



INAIL

Direzione Regionale Puglia

REPORT DI SINTESI

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
sui servizi erogati dalle Sedi dell'Istituto
periodo ottobre 2012**

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

INTRODUZIONE

La rilevazione di Customer Satisfaction, che nell'anno 2012 ha avuto luogo nel mese di ottobre, è da qualche anno uno strumento abituale tramite il quale l'Istituto, in linea con le più recenti disposizioni normative e contrattuali, si pone l'obiettivo di conoscere e misurare il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo ai servizi offerti, al fine di individuare punti di forza, criticità, e aree di miglioramento, evidenziate quest'ultime dagli utenti che ritengano di voler fornire suggerimenti utilizzando l'apposito format - domanda aperta - del questionario.

L'indagine, che a decorrere dall'anno 2010 è stata estesa a tutte le Sedi, è realizzata attraverso più canali di raccolta dati, che nel tempo si sono ampliati, come di seguito illustrato:

- ✓ sportello fisico – sportelli aziende, lavoratori e medico-legale delle Sedi di tipo A
- ✓ web-mail – utenza aziende delle sedi di tipo A, B e delle residuali C con portafoglio Aziende (per la Puglia Manfredonia)
- ✓ contact center - utenza lavoratori di tutte le sedi (A, B e C)
- ✓ canale posta - esclusivamente per il settore navigazione.

Nel 2012 infatti, per la prima volta, il sondaggio ha riguardato anche il Settore Navigazione ed il Settore Certificazione, Verifica e Ricerca. Per questo motivo i questionari – che costituiscono lo strumento di rilevazione - sono stati parzialmente modificati, con l'inclusione di alcune domande specifiche per i nuovi utenti.

Per quanto attiene il Settore Ricerca e il Settore Navigazione si rimanda al report nazionale, in quanto i dati relativi a tali Settori sono stati aggregati ed analizzati esclusivamente a livello d'Istituto, in ragione della esiguità del campione, che a livello di sede è statisticamente poco rappresentativo.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA A LIVELLO REGIONALE

Premessa Metodologica

L'analisi si fonda sulle risultanze delle elaborazioni - *effettuate dalla Direzione Centrale Servizi Informativi e Telecomunicazioni (DCSIT) e dalla Consulenza Statistico Attuariale (CSA)* - dei dati acquisiti con il questionario, mezzo utilizzato per la rilevazione attraverso tutti i canali.

Trattasi di uno strumento standardizzato al fine della raccolta delle informazioni, parzialmente differenziato in funzione delle due tipologie di utenza cui è rivolto - aziende e lavoratori - ed è strutturato in quattro sezioni:

1. aspetti generali
2. aspetti specifici aziende
3. aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche
4. aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie.

Nel questionario è prevista la possibilità di esprimere suggerimenti per il miglioramento dei servizi, nell'apposita domanda "aperta", a testo libero. Questi dati sono elaborati a cura della DCSIT, che predispone per ciascuna Direzione Regionale un file da cui è possibile estrarre le macro aree d'intervento, considerata altresì la significatività del fenomeno, rilevabile anche in base al numero di rispondenti.

Il trattamento delle informazioni contenute nelle quattro sezioni strutturate è elaborato invece dalla C.S.A., tenuto conto che la scala di misurazione utilizzata - metodo Likert - attribuisce un valore, da 1 a 4, alle risposte "Per niente/Poco/Abbastanza/Molto soddisfatto". La risposta "non so" viene comunque elaborata, e, ai fini statistici, considerata come dato mancante. Tanto premesso, il grado di soddisfazione è misurato utilizzando la media ponderata delle valutazioni ottenute.

L'elaborazione dei dati da parte della CSA è necessaria sia per la successiva messa in atto delle azioni di miglioramento, in caso di criticità, sia per la valutazione che ha effetti per il sistema premiante. Ai fini del miglioramento, i valori obiettivo di riferimento sono: valore medio **non inferiore a 3** e percentuale di giudizi negativi (totale di "per niente o poco soddisfatto") **non superiore al 15% dei rispondenti**.

La numerosità campionaria, utile a garantire la rappresentatività del bacino di utenza, è stata definita dalla CSA in base alle tipologie di Sede - correlate al portafoglio utenti -, e alle tipologie di utenza (aziende/lavoratori).

Obiettivo del presente report è descrivere e commentare i risultati dell'indagine in ambito regionale, ai fini sia della divulgazione e condivisione delle valutazioni espresse dall'utenza, sia della riflessione organizzativa volta a migliorare il servizio, coerentemente con le finalità specifiche della Customer Satisfaction.

Preliminarmente saranno sintetizzati gli aspetti più significativi emersi dall'analisi complessiva dei dati statistici a livello regionale, evidenziando altresì le risultanze negative e positive rispetto agli indicatori di performance stabiliti ai fini del miglioramento.

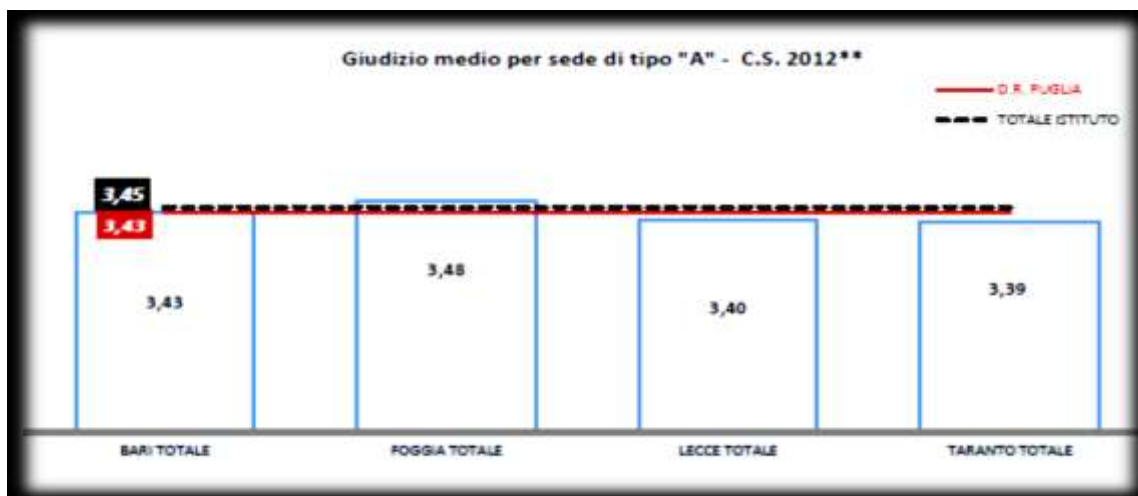
Seguirà poi una breve illustrazione dei dati per ciascuna struttura.

