



ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE  
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

## DIREZIONE PROVINCIALE DI TRENTO

Indagine per la rilevazione del grado di soddisfazione  
dell'utenza

Trento – Rovereto, ottobre 2012

i risultati dell'indagine

**INDICE DEGLI ARGOMENTI**

<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>pag. 3</b>
obiettivi l'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
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO MEDIO .....</b>	<b>pag. 9</b>
giudizi sugli aspetti generali .....	pag. 9
<b>RIEPILOGO COMPLESSIVO .....</b>	<b>pag. 10</b>
giudizi espressi per fonte .....	pag. 13
<b>RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO .....</b>	<b>pag. 14</b>
<b>CONCLUSIONI .....</b>	<b>pag. 15</b>

## **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.

### **Strumenti e metodo**

L'indagine, condotta nel corso della settimana dall'1 al 5 ottobre 2012, si è svolta presso la Sede di Trento mediante la somministrazione di due questionari – rivolti rispettivamente all'utenza Aziende e all'utenza Lavoratori. Due ulteriori settimane di rilevazione, dall'8 al 12 e dal 15 al 19 ottobre, hanno riguardato esclusivamente l'utenza Aziende, e sono state condotte al fine di acquisire il numero di questionari richiesto per la significatività statistica dell'analisi. Dalla rilevazione 2011 sono stati attivati due ulteriori canali di indagine: Contact Center e Web che consentono 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 all'utenza Lavoratori (quest'ultima divisa in due sezioni: prestazioni economiche e prestazioni sanitarie).

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

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto

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 è stata effettuata dalla Consulenza Statistico Attuariale.

## Descrizione del campione

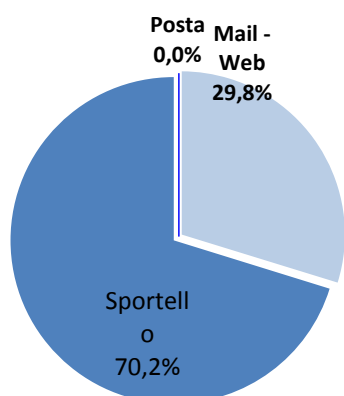
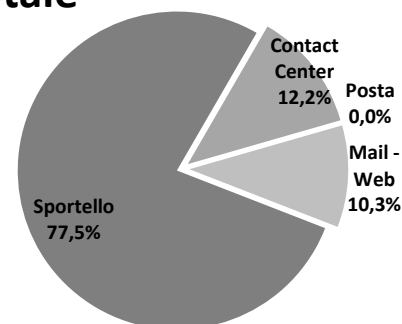
La consueta rilevazione di *Customer Satisfaction* è stata condotta presso la Direzione Provinciale di Trento, così come in tutte le Sedi INAIL del territorio nazionale, nel corso della settimana dall'1 al 5 ottobre 2012, con proroga alle settimane dall'8 al 12 e dal 15 al 19 ottobre. La modalità principale di acquisizione del giudizio degli utenti è stata la somministrazione del questionario, modalità che ha coinvolto in complesso 292 clienti dell'Istituto. In considerazione della scarsa affluenza presso lo sportello Aziende verificatasi nel primo periodo (38 questionari raccolti), si è provveduto alla raccolta di ulteriori n. 54 questionari nel corso delle due settimane successive, mentre il numero programmato presso l'ambulatorio medico e lo sportello Lavoratori è stato raggiunto nella settimana standard. Pertanto, n. 92 questionari sono stati compilati in complesso dagli utenti affluiti allo Sportello Aziende, n. 100 presso lo Sportello Lavoratori e n. 100 presso il Centro Medico Legale.

Accanto alla raccolta dei questionari, sono state adottate due ulteriori modalità: mail-web e contact center. Attraverso il canale telematico sono state raccolte ulteriori 39 valutazioni espresse dagli utenti del Settore Aziende mentre 46 interviste telefoniche sono state realizzate contattando gli utenti del Settore Lavoratori (Grafico 1)

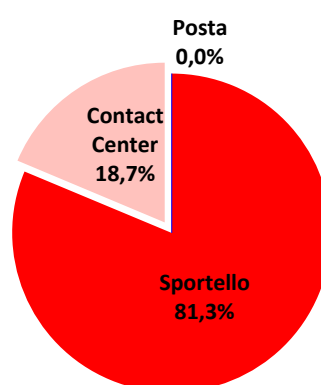
**Grafico 1**

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
<b>Mail - Web</b>	39	-	39
<b>Sportello</b>	92	200	292
<b>Contact Center</b>	-	46	46
<b>Posta</b>	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>131</b>	<b>246</b>	<b>377</b>

**Totale**



**Aziende**



**Lavoratori**

Dal grafico 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.

Un'ulteriore precisazione va effettuata in merito alle interviste complessivamente rilevate nel settore Aziende il cui numero complessivo non è frutto di una settimana di rilevazione come nel settore Lavoratori, bensì di tre. 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.

