

DIREZIONE PROVINCIALE DI TRENTO

Indagine per la rilevazione del grado di soddisfazione
dell'utenza

Trento – Rovereto, settembre/ottobre 2013

i risultati dell'indagine

INDICE DEGLI ARGOMENTI

INTRODUZIONE	pag. 3
obiettivi l'indagine	pag. 3
strumenti e metodo	pag. 3
descrizione del campione	pag. 4
composizione del campione per categoria	pag. 5
composizione del campione per settore attività	pag. 6
composizione del campione per professione	pag. 6
composizione del campione per genere	pag. 7
composizione del campione per classi di età	pag.7
GIUDIZIO COMPLESSIVO MEDIO	pag. 8
giudizi sugli aspetti generali	pag. 8
RIEPILOGO COMPLESSIVO	pag. 10
giudizi espressi per fonte	pag. 12
giudizi espressi per numero di presenze	pag. 13
RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO	pag. 14
CONCLUSIONI	pag. 14

INTRODUZIONE

Obiettivi dell'indagine

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

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

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

Strumenti e metodo

L'indagine, condotta nel corso della settimana dal 30 settembre al 4 ottobre 2013, si è svolta presso la Sede di Trento mediante la somministrazione di due questionari – rivolti rispettivamente all'utenza Aziende e all'utenza Lavoratori. Dalla rilevazione 2011 sono stati attivati due ulteriori canali di indagine: Contact Center e Web che consentono di raccogliere con maggiore ampiezza il giudizio dell'utenza delle Sedi di tutto il territorio (tipologia A, B e C) e dell'utenza che non si è mai recata, nell'ultimo anno, allo sportello fisico.

I questionari sono strutturati nel modo seguente:

Una prima parte generale, comune ai due questionari, comprendente le domande relative ai dati socio-demografici ed alla valutazione degli aspetti generali del servizio;

Una seconda parte specifica, diversa per i due questionari, dedicata ai servizi specifici forniti rispettivamente all'utenza Aziende (prestazioni assicurative e prevenzione) e all'utenza Lavoratori (prestazioni economiche, prestazioni sanitarie e servizi di sportello).

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

- per niente d'accordo
- poco d'accordo
- abbastanza d'accordo
- molto d'accordo

E' inoltre possibile indicare, tramite una domanda aperta, eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Alle singole opzioni, in sede di elaborazione statistica, è stato attribuito un punteggio da 1 a 4; l'utente aveva inoltre a disposizione una ulteriore possibilità di risposta – non so – nel caso in cui non avesse elementi per esprimere la propria valutazione.

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

Descrizione del campione

La consueta rilevazione di *Customer Satisfaction* è stata condotta presso la Direzione Provinciale di Trento, così come in tutte le Sedi INAIL del territorio nazionale, nel corso della settimana dal 30 settembre al 4 ottobre 2013. La modalità principale di acquisizione del giudizio degli utenti è stata la somministrazione del questionario, modalità che ha coinvolto in complesso 220 clienti dell'Istituto.

Accanto alla raccolta dei questionari, sono state adottate due ulteriori modalità: mail-web e contact center. Attraverso il canale telematico sono state raccolte ulteriori 15 valutazioni espresse dagli utenti del Settore Aziende mentre 16 interviste telefoniche sono state realizzate contattando gli utenti del Settore Lavoratori (Grafico 1)

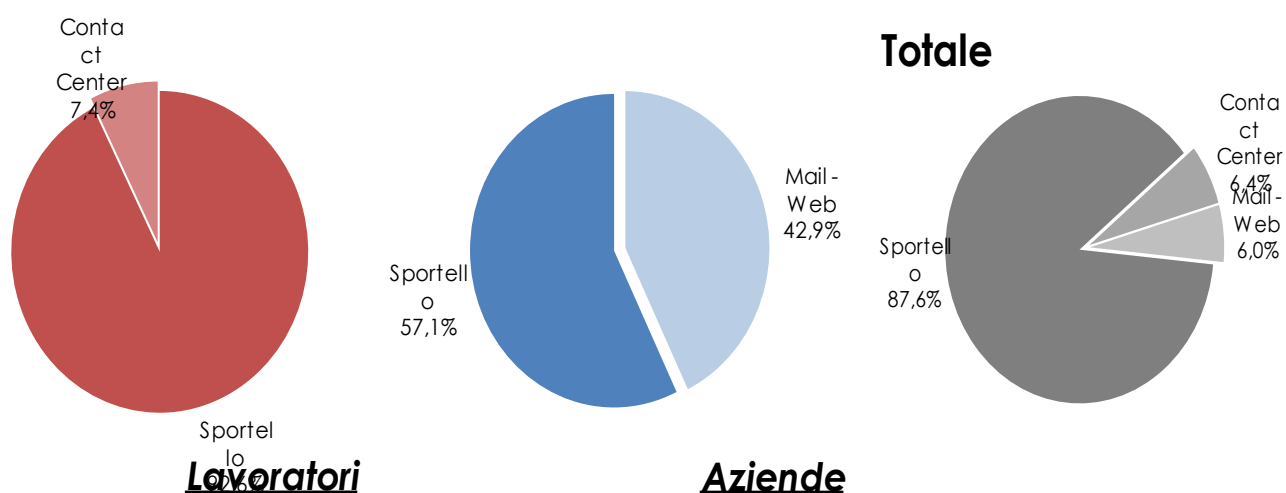


Grafico 1

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	15	0-	15
Sportello	20	200	220
Contact Center	0-	16	16
Posta	-	-	-
Totale	35	216	251

