



DIREZIONE REGIONALE MOLISE

CUSTOMER SATISFACTION 2014

REPORT DI SINTESI DELLE SEDI DELLA REGIONE MOLISE

CAMPOBASSO e sedi di pertinenza (Isernia e Termoli)

Rilevazione 2014 della soddisfazione dell'utenza sui servizi INAIL nel periodo dal 13 al 23 ottobre 2014

PREMESSA METODOLOGICA

Il consueto appuntamento annuale dell'indagine di Customer Satisfaction, ha coinvolto anche per l'anno 2014, tutte le Sedi della Regione Molise nella prospettiva di un costante miglioramento dei servizi e di una sempre più puntuale attenzione alle esigenze degli utenti dell'Istituto.

La rilevazione è stata effettuata dal 13 al 23 ottobre 2014 ed ha coinvolto, attraverso il Canale Sportello, la sola sede di Campobasso; mentre per le altre sedi della regione sono stati utilizzati i canali del Contact Center e del Web Mail.

L'osservazione statistica prende in considerazione gli utenti che nel corso dell'anno 2014 hanno usufruito dei servizi Inail almeno una volta.

Questo particolare sistema di ascolto rappresenta un prezioso input che permette di intervenire tempestivamente in caso di criticità adeguando la qualità dei servizi in relazione al mutate esigenze organizzative.

OBIETTIVO DELLA RILEVAZIONE

L'obiettivo della rilevazione è conoscere e misurare il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo ai servizi erogati dall'Inail, nell'intento di individuare i punti di forza, le aree di miglioramento, i punti di caduta ed attuare interventi correttivi sulla base delle criticità emerse dalle risposte dei questionari.

Il metro di valutazione adottato è una scala Likert articolata secondo i seguenti valori:

- 1. Per niente d'accordo**
- 2. Poco d'accordo**
- 3. Abbastanza d'accordo**
- 4. Molto d'accordo**
- 0. non so**

cui è attribuito, nell'elaborazione statistica, un valore numerico da 1 a 4; tenuto conto anche dei "non so" che viene elaborato come dato mancante.

I Valori obiettivo, o livello minimo atteso di giudizio per ciascun indicatore (domanda), è definito dai seguenti criteri:

- un giudizio medio pari a 3, corrispondente ad "abbastanza d'accordo",
- la percentuale di "per niente/poco d'accordo" non superiore al 10%.

L'indagine è estesa a tutte le Sedi del territorio **ed è rivolta**, ad un campione di utenti che ha usufruito durante il periodo di riferimento (un anno) dei servizi erogati presso tutte le sedi Inail e appartenenti ad una delle seguenti tipologie e relative categorie:

- "lavoratori":

- Infortunato
- Affetto da malattia professionale
- Affetto da malattia comune
- Lavoratrice/lavoratore in congedo di maternità/parentale
- Titolare di rendita
- Delegato di infortunato, affetto da malattia professionale, titolare di rendita
- Patronato
- Altro
- Non specificata

- “aziende”:

- Datore di lavoro
- Consulente del lavoro
- Incaricato di Associazione di categoria
- Fattorino/Commesso.
- Altro
- Non specificata

La rilevazione dei giudizi dell’utenza è stata effettuata attraverso i suddetti **canali** con le seguenti modalità:

- Sportello fisico, presso** la sede di Campobasso. Sono stati contattati gli utenti che si sono presentati in sede durante il periodo di rilevazione. Il campione è stato costituito da 90 questionari;
- Web-mail.** Sono stati contattati n.19 utenti aziende delle sedi di tipo B (Campobasso e Isernia) registrati nel Portale Punto Cliente o dei quali si dispone dell’indirizzo di posta elettronica. L’utente può rispondere al questionario accedendo al link inviato al proprio indirizzo e mail.
- Contact Center (C.C.).** Sono stati contattati N.51 utenti Lavoratori delle Sedi B (Campobasso e Isernia) e C (Termoli), estrapolati tra gli utenti di cui il recapito telefonico è registrato negli archivi dell’Istituto. I questionari sono somministrati tramite intervista telefonica effettuata dagli operatori del Contact Center Multimediale (CCM).

