



INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO

ANNO 2022

DIREZIONE REGIONALE
UMBRIA

Ufficio POAS - Organizzazione

INAIL

Indice del documento

| | | |
|------|---|----|
| 1. | INTRODUZIONE..... | 3 |
| 1.1. | PRESENTAZIONE | 3 |
| 1.2. | OBIETTIVO DEL DOCUMENTO | 3 |
| 1.3. | METODOLOGIA | 4 |
| 2. | DESCRIZIONE DEL CAMPIONE | 7 |
| 3. | SINTESI DEI RISULTATI..... | 13 |
| 4. | RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI DIREZIONE REGIONALE..... | 15 |
| 4.1. | RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI DIREZIONE REGIONALE – SERVIZI ALLO SPORTELLO | 16 |
| 4.2. | RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI DIREZIONE REGIONALE– SERVIZI DELL’AREA SANITARIA | 17 |
| 4.3. | RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI DIREZIONE REGIONALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA | 17 |
| 5. | RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE – PERUGIA | 20 |
| 6. | RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE – TERNI..... | 22 |
| 7. | RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE - FOLIGNO..... | 24 |
| 8. | RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE DI ORVIETO..... | 26 |
| 9. | RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE – CITTA’ DI CASTELLO | 27 |
| 10. | SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO | 29 |

1. INTRODUZIONE

1.1. PRESENTAZIONE

L'Indagine di *Customer Satisfaction* ha come obiettivo la misurazione del grado di soddisfazione dei servizi erogati dall'Istituto all'utenza esterna, aziende (datori di lavoro e loro intermediari) e lavoratori (infortunati, tecnopatici e loro superstiti), al fine di promuovere una strategia orientata alla qualità e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

È questo, infatti, uno degli strumenti che favorisce la partecipazione degli utenti esterni al processo di misurazione della performance organizzativa, tanto che i risultati dell'indagine periodica sono utilizzati per definire la specifica quota del salario accessorio del personale legata al grado di soddisfazione degli utenti, come previsto dal quadro normativo vigente.

La metodologia di rilevazione adottata per l'anno 2022 è rimasta sostanzialmente invariata rispetto all'anno precedente. Infatti, l'utilizzo degli stessi criteri adottati in termini di tipologia di questionario, somministrazione dei dati, raccolta delle informazioni, elaborazione delle risposte e scala di valutazione, ha consentito un confronto immediato con l'indagine precedente.

In particolare, sono stati presi in considerazione tutti i questionari compilati dalle aziende e dai lavoratori che hanno usufruito dei servizi forniti, compresi quelli del Settore Certificazione, verifica e innovazione, anche da remoto, mediante telefono o e-mail, almeno una volta nel corso dell'ultimo anno.

Le domande, differenziate per le due tipologie di utenti, aziende e lavoratori, sono state articolate in gruppi, in parte comuni ad entrambi le categorie (come quelle relative alla qualità dei servizi offerti allo sportello), ed in parte rivolte specificamente ai soli lavoratori (per i servizi dell'area sanitaria) o alle sole aziende (per il settore di certificazione e verifica). Sono state escluse dalla media della valutazione le domande relative al gradimento dei "Servizi generali" offerti dall'INAIL, che non rientrano nell'operato specifico delle Sedi territoriali.

1.2. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

La rilevazione di *Customer Satisfaction* 2022 ha coinvolto gli utenti che liberamente hanno risposto al questionario somministrato. In Italia hanno partecipato complessivamente 33.583 utenti, rappresentati per poco più della metà (53%) da lavoratori. Il numero di questionari acquisiti risulta sensibilmente più alto rispetto alle rilevazioni effettuate nel corso degli anni precedenti. Tale variazione è strettamente legata al superamento del regime di restrizione per l'emergenza sanitaria da Coronavirus che ha caratterizzato il pregresso arco temporale.

Nella regione Umbria l'analisi dei risultati è stata fatta sui questionari pervenuti (n. 609), per la maggioranza appartenenti ai lavoratori (n. 357), mentre n. 252 provengono dalle

aziende. È stato evidenziato come punto di forza la garanzia della privacy sia nell'area lavoratori/aziende che nell'area sanitaria, nonché la professionalità e la competenza del personale amministrativo.

Risulta in aumento rispetto all'anno precedente, il riscontro proveniente dal settore "Certificazione e Verifica" con un numero di risposte pari a 280 a fronte delle 45 del 2021.

1.3. METODOLOGIA

La rilevazione si è svolta per quattro settimane come per l'anno 2021, dal 21 novembre al 20 dicembre 2022; la modalità di somministrazione del questionario è avvenuta utilizzando il solo canale mail/web, anziché la modalità cartacea, superata grazie anche alla implementazione e maggiore diffusione della digitalizzazione. A tutti gli utenti destinatari, nel periodo in questione, è stato inviato tramite e-mail un link per l'accesso e la compilazione dei *format* previsti. Gli utenti coinvolti sono stati:

- ✓ per la categoria lavoratori: infortunati, soggetti affetti da malattie professionali, reddituari, delegati o funzionari di patronati;
- ✓ per la categoria aziende: datori di lavoro, consulenti del lavoro, incaricati di associazioni di categoria
- ✓ per entrambe le categorie: qualsiasi altro soggetto che si è qualificato al momento della compilazione.

L'utente ha espresso un giudizio qualitativo sui singoli aspetti utilizzando, una scala Likert a cinque valori – già introdotta nell'anno precedente - dando come risposta:

- ✓ per niente d'accordo (valore attribuito:1)
- ✓ poco d'accordo (valore attribuito: 2)
- ✓ né d'accordo né in disaccordo (valore attribuito:3)
- ✓ abbastanza d'accordo (valore attribuito:4)
- ✓ molto d'accordo (valore attribuito:5)
- ✓ non so

È stata prevista la risposta "non so" per raccogliere il parere degli utenti "indifferenti" o che non sono in grado di esprimere un giudizio, che tuttavia è stata esclusa dal calcolo della media.

Ai fini della misurazione del livello di soddisfazione dell'utenza, secondo il principio del continuo miglioramento, in considerazione del contesto e delle informazioni disponibili sulla qualità dei servizi oggetto di rilevazione, il valore obiettivo ritenuto congruo per l'anno 2022 è pari a 4,00 su una scala a 5 valori.

Le valutazioni espresse dagli utenti in Umbria relativamente ai servizi offerti, abbracciano il territorio della Direzione Territoriale di Perugia-Terni, in cui operano le Sedi di Perugia, Terni, Foligno, Orvieto e Città di Castello.

Nel risultato confluiscono i valori, ove espressi, per la percezione della qualità dei servizi specifici dello sportello (per entrambe le tipologie di utenti aziende e lavoratori) e quelli propri dell'area sanitaria (per i soli lavoratori).

Soltanto a livello di Direzione regionale nel giudizio dei servizi specifici sono confluite anche le risposte relative al settore della certificazione e verifica di impianti.

I servizi generali sono invece 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.

La valutazione di tali servizi è effettuata a livello aggregato su base nazionale e il giudizio attribuito per il 2022 è pari a 3,74.

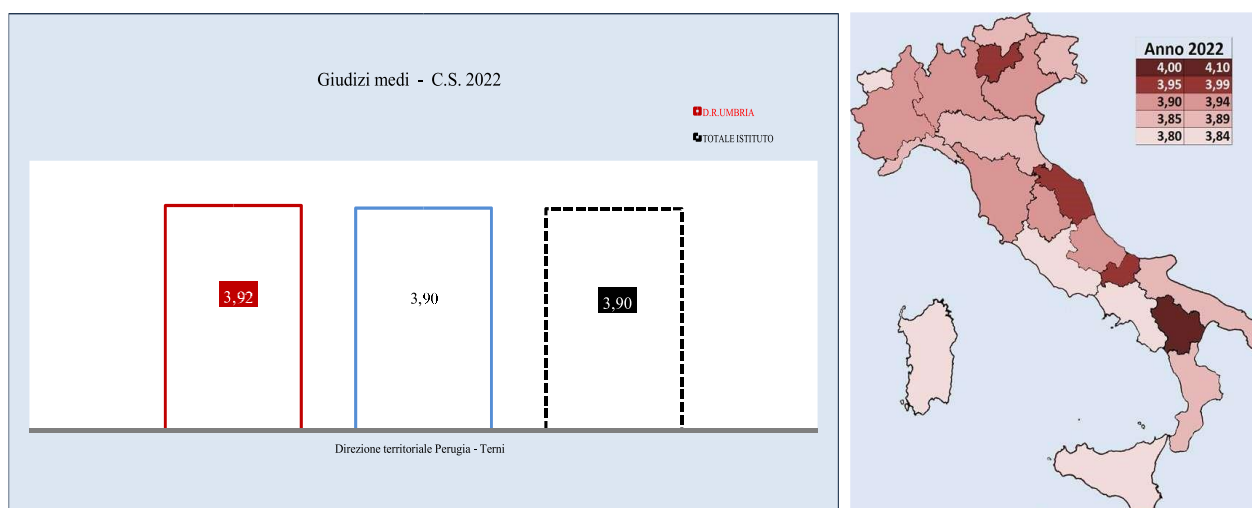
Alla luce di quanto sopra, il giudizio medio complessivo di ogni singola sede/DT/DR è ottenuto calcolando la media aritmetica del giudizio medio dei servizi specifici e del giudizio medio dei servizi generali.

La rilevazione 2022 in merito alla soddisfazione dell'utenza restituisce la seguente valutazione: il giudizio medio complessivo della Direzione Territoriale Perugia-Terni è di 3,90 (su una scala di 5), mentre il giudizio medio complessivo totale della Regione Umbria risulta pari a 3,92.

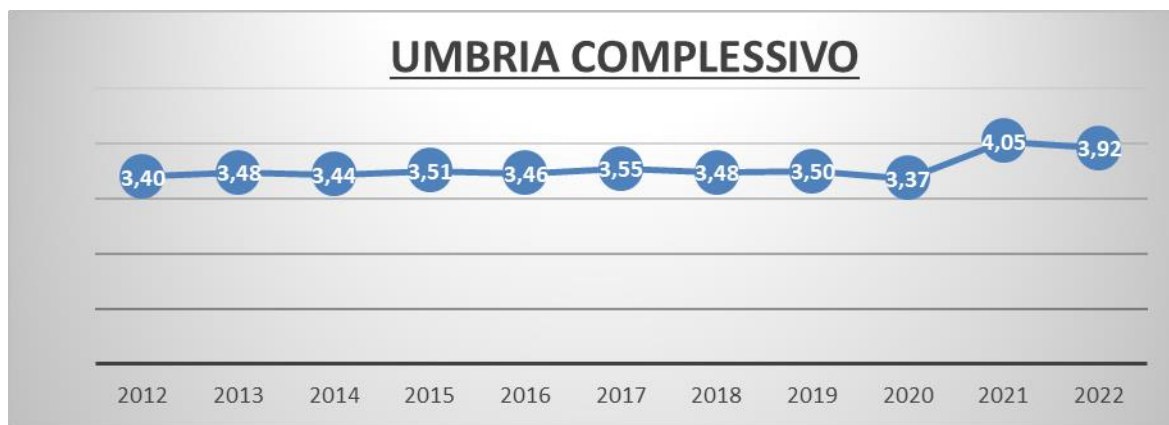
Tali dati si collocano perfettamente in linea con il valore conseguito a livello nazionale pari a 3,90.

