



INAIL

Direzione Regionale Puglia

REPORT DI SINTESI

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
sui servizi erogati dalle Sedi dell'Istituto
periodo ottobre 2011**

Documento elaborato da:
UFFICO POC D.R. PUGLIA
Processo Organizzazione

INDICE

Introduzione	pag. 3
Premessa metodologica	pag. 4
I Risultati – Macro analisi	pag. 6
Conclusioni	pag. 14
I RISULTATI Approfondimenti analitici per singola struttura	pag. 15
Sede di Foggia	pag. 15
Sede di Barletta	pag. 21
Sede di Bari	pag. 27
Sede di Lecce	pag. 33
Sede di Taranto	pag. 39

INTRODUZIONE

La rilevazione di Customer Satisfaction, avvenuta tra il **3 e 7 Ottobre 2011**, è ormai uno strumento abituale tramite il quale l'Istituto, sondando le aspettative della propria utenza e raccogliendone le osservazioni, utilizza tali informazioni al fine di migliorare i servizi e le prestazioni di propria competenza.

La rilevazione effettuata e i dati emergenti sono stati successivamente analizzati per rilevare le eventuali cause di insoddisfazione e valutare la possibilità di eliminarle.

La "Customer Satisfaction" si è svolta presso tutte le Sedi, utilizzando come canali di "raccolta dati", i contact center e le web-mail, oltre al classico sportello fisico per la raccolta dei questionari.

Come nel 2010 le valutazioni espresse dall'utenza assumono rilievo anche ai fini della erogazione di una quota del salario accessorio a tutto il personale.

La ripetizione annuale dell'evento "Customer" è necessaria se si considera che le esigenze dell'utenza variano costantemente nel tempo e si differenziano a seconda dei diversi contesti.

Non è da trascurare, inoltre, che l'evento "Customer" produce un consolidamento del rapporto di fiducia instaurato tra utenza ed Istituto.

Obiettivo dell'analisi, e della redazione del report di sintesi dei risultati conseguiti, è individuare i punti di forza, le eventuali criticità, le aree di miglioramento evidenziate dagli utenti (domanda a risposta aperta), con l'intento di comprendere i motivi organizzativi e/o di contesto che li hanno determinati e, conseguentemente, predisporre gli interventi più adeguati.

Premessa Metodologica

L'analisi si fonda sulle risultanze delle elaborazioni statistiche, effettuate dalla CSA e dalla DCSIT (domanda aperta UO2), dei dati raccolti tramite i tre canali:

- **sportello fisico, presso le Sedi di tipo A** - settimana dal 3 al 7 Ottobre 2011 (sportelli aziende, lavoratori e medico-legale), con somministrazione del questionario, compilato dagli utenti stessi con l'assistenza, qualora richiesto, del personale a tal fine formato; il numero di questionari somministrati sono stati 300 per Bari e per Lecce (suddivisi così per ciascuna sede: 100 aziende, 200 Lavoratori), 100 rispettivamente per Foggia, Taranto e Barletta (per ciascuna Sede 30 questionari - Aziende, 70 questionari - Lavoratori); le Sedi di Bari e Lecce che dovevano acquisire nr. 300 questionari (anziché 100) hanno avuto la possibilità di prorogare di un'altra settimana la rilevazione (fino al 14 Ottobre);
- **web-mail, presso le Sedi di tipo A e rispettive Strutture dipendenti di tipo B** - dal 26 Settembre al 23 Ottobre 2011, riservato agli utenti "aziende" registrati sul sito INAIL, e che nell'anno di riferimento da Giugno 2010 a Giugno 2011 hanno avuto almeno un contatto con la Sede; anche per la Sede di Manfredonia, sede di tipo C, è stato utilizzato il canale web-mail;
- **Contact Center, presso le Sedi di tipo A, e rispettive B e C** - dal 26 settembre al 22 Ottobre 2011, riservato ai lavoratori infortunati/tecnopatici il cui numero telefonico è presente nel data-base degli archivi GRAI e che nell'anno di riferimento da Giugno 2010 a Giugno 2011 hanno avuto almeno un contatto con la Sede, il questionario è stato somministrato mediante intervista telefonica dagli operatori del Contact Center.

Lo strumento di rilevazione è rappresentato da un questionario strutturato, parzialmente differenziato in funzione delle **due tipologie di utenza e relative categorie**:

1. **Aziende** - Azienda/Datore di lavoro; Consulente; Associazione di categoria.
2. **Lavoratori** - Infortunato; Tecnopatico; Titolare di rendita; Patronato.

Il Questionario Aziende è composta da 14 domande a risposta chiusa e una aperta, il Questionario Lavoratori da 19 domande a risposta chiusa e una aperta.

Il questionario è inteso a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo ai servizi erogati dall'INAIL, sia sugli aspetti generali, sia relativamente a tre servizi specifici, quali i rapporti con le aziende e le prestazioni economiche e sanitarie erogate ai lavoratori. La scala di misurazione utilizzata, (metodo Likert), attribuisce un valore, nel nostro caso da 1 a 4, secondo i seguenti parametri:

1. Per niente soddisfatto (valore attribuito 1)
2. Poco soddisfatto (valore attribuito 2)
3. Abbastanza soddisfatto (valore attribuito 3)
4. Molto soddisfatto (valore attribuito 4)

La risposta "non so" viene elaborata come dato mancante, anche se tali risposte vengono comunque analizzate e tenute in debito conto.

Il giudizio medio complessivo a livello nazionale dell'Istituto risulta essere **3,38 - superiore al 3,32 del 2010.**

I valori obiettivo di riferimento stabiliti, ovvero il livello minimo di giudizio ritenuto accettabile ai fini dell'attivazione di iniziative di miglioramento, sono:

- ✓ un giudizio medio non inferiore a **3 (≥)** (corrispondente ad abbastanza soddisfatto)
- ✓ oppure una percentuale di insoddisfatti (totale delle risposte "per niente soddisfatto" - "poco soddisfatto") superiore al 15% dei rispondenti.

I RISULTATI – Macro analisi

La rilevazione si è svolta dal 3 al 7 ottobre 2011 in tutte le sedi della Regione; la sola sede di Bari, come previsto, ha prorogato la rilevazione fino al 14 Ottobre.

Complessivamente sono stati raccolti **1.424 questionari** così ripartiti:

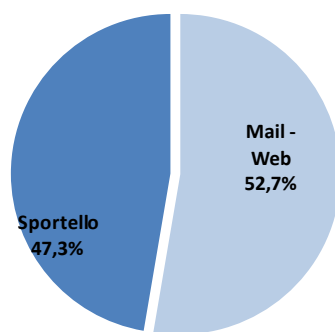
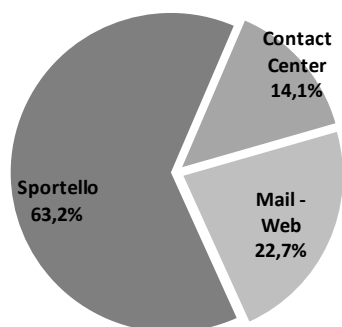
- Nr. 323 questionari tramite Mail-Web
- Nr. 900 questionari raccolti allo sportello (nr. 290 Aziende e nr. 610 Lavoratori)
- Nr. 201 tramite Contact Center

Tra i canali di rilevazione il rapporto nr. Utenti contattati e numero questionari ricevuti ha prodotto le seguenti percentuali:

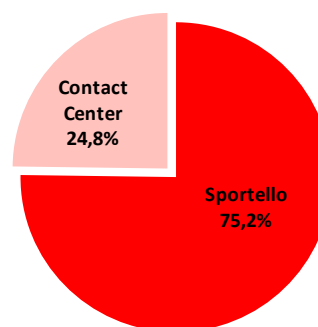
Composizione del campione per Fonte e Categoria

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Mail - Web</i>	323	-	323
<i>Sportello</i>	290	610	900
<i>Contact Center</i>	-	201	201
Totale	613	811	1.424

Totale



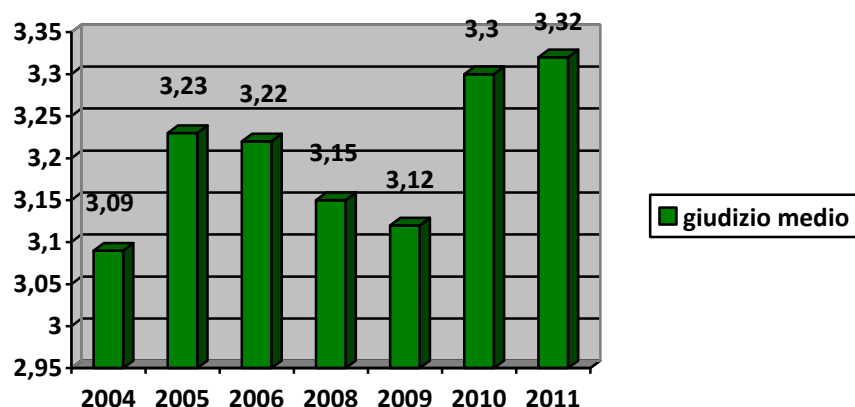
Aziende



Lavoratori

Il giudizio medio complessivo a livello regionale risulta per l'anno 2011 pari a **3,32**, in crescita rispetto al 3,30 del 2010 e al 3,12 del 2009.

GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO IN PUGLIA



I giudizi più favorevoli, osservando la successiva tabella, attengono al personale, in particolare alla "cortesia e disponibilità del personale" della Sede con un giudizio medio di **3,56**.

I giudizi meno favorevoli riguardano la disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della sede con un giudizio medio di **3,17**.

Aziende

A livello regionale il giudizio relativo ai Servizi per le Aziende risulta per l'anno 2011 pari a **3,35**.

Tra i punti di forza riscontriamo "**la competenza e la professionalità del personale addetto**" (**3,56**), tra gli aspetti migliorabili "l'organizzazione degli sportelli: tempi di attesa, orario di apertura ..." (**3,15**).

Lavoratori

Il giudizio relativo ai Servizi per i Lavoratori – prestazioni economiche a livello regionale risulta per l'anno 2011 pari a **3,32**.

Punto di forza risulta "**la competenza e professionalità del personale addetto**" (**3,45**), da monitorare invece "la tempestività dei pagamenti spettanti" (**3,23**).

Il giudizio relativo ai Servizi per i Lavoratori – prestazioni sanitarie livello regionale risulta per l'anno 2011 pari a **3,29**.

Tra i punti di forza l'idoneità degli ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene, ...) (**3,35**), tra le criticità l'organizzazione e puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orari di ricevimento) (**3,15**).

