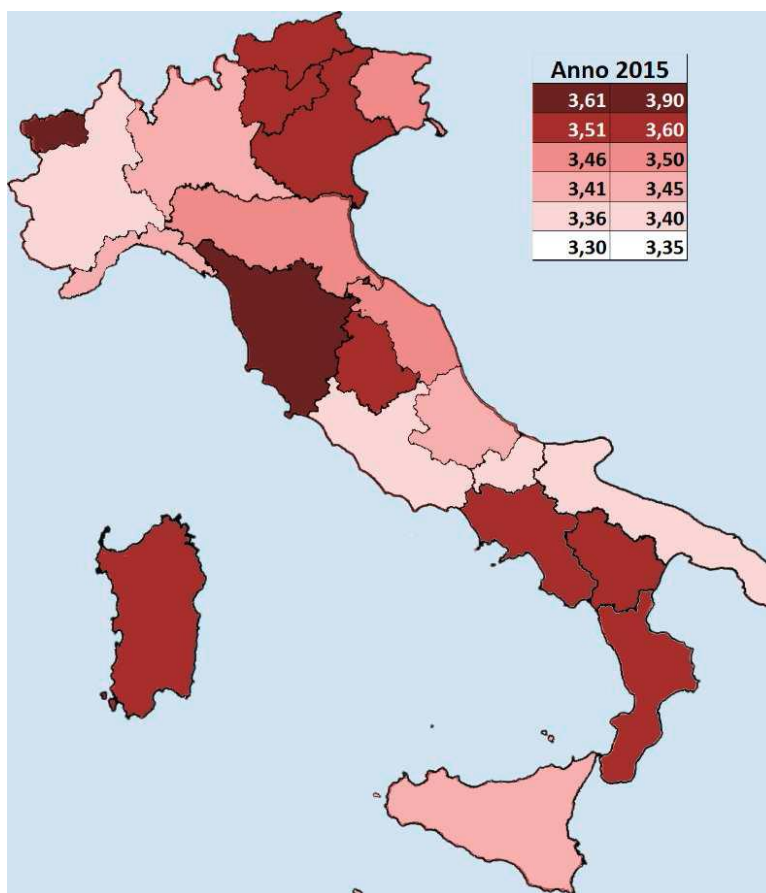
Entrando nel dettaglio degli aspetti che gli utenti sono stati chiamati a giudicare, si osserva che per quanto concerne gli "aspetti generali di Sede" la migliore performance è registrata da "disponibilità, competenza e professionalità del personale della Sede" che con una media dei giudizi pari a 3,71 si rivela eccellente. Il giudizio in argomento conferma quanto emerso anche nelle rilevazioni degli anni precedenti, così come l'aspetto costituito dalla mancata conoscenza degli strumenti per la presentazione dei reclami rappresenta l'elemento meno

apprezzato nella medesima gamma di giudizi generali. Tale circostanza, comunque, rispetto all'anno precedente, evidenzia un leggero miglioramento (3,30 nel 2015 e 3,20 nel 2014). Nell'ambito degli aspetti specifici aziende la "tempestività nella gestione delle pratiche" è il servizio che riceve il migliore apprezzamento dagli utenti, i quali risultano invece essere meno soddisfatti in relazione alla chiarezza e semplicità delle comunicazioni e dei provvedimenti ricevuti. Quest'ultimo giudizio appare comunque decisamente migliorato dal raffronto con il medesimo relativo all'anno precedente.

Dal 2012 nel questionario Aziende è stata aggiunta la domanda contrassegnata con Az10: "Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail". I giudizi espressi rispetto a questa richiesta si attestano sul valore pari a 3,06, corrispondente ad "abbastanza soddisfatto". Va precisato che anche a livello nazionale il giudizio dichiarato per il quesito in argomento non è elevato (3,09). Sarà pertanto cura della scrivente Direzione Provinciale individuare ulteriori forme di diffusione volte a favorire la massima partecipazione degli interessati alle iniziative inerenti la prevenzione e la sicurezza nei luoghi di lavoro, rafforzando così quanto svolto a livello Centrale tramite i canali tradizionali (web, tv, stampa).

