



INAIL

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2022**

**DIREZIONE REGIONALE
EMILIA ROMAGNA**

Ufficio POAS-organizzazione

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE	4
1.1.	PRESENTAZIONE.....	4
1.2.	METODOLOGIA	5
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE AGGREGATO A LIVELLO REGIONALE.....	8
3.	SINTESI DEI RISULTATI	10
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI SERVIZI SPECIFICI.....	13
4.1	GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI REGIONE.....	13
4.2.	GIUDIZI SUL TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO SEDI.....	14
4.3.	GIUDIZI SUL TOTALE SERVIZI AREA SANITARIA SEDI	14
4.4.	GIUDIZI SUL TOTALE SERVIZI (AREA SANITARIA +SPORTELLLO) SEDI	14
4.5.	TOTALE SERVIZI CERTIFICAZIONE E VERIFICA.....	16
5.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO	17

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

La Customer Satisfaction (CS) d'Istituto ha come obiettivo la misurazione del grado di soddisfazione dei servizi erogati dall'Inail agli utenti esterni: aziende/datori di lavoro e loro intermediari e lavoratori infortunati, tecnopatici e loro superstiti.

L'indagine periodica rappresenta uno degli strumenti per favorire la partecipazione degli utenti esterni al processo di misurazione della performance organizzativa, in coerenza con il quadro normativo di riferimento (d.lgs. n. 150/2009, come modificato dal d.lgs. n. 74/2017 e Linee Guida n. 4/2019 del Dipartimento della Funzione Pubblica) e con il Sistema di misurazione e valutazione della performance 2021, adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione n.35 del 23 febbraio 2021, ed il Piano della performance 2021 -2023, adottato sempre con delibera del C.d.A. n. 83 del 23 marzo 2021.

I risultati dell'indagine periodica, oltre a garantire il monitoraggio del miglioramento continuo della qualità dei servizi, sono utilizzati per definire la specifica quota del salario accessorio del personale legata al grado di soddisfazione degli utenti, ai sensi delle previsioni di legge (art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, e D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150) e contrattuali (art. 25, comma 7, del Contratto Collettivo Enti Pubblici non economici stipulato il 1° ottobre 2007).

Obiettivo della rilevazione è conoscere il giudizio dell'utenza e misurare, nella maniera più rappresentativa possibile, il grado di soddisfazione riguardo alle dimensioni di qualità dei principali servizi erogati, da utilizzare quale input primario per il miglioramento e per evidenziare i punti di forza.

Il presente documento ha lo scopo di illustrare i giudizi, aggregati a livello regionale.

1.2. Metodologia

Riguardo alla metodologia di elaborazione statistica occorre fare alcune precisazioni: le valutazioni di CS ai fini del miglioramento dei servizi di Sede sono ottenute come media aritmetica semplice di due indicatori che misurano separatamente, per ogni struttura territoriale considerata, il giudizio medio dei servizi specifici e il giudizio medio dei servizi generali, questi ultimi considerati però a livello complessivo.

I servizi specifici sono rappresentati, nel caso della Sede o delle Direzioni Territoriali, dalla misurazione del grado di soddisfazione del blocco di domande relative allo sportello (per entrambe le tipologie di utenti) e del gruppo di domande dell'area sanitaria (per i soli lavoratori). Soltanto a livello di Direzione regionale nel giudizio dei servizi specifici si fanno confluire anche le risposte date alle domande della certificazione e verifica di impianti (in questo caso, infatti, la parte del questionario è attribuita alla Direzione regionale sia se compilata da un datore di lavoro/intermediario che si reca in una UOT, sia se il questionario è redatto da un utente che utilizzando più servizi ha compilato il questionario per una Sede).

I servizi generali sono rappresentati dal gruppo di domande su quanto offerto dall'Istituto - in termini di tempo di gestione della pratica, comunicazioni ricevute, accesso ai servizi (es. gestione degli appuntamenti, accoglienza), accessibilità della sede, ecc. - relativamente ai servizi digitali presenti sul portale istituzionale. La valutazione è a livello aggregato su base nazionale e il giudizio è attribuito in maniera identica a tutte le Sedi, Direzioni territoriali e regionali (**valore pari a 3,74**. Tale valore nel 2021 era pari a 3,92).