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 ...	3,21	1.419	1,5%	7,1%	56,6%	30,1%	4,7%
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,17	1.419	3,0%	7,1%	49,0%	27,9%	13,0%
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,33	1.413	1,2%	5,5%	42,9%	36,5%	13,9%
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,28	1.399	2,4%	7,4%	49,4%	39,7%	1,1%
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,56	1.395	0,7%	2,7%	36,0%	60,2%	0,4%
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,31		1,8%	6,0%	46,8%	38,8%	6,7%
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,35	610	0,7%	5,7%	50,8%	42,3%	0,5%
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,39	611	1,0%	7,2%	42,9%	48,1%	0,8%
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,42	610	0,7%	8,0%	39,3%	51,6%	0,3%
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,15	608	5,3%	11,0%	47,0%	36,2%	0,5%
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,56	607	0,3%	3,0%	36,9%	59,3%	0,5%
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,24	603	4,8%	9,6%	42,0%	43,1%	0,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,35		2,1%	7,4%	43,2%	46,8%	0,5%
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,28	806	1,4%	6,7%	51,7%	35,7%	4,5%
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,23	806	3,0%	6,5%	45,9%	32,8%	11,9%
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,34	802	1,4%	5,6%	46,6%	40,8%	5,6%
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,27	788	1,1%	8,6%	50,5%	37,2%	2,5%
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,45	791	0,6%	3,8%	44,6%	48,7%	2,3%
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,33	786	1,7%	8,5%	43,4%	43,9%	2,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,32		1,5%	6,6%	47,1%	39,8%	4,9%
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,34	805	0,9%	3,9%	52,3%	38,1%	4,8%
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,33	787	1,1%	5,0%	51,3%	39,0%	3,6%
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,15	783	1,5%	11,2%	54,4%	29,2%	3,6%
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,35	784	1,1%	4,5%	50,5%	40,1%	3,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,29		1,2%	6,1%	52,1%	36,6%	4,0%
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,32		1,7%	6,4%	47,1%	40,3%	4,6%

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

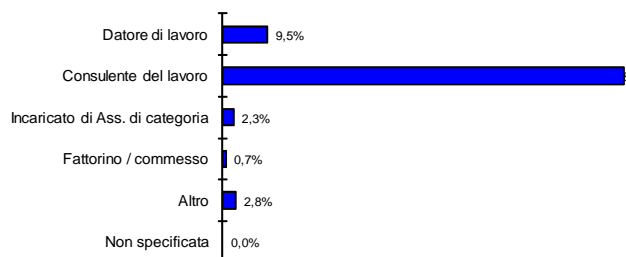
(*): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti

Analisi della fonte campionaria

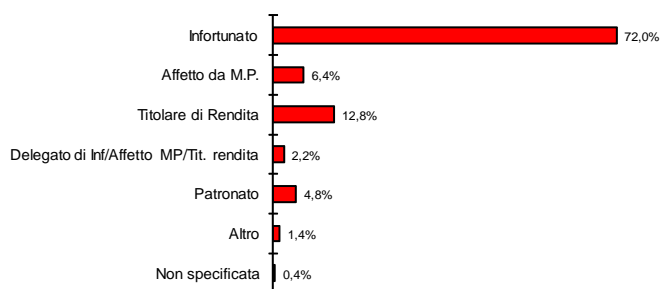
Osservando la composizione campionaria, con riguardo all'utenza aziende, si rileva la maggiore partecipazione dei Consulenti del lavoro (84,8 %); per l'utenza lavoratori, gli infortunati rappresentano all'incirca il 72% del campione.

Composizione del campione per Categoria

Categoria (Aziende)	Numero di questionari
Datore di lavoro	58
Consulente del lavoro	520
Incaricato di Ass. di categoria	14
Fattorino / commesso	4
Altro	17
Non specificata	-
Totale	613



Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
Infortunato	584
Affetto da M.P.	52
Titolare di Rendita	104
Delegato di Inf/Affetto MP/Tit. rendita	18
Patronato	39
Altro	11
Non specificata	3
Totale	811



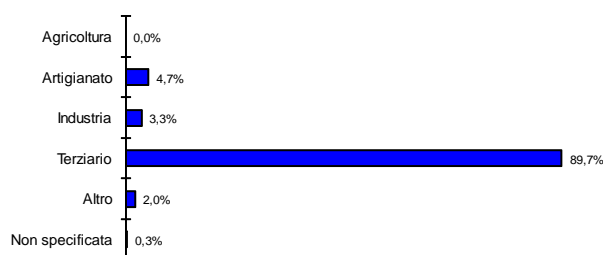
Totale complessivo utenza	1.424
----------------------------------	--------------

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.

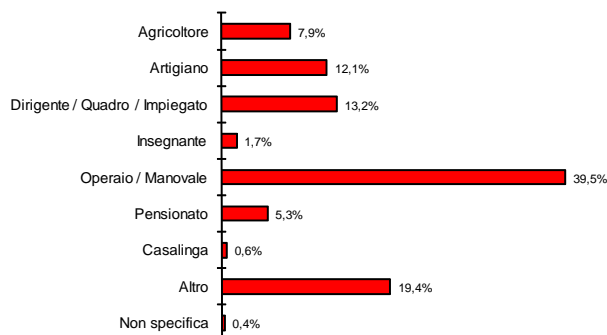
Osservando la composizione campionaria per settore di attività e professione, con riguardo all'utenza aziende, si rileva la maggiore partecipazione da utenti provenienti dal settore Terziario (89,7 %); per l'utenza lavoratori, gli infortunati che hanno partecipato alla rilevazione della Customer sono per la maggior parte operai/manovali (39,5%).

Composizione del campione - Settore di attività e Professione

Settore di attività (Aziende)	Numero di questionari
Agricoltura	-
Artigianato	29
Industria	20
Terziario	550
Altro	12
Non specificata	2
Totale	613



Professione (Lavoratori)	Numero di questionari
Agricoltore	64
Artigiano	98
Dirigente / Quadro / Impiegato	107
Insegnante	14
Operaio / Manovale	320
Pensionato	43
Casalinga	5
Altro	157
Non specifica	3
Totale	811



Totale complessivo utenza	1.424
----------------------------------	--------------

Come evidenziato nella successiva tabella, per quanto riguarda i servizi erogati dal settore "Aziende", l'utenza maggiormente soddisfatta risulta quella dei datori di lavoro di cui un 52,1 % si dichiara "molto soddisfatto".

Per quanto attiene ai servizi erogati dal settore "Lavoratori" i titolari di rendita, nella misura del 41,9 %, si dichiarano "molto soddisfatti".

TOTALE ASPETTI GENERALI

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,44	288	1,0%	7,6%	36,5%	52,1%	2,8%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,31	2.575	2,6%	7,1%	45,5%	42,8%	1,9%
Aziende							
<i>Incaricato di Ass.ne di categoria</i>	3,45	69	0,0%	1,4%	52,2%	46,4%	0,0%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,35	20	0,0%	5,0%	45,0%	35,0%	15,0%
<i>Altro</i>	3,26	85	2,4%	2,4%	48,2%	28,2%	18,8%
<i>Non specificato</i>		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SUB-TOTALE AZIENDE	3,32		2,4%	6,9%	44,9%	43,3%	2,5%
<i>Infortunato</i>	3,29	2.884	1,5%	5,5%	47,9%	34,5%	10,7%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,16	258	3,1%	7,4%	51,9%	27,5%	10,1%
Lavoratori							
<i>Titolare di Rendita</i>	3,40	518	0,4%	4,1%	47,5%	41,9%	6,2%
<i>Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendi</i>	3,25	88	0,0%	4,5%	61,4%	28,4%	5,7%
<i>Patronato</i>	3,40	195	0,0%	2,6%	49,2%	39,5%	8,7%
<i>Altro</i>	3,54	54	0,0%	5,6%	33,3%	57,4%	3,7%
<i>Non specificato</i>	3,30	11	0,0%	9,1%	45,5%	36,4%	9,1%
SUB-TOTALE LAVORATORI	3,31		1,3%	5,3%	48,3%	35,4%	9,8%
TOTALE	3,31	7.045	1,8%	6,0%	46,8%	38,8%	6,7%

Tutte le strutture hanno conseguito valutazioni medie superiori al valore obiettivo definito (**3 (≥)**); con riguardo agli aspetti generali i valori più alti registrati nelle varie sedi sono risultati i seguenti:

- **Giudizio Complessivo** : Barletta 3,50 – Foggia 3,44
- **Aspetti Generali del Servizio** : Barletta 3,50 – Foggia 3,41
- **Servizi per le Aziende**: Foggia 3,56 – Barletta 3,54
- **Servizi per i Lavoratori - prestazioni economiche**: Barletta 3,47 – Bari 3,44
- **Servizi per i Lavoratori- prestazioni sanitarie**: Barletta 3,49 – Foggia 3,37

Per quanto concerne alcuni specifici aspetti questi i valori più alti registrati:

- **Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail**: Barletta 3,35- Taranto 3,32
- **Disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della sede** : Barletta 3,34-Foggia 3,29
- **Capacità di risolvere i reclami rappresentati** : Barletta 3,55 – Foggia 3,45
- **Organizzazione interna della sede** : comfort dei locali, segnaletica ...: Barletta 3,52 – Foggia 3,47
- **Cortesia e disponibilità del personale della sede** :Barletta 3,76 – Taranto 3,61 – Bari 3,61

Si osserva, infine, che complessivamente la migliore performance, come risultante dall'analisi aggregata dei dati, è stata conseguita dalla Sede di Barletta, con il seguente risultato:

GIUDIZIO COMPLESSIVO MEDIO SEDE DI BARLETTA

Media Giudizi 3,50	Per Niente Soddisfatto 0,4%	Poco Soddisfatto 3,8%	Abbastanza Soddisfatto 38,6%	Molto Soddisfatto 52,1%	Non So 5,1%
-------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------	--	--	-----------------------

Richieste di miglioramento.

Con riferimento alla domanda UO2 del questionario, con la quale si richiedeva all'utente di indicare, a testo libero, eventuali suggerimenti in ordine ai possibili miglioramenti, si osserva che, con riguardo all'utenza aziende, vengono richiesti soprattutto perfezionamenti ed ampliamenti dei servizi on line e sportelli dedicati per ridurre i tempi di attesa. Per quanto attiene l'utenza infortuni, si rileva una richiesta di riduzione dei tempi di attesa e maggiore disponibilità in ambito dei servizi offerti dallo sportello medico-legale. Frequente anche una richiesta di maggior attenzione alla privacy presso gli sportelli. Tutti gli utenti lamentano, in linea di massima, il problema dei contatti telefonici con le sedi. Si segnala, infine, che molti utenti hanno utilizzato la risposta aperta anche per confermare il gradimento sui servizi offerti dalla Sede. Per gli approfondimenti si rimanda all'analisi più dettagliata dei rispettivi territori.