CUSTOMER SATISFACTION - ANNO DI RILEVAZIONE 2022

PROSPETTO RIASSUNTIVO PER DIREZIONE TERRITORIALE E CONFRONTO REGIONALE



Il risultato ottenuto dall'Umbria come giudizio medio appare maggiormente rappresentativo rispetto all'anno precedente, in considerazione dell'aumento della partecipazione degli utenti, con 609 questionari pervenuti rispetto ai 217 del 2021.



È comunque importante rilevare che il giudizio medio riportato per i soli servizi specifici della regione è pari a 4,10, dato dalla media di 4,20 (riportato dai servizi allo sportello di aziende e lavoratori) e 3,94 (dei servizi dell'area sanitaria).

Il giudizio medio nazionale per i servizi specifici risulta invece 4,06.

Elaborato di Istituto - Anno 2022
Elaborato di Istituto

Confronto medie per Categoria

| Domanda del questionario | Aziende | | Lavoratori | | Totale | |
|---|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|
| | Media Giudizi | Numero Risposte | Media Giudizi | Numero Risposte | Media Giudizi | Numero Risposte |
| La sede Inail è facilmente accessibile (assenza di barriere architettoniche, parcheggi...) | 3,93 | 15.733 | 3,91 | 17.850 | 3,92 | 33.583 |
| Le comunicazioni ricevute dall'Istituto (opuscoli, atti, provvedimenti...) sono chiare e complete | 3,90 | 9.134 | 3,69 | 17.850 | 3,75 | 26.984 |
| Ho ottenuto quanto richiesto nei tempi previsti per la gestione della mia pratica | 4,02 | 15.733 | 3,57 | 17.850 | 3,76 | 33.583 |
| Se voglio presentare un reclamo (lamentela, ricorso, rettifica), so cosa fare ed a chi rivolgermi | 3,56 | 15.733 | 3,28 | 17.850 | 3,40 | 33.583 |
| È stato semplice accedere ai servizi della sede (richiesta o chiamata, gestione degli appuntamenti, accoglienza) | 3,75 | 15.733 | 3,80 | 17.850 | 3,78 | 33.583 |
| TOTALE SERVIZI GENERALI DELL'ISTITUTO | 3,83 | 72.066 | 3,66 | 89.250 | 3,72 | 161.316 |
| Sono complessivamente soddisfatto dei servizi online e dei servizi informativi del portale www.inail.it | 3,99 | 11.127 | 3,71 | 4.831 | 3,91 | 15.958 |
| Le informazioni pubblicate sul portale www.inail.it sono chiare e complete | 3,84 | 11.127 | 3,66 | 4.831 | 3,78 | 15.958 |
| E' stato facile gestire la mia pratica o ottenere risposta alla mia esigenza utilizzando i servizi digitali presenti su www.inail. | 3,87 | 11.127 | 3,50 | 4.831 | 3,76 | 15.958 |
| Sono complessivamente soddisfatto dell'App Inail | 4,02 | 845 | 3,74 | 1.924 | 3,83 | 2.769 |
| E' stato facile gestire la mia pratica o ottenere risposta alla mia esigenza utilizzando l'App Inail | 3,96 | 845 | 3,58 | 1.924 | 3,69 | 2.769 |
| TOTALE SERVIZI DIGITALI E APP | 3,90 | 35.071 | 3,63 | 18.341 | 3,81 | 53.412 |
| Sono complessivamente soddisfatto del servizio di Contact Center | 3,29 | 1.482 | 3,44 | 3.357 | 3,39 | 4.839 |
| TOTALE SERVIZI TELEFONICI (EROGATI DAGLI OPERATORI DI CONTACT CENTER) | 3,29 | 1.482 | 3,44 | 3.357 | 3,39 | 4.839 |
| GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI GENERALI | 3,85 | 108.619 | 3,65 | 110.948 | 3,74 | 219.567 |
| Sono soddisfatto degli ambienti e dell'accoglienza dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 4,25 | 3.368 | 4,09 | 8.385 | 4,13 | 11.753 |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste | 4,27 | 3.368 | 3,96 | 8.385 | 4,04 | 11.753 |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...) | 3,98 | 3.368 | 3,80 | 8.385 | 3,85 | 11.753 |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale | 4,40 | 3.368 | 4,18 | 8.385 | 4,24 | 11.753 |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,47 | 3.368 | 4,30 | 8.385 | 4,34 | 11.753 |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | 4,27 | 16.840 | 4,06 | 41.925 | 4,12 | 58.765 |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene) | | | 4,03 | 12.201 | 4,03 | 12.201 |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | | | 3,80 | 12.201 | 3,80 | 12.201 |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...) | | | 3,76 | 12.201 | 3,76 | 12.201 |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | | | 3,94 | 12.201 | 3,94 | 12.201 |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | | | 4,37 | 12.201 | 4,37 | 12.201 |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | | | 3,98 | 61.005 | 3,98 | 61.005 |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene) | 4,15 | 2.805 | | | 4,15 | 2.805 |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste | 4,10 | 2.805 | | | 4,10 | 2.805 |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...) | 4,01 | 2.805 | | | 4,01 | 2.805 |
| Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale | 4,22 | 2.805 | | | 4,22 | 2.805 |
| Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy | 4,42 | 2.805 | | | 4,42 | 2.805 |
| TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA | 4,18 | 14.025 | | | 4,18 | 14.025 |
| GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI | 4,23 | 30.865 | 4,01 | 102.930 | 4,06 | 133.795 |
| GIUDIZIO COMPLESSIVO D'ISTITUTO (**) | 4,04 | 139.484 | 3,83 | 213.878 | 3,90 | 353.362 |

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

In Umbria l'indagine ha coinvolto il seguente numero di utenti.

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE ANNO 2022

| Categoria | Numero questionari |
|---------------|--------------------|
| AZIENDE | 252 |
| LAVORATORI | 357 |
| TOTALE | 609 |

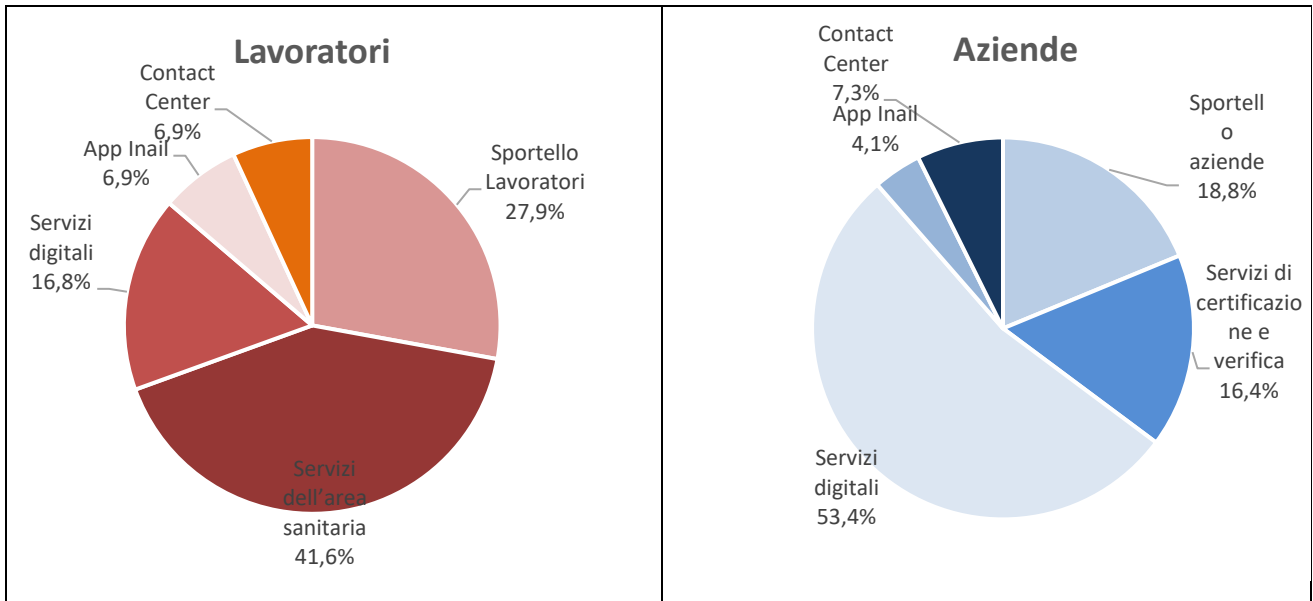
L'indagine evidenzia che gli utenti che si sono recati presso gli uffici da 1 a 5 volte sono stati 268, più di 5 volte sono stati 31, mentre 58 utenti, tra quelli interpellati, non hanno mai effettuato accessi in Sede.

| Categoria (Lavoratori) | Infortunato | Affetto da M.P. | Titolare di Rendita | Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita | Patronato | Altro | Totale |
|------------------------|-------------|-----------------|---------------------|---|-----------|-----------|------------|
| Nessuna | 25 | 15 | 7 | 1 | 0 | 10 | 58 |
| Una volta | 44 | 41 | 14 | 4 | 1 | 11 | 115 |
| Da 2 a 5 volte | 73 | 43 | 25 | 6 | 0 | 6 | 153 |
| Oltre 5 volte | 25 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 31 |
| Totale | 167 | 100 | 48 | 11 | 2 | 29 | 357 |

Durante il periodo oggetto di indagine, in 223 casi su 299 totali, il lavoratore è stato convocato dalle Sedi. Solo 3 utenti hanno dichiarato di essersi recati presso la Struttura perché non hanno trovato informazioni nel sito Inail o tramite il contact-center, mentre 35 assicurati hanno chiesto direttamente e preventivamente uno specifico appuntamento.