I RISULTATI - macro analisi -

Il giudizio medio complessivo a livello della regione Puglia, per l'anno 2012, è equivalente a **3,43** - in crescita rispetto al 3,32 del 2011 e al 3,30 del 2010 - a conferma del trend positivo riscontrato a livello nazionale.

Il 43,6% dei rispondenti ha dichiarato di essere "abbastanza soddisfatto", e il **45,5%** "**molto soddisfatto**". Per quanto attiene i giudizi negativi, ha affermato di essere "per niente soddisfatto" lo 0,9%, e "poco soddisfatto" il 3,7%.

Confronto media nazionale – media Regione Puglia



Come evidenziato dal grafico elaborato dalla CSA, si rileva il generalizzato risultato positivo conseguito da tutte le Sedi A e aggregate pertinenze (strutture B e/o C), che sarà successivamente commentato nel dettaglio.

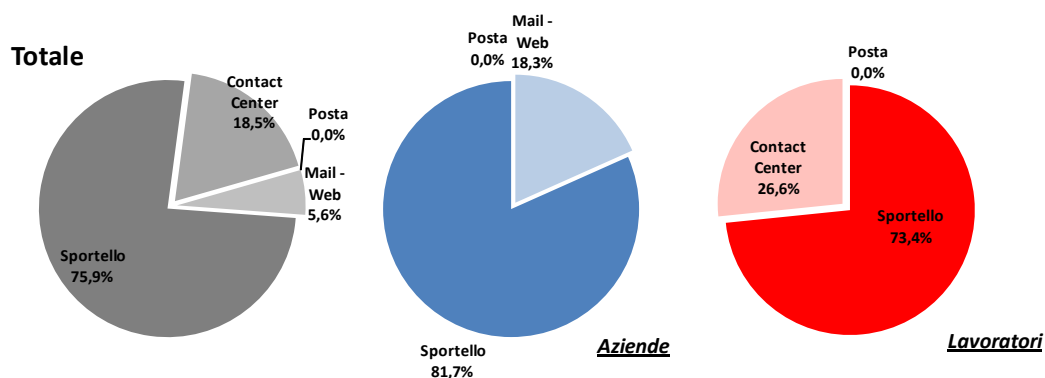
Canali attivati e descrizione del campione di utenza

Complessivamente sono stati raccolti **1.317 questionari**, così ripartiti:



PUGLIA Anno 2012 - Composizione del campione per Fonte e Categoria

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Mail - Web</i>	74	-	74
<i>Sportello</i>	330	670	1.000
<i>Contact Center</i>	-	243	243
<i>Posta</i>	-	-	-
Totale	404	913	1.317



ANALISI DELLE VALUTAZIONI A LIVELLO REGIONALE

Come riportato nella successiva tabella, in cui è rappresentata la media dei giudizi medi espressi in ambito regionale, non si evidenzia alcun valore inferiore alla soglia prevista per il miglioramento. L'analisi dei dati esprime tuttavia delle differenziazioni, che di seguito brevemente si commentano.

Giudizi sugli aspetti generali del servizio

La specifica sezione raccoglie la valutazione di ambedue le tipologie di utenza – lavoratori e aziende – e pertanto ha una significatività più ampia in relazione al numero dei rispondenti. Il valore medio è pari a **3,42**. I giudizi più favorevoli attengono alla "cortesia e disponibilità del personale" della Sede con un giudizio medio di **3,61**.

Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende


Il valore medio è pari a **3,62**. Punto di forza la "competenza e professionalità del personale addetto", con un giudizio equivalente a **3,78**.

Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni economiche


Il valore medio è pari a **3,39**. Punto di forza il giudizio medio corrispondente a **3,48** attribuito alla "competenza e professionalità del personale addetto".

Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni sanitarie

Il valore medio è pari a **3,38**. Punto di forza la chiarezza dell'invito a visita medica , che ha ottenuto il **3,43**.

Elaborato DR - PUGLIA - Anno 2012			
	Riepilogo complessivo	Media Giudizi	Numero Rispondenti
TOT1.4)**	Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	3,32	1.314
TOT1.5)**	Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,31	1.304
TOT1.6)**	Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,40	1.299
TOT1.10-1.11)**	Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,42	1.278
TOT1.11-1.12)**	Cortesìa e disponibilita del personale della Sede	3,61	1.263
TOTALE ASPETTI GENERALI		3,42	-
AZA2.7)	Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,56	402
AZA2.8)	Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,64	403
AZA2.9)	Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,67	402
AZB2.12)	Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,53	384
AZB2.13)	Competenza e professionalità del personale addetto	3,78	385
AZB2.14)	Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,53	381
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE		3,62	-
LAVA2.7)	Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,36	904
LAVA2.8)	Tempestività dei pagamenti spettanti	3,33	904
LAVA2.9)	Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,38	898
LAVB2.13)	Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,35	897
LAVB2.14)	Competenza e professionalità del personale addetto	3,48	893
LAVB2.15)	Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,41	886
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		3,39	-
LAVA3.10)	Chiarezza dell'invito a visita medica	3,43	906
LAVB3.16)	Disponibilità del personale sanitario	3,39	898
LAVB3.17)	Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,27	892
LAVB3.18)	Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,42	897
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		3,38	-
GIUDIZIO COMPLESSIVO*		3,43	-

Il confronto fra i differenti canali di rilevazione, conferma anche nel 2012 che le valutazioni più favorevoli sono espresse presso lo sportello fisico.