CONCLUSIONI

Gli esempi citati dovranno essere oggetto di ulteriori approfondimenti, anche da parte delle singole strutture, cui i relativi file inviati dalla DCPOC sono stati inoltrati per gli opportuni approfondimenti di competenza. Inoltre, la comparazione dei giudizi rilevati attraverso i tre canali, evidenzia che gli utenti allo sportello hanno espresso mediamente una valutazione più alta, rispetto all'utenza contattata tramite i canali web e contact center. Concludendo, da una prima analisi, si conferma il trend positivo rispetto agli anni precedenti, con lievi miglioramenti registrati anche in alcuni degli aspetti risultati critici nella precedente rilevazione. Con riferimento alle attività da svolgere per il miglioramento dei servizi si richiama l'attenzione alle criticità emerse tramite la domanda aperta, mezzo tramite il quale l'utenza liberamente ha segnalato eventuali difficoltà riscontrate.

I RISULTATI – Approfondimenti analitici per singola struttura

Premessa

Appare opportuno preliminarmente ribadire che il 2011 è stato il primo anno in cui le strutture di tipo A sono state valutate unitamente alle strutture di tipo B e C ad esse appartenenti. I questionari allo sportello hanno interessato esclusivamente le strutture di tipo A, lo strumento delle web mail le Sedi di tipo A e rispettive sedi dipendenti di tipo B e le rilevazioni tramite Contact Center le sedi di tipo A, e sedi dipendenti di tipo B e C.

Nonostante tali dati confluiscono in un'unica rilevazione, che interessa la sede di tipo A e le strutture ad essa dipendenti, ci sono alcuni strumenti (ad esempio la domanda aperta) che rilevano gli aspetti delle singole sedi.

SEDE DI TIPO A FOGGIA

Sede tipo C MANFREDONIA

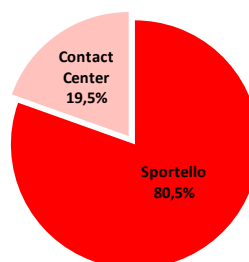
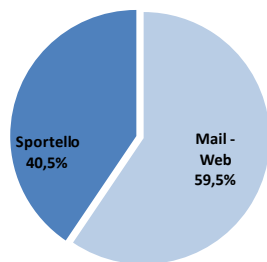
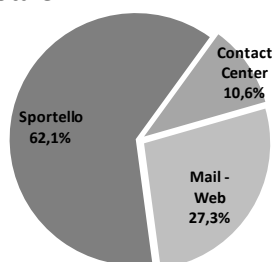
Descrizione del campione.

Il numero complessivo dei questionari acquisiti tramite i tre canali è pari a 161, di cui 100 allo sportello, 44 con la web-mail e 17 tramite il contact center.

Composizione del campione per Fonte e Categoria

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Mail - Web</i>	44	-	44
<i>Sportello</i>	30	70	100
<i>Contact Center</i>	-	17	17
Totale	74	87	161

Totale

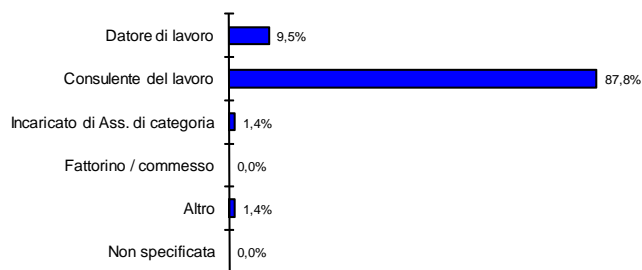


Le categorie maggiormente rappresentate sono:

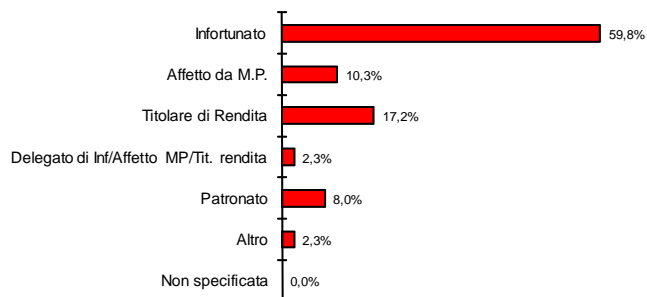
- per l'**utenza aziende** i Consulenti del lavoro, 65 (87%) sul totale di **74**
- per l'**utenza lavoratori**, gli infortunati, 52 (59%) sul totale complessivo di **87**.

Composizione del campione per Categoria

Categoria (Aziende)	Numero di questionari
Datore di lavoro	7
Consulente del lavoro	65
Incaricato di Ass. di categoria	1
Fattorino / commesso	-
Altro	1
Non specificata	-
Totale	74



Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
Infortunato	52
Affetto da M.P.	9
Titolare di Rendita	15
Delegato di Inf/Affetto MP/Tit. rendita	2
Patronato	7
Altro	2
Non specificata	-
Totale	87



Totale complessivo utenza	161
----------------------------------	------------

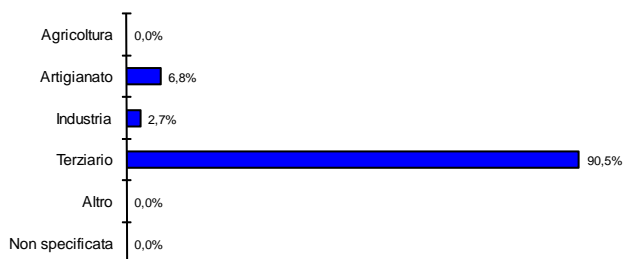
Nota: Nell'elaborato la somma dei valori percentuali può differire dal 100 per effetto di arrotondamenti automatici.
I giudizi medi sono calcolati come media aritmetica ponderata con pesi pari al numero dei rispondenti.
I campi blank indicano nessuna risposta.

Fra i settori di attività, **il terziario** costituisce il **90,5%** del campione per l'utenza aziende.

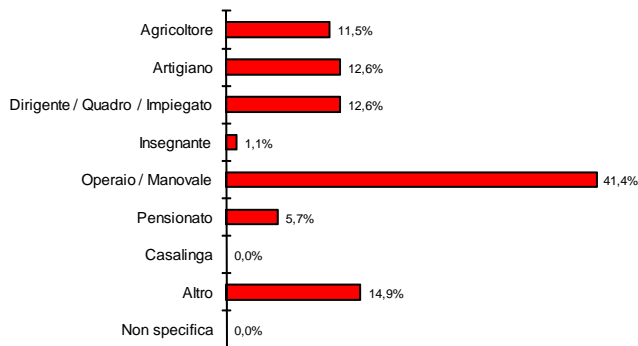
Per i lavoratori, la professione **"operaio/manovale"**, rappresenta **il 41%** del campione.

Composizione del campione - Settore di attività e Professione

Settore di attività (Aziende)	Numero di questionari
Agricoltura	-
Artigianato	5
Industria	2
Terziario	67
Altro	-
Non specificata	-
Totale	74



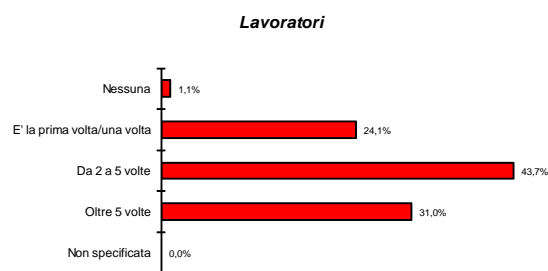
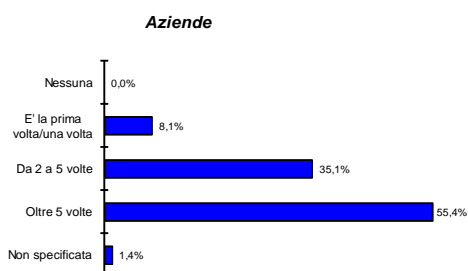
Professione (Lavoratori)	Numero di questionari
Agricoltore	10
Artigiano	11
Dirigente / Quadro / Impiegato	11
Insegnante	1
Operaio / Manovale	36
Pensionato	5
Casalinga	-
Altro	13
Non specifica	-
Totale	87



Totale complessivo utenza	161
----------------------------------	------------

Per quanto attiene alla **frequenza del contatto e al motivo degli accessi**, si osserva che le percentuali maggiori riguardano gli accessi come riportato:

- utenza aziende 55% : oltre 5 volte
- utenza lavoratori 43% : da 2 a 5 volte

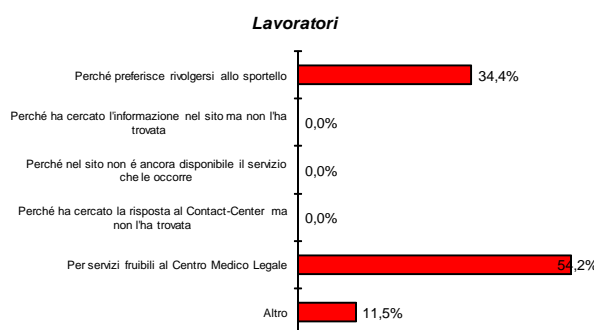
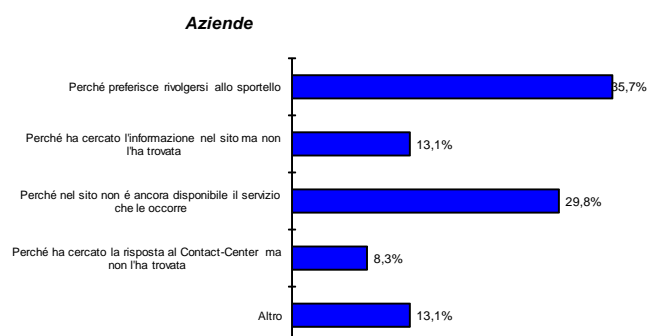


In ordine alla motivazione per cui gli utenti si sono rivolti allo sportello fisico, i dati sembrano confermare una sostanziale preferenza per la relazione interpersonale.

In particolare per l'utenza "Aziende", oltre alla preferenza per lo sportello (36%), un 29% indica la motivazione dell'accesso in sede per non aver trovato le informazioni necessarie sul sito internet.

L'utenza "Lavoratori" indica invece la propria presenza in sede soprattutto per la fruizione dei Servizi presso il centro medico legale (54%), e, ove non necessario, anche in questo caso si evidenzia una sostanziale preferenza per la relazione interpersonale presso lo sportello (34%).

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



I RISULTATI

Le Sedi hanno conseguito un giudizio medio complessivo, **3.44**, superiore al 3.32 della Puglia e al 3.38 nazionale.

Aziende riporta un giudizio medio di 3,56, Lavoratori - prestazioni economiche 3,41, Lavoratori - prestazioni sanitarie 3,37.