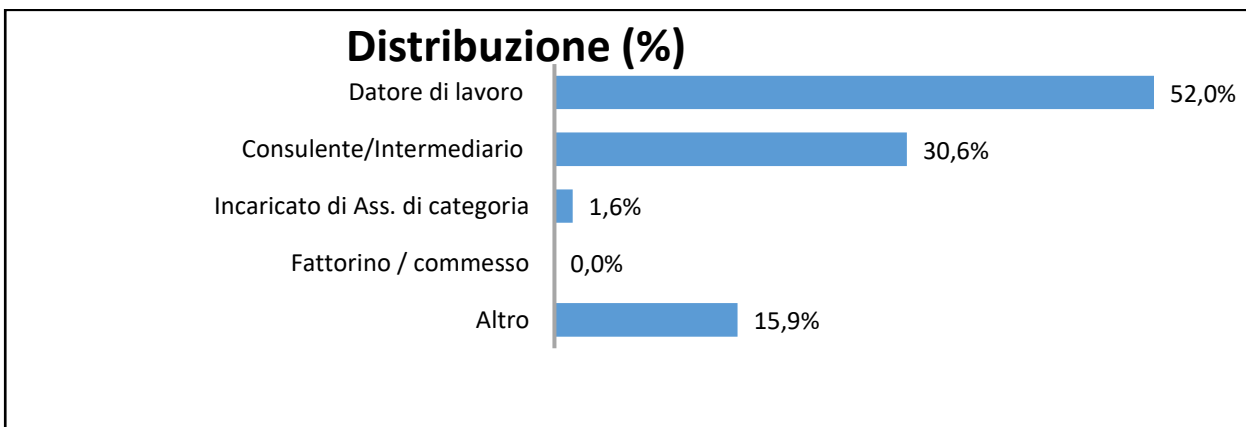
| Categoria (Lavoratori) | Infortunato | Affetto da M.P. | Titolare di Rendita | Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita | Patronato | Altro | Totale |
|---|-------------|-----------------|---------------------|---|-----------|-----------|------------|
| Sono stato convocato | 117 | 64 | 28 | 5 | 0 | 9 | 223 |
| Ho chiesto un'appuntamento | 5 | 13 | 10 | 2 | 1 | 4 | 35 |
| Nel portale www.inail.it non ho trovato il servizio o le informazioni che cercavo | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| Presso il Contact Center Inail non ho trovato il servizio o le informazioni che cercavo | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Altro | 19 | 7 | 3 | 2 | 0 | 6 | 37 |
| Totale | 142 | 85 | 41 | 10 | 2 | 19 | 299 |

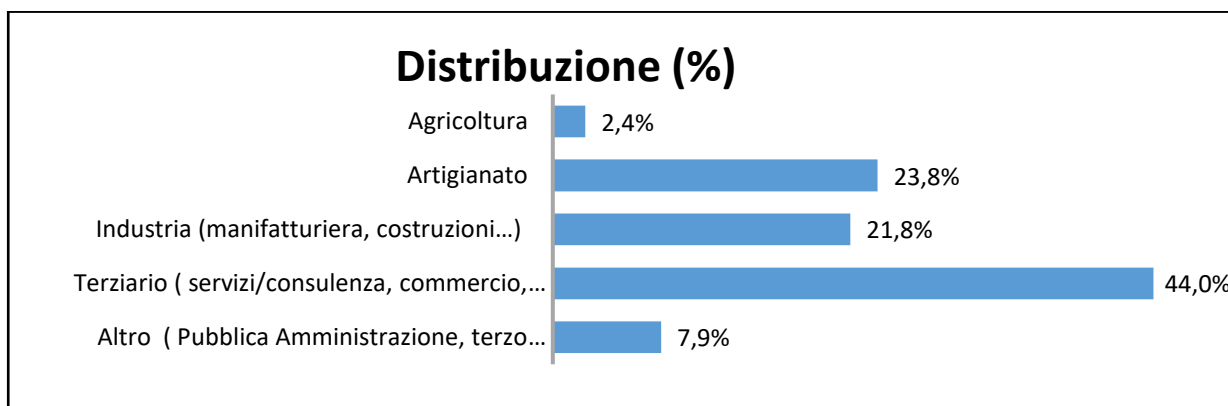
Come emerge dal grafico, l'utenza della categoria Lavoratori per il 41,6% ha usufruito dei servizi dell'area Sanitaria e per il 27,9% delle prestazioni erogate dallo sportello lavoratori; solo il 6,9% degli interessati ha usufruito del servizio di Contact center (con grande decremento rispetto al 40,8% dell'anno precedente); il 16,8% degli assicurati si è avvalso dei servizi digitali, mentre l'utilizzo dell'App-Inail ha registrato un forte incremento rispetto all'anno 2021 passando dal 1,6% al 6,9%.



Per quanto riguarda la categoria Aziende, in Umbria, il 53,4% del campione ha usufruito dei servizi digitali, il 7,3% del Contact Center, il 4,1% ha utilizzato l'App Inail, mentre allo sportello si sono recati il 18,8 % degli utenti. Il 16,4% del campione si è avvalso dei Servizi di certificazione e verifica; tale dato è rimasto sostanzialmente invariato rispetto all'anno precedente (16,7%).

Categoria - Aziende





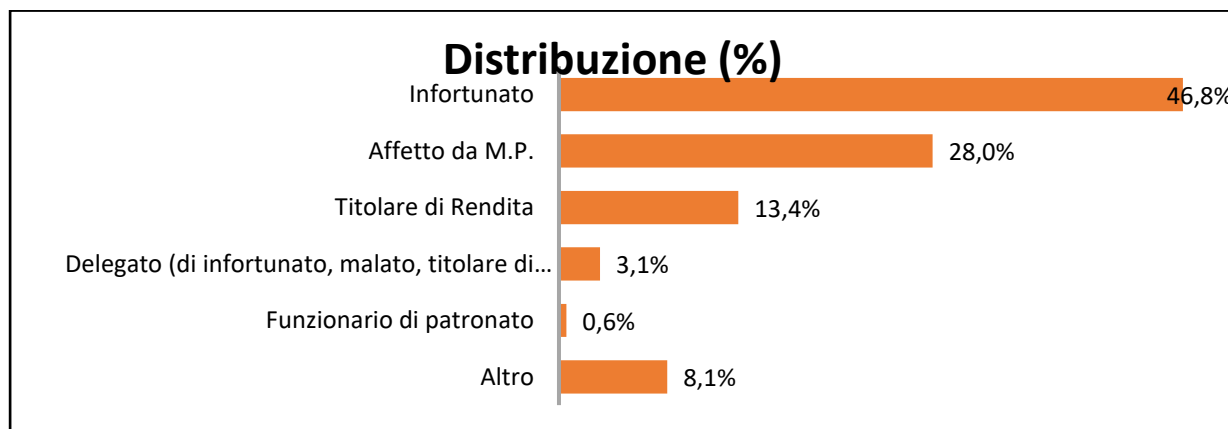
Gli utenti delle Aziende che hanno partecipato alla rilevazione fanno parte per il 52% alla categoria "datore di lavoro" e per il 30,6% alla categoria "consulente/intermediario", mentre il 15,9% riguarda un fattore eterogeneo del campione e solo l'1,6% risulta quale incaricato da un'associazione di categoria.

Quanto alla distribuzione, il dato restituisce una netta prevalenza pari al 44% del settore Terziario (anche se in forte calo rispetto al 70,3% relativo all'anno 2021). Segue con il 23,8% l'Artigianato e con il 21,8% il settore Industria. La branca dell'Agricoltura è rappresentata solo dal 2,4%, mentre il 7,9% dell'utenza appartiene alla categoria Altro (Pubblica Amministrazione e terzo settore).

Dei 252 utenti interessati alla rilevazione del settore Aziende, 233 non hanno effettuato alcun accesso presso le Sedi, 7 hanno eseguito un solo accesso, 10 da due a cinque accessi e solamente 2 si sono recati in Sede oltre cinque volte.

| Quante volte, nell'ultimo anno, si è presentato presso una Sede Inail? | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|-------------|-------------|-----------|------------|-----------|------------|
| Settore di attività (Aziende) | | | | Agricoltura | Artigianato | Industria | Terziario | Altro | Totale |
| Nessuna | | | | 5 | 57 | 50 | 101 | 20 | 233 |
| Una volta | | | | 0 | 2 | 3 | 2 | 0 | 7 |
| Da 2 a 5 volte | | | | 1 | 0 | 2 | 7 | 0 | 10 |
| Oltre 5 volte | | | | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Totale | | | | 6 | 60 | 55 | 111 | 20 | 252 |

Per quanto riguarda l'Area Lavoratori, i 357 utenti comprendono per il 46,8% infortunati, il 28% soggetti affetti da M.P., il 13,4% reddituari e il 3,1% delegati, mentre l'8,1% appartiene alla categoria Altro e solo lo 0,6% riguarda funzionari di patronato.

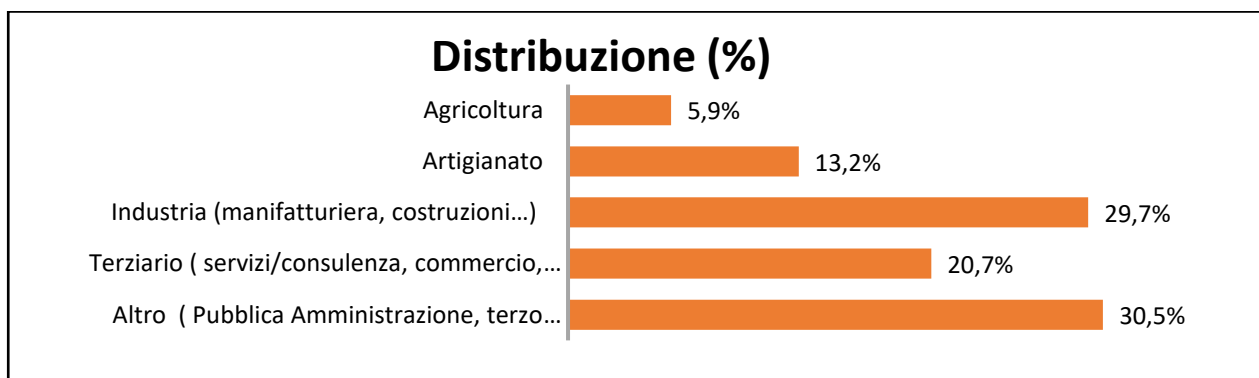


Nella regione, i settori di attività più rappresentativi per la categoria Lavoratori appartengono alla sezione "Altro" - in cui confluiscono sia dipendenti della Pubblica Amministrazione che del Terzo Settore (30,5%) - e all'Industria (con il 29,7%).

Il Terziario raggiunge il 20,7%, mentre l'Artigianato e l'Agricoltura non arrivano complessivamente al 20%.

A livello nazionale invece il settore di attività principale rimane il settore della PA o Terzo Settore che rappresenta un terzo del campione intervistato, segue l'Industria con una percentuale del 26,1% ed il Terziario con il 24%.