VALUTAZIONI DI SINTESI

Precisazione:

I dati raccolti attraverso l’indagine hanno consentito di stabilire innanzitutto una sostanziale omogeneità di giudizi dell’utenza per tutte le sedi Inail presenti sul territorio regionale per tutti gli aspetti – generali e specifici – oggetto dell’indagine.

Nonostante sia in vigore dal 1/7/2013 l’obbligo di effettuare le comunicazioni esclusivamente con strumenti informatici non si evidenzia una consistente riduzione degli accessi in sede; dall’analisi dei risultati si evince difatti che una consistente percentuale di utenti preferisce la relazione interpersonale con gli addetti allo sportello.

Analisi dei risultati

Per quanto riguarda l'analisi dei risultati, il primo dato rilevante da considerare concerne il grado di **partecipazione** all'indagine. Complessivamente hanno **preso parte** alla rilevazione in Molise 160 **utenti**; in ragione della distribuzione campionaria definita dalla Consulenza Statistico-Attuariale, è stato possibile utilizzare **in totale 160 tra questionari ed interviste** (precisamente 39 *Aziende* e 121 *Lavoratori*). Nel settore Aziende **la categoria più numerosa** è stata quella dei Consulenti del lavoro (con una percentuale pari a 61,5% mentre per i Lavoratori la categoria degli infortunati (con una percentuale pari a 78,5%).

Entrando nel merito dei giudizi espressi, i dati rilevati denotano una leggera diminuzione del grado di soddisfazione dell'utenza nell'ultimo triennio come è possibile evincere dalla tabella seguente:

anno	Giudizio	note
2004	3,35	
2005	3,05	
2006	3,12	
2007	///	Rilevazione non effettuata
2008	///	Rilevazione non effettuata
2009	3,59	
2010	3,38	
2011	3,35	
2012	3,34	
2013	3,30	
2014	3,32	

Per quanto concerne i **singoli indicatori di qualità**, all'interno degli aspetti specifici aziende le sedi di Campobasso e Isernia registrano sia valutazioni medie pari al valore obiettivo definito, sia giudizi più favorevoli sulla qualità dei servizi ricevuti in merito al rapporto assicurativo.

I giudizi espressi dagli utenti della sede di Termoli (solo linea Lavoratori) denotano invece una sostanziale omogeneità in tutti i vari aspetti specifici esaminati con lievi criticità rispetto ai servizi di sportello e all'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Segue alla pagina successiva tabella contenente i risultati dell'indagine distinti per Sede:

		CB	Termoli	IS	numero criticità per indicatore
TOT1.)	la Sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)	3,52	3,17	3,50	
TOT2)	Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti, ..)	3,25	3,17	3,33	
TOT3)	Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,55	2,92	3,53	
TOT4)	Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche)so cosa fare e a chi rivolgermi	3,27	2,80	3,64	1
TOT5)	Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,39	3,00	3,67	
TOTALE ASPETTI GENERALI		3,40	3,02	3,53	
AZ 6)	ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,88		3,50	
AZ 7)	le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,16		3,33	
AZ 8)	i servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,72		3,50	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO		3,58		3,44	
AZ 10)	Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail	3,17		3,20	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO		3,17		3,20	
LAV 6)	lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spc)	3,35	2,75	3,45	1
LAV 7)	sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,41	2,75	3,45	1
LAV 8)	durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,34	2,83	3,45	1
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO		3,37	2,78	3,45	1
LAV 9))	ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,14	3,36	3,47	
LAV 10)	le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,33	2,91	3,47	1