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 ...	3,29	160	1,3%	4,4%	56,3%	35,6%	2,5%
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,29	160	0,6%	3,1%	57,5%	30,6%	8,1%
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,45	160	1,3%	3,8%	38,1%	46,9%	10,0%
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,47	160	1,3%	1,3%	46,9%	50,6%	0,0%
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilita del personale della Sede	3,52	159	0,6%	1,9%	42,1%	55,3%	0,0%
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,41	799	1,0%	2,9%	48,2%	43,8%	4,1%
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,49	74	0,0%	2,7%	44,6%	51,4%	1,4%
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,63	74	0,0%	4,1%	28,4%	66,2%	1,4%
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,66	74	0,0%	2,7%	28,4%	68,9%	0,0%
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,44	74	1,4%	2,7%	45,9%	48,6%	1,4%
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,58	74	0,0%	1,4%	39,2%	59,5%	0,0%
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,57	73	0,0%	2,7%	37,0%	58,9%	1,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,56	443	0,2%	2,7%	37,2%	58,9%	0,9%
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,35	86	1,2%	4,7%	51,2%	41,9%	1,2%
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,24	87	1,1%	6,9%	57,5%	32,2%	2,3%
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,45	87	1,1%	3,4%	44,8%	50,6%	0,0%
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,36	85	1,2%	5,9%	48,2%	44,7%	0,0%
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,55	86	0,0%	3,5%	38,4%	58,1%	0,0%
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,50	86	1,2%	4,7%	37,2%	57,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,41	517	1,0%	4,8%	46,2%	47,4%	0,6%
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,49	87	1,1%	2,3%	41,4%	52,9%	2,3%
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,40	84	0,0%	4,8%	48,8%	44,0%	2,4%
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,20	84	1,2%	4,8%	65,5%	26,2%	2,4%
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,40	84	0,0%	6,0%	46,4%	45,2%	2,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,37	339	0,6%	4,4%	50,4%	42,2%	2,4%
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,44	2.098	0,8%	3,6%	45,8%	47,6%	2,3%

(**): 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

Anche dall'analisi disaggregata dei singoli indicatori non si ravvisano criticità. Nell'ambito del giudizio medio complessivo, si registra una percentuale di giudizi "**Abbastanza soddisfatto**" pari al **48,2%**, seguito dal **43,8%** del "**Molto soddisfatto**".

Per Aziende il "**Molto soddisfatto**" è il valore più rappresentativo con un **58,9 %**.

Anche per i Lavoratori – prestazioni economiche il giudizio complessivo maggiormente segnalato è il "**Molto soddisfatto**" con **47,4%**, invece per i Lavoratori – prestazioni sanitarie emerge maggiormente il giudizio "**Abbastanza soddisfatto**" con **50,4 %**.

Considerando gli aspetti generali, l'indicatore "**Cortesia e disponibilità del personale della sede**", rappresenta in assoluto il valore più alto espresso dagli utenti, nel giudizio "**molto soddisfatto**", con una percentuale pari al **55,3 %**.

Domanda aperta

Il suggerimento lasciato in bianco e di assoluta pertinenza dell'utenza non mostra particolari criticità né spunti particolari di riflessione, tuttavia evidenzia, come per la maggior parte delle sedi, tempi di attesa leggermente lunghi per le visite mediche e una maggiore attenzione alla privacy. Sostanzialmente si conferma la positività delle valutazioni espresse.

Conclusioni

L'analisi evidenzia la mancanza di particolari criticità. Il confronto medie per fonte conferma la sostanziale positività dei risultati, sebbene anche per questa Sede risulti più favorevole il giudizio espresso allo sportello **3,48 %**, mentre invece il contact center esprime un giudizio senz'altro migliorabile che si attesta sul **3,06 %**.

SEDE DI TIPO A BARLETTA

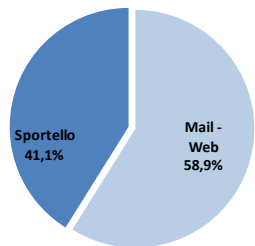
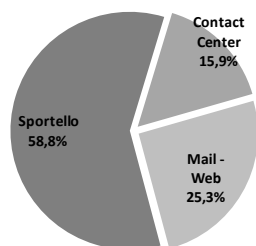
Descrizione del campione.

Il numero complessivo dei questionari acquisiti tramite i tre canali è pari a 170, di cui 100 allo sportello, 43 con la web-mail e 27 tramite il contact center.

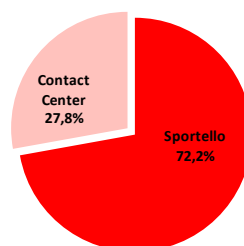
Composizione del campione per Fonte e Categoria

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Mail - Web</i>	43	-	43
<i>Sportello</i>	30	70	100
<i>Contact Center</i>	-	27	27
Totale	73	97	170

Totale



Aziende



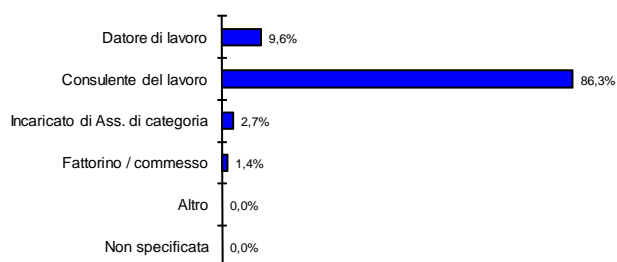
Lavoratori

Le categorie maggiormente rappresentate sono:

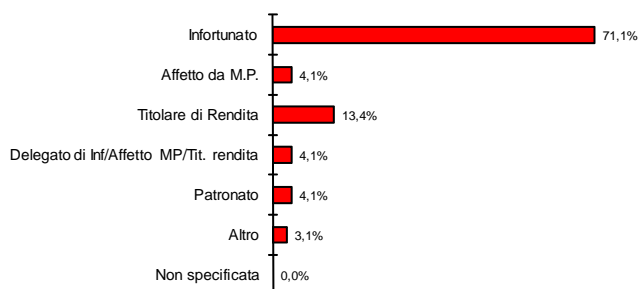
- per **l'utenza aziende** i Consulenti del lavoro, nr. 63 (86%) sul totale di **73**
- per **l'utenza lavoratori**, gli infortunati, nr. 69 (71%) sul totale complessivo di **97**.

Composizione del campione per Categoria

Categoria (Aziende)	Numero di questionari
Datore di lavoro	7
Consulente del lavoro	63
Incaricato di Ass. di categoria	2
Fattorino / commesso	1
Altro	-
Non specificata	-
Totale	73



Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
Infortunato	69
Affetto da M.P.	4
Titolare di Rendita	13
Delegato di Inf/Affetto MP/Tit. rendita	4
Patronato	4
Altro	3
Non specificata	-
Totale	97



Totale complessivo utenza	170
----------------------------------	------------

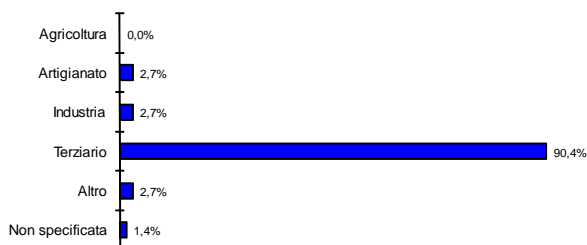
Nota: Nell'elaborato la somma dei valori percentuali può differire dal 100 per effetto di arrotondamenti automatici.
I giudizi medi sono calcolati come media aritmetica ponderata con pesi pari al numero dei rispondenti.
I campi blank indicano nessuna risposta.

Fra i settori di attività, **il terziario** costituisce il **90,4%** del campione per l'utenza aziende.

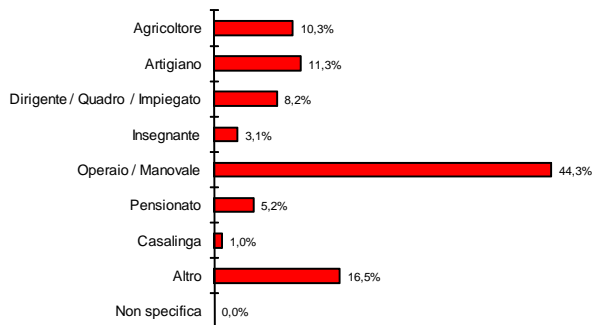
Per i lavoratori, la professione **"operaio/manovale"**, rappresenta il **44,3%** del campione.

Composizione del campione - Settore di attività e Professione

Settore di attività (Aziende)	Numero di questionari
Agricoltura	-
Artigianato	2
Industria	2
Terziario	66
Altro	2
Non specificata	1
Totale	73



Professione (Lavoratori)	Numero di questionari
Agricoltore	10
Artigiano	11
Dirigente / Quadro / Impiegato	8
Insegnante	3
Operaio / Manovale	43
Pensionato	5
Casalinga	1
Altro	16
Non specifica	-
Totale	97

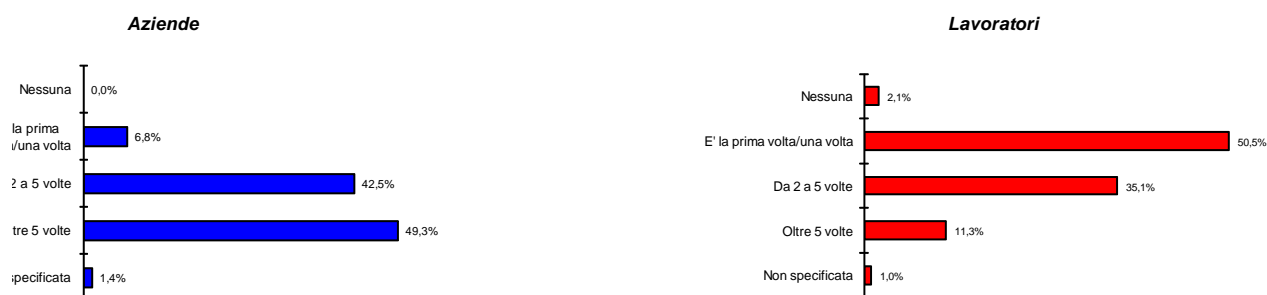


Totale complessivo utenza	170
----------------------------------	------------

Per quanto attiene alla **frequenza del contatto e al motivo degli accessi**, si osserva che le percentuali maggiori riguardano gli accessi come riportato:

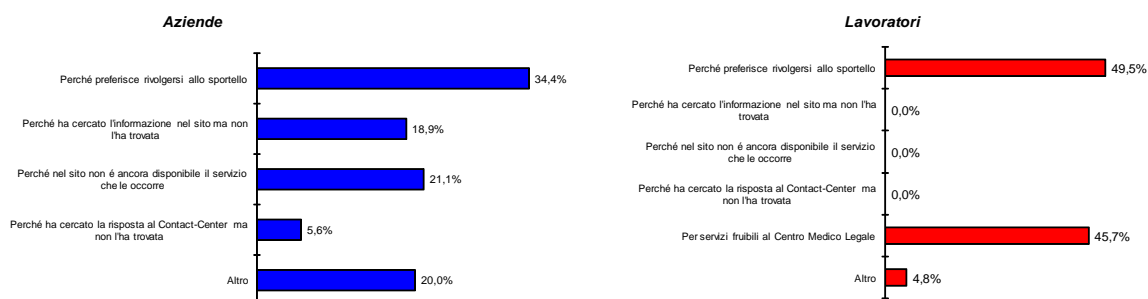
- utenza aziende 49,3% : oltre 5 volte
- utenza lavoratori 50,5% : è la prima volta

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



In ordine alla motivazione per cui gli utenti si sono rivolti allo sportello fisico, i dati sembrano confermare una sostanziale preferenza per la relazione interpersonale.