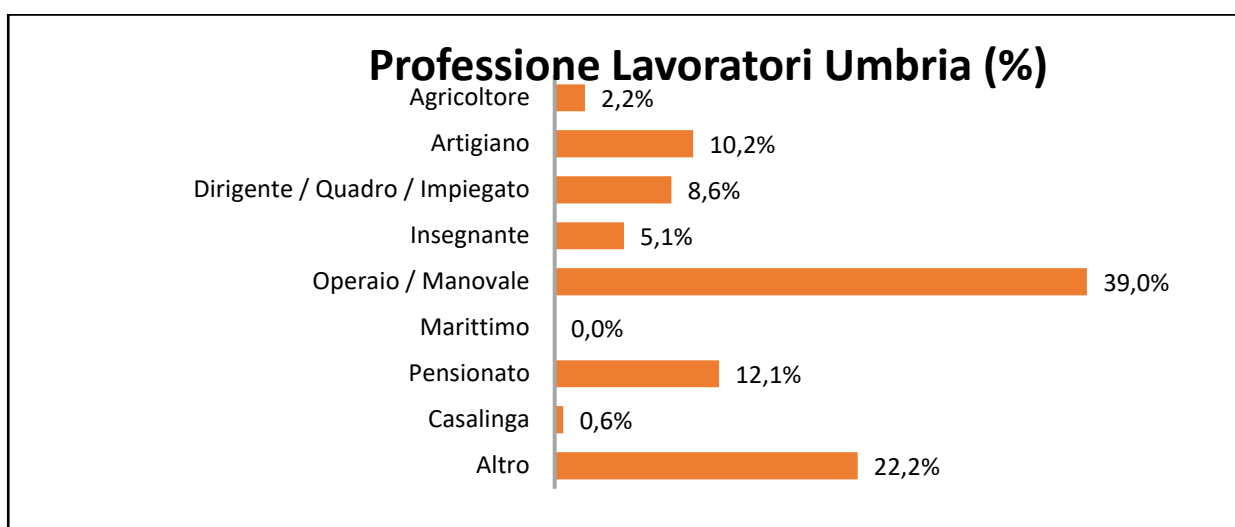
Agricoltura ed Artigianato in Italia non raggiungono ugualmente la percentuale del 20%.



La professione prevalente dei lavoratori intervenuti nella rilevazione regionale è per il 39% quella di Operaio/Manovale, per il 10,2% di Artigiano, mentre l'8,6% appartiene alla qualifica di Dirigente/Quadro o Impiegato. Molto contenute le percentuali degli

Agricoltori (2,2%), Insegnanti (5,1%) e delle Casalinghe (0,6%) dato invariato rispetto all'anno precedente). Il 22,2% degli utenti appartiene ad altre professioni, mentre la categoria Pensionati rappresenta il 12,1% dei soggetti rispondenti. Diverso è il quadro che si riscontra a livello nazionale dove la qualifica di Operaio/Manovale è ricoperta dal 35,2% degli intervistati mentre il 18,4% sono Dirigenti/Quadri e Impiegati; le categorie degli Artigiani, Agricoltori e Casalinghe, complessivamente, superano di poco il 10% (11,1%).

Nel complesso, la rilevazione in Umbria è pressoché in linea con i valori medi nazionali ad eccezione della compagine riguardante la "Professione Lavoratori" in cui emerge un certo divario per le qualifiche di "Dirigente/Quadro/Impiegato" (in regione solo l'8,6%, mentre il dato nazionale è pari al 18,4%). Parzialmente differenti sono altresì i dati relativi agli Artigiani e ai Pensionati che, a livello nazionale, si attestano al 6%.



In regione, come nell'intero Paese, la quasi totalità degli intervenuti è di nazionalità italiana (n. 586 utenti su 609), per la maggior parte di sesso maschile (n. 385 su 609) e con un'età compresa fra i 35 e 64 anni (n. 503 utenti su 609).

| Nazionalità | N. questionari Italia | N. questionari Umbria |
|----------------|-----------------------|-----------------------|
| Italiana | 32.214 | 586 |
| Altri Paesi UE | 552 | 13 |
| Extra-UE | 817 | 10 |
| Totale | 33.583 | 609 |

| Sesso | N. questionari Italia | N. questionari Umbria |
|---------------|-----------------------|-----------------------|
| Femmina | 13.315 | 224 |
| Maschio | 20.268 | 385 |
| Totale | 33.583 | 609 |

| Fascia di età | N. questionari Italia | N. questionari Umbria |
|---------------|-----------------------|-----------------------|
| Fino a 34 | 2.629 | 31 |
| Tra 35 e 49 | 10.060 | 149 |
| Tra 50 e 64 | 17.636 | 354 |
| 65 e oltre | 3.258 | 75 |
| Totale | 33.583 | 609 |

3. SINTESI DEI RISULTATI

Il giudizio medio a livello Italia è risultato pari a 3,90 mentre il giudizio medio complessivo a livello di regione Umbria risulta pari a 3,92 e quindi sostanzialmente in linea con il valore espresso a livello nazionale. Come specificato nel precedente paragrafo relativo alla metodologia di indagine, il risultato regionale è dato dalla media aritmetica semplice della media dei servizi generali (calcolati a livello di Istituto pari a 3,74) e del giudizio medio dei servizi specifici di 4,10 offerti dalle sedi della regione.

Il quadro generale della qualità offerta che emerge è dunque positivo e buoni sono i pareri espressi circa i servizi forniti allo Sportello, con una media di 4,20, di poco superiore alla media nazionale di 4,12. Come detto, sono state apprezzate notevolmente, con un punteggio di 4,38 la garanzia della privacy, la professionalità e la competenza del personale e il comfort degli ambienti, entrambi con un risultato pari al 4,29.

Meno apprezzato, anche se ha ottenuto un punteggio superiore a 4,0, il giudizio relativo agli ambienti ed al comfort dello sportello, come spazi, segnaletica e igiene, che ottiene 4,08; l'organizzazione del servizio di Sportello per orari di apertura e tempi di attesa totalizza invece 3,98.

Il punteggio relativo ai servizi dell'area Sanitaria, comprensivo delle opinioni espresse in tutte le Sedi della regione, ha riportato un valore di 3,94 simile al dato nazionale di 3,98. Anche in questo caso, punto di forza si è rivelata la garanzia della privacy negli ambulatori Inail (con un punteggio di 4,43, più alto della media nazionale pari a 4,37). Invece le informazioni ricevute presso gli ambulatori medici hanno ottenuto in regione il punteggio più basso (3,58), anche se di poco inferiore alla media nazionale (3,80).

Nella valutazione dei servizi resi allo Sportello la percentuale di utenti che non ha espresso giudizi, rispondendo "non so", è il 3%.

Per la valutazione dei servizi resi dall'area Sanitaria, la percentuale di utenti che non ha espresso opinioni è dello 0,7%.

Anche per il 2022, l'indagine di *Customer Satisfaction* ha riguardato i servizi destinati agli utenti del Settore certificazione, verifica e innovazione (ex Ricerca, certificazione e verifica), coinvolgendo l'Unità Operativa Territoriale di Terni. Risulta positivo il dato relativo all'attività di Controllo, Certificazione e Verifica resa per le aziende che ottiene un punteggio di 4,36, superiore alla media nazionale pari a 4,18.

| Domanda del questionario | Aziende | | Lavoratori | | Totale | |
|---|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|
| | Media Giudizi | Numero Risposte | Media Giudizi | Numero Risposte | Media Giudizi | Numero Risposte |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 4,23 | 64 | 4,31 | 146 | 4,29 | 210 |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste | 4,32 | 64 | 3,97 | 146 | 4,08 | 210 |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...) | 3,92 | 64 | 4,01 | 146 | 3,98 | 210 |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale | 4,34 | 64 | 4,27 | 146 | 4,29 | 210 |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,39 | 64 | 4,37 | 146 | 4,38 | 210 |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | 4,24 | 320 | 4,19 | 730 | 4,20 | 1.050 |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene) | | | 4,12 | 218 | 4,12 | 218 |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | | | 3,58 | 218 | 3,58 | 218 |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...) | | | 3,80 | 218 | 3,80 | 218 |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | | | 3,78 | 218 | 3,78 | 218 |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | | | 4,43 | 218 | 4,43 | 218 |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | | | 3,94 | 1.090 | 3,94 | 1.090 |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene) | 4,42 | 56 | | | 4,42 | 56 |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste | 4,39 | 56 | | | 4,39 | 56 |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...) | 4,13 | 56 | | | 4,13 | 56 |
| Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale | 4,37 | 56 | | | 4,37 | 56 |
| Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy | 4,49 | 56 | | | 4,49 | 56 |
| TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA | 4,36 | 280 | | | 4,36 | 280 |
| GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI | 4,29 | 600 | 4,04 | 1.820 | 4,10 | 2.420 |

Nel complesso i giudizi globali ottenuti a livello regionale sono piuttosto soddisfacenti; quasi l'80% degli utenti intervistati ha espresso giudizi positivi, dichiarandosi "molto d'accordo" (41,90%) ed "abbastanza d'accordo" (37,2%), mentre poco più del 10% è rimasta meno soddisfatta dei servizi resi (4,5% "per niente d'accordo" e 6% poco d'accordo). Il 3,4% dell'utenza non si è pronunciato (né in accordo né in disaccordo).

4. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI DIREZIONE REGIONALE UMBRIA

In Umbria oltre alla Direzione regionale opera una Direzione territoriale Perugia-Terni competente per la Sede di tipo A Perugia, per le due Sedi di tipo B Terni e Foligno e per le due Sedi di tipo C Orvieto e Città di Castello. I risultati a livello di Direzione Territoriale Perugia-Terni sono quasi coincidenti con quelli della Direzione regionale Umbria, che comprende anche l'Unità Operativa Territoriale di Terni.