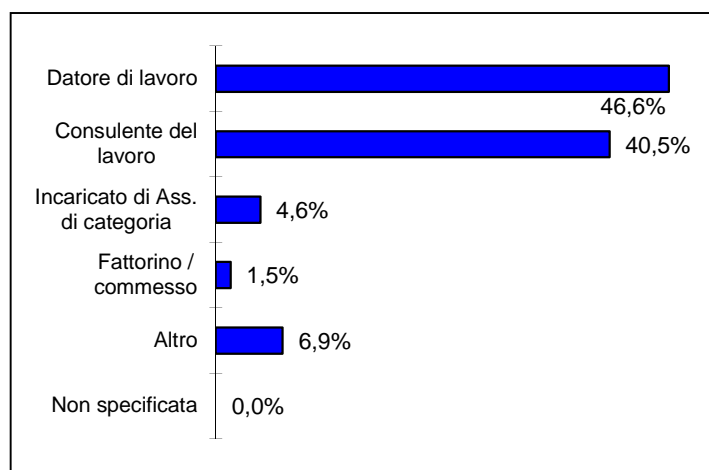
Per quanto concerne le rilevazioni non effettuate direttamente allo sportello, quelle concernenti la Linea Aziende sono avvenute totalmente tramite web-mail, mentre quelle di competenza della Linea Lavoratori sono state raccolte esclusivamente via contact-center. Per quanto riguarda i giudizi raccolti via Web l'aspetto riguardante la disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della sede registra un giudizio medio pari a 2,86; per quanto riguarda, invece, i giudizi raccolti tramite il Contact Center, l'aspetto relativo alla capacità di risolvere i reclami registra un giudizio medio pari a 2,70.

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

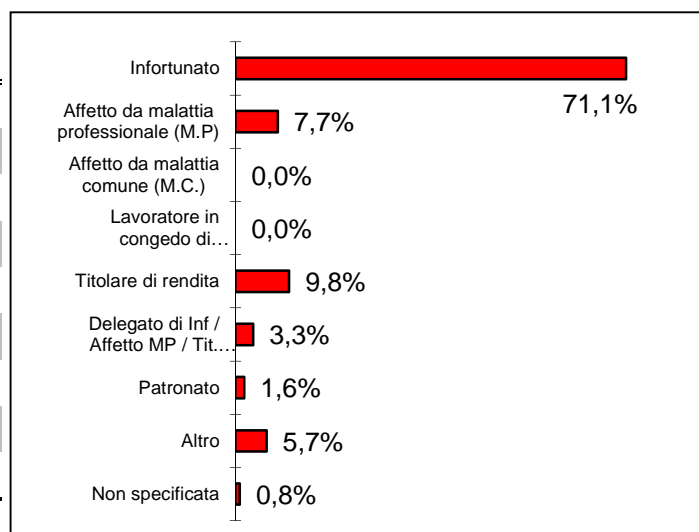
Grafico 2

Categoria (Aziende)	Numero di questionari
<i>Datore di lavoro</i>	61
<i>Consulente del lavoro</i>	53
<i>Incaricato di Ass. di categoria</i>	6
<i>Fattorino / commesso</i>	2
<i>Altro</i>	9
<i>Non specificata</i>	-
<b>Totale</b>	<b>131</b>



**Grafico3**

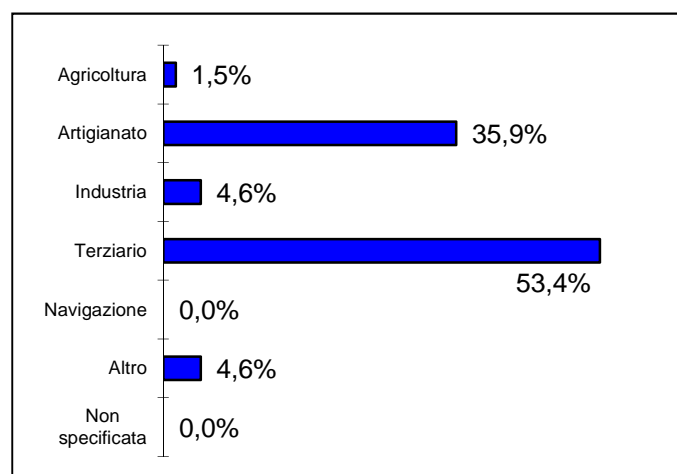
<b>Categoria (Lavoratori)</b>	<b>Numero di questionari</b>
<i>Infortunato</i>	175
<i>Affetto da malattia professionale (M.P)</i>	19
<i>Affetto da malattia comune (M.C.)</i>	-
<i>Lavoratore in congedo di maternità/parentale</i>	-
<i>Titolare di rendita</i>	24
<i>Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita</i>	8
<i>Patronato</i>	4
<i>Altro</i>	14
<i>Non specificata</i>	2
<b>Totale</b>	<b>246</b>



Dall'analisi della composizione del campione per categoria (grafici 2 e 3) si evince come per la linea Aziende la percentuale di consulenti del lavoro che intrattiene rapporti con il front-office è vicina a quella dei datori di lavoro, mentre per la linea Lavoratori 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 71,1% degli intervistati affluiti nella settimana di rilevazione allo sportello Lavoratori e al Centro Medico Legale.