Entrando poi nel dettaglio della determinazione dei due indicatori si precisa che la metodologia adottata per misurare il grado di soddisfazione è rimasta invariata e si ricorre come nel passato al calcolo di medie aritmetiche ponderate.

Per ogni aspetto/domanda del servizio erogato l'utente esprime il proprio grado di soddisfazione fornendo delle risposte, alle quali è associato un valore numerico che va da un minimo di valutazione (per niente d'accordo) ad un massimo (molto d'accordo).

Per questa indagine la scala Likert di riferimento è modulata su 5 valori, con 5¹ scelte e la possibilità di non esprimere un giudizio (fornendo come risposta "Non so"). Il "non so" viene escluso dal computo delle valutazioni sul grado medio di soddisfazione perché l'utente non è in grado di fornire un proprio parere sull'aspetto o sul servizio descritto nella domanda; pertanto, non entra a far parte del conteggio sia del numeratore che del denominatore dell'indicatore.

Le categorie di utenti coinvolti sono:

✓ per i lavoratori:

- Infortunato;
- Affetto da malattia professionale;
- Titolare di rendita;
- Delegato (da infortunato, tecnopatico o superstite);
- Funzionario di Patronato

✓ per le aziende/datori di lavoro:

- Datore di lavoro;
- Consulente/Intermediario;
- Incaricato di Associazione di categoria;
- Fattorino/comMESSO

e per entrambe le categorie la voce "Altro" da specificare all'atto della compilazione.

Oggetto dell'indagine sono:

- ✓ i servizi dell'Istituto, considerati nel loro complesso, come combinazione di fattori organizzativi, tecnologici e umani, in senso "generale"
- ✓ i servizi specifici forniti dalle Sedi del territorio
 - servizi di sportello (lavoratori/aziende)
 - servizi dell'area sanitaria

¹ Le scelte associate a ciascuna domanda sono: 1= per niente d'accordo; 2= poco d'accordo; 3= né d'accordo né in disaccordo; 4= abbastanza d'accordo; 5= molto d'accordo.

- servizi di certificazione e verifica
- ✓ i servizi digitali
- ✓ i servizi del Contact Center

Gli aspetti indagati, in relazione alle varie tipologie di servizi, sono:

- l'accessibilità e semplicità di accesso ai servizi;
- l'adeguatezza dei servizi rispetto alle aspettative degli utenti e la chiarezza delle informazioni;
- l'organizzazione e accoglienza;
- la disponibilità, competenza e professionalità del personale;
- il rispetto della privacy.

Occorre ulteriormente precisare che le valutazioni del grado di soddisfazione degli utenti ai fini del salario accessorio hanno considerato gli aspetti dei "Servizi allo sportello" rivolti sia ai lavoratori che alle aziende e i "Servizi dell'area sanitaria" rivolti solo ai lavoratori.

Rispetto agli anni precedenti l'epidemia da covid le principali innovazioni metodologiche sono le seguenti:

- ✓ trasformazione dell'indagine da campionaria a censuaria, nella quale è prevista la somministrazione a tutti coloro che si recano in sede durante il periodo di rilevazione, senza obbligo di raggiungimento di un numero minimo di questionari;
- ✓ periodo di somministrazione della durata fissa di 4 settimane;
- ✓ somministrazione del questionario attraverso l'attivazione del solo canale Mail/Web, eliminando il tradizionale questionario cartaceo;

L'indagine di Customer esterna contribuisce alla misurazione e valutazione della performance organizzativa con un peso del 30%. Per l'anno 2022 – tenuto conto dei risultati raggiunti nel 2021- il target unico per tutte le strutture è pari a 4 su una scala likert da 1 a 5 (nota DG 04.04.2022-prot. 1399).

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE AGGREGATO A LIVELLO REGIONALE

La principale novità delle ultime indagini è stata la trasformazione da rilevazione campionaria a censuaria, coinvolgendo tutti gli utenti che liberamente hanno deciso di rispondere al questionario, nello specifico le aziende e i lavoratori che hanno usufruito dei servizi almeno una volta nel corso dell'ultimo anno e che si sono recati in sede durante il periodo di rilevazione.