Dal grafico si osserva innanzitutto che il campione più consistente in termini di fonte, è rappresentato dai giudizi espressi dagli utenti "Lavoratori". Ciò si spiega con il fatto che in questa categoria sono confluiti i questionari raccolti sia presso lo sportello del Processo Lavoratori sia presso gli ambulatori del Centro Medico Legale, utilizzando il medesimo questionario.

Già da questo primo esame emerge come gli utenti della Linea Aziende facciano riferimento in misura incisiva ai servizi telematici, motivo per il quale l'affluenza allo sportello si riduce progressivamente.

Per quanto concerne le rilevazioni non effettuate direttamente allo sportello, quelle relative alla Linea Aziende sono avvenute totalmente tramite web-mail, mentre quelle di competenza della Linea Lavoratori sono state raccolte esclusivamente via contact-center. Per quanto riguarda le valutazioni raccolte via Web il giudizio medio sugli aspetti generali di sede è pari a 3,23; per quanto riguarda, invece, i giudizi raccolti tramite il Contact Center, esso è pari a 3,14.

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

Composizione del campione per categoria

Grafico 2

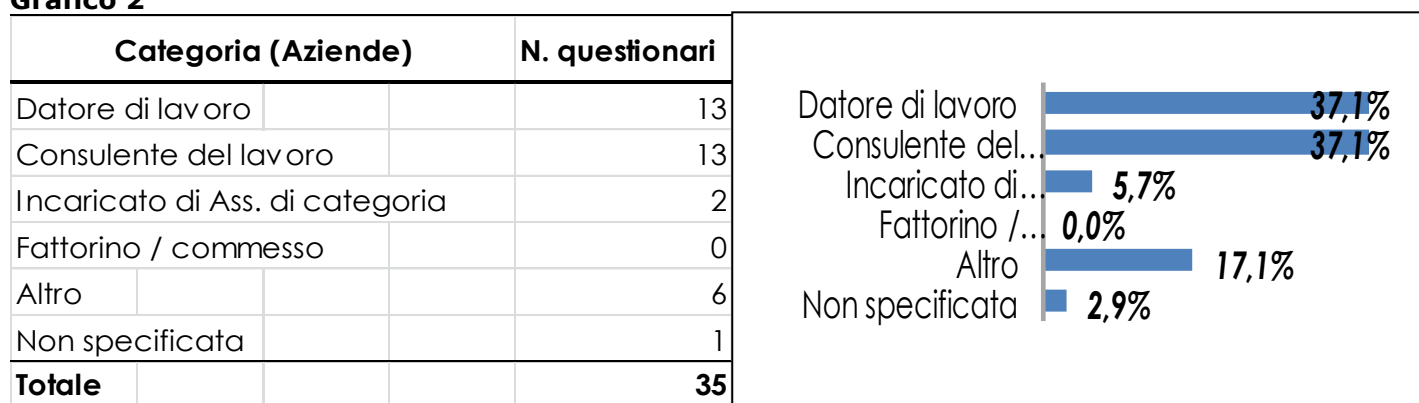
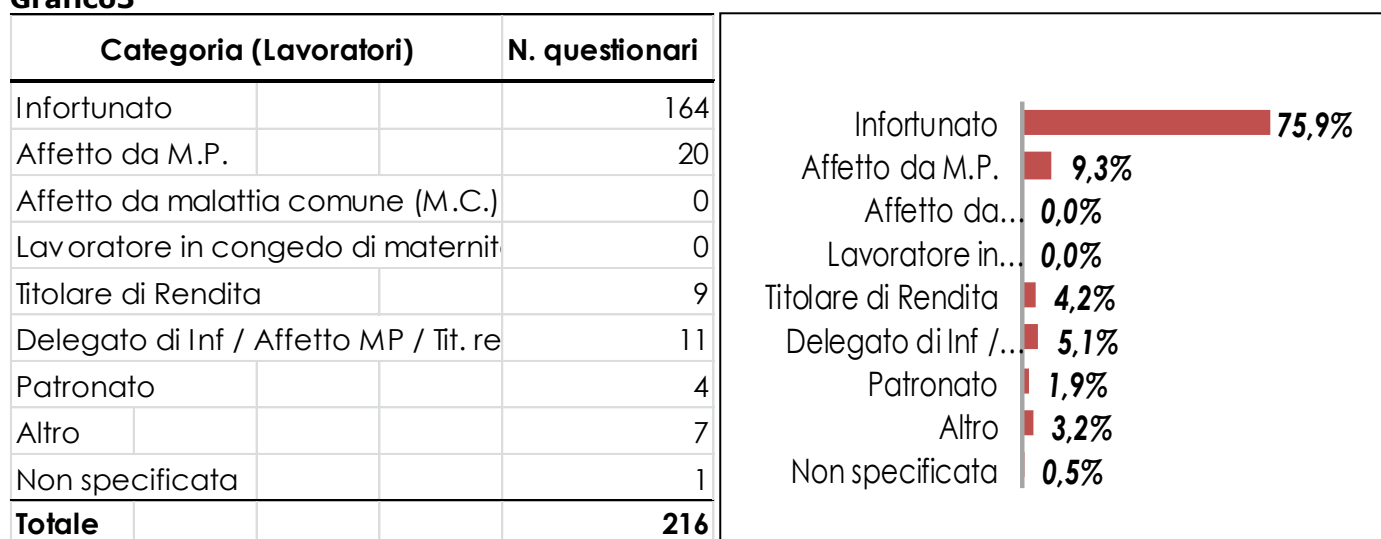