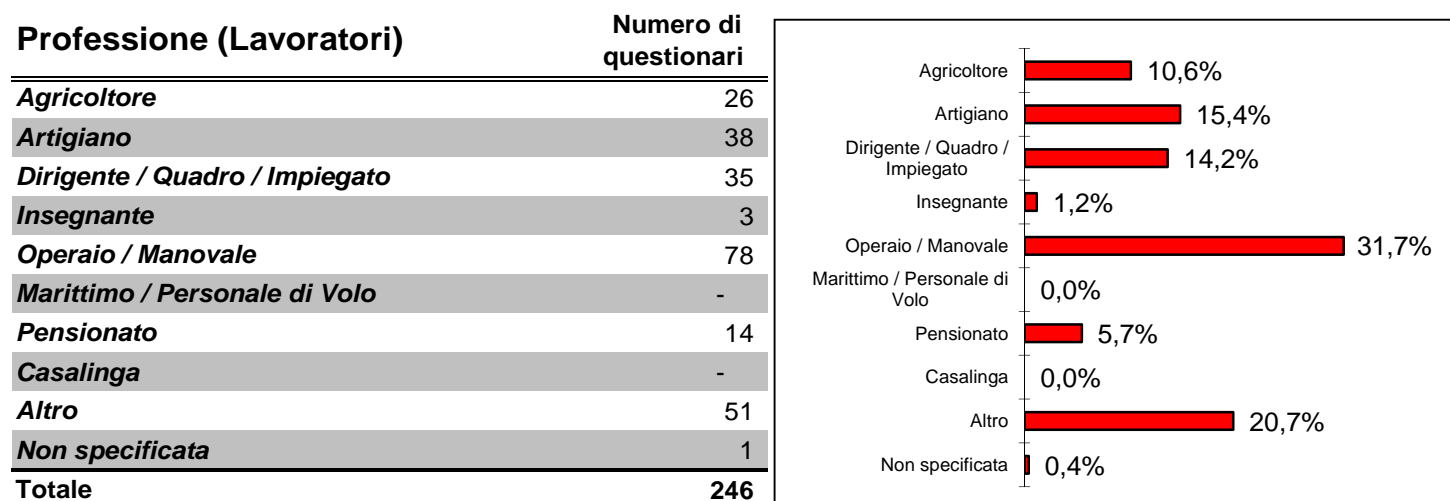
**Composizione del campione per settore di attività****Grafico 4**

<b>Settore di attività (Aziende)</b>	<b>Numero di questionari</b>
<i>Agricoltura</i>	2
<i>Artigianato</i>	47
<i>Industria</i>	6
<i>Terziario</i>	70
<i>Navigazione</i>	-
<i>Altro</i>	6
<i>Non specificata</i>	-
<b>Totale</b>	<b>131</b>



## Composizione del campione per professione

**Grafico 5**



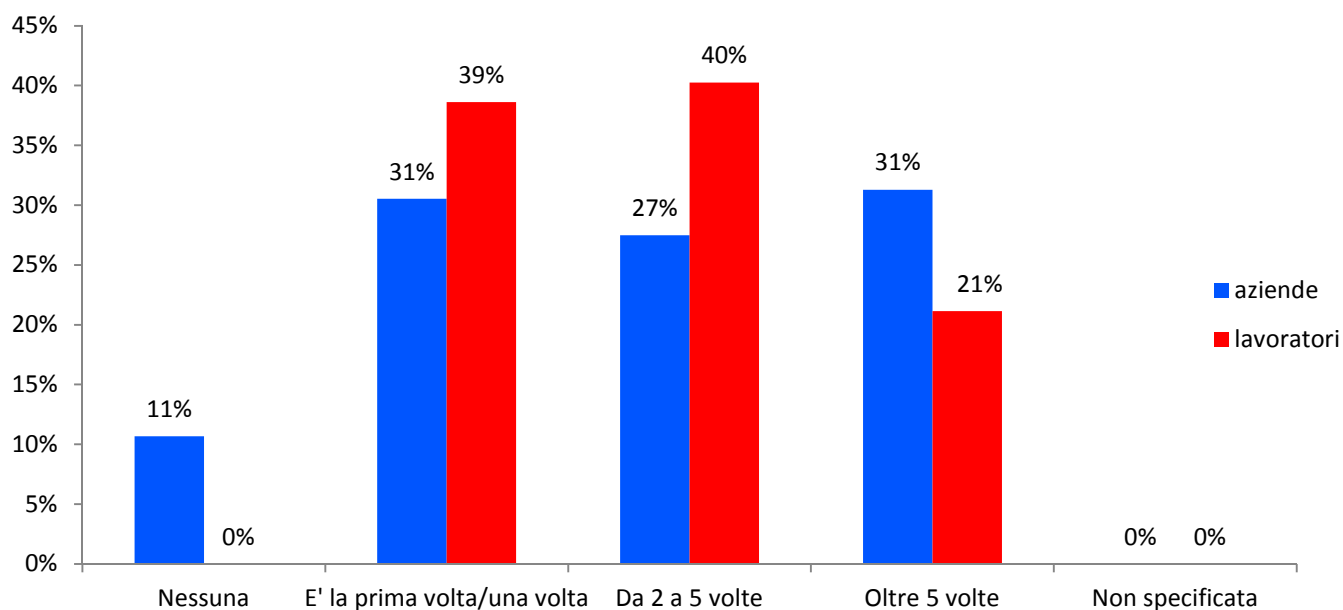
Per quanto riguarda la linea Aziende il grafico 4 conferma quanto rilevato precedentemente a proposito dei rapporti intrattenuti con l'Istituto dalla categoria degli intermediari; infatti la numerosità percentuale più elevata rispetto al settore di attività dichiarata è nettamente costituita dal settore terziario (53,4%).

