

INAIL

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

ANNO 2020

DIREZIONE REGIONALE PER LA SICILIA
Ufficio P.O.A.I. – Processo Organizzazione

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE.....	3
1.1.	PRESENTAZIONE	3
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	3
1.3.	METODOLOGIA	3
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE.....	5
3.	SINTESI DEI RISULTATI.....	8
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE.....	10
4.1.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI – SERVIZI DI SPORTELLO.....	10
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI- PRESTAZIONI SANITARIE	10
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE.....	13
5.1.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI – SERVIZI DI SPORTELLO	13
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI – PRESTAZIONI SANITARIE	15
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	17
7.	CONCLUSIONI.....	19

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

La Customer Satisfaction 2020, tenutasi per quattro settimane a partire dal 9 novembre, a causa del contesto emergenziale, ha necessitato della rivisitazione di alcuni aspetti metodologici dell'indagine, primo tra tutti la trasformazione da rilevazione campionaria a censuaria, per far fronte alla riduzione/sospensione dell'affluenza dell'utenza presso le Sedi. Infatti, i questionari sono stati raccolti esclusivamente attraverso il canale mail-web e gli utenti destinatari hanno ricevuto via e-mail un link per l'accesso e la compilazione.

La mancata raccolta dei questionari mediante il canale sportello, unitamente al ridotto numero di casi denunciati e di aziende operative a causa dei provvedimenti governativi, ha comportato, come presumibile, una significativa riduzione del numero di questionari raccolti. Pertanto, data la notevole riduzione del campione, la comparazione tra il giudizio ottenuto nell'indagine di C.S. 2020 è solo parzialmente confrontabile con quella dell'anno precedente. La rilevazione ha coinvolto tutte le Sedi Inail dislocate sul territorio nazionale, nonché le Unità operative territoriali che si occupano di Ricerca, Certificazione, Verifica di impianti e macchine aziendali e Ricerca (di seguito U.O.T), e, come ogni anno, è stata rivolta a lavoratori ed aziende/datori di lavoro che hanno usufruito dei servizi almeno una volta nel corso dell'ultimo anno e/o che si sono recati in Sede durante il periodo di rilevazione.

1.2. Obiettivo del documento

Il Report regionale ha lo scopo di descrivere e illustrare i dati rilevati dall'indagine di Customer Satisfaction in merito ai giudizi dell'utenza delle Strutture territoriali dell'Istituto: rappresenta, infatti, lo strumento principale per pubblicizzare, nei confronti dell'utenza interna ed esterna, i risultati delle rilevazioni.

1.3. Metodologia

Per rispondere ad esigenze di semplificazione e di razionalizzazione, sono state apportate anche delle modifiche al questionario somministrato ai fini della rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza. Il questionario, differenziato per le due tipologie di utente, è stato articolato in gruppi di domande, in parte comuni e in parte specifiche, volte a verificare la qualità sia dei servizi offerti presso le Sedi territoriali sia dei servizi generali d'Istituto.

Più in dettaglio, è stato rilevato il grado di soddisfazione dei "Servizi generali" offerti dall'Inail (che esulano dall'operato specifico delle Sedi e pertanto esclusi per esse), dei "Servizi allo sportello" (direttamente collegati ai servizi territoriali), dei "Servizi dell'area sanitaria" (collegati anch'essi ai servizi territoriali e rivolti ai soli lavoratori) e dei "Servizi di certificazione e verifica" (sempre sul territorio, ma per le sole aziende).

I questionari – come detto – sono stati raccolti in via esclusiva attraverso il canale mail-web e gli utenti destinatari hanno ricevuto via e-mail un link per l'accesso e la compilazione.

Le categorie di utenti coinvolti sono stati 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 un qualsiasi altro soggetto da specificare all'atto della rilevazione.

Il grado di soddisfazione è la sintesi dei giudizi espressi sui singoli aspetti.

Il giudizio qualitativo viene misurato attraverso una scala Likert a quattro valori "allargata" con un'ulteriore modalità di risposta ("*Non so*"), per raccogliere il parere degli utenti "indifferenti" o che non sono in grado di esprimere un giudizio sull'aspetto richiesto.

