

DIREZIONE REGIONALE UMBRIA
UFFICIO P.O.A.S./Organizzazione-Auditing

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
RELAZIONE

Sede di PERUGIA

e Sedi di TERNI, FOLIGNO, CITTA' DI CASTELLO E ORVIETO

C.S. ottobre 2015

INDICE	Pag.
1. L'indagine a livello nazionale	
1.1. Premessa metodologica	3
1.2. I risultati nazionali	5
2 . L'indagine a livello regionale	
2.1. Andamento nel tempo dei risultati.....	5
2.2. Descrizione del campione di utenza	6
2.3. Il risultato complessivo ed i giudizi sui singoli aspetti	8
3. L'indagine nelle singole Sedi territoriali dell' Umbria	
3.1. Andamento nel tempo dei risultati.....	10
3.2. I risultati complessivi nelle Sedi territoriali	12
4. Giudizi sui singoli aspetti nelle Sedi territoriali dell'Umbria	
4.1. Sede di Perugia	12
4.1.1. Le richieste di miglioramento.....	13
4.2. Sede di Terni	14
4.2.1. Le richieste di miglioramento.....	15
4.3.Sede di Foligno	15
4.3.1. Le richieste di miglioramento.....	16
4.4. Sede di Città di Castello	16
4.4.1. Le richieste di miglioramento.....	17
4.5. Sede di Orvieto	17
4.5.1. Le richieste di miglioramento.....	18

1. L'INDAGINE A LIVELLO NAZIONALE

1.1. PREMessa METODOLOGICA

L'indagine di Customer Satisfaction, volta a conoscere per l'anno 2015 il grado di soddisfazione degli utenti, si è svolta contestualmente su tutto il territorio nazionale nell'arco di due settimane dal **12 al 23 ottobre**, proseguendo per un massimo di un mese fino al raggiungimento del numero minimo di questionari da rilevare per i tre canali di raccolta previsti.

L'intero processo di customer satisfaction - nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi - ha come obiettivo la misurazione del grado di qualità percepito dagli utenti e comporta l'individuazione delle aree di miglioramento e dei motivi che hanno determinato le criticità emerse, al fine di approntare adeguate azioni correttive.

La rilevazione del grado di soddisfazione è stata effettuata, come per il passato, attraverso l'erogazione di un questionario articolato in più blocchi di domande, volte a verificare sia la qualità dei servizi delle Sede territoriali, sia l'uso del portale ed il ricorso al Contact Center Multicanale per acquisire informazioni e per utilizzare i servizi. Quest'ultimo gruppo di domande è stato valutato separatamente e non è stato considerato nel calcolo del giudizio medio complessivo, poiché riguardante servizi offerti dall'Istituto e non direttamente dalle Sedi.

Anche per il 2015 i dati relativi al Settore Ricerca, considerato il carattere sperimentale della rilevazione, sono stati elaborati a livello di Istituto e quindi esclusi dalle analisi territoriali.

Il giudizio qualitativo è stato misurato attraverso una scala di valutazione (scala Likert). I valori presenti sono articolati in:

- Per niente d'accordo (valore attribuito: 1)
- Poco d'accordo (valore attribuito: 2)
- Abbastanza d'accordo (valore attribuito: 3)
- Molto d'accordo (valore attribuito: 4)
- Non so (pareri degli utenti indifferenti o che non sono in grado di esprimere un giudizio sull'aspetto richiesto, esclusi dal calcolo della media).

Gli indicatori di performance stabiliti, ai fini del miglioramento, sono:

- media dei giudizi superiore a 3, corrispondente ad "abbastanza d'accordo" e percentuale di giudizi negativi "per niente/poco d'accordo" non superiore al 15%.