Grafico3

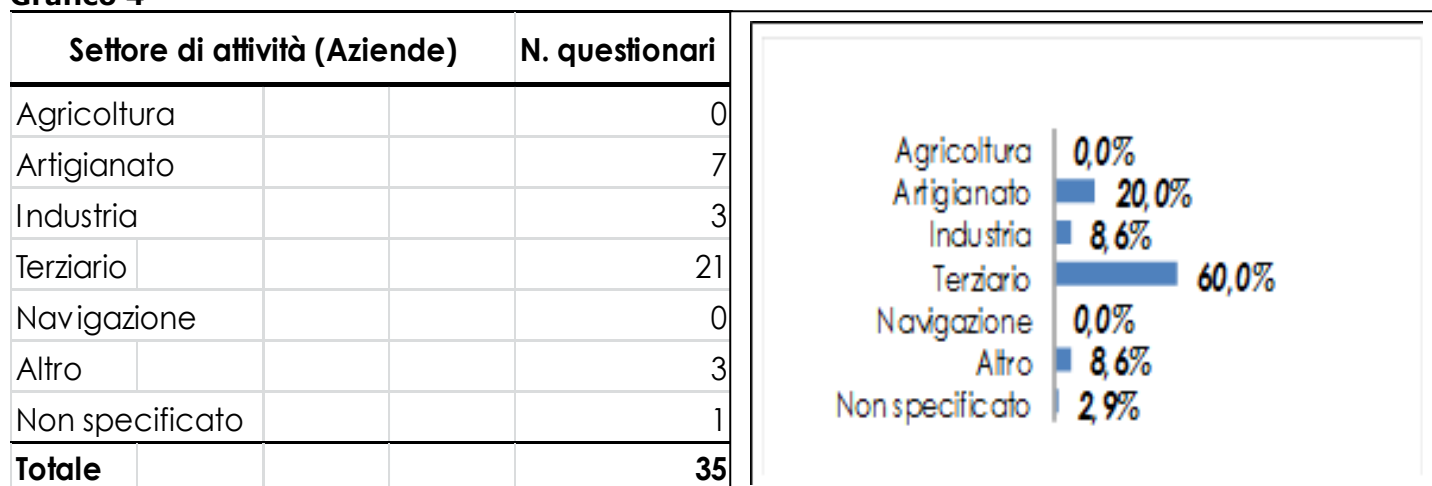


Dall'analisi della composizione del campione per categoria (grafici 2 e 3) si evince come per la linea Aziende la percentuale di consulenti del lavoro che intrattiene rapporti con il front-office è vicina a quella dei datori di lavoro, mentre per la linea Lavoratori gli intermediari

costituiscono una percentuale minima, essendo gli infortunati in prima persona a presentarsi presso gli uffici, per sottoporsi a visite ambulatoriali presso il Centro Medico, abilitato anche alle prime cure, e per ottenere informazioni di carattere amministrativo sui casi personali. Gli infortunati rappresentano infatti il 75,9% degli intervistati affluiti nella settimana di rilevazione allo sportello Lavoratori e al Centro Medico Legale.