In particolare per l'utenza Aziende la preferenza per lo sportello (34,4%) è evidente. L'utenza Lavoratori indica invece la propria presenza in sede per la fruizione dei Servizi presso il centro medico legale (45,7%), e ove non necessario anche in questo caso si evidenzia una sostanziale preferenza per la relazione interpersonale presso lo sportello (49,5%).



I RISULTATI

La Sede ha conseguito un giudizio medio complessivo di **3.50**, superiore al 3.32 della Puglia e al 3.38 nazionale.

Aziende riporta un giudizio medio di 3,54, Lavoratori - prestazioni economiche 3,47, Lavoratori - prestazioni sanitarie 3,49.

Riepilogo complessivo

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
TOT1.4)** <i>Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...</i>	3,35	170	0,0%	7,1%	48,8%	40,6%	3,5%
TOT1.5)** <i>Disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede</i>	3,34	170	1,2%	5,3%	41,8%	35,9%	15,9%
TOT1.6)** <i>Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati</i>	3,55	166	1,2%	1,2%	29,5%	46,4%	21,7%
TOT1.10-1.11)** <i>Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...</i>	3,52	166	0,0%	4,2%	39,2%	56,0%	0,6%
TOT1.11-1.12)** <i>Cortesia e disponibilità del personale della Sede</i>	3,76	164	0,0%	0,6%	22,6%	76,2%	0,6%
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,50	836	0,5%	3,7%	36,5%	50,8%	8,5%
AZA2.7) <i>Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,35	73	0,0%	4,1%	56,2%	38,4%	1,4%
AZA2.8) <i>Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche</i>	3,64	73	0,0%	1,4%	32,9%	64,4%	1,4%
AZA2.9) <i>Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,59	73	0,0%	4,1%	32,9%	63,0%	0,0%
AZB2.12) <i>Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	3,54	72	0,0%	1,4%	43,1%	54,2%	1,4%
AZB2.13) <i>Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,73	72	0,0%	0,0%	26,4%	72,2%	1,4%
AZB2.14) <i>Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,38	72	0,0%	8,3%	45,8%	45,8%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,54	435	0,0%	3,2%	39,5%	56,3%	0,9%
LAVA2.7) <i>Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,34	97	1,0%	4,1%	52,6%	39,2%	3,1%
LAVA2.8) <i>Tempestività dei pagamenti spettanti</i>	3,36	96	1,0%	6,3%	40,6%	39,6%	12,5%
LAVA2.9) <i>Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,52	95	0,0%	3,2%	38,9%	52,6%	5,3%
LAVB2.13) <i>Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	3,43	94	2,1%	4,3%	40,4%	51,1%	2,1%
LAVB2.14) <i>Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,62	93	0,0%	3,2%	31,2%	63,4%	2,2%
LAVB2.15) <i>Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,54	93	0,0%	5,4%	34,4%	58,1%	2,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,47	568	0,7%	4,4%	39,8%	50,5%	4,6%
LAVA3.10) <i>Chiarezza dell'invito a visita medica</i>	3,41	96	1,0%	4,2%	43,8%	44,8%	6,3%
LAVB3.16) <i>Disponibilità del personale sanitario</i>	3,60	94	0,0%	3,2%	31,9%	61,7%	3,2%
LAVB3.17) <i>Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)</i>	3,29	93	0,0%	6,5%	57,0%	35,5%	1,1%
LAVB3.18) <i>Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)</i>	3,67	93	0,0%	2,2%	28,0%	67,7%	2,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,49	376	0,3%	4,0%	40,2%	52,4%	3,2%
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,50	2.215	0,4%	3,8%	38,6%	52,1%	5,1%

(**): 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

Nell'ambito del giudizio medio complessivo, si registra una percentuale di giudizi **"Molto soddisfatto"** pari al **50,8%**, seguito dal **36,5%** dell' **"Abbastanza soddisfatto"**.

Per Aziende il **"Molto soddisfatto"** è il valore più rappresentativo **con un 56,3 %**.

Anche per i Lavoratori – prestazioni economiche il giudizio complessivo maggiormente indicato è il **"Molto soddisfatto"** con **50,5%**, allo stesso modo per i Lavoratori – prestazioni sanitarie emerge maggiormente il giudizio **"Abbastanza soddisfatto"** con **52,4 %**.

L'indicatore **"Cortesia e disponibilità del personale della sede"**, rappresenta in assoluto il valore maggiormente indicato, espresso da una percentuale di utenti pari al **76,2%** nel giudizio **"Molto soddisfatto"**.

Domanda aperta

Il suggerimento lasciato in bianco e di assoluta pertinenza dell'utenza non mostra particolari criticità né spunti particolari di riflessione, conferma piuttosto la positività delle valutazioni espresse nei riguardi della sede. Esclusiva annotazione è la richiesta di una maggiore chiarezza nelle informazioni telefoniche.

Conclusioni

L'analisi evidenzia la mancanza di particolari criticità. Il riscontro dell'utenza è del tutto positivo come si evidenzia nella domanda aperta. Il confronto medie per fonte conferma la sostanziale positività dei risultati, sebbene anche per questa Sede risulti più favorevole il giudizio espresso allo sportello **3,6 %**, mentre invece il contact center esprime un giudizio senz'altro migliorabile che si attesta sul **3,09 %**.

SEDE DI TIPO A BARI

Sede di tipo B MONOPOLI

Sede di tipo B ALTAMURA

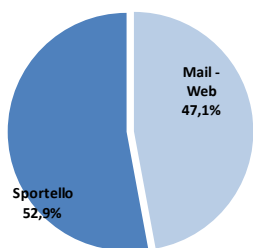
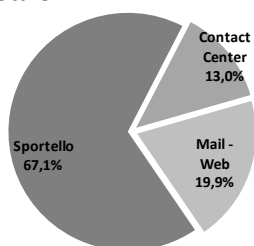
Descrizione del campione.

Il numero complessivo dei questionari acquisiti tramite i tre canali è pari a 447, di cui 300 allo sportello, 89 con la web-mail e 58 tramite il contact center.

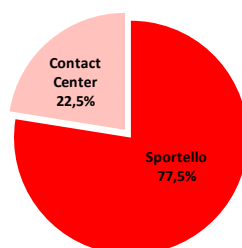
Composizione del campione per Fonte e Categoria

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Mail - Web</i>	89	-	89
<i>Sportello</i>	100	200	300
<i>Contact Center</i>	-	58	58
Totale	189	258	447

Totale



Aziende



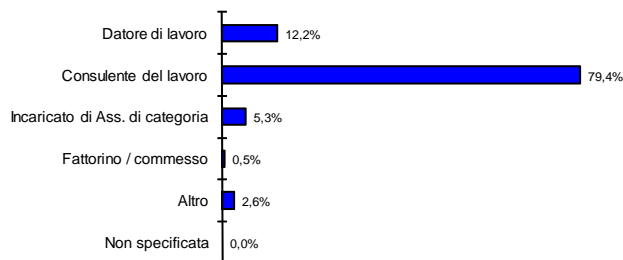
Lavoratori

Le categorie maggiormente rappresentate sono:

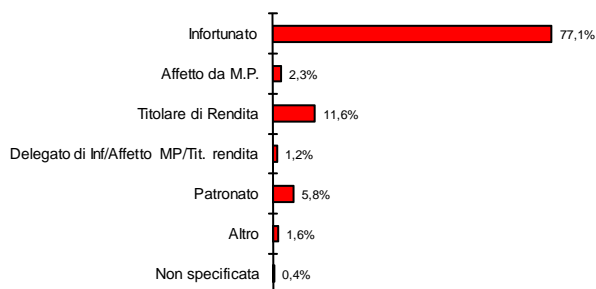
- per l'**utenza Aziende** i Consulenti del lavoro, nr. 150 (79%) sul totale di **189**.
- per l'**utenza Lavoratori**, gli infortunati, nr. 199 (77%) sul totale complessivo di **258**.

Composizione del campione per Categoria

Categoria (Aziende)	Numero di questionari
Datore di lavoro	23
Consulente del lavoro	150
Incaricato di Ass. di categoria	10
Fattorino / commesso	1
Altro	5
Non specificata	-
Totale	189



Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
Infortunato	199
Affetto da M.P.	6
Titolare di Rendita	30
Delegato di Inf/Affetto MP/Tit. rendita	3
Patronato	15
Altro	4
Non specificata	1
Totale	258



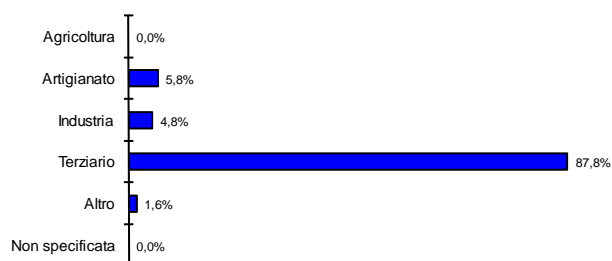
Totale complessivo utenza	447
----------------------------------	------------

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.

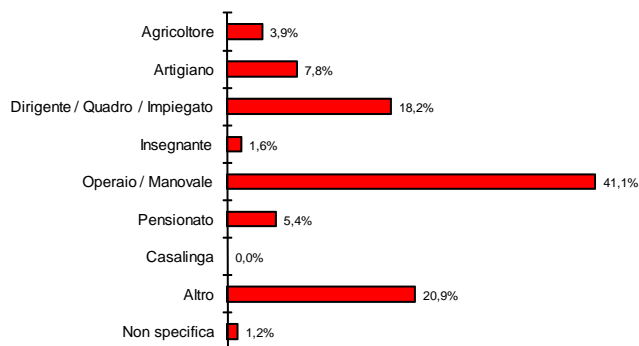
Fra i settori di attività, **il terziario** rappresenta una percentuale pari all' **87,8%** del campione per l'utenza Aziende. Per i Lavoratori, la professione "**operaio/manovale**", rappresenta il **41,1 %** del campione.