Gli utenti contattati appartengono ad una delle seguenti tipologie e relative categorie:

Utenza Lavoratori

- Infortunato
- Affetto da malattia professionale
- Titolare di rendita

- Delegato da infortunato/Tecnopatico o superstite
- Funzionario di Patronato
- Altro

Utenza Aziende

- Datore di lavoro
- Consulente del lavoro, commercialista
- Incaricato di Associazione di categoria
- Fattorino o Commesso
- Altro

In coerenza con la strutturazione degli scorsi anni e con la metodologia di definizione degli standard di qualità 2015, i servizi oggetto di valutazione sono gli stessi già individuati nel 2014:

• **Servizi generali di Sede** (l'insieme dei servizi gestiti dalla singola Sede e che incidono sulla qualità complessiva dei servizi erogati)

- aspetti tangibili della Sede (organizzazione e accoglienza degli ambienti),
- adeguatezza e chiarezza delle informazioni,
- disponibilità, competenza e professionalità del personale;

• **Servizi specifici per l'utenza Aziende**

- Rapporto assicurativo con i datori di lavoro,
- Certificazione e Verifica,
- Prevenzione e sicurezza sul lavoro;

• **Servizi specifici per l'utenza Lavoratori**

- Servizi di sportello,
- Prestazioni economiche assicurative,
- Prestazioni sanitarie;

• **Servizi generali complessivi** (intesi come l'insieme dei servizi gestiti a livello centrale)

- il sito istituzionale e i servizi on line,
- i servizi erogati dal Contact Center Multicanale.

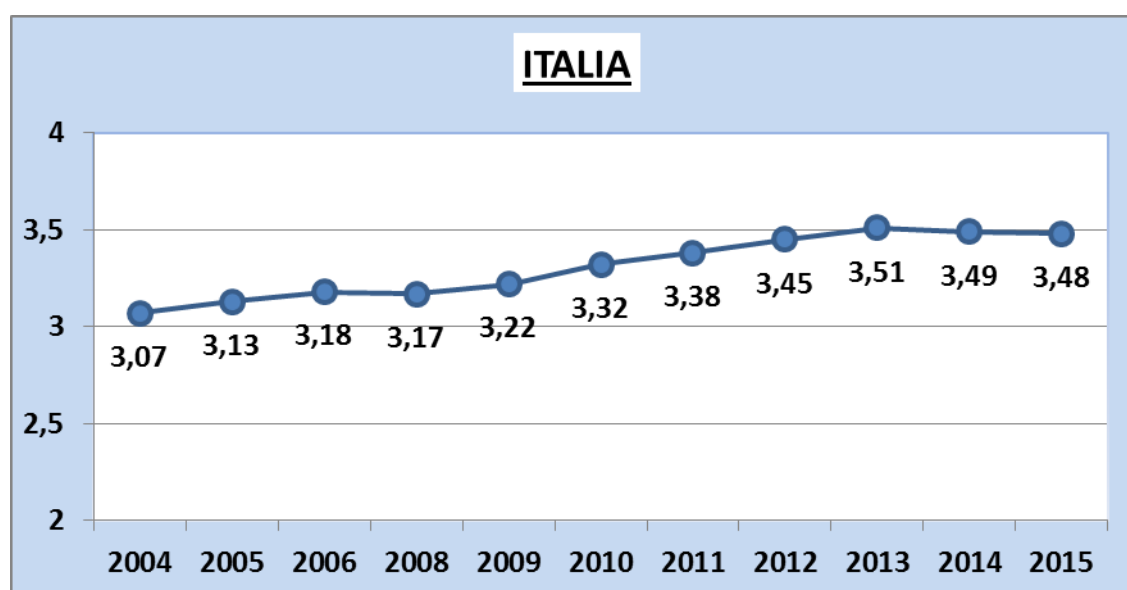
Con riferimento ai questionari per la raccolta dei giudizi - parzialmente diversificati per tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori) - è stata mantenuta la struttura adottata nel 2014, risultando coerente rispetto al contesto organizzativo dell'Istituto, alle finalità e all'oggetto della valutazione.