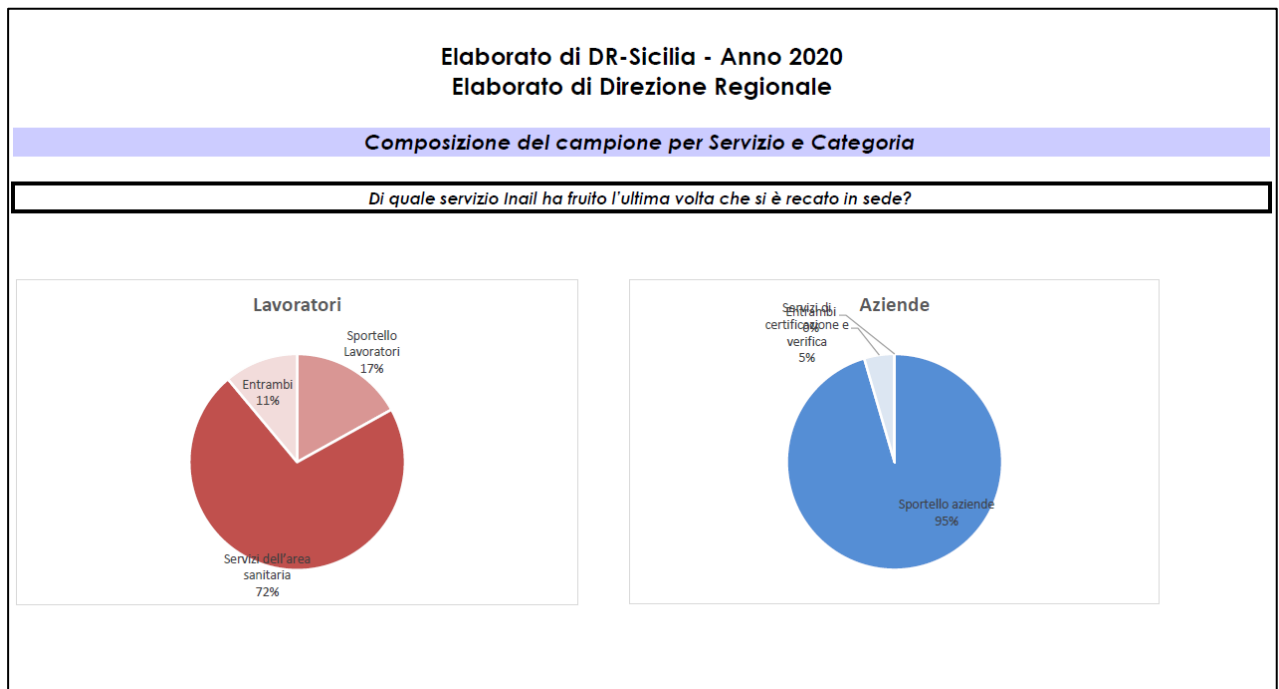
L'utente ha dato quindi una delle seguenti risposte, alle quali è associato un valore numerico compreso tra 1 e 4:

- ✓ "*Per niente d'accordo*": 1
- ✓ "*Poco d'accordo*": 2
- ✓ "*Abbastanza d'accordo*": 3
- ✓ "*Molto d'accordo*": 4

Per quantificare il livello di soddisfazione del singolo aspetto, è stato utilizzato come indicatore sintetico la media aritmetica dei giudizi espressi relativamente alla domanda oggetto di valutazione. Occorre precisare che nel calcolo della media sono state escluse le risposte "*Non so*" e le eventuali mancate risposte in quanto l'utente ha manifestato la sua incapacità di esprimere un giudizio.

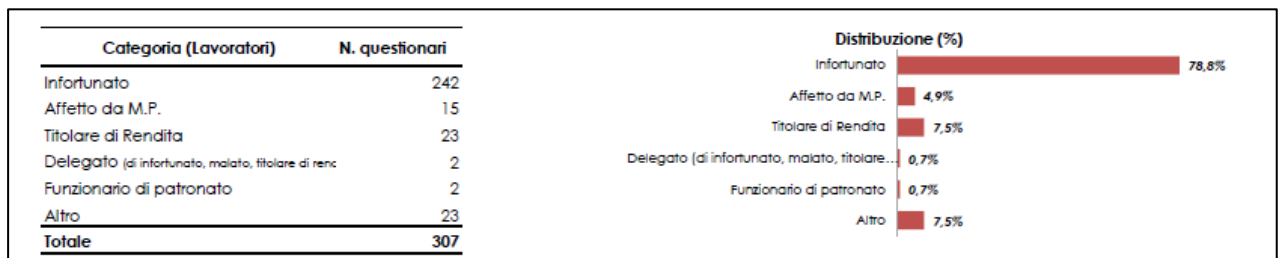
2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Rappresentiamo innanzitutto la numerosità dei questionari raccolti per canale e categoria:

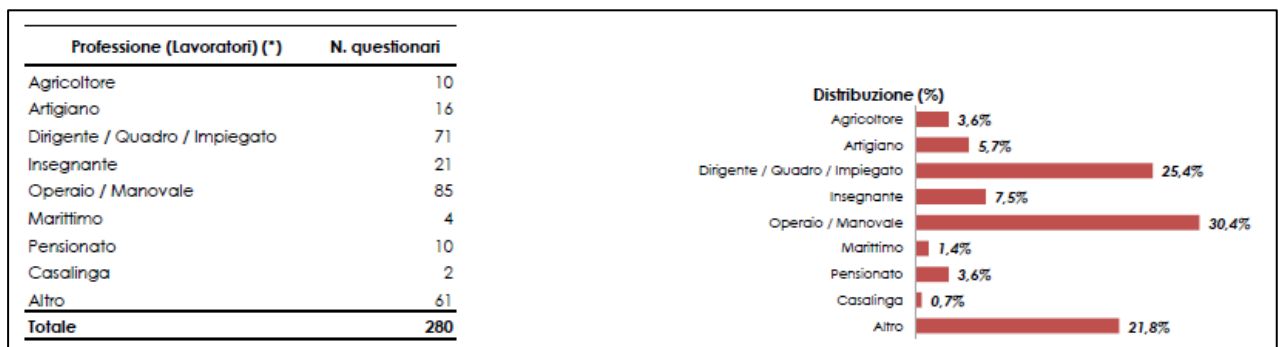


Sono stati raccolti n. 329 questionari (il 5,6% del totale nazionale, pari a n. 5.828).