L'utenza Aziende rappresenta il 50,4 % dei rispondenti, così suddivisi:

Categoria (Aziende)	N. questionari
Datore di lavoro	1.176
Consulente/Intermediario	411
Incaricato di Ass. di categoria	92
Fattorino / commesso	15
Altro	423
Totale	2.117

Il settore di attività principale dei rispondenti rimane quello terziario, con nr. 998 questionari, atteso che parlare di percentuali su numeri molto bassi ha una valenza limitata.

Settore di attività (Aziende)	N. questionari
Agricoltura	40
Artigianato	550
Industria (manifatturiera, costruzioni...)	422
Terziario (servizi/consulenza, commercio, turismo, credito, istruzione...)	998
Altro (Pubblica Amministrazione, terzo settore, Navigazione ...)	107
Totale	2.117

L'utenza Lavoratori rappresenta il rimanente 49,6 % dei rispondenti, così suddivisi:

Categoria (Lavoratori)	N. questionari
Infortunato	1.307
Affetto da M.P.	272
Titolare di Rendita	193
Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)	29
Funzionario di patronato	6
Altro	271
Totale	2.078

Il settore di attività che ha dimostrato maggiore interesse per l'indagine è l'Industria.

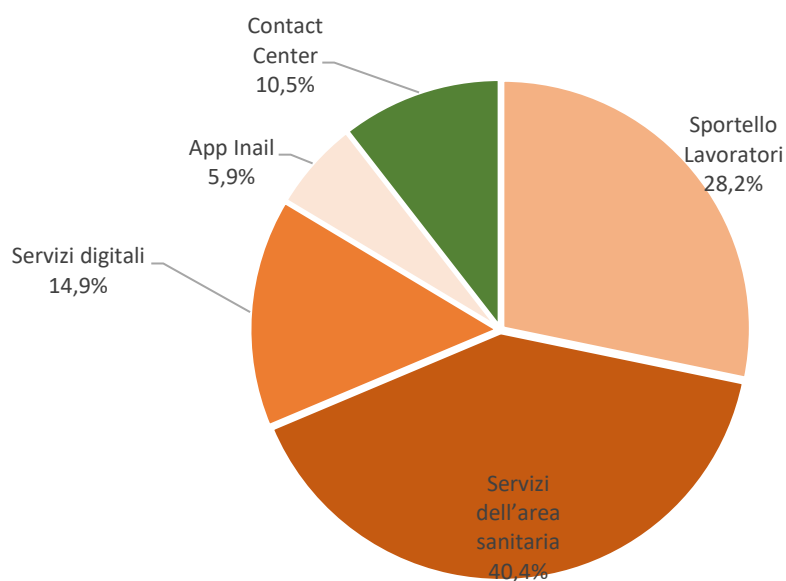
Settore di attività (Lavoratori)	N. questionari
Agricoltura	215
Artigianato	158
Industria (manifatturiera, costruzioni...)	607
Terziario (servizi/consulenza, commercio, turismo, credito, istruzione...)	462
Altro (Pubblica Amministrazione, terzo settore, Navigazione ...)	636
Totale	2.078

3. SINTESI DEI RISULTATI

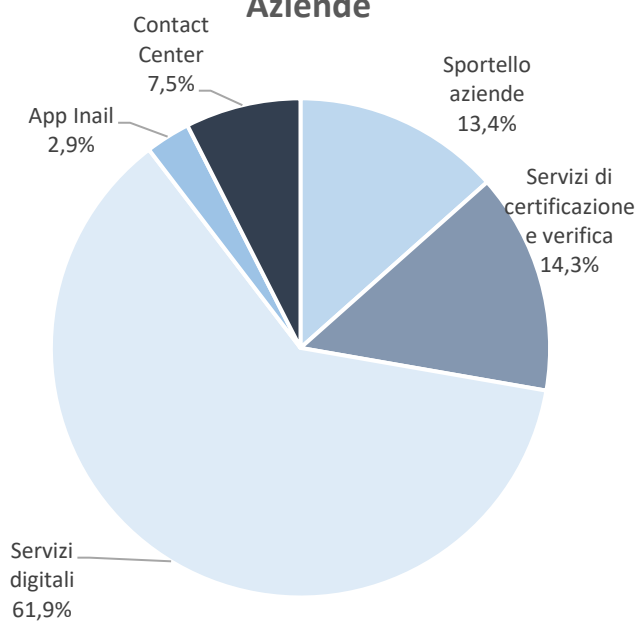
Il campione regionale relativo all'anno 2022 è costituito da 4.195 questionari somministrati all'utenza Aziende e Lavoratori.