Il successivo prospetto riassume la ripartizione dei 603 utenti che hanno partecipato alla rilevazione per singole categorie, rispetto alle 2.135 risposte date.

| Totale servizi allo sportello | | | | | | | | | | |
|---|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|--|
| Categoria | | 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 | |
| Aziende | Datore di lavoro | 4,26 | 115 | 0,0% | 2,6% | 5,2% | 52,2% | 34,8% | 5,2% | |
| | Consulente/Intermediario | 4,21 | 180 | 3,9% | 7,8% | 5,6% | 22,2% | 51,7% | 8,9% | |
| | Incaricato di Ass. di categoria | | 0 | | | | | | | |
| | Fattorino / commesso | | 0 | | | | | | | |
| | Altro | 4,38 | 25 | 0,0% | 0,0% | 4,0% | 52,0% | 40,0% | 4,0% | |
| Totale aziende | | 4,24 | 320 | 2,2% | 5,3% | 5,3% | 35,3% | 44,7% | 7,2% | |
| Lavoratori | Infortunato | 4,24 | 325 | 2,8% | 6,2% | 4,9% | 36,3% | 49,2% | 0,6% | |
| | Affetto da M.P. | 4,27 | 205 | 2,0% | 2,9% | 5,9% | 44,4% | 43,9% | 1,0% | |
| | Titolare di Rendita | 4,32 | 115 | 2,6% | 2,6% | 1,7% | 44,3% | 45,2% | 3,5% | |
| | Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita) | 3,83 | 35 | 8,6% | 11,4% | 0,0% | 48,6% | 31,4% | 0,0% | |
| | Funzionario di patronato | | 0 | | | | | | | |
| | Altro | 3,48 | 50 | 8,0% | 6,0% | 32,0% | 38,0% | 16,0% | 0,0% | |
| Totale lavoratori | | 4,19 | 730 | 3,2% | 4,9% | 6,3% | 40,5% | 44,0% | 1,1% | |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | | 4,20 | 1.050 | 2,9% | 5,0% | 6,0% | 39,0% | 44,2% | 3,0% | |
| Totale servizi dell'area sanitaria | | | | | | | | | | |
| Categoria | | 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 | |
| Lavoratori | Infortunato | 3,99 | 560 | 7,5% | 7,7% | 7,7% | 32,5% | 44,3% | 0,4% | |
| | Affetto da M.P. | 3,94 | 295 | 7,1% | 7,5% | 7,8% | 37,3% | 38,6% | 1,7% | |
| | Titolare di Rendita | 4,12 | 145 | 2,1% | 6,2% | 9,0% | 42,8% | 40,0% | 0,0% | |
| | Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita) | 3,27 | 15 | 26,7% | 6,7% | 0,0% | 46,7% | 20,0% | 0,0% | |
| | Funzionario di patronato | 3,00 | 10 | 0,0% | 50,0% | 0,0% | 50,0% | 0,0% | 0,0% | |
| | Altro | 3,42 | 65 | 13,8% | 7,7% | 21,5% | 33,8% | 21,5% | 1,5% | |
| Totale lavoratori | | 3,94 | 1.090 | 7,2% | 7,8% | 8,5% | 35,6% | 40,1% | 0,7% | |
| Totale servizi di certificazione e verifica | | | | | | | | | | |
| Categoria | | 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 | |
| Aziende | Datore di lavoro | 4,15 | 125 | 0,0% | 1,6% | 5,6% | 56,0% | 21,6% | 15,2% | |
| | Consulente/Intermediario | 4,48 | 115 | 0,0% | 4,3% | 4,3% | 23,5% | 54,8% | 13,0% | |
| | Incaricato di Ass. di categoria | | 0 | | | | | | | |
| | Fattorino / commesso | | 0 | | | | | | | |
| | Altro | 4,68 | 40 | 0,0% | 2,5% | 0,0% | 17,5% | 57,5% | 22,5% | |
| Totale aziende | | 4,36 | 280 | 0,0% | 2,9% | 4,3% | 37,1% | 40,4% | 15,4% | |

Come da tabella sottostante, la valutazione complessiva più alta in regione è quella riportata dalla Sede di Città di Castello, con 4,31 e 235 risposte date.

A seguire le altre Sedi:

- la sede di Terni con una valutazione media di 4,12 con 530 risposte;
- la Sede di Perugia con una valutazione media di 4,09 con 1.025 risposte;
- la Sede di Orvieto con una valutazione media di 3,85 con 60 risposte;
- la Sede di Foligno che ha ottenuto una valutazione media di 3,73 con 285 risposte;

| Domanda del questionario | Sede di Perugia | Sede di Terni | Sede di Foligno | Sede Città di Castello | Sede di Orvieto |
|---|-----------------|---------------|-----------------|------------------------|-----------------|
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 4,20 | 4,40 | 4,25 | 4,55 | 3,75 |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste | 4,07 | 4,13 | 3,92 | 4,24 | 3,75 |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...) | 3,88 | 4,18 | 3,75 | 4,19 | 4,00 |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale | 4,26 | 4,30 | 4,17 | 4,52 | 4,25 |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,34 | 4,46 | 4,38 | 4,33 | 4,25 |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | 4,15 | 4,30 | 4,09 | 4,37 | 4,00 |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, confort...) | 4,16 | 4,06 | 4,03 | 4,23 | 4,13 |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 3,73 | 3,47 | 3,00 | 3,92 | 3,75 |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...) | 3,83 | 3,82 | 3,09 | 4,58 | 3,63 |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 3,98 | 3,75 | 3,03 | 4,15 | 3,38 |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,50 | 4,48 | 4,26 | 4,44 | 4,00 |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 4,04 | 3,91 | 3,47 | 4,26 | 3,78 |
| GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI | 4,09 | 4,12 | 3,73 | 4,31 | 3,85 |

4.1. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI DIREZIONE REGIONALE UMBRIA – SERVIZI ALLO SPORTELLO

Come si evince dal prospetto sotto riportato, 320 risposte attengono alle domande inerenti i servizi dello sportello Aziende con una valutazione media di 4,24; la garanzia della privacy raggiunge un giudizio di 4,39; l'adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute presso lo sportello amministrativo così come la disponibilità e la competenza del personale, conseguono un giudizio medio di 4,34.

Il comfort degli ambienti totalizza 4,23 e l'organizzazione del servizio ottiene 3,92. Il risultato appare quindi lievemente inferiore alla media nazionale il cui dato medio dei giudizi è 4,27.

Risulta buona la valutazione per lo sportello Lavoratori che con 730 risposte restituisce un totale medio di 4,19, superiore alla valutazione media nazionale di 4,06. Occorre sottolineare che circa l'85% degli utenti della categoria Lavoratori intervenuti alla rilevazione ha dato dei giudizi positivi per i servizi resi allo sportello, l'1,1% non ha espresso alcun giudizio, il 6,3 non è né in accordo né in disaccordo, mentre l'8,1% risulta per niente o poco d'accordo.

Come nel resto del territorio nazionale, un notevole apprezzamento riguarda la garanzia della privacy del servizio sportello Lavoratori, che ha riportato una valutazione di 4,37. Buono il giudizio sul comfort degli ambienti dello sportello pari a 4,31. Il giudizio rilasciato per il personale dello sportello amministrativo è pari al 4,27; hanno invece raggiunto un giudizio di 4,01 l'organizzazione allo sportello e di 3,97 le informazioni ricevute.

4.2. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI DIREZIONE REGIONALE UMBRIA – SERVIZI DELL'AREA SANITARIA

Risultano in linea con la media nazionale (pari a 3,98) anche i giudizi riportati per i servizi dell'area Sanitaria che nella Direzione regionale registrano un valore medio di 3,94 sulla base di 1.090 risposte.

Anche in tale ambito, molto apprezzata e superiore al punteggio ottenuto dalla media nazionale, risulta la garanzia della privacy con 4,43 (la media nazionale è di 4,37) e l'accoglienza degli ambulatori pari al 4,12 (il dato nazionale è del 4,03).

L'organizzazione delle visite mediche riporta un valore di 3,80 (la media nazionale è di 3,76); la disponibilità del personale medico-sanitario è risultata pari al 3,78 (mentre la media nazionale risulta pari a 3,94) e infine il dato relativo all'adeguatezza delle informazioni ricevute è di 3,58 (inferiore rispetto alla media nazionale che totalizza un giudizio di 3,80).

| Domanda del questionario | Aziende | | Lavoratori | | Totale | |
|---|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|
| | Media Giudizi | Numero Risposte | Media Giudizi | Numero Risposte | Media Giudizi | Numero Risposte |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 4,23 | 64 | 4,31 | 146 | 4,29 | 210 |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste | 4,32 | 64 | 3,97 | 146 | 4,08 | 210 |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...) | 3,92 | 64 | 4,01 | 146 | 3,98 | 210 |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale | 4,34 | 64 | 4,27 | 146 | 4,29 | 210 |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,39 | 64 | 4,37 | 146 | 4,38 | 210 |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | 4,24 | 320 | 4,19 | 730 | 4,20 | 1.050 |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene) | | | 4,12 | 218 | 4,12 | 218 |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | | | 3,58 | 218 | 3,58 | 218 |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...) | | | 3,80 | 218 | 3,80 | 218 |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | | | 3,78 | 218 | 3,78 | 218 |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | | | 4,43 | 218 | 4,43 | 218 |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | | | 3,94 | 1.090 | 3,94 | 1.090 |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene) | 4,42 | 56 | | | 4,42 | 56 |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste | 4,39 | 56 | | | 4,39 | 56 |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...) | 4,13 | 56 | | | 4,13 | 56 |
| Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale | 4,37 | 56 | | | 4,37 | 56 |
| Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy | 4,49 | 56 | | | 4,49 | 56 |
| TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA | 4,36 | 280 | | | 4,36 | 280 |
| GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI | 4,29 | 600 | 4,04 | 1.820 | 4,10 | 2.420 |

4.3. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI DIREZIONE REGIONALE UMBRIA – SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA

Grazie ai giudizi espressi, la Unità Operativa Territoriale di Terni, dopo un periodo di stasi determinato dall'emergenza pandemica durante il quale non era pervenuta alcuna valutazione degli ambienti da parte delle aziende sui servizi resi, ottiene un risultato medio di 4,36, superiore alla media nazionale pari a 4,18, con ben 280 risposte e con circa l'80% di gradimento positivo.

| Totale servizi di certificazione e verifica | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Categoria | | 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 |
| Aziende | Datore di lavoro | 4,15 | 125 | 0,0% | 1,6% | 5,6% | 56,0% | 21,6% | 15,2% |
| | Consulente/Intermediario | 4,48 | 115 | 0,0% | 4,3% | 4,3% | 23,5% | 54,8% | 13,0% |
| | Incaricato di Ass. di categoria | | 0 | | | | | | |
| | Fattorino / commesso | | 0 | | | | | | |
| | Altro | 4,68 | 40 | 0,0% | 2,5% | 0,0% | 17,5% | 57,5% | 22,5% |
| Totale aziende | | 4,36 | 280 | 0,0% | 2,9% | 4,3% | 37,1% | 40,4% | 15,4% |

Anche per i servizi resi dalle Unità di certificazione e verifica molto apprezzato è il rispetto della privacy con un buon 4,49 (superiore al punteggio nazionale di 4,42), come

pure apprezzato è il comfort dell'area dei servizi di certificazione, pari al 4,42, e i servizi/informazioni ricevute che raggiungono un valore di gradimento del 4,39, entrambi superiori ai giudizi nazionali.