La numerosità percentuale degli utenti del settore artigianato, inferiore rispetto al settore terziario ma decisamente 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 propria della professione di operaio.

## Frequenza di accesso alla Sede

**Grafico 6**



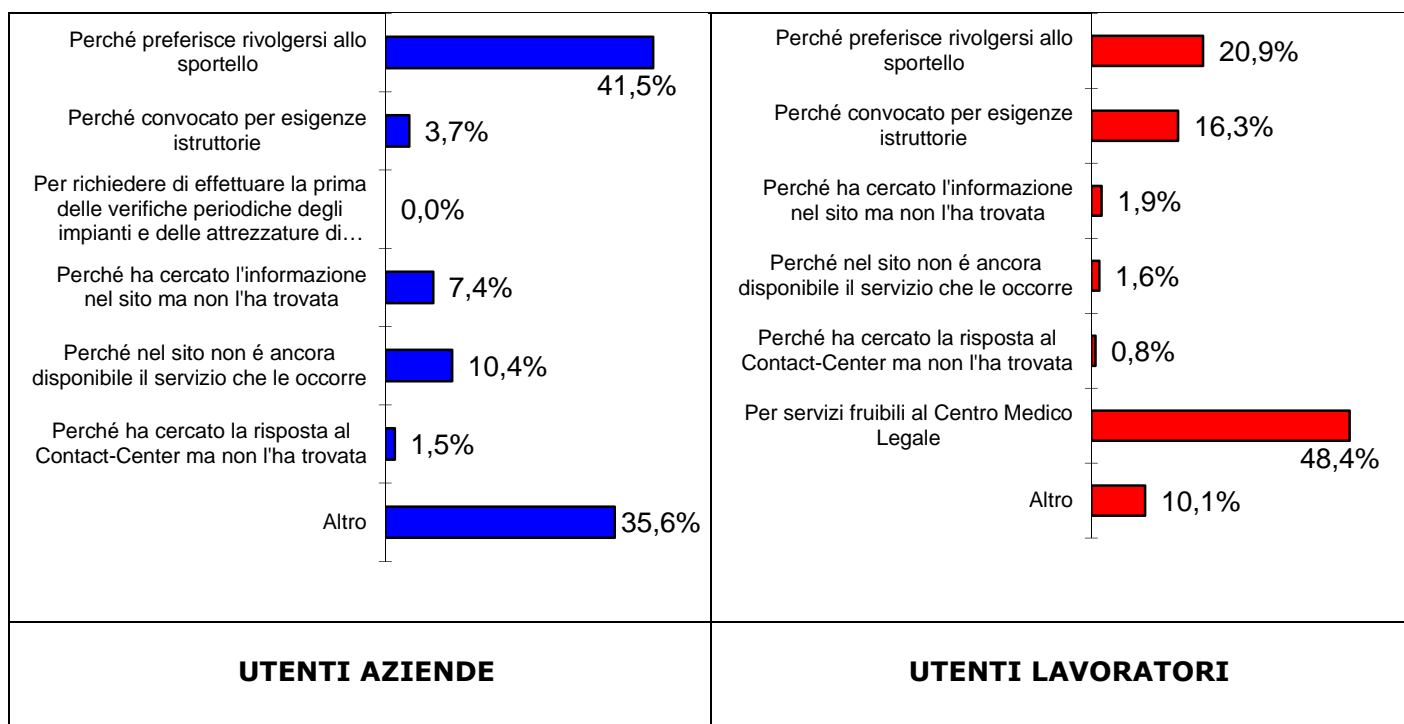
Con la domanda "Quante volte, nell'ultimo anno, si è presentato presso la Sede Inail oggetto della sua valutazione?" è stata inoltre presa in considerazione la frequenza di accesso alle Sedi da parte degli utenti (grafico 6) individuata attraverso tre fasce di frequentazione: "prima volta", "da due a cinque volte" e "oltre cinque volte". Gli utenti, rispetto al quesito in argomento, risultano diversificati in relazione alla tipologia. In particolare la frequentazione più assidua, oltre 5 volte, è rappresentata percentualmente in misura superiore presso lo sportello Aziende e ciò deriva dal fatto che l'utenza tende ad instaurare una modalità di interazione costante con l'Istituto attraverso accessi periodici.

Rispetto agli utenti del settore Lavoratori, si evidenzia che la frequenza di accesso alla Sede statisticamente più rilevante è costituita dalla categoria "da 2 a 5" con una percentuale del 40%.

Rispetto al dato in questione è possibile sostenere che mediamente la trattazione di un singolo caso di infortunio richiede almeno due accessi (per i controlli di carattere sanitario) e si conclude, nella maggior parte dei casi, in un numero di questi non superiore a 5.