Confronto medie per fonte-Puglia						
	Mail-Web		Sportello		Contact-Center	
	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti
TOT1.4)* Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, servizi	3,19	74	3,41	999	2,89	241
TOT1.5)*Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,04	74	3,39	990	2,96	240
TOT1.6)* Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,32	73	3,48	990	2,84	236
TOT1.10-1.11)* Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,20	60	3,52	985	3,07	233
TOT1.11-1.12)* Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,46	59	3,75	973	3,07	231
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,24		3,51		2,99	
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,27	73	3,62	329		
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,43	74	3,69	329		
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,38	73	3,74	329		
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,07	60	3,61	324		
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,50	60	3,83	325		
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,25	59	3,58	322		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,32		3,68			
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche			3,50	663	2,97	241
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti			3,44	662	3,02	242
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche			3,52	660	2,99	238
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...			3,48	664	2,97	233
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto			3,64	660	3,01	233
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello			3,53	656	3,06	230
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE			3,52	3.965	3,00	1.417
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica			3,58	667	3,01	239
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario			3,57	666	2,91	232
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)			3,40	662	2,91	230
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)			3,56	665	3,04	232
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE			3,53		2,97	

Nella tabella successiva sono comparati i giudizi espressi dall'utenza in relazione alla frequenza degli accessi. Il totale dei giudizi medi mostra una tendenza ad una valutazione più favorevole correlabile alla maggior frequenza degli accessi presso le sedi.

PUGLIA anno 2012 - Confronto medie per frequenza

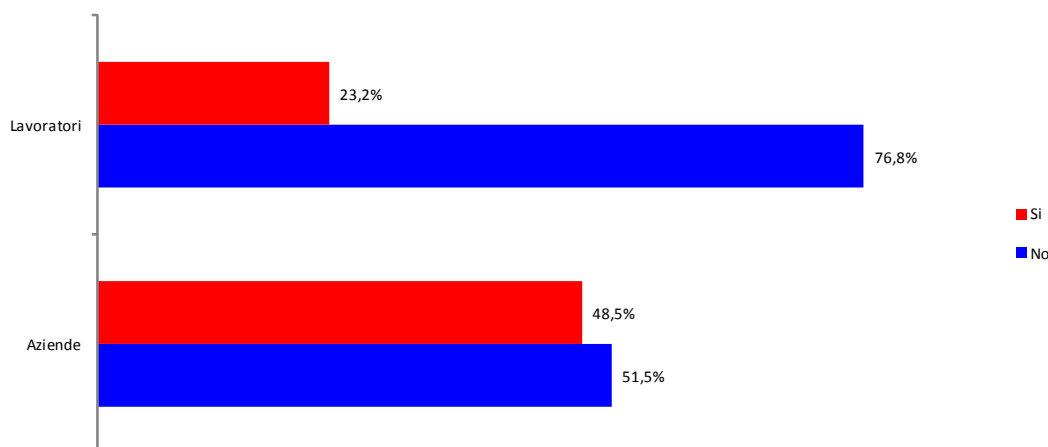
		Media giudizio per numero di volte in cui l'utente si è presentato				
		Nessuna	E' la prima volta/una volta	Da 2 a 5 volte	Oltre 5 volte	
Aziende	AZA1.4) Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli...	3,29	3,51	3,46	3,44	
	AZA1.5) Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,22	3,45	3,36	3,33	
	AZA1.6) Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,39	3,64	3,55	3,61	
	AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,56	3,76	3,51	3,55	
	AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,61	3,71	3,63	3,63	
	AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,56	3,83	3,63	3,68	
	AZB1.10) Organizzazione Interna della Sede:comfort dei locali,segnaletica..		3,76	3,41	3,49	
	AZB1.11) Cortesia e disponibilita del personale della Sede		3,84	3,73	3,81	
	AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...		3,65	3,48	3,53	
	AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto		3,74	3,75	3,80	
	AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello		3,83	3,45	3,51	
	Lavoratori	LAVA1.4) Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli...	3,10	3,25	3,25	3,35
		LAVA1.5) Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,14	3,31	3,26	3,37
		LAVA1.6) Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,00	3,29	3,28	3,31
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche		3,25	3,38	3,34	3,40	
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti		2,71	3,38	3,32	3,28	
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche		3,36	3,40	3,34	3,43	
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica		3,18	3,44	3,39	3,54	
LAVB1.11) Organizzazione Interna della Sede:comfort dei locali,segnaletica..			3,36	3,40	3,48	
LAVB1.12) Cortesia e disponibilita del personale della Sede			3,53	3,50	3,65	
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...			3,36	3,34	3,37	
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto			3,46	3,48	3,54	
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello			3,39	3,42	3,47	
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario			3,40	3,35	3,50	
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)			3,25	3,23	3,44	
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)			3,40	3,38	3,59	
Totale			3,33	3,40	3,40	3,52

Richieste di miglioramento.



Lei vorrebbe migliorare qualcosa dei servizi erogati dalla Sede?

Tipologia utente	No	Si	Totale
Aziende	208	196	404
Lavoratori	701	212	913
Totale	909	408	1.317



Hanno espresso suggerimenti per il miglioramento complessivamente 408 dei 1317 rispondenti, differenziati per tipologie di utenza, nelle percentuali indicate in tabella.

A seguito delle analisi effettuate, si osserva che vengono richiesti soprattutto perfezionamenti negli aspetti organizzativi.

Emerge inoltre l'esigenza di riduzione dei tempi di attesa e di migliori parcheggi ed indicazioni stradali.