Da notare che tutte le domande hanno comunque ottenuto un giudizio medio superiore al valore obiettivo pari a 4,00 fissato per l'anno. Si sottolinea tuttavia che è presente una rilevante quota di rispondenti, che non sono stati in grado di esprimere una valutazione (15,4%).

| 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 | 4,42 | 56 | 0,0% | 1,8% | 1,8% | 37,5% | 39,3% | 19,6% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati | 4,39 | 56 | 0,0% | 1,8% | 3,6% | 46,4% | 44,6% | 3,6% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede | 4,13 | 56 | 0,0% | 7,1% | 5,4% | 39,3% | 30,4% | 17,9% |
| Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e pro | 4,37 | 56 | 0,0% | 1,8% | 7,1% | 35,7% | 42,9% | 12,5% |
| Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy | 4,49 | 56 | 0,0% | 1,8% | 3,6% | 26,8% | 44,6% | 23,2% |
| TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA | 4,36 | 280 | 0,0% | 2,9% | 4,3% | 37,1% | 40,4% | 15,4% |

Come risulta dal report riepilogativo sotto riportato, il Servizio di Certificazione e Verifica ha ottenuto il miglior giudizio medio di 4,36 nel raffronto con gli altri ambiti di indagine relativi ai servizi resi dall'area sanitaria (3,94) ed allo sportello (4,20).

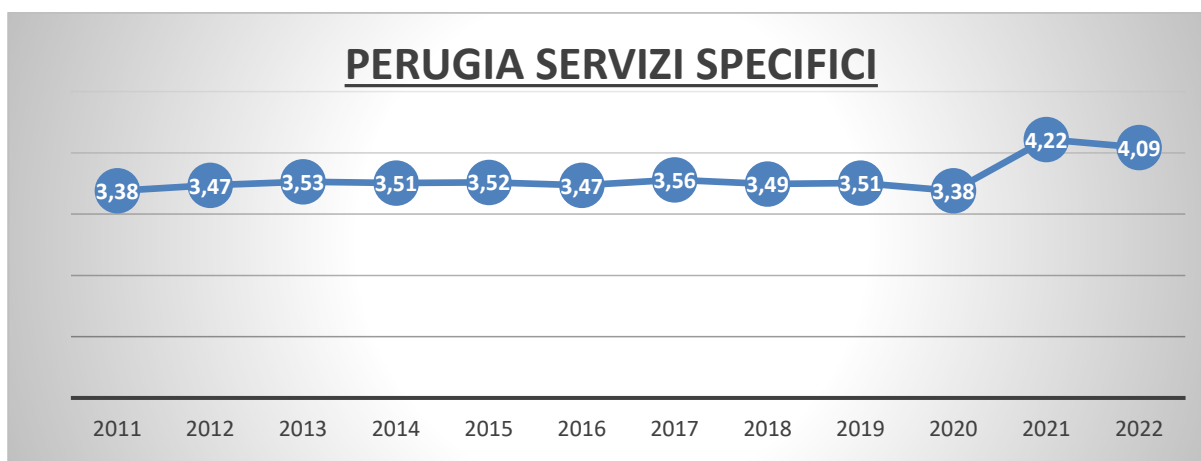
| Totale servizi allo sportello | | | | | | | | | | |
|--|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|--|
| Categoria | | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Né d'accordo né in disaccordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So / Non ho elementi per esprimere un giudizio | |
| Aziende | Datore di lavoro | 4,26 | 115 | 0,0% | 2,6% | 5,2% | 52,2% | 34,8% | 5,2% | |
| | Consulente/Intermediario | 4,21 | 180 | 3,9% | 7,8% | 5,6% | 22,2% | 51,7% | 8,9% | |
| | Incaricato di Ass. di categoria | | 0 | | | | | | | |
| | Fattorino / commesso | | 0 | | | | | | | |
| | Altro | 4,38 | 25 | 0,0% | 0,0% | 4,0% | 52,0% | 40,0% | 4,0% | |
| Totale aziende | | 4,24 | 320 | 2,2% | 5,3% | 5,3% | 35,3% | 44,7% | 7,2% | |
| Lavoratori | Infortunato | 4,24 | 325 | 2,8% | 6,2% | 4,9% | 36,3% | 49,2% | 0,6% | |
| | Affetto da M.P. | 4,27 | 205 | 2,0% | 2,9% | 5,9% | 44,4% | 43,9% | 1,0% | |
| | Titolare di Rendita | 4,32 | 115 | 2,6% | 2,6% | 1,7% | 44,3% | 45,2% | 3,5% | |
| | Delegato (ai infortunato, malato, titolare di rendita) | 3,83 | 35 | 8,6% | 11,4% | 0,0% | 48,6% | 31,4% | 0,0% | |
| | Funzionario di patronato | | 0 | | | | | | | |
| | Altro | 3,48 | 50 | 8,0% | 6,0% | 32,0% | 38,0% | 16,0% | 0,0% | |
| Totale lavoratori | | 4,19 | 730 | 3,2% | 4,9% | 6,3% | 40,5% | 44,0% | 1,1% | |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | | 4,20 | 1.050 | 2,9% | 5,0% | 6,0% | 39,0% | 44,2% | 3,0% | |
| Totale servizi dell'area sanitaria | | | | | | | | | | |
| Categoria | | 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 | |
| Lavoratori | Infortunato | 3,99 | 560 | 7,5% | 7,7% | 7,7% | 32,5% | 44,3% | 0,4% | |
| | Affetto da M.P. | 3,94 | 295 | 7,1% | 7,5% | 7,8% | 37,3% | 38,6% | 1,7% | |
| | Titolare di Rendita | 4,12 | 145 | 2,1% | 6,2% | 9,0% | 42,8% | 40,0% | 0,0% | |
| | Delegato (ai infortunato, malato, titolare di rendita) | 3,27 | 15 | 26,7% | 6,7% | 0,0% | 46,7% | 20,0% | 0,0% | |
| | Funzionario di patronato | 3,00 | 10 | 0,0% | 50,0% | 0,0% | 50,0% | 0,0% | 0,0% | |
| | Altro | 3,42 | 65 | 13,8% | 7,7% | 21,5% | 33,8% | 21,5% | 1,5% | |
| Totale lavoratori | | 3,94 | 1.090 | 7,2% | 7,8% | 8,5% | 35,6% | 40,1% | 0,7% | |
| Totale servizi di certificazione e verifica | | | | | | | | | | |
| Categoria | | 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 | |
| Aziende | Datore di lavoro | 4,15 | 125 | 0,0% | 1,6% | 5,6% | 56,0% | 21,6% | 15,2% | |
| | Consulente/Intermediario | 4,48 | 115 | 0,0% | 4,3% | 4,3% | 23,5% | 54,8% | 13,0% | |
| | Incaricato di Ass. di categoria | | 0 | | | | | | | |
| | Fattorino / commesso | | 0 | | | | | | | |
| | Altro | 4,68 | 40 | 0,0% | 2,5% | 0,0% | 17,5% | 57,5% | 22,5% | |
| Totale aziende | | 4,36 | 280 | 0,0% | 2,9% | 4,3% | 37,1% | 40,4% | 15,4% | |

5. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE – SEDE DI PERUGIA

Si riportano di seguito le risultanze ottenute per le singole Sedi, partendo da quella di Perugia (unica Sede del territorio di tipologia A).

Si espongono i risultati complessivi conseguiti negli anni a partire dal 2011, tenendo però in considerazione che la rilevazione ha subito modifiche nel corso degli anni, per effetto dell'implementazione delle domande del questionario, dell'aumento del campione e dell'unificazione dei tipi di fonte di raccolta dati.

Altri elementi significativi risultano essere la trasformazione da rilevazione campionaria a censuaria, l'utilizzo del solo canale web e il periodo emergenziale.



La Struttura ha ottenuto una valutazione media di 4,09 di poco superiore alla valutazione nazionale di 4,06, in linea con la media Regionale di 4,07.

Per quanto riguarda la rilevazione dei servizi di Sportello la sede ha ottenuto un punteggio complessivo pari a 4,15 superiore al giudizio medio nazionale pari a 4,12.

Il giudizio più alto, anche a livello regionale, è quello relativo alla garanzia della privacy che ottiene il punteggio di 4,34, pari al giudizio nazionale.

L'aspetto della disponibilità del personale ha ricevuto un giudizio pari a 4,26, quello relativo al comfort degli ambienti è di 4,20, mentre i servizi e le informazioni ricevute raggiungono il 4,07, segue l'organizzazione del servizio di sportello con un punteggio di 3,88, tutti valori comunque superiori alla media riscontrata a livello nazionale.

Per i Servizi dell'area Sanitaria il giudizio più elevato è ugualmente quello relativo alla garanzia della privacy con un buon 4,50, seguito da una valutazione di 4,16 riguardante l'accoglienza ed il comfort degli ambulatori.

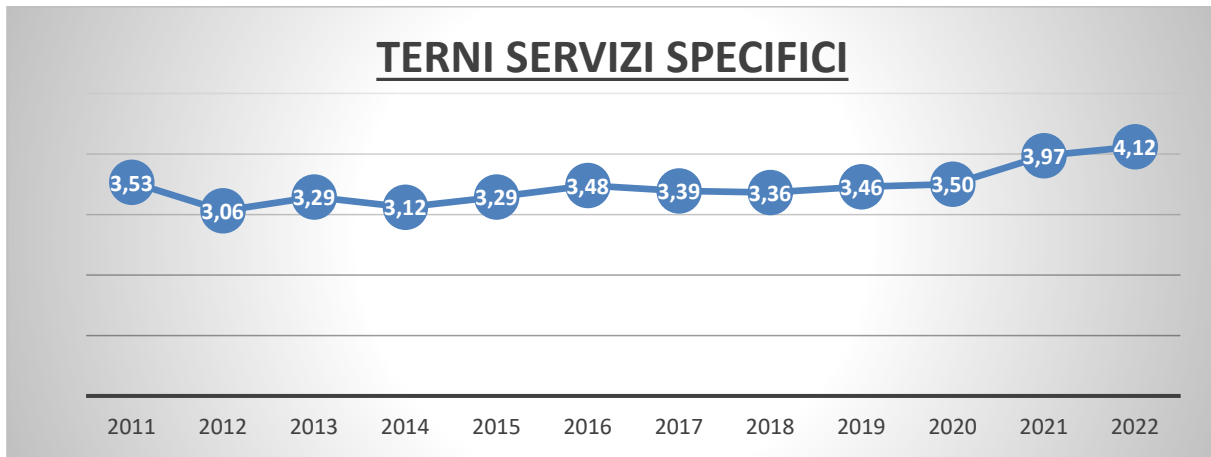
Il personale medico-sanitario è stato valutato per competenza e professionalità al 3,98 e l'organizzazione delle visite mediche ottiene un punteggio di 3,83. Le informazioni ottenute presso gli ambulatori hanno registrato invece un giudizio pari a 3,73.