## Motivo di accesso alla Sede

Grafico 7



Il grafico 7 fornisce una rappresentazione del ricorso allo sportello e ai servizi telematici. Per quanto concerne la Linea Lavoratori l'accesso è motivato dal ricorso ai servizi del Centro Medico Legale ed alla necessità di richiedere informazioni di carattere amministrativo su casi personali. Un numero esiguo di intervistati ha dichiarato di essersi presentato allo sportello perché i servizi di cui necessita non sono disponibili on line.

Dal confronto delle due categorie di rispondenti rispetto all'utilizzo dei canali telematici per reperire informazioni o fruire di servizi emerge che gli utenti della Linea Aziende, prima di



presentarsi in sede hanno comunque cercato sul sito dell'Istituto le informazioni; tale tipologia di utenza è comprensibilmente più incline all'utilizzo dell'on-line e pertanto il loro accesso alla Sede deriva dalla mancanza di alternative nei confronti dei servizi fruibili telematicamente.

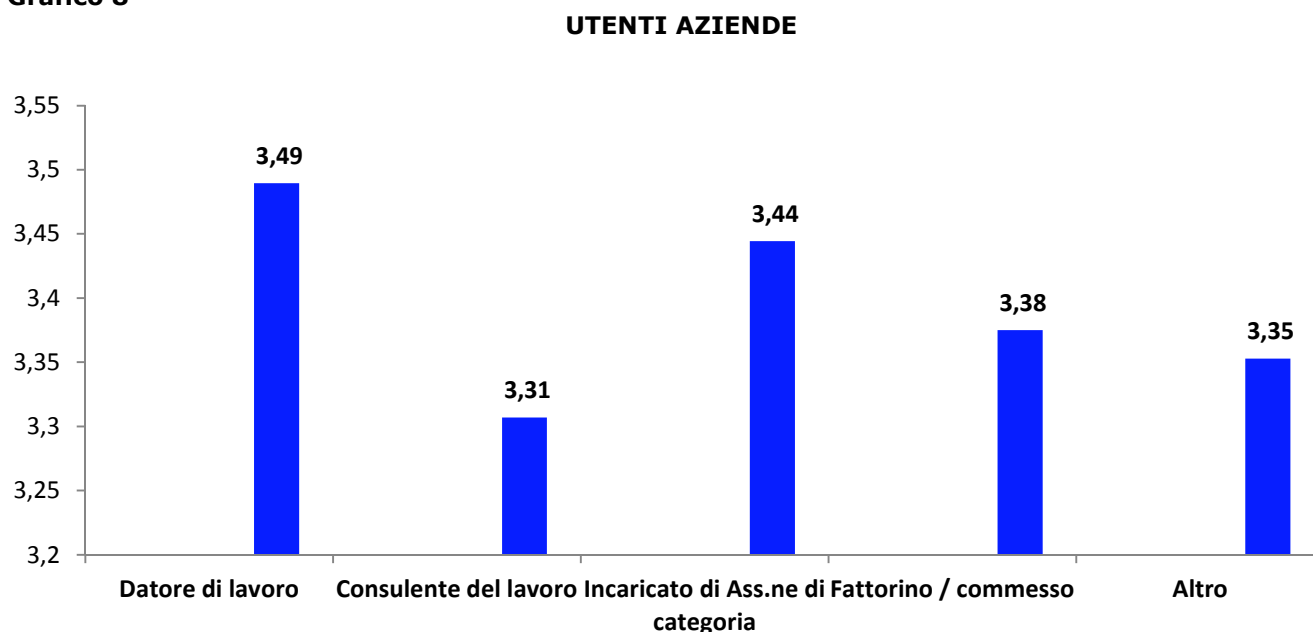
Di conseguenza, per il settore Aziende il grafico degli accessi riflette una situazione in cui il rapporto con lo sportello è intrattenuto con costanza e ripetitività; risulta più conveniente il ricorso ai servizi on line piuttosto che recarsi fisicamente in Sede ma spesso la consegna o il ritiro di documenti o lo svolgimento di pratiche complesse non gestibili telematicamente induce questa tipologia di utenza a rivolgersi allo sportello, considerato che, come si è sottolineato in merito alla numerosità degli accessi, difficilmente si potrebbero subire lunghi tempi di attesa.