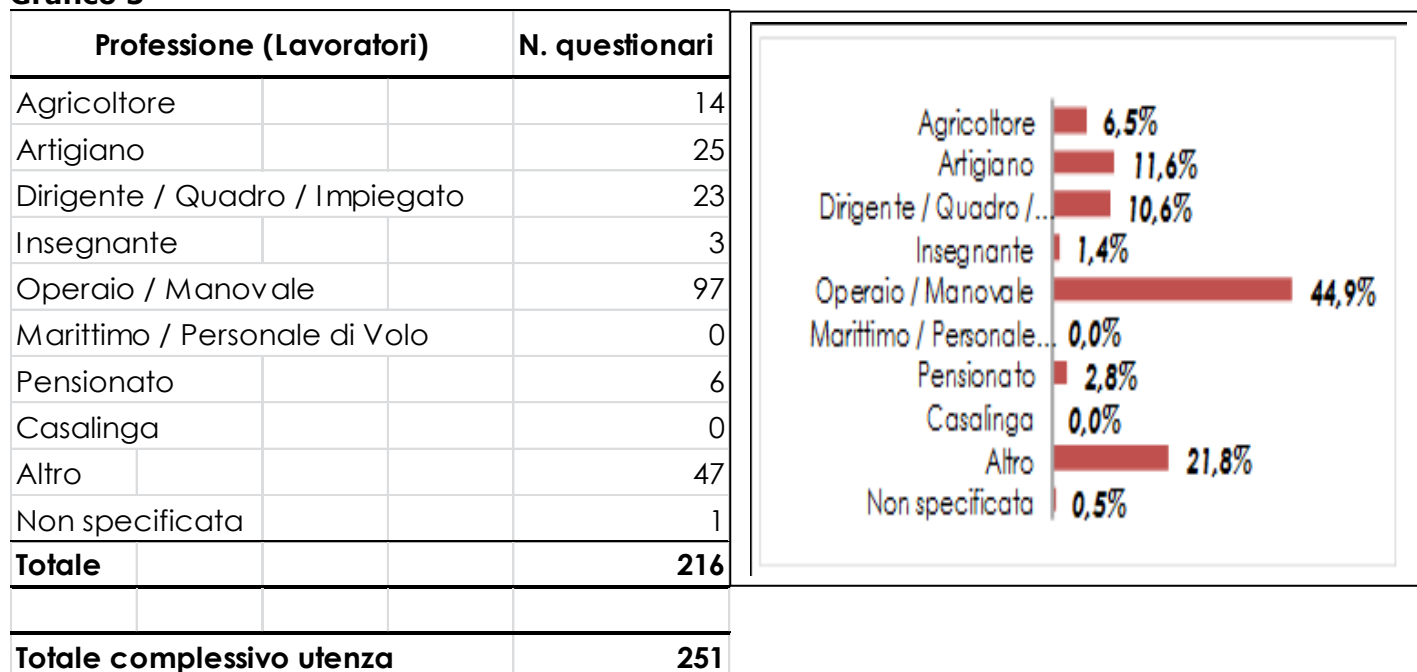
Composizione del campione per settore di attività

Grafico 4



Composizione del campione per professione

Grafico 5



Per quanto riguarda la linea Aziende il grafico 4 conferma quanto rilevato precedentemente a proposito dei rapporti intrattenuti con l'Istituto dalla categoria degli intermediari; infatti la

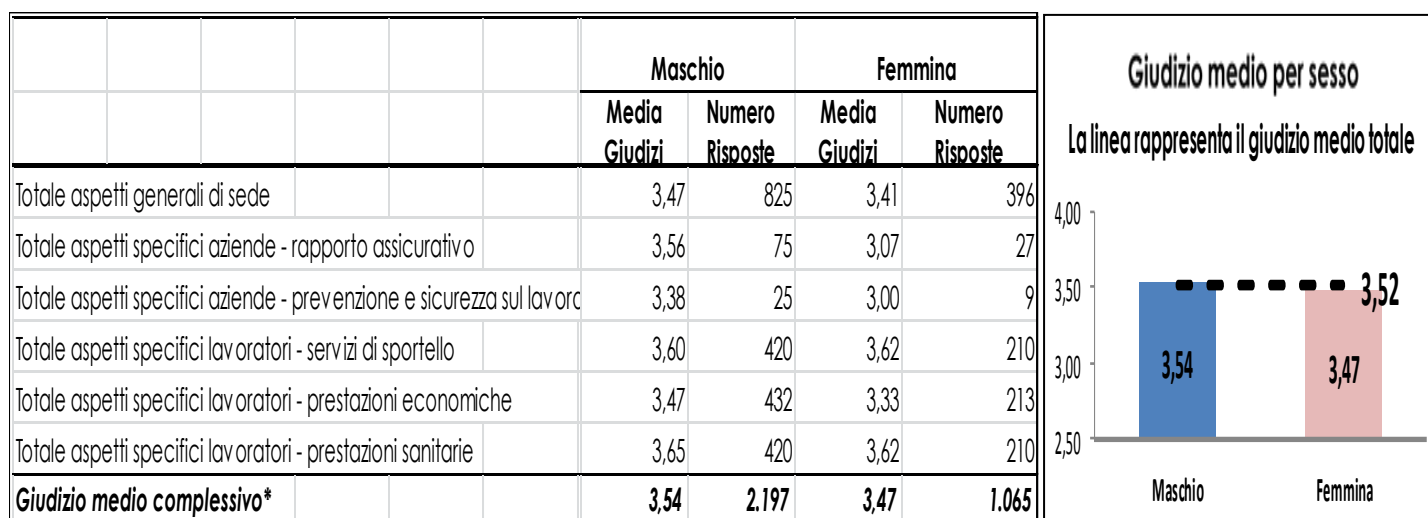
numerosità percentuale più elevata rispetto al settore di attività dichiarata è nettamente costituita dal settore terziario (60%).