La Sede di Perugia, con 1.025 risposte espresse, è la Sede umbra con il numero più elevato di opinioni rese.

| 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) | 4,20 | 103 | 1,9% | 2,9% | 10,7% | 36,9% | 40,8% | 6,8% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mi | 4,07 | 103 | 3,9% | 6,8% | 4,9% | 45,6% | 36,9% | 1,9% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...) | 3,88 | 103 | 4,9% | 12,6% | 4,9% | 41,7% | 33,0% | 2,9% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professiona | 4,26 | 103 | 1,0% | 7,8% | 3,9% | 37,9% | 47,6% | 1,9% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,34 | 103 | 0,0% | 3,9% | 9,7% | 30,1% | 48,5% | 7,8% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | 4,15 | 515 | 2,3% | 6,8% | 6,8% | 38,4% | 41,4% | 4,3% |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazi | 4,16 | 102 | 3,9% | 2,9% | 6,9% | 46,1% | 40,2% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 3,73 | 102 | 8,8% | 8,8% | 14,7% | 36,3% | 31,4% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più v | 3,83 | 102 | 5,9% | 11,8% | 10,8% | 36,3% | 35,3% | 0,0% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 3,98 | 102 | 4,9% | 10,8% | 10,8% | 28,4% | 45,1% | 0,0% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,50 | 102 | 1,0% | 2,0% | 4,9% | 29,4% | 60,8% | 2,0% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 4,04 | 510 | 4,9% | 7,3% | 9,6% | 35,3% | 42,5% | 0,4% |
| GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI | 4,09 | 1.025 | 3,6% | 7,0% | 8,2% | 36,9% | 42,0% | 2,3% |

6. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE – SEDE DI TERNI

Anche per la Sede di Terni (tipologia B) si riportano i risultati ottenuti nelle precedenti rilevazioni con le stesse considerazioni già esposte in merito alle differenti modalità operative succedutesi nel tempo.



Tenuto conto di quanto precedentemente rappresentato e considerando la diversità dei metodi di rilevazione, si riscontra in ogni caso un trend positivo nel corso degli anni, passando da 3,53 per il 2011 ad un 4,12 per il 2022, valore superiore al dato regionale pari a 4,07.

La Sede di Terni, sede di tipo B, ha registrato 530 risposte, equamente ripartite fra i due gruppi di domande (285 risposte per i servizi allo Sportello e 245 per i servizi all'Area Sanitaria).

I servizi allo Sportello hanno ottenuto una valutazione media di 4,30 - riportando un valore ben oltre il giudizio medio nazionale pari a 4,12 (con solo il 2,8% di utenti che non ha espresso giudizi), - seconda, a livello regionale, solamente alla sede di Città di Castello che ha riportato un giudizio di 4,37, ma con solo 105 risposte.

Fra le domande rivolte agli utenti, ha ottenuto il punteggio maggiore quella relativa alla privacy (4,46%); il dato relativo al comfort degli ambienti ha totalizzato 4,40, mentre la competenza e professionalità del personale allo sportello ha conseguito un punteggio di 4,30, tutti giudizi superiori alle valutazioni nazionali.

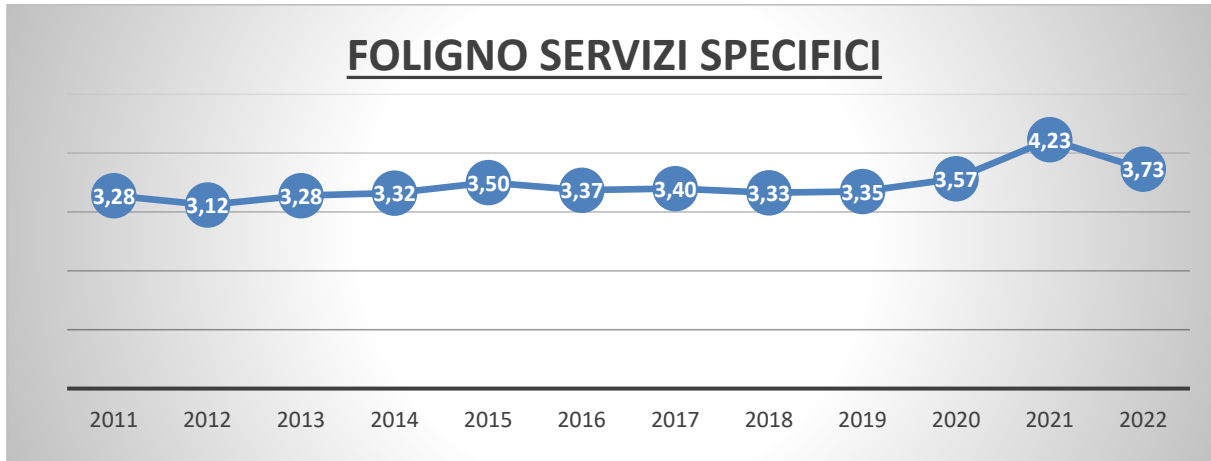
I servizi dell'area Sanitaria hanno ottenuto una valutazione media di 3,91; il giudizio più elevato è risultato con 49 risposte, quello riguardante la garanzia della privacy negli ambulatori, con un valore di 4,48, superiore anche alla media nazionale.

Gli ambienti degli ambulatori hanno ottenuto una buona valutazione pari a 4,06, buona anche l'organizzazione delle visite che ha riportato un valore di 3,82, rispetto alla media nazionale, mentre il personale medico-sanitario è stato giudicato con 3,75. Nella sede di Terni le informazioni e le comunicazioni ricevute hanno registrato la valutazione più bassa di 3,47.

| 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) | 4,40 | 57 | 1,8% | 3,5% | 3,5% | 33,3% | 54,4% | 3,5% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie esigenze | 4,13 | 57 | 7,0% | 1,8% | 5,3% | 38,6% | 42,1% | 5,3% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...) | 4,18 | 57 | 1,8% | 7,0% | 5,3% | 42,1% | 42,1% | 1,8% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale | 4,30 | 57 | 5,3% | 1,8% | 5,3% | 31,6% | 54,4% | 1,8% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,46 | 57 | 3,5% | 1,8% | 3,5% | 26,3% | 63,2% | 1,8% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO | 4,30 | 285 | 3,9% | 3,2% | 4,6% | 34,4% | 51,2% | 2,8% |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, igiene) | 4,06 | 49 | 8,2% | 2,0% | 4,1% | 46,9% | 38,8% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 3,47 | 49 | 20,4% | 12,2% | 4,1% | 26,5% | 36,7% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite) | 3,82 | 49 | 8,2% | 10,2% | 4,1% | 46,9% | 30,6% | 0,0% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 3,75 | 49 | 10,2% | 10,2% | 10,2% | 30,6% | 36,7% | 2,0% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,48 | 49 | 2,0% | 2,0% | 4,1% | 28,6% | 61,2% | 2,0% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 3,91 | 245 | 9,8% | 7,3% | 5,3% | 35,9% | 40,8% | 0,8% |
| GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI | 4,12 | 530 | 6,6% | 5,1% | 4,9% | 35,1% | 46,4% | 1,9% |

7.RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE – SEDE DI FOLIGNO

Si riportano i risultati ottenuti dalla Sede di Foligno (tipologia B).



La sede di Foligno ha ottenuto 285 risposte, ripartite nel seguente ordine: 120 per i Servizi allo sportello e 165 per l'area Sanitaria.

I servizi allo Sportello hanno ottenuto una valutazione media di 4,09, con la totalità degli utenti che ha espresso un giudizio e con quasi il 90% di valutazioni positive.

Fra le domande somministrate, ha ottenuto il punteggio maggiore, pari a 4,38, quella relativa alla privacy; anche la logistica degli ambienti riporta un risultato di 4,25 e si attesta quindi superiore alla media nazionale.

La competenza e professionalità del personale allo sportello viene valutata pari a 4,17, mentre, a seguire, i servizi e le informazioni ricevute, conseguono un valore pari a 3,92 mentre l'organizzazione dei servizi allo sportello ottiene solo 3,75, il punteggio più basso a livello regionale.

Tra i servizi dell'area Sanitaria, che hanno riportato una valutazione media di 3,47, il giudizio più elevato è risultato quello relativo alla garanzia della privacy negli ambulatori, con un valore di 4,26.

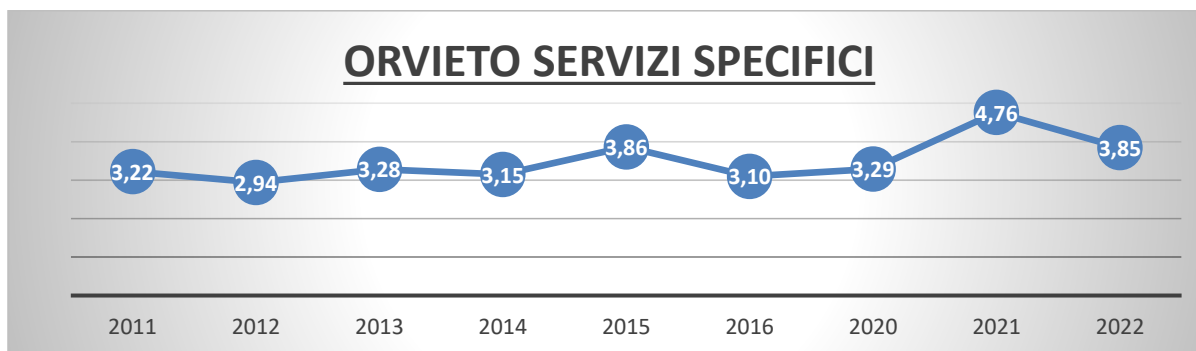
Nello specifico, gli ambienti degli ambulatori hanno ottenuto una valutazione di 4,03, l'organizzazione delle visite 3,09, la disponibilità e la competenza del personale medico-sanitario è stata giudicata con un valore pari a 3,03, mentre le informazioni e le comunicazioni ricevute hanno registrato la valutazione più bassa pari a 3,0, rilevandosi quindi oggetto di azioni di miglioramento.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
Report Regionale_2022 - UMBRIA

| 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) | 4,25 | 24 | 4,2% | 4,2% | 0,0% | 45,8% | 45,8% | 0,0% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie esigenze | 3,92 | 24 | 4,2% | 8,3% | 4,2% | 58,3% | 25,0% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...) | 3,75 | 24 | 12,5% | 4,2% | 8,3% | 45,8% | 29,2% | 0,0% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale | 4,17 | 24 | 4,2% | 4,2% | 0,0% | 54,2% | 37,5% | 0,0% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,38 | 24 | 0,0% | 4,2% | 4,2% | 41,7% | 50,0% | 0,0% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO | 4,09 | 120 | 5,0% | 5,0% | 3,3% | 49,2% | 37,5% | 0,0% |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, igiene) | 4,03 | 33 | 3,0% | 6,1% | 6,1% | 51,5% | 30,3% | 3,0% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 3,00 | 33 | 21,2% | 21,2% | 6,1% | 39,4% | 12,1% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite) | 3,09 | 33 | 27,3% | 12,1% | 9,1% | 27,3% | 24,2% | 0,0% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 3,03 | 33 | 21,2% | 18,2% | 12,1% | 33,3% | 15,2% | 0,0% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,26 | 33 | 3,0% | 0,0% | 6,1% | 45,5% | 39,4% | 6,1% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 3,47 | 165 | 15,2% | 11,5% | 7,9% | 39,4% | 24,2% | 1,8% |
| GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI | 3,73 | 285 | 10,9% | 8,8% | 6,0% | 43,5% | 29,8% | 1,1% |

8. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE – SEDE DI ORVIETO

Si riportano i risultati ottenuti dalla Sede di Orvieto (tipologia C), comprese le precedenti rilevazioni, evidenziando che nell’arco temporale tra il 2016 e il 2020 non sono stati espressi giudizi e che i numeri delle rilevazioni sono sempre esigui.