L'utenza Lavoratori rappresenta il 93,3% del campione intervistato, così distribuita:

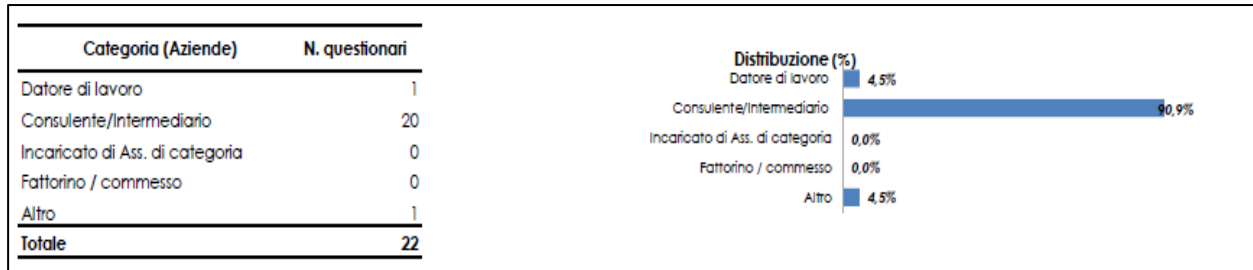


È interessante anche rappresentare la professione dell'utenza Lavoratori e la relativa distribuzione:



(*) Solo se infortunati, affetti da malattia professionale o titolari di rendita

Passando all'utenza Aziende, essa rappresenta il 6,7% del campione intervistato, così distribuita:



Come si nota, la numerosità particolarmente ridotta di risposte non consente di ottenere dati statisticamente significativi.

Relativamente al settore di attività si ha la seguente distribuzione:



Il campione è costituito in prevalenza dal genere maschile (69,9% del totale, a fronte di una media nazionale del 59,5%), nonché da una preminenza della classe di età tra i 50 e 64 anni (47,4% del totale), analogamente al dato nazionale.

Per quanto riguarda la cittadinanza degli intervistati, il 100% degli intervistati sono italiani:

Totale	
Sesso	N. questionari
Femmina	99
Maschio	230
Totale	329

Fascia di età	N. questionari
Fino a 34	37
Tra 35 e 49	116
Tra 50 e 64	156
65 e oltre	20
Totale	329

Nazionalità	N. questionari
Italiana	329
Altri Paesi UE	0
Extra-UE	0
Totale	329

Infine, analizzando la **frequenza di contatto per categoria**, per quanto concerne la categoria Aziende, il 54,5% degli utenti si è recato, nell'ultimo anno, in Sede più di una volta, e nello specifico il 36,3% da 2 a 5 volte ed il 18,2% oltre 5 volte.

La motivazione più frequente è "perché ho chiesto un appuntamento" (73,3%), seguita da "perché nel portale Inail non ho trovato il servizio o le informazioni che cercavo" (9,8%).

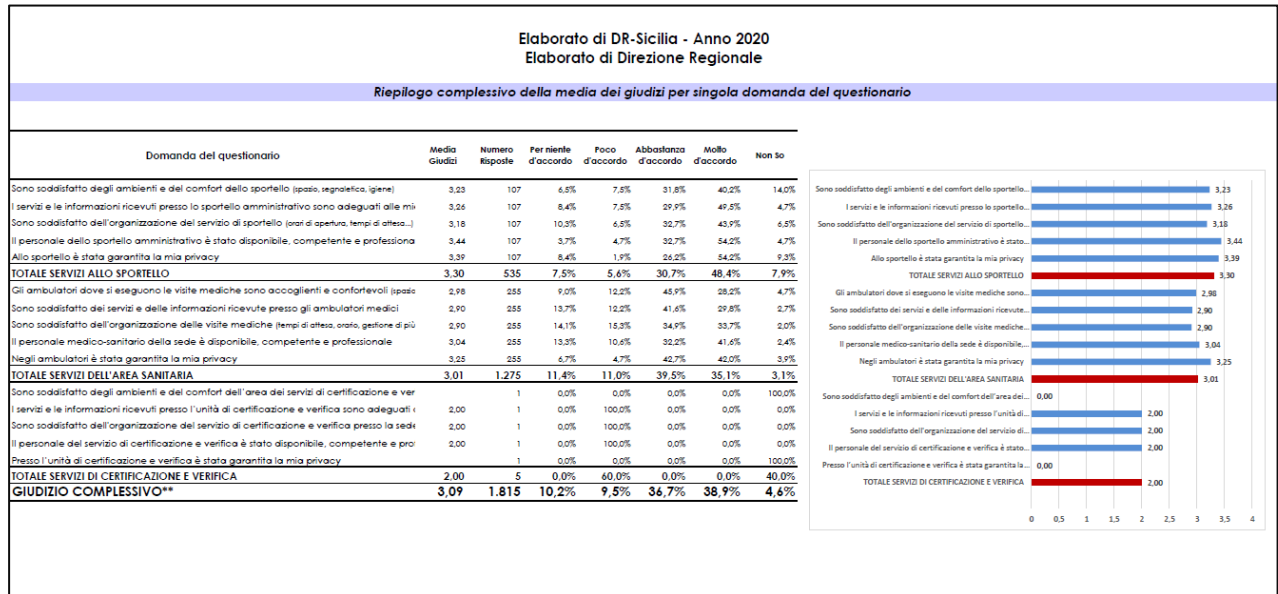
Per la categoria Lavoratori, il 74,9% si è recato in Sede nell'ultimo anno, di cui il 24,4% si è recato in Sede una volta, il 36,8% da 2 a 5 volte ed il 13,7% oltre 5 volte.