La numerosità percentuale degli utenti del settore artigianato, inferiore rispetto al settore terziario ma decisamente più elevata comunque di quello industriale, è espressione del tessuto economico produttivo locale, costituito in larga misura da piccole imprese artigiane.

Per quanto concerne la linea Lavoratori il dato più significativo rappresentato dall'analisi del grafico 5 è l'elevata percentuale di utenti infortunati propria della professione di operaio.

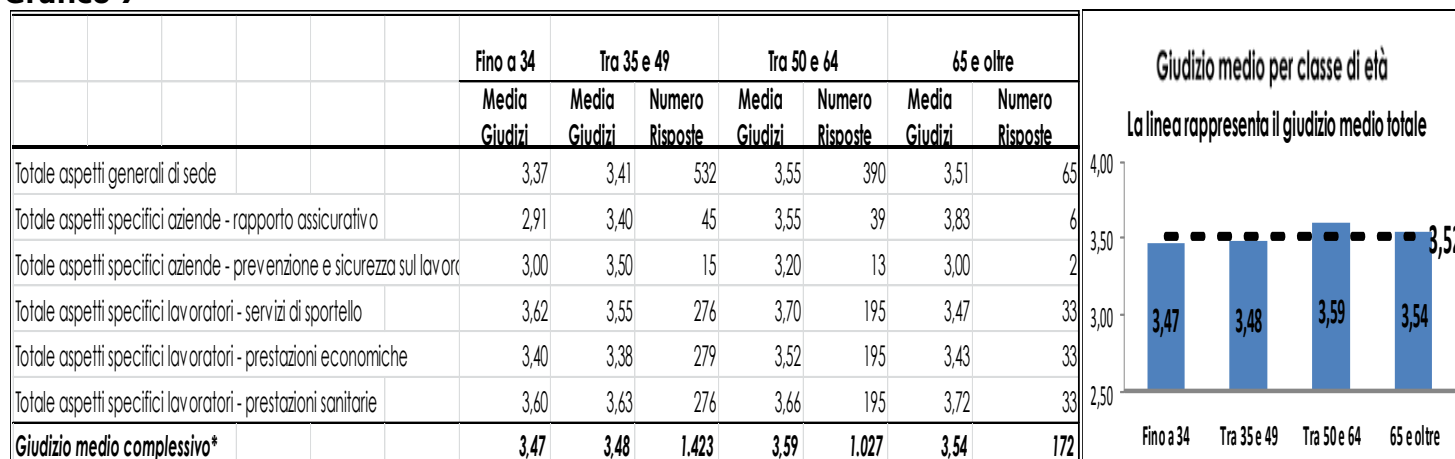
Composizione del campione per genere

Grafico 6



Composizione del campione per classi di età

Grafico 7



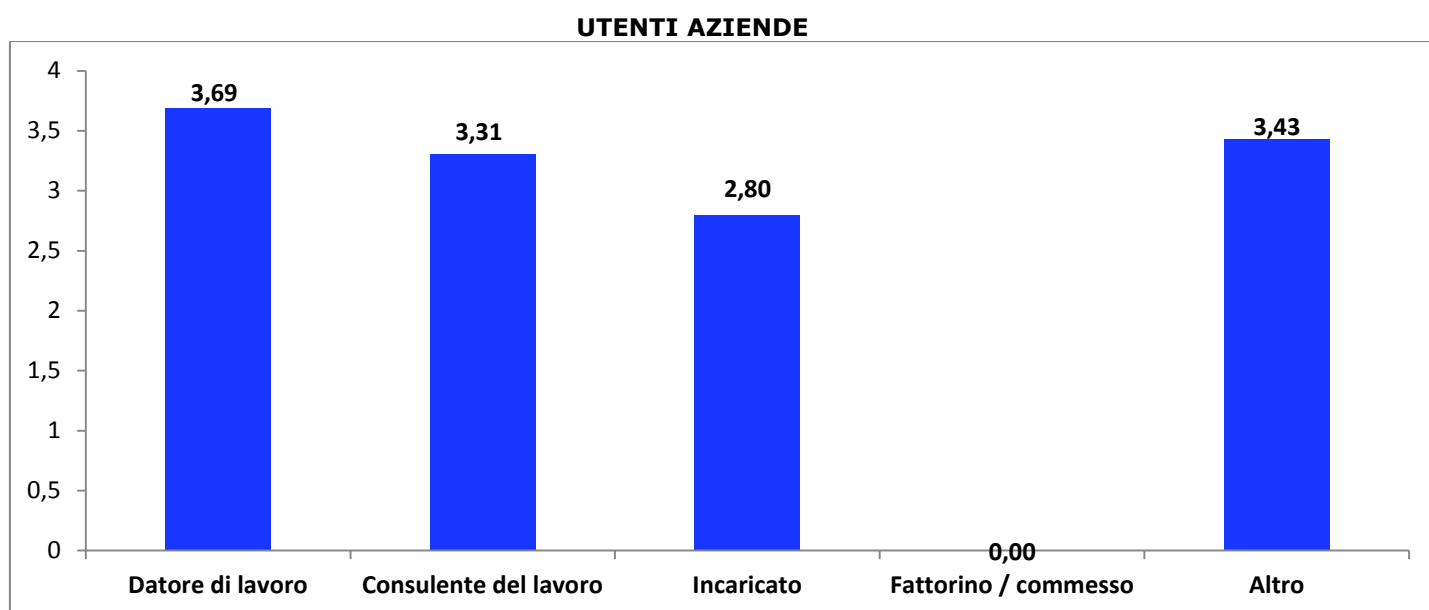
L'analisi delle risposte distinte per genere e per classi di età vede le valutazioni espresse attestarsi su un valore medio superiore a quello atteso per ogni aspetto considerato. Viene riportata a titolo illustrativo poiché tra le varie classi varia notevolmente la numerosità campionaria.