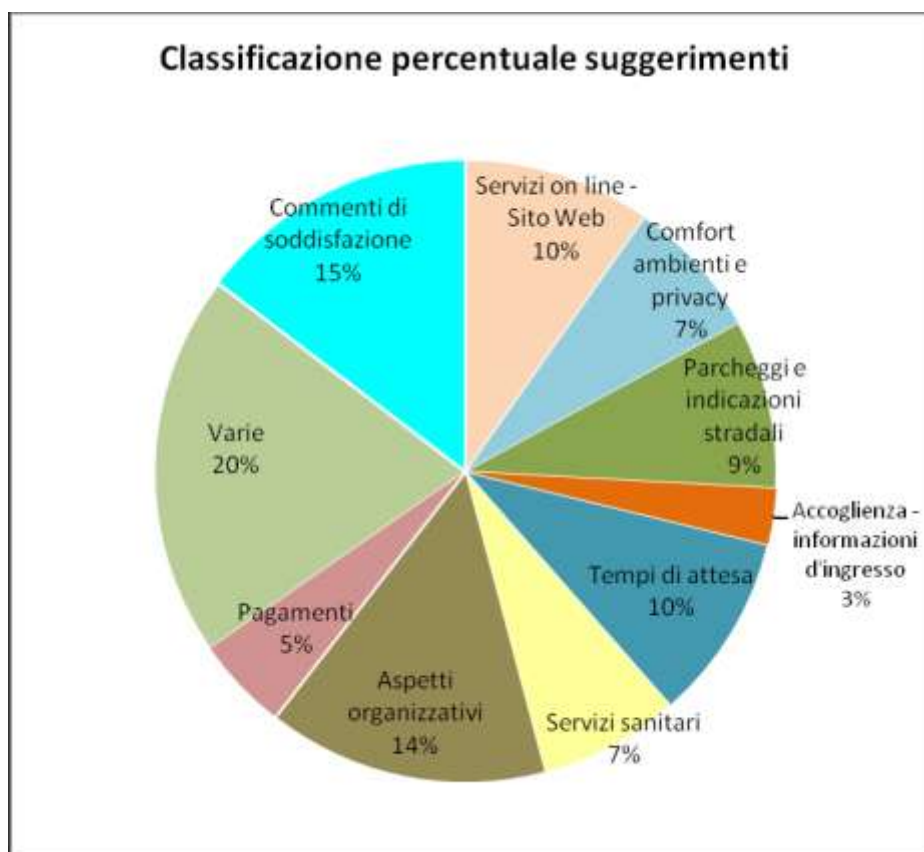
Da segnalare, inoltre, alcune richieste di maggior attenzione alla privacy presso gli sportelli.

Da ultimo non va sottaciuto 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.

Nella successiva tabella si rappresentano le aggregazioni dei principali suggerimenti proposti dall'utenza, con l'indicazione della relativa entità numerica.

Tema del suggerimento (Key word)	numero suggerimenti
Servizi on line - Sito Web	20
Comfort ambienti e privacy	15
Parcheggi e indicazioni stradali	18
Accoglienza :informazioni d'ingresso	6
Tempi di attesa	20
Servizi sanitari	15
Aspetti organizzativi	30
Pagamenti	10
Varie	41
Commenti di soddisfazione	30
Totale	205

Rappresentazione percentuale delle macro aree di miglioramento



CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

In linea con i risultati a livello d'Istituto, si conferma il trend positivo rispetto agli anni precedenti, con lievi miglioramenti registrati anche in alcuni ambiti che nella precedente edizione avevano evidenziato qualche criticità.

Tutte le strutture di tipo A, comprensive di sedi aggregate, hanno infatti conseguito valutazioni medie superiori al valore obiettivo definito (**3** (\geq)). Si registra invece qualche lieve scostamento per alcune Sedi di tipo B e C, come evidenziato nelle successive elaborazioni grafiche volte ad illustrare il confronto dei risultati per gli anni 2011 e 2012.

Con riferimento alle attività da svolgere per il miglioramento dei servizi si rimanda all'analisi delle criticità emerse – giudizi inferiori al valore obiettivo -, e ai suggerimenti proposti con la domanda aperta, mezzo tramite il quale l'utenza liberamente ha segnalato le proprie opinioni e le difficoltà riscontrate.

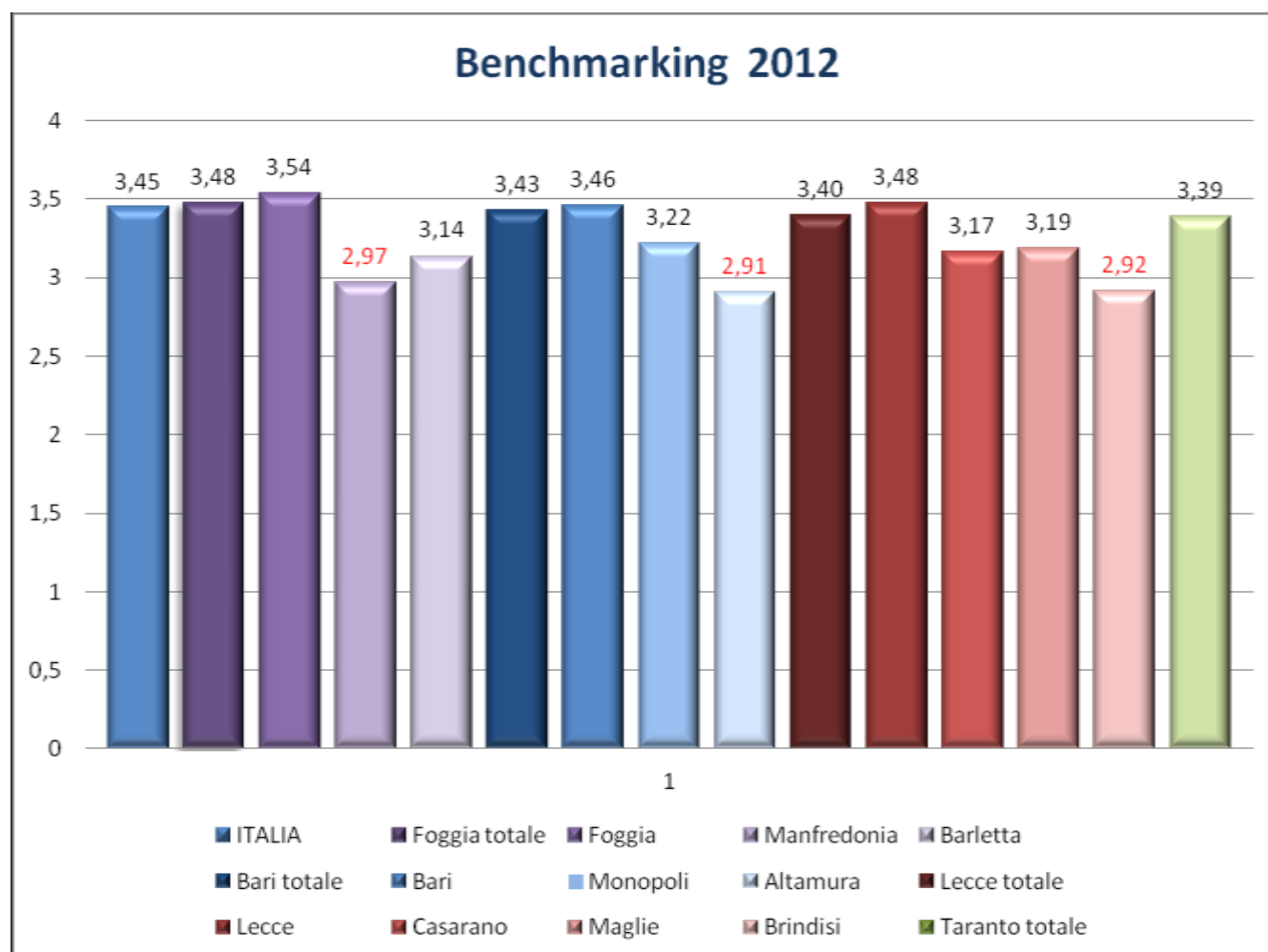
Come precedentemente sottolineato, mediamente l'utenza maggiormente soddisfatta risulta essere quella che ha effettuato il maggior numero di accessi nelle sedi. Si potrebbe dedurre che, rispetto ad una valutazione "immediata" – legata cioè alla singola interazione fra l'utente e l'amministrazione - l'operato delle strutture nel lungo periodo sia stato più favorevolmente apprezzato, in ragione della maggiore conoscenza e consapevolezza dei servizi erogati.