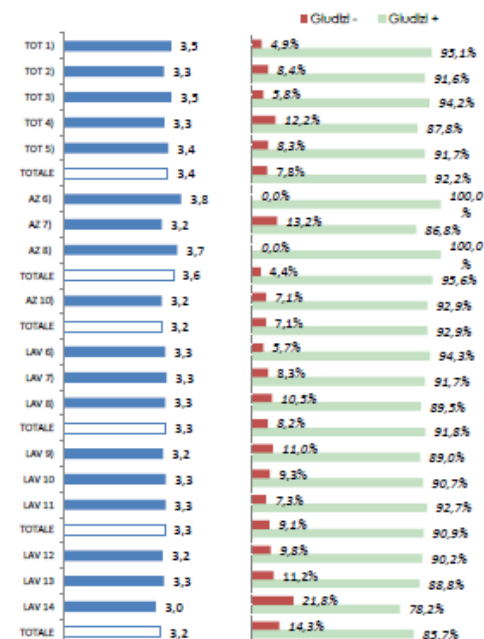
LAV 11)	<i>i servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze</i>	3,32	2,91	3,47	1
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		3,27	3,06	3,47	
LAV 12)	<i>gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli</i>	3,27	2,58	3,55	1
LAV 13)	<i>il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze</i>	3,35	2,58	3,36	1
LAV 14)	<i>le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario,)</i>	3,00	2,58	3,36	1
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		3,20	2,58	3,42	
GIUDIZIO COMPLESSIVO (*)		3,35	2,88	3,47	

numero criticità per Sede		10		
----------------------------------	--	-----------	--	--

Elaborato di DR-MOLISE - Anno 2014
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnalefica, assenza di barriere architettoniche...)	3,49	145	0,7%	4,1%	40,0%	53,1%	2,1%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, ma	3,25	143	2,1%	5,6%	51,0%	32,9%	8,4%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e j	3,50	144	0,0%	5,6%	36,8%	52,8%	4,9%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolger	3,27	145	4,1%	6,2%	37,2%	37,2%	15,2%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede	3,39	156	0,6%	5,8%	33,3%	37,2%	23,1%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,38	733	1,5%	5,5%	39,6%	42,6%	10,9%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,82	39	0,0%	0,0%	17,9%	79,5%	2,6%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono se	3,18	39	0,0%	12,8%	53,8%	30,8%	2,6%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,68	39	0,0%	0,0%	30,8%	66,7%	2,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,56	117	0,0%	4,3%	34,2%	59,0%	2,6%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul l	3,18	39	0,0%	5,1%	48,7%	17,9%	28,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,18	39	0,0%	5,1%	48,7%	17,9%	28,2%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spa	3,30	109	1,8%	3,7%	55,0%	35,8%	3,7%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,34	110	0,9%	7,3%	47,3%	42,7%	1,8%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,30	109	0,9%	9,2%	46,8%	39,4%	3,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,31	328	1,2%	6,7%	49,7%	39,3%	3,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,22	118	4,2%	4,2%	39,0%	29,7%	22,9%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,31	119	3,4%	5,0%	42,0%	39,5%	10,1%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,30	118	3,4%	3,4%	48,3%	38,1%	6,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,28	355	3,7%	4,2%	43,1%	35,8%	13,2%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnale	3,22	107	3,7%	5,6%	52,3%	33,6%	4,7%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigen	3,26	105	4,8%	5,7%	43,8%	39,0%	6,7%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, i	2,99	106	8,5%	12,3%	46,2%	28,3%	4,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,15	318	5,7%	7,9%	47,5%	33,6%	5,3%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,32	1.890	2,4%	5,8%	43,2%	39,7%	8,9%



% al netto delle risposte "Non So"

[*]: 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.

Considerazioni per tipologia

Aspetti generali: i risultati ottenuti sono, nel complesso, positivi; i giudizi dell'utenza più favorevoli riguardano il personale, in particolare la “disponibilità, competenza e professionalità” che registra un giudizio medio pari a 3,55 per la sede di Campobasso, 3,53 per la sede di Isernia .Lieve criticità si registra per la sola sede di Termoli (2,92%). Per il miglioramento del dato sono stati impartiti indirizzi organizzativi. Si distingue invece la Sede di Isernia con un giudizio medio pari a 3,67 per la domanda “riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando alla sede Inail che gestisce la mia pratica” .

Aspetti specifici aziende – Rapporto Assicurativo: si registra un andamento positivo per le sedi di Campobasso e Isernia, in particolare la sede di Campobasso registra un giudizio medio pari a 3,88 ed Isernia pari a 3,50 (ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti) . Per AZ 8) (i servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste) la sede di Campobasso registra un valore pari a 3,72 ed Isernia 3,50; il valore piu' basso, ma comunque positivo, con un giudizio pari a 3,16 si registra invece per la sola sede di Campobasso per la domanda AZ 7) (le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Istituto in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare).