Nell’anno 2022 la Sede ha raccolto 60 risposte (20 per i Servizi allo sportello e 40 per l’Area Sanitaria) con una media di 3,85, che risulta pertanto inferiore alla media regionale e nazionale.

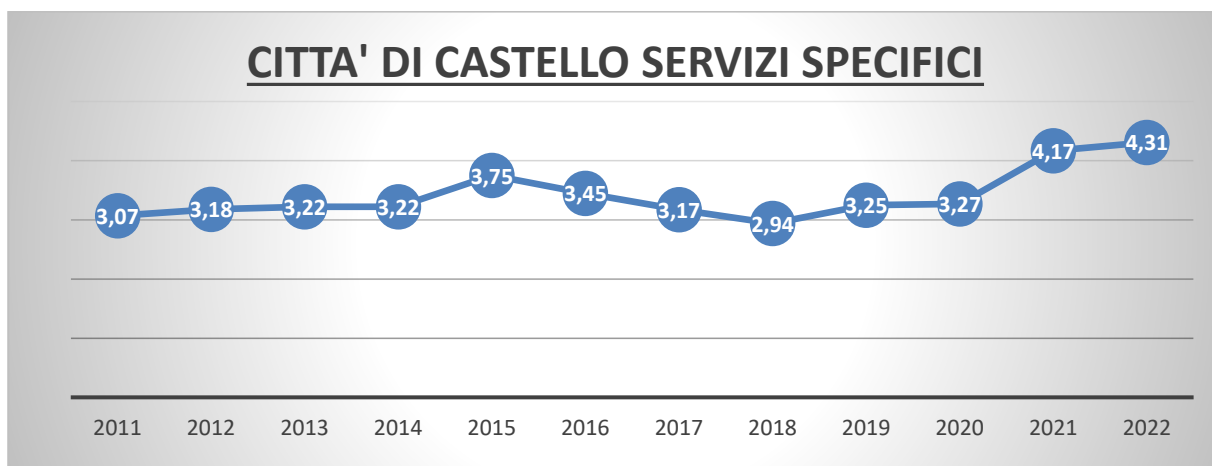
Le risposte riguardanti i servizi allo Sportello hanno evidenziato una media di 4,00 con una valutazione positiva di 4,25 per la privacy, al pari della disponibilità e competenza del personale allo sportello; 4 è il risultato attribuito per l’organizzazione del servizio, mentre il comfort degli ambienti e le informazioni ricevute totalizzano entrambe 3,75.

Per l’Area Sanitaria la valutazione media è pari a 3,78 che deriva dai seguenti giudizi: il maggior punteggio è 4,13 per il comfort degli ambienti, segue con 4 il rispetto della privacy, mentre i servizi e le informazioni ricevute riportano 3,75 e a seguire l’organizzazione delle visite mediche con 3,63. Infine, la disponibilità e competenza del personale sanitario si attesta su un valore del 3,38. Per questi ultimi servizi sono state intraprese azioni di miglioramento, anche se la rilevazione ha interessato solo 8 utenti.

| 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) | 3,75 | 4 | 0,0% | 0,0% | 25,0% | 75,0% | 0,0% | 0,0% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mi | 3,75 | 4 | 0,0% | 0,0% | 25,0% | 75,0% | 0,0% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...) | 4,00 | 4 | 0,0% | 0,0% | 25,0% | 50,0% | 25,0% | 0,0% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professiona | 4,25 | 4 | 0,0% | 0,0% | 25,0% | 25,0% | 50,0% | 0,0% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,25 | 4 | 0,0% | 0,0% | 25,0% | 25,0% | 50,0% | 0,0% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | 4,00 | 20 | 0,0% | 0,0% | 25,0% | 50,0% | 25,0% | 0,0% |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazi | 4,13 | 8 | 0,0% | 0,0% | 25,0% | 37,5% | 37,5% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 3,75 | 8 | 12,5% | 12,5% | 0,0% | 37,5% | 37,5% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più v | 3,63 | 8 | 12,5% | 12,5% | 12,5% | 25,0% | 37,5% | 0,0% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 3,38 | 8 | 12,5% | 25,0% | 12,5% | 12,5% | 37,5% | 0,0% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,00 | 8 | 0,0% | 0,0% | 25,0% | 50,0% | 25,0% | 0,0% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 3,78 | 40 | 7,5% | 10,0% | 15,0% | 32,5% | 35,0% | 0,0% |
| GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI | 3,85 | 60 | 5,0% | 6,7% | 18,3% | 38,3% | 31,7% | 0,0% |

9. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE – SEDE DI CITTA' DI CASTELLO

Di seguito si riportano i risultati ottenuti dalla Sede di Città di Castello (tipologia C), compresi quelli delle precedenti rilevazioni.



Tale Sede ha riportato a livello regionale il miglior punteggio, con una valutazione media di 4,31 sulla base di n. 235 risposte (105 per i servizi allo sportello e 130 per i servizi dell'area sanitaria).

I servizi allo sportello hanno ottenuto un punteggio di 4,37, di gran lunga superiore al punteggio nazionale di 4,12. Gli utenti sono soddisfatti soprattutto del comfort degli ambienti allo sportello (4,55) e della competenza e disponibilità del personale amministrativo (4,52); anche la voce relativa alla garanzia della privacy ha ottenuto un giudizio positivo di 4,33, come i servizi e le informazioni ricevute (4,24) ed a seguire l'organizzazione del servizio di sportello (4,19).

I servizi dell'area sanitaria valutati con un buon 4,26 hanno ugualmente ottenuto un punteggio di molto superiore alla media nazionale pari a 3,98. Il punto di forza dell'area Sanitaria riguarda l'organizzazione delle visite mediche (con 4,58) ed a seguire la garanzia della privacy (con 4,44). L'utenza ha ben valutato gli ambulatori medici (4,23), il personale medico-sanitario (4,15) e meno favorevolmente le informazioni ricevute (3,92), anche se in maniera più elevata rispetto alle altre sedi della regione.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
ReportRegionale_2022 - UMBRIA

| 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) | 4,55 | 21 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 42,9% | 52,4% | 4,8% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a | 4,24 | 21 | 0,0% | 4,8% | 9,5% | 42,9% | 42,9% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c | 4,19 | 21 | 4,8% | 4,8% | 4,8% | 38,1% | 47,6% | 0,0% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes | 4,52 | 21 | 0,0% | 0,0% | 4,8% | 38,1% | 57,1% | 0,0% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,33 | 21 | 0,0% | 4,8% | 9,5% | 33,3% | 52,4% | 0,0% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO | 4,37 | 105 | 1,0% | 2,9% | 5,7% | 39,0% | 50,5% | 1,0% |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (| 4,23 | 26 | 0,0% | 3,8% | 11,5% | 42,3% | 42,3% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medi | 3,92 | 26 | 3,8% | 7,7% | 11,5% | 46,2% | 30,8% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestio | 4,58 | 26 | 0,0% | 3,8% | 3,8% | 23,1% | 69,2% | 0,0% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 4,15 | 26 | 3,8% | 3,8% | 15,4% | 26,9% | 50,0% | 0,0% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,44 | 26 | 0,0% | 7,7% | 3,8% | 23,1% | 61,5% | 3,8% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 4,26 | 130 | 1,5% | 5,4% | 9,2% | 32,3% | 50,8% | 0,8% |
| GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI | 4,31 | 235 | 1,3% | 4,3% | 7,7% | 35,3% | 50,6% | 0,9% |

10 SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

I risultati della *Customer Satisfaction 2022* risultano direttamente confrontabili con quelli dell'anno precedente per effetto delle modifiche apportate nel 2021 all'impianto dell'indagine ed all'introduzione di una nuova scala Likert.

E' stato registrato un forte incremento del numero dei questionari restituiti per effetto del superamento delle misure restrittive da coronavirus e di alcuni fattori di semplificazione, quali ad esempio l'utilizzo della e-mail piuttosto che della PEC come strumento di invio degli inviti massivi, la possibilità di accedere al questionario in modalità "non autenticata" anche per gli utenti della tipologia Aziende, ed infine il ricorso alla tecnica del "remind" per gli inviti massivi.

La numerosità dei questionari raccolti permette anche di delineare le specifiche aree di miglioramento ritenute rilevanti per l'ottimizzazione del servizio, senza tralasciare che il valore obiettivo ritenuto congruo per l'anno 2022 è stato innalzato a 4,00 su una scala di 5 valori, e che comunque i giudizi espressi dall'utenza sono stati prevalentemente superiori o di poco inferiori al valore atteso.

In particolare, dalle risposte aperte, è emerso quanto di seguito riportato.

L'organizzazione dei servizi, sia allo sportello che negli ambulatori, risulta essere uno degli aspetti da ottimizzare. Infatti, un elemento ricorrente nelle risposte date dall'utenza chiamata ad esprimersi con suggerimenti, riguarda la richiesta di una maggiore puntualità nel rispetto degli orari degli appuntamenti e la riduzione dei tempi di attesa per accedere alle visite specialistiche.

Tra gli aspetti da attenzionare inoltre, rientrano anche le informazioni ricevute, rispetto all'accessibilità ed alla chiarezza, in particolare presso gli ambulatori.

In ultima analisi, per quanto riguarda l'atteggiamento del personale, il suggerimento emerso dall'utenza attiene l'adozione di una maggiore empatia e attenzione all'ascolto. Dall'analisi delle risposte fornite dagli utenti è emersa, altresì, la necessità di miglioramento dell'attività del contact center oltre ad una più agevole fruibilità del portale Inail.