Composizione del campione - Settore di attività e Professione

Settore di attività (Aziende)	Numero di questionari
Agricoltura	-
Artigianato	11
Industria	9
Terziario	166
Altro	3
Non specificata	-
Totale	189



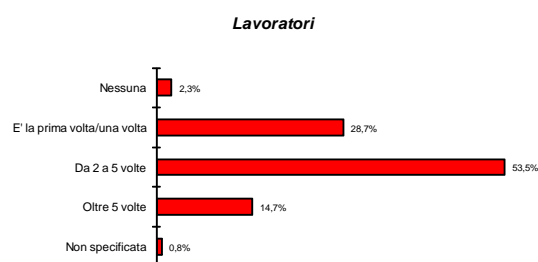
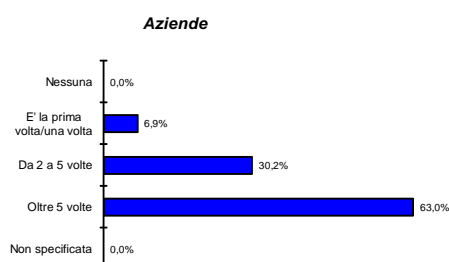
Professione (Lavoratori)	Numero di questionari
Agricoltore	10
Artigiano	20
Dirigente / Quadro / Impiegato	47
Insegnante	4
Operaio / Manovale	106
Pensionato	14
Casalinga	-
Altro	54
Non specifica	3
Totale	258



Totale complessivo utenza	447
----------------------------------	------------

Per quanto attiene alla **frequenza del contatto e al motivo degli accessi**, si osserva che le percentuali maggiori riguardano gli accessi come riportato:

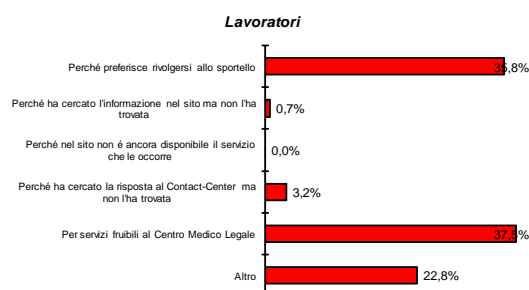
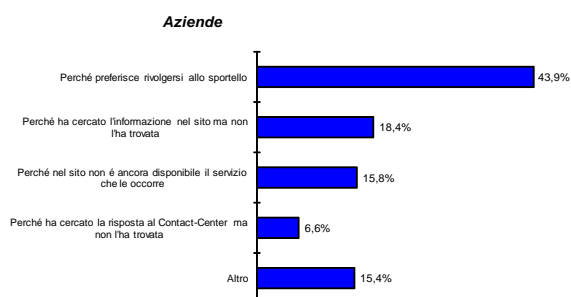
- utenza Aziende 63% : oltre 5 volte
- utenza Lavoratori 53,50% : da due a cinque volte



In ordine alla motivazione per cui gli utenti si sono rivolti allo sportello fisico, i dati sembrano confermare una sostanziale preferenza per la relazione interpersonale.

In particolare per l'utenza Aziende la preferenza per lo sportello (43,9%) è evidente.

L'utenza Lavoratori indica invece la propria presenza in sede per la fruizione dei Servizi presso il centro medico legale (37,5 %), e, ove non necessario, anche in questo caso si evidenzia una sostanziale preferenza per la relazione interpersonale presso lo sportello (35,8%).



I RISULTATI

La Sede ha conseguito un giudizio medio complessivo di **3,36**, superiore al 3.32 della Puglia e di poco inferiore al 3.38 nazionale.

Aziende riporta un giudizio medio di 3,35, Lavoratori - prestazioni economiche 3,44, Lavoratori - prestazioni sanitarie 3,34.

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 ...	3,17	445	2,7%	5,2%	62,2%	27,0%	2,9%
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,10	444	4,3%	7,0%	53,2%	24,1%	11,5%
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,28	445	1,1%	7,0%	46,3%	33,9%	11,7%
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,45	439	1,4%	2,7%	44,9%	50,3%	0,7%
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,61	439	1,6%	2,5%	29,2%	66,5%	0,2%
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,33	2.212	2,2%	4,9%	47,2%	40,3%	5,4%
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,34	188	0,5%	7,4%	50,0%	42,0%	0,0%
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,28	188	2,1%	9,0%	46,8%	41,5%	0,5%
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,34	188	0,5%	13,3%	38,3%	47,9%	0,0%
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,19	188	3,7%	12,8%	44,1%	39,4%	0,0%
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,51	188	0,0%	6,9%	34,6%	58,0%	0,5%
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,45	185	0,5%	4,9%	43,2%	50,3%	1,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,35	1.125	1,2%	9,1%	42,8%	46,5%	0,4%
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,32	257	1,9%	3,1%	53,7%	38,1%	3,1%
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,38	254	2,0%	3,1%	42,9%	40,6%	11,4%
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,43	255	2,0%	2,4%	43,1%	46,3%	6,3%
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,42	251	1,2%	4,0%	45,0%	47,8%	2,0%
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,54	252	1,6%	2,4%	35,3%	58,7%	2,0%
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,53	251	1,2%	2,4%	37,8%	56,2%	2,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,44	1.520	1,6%	2,9%	43,0%	47,9%	4,5%
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,37	255	2,0%	1,2%	53,7%	41,2%	2,0%
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,36	251	2,8%	5,2%	44,2%	46,6%	1,2%
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,24	248	2,0%	10,1%	49,2%	37,5%	1,2%
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,40	251	1,6%	2,4%	49,0%	45,0%	2,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,34	1.005	2,1%	4,7%	49,1%	42,6%	1,6%
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,36	5.862	1,9%	5,1%	45,6%	43,8%	3,6%

(**): 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

Nell'ambito del giudizio medio complessivo, si registra un'alta percentuale di giudizi **"Abbastanza soddisfatto"** pari al **47,2%**, seguito dal **40,3% del "Molto soddisfatto"**.

Per Aziende il **"Molto soddisfatto"** è il valore più rappresentativo con un **46,5 %**.

Anche per i Lavoratori – prestazioni economiche il giudizio complessivo maggiormente segnalato è il **"Molto soddisfatto" con 47,9%**, invece per i Lavoratori – prestazioni sanitarie emerge maggiormente il giudizio **"Abbastanza soddisfatto" con 49,1 %**.

L'indicatore **"Cortesìa e disponibilità del personale della sede"**, rappresenta in assoluto il valore più alto, espresso da 439 utenti, con percentuale di **"Molto soddisfatto"** pari al **66,5 %**.

Anche la **"Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ..."** raccoglie consensi fino a raggiungere una percentuale di **62,2%** nel giudizio "Abbastanza soddisfatto".

Nei giudizi **"Poco soddisfatto"** si rileva a un 7%, che è il valore più alto emergente, nella **"Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati"**.

Domanda aperta

Il suggerimento lasciato in bianco e di assoluta pertinenza dell'utenza andrebbe analizzato in relazione alle tre diverse sedi oggetto della Customer.

Per la sede di Bari le segnalazioni e criticità più frequenti riguardano "i tempi di attesa per l'accesso alle visite mediche" e la mancanza di un "parcheggio" esterno alla struttura.

Per la sede di Monopoli emerge la necessità di un "miglior servizio telefonico rivolto all'utenza".

Infine per la sede di Altamura emerge la richiesta di un miglior servizio erogato allo sportello.

Conclusioni

Il confronto medie per fonte conferma la sostanziale positività dei risultati, sebbene anche per queste Sedi risultano più favorevoli i giudizi espressi allo sportello **3,52 %**, rispetto a quelli espressi tramite Contact Center (2,90) e Web Mail (2,91).

Il riscontro dell'utenza sebbene positivo, anche in relazione ai dati regionali e nazionali, non deve però tralasciare la presenza di alcuni elementi certamente migliorabili nelle diverse Aree ed evidenziati nei questionari e nella domanda aperta.

SEDE DI TIPO A LECCE

SEDE TIPO B BRINDISI

SEDE TIPO B CASARANO

SEDE TIPO C MAGLIE

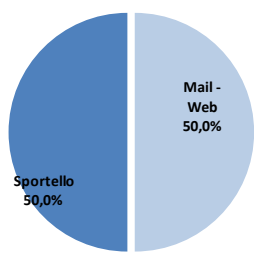
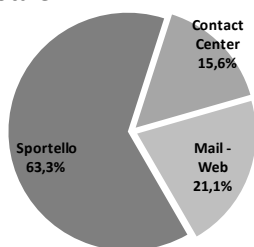
Descrizione del campione.

Il numero complessivo dei questionari acquisiti tramite i tre canali è pari a 474, di cui 300 allo sportello, 100 con la web-mail e 74 tramite il contact center.

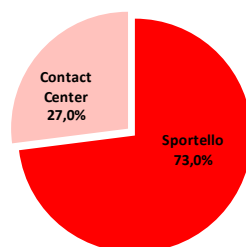
Composizione del campione per Fonte e Categoria

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Mail - Web</i>	100	-	100
<i>Sportello</i>	100	200	300
<i>Contact Center</i>	-	74	74
Totale	200	274	474

Totale



Aziende



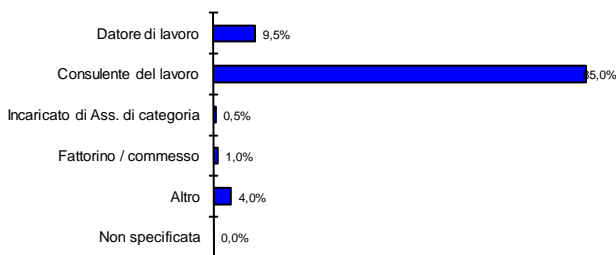
Lavoratori

Le categorie maggiormente rappresentate sono:

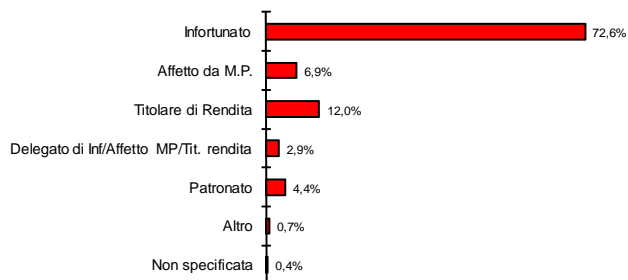
- per l'**utenza Aziende** i Consulenti del lavoro, nr. 170 (85%) sul totale di **200**
- per l'**utenza Lavoratori**, gli infortunati, nr. 199(72,6%) sul totale complessivo di **274**.