Le motivazioni più frequenti sono "sono stato convocato" (64,4%), "ho chiesto un appuntamento" (18,2%), "altro" (11,5%).

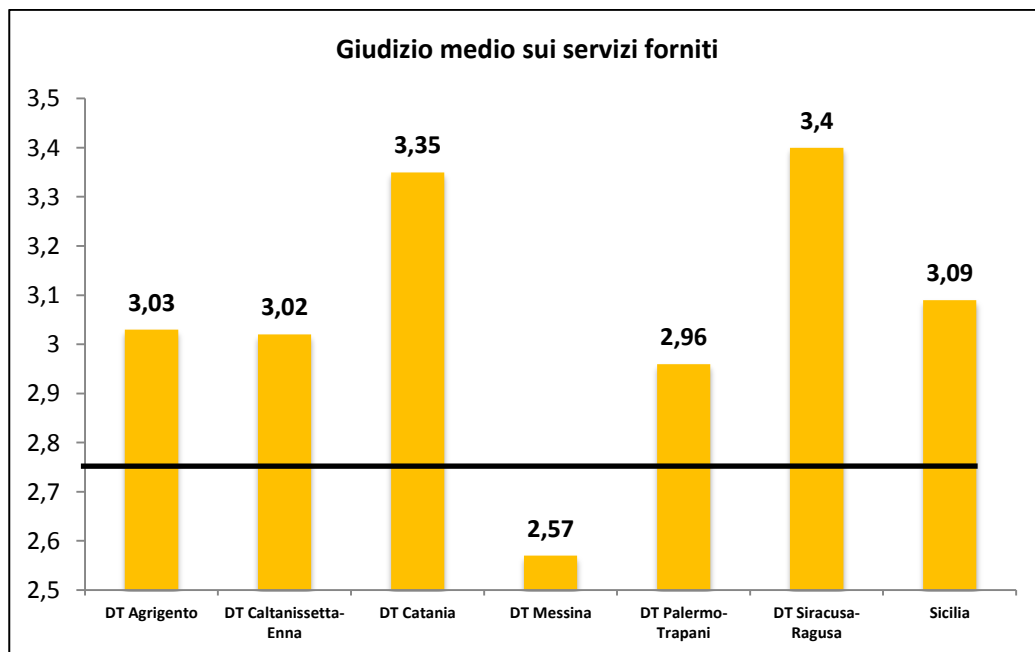
Analizzando brevemente i dati derivanti dalla frequenza di contatto, pur con le considerazioni sopra espresse circa il numero di questionari raccolti, si può affermare che, specie per la categoria Aziende, in Sicilia gli utenti preferiscono avere un contatto fisico con le Sedi superiore rispetto alla media nazionale.

3. SINTESI DEI RISULTATI

Nel 2020 il giudizio medio regionale sul complesso dei servizi erogati, a fronte di un valore medio nazionale di 3,33, è stato pari a 3,09, giudizio – come già detto – non confrontabile con quello dell'anno precedente (3,53) a causa dell'emergenza sanitaria, ma, in ogni caso, superiore a quello atteso (2,75).



Nel grafico sottostante si riportano i risultati ottenuti dalle singole Direzioni territoriali:



A livello regionale, il giudizio più elevato – come per gli anni precedenti – riguarda la “*disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo della Sede*” (3,44), e di quello *medico sanitario* (3,04); più che soddisfacenti sono stati anche i giudizi sulla tutela della privacy (3,39).

A livello di Struttura territoriale, il valore più elevato riguardante la disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo è stato conseguito dalla Direzione territoriale di Caltanissetta-Enna (3,71), seguita dalla Direzione Territoriale di Siracusa-Ragusa (3,64) e da quella di Catania (3,56).

I giudizi meno favorevoli – ma in ogni caso superiori al valore atteso – riguardano *"i servizi e le informazioni ricevute presso gli ambulatori medici"* (2,90) e l'organizzazione delle visite mediche (orari, tempi di attesa) (2,90).

Infine, relativamente al Settore Certificazione e Verifica, non è possibile esprimere un giudizio di soddisfazione dell'utenza, data l'unica risposta ricevuta (da parte dell'U.O.T. di Messina).