Nelle tavole sottostanti si evidenziano i servizi richiesti.

Lavoratori



Aziende



Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So / Non ho elementi per esprimere un giudizio
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	4,08	6.515	4,6%	6,9%	5,6%	37,4%	40,9%	4,6%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,95	7.305	7,7%	7,9%	7,1%	35,0%	40,7%	1,6%
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	4,14	1.500	2,7%	3,9%	5,3%	29,5%	31,0%	27,7%
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI	4,02	15.320	5,9%	7,1%	6,3%	35,5%	39,9%	5,4%

Il **giudizio medio complessivo per i servizi specifici è pari a 4,02**, lievemente al di sotto dell'anno precedente (4,12).

Tali **servizi specifici** sono rappresentati dalla misurazione del grado di soddisfazione del blocco di domande relative allo sportello (per entrambe le tipologie di utenti aziende e lavoratori) e del gruppo di domande dell'area sanitaria (per i soli lavoratori).

Soltanto a livello di Direzione regionale nel giudizio dei servizi specifici si fanno confluire anche le risposte date alle domande della certificazione e verifica di impianti (in questo caso, infatti, la parte del questionario è attribuita alla Direzione regionale sia se compilata da un datore di lavoro/intermediario che si reca in una UOT, sia se il questionario è redatto da un utente che utilizzando più servizi ha compilato il questionario per una Sede).

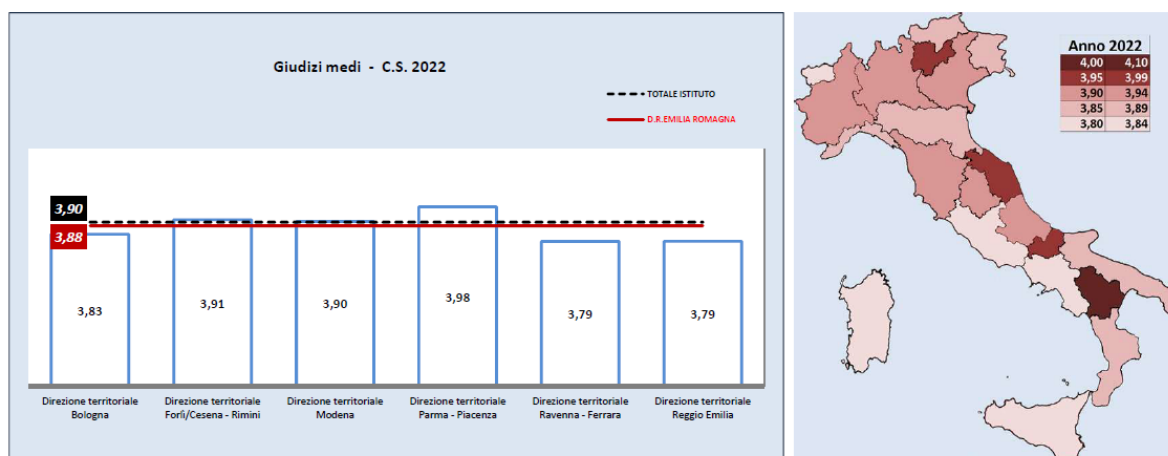
I **servizi generali** sono invece rappresentati dal gruppo di domande su quanto offerto dall'Istituto (servizi generali, servizi digitali e app, servizi telefonici erogati dagli operatori di Contact Center).

La valutazione di tali servizi è aggregata su base nazionale e il giudizio è attribuito in maniera identica a tutte le Sedi, Direzioni Territoriali e Regionali ed è pari a 3,74.