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 mentre meno elevato è il giudizio rilevato sul rispetto della privacy. Si evidenzia comunque che tale aspetto mostra un grado di soddisfazione pari a 3,53. Per le prestazioni economiche si evidenzia un buon giudizio relativamente alla tempestività dei pagamenti mentre meno soddisfacenti, come emerso anche per le Aziende, risultano essere chiarezza e semplicità di comunicazioni e provvedimenti. Con riferimento alle prestazioni sanitarie, nell'ambito di un generale giudizio elevato sia per quanto riguarda la disponibilità del personale medico-sanitario e l'efficiente organizzazione delle visite mediche, qualche appunto è stato espresso in ordine del comfort dei locali. In conclusione dunque il giudizio complessivo medio sui servizi erogati dalle Sedi è ampiamente positivo: presso la Direzione Provinciale di Trento si rileva un giudizio medio complessivo pari a **3,52**, dato particolarmente soddisfacente e in aumento rispetto all'anno precedente e alla media nazionale.

I risultati ottenuti a livello nazionale sono evidenziati nel grafico seguente.

Grafico 9**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO**

Gli utenti intervistati (attraverso tutti i canali) hanno avuto la possibilità, attraverso una domanda aperta, di proporre di loro iniziativa un suggerimento per aumentare la qualità del servizio reso. Tali indicazioni sono assolutamente importanti posto che i rispondenti, potendo tranquillamente esprimere le loro impressioni svincolate da domande standardizzate, hanno potuto manifestare le loro esigenze in relazione alla propria esperienza personale.

Nella tabella seguente (5) sono evidenziati i principali suggerimenti raccolti in 6 differenti categorie.

Tabella 5

ORARI SPORTELLO TELEFONICO	1	0,28
EQUIPAGGIARE LO SPORTELLO	1	0,28
MIGLIORARE IL PORTALE	3	0,83
MIGLIORARE LE PROCEDURE	3	0,83
RAPPORTO CON I MEDICI	3	0,83
PARCHEGGIO	8	2,22
NESSUN MIGLIORAMENTO	342	94,73
TOTALE	361	100

Dall'analisi puntuale delle informazioni raccolte attraverso la domanda aperta si evidenzia come lo sportello diventi un'esigenza meno pressante in termini di orari di apertura. Una segnalazione auspica una maggiore estensione dell'orario relativo allo sportello telefonico. Segnalata soprattutto la necessità di disporre non tanto di maggiori servizi web quanto di migliori servizi web. Anche le procedure si vorrebbero più snelle e esaustive. Alcuni appunti sono stati riservati all'esperienza ambulatoriale, lamentando di non essere visti sempre dallo stesso medico e , in un caso, di non essere stato visitato. Il parcheggio viene indicato quale aspetto problematico.

Ciò che rileva infine, sono le manifestazioni di apprezzamento rivolte da coloro i quali hanno utilizzato la domanda aperta per dichiarare di non necessitare di alcun miglioramento rispetto al servizio attualmente offerto dall'Istituto. Ben 342 utenti su 361 rispondono che in sostanza "va bene così com'è", con una percentuale di 94,73 su 100.

CONCLUSIONI

La rilevazione si conferma in primo luogo come un momento positivo di incontro e scambio di informazioni tra personale INAIL e utenza reciprocamente apprezzato. Per quanto riguarda le valutazioni espresse ed i suggerimenti raccolti oltre ad essere particolarmente preziosi per l'adozione di azioni di miglioramento da parte delle strutture coinvolte, rappresentano un termometro circa la qualità del servizio offerto al pubblico. I riscontri appaiono in conclusione molto soddisfacenti per tutta la Direzione Provinciale di Trento. Con riferimento agli aspetti considerati migliorabili, anche se valutati nel complesso più che soddisfacenti, si evidenzia la disponibilità di parcheggi.

La particolare collocazione della Sede di Trento, ubicata in prossimità del centro storico, non consente soluzioni adeguate alla specifica esigenza. La Struttura non dispone infatti di uno spazio attiguo da destinare a parcheggio dell'utenza. Sono tuttavia state adottate delle soluzioni volte a soddisfare questo tipo di necessità in particolare nei confronti degli infortunati gravi, nei confronti dei quali è consentito, a richiesta, parcheggiare l'automobile nel piazzale retrostante l'edificio allo scopo di agevolare l'accesso agli ambulatori di quanti hanno problemi di mobilità.

Il problema evidenziato verrà definitivamente risolto prossimamente; è infatti in previsione l'acquisto di una nuova Sede con un congruo numero di parcheggi riservato all'utenza.

Trento, 4 maggio 2016

f.to IL DIRETTORE PROVINCIALE
Dott.ssa Stefania Marconi