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

4.1. Giudizi sui servizi specifici forniti – SERVIZI DI SPORTELLO

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa dei servizi di sportello a livello regionale:

Elaborato di DR-Sicilia - Anno 2020 Elaborato di Direzione Regionale								
Totale servizi allo sportello								
Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Aziende	Datore di lavoro	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%
	Consulente/Intermediario	3,98	95	0,0%	0,0%	2,1%	88,4%	9,5%
	Incaricato di Ass. di categoria		0					
	Fattorino / commesso		0					
	Altro	3,80	5	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
	Totale aziende	3,97	105	0,0%	0,0%	2,9%	87,6%	9,5%
Lavoratori	Infortunato	3,16	300	10,0%	6,7%	36,0%	41,3%	6,0%
	Affetto da M.P.	2,66	35	8,6%	17,1%	51,4%	5,7%	17,1%
	Titolare di Rendita	3,13	25	4,0%	4,0%	64,0%	24,0%	4,0%
	Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Funzionario di patronato	3,60	5	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%
	Altro	3,23	60	10,0%	5,0%	28,3%	45,0%	11,7%
		Totale lavoratori	3,14	430	9,3%	7,0%	37,4%	38,8%
	TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO*	3,30	535	7,5%	5,6%	30,7%	48,4%	7,9%

Il giudizio medio è stato di 3,30, a fronte di un valore nazionale di 3,40.

Per la categoria Aziende, il valore più elevato si è registrato tra l'utenza "Datore di lavoro" (4,00), mentre per la categoria Lavoratori il valore più elevato si è registrato tra l'utenza "Delegato" (4,00); i valori meno elevati si sono registrati, rispettivamente, nell'utenza "Altro" (3,80) e affetto da malattia professionale (2,66).

4.2. Giudizi sui servizi specifici forniti – SERVIZI AREA SANITARIA

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa a livello regionale:

Totale servizi dell'area sanitaria								
Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Lavoratori	Infortunato	3,01	1.055	11,3%	11,8%	38,3%	35,8%	2,7%
	Affetto da M.P.	2,44	45	24,4%	15,6%	31,1%	15,6%	13,3%
	Titolare di Rendita	3,18	95	9,5%	4,2%	42,1%	41,1%	3,2%
	Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)	3,50	10	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
	Funzionario di patronato	1,89	10	40,0%	20,0%	30,0%	0,0%	10,0%
	Altro	3,20	60	3,3%	3,3%	61,7%	30,0%	1,7%
		Totale lavoratori	3,01	1.275	11,4%	11,0%	39,5%	35,1%

Il giudizio medio è stato di 3,01, a fronte di un valore nazionale di 3,30.

Il valore più elevato si è registrato ancora una volta tra l'utenza "Delegato" (3,50), mentre quello meno elevato si è registrato tra l'utenza "Patronato" (1,89).

È interessante anche l'analisi dei giudizi per categoria, sesso, classe di età e canale:

Elaborato di DR-Sicilia - Anno 2020
Elaborato di Direzione Regionale

Confronto medie per Categorie

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)	3,88	21	3,08	86	3,23	107
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,00	21	3,09	86	3,26	107
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,00	21	2,99	86	3,18	107
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,95	21	3,32	86	3,44	107
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,00	21	3,24	86	3,39	107
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,97	105	3,14	430	3,30	535
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)			2,98	255	2,98	255
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici			2,90	255	2,90	255
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)			2,90	255	2,90	255
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale			3,04	255	3,04	255
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy			3,23	255	3,23	255
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA			3,01	1.275	3,01	1.275
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene)		1				1
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste	2,00	1			2,00	1
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...)	2,00	1			2,00	1
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale	2,00	1			2,00	1
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy		1				1
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	2,00	5			2,00	5
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,91	110	3,05	1.705	3,09	1.815

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

Elaborato di DR-Sicilia - Anno 2020
Elaborato di Direzione Regionale

Confronto medie per Sesso, Classe di età e Canale

	Maschio		Femmina	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
Totale servizi allo sportello	3,25	375	3,44	160
Totale servizi dell'area sanitaria	3,04	915	2,93	360
Totale servizi di certificazione e verifica	2,00	5		0
Giudizio medio complessivo*	3,10	1.295	3,08	520

	Fino a 34		Tra 35 e 49		Tra 50 e 64		65 e oltre	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
Totale servizi allo sportello	3,46	80	3,19	195	3,30	235	3,60	25
Totale servizi dell'area sanitaria	3,10	160	2,94	425	3,06	615	2,86	75
Totale servizi di certificazione e verifica		0		0	2,00	5		0
Giudizio medio complessivo*	3,22	240	3,01	620	3,12	855	3,05	100

Giudizio medio per sesso

La linea rappresenta il giudizio medio totale

Sesso	Media Giudizi
Maschio	3,10
Femmina	3,08

Giudizio medio per classe di età

La linea rappresenta il giudizio medio totale

Classe di età	Media Giudizi
Fino a 34	3,22
Tra 35 e 49	3,01
Tra 50 e 64	3,12
65 e oltre	3,05

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

Rispetto alla categoria, la categoria Aziende è quella che ha fornito il giudizio più elevato, 3,91 (3,66 il dato nazionale) a fronte di un giudizio di 3,05 da parte della categoria Lavoratori

(3,23 il dato nazionale); l'utenza femminile, ha espresso un giudizio medio di 3,08 (3,24 il dato nazionale) a fronte di 3,10 dell'utenza maschile (3,25 il dato nazionale).

Infine, rispetto alla classe di età, il giudizio medio complessivo più elevato è stato espresso dalla classe di età fino a 34 anni con 3,22 (3,17 il dato nazionale), mentre quello meno elevato è stato espresso dalla classe di età tra 35 e 49 anni con 3,01 (3,22 il dato nazionale).