Inoltre, la comparazione dei giudizi acquisiti attraverso i tre canali, evidenzia che gli utenti allo sportello hanno espresso una più positiva valutazione, rispetto all'utenza contattata tramite i canali web e soprattutto tramite contact center.

Infine, le richieste di miglioramento saranno oggetto di ulteriori riflessioni, in collaborazione con le singole strutture, cui i relativi file inviati dalla DCPOC sono stati trasmessi per gli approfondimenti e le attività di competenza.

BENCHMARKING

Anno 2011	Giudizi medi	Anno 2012	Giudizi medi
ITALIA	3,38	ITALIA	3,45
PUGLIA TOTALE	3,32	PUGLIA TOTALE	3,43
Foggia totale	3,44	Foggia totale	3,48
Foggia	/	Foggia	3,54
Manfredonia	/	Manfredonia	2,97
Barletta	3,50	Barletta	3,14
Bari totale	3,36	Bari totale	3,43
Bari	/	Bari	3,46
Monopoli	/	Monopoli	3,22
Altamura	/	Altamura	2,91
Lecce totale	3,15	Lecce totale	3,40
Lecce	/	Lecce	3,48
Casarano	/	Casarano	3,17
Maglie	/	Maglie	3,19
Brindisi	/	Brindisi	2,92
Taranto	3,38	Taranto totale	3,39



I RISULTATI – Approfondimenti

Premessa

Ai fini della corresponsione del salario accessorio, di cui una quota è legata alle valutazioni espresse dall'utenza in sede dell'annuale rilevazione di Customer Satisfaction, anche per il 2012 il risultato delle strutture di tipo A comprende le strutture di tipo B e C di pertinenza.

Diversamente però dall'anno precedente, sono stati predisposti anche gli elaborati dei risultati per singola struttura, così da poter ottenere un'analisi più particolareggiata, utile ai fini di eventuali azioni migliorative da intraprendere, in relazione alle specifiche e particolari criticità riscontrate.

Questa duplice analisi ha posto in evidenza che per ciascuna sede A e strutture aggregate il risultato positivo è in linea di massima determinato dai giudizi più favorevoli ottenuti dalla sede di tipo A.

In parte si potrebbe correlare il fenomeno al trend più positivo emerso per la rilevazione tramite lo sportello fisico. A tal proposito, si rammenta che i questionari allo sportello hanno interessato esclusivamente le strutture di tipo A.

Per quanto accennato, per ognuna delle Sedi A saranno di seguito illustrati, e brevemente commentati, dapprima i risultati aggregati, e successivamente quelli distinti per singola struttura.

SEDE A - FOGGIA

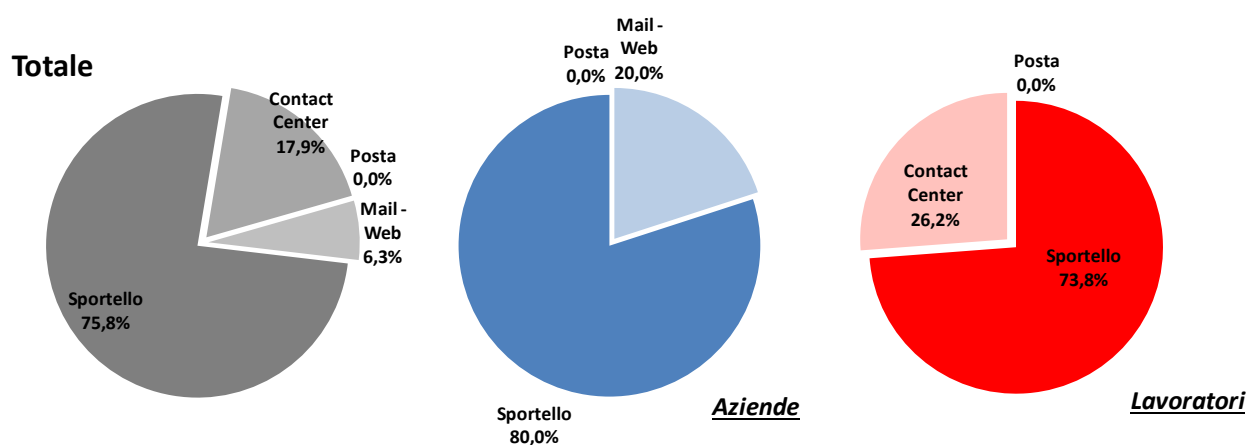
Sede B - BARLETTA

Sede C - MANFREDONIA

Descrizione del campione.

Il numero complessivo dei questionari acquisiti tramite i tre canali è pari a 396, di cui 300 allo sportello, 25 con la web-mail e 71 tramite il contact center.

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Mail - Web</i>	25	-	25
<i>Sportello</i>	100	200	300
<i>Contact Center</i>	-	71	71
<i>Posta</i>	-	-	-
Totale	125	271	396



Risultati aggregati-

Il giudizio medio complessivo, è **3,48** - superiore al 3,43 della Puglia e al 3,45 nazionale.