GIUDIZIO COMPLESSIVO MEDIO

Giudizi sugli aspetti generali

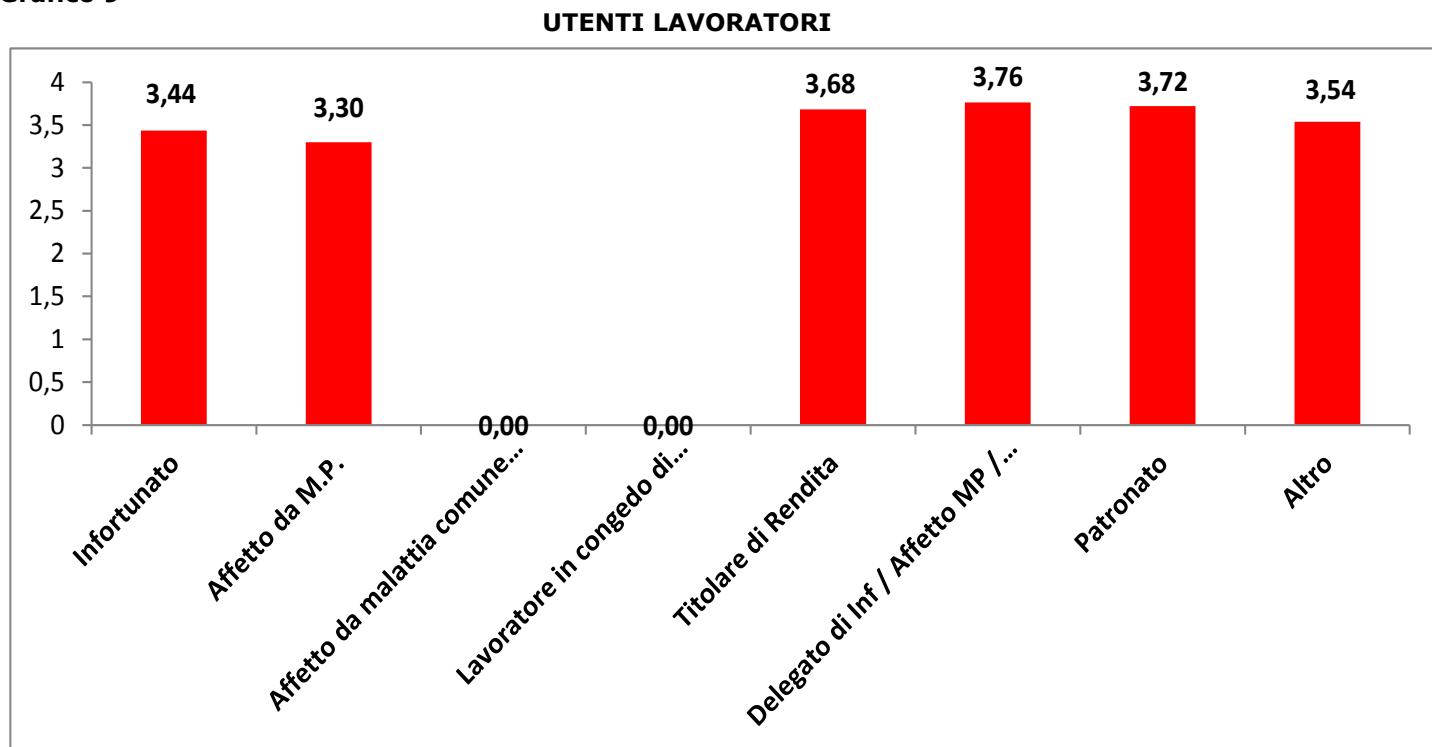
Prima di analizzare le valutazioni espresse rispetto ai servizi specifici offerti dall'Inail analizziamo i risultati ottenuti dalle due tipologie di utenza (Aziende e Lavoratori) sugli aspetti generali (grafici 8 e 9).