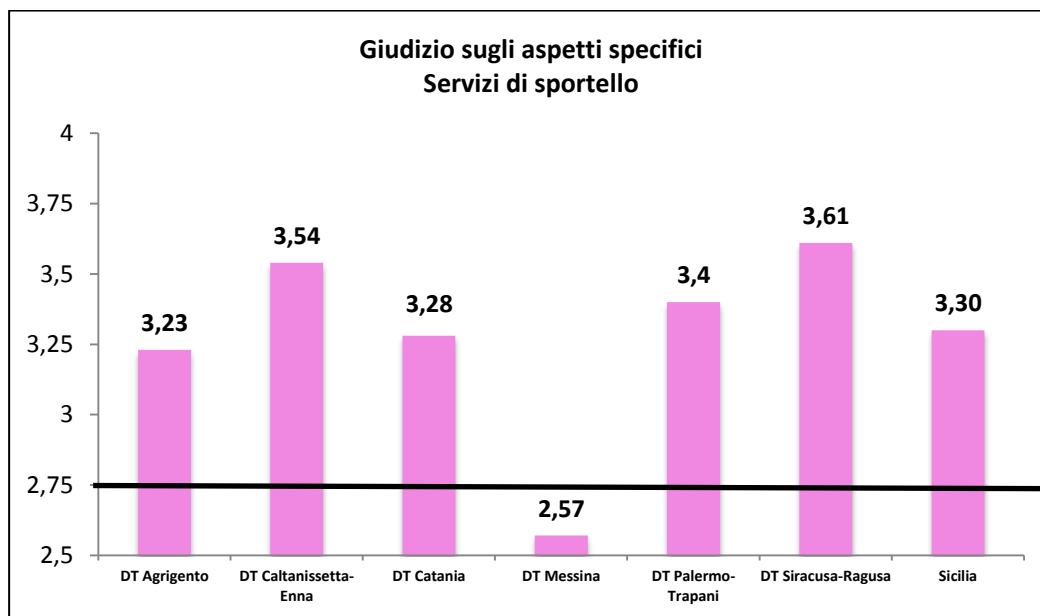
5. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE

5.1. Giudizi sui servizi specifici – SERVIZI DI SPORTELLO

Il servizio dello sportello di Sede rappresenta il tradizionale canale di *front office* dell'Istituto dedicato all'utenza; ad essa è stato chiesto di esprimere un giudizio sui servizi di sportello amministrativo attraverso i seguenti indicatori:

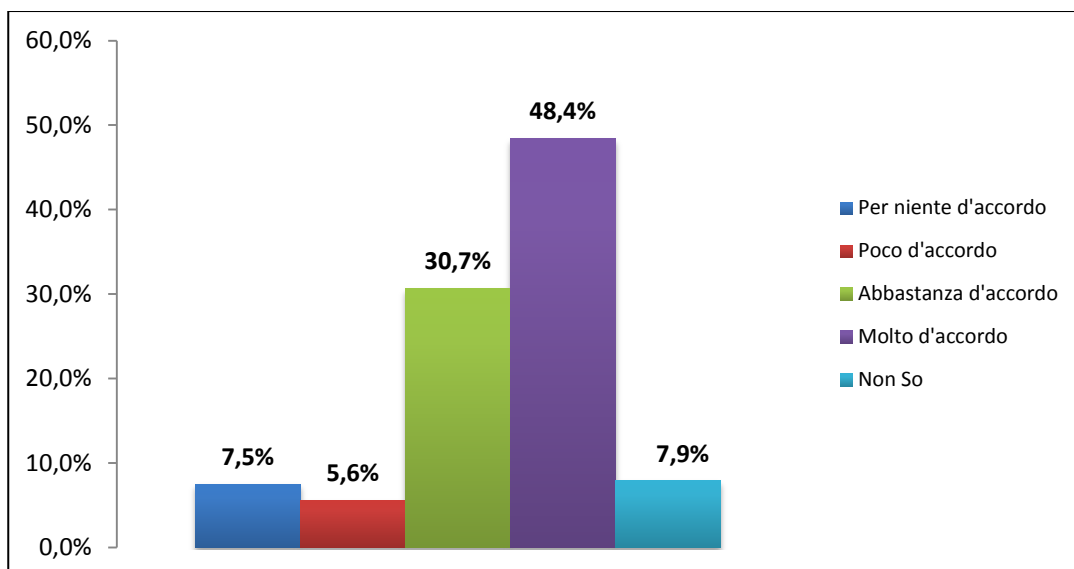
- organizzazione dello sportello in termini di comfort (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...);
- adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute;
- professionalità del personale addetto allo sportello;
- tempi di attesa;
- rispetto della privacy.

Nel seguente grafico si riporta il giudizio espresso per DT sui servizi di sportello:



dall'esame dei dati riportati nel grafico si evince che la media regionale è di 3,30 (a fronte di un valore nazionale di 3,40) e che tutte le Sedi – tranne la DT di Messina – hanno riportato un valore superiore a 2,75.