## 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 (grafici 8 e 9).

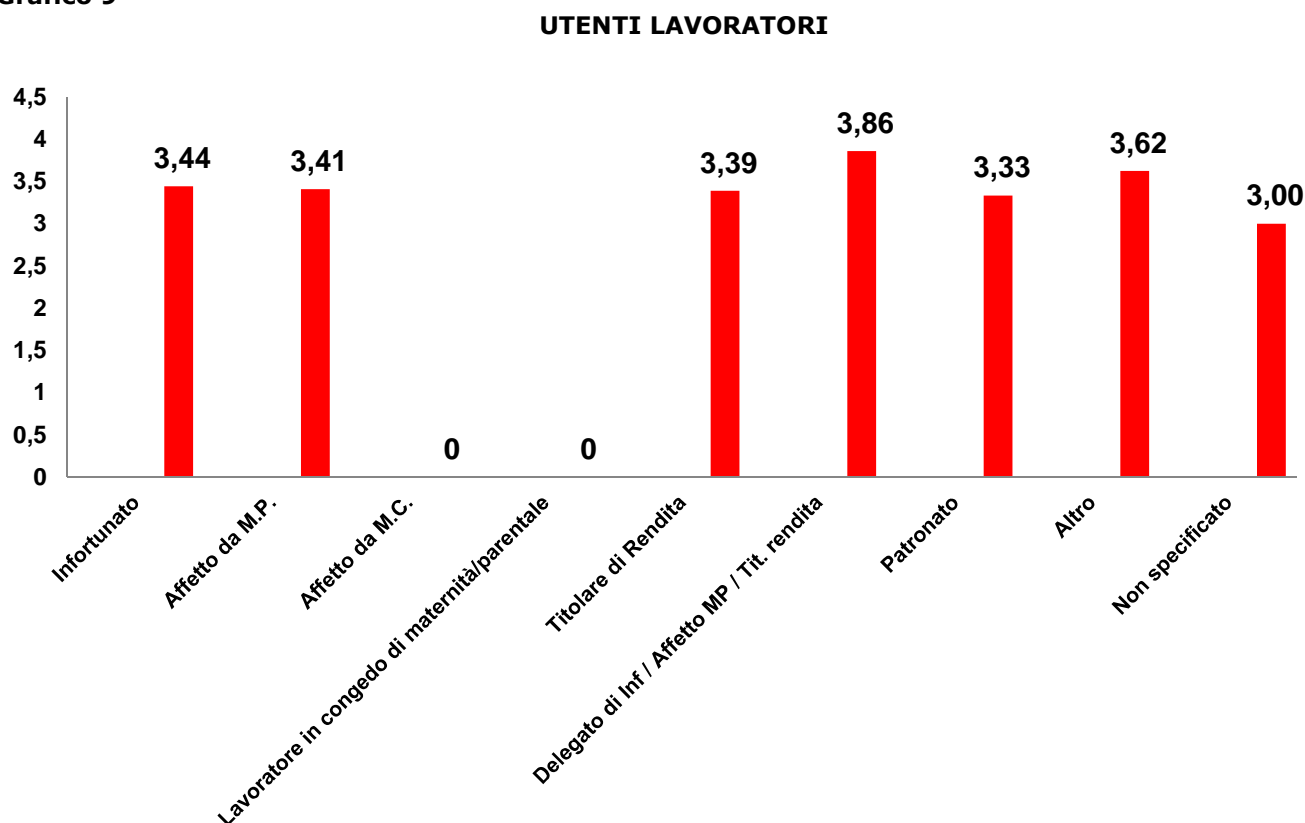
Grafico 8



Gli utenti che esprimono la maggiore soddisfazione nei confronti degli aspetti generali dei servizi offerti agli Utenti Aziende costituiscono la tipologia "Datori di lavoro", seguiti da quella "Incaricato di Associazione di categoria".

La categoria "Consulenti del Lavoro" pur manifestando un livello di gradimento più che soddisfacente risulta essere più critica rispetto alla media delle valutazioni espresse nel complesso.

Grafico 9



"Titolari di rendita", "Infortunati" e "Affetti da malattia professionale" esprimono un giudizio medio sui servizi generali più che soddisfacente e più elevato di quelli espressi dalla categoria degli intermediari (Patronato); una curiosità è il giudizio più elevato in termini assoluti espresso dai delegati di costoro.

## RIEPILOGO COMPLESSIVO

Nella tabella seguente (Tabella 1) vengono evidenziati i valori dei giudizi espressi dall'utenza della Direzione Provinciale di Trento per i singoli aspetti oggetto di valutazione rispetto alla rilevazione dell'anno precedente e rispetto ai risultati raggiunti dalla media nazionale.





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 1**

	D.P. TRENTO				ITALIA	
	2012		2011		2012	
	Media Giudizi	Numero Rispondenti	media giudizi	Numero rispondenti	media giudizi	numero rispondenti
TOT1.4)** <i>Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...</i>	3,23	376	3,23	378	3,32	23099
TOT1.5)** <i>Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede</i>	3,40	372	3,31	379	3,28	23012
TOT1.6)** <i>Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati</i>	3,45	366	3,34	374	3,41	22852
TOT1.10-1.11)** <i>Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...</i>	3,35	360	3,29	369	3,41	21583
TOT1.11-1.12)** <i>Cortesìa e disponibilita del personale della Sede</i>	3,72	360	3,70	370	3,66	21413
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>	<b>3,43</b>		<b>3,38</b>		<b>3,42</b>	
AZA2.7) <i>Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,36	130	3,31	147	3,41	8348
AZA2.8) <i>Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche</i>	3,41	129	3,29	148	3,46	8353
AZA2.9) <i>Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,48	131	3,42	149	3,48	8347
AZB2.12) <i>Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	3,45	117	3,33	147	3,42	7291
AZB2.13) <i>Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,73	116	3,60	147	3,67	7306
AZB2.14) <i>Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,33	114	3,22	147	3,54	7265
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>	<b>3,46</b>		<b>3,36</b>		<b>3,49</b>	
LAVA2.7) <i>Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,46	244	3,30	228	3,4	14714
LAVA2.8) <i>Tempestività dei pagamenti spettanti</i>	3,34	240	3,30	229	3,37	14607
LAVA2.9) <i>Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,57	243	3,40	230	3,47	14586
LAVB2.13) <i>Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	3,54	245	3,54	222	3,37	14304
LAVB2.14) <i>Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,63	245	3,65	224	3,57	14276
LAVB2.15) <i>Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,55	245	3,49	224	3,49	14185
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,52</b>		<b>3,45</b>		<b>3,45</b>	
LAVA3.10) <i>Chiarezza dell'invito a visita medica</i>	3,66	242	3,60	230	3,48	14682
LAVB3.16) <i>Disponibilità del personale sanitario</i>	3,59	243	3,65	218	3,49	14262
LAVB3.17) <i>Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)</i>	3,52	242	3,53	219	3,34	14268
LAVB3.18) <i>Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)</i>	3,40	243	3,53	219	3,45	14261
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,54</b>		<b>3,58</b>		<b>3,44</b>	
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO*</b>	<b>3,48</b>		<b>3,43</b>		<b>3,45</b>	