Aspetti specifici aziende – Prevenzione e Sicurezza sul lavoro: Per la domanda AZ 10) (disponibilità delle informazioni per aderire alle iniziative di promozione alla salute e sicurezza sostenute dall'Inail) si evidenzia già a livello nazionale una modesta criticità con giudizio medio pari a 3,10. Il dato regionale è comunque positivo in entrambe le realtà territoriali con valore superiore al valore obiettivo..

Aspetti Specifici lavoratori – servizi di sportello: si registra un andamento positivo per le sedi di Campobasso e di Isernia in merito alla domanda LAV 7) (sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi) che si attestano rispettivamente su un valore pari a 3,41 e 3,45 . lieve criticità si registra su Termoli con un valore pari a 2,75 e sono state poste in essere azioni correttive .

Aspetti Specifici lavoratori –prestazioni economiche: risultati positivi si ottengono anche in merito all'utenza lavoratori dove per la sede di Isernia si evidenzia un giudizio medio pari a 3,47 in merito alla domanda LAV 9) (ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti) e a seguire la sede di Termoli che, sempre in merito alla stessa domanda, rileva un giudizio pari a 3,36 e per la sede di Campobasso dove si registra un giudizio medio pari a 3,14..Si registra inoltre un giudizio positivo per le sedi di Campobasso ed Isernia per la domanda LAV 10) (le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare) che si attestano rispettivamente su un valore medio pari a 3,33 e 3,47 .

Aspetti specifici lavoratori – prestazioni sanitarie: in materia di prestazioni sanitarie, si evidenzia che il valore più alto è stato raggiunto ad Isernia con un giudizio complessivo medio pari a 3,42. Risulta positivo l'andamento dei giudizi anche sulla sede di Campobasso che si attesta su un valore complessivo pari a 3,20. La criticità rilevata a Termoli ha richiesto l'intervento di indirizzi operativi ed organizzativi tali da migliorare in tempi brevi la fruibilità e la qualità dei servizi erogati.

Giudizio complessivo:

Media giudizi	Per Niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
3,32	2,4%	5,8%	43,2%	39,7%	8,9%

Considerazioni sugli indicatori

Il grado di soddisfazione sugli aspetti generali del servizio, comune a tutti gli utenti, è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

- **La sede dell'Inail è facilmente raggiungibile;**
- **Presso la sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno;**
- **Il personale amministrativo che ho incontrato nella sede Inail è disponibile, competente e professionale;**
- **Se voglio presentare dei reclami so cosa fare e a chi rivolgermi**
- **Riesco ad avere informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla sede Inail che gestisce la mia pratica.**

Le valutazioni ottenute sono tutte positive con riferimento ai tre canali di rilevazione con un netto miglioramento generale rispetto all'anno 2013. In particolare si evidenzia il dato positivo in riferimento al canale mail web con valore pari a 3,69

Elaborato di DR-MOLISE - Anno 2014 Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Confronto medie per frequenza

Domanda del questionario	Media giudizio per numero di volte in cui l'utente si è presentato				Totale
	Nessuna	E' la prima volta/una volta	Da 2 a 5 volte	Oltre 5 volte	
TOT 1* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)		3,47	3,48	3,52	3,49
TOT 2* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifest...)		3,22	3,23	3,38	3,25
TOT 3* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale		3,49	3,48	3,54	3,50
TOT 4* Se voglio presentare dei reclami (lamentatele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi		3,25	3,30	3,24	3,27
TOT 5* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,57	3,34	3,41	3,43	3,39
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,57	3,36	3,38	3,42	3,38

AZIENDE

All'utenza del Processo Aziende è stato chiesto di esprimere un giudizio sui servizi specifici ad essa forniti dall'Istituto, attraverso i seguenti indicatori :

1. relativamente al Rapporto Assicurativo:

- **ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti**
- **le comunicazioni/provvedimenti inviati dall' Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare**
- **i servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste**

2. relativamente all'aspetto Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro:

- **trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail**

L'analisi dei dati evidenzia giudizi generalmente positivi in netto miglioramento rispetto ai dati registrati nell'anno 2013. Anche rispetto al dato nazionale , il dato complessivo regionale risulta soddisfacente.

Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Contact-Center		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
A2 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,67	4,00	3,69	3,90	3,82			
A2 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,33	3,00	3,06	3,50	3,18			
A2 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,33	3,88	3,63	3,70	3,68			
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,44	3,63	3,46	3,70	3,56			
A2 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per In	3,00	3,29	3,09	3,25	3,18			
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,00	3,29	3,09	3,25	3,18			

Incrociano i giudizi sugli aspetti generali con le tipologie di utenza, emergono valutazioni tutte positive con un giudizio medio superiore o pari a 3,ved. Tabella sottostante)

Elaborato di DR-MOLISE - Anno 2014
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,54	27	0,0%	7,4%	25,9%	55,6%	11,1%
Consulente del lavoro	3,54	72	0,0%	4,2%	37,5%	58,3%	0,0%
Incaricato	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro	3,60	15	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,56	117	0,0%	4,3%	34,2%	59,0%	2,6%

Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,00	9	0,0%	0,0%	55,6%	0,0%	44,4%
Consulente del lavoro	3,15	24	0,0%	8,3%	54,2%	20,8%	16,7%
Incaricato	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,18	39	0,0%	5,1%	48,7%	17,9%	28,2%

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

LAVORATORI

All'utenza del Processo Lavoratori è stato chiesto di esprimere un giudizio sui servizi specifici ad essa forniti dall'Istituto, attraverso i seguenti indicatori:

a) Servizi di sportello:

- **lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole**
- **sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi**
- **durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy.**

b) Prestazioni economiche:

- **Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti**
- **Le comunicazioni/provvedimenti inviate dall'Inail sono semplici e chiari**
- **I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze.**

c) Prestazioni Sanitarie:

- **Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli**
- **Il personale medico sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze**
- **Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente**

Le risposte fornite evidenziano una media di giudizi complessivamente superiori al valore obiettivo pari a 3.

Confronto medie per Canale

Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Contact-Center		Totale	
	Media	Numero	Media	Numero	Media	Numero	Media	Numero
	Giudizi	Risposte	Giudizi	Risposte	Giudizi	Risposte	Giudizi	Risposte
.AV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spa	3,30	109	1,8%	3,7%	55,0%	35,8%	3,7%	
.AV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,34	110	0,9%	7,3%	47,3%	42,7%	1,8%	
.AV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,30	109	0,9%	9,2%	46,8%	39,4%	3,7%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,31	328	1,2%	6,7%	49,7%	39,3%	3,0%	
.AV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,22	118	4,2%	4,2%	39,0%	29,7%	22,9%	
.AV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,31	119	3,4%	5,0%	42,0%	39,5%	10,1%	
.AV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,30	118	3,4%	3,4%	48,3%	38,1%	6,8%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,28	355	3,7%	4,2%	43,1%	35,8%	13,2%	
.AV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnale	3,22	107	3,7%	5,6%	52,3%	33,6%	4,7%	
.AV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,26	105	4,8%	5,7%	43,8%	39,0%	6,7%	
.AV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, i	2,99	106	8,5%	12,3%	46,2%	28,3%	4,7%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,15	318	5,7%	7,9%	47,5%	33,6%	5,3%	

CONCLUSIONI

Il giudizio medio complessivo, per la regione Molise nell'anno 2014, e' pari a 3,32, dato leggermente inferiore a quello medio nazionale (3,49); facendo un confronto con il dato regionale del 2013 (3,30) si registra un lieve miglioramento.

Nella costante opera di ascolto nei confronti dei propri utenti, si conferma l'impegno dell'Inail, con tutto il patrimonio di conoscenze professionali e delle risorse umane impegnate da sempre al miglioramento continuo dei servizi, al raggiungimento dell'obiettivo della soddisfazione dell'utenza adottando, in caso di criticità, tutte le misure idonee ad assicurare un livello di qualità elevato nei confronti degli utenti.