In termini percentuali, inoltre, il 48,4% dei rispondenti si ritiene molto d'accordo ed il 30,7% si ritiene abbastanza d'accordo:



Si riportano di seguito i valori medi ottenuti dalle Direzioni territoriali sui singoli indicatori:

Sedi	Organizzazione sportello	Adeguatezza servizi e informazioni fornite	Tempi di attesa	Professionalità del personale	Rispetto della privacy	Giudizio complessivo
DT Agrigento	3,14	3,14	3,29	3,29	3,29	3,23
DT Caltanissetta-Enna	3,47	3,71	3,29	3,71	3,50	3,54
DT Catania	2,95	3,22	3,12	3,56	3,48	3,28
DT Messina	2,64	2,40	2,47	2,73	2,60	2,57
DT Palermo-Trapani	3,40	3,14	3,40	3,43	3,64	3,40
DT Siracusa-Ragusa	3,62	3,68	3,48	3,64	3,65	3,61
Sicilia	3,23	3,26	3,18	3,44	3,39	3,30

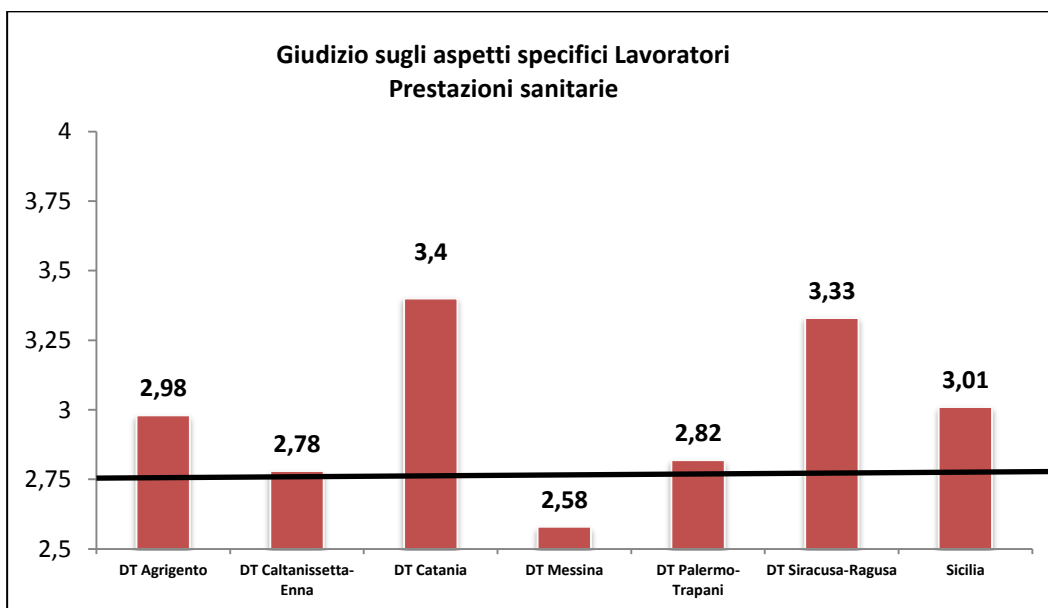
Dall'analisi dei valori si ricava che, nonostante l'eccezionalità del periodo di rilevazione dovuta all'emergenza sanitaria, la quasi totalità delle DT hanno ottenuto per ciascun indicatore dei servizi di sportello un giudizio superiore al valore atteso.

5.2. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

All'utenza Lavoratori è stato chiesto di esprimere un giudizio anche sui servizi medico-legali ad essa forniti, attraverso i seguenti indicatori:

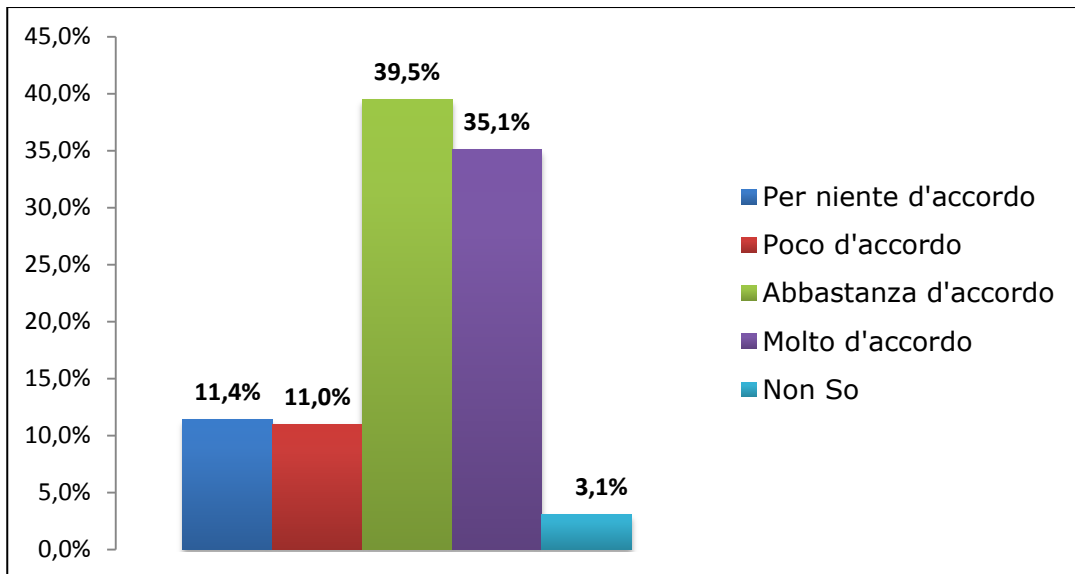
- l' idoneità degli ambulatori per le visite mediche;
- la soddisfazione per i servizi e le informazioni ricevute presso gli ambulatori medici;
- l'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite....);
- la disponibilità e la professionalità del personale sanitario;
- il rispetto della privacy.