(\*\*): 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

-  Valori superiori a 3,5 – prossimi al giudizio “Molto”
-  Valori compresi tra 3,10 e 3,50 prossimi ai risultati rilevati a livello nazionale
-  Valori inferiori o uguali a 3,10 – prossimi al giudizio “Abbastanza”
-  Valori inferiori a 3 – sotto il livello di performance atteso dall’Istituto

Entrando nel dettaglio degli aspetti che gli utenti sono stati chiamati a giudicare, si osserva che per quanto concerne gli “aspetti generali” la migliore performance è registrata da “cortesia e disponibilità del personale della Sede”.

La particolare valutazione positiva si riscontra presso l’Istituto nel suo insieme, essendo tale caratteristica avvertita quale migliore nell’ambito degli aspetti generali dei servizi praticamente presso tutte le Sedi.

In questo gruppo di giudizi, la valutazione più bassa nel 2012 presso la Direzione Provinciale è rappresentata da “Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail”.

Rispetto alla rilevazione del 2011 si osserva un miglioramento nella valutazione in Totale Aspetti Generali, che passa da 3,38 a 3,43.

Passando agli aspetti specifici “Aziende” si conferma la già menzionata affezione dell’utenza a “Competenza e professionalità del personale addetto”, aspetto che anche in questo caso caratterizza la maggioranza delle Sedi.

“Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello” rappresenta invece la nota dolente della Direzione Provinciale di Trento: il giudizio espresso lo rende il peggiore degli aspetti valutati dagli utenti del settore Aziende. Va notato, in proposito, come nel tempo siano state adottate delle azioni di miglioramento volte ad assicurare agli utenti la privacy nei colloqui allo sportello, che hanno fatto sì che il giudizio espresso nella rilevazione 2012 sia nettamente migliorato rispetto al precedente.

Continuando l’analisi relativa agli aspetti specifici, si evidenzia come, anche nel caso degli aspetti specifici Lavoratori – Prestazioni economiche il dato che emerge è rappresentato dalla valutazione positiva espressa nei confronti dei funzionari Inail.

Competenza e professionalità del personale addetto” rileva il livello di soddisfazione più alto manifestato dagli utenti che confermano la valutazione espressa anche nella scorsa rilevazione.

Va rilevato il deciso miglioramento nella valutazione degli aspetti specifici sia della linea Aziende che di quella Lavoratori rispetto all’anno precedente.

In conclusione dunque il giudizio complessivo medio sui servizi erogati dalla Sedi è ampiamente positivo: presso la Direzione Provinciale di Trento si rileva un giudizio medio complessivo pari a **3,48**.

Considerato che a livello nazionale il giudizio medio espresso è pari a **3,45** la valutazione dichiarata dagli utenti della Direzione Provinciale di Trento è risultata particolarmente soddisfacente.

## Giudizi espressi per fonte

**Tabella 2**

	<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>	3,13	39	3,26	292	3,04	45
<i>TOT1.5)*Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede</i>	2,86	39	3,51	289	3,06	44
<i>TOT1.6)* Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati</i>	3,26	39	3,51	282	2,70	45
<i>TOT1.10-1.11)* Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...</i>	3,00	26	3,41	288	3,18	46
<i>TOT1.11-1.12)* Cortesia e disponibilita del personale della Sede</i>	3,19	26	3,83	288	3,27	46
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>	<b>3,08</b>		<b>3,51</b>		<b>3,13</b>	
<i>AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	2,97	39	3,53	91		
<i>AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche</i>	3,27	39	3,48	90		
<i>AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,22	39	3,59	92		
<i>AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	3,08	26	3,55	91		
<i>AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,35	26	3,84	90		
<i>AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,00	26	3,43	88		
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>	<b>3,15</b>		<b>3,57</b>			
<i>LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>			3,53	198	3,14	46
<i>LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti</i>			3,39	195	3,10	45
<i>LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>			3,68	197	3,12	46
<i>LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>			3,62	199	3,19	46
<i>LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto</i>			3,72	199	3,20	46
<i>LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>			3,62	199	3,23	46
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>			<b>3,60</b>		<b>3,17</b>	
<i>LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica</i>			3,81	196	3,11	46
<i>LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario</i>			3,72	198	3,05	45
<i>LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)</i>			3,62	197	3,14	45
<i>LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)</i>			3,47	198	3,14	45
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>			<b>3,65</b>		<b>3,11</b>	