Composizione del campione per Categoria

Categoria (Aziende)	Numero di questionari
Datore di lavoro	19
Consulente del lavoro	170
Incaricato di Ass. di categoria	1
Fattorino / commesso	2
Altro	8
Non specificata	-
Totale	200



Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
Infortunato	199
Affetto da M.P.	19
Titolare di Rendita	33
Delegato di Inf/Affetto MP/Tit. rendita	8
Patronato	12
Altro	2
Non specificata	1
Totale	274



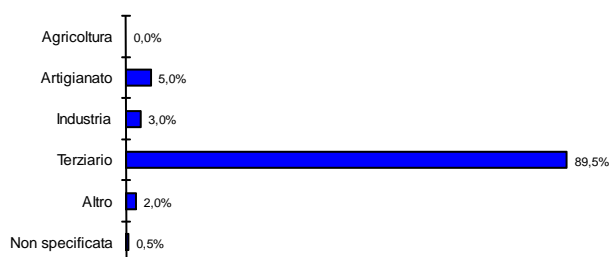
Totale complessivo utenza	474
----------------------------------	------------

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.

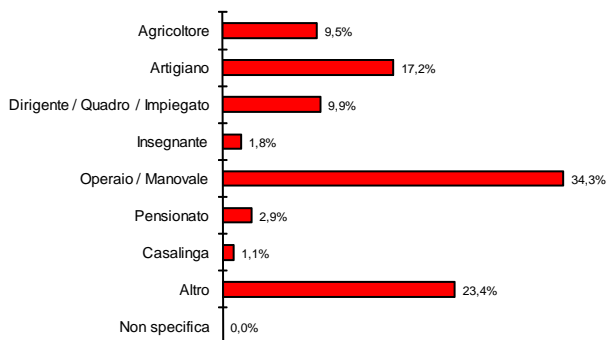
Fra i settori di attività, il **terziario** costituisce l' **89,5%** del campione per l'utenza aziende.
Per i lavoratori, la professione "**operaio/manovale**", rappresenta il **34,3%** del campione.

Composizione del campione - Settore di attività e Professione

Settore di attività (Aziende)	Numero di questionari
Agricoltura	-
Artigianato	10
Industria	6
Terziario	179
Altro	4
Non specificata	1
Totale	200



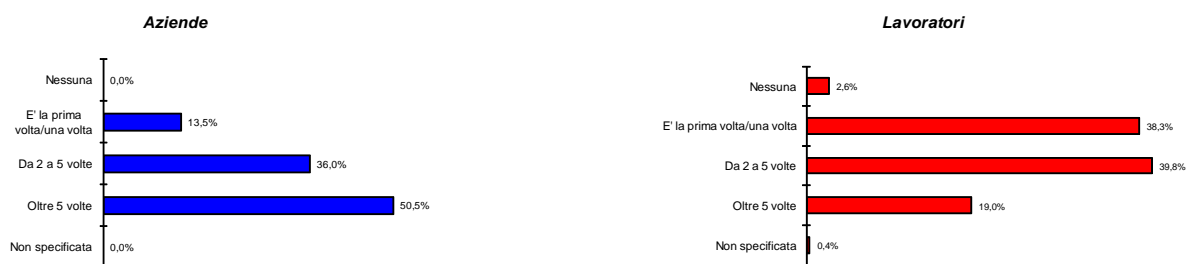
Professione (Lavoratori)	Numero di questionari
Agricoltore	26
Artigiano	47
Dirigente / Quadro / Impiegato	27
Insegnante	5
Operaio / Manovale	94
Pensionato	8
Casalinga	3
Altro	64
Non specifica	-
Totale	274



Totale complessivo utenza	474
----------------------------------	------------

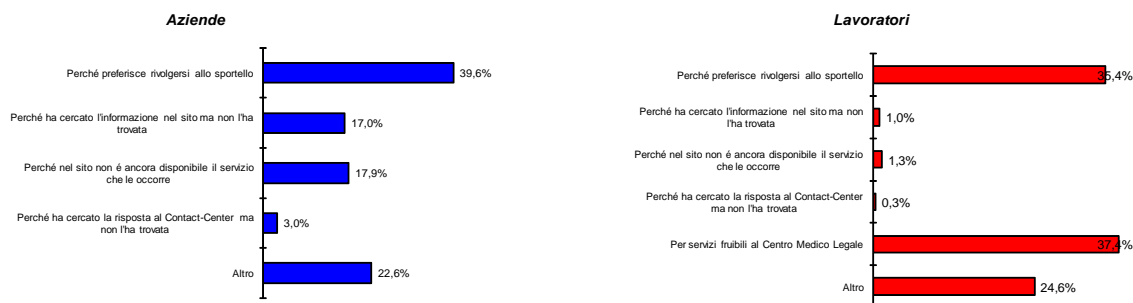
Per quanto attiene alla **frequenza del contatto e al motivo degli accessi**, si osserva che le percentuali maggiori riguardano gli accessi come riportato:

- utenza Aziende 50,5% : oltre 5 volte
- utenza Lavoratori 39,8% : da due a 5 volte



In ordine alla motivazione per cui gli utenti si sono rivolti allo sportello fisico, i dati sembrano confermare una sostanziale preferenza per la relazione interpersonale.

In particolare per l'utenza Aziende la preferenza del contatto allo sportello emerge con evidenza (39,6%). L'utenza Lavoratori indica invece la propria presenza in sede soprattutto per la fruizione dei Servizi presso il centro medico legale (37,4%), e ove non necessario, anche in questo caso si evidenzia una sostanziale preferenza per la relazione interpersonale presso lo sportello (35,4%).



I RISULTATI

Le Sedi hanno conseguito un giudizio medio complessivo di **3.15**, inferiore al 3.32 della Puglia e al 3.38 nazionale.

Aziende riporta un giudizio medio di 3,14, Lavoratori - prestazioni economiche 3,11, Lavoratori - prestazioni sanitarie 3,14.

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 ...	3,13	473	1,3%	10,1%	56,7%	24,7%	7,2%
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,13	473	3,0%	9,5%	48,6%	26,8%	12,1%
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,24	471	1,1%	6,6%	49,9%	30,1%	12,3%
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	2,98	465	4,9%	14,0%	57,4%	21,5%	2,2%
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,45	465	0,4%	3,0%	47,5%	48,2%	0,9%
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,19	2.347	2,1%	8,6%	52,0%	30,3%	6,9%
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,27	199	1,5%	6,5%	54,8%	36,7%	0,5%
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,24	199	1,0%	10,6%	50,8%	36,7%	1,0%
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,29	198	1,5%	7,6%	50,5%	39,4%	1,0%
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	2,72	198	12,1%	18,7%	53,5%	15,2%	0,5%
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,48	197	1,0%	1,0%	46,2%	51,3%	0,5%
AZB2.14) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	2,85	198	13,1%	16,7%	41,9%	28,3%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,14	1.189	5,0%	10,2%	49,6%	34,6%	0,6%
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,13	272	1,1%	11,4%	54,8%	25,7%	7,0%
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,00	274	5,8%	9,1%	50,7%	21,2%	13,1%
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,17	271	1,5%	9,2%	53,9%	28,0%	7,4%
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,05	265	0,4%	15,5%	59,2%	20,8%	4,2%
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,28	267	0,4%	3,4%	62,2%	31,1%	3,0%
LAVB2.15) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,02	264	2,7%	15,9%	54,5%	23,5%	3,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,11	1.613	2,0%	10,7%	55,9%	25,0%	6,4%
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,22	272	0,0%	6,6%	59,9%	27,2%	6,3%
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,16	265	0,8%	3,8%	69,1%	20,4%	6,0%
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,03	265	1,9%	12,8%	58,5%	19,6%	7,2%
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,16	263	1,9%	4,9%	62,4%	23,6%	7,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,14	1.065	1,1%	7,0%	62,4%	22,7%	6,7%
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,15	6.214	2,5%	9,2%	54,3%	28,4%	5,5%

(**): 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

Nell'ambito del giudizio medio complessivo, si registra una percentuale di giudizi **"Abbastanza soddisfatto"** pari al **52%**.

Per Aziende il giudizio **"Abbastanza soddisfatto"** è il valore più rappresentativo con un **49,6%**.

Anche per i Lavoratori – prestazioni economiche il giudizio complessivo maggiormente segnalato è **"Abbastanza soddisfatto" con 55,9%**, allo stesso modo per i Lavoratori – prestazioni sanitarie emerge maggiormente il giudizio **"Abbastanza soddisfatto"** con **62,4 %**.

L'indicatore **"Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ..."**, rappresenta in assoluto il valore più alto, espresso dagli utenti, con percentuale di **"abbastanza soddisfatto"** pari al **57,4%**.

Domanda aperta

Il suggerimento lasciato in bianco e di assoluta pertinenza dell'utenza andrebbe analizzato in relazione alle tre diverse sedi oggetto della Customer.

Per la sede di Lecce le segnalazioni e criticità più frequenti riguardano soprattutto il rispetto della privacy allo sportello dove l'utenza richiama maggior attenzione a tale aspetto; altra criticità è rilevata nell'emissione degli assegni per il pagamento delle prestazioni, mezzo che risulta non sempre utile considerate le numerose possibilità di mancata ricezione.

Per la sede di Brindisi la maggior parte dei suggerimenti riguarda la richiesta di un "miglior servizio telefonico rivolto all'utenza".

Infine per la sede di Casarano emerge esclusivamente la richiesta di un ampliamento delle fasce di apertura al pubblico.

Conclusioni

L'analisi evidenzia come il risultato raggiunto (**3.15**), nonostante sia positivo, risulti inferiore sia a quello nazionale che regionale. Le criticità emerse dall'analisi sono senza dubbio migliorabili. Il confronto medie per fonte, contrariamente a quanto rilevato per le altre sedi regionali, evidenzia come risulti più favorevole il giudizio espresso tramite contact center (3.25) piuttosto che tramite web mail (3.18) o sportello (3.17).

SEDE DI TIPO A TARANTO

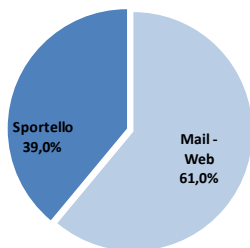
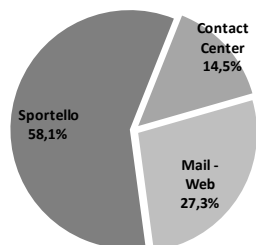
Descrizione del campione.

Il numero complessivo dei questionari acquisiti tramite i tre canali è pari a 172, di cui 100 allo sportello, 47 con la web-mail e 25 tramite il contact center.