Alla luce di quanto sopra il **giudizio medio complessivo** di ogni singola sede/DT/DR è ottenuto calcolando la media aritmetica semplice del giudizio medio dei servizi specifici e del giudizio medio dei servizi generali (calcolato a livello di Istituto e pari a 3,74).

Nel prospetto sottostante sono riportati i giudizi medi complessivi delle Direzioni Territoriali della regione.

CUSTOMER SATISFACTION - ANNO DI RILEVAZIONE 2022
PROSPETTO RIASSUNTIVO PER DIREZIONE TERRITORIALE E CONFRONTO REGIONALE



Il giudizio medio complessivo totale dell'Emilia-Romagna è pari a 3,88 (su una scala di 5), tendenzialmente in linea con il totale d'Istituto pari a 3,90 e lievemente inferiore all'obiettivo di riferimento pari a 4 fissato per l'anno 2022.

Su tale valutazione complessiva, calcolata secondo le modalità sopra esposte, pesa in maniera negativa il giudizio medio dei servizi generali che comunque non è governabile a livello territoriale, pertanto, al fine di individuare le reali criticità e proporre mirate azioni di miglioramento, nel presente documento verranno indagati gli aspetti connessi ai soli servizi specifici (servizi allo sportello, servizi all'area sanitaria e servizi di certificazione e verifica).

4. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI SERVIZI SPECIFICI

Nel 2022 i giudizi medi dei servizi specifici raggiunti dalle Direzioni territoriali dell'Emilia Romagna sono risultati compresi tra 3,85 (DT di Ravenna e Reggio Emilia) e 4,23 (DT di Parma/Piacenza).

4.1 Giudizio medio complessivo - servizi specifici

Dato aggregato a livello di Direzione regionale

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,11	1.303	3,7%	5,8%	5,9%	41,0%	39,4%	4,2%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a	4,02	1.303	5,0%	7,8%	5,8%	40,1%	38,0%	3,3%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c	3,73	1.303	7,9%	11,7%	7,4%	39,5%	29,2%	4,3%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes	4,20	1.303	4,1%	5,8%	5,1%	33,1%	47,9%	4,1%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,35	1.303	2,4%	3,4%	4,0%	33,1%	50,1%	7,1%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,08	6.515	4,6%	6,9%	5,6%	37,4%	40,9%	4,6%
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	4,08	1.461	4,3%	5,6%	7,1%	41,8%	39,5%	1,6%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medi	3,73	1.461	11,1%	10,5%	7,3%	34,4%	35,5%	1,2%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestio	3,67	1.461	11,4%	11,6%	7,6%	37,1%	31,7%	0,6%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,87	1.461	9,7%	9,3%	7,2%	30,7%	42,0%	1,2%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,40	1.461	2,1%	2,3%	6,1%	31,2%	55,0%	3,4%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,95	7.305	7,7%	7,9%	7,1%	35,0%	40,7%	1,6%
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e	4,15	300	2,7%	3,0%	4,3%	29,0%	28,7%	32,3%
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeg	4,04	300	3,7%	5,0%	6,0%	37,7%	30,3%	17,3%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la	3,91	300	3,7%	6,7%	6,0%	26,3%	24,0%	33,3%
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e	4,19	300	2,3%	4,3%	5,0%	30,3%	35,3%	22,7%
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,41	300	1,0%	0,7%	5,0%	24,0%	36,7%	32,7%
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	4,14	1.500	2,7%	3,9%	5,3%	29,5%	31,0%	27,7%
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI	4,02	15.320	5,9%	7,1%	6,3%	35,5%	39,9%	5,4%

Il servizio dello sportello di Sede rappresenta il tradizionale canale di front office dell'Istituto dedicato all'utenza Aziende e Lavoratori.

In linea generale le valutazioni ottenute sono positive, con una media dei giudizi complessiva pari a 4,02 tendenzialmente in linea con il valore medio d'Istituto relativo ai servizi specifici pari a 4,06.

Gli utenti apprezzano particolarmente il rispetto della privacy durante le operazioni allo Sportello, la competenza, professionalità del personale dipendente e l'accessibilità fisica, la comodità, l'igiene dello Sportello.