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

La tabella 2 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 medi totali, che la modalità utilizzata per la raccolta delle valutazioni incide sui risultati dell'indagine. Infatti, si rileva che il canale mail-web o contact center costituisce una modalità estremamente asettica di raccolta delle informazioni e favorisce quindi una maggiore "libertà" di espressione da parte dei soggetti intervistati. E' possibile infatti che, al contrario, il contatto diretto con il personale di Sede, possa generare effetti distorsivi, peraltro involontari, sulle valutazioni. Ulteriore considerazione, più o meno marcata a seconda della tipologia di utenti intervistati, è data dalla relativa attendibilità dei giudizi medi espressi da un numero particolarmente esiguo di soggetti nonché dall'utilizzo

disomogeneo rispetto alle categorie di intervistati dei diversi strumenti di rilevazione (Web-mail solo utenti Aziende e contact center solo utenti Lavoratori).

## **RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO**

### **Richieste di miglioramento servizi per tipologia utenti**

**Tabella 3**

<b>Tipologia utente</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>TOTALE</b>
<b>AZIENDE</b>	<b>52 (39,7%)</b>	<b>79 (60,3%)</b>	<b>131 (100%)</b>
<b>LAVORATORI</b>	<b>136 (55,3%)</b>	<b>110 (44,7%)</b>	<b>246 (100%)</b>
<b>TOTALE</b>	<b>188 (49.87%)</b>	<b>189 (50.13%)</b>	<b>377 (100%)</b>

La tabella 3 evidenzia una sostanziale equivalenza tra coloro i quali si dichiarano soddisfatti dei servizi offerti dall'Istituto e coloro i quali forniscono dei suggerimenti su possibili miglioramenti.

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 suggerimenti sono assolutamente importanti posto che i rispondenti, potendo tranquillamente esprimere le loro impressioni svincolate da domande prestabilite hanno manifestato determinate esigenze.

Nella tabella seguente (4) sono evidenziati i principali suggerimenti raccolti in 7 differenti categorie.

**Tabella 4**

<b>DISPONIBILITA' PARCHEGGI</b>	<b>27</b>	<b>22,88%</b>
<b>LOCALIZZAZIONE NUOVA SEDE</b>	<b>12</b>	<b>10,17%</b>
<b>ORARI DI APERTURA SPORTELLI</b>	<b>10</b>	<b>8,47%</b>
<b>SERVIZI WEB</b>	<b>9</b>	<b>7,63%</b>
<b>TUTELA PRIVACY</b>	<b>5</b>	<b>4,24%</b>
<b>ALTRO</b>	<b>25</b>	<b>21,19%</b>
<b>NESSUN MIGLIORAMENTO</b>	<b>30</b>	<b>25,42%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

Dall'analisi puntuale delle informazioni raccolte attraverso la domanda aperta si evidenzia che la mancanza di parcheggi nelle vicinanze e comunque il fatto che essi siano a pagamento costituisce un aspetto di disagio per i nostri utenti, che lo segnalano con un

incidenza pari al 22,88% facendo di questo l'aspetto maggiormente sentito. Ulteriore motivo di preoccupazione è il trasferimento della Direzione Provinciale INAIL in altro loco, evenienza cui è stato dato spazio sui mezzi di comunicazione: gli utenti chiedono che la nuova sede sia facilmente raggiungibile, anche con i mezzi pubblici. L'esigenza di avere a disposizione un orario di apertura degli sportelli più ampio è manifestata da 10 utenti su 118 (8,47%). Nella categoria in questione sono confluite le richieste inerenti la disponibilità dello sportello telefonico. Un'altra richiesta di miglioramento emerge da quanti, circa il 7,63%, esprime la necessità di disporre non tanto di maggiori servizi web quanto di migliori servizi web, chiedendone la semplificazione. Il 4,24% di quanti hanno risposto alla domanda aperta evidenziano la necessità di una maggiore tutela della privacy, anche se in complesso la valutazione espressa nella specifica domanda chiusa non presenta elementi di criticità. Nella categoria "altro" sono state raccolte le richieste "isolate" o generiche" quali: "rapporti con i lavoratori stranieri", "tempo intercorrente tra le visite", "importo rendita non adeguato" ecc. Ciò che rileva infine, sono le manifestazioni di apprezzamento svolte 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 30 utenti su 118 rispondono che in sostanza "va bene così com'è".

## 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 lusinghieri per tutta la Direzione Provinciale di Trento. Con riferimento agli aspetti considerati migliorabili, anche se valutati nel complesso più che soddisfacenti, si evidenzia:

✓ "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, 30 giugno 2013

IL DIRETTORE PROVINCIALE  
Dott.ssa Stefania Marconi