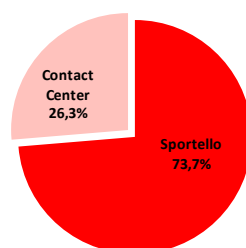
Composizione del campione per Fonte e Categoria

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Mail - Web</i>	47	-	47
<i>Sportello</i>	30	70	100
<i>Contact Center</i>	-	25	25
Totale	77	95	172

Totale



Aziende



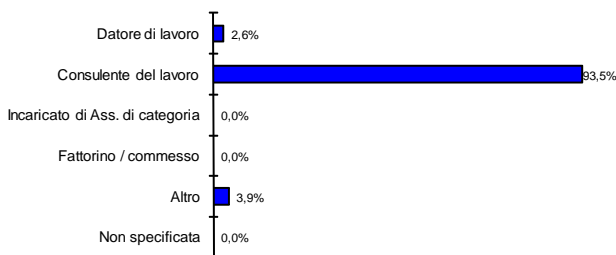
Lavoratori

Le categorie maggiormente rappresentate sono:

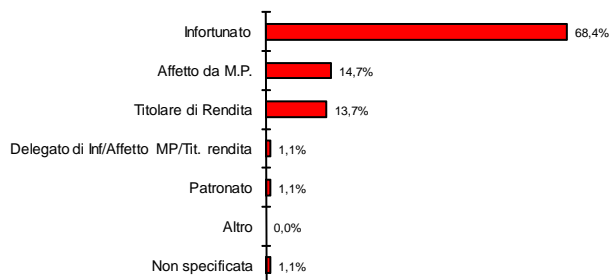
- per l'**utenza Aziende** i Consulenti del lavoro, nr. 72 (93,5%) sul totale di **77**
- per l'**utenza Lavoratori**, gli infortunati, nr. 65 (68,4%) sul totale complessivo di **95**.

Composizione del campione per Categoria

Categoria (Aziende)	Numero di questionari
Datore di lavoro	2
Consulente del lavoro	72
Incaricato di Ass. di categoria	-
Fattorino / commesso	-
Altro	3
Non specificata	-
Totale	77



Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
Infortunato	65
Affetto da M.P.	14
Titolare di Rendita	13
Delegato di Inf/Affetto MP/Tit. rendita	1
Patronato	1
Altro	-
Non specificata	1
Totale	95



Totale complessivo utenza	172
----------------------------------	------------

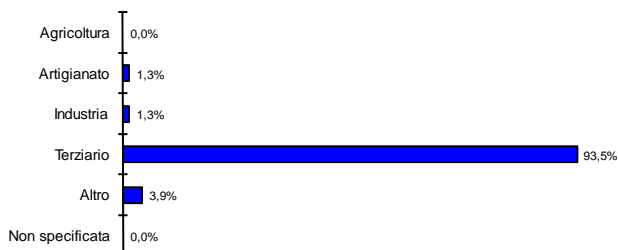
Nota: Nell'elaborato la somma dei valori percentuali può differire dal 100 per effetto di arrotondamenti automatici. I giudizi medi sono calcolati come media aritmetica ponderata con pesi pari al numero dei rispondenti. I campi blank indicano nessuna risposta.

Fra i settori di attività, il **terziario** costituisce il **93,5%** del campione per l'utenza aziende.

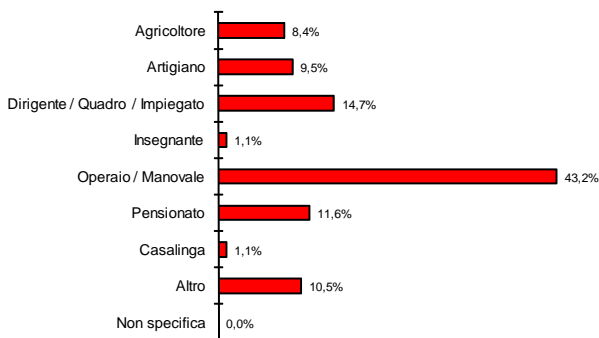
Per i lavoratori, la professione "**operaio/manovale**", rappresenta il **43,2%** del campione.

Composizione del campione - Settore di attività e Professione

Settore di attività (Aziende)	Numero di questionari
Agricoltura	-
Artigianato	1
Industria	1
Terziario	72
Altro	3
Non specificata	-
Totale	77



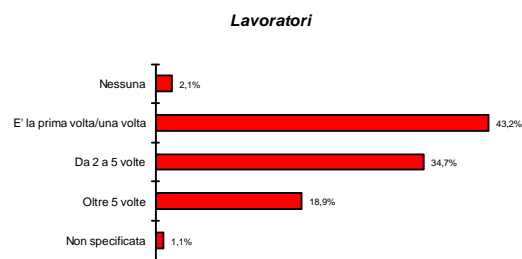
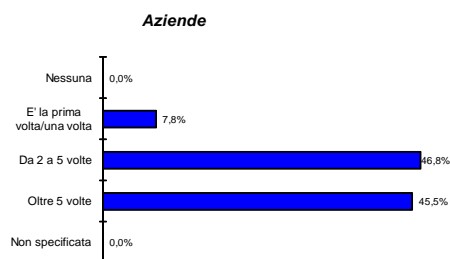
Professione (Lavoratori)	Numero di questionari
Agricoltore	8
Artigiano	9
Dirigente / Quadro / Impiegato	14
Insegnante	1
Operaio / Manovale	41
Pensionato	11
Casalinga	1
Altro	10
Non specifica	-
Totale	95



Totale complessivo utenza	172
---------------------------	-----

Per quanto attiene alla **frequenza del contatto e al motivo degli accessi**, si osserva che le percentuali maggiori riguardano gli accessi come riportato:

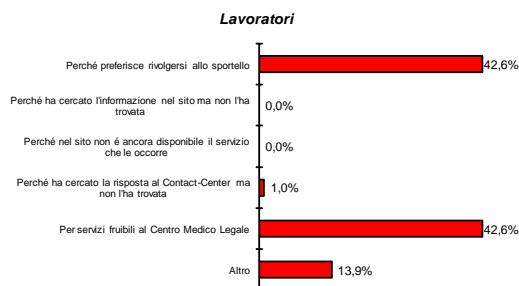
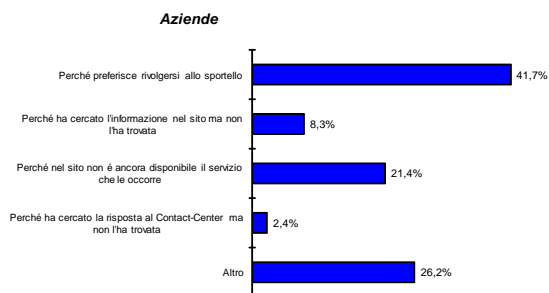
- utenza aziende 46,8% : da due a 5 volte
- utenza lavoratori 43,2% : una volta/prima volta



In ordine alla motivazione per cui gli utenti si sono rivolti allo sportello fisico, i dati sembrano confermare una sostanziale preferenza per la relazione interpersonale.

In particolare per l'utenza Aziende la preferenza per lo sportello (41,7%) è evidente, così come per l'utenza Lavoratori (42,6%), dove comunque un ulteriore 42,6% indica invece la propria presenza in sede per la fruizione dei Servizi presso il centro medico legale.

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



I RISULTATI

Le Sedi hanno conseguito un giudizio medio complessivo di **3.38**, superiore al 3.32 della Puglia e pari al 3,38 nazionale.

Aziende riporta un giudizio medio di 3,53, Lavoratori - prestazioni economiche 3,33, Lavoratori - prestazioni sanitarie 3,29.

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 ...	3,32	171	0,6%	6,4%	49,7%	37,4%	5,8%
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,20	172	4,1%	6,4%	38,4%	30,2%	20,9%
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,42	171	1,8%	4,7%	32,2%	41,5%	19,9%
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,22	169	1,8%	10,1%	51,5%	35,5%	1,2%
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,61	168	0,0%	4,8%	29,2%	66,1%	0,0%
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,36	851	1,6%	6,5%	40,2%	42,1%	9,6%
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,49	76	0,0%	3,9%	43,4%	52,6%	0,0%
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,58	77	0,0%	2,6%	36,4%	61,0%	0,0%
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,60	77	0,0%	5,2%	29,9%	64,9%	0,0%
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,50	76	0,0%	3,9%	42,1%	53,9%	0,0%
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,68	76	0,0%	2,6%	26,3%	71,1%	0,0%
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,31	75	2,7%	10,7%	40,0%	46,7%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,53	457	0,4%	4,8%	36,3%	58,4%	0,0%
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,42	94	1,1%	7,4%	37,2%	48,9%	5,3%
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,36	95	1,1%	7,4%	34,7%	38,9%	17,9%
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,32	94	1,1%	8,5%	44,7%	41,5%	4,3%
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,22	93	2,2%	8,6%	52,7%	34,4%	2,2%
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,40	93	0,0%	9,7%	38,7%	48,4%	3,2%
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,28	92	2,2%	10,9%	41,3%	42,4%	3,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,33	561	1,2%	8,7%	41,5%	42,4%	6,1%
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,41	95	0,0%	4,2%	45,3%	41,1%	9,5%
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,36	93	0,0%	9,7%	41,9%	44,1%	4,3%
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,09	93	1,1%	20,4%	44,1%	31,2%	3,2%
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,32	93	0,0%	9,7%	47,3%	40,9%	2,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,29	374	0,3%	11,0%	44,7%	39,3%	4,8%
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,38	2.243	1,1%	7,4%	40,5%	45,0%	6,0%

(**): 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

Dall'analisi disaggregata dei singoli indicatori non si ravvisano criticità. Nell'ambito del giudizio medio complessivo, si registra una percentuale di giudizi **"Molto soddisfatto"** pari al **42,1%**, seguito dal **40,2%** dell' **"Abbastanza soddisfatto"**.

Per Aziende il **"Molto soddisfatto"** è il valore più rappresentativo con un **58,4 %**.

Anche per i Lavoratori – prestazioni economiche il giudizio complessivo maggiormente segnalato è il **"Molto soddisfatto"** con **42,4%**, invece per i Lavoratori – prestazioni sanitarie emerge maggiormente il giudizio **"Abbastanza soddisfatto"** con **44,7 %**.

L'indicatore **"Cortesìa e disponibilità del personale della sede"**, rappresenta in assoluto il valore più alto con percentuale di **"Molto soddisfatto"** pari al **66,1 %**, seguono tra le preferenze ad alto gradimento **"Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ..."** con un **51,5 %** di consensi nel giudizio **"Abbastanza soddisfatto"** e **"Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ..."** con un **49,7%** sempre nel giudizio **"Abbastanza soddisfatto"**.

Domanda aperta

Il suggerimento lasciato in bianco e di assoluta pertinenza dell'utenza non mostra particolari criticità se non, come per la maggior parte delle sedi, la segnalazione di tempi di attesa leggermente lunghi per le visite mediche e una maggiore attenzione alla privacy. Sostanzialmente si conferma la positività delle valutazioni espresse.

Conclusioni

L'analisi evidenzia la mancanza di particolari criticità. Il confronto medie per fonte conferma la sostanziale positività dei risultati, sebbene anche per questa Sede risulti più favorevole il giudizio espresso allo sportello **3,42 %**, di poco inferiore il giudizio espresso tramite mail-web **3,40 %** mentre invece il contact center esprime un giudizio senz'altro migliorabile che si attesta sul **2,98 %**.