Media Giudizi	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
3,48	0,8%	3,1%	40,4%	49,1%	6,6%



FOGGIA e pertinenze - Anno 2012

Riepilogo complessivo

	Media Giudizi	Numero Rispondenti
TOT1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	3,41	396
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,44	394
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,43	395
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,51	384
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,61	381
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,48	-
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,54	125
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,61	125
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,68	124
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,55	115
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,77	115
AZB2.14) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,69	114
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,64	-
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,47	268
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,41	271
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,52	268
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,38	269
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,48	268
LAVB2.15) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,46	263
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,45	-
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,49	270
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,36	269
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,23	267
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,45	269
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,38	-
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,48	-

Suggerimenti

Non si evidenziano particolari criticità, eccezion fatta per la richiesta di aree di parcheggio più idonee e di implementazione del sito web con ulteriori servizi e maggiori dettagli.

Risultati distinti per singola Struttura

Struttura	Media giudizi	Per niente soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Abbastanza soddisfatto %	Molto soddisfatto %
FOGGIA	3,54	0,5	2,1	37,0	53,8
BARLETTA	3,14	0,6	7,2	62,9	21,2
MANFREDONIA	2,97	5,5	13,5	54,7	21,5

Osservazioni

La lettura dei dati disaggregati, illustra chiaramente che la Sede di tipo A – Foggia- sostanzialmente fa da traino alle altre sedi, incrementando il valore del giudizio medio aggregato.

Con riguardo alle altre strutture emergono infatti, soprattutto per la sede di Manfredonia, alcuni elementi critici e alcuni valori ben al di sotto del valore minimo di giudizio - valore medio **non inferiore a 3 e percentuale di giudizi negativi (totale di "per niente o poco soddisfatto") non superiore al 15% dei rispondenti** - determinandosi l'esigenza di attivare le necessarie iniziative di miglioramento.

Per gli approfondimenti, si rinvia alla lettura dei dati esposti nelle successive tabelle, estrapolate dagli elaborati dalla CSA.



FOGGIA - Anno 2012

Riepilogo complessivo

	Media Giudizi	Numero Rispondenti
TOT1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	3,46	340
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,51	338
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,48	339
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,57	329
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilita del personale della Sede	3,68	327
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,54	-
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,56	112
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,61	112
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,69	112
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,56	103
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,78	103
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,71	102
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,65	-
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,57	225
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,51	228
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,62	226
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,44	226
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,55	225
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,52	222
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,54	-
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,60	228
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,46	226
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,29	226
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,52	226
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,47	-
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,54	-



Sede tipo B - BARLETTA - Anno 2012

Riepilogo complessivo

	Media Giudizi	Numero Rispondenti
TOT1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	3,03	36
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,00	36
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,09	36
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,22	36
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,20	35
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,12	-
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,38	8
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,63	8
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,75	8
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,63	8
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,75	8
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,63	8
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,63	-
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,04	28
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,07	28
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,04	27
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,11	28
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,14	28
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,20	26
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,10	-
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,00	27
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	2,93	28
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	2,96	26
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,11	28
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,00	-
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,14	-



Sede tipo C - MANFREDONIA - Anno 2012

Riepilogo complessivo

	Media Giudizi	Numero Rispondenti
TOT1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	3,11	20
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,00	20
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	2,94	20
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,11	19
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilita del personale della Sede	3,11	19
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,05	-
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,40	5
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,60	5
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,25	4
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,00	4
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,50	4
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,50	4
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,38	-
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	2,71	15
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	2,79	15
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	2,80	15
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	2,87	15
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,00	15
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,00	15
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	2,86	-
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	2,80	15
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	2,79	15
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	2,71	15
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	2,93	15
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	2,81	-
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	2,97	-

SEDE A - BARI

Sede B - MONOPOLI

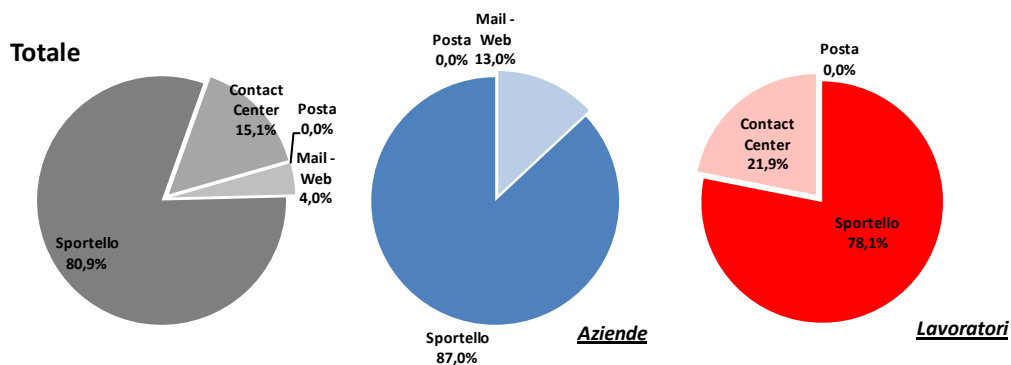
Sede B - ALTAMURA

Descrizione del campione.

Il numero complessivo dei questionari acquisiti tramite i tre canali è pari a 371, di cui 300 allo sportello, 15 con la web-mail e 56 tramite il contact center.

Composizione del campione per Fonte e Categoria

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Mail - Web</i>	15	-	15
<i>Sportello</i>	100	200	300
<i>Contact Center</i>	-	56	56
<i>Posta</i>	-	-	-
Totale	115	256	371



Risultati Aggregati

Il giudizio medio complessivo, come rilevabile nella successiva tabella, è **3,43**, in linea con il valore espresso dalla Regione Puglia e di poco inferiore al 3,45 nazionale.

Media Giudizi	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
3,43	0,8%	2,8%	46,7%	44,8%	4,9%



Sede di BARI e pertinenze - Anno 2012
Riepilogo complessivo

	Media Giudizi	Numero Rispondenti
TOT1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	3,16	371
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,10	368
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,30	367
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,56	360
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilita del personale della Sede	3,69	357
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,37	-
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,54	114
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,66	114
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,68	115
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,54	112
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,77	112
AZB2.14) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,68	110
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,64	-
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,26	251
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,29	251
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,26	249
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,44	252
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,56	248
LAVB2.15) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,51	248
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,39	-
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,41	254
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,47	253
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,29	251
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,49	252
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,41	-
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,43	-

Suggerimenti

Si evidenzia la richiesta di miglioramento del servizio di prima accoglienza in portineria, con riguardo alle risposte ricevute in merito alle informazioni richieste.