4.2 Giudizi sul totale servizi allo sportello

A livello regionale il giudizio medio per i servizi allo sportello è pari a 4,08 (tav 4.1), di seguito il dettaglio delle sedi.

Giudizio medio complessivo servizi allo sportello - aggregato per sede

	2021	2022
BOLOGNA	4,04	3,91
IMOLA	4,41	4,19
CASALECCHIO	4,58	4,40
FORLI'	4,19	4,16
CESENA	4,39	4,24
RIMINI	4,28	3,93
MODENA	4,28	4,16
PARMA	4,30	4,26
PIACENZA	4,44	4,35
RAVENNA	3,49	4,04
FAENZA	4,65	3,99
FERRARA	4,17	3,76
REGGIO EMILIA	3,99	3,90

4.3 Giudizi sul totale servizi area sanitaria

A livello regionale il giudizio medio per i servizi dell'area sanitaria è pari a 3,95 (tav. 4.1), di seguito il dettaglio delle sedi.

Giudizio medio complessivo Area sanitaria- aggregato per sede

	2021	2022
BOLOGNA	3,80	3,66
IMOLA	4,40	3,99
CASALECCHIO	4,31	4,45
FORLI'	4,04	4,08
CESENA	4,25	4,33
RIMINI	4,29	3,76
MODENA	4,21	3,99
PARMA	4,14	4,06
PIACENZA	4,37	4,31
RAVENNA	3,36	3,61
FAENZA	4,53	4,25
FERRARA	4,05	3,81
REGGIO EMILIA	3,82	3,80

In caso di infortunio o malattia professionale, l'Istituto effettua gli accertamenti medico legali ed eroga le prestazioni sanitarie necessarie ai fini del recupero dell'integrità psicofisica dei lavoratori.

A livello regionale il giudizio medio relativo a tale aspetto è stato di 3,95 tendenzialmente in line con quello d'Istituto (3,98).

L'aspetto maggiormente gradito risulta essere il rispetto della privacy degli utenti presso gli ambulatori (4,40).

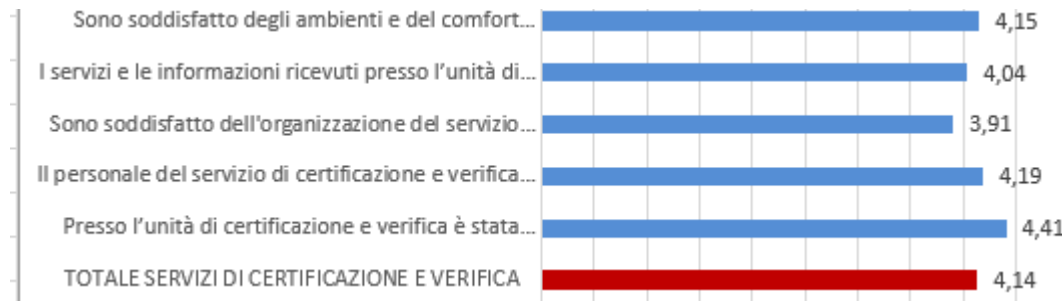
4.4 Giudizi sul totale servizi specifici (sportello + area sanitaria)

A livello regionale il giudizio medio per i servizi specifici intesi come totale servizi di sportello e area sanitaria è pari a 4.00, di seguito il dettaglio delle sedi.

	2021	2022
<i>BOLOGNA</i>	3,90	3,78
<i>IMOLA</i>	4,40	4,10
<i>CASALECCHIO</i>	4,41	4,43
<i>FORLI'</i>	4,10	4,12
<i>CESENA</i>	4,31	4,29
<i>RIMINI</i>	4,29	3,84
<i>MODENA</i>	4,24	4,07
<i>PARMA</i>	4,22	4,15
<i>PIACENZA</i>	4,40	4,33
<i>RAVENNA</i>	3,41	3,84
<i>FAENZA</i>	4,59	4,13
<i>FERRARA</i>	4,10	3,79
<i>REGGIO EMILIA</i>	3,89	3,85