Grafico 8



Gli utenti che esprimono la maggiore soddisfazione nei confronti degli aspetti generali dei servizi offerti agli Utenti Aziende costituiscono la tipologia "Datori di lavoro", seguiti dalla categoria "Altro" e da quella "Consulenti del lavoro". La categoria "Incaricato di associazione di categoria" esprime il giudizio più critico.

Grafico 9



I giudizi della Linea Lavoratori sono proiettati verso la valutazione massima e non scendono al di sotto del livello di valutazione "3,30".

RIEPILOGO COMPLESSIVO

Nella tabella seguente (Tabella 1) vengono evidenziati i valori dei giudizi espressi dall'utenza della Direzione Provinciale di Trento per i singoli aspetti oggetto di valutazione. Considerando che tali valutazioni sono particolarmente elevate è possibile affermare che la Direzione Provinciale di Trento offre ai propri utenti buoni standard di qualità.

Tabella 1

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,55	243
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,39	243
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,69	243
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche..) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,08	243
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,37	249
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,45	1.221
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,45	34
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall' Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,38	34
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,45	34
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,43	102
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall' Inail (bandi	3,31	34
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,31	34
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura	3,57	210
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l' addetto allo sportello in tempi rapidi	3,71	210
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,54	210
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,60	630
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,34	215
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall' Inail sono semplici e chiare	3,40	215
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,52	215
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,43	645
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,58	210
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,63	210
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,71	210
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,64	630
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,52	3.262

GIUDIZIO COMPLESSIVO SULL'ISTITUTO

3,51

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

In questo gruppo di giudizi, la valutazione più bassa nel 2013 presso la Direzione Provinciale è rappresentata dall'item "se voglio presentare reclami so cosa fare e a chi rivolgermi".

Rispetto alla rilevazione del 2012 si osserva un miglioramento nella valutazione in Totale Aspetti Generali, che passa da 3,43 a 3,45.

Passando agli aspetti specifici "Aziende" il giudizio si attesta tra 3,38 riguardo a chiarezza e semplicità delle informazioni e 3,45 per rispetto dei tempi di gestione della pratica e per corrispondenza dei servizi alle richieste.

Continuando l'analisi relativa agli aspetti specifici, si evidenzia come, anche nel caso degli aspetti specifici Lavoratori la valutazione è ampiamente positiva. In particolare, le prestazioni economiche ricevono un giudizio di 3,43, i servizi di sportello di 3,60 e le prestazioni sanitarie di 3,64.

In conclusione dunque il giudizio complessivo medio sui servizi erogati dalla Sedi è ampiamente positivo: presso la Direzione Provinciale di Trento si rileva un giudizio medio complessivo pari a **3,52**, dato particolarmente soddisfacente e più elevato rispetto all'anno precedente, nonché rispetto all'Istituto nel suo complesso..

Giudizi espressi per fonte

Tabella 2

Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Contact-Center	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,23	13	3,59	220	3,10	10
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,10	13	3,41	220	3,25	10
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,62	13	3,71	220	3,30	10
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,17	13	3,07	220	3,25	10
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la m	3,00	14	3,43	220	2,50	15
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,23	66	3,48	1.100	3,14	55
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,21	14	3,65	20		0
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,14	14	3,55	20		0
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,29	14	3,58	20		0
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,21	42	3,59	60		0
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative e di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'	2,83	14	3,60	20		0
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,83	14	3,60	20		0
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari		0	3,59	200	3,20	10
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		0	3,73	200	3,20	10
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		0	3,56	200	3,20	10
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		0	3,63	600	3,20	30
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti		0	3,39	200	3,00	15
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare		0	3,43	200	3,00	15
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze		0	3,56	200	3,07	15
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		0	3,47	600	3,02	45
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela,		0	3,60	200	3,20	10
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		0	3,64	200	3,40	10
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite.		0	3,73	200	3,40	10
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		0	3,66	600	3,33	30
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,20	122	3,55	2.980	3,16	160

La tabella 2 fornisce una fotografia dei valori medi assunti dai giudizi espressi, elaborati separatamente sulla base della provenienza delle interviste effettuate, ossia tramite rilevazione allo sportello, via mail-web e tramite Contact-center. Si osserva in primo luogo, confrontando i giudizi medi totali, che la modalità utilizzata per la raccolta delle valutazioni incide sui risultati dell'indagine. Infatti, si rileva che il canale mail-web o contact center costituisce una modalità estremamente asettica di raccolta delle informazioni e favorisce quindi una maggiore "libertà" di espressione da parte dei soggetti intervistati. E' possibile infatti che, al contrario, il contatto diretto con il personale di Sede, possa generare effetti

distorsivi, peraltro involontari, sulle valutazioni. Ulteriore considerazione, più o meno marcata a seconda della tipologia di utenti intervistati, è data dalla relativa attendibilità dei giudizi medi espressi da un numero particolarmente esiguo di soggetti nonché dall'utilizzo disomogeneo rispetto alle categorie di intervistati dei diversi strumenti di rilevazione (Web-mail solo utenti Aziende e contact center solo utenti Lavoratori).