Viene, altresì, indicata la difficoltà nella riscossione dei pagamenti relativi alle indennità per problematiche riportate dall'istituto bancario.

Da ultimo, emerge la richiesta di implementazione di ulteriori servizi tramite sito web.

Risultati distinti per singola Struttura

Struttura	Media giudizi	Per niente soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Abbastanza soddisfatto %	Molto soddisfatto %
BARI	3,46	0,3	2,4	46,1	47,0
MONOPOLI	3,22	4,0	2,8	52,2	30,4
ALTAMURA	2,91	6,1	11,4	52,6	16,2

Osservazioni

La lettura dei dati disaggregati, illustra chiaramente che la Sede di tipo A - Bari - sostanzialmente fa da traino alle altre sedi, incrementando il valore del giudizio medio aggregato.

Con riguardo alle altre strutture emergono infatti, soprattutto per la sede di Altamura, alcuni elementi critici e alcuni valori ben al di sotto del valore minimo di giudizio - valore medio **non inferiore a 3 e percentuale di giudizi negativi (totale di "per niente o poco soddisfatto") non superiore al 15% dei rispondenti** - determinandosi l'esigenza di attivare le necessarie iniziative di miglioramento.

Per gli approfondimenti, si rinvia alla lettura dei dati esposti nelle successive tabelle, estrapolate dagli elaborati dalla CSA.



BARI - Anno 2012
Riepilogo complessivo

	Media Giudizi	Numero Rispondenti
TOT1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	3,20	338
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,10	335
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,32	334
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,59	327
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilita del personale della Sede	3,73	324
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,40	-
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,56	109
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,69	109
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,70	110
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,56	107
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,78	107
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,69	105
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,66	-
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,31	223
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,29	223
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,28	221
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,48	224
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,64	220
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,55	220
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,43	-
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,45	226
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,55	225
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,32	223
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,55	224
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,47	-
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,46	-



Sede tipo B - MONOPOLI - Anno 2012

Riepilogo complessivo

	Media Giudizi	Numero Rispondenti
TOT1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	2,58	17
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,38	17
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,25	17
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,29	17
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilita del personale della Sede	3,35	17
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,18	-
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,00	2
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,00	2
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,50	2
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,50	2
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	4,00	2
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	4,00	2
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,50	-
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,07	15
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,36	15
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,36	15
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,20	15
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,13	15
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,40	15
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,25	-
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,29	15
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,00	15
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,20	15
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,13	15
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,15	-
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,22	-



Sede tipo B - ALTAMURA - Anno 2012

Riepilogo complessivo

	Media Giudizi	Numero Rispondenti
TOT1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	2,70	16
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,13	16
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	2,88	16
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,13	16
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilita del personale della Sede	3,13	16
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,02	-
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,00	3
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,00	3
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,00	3
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	2,67	3
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,33	3
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,33	3
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,06	-
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	2,64	13
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,20	13
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	2,77	13
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	2,92	13
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	2,77	13
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	2,92	13
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	2,86	-
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	2,92	13
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	2,69	13
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	2,85	13
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	2,83	13
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	2,82	-
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	2,91	-

SEDE A - LECCE

Sede B - BRINDISI

Sede B - CASARANO

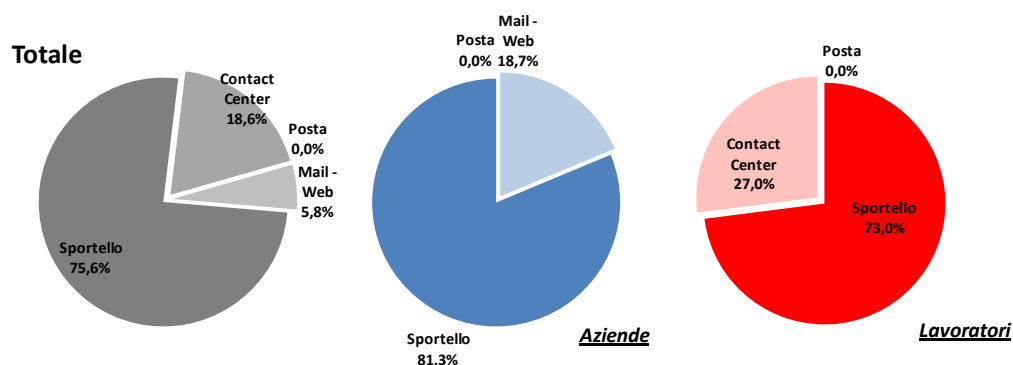
Sede C - MAGLIE

Descrizione del campione.

Il numero complessivo dei questionari acquisiti tramite i tre canali è pari a 397, di cui 300 allo sportello, 23 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>	23	-	23
<i>Sportello</i>	100	200	300
<i>Contact Center</i>	-	74	74
<i>Posta</i>	-	-	-
Totale	123	274	397



Risultati Aggregati

Il giudizio medio complessivo, come si evince dalla successiva tabella, è di **3,40**, di poco inferiore al 3,43 della Puglia e al 3,45 nazionale.

Media Giudizi	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
3,40	0,9%	4,2%	45,4%	43,2%	6,2%



LECCE e pertinenze - Anno 2012

Riepilogo complessivo

	Media Giudizi	Numero Rispondenti
TOT1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	3,39	395
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,37	391
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,45	387
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,27	385
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,53	378
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,40	-
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,58	123
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,59	123
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,62	122
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,43	117
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,75	118
AZB2.14) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,37	118
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,56	-
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,38	274
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,31	270
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,37	271
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,30	267
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,42	268
LAVB2.15) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,27	266
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,34	-
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,38	271
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,37	268
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,31	266
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,36	268
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,36	-
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,40	-

Suggerimenti

Emerge l'esigenza di una migliore segnalazione degli sportelli all'interno dei locali della sede e di una più ottimale ubicazione degli stessi.

Allo stesso tempo, anche se in misura inferiore, viene segnalata una maggior cura per il rispetto della privacy allo sportello.

Da ultimo emerge la richiesta di miglioramento del sito web.