4.5 Totale servizi certificazione e verifica

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica	4,15	300	2,7%	3,0%	4,3%	29,0%	28,7%	32,3%
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati	4,04	300	3,7%	5,0%	6,0%	37,7%	30,3%	17,3%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede	3,91	300	3,7%	6,7%	6,0%	26,3%	24,0%	33,3%
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e cortese	4,19	300	2,3%	4,3%	5,0%	30,3%	35,3%	22,7%
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,41	300	1,0%	0,7%	5,0%	24,0%	36,7%	32,7%
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	4,14	1.500	2,7%	3,9%	5,3%	29,5%	31,0%	27,7%



Anche per il 2022, l'indagine di Customer Satisfaction ha riguardato i servizi destinati agli utenti del Settore certificazione, verifica e innovazione, coinvolgendo le Unità Operative Territoriali di Bologna, Piacenza e Forlì che gestiscono le attività di verifica e rilascio della certificazione degli impianti e delle attrezzature di lavoro nel territorio regionale, secondo la normativa vigente in materia di salute sicurezza sul lavoro.

I questionari somministrati sono stati nr. 300, pari al 14,03% del campione aziende, con una valutazione media complessiva pari a 4,14, risultato estremamente positivo anche se leggermente al di sotto del dato nazionale pari a 4,18.

5 SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Anche quest'anno si è data la possibilità agli utenti aderenti alla rilevazione di formulare proposte di miglioramento in ordine a eventuali insufficienze o mancanze riscontrate nei servizi ricevuti, rispondendo alla domanda aperta, a testo libero, presente in calce nei questionari di Customer Satisfaction.

Le risposte a questa domanda sono fonte di importanti informazioni sulla qualità attesa dei servizi, soprattutto perché chi risponde ha libertà di esposizione e può precisare quali sono gli aspetti che considera prioritari nel quadro dei servizi valutati. Su un totale di n. 4.195 questionari (2.078 del settore lavoratori e 2.177 del settore aziende), al netto di chi, pur rispondendo al quesito, non ha segnalato criticità ma apprezzamenti sul servizio ricevuto, la maggioranza delle segnalazioni risulta ascrivibile alle procedure informatiche e all'utilizzo dei canali web, alle attese telefoniche del servizio call center e al range orario di reperibilità degli operatori, considerato troppo ridotto.

In ordine agli aspetti critici segnalati dall'utenza Lavoratori, risultati in minoranza rispetto ai complessivi giudizi positivi, le maggiori criticità riguardano i tempi di attesa per le visite, che spesso vanno oltre l'orario indicato nell'appuntamento. Si conferma, anche per questa rilevazione, da parte dell'utenza, un disagio legato alla difficoltà nel trovare parcheggio, soprattutto con riguardo ad alcune sedi.

Dalle risposte aperte dell'area Aziende si può constatare che i suggerimenti concernono, per alcuni aspetti, problematiche che possono trovare soluzione solo a livello centrale, come la fruibilità del sito internet e dei servizi on line.

Principalmente i suggerimenti sono riferibili a:

- l'accessibilità alle Sedi (in particolare la possibilità di parcheggio)
- i tempi di attesa agli sportelli
- l'efficienza del Contact Center
- contatti telefonici difficoltosi
- gestione delle visite mediche (orari di visita, interazione con il personale medico)

- alla procedura CIVA (molteplicità dei documenti obbligatori da caricare)
- utilizzo delle procedure istituzionali non intuitivo.

Gli elementi evidenziati costituiscono senz'altro una base su cui effettuare una riflessione significativa nell'ottica del miglioramento del servizio, sebbene vada in ogni caso rappresentato che, in ordine ai relativi indicatori utilizzati per la misurazione del gradimento, i giudizi medi ottenuti sono in larga parte positivi, nonostante le difficoltà delle sedi strettamente connesse alla nota e grave carenza di personale, infatti in alcune strutture della regione la carenza del personale amministrativo è pari al 40%. Diffusa anche la carenza di personale sanitario quantificabile, a livello regionale, intorno al 22%, con evidenti ripercussioni sugli aspetti pratici ed organizzativi.