Nel seguente grafico si riporta il giudizio sui servizi specifici forniti dall'area sanitaria:



Il giudizio medio regionale ottenuto sul totale dei suddetti indicatori della qualità del servizio è di 3,01, a fronte di un valore nazionale di 3,30, ma superiore – tranne per la DT di Messina - al valore soglia di 2,75.

In termini percentuali, il 35,1% dei rispondenti si ritiene molto d'accordo ed il 39,5% abbastanza d'accordo:



Nello specifico, si riportano i valori medi ottenuti dalle Direzioni territoriali sui singoli indicatori:

Sedi	Idoneità degli ambulatori per le visite mediche	Soddisfazione per i servizi e le informazioni ricevute presso gli a.m.	Organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento...)	Disponibilità e professionalità del personale sanitario	Rispetto della privacy	Giudizio complessivo
DT Agrigento	3,00	2,93	2,86	2,97	3,14	2,98
DT Caltanissetta-Enna	2,89	2,62	2,68	2,64	3,08	2,78
DT Catania	3,33	3,29	3,23	3,49	3,65	3,40
DT Messina	2,47	2,55	2,47	2,59	2,81	2,58
DT Palermo-Trapani	2,76	2,61	2,71	2,89	3,13	2,82
DT Siracusa-Ragusa	3,28	3,23	3,24	3,41	3,50	3,33
Sicilia	2,98	2,90	2,90	3,04	3,25	3,01

Anche per l'area sanitaria, dall'analisi dei valori si ricava che, nonostante l'eccezionalità del periodo di rilevazione dovuta all'emergenza sanitaria, la quasi totalità delle DT hanno ottenuto per ciascun indicatore dei servizi di sportello un giudizio superiore al valore atteso.

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Anche per la rilevazione 2020, è stato chiesto all'utente di indicare, rispondendo liberamente senza risposte pre-compilate, le carenze da lui riscontrate nei servizi Inail, unitamente ai suggerimenti e consigli da porre in essere per superare le stesse.

Tali suggerimenti sono rilevanti in quanto, a differenza delle altre domande del questionario volte a valutare il servizio percepito, mettono in risalto le criticità rispetto al servizio atteso.

Occorre anzitutto evidenziare che su 329 questionari compilati ricevuti, il numero dei suggerimenti pervenuti e potenzialmente utili per intraprendere delle azioni di miglioramento risulta pari a n. 73 (22,2%), la maggior parte delle quali provenienti dall'utenza Lavoratori.

Di seguito si riportano, distinte per Sede, le lamentele (non è pervenuto nessun suggerimento e/o proposta di miglioramento) riportate con maggiore frequenza:

SEDE	LAMENTELE	SUGGERIMENTI
Agrigento	Fornire informazioni telefoniche. Tempi di attesa lunghi.	
Caltanissetta	Vetustà locali Disponibilità personale sanitario	
Catania	Ridotta presenza di personale. Fornire informazioni telefoniche o risposte via mail. Tempi di attesa lunghi	
Caltagirone	Nessuna segnalazione.	
Enna	Disponibilità personale sanitario	
Messina	Disponibilità personale medico	
Milazzo	Tempi di attesa	
Palermo Fante	Tempi di attesa Disponibilità personale sanitario	
Palermo Titone	Tempi di attesa	
Ragusa	Carenza di personale	
Siracusa	Carenza di personale	
Trapani	Carenza di personale	

Dall'esame – seppure limitato per via dell'esiguità di risposte pervenute – di quanto fornito i con le "domanda aperta", si evidenzia che le segnalazioni più frequenti si riferiscono a:

- miglioramento dei contatti telefonici presso le Sedi;
- maggiore disponibilità del personale sanitario;
- riduzione tempi di attesa;
- aumento del personale.

È evidente che la maggior parte delle segnalazioni deriva dalla crescente carenza di personale presso le Sedi, per cui si potrà ovviare alle stesse non solo con la predisposizione di miglioramenti organizzativi, ma anche e soprattutto con la ripresa delle assunzioni.

7. CONCLUSIONI

Nel trarre le conclusioni sui risultati della rilevazione 2020, che, come più volte evidenziato, non è confrontabile con quelle degli anni precedenti in quanto svolta in un contesto emergenziale, l'aspetto primario da cogliere è l'aver conseguito in ogni caso dei giudizi superiori al valore atteso (2,75):

- GIUDIZIO SERVIZI DI SPORTELLO: 3,30
- GIUDIZIO SERVIZI AREA SANITARIA: 3,01
- GIUDIZIO COMPLESSIVO: 3,09

In particolare, si rileva anche per il 2020 la valutazione positiva ottenuta dal personale di tutte le Direzioni territoriali per gli aspetti alla "*cortesìa, disponibilità e competenza del personale amministrativo*".

Concludendo, anche per il 2020, nonostante il periodo emergenziale, si può affermare che il punto di forza delle Direzioni territoriali continua ad essere il personale, il quale, nonostante il numero sempre più esiguo, continua ad assicurare il buon andamento produttivo delle stesse.