Giudizi espressi per numero di volte in cui l'utente si è presentato

Tabella 3

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...)		3,58	3,53	3,53	3,55
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)		3,34	3,34	3,55	3,39
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale		3,75	3,66	3,64	3,69
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi		3,04	3,13	3,07	3,08
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	2,00	3,55	3,32	3,26	3,37
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	2,00	3,49	3,43	3,44	3,45
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	4,00	3,17	3,53	3,44	3,45
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	4,00	3,14	3,29	3,67	3,38
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	4,00	2,86	3,63	3,56	3,45
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	4,00	3,05	3,48	3,56	3,43
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bc	3,00	3,50	3,33	3,00	3,31
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,00	3,50	3,33	3,00	3,31
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di aper		3,62	3,53	3,53	3,57
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		3,78	3,64	3,68	3,71
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		3,64	3,42	3,56	3,54
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		3,68	3,53	3,59	3,60
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	2,80	3,26	3,34	3,54	3,34
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	2,80	3,55	3,24	3,46	3,40
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	2,80	3,72	3,39	3,50	3,52
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	2,80	3,56	3,32	3,50	3,43
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy,		3,56	3,60	3,58	3,58
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		3,72	3,55	3,63	3,63
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)		3,77	3,69	3,65	3,71
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		3,68	3,61	3,62	3,64
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	2,90	3,58	3,47	3,52	3,52

Il dato più macroscopico portato all'attenzione dalla tabella 3 è come la conoscenza diretta del servizio porti a darne una valutazione maggiormente positiva. Fanno eccezione gli

aspetti specifici della Linea Aziende per i quali presumibilmente i servizi web sono stati ottimali.

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO

Gli utenti intervistati (attraverso tutti i canali) hanno avuto la possibilità, attraverso una domanda aperta, di proporre di loro iniziativa un suggerimento per aumentare la qualità del servizio reso. Tali suggerimenti sono assolutamente importanti posto che i rispondenti, potendo tranquillamente esprimere le loro impressioni svincolate da domande prestabilite hanno manifestato determinate esigenze.

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

Tabella 4

ORARI DI APERTURA SPORTELLI	1	0,4%
TUTELA PRIVACY	2	1,4%
CONTACT CENTER	3	1,5%
DISPONIBILITA' PARCHEGGI	8	3,6
SERVIZI WEB	20	9,1%
ALTRO	14	6,4%
NESSUN MIGLIORAMENTO	172	78,1%
TOTALE	220	100%

Dall'analisi puntuale delle informazioni raccolte attraverso la domanda aperta si evidenzia come lo sportello diventi un'esigenza meno pressante, sia in termini di orari di apertura che di tutela della privacy. Sono segnalati alcuni aspetti che afferiscono al contact center, tra cui l'opportunità della localizzazione, e la problematicità del parcheggio. Segnalata soprattutto la necessità di disporre non tanto di maggiori servizi web quanto di migliori servizi web.

Nella categoria "altro" sono state raccolte le richieste "isolate" o generiche quali: "denuncia in forma cartacea", "visite specialistiche in un unico giorno", "acquisto macchinario per risonanza magnetica" "semplificazione del provvedimento" ecc.

Ciò che rileva infine, sono le manifestazioni di apprezzamento rivolte da coloro i quali hanno utilizzato la domanda aperta per dichiarare di non necessitare di alcun miglioramento rispetto al servizio attualmente offerto dall'Istituto. Ben 172 utenti su 220 rispondono che in sostanza "va bene così com'è", con una percentuale di 78 su 100.

CONCLUSIONI

La rilevazione si conferma in primo luogo come un momento positivo di incontro e scambio di informazioni tra personale INAIL e utenza reciprocamente apprezzato. Per quanto riguarda le valutazioni espresse ed i suggerimenti raccolti oltre ad essere particolarmente preziosi per l'adozione di azioni di miglioramento da parte delle strutture coinvolte, rappresentano un termometro circa la qualità del servizio offerto al pubblico. I riscontri appaiono in conclusione lusinghieri per tutta la Direzione Provinciale di Trento. Con

riferimento agli aspetti considerati migliorabili, anche se valutati nel complesso più che soddisfacenti, si evidenzia la disponibilità di parcheggi.

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

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

Trento, 16 luglio 2014

f.to IL DIRETTORE PROVINCIALE
Dott.ssa Stefania Marconi