Risultati distinti per singola Struttura

Struttura	Media giudizi	Per niente soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Abbastanza soddisfatto %	Molto soddisfatto %
LECCE	3,48	0,6	3,8	39,9	49,9
BRINDISI	2,92	4,5	9,5	66,8	11,4
CASARANO	3,17	0,0	2,5	71,8	18,6
MAGLIE	3,19	0,0	1,5	69,8	18,0

Osservazioni

La lettura dei dati disaggregati illustra chiaramente, anche in questo caso, che la Sede di tipo A - Lecce- ha conseguito il miglior risultato.

Tra le altre sedi, Brindisi è l'unica struttura il cui risultato è al di sotto del valore minimo di giudizio- valore medio **non inferiore a 3 e percentuale di giudizi negativi (totale di "per niente o poco soddisfatto") non superiore al 15% dei rispondenti** - e necessita, pertanto, di iniziative dirette alla risoluzione delle criticità evidenziate.

Per gli approfondimenti, si rinvia alla lettura dei dati esposti nelle successive tabelle, estrapolate dagli elaborati dalla CSA.



LECCE - Anno 2012

Riepilogo complessivo

	Media Giudizi	Numero Rispondenti
TOT1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	3,46	321
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,43	317
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,51	315
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,31	316
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,63	310
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,47	-
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,64	110
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,62	110
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,68	109
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,49	106
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,80	107
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,40	107
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,61	-
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,48	213
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,40	210
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,47	211
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,38	209
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,52	210
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,33	208
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,43	-
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,48	211
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,47	209
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,41	207
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,46	209
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,46	-
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,48	-



Sede di tipo B - BRINDISI - Anno 2012

Riepilogo complessivo

	Media Giudizi	Numero Rispondenti
TOT1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	2,91	39
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	2,93	39
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,00	38
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	2,94	35
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilita del personale della Sede	2,94	35
TOTALE ASPETTI GENERALI	2,94	-
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,00	6
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,17	6
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,17	6
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	2,40	5
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,20	5
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,00	5
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,00	-
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	2,97	33
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	2,89	33
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	2,97	33
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	2,84	31
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	2,90	31
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	2,93	30
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	2,92	-
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	2,97	33
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	2,87	31
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	2,77	31
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	2,94	31
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	2,89	-
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	2,92	-



Sede tipo B - CASARANO - Anno 2012

Riepilogo complessivo

	Media Giudizi	Numero Rispondenti
TOT1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	3,20	21
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,13	21
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,15	20
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,20	20
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilita del personale della Sede	3,16	19
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,17	-
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,00	7
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,43	7
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,14	7
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,17	6
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,33	6
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,17	6
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,21	-
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,14	14
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,08	14
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,21	14
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,14	14
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,21	14
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,14	14
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,16	-
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,21	14
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,21	14
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,14	14
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,14	14
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,18	-
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,17	-



Sede tipo C -MAGLIE - Anno 2012

Riepilogo complessivo

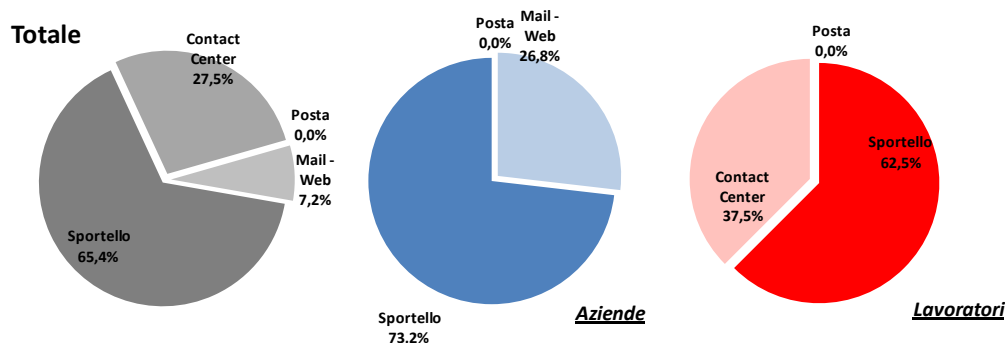
	Media Giudizi	Numero Rispondenti
TOT1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	2,89	14
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,00	14
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,00	14
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,23	14
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilita del personale della Sede	3,50	14
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,17	-
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	-	-
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	-	-
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	-	-
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	-	-
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	-	-
AZB2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	-	-
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	-	-
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,07	14
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,10	13
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,08	13
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,23	13
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,31	13
LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,29	14
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,18	-
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,08	13
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,21	14
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,21	14
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,29	14
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,20	-
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,19	-

SEDE A - TARANTO**Descrizione del campione.**

Il numero complessivo dei questionari acquisiti tramite i tre canali è pari a 153, di cui 100 allo sportello, 11 con la web-mail e 42 tramite il contact center.

Composizione del campione per Fonte e Categoria

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Mail - Web</i>	11	-	11
<i>Sportello</i>	30	70	100
<i>Contact Center</i>	-	42	42
<i>Posta</i>	-	-	-
Totale	41	112	153

**Risultati**

Il giudizio medio complessivo, come si evince dalla seguente tabella, è di **3,39**, valore di poco inferiore a quello regionale e nazionale.

Media Giudizi	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
3,39	1,5%	5,8%	39,6%	44,0%	9,2%

Suggerimenti

Non si evidenziano particolari criticità, se non il disagio espresso riguardo alla collocazione degli ambulatori su piani diversi e la richiesta di maggior confort nelle sale d'attesa. Viene inoltre suggerito di migliorare la privacy presso gli sportelli.



Sede tipo A - TARANTO - Anno 2012

Riepilogo complessivo

	Media Giudizi	Numero Rispondenti
TOT1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	3,32	152
TOT1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,32	151
TOT1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,42	150
TOT1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,25	149
TOT1.11-1.12)** Cortesia e disponibilita del personale della Sede	3,62	147
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,39	-
AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,63	40
AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche	3,85	41
AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,80	41
AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,73	40
AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto	3,90	40
AZB2.14) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,05	39
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,66	-
LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche	3,30	111
LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti	3,27	112
LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche	3,31	110
LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...	3,20	109
LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto	3,42	109
LAVB2.15) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,39	109
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,32	-
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,42	111
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,34	108
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,25	108
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,31	108
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,33	-
GIUDIZIO COMPLESSIVO	3,39	-