L'unico intervento effettuato riguarda la formulazione della domanda n. 1, nella quale, anche sulla base delle indicazioni pervenute da talune Strutture territoriali, è stato sostituito l'aggettivo "raggiungibile" con "accessibile"; infatti, l'aspetto relativo alla raggiungibilità, dipendendo dalla localizzazione della Sede e dall'organizzazione dei trasporti nel territorio, non potrebbe essere suscettibile di azioni migliorative adottabili a livello locale, mentre l'accessibilità è connessa ad

elementi (la collocazione di cartellonistica per agevolare l'accesso, l'abolizione di barriere architettoniche, ecc..) effettivamente gestibili dal Responsabile della Sede.

1.2. I RISULTATI NAZIONALI

Per quanto riguarda il risultato nazionale, **il giudizio medio** registrato **a livello di Istituto** è pari a **3,48**. Il valore ottenuto, quindi, risulta leggermente più basso rispetto a quello di 3,49 dell'anno 2014, come evidenziato nella tabella sottostante.



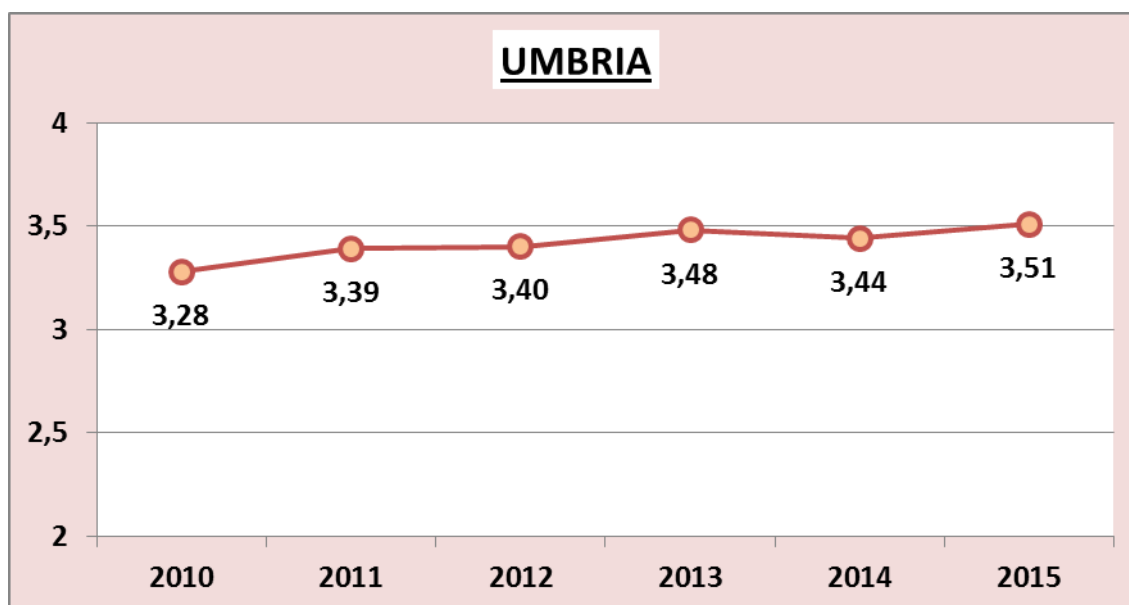
Per il Settore Ricerca, le risultanze a livello nazionale della rilevazione di C.S. – che sono state elaborate separatamente – hanno evidenziato un giudizio medio complessivo di 3,41. Si rileva, inoltre, che per tale Settore le valutazioni registrate nel Centro Italia per i diversi aspetti (generali di sede - 3,57, aziende rapporto assicurativo -3,55, aziende controllo verifica e certificazione -3,67, aziende prevenzione e sicurezza sul lavoro - 3,14) risultano mediamente più elevate rispetto a quelle rilevate al Nord ed al Sud Italia/Isole.

2. L'INDAGINE A LIVELLO REGIONALE

2.1. ANDAMENTO NEL TEMPO DEI RISULTATI

A livello Regionale, il giudizio medio rilevato si colloca su un valore pari a **3,51**.

L'Umbria, pertanto, si posiziona su **un livello più alto rispetto a quello registrato nella precedente rilevazione** (3,44 nel 2014), riportando un valore al di sopra della media nazionale.



2.2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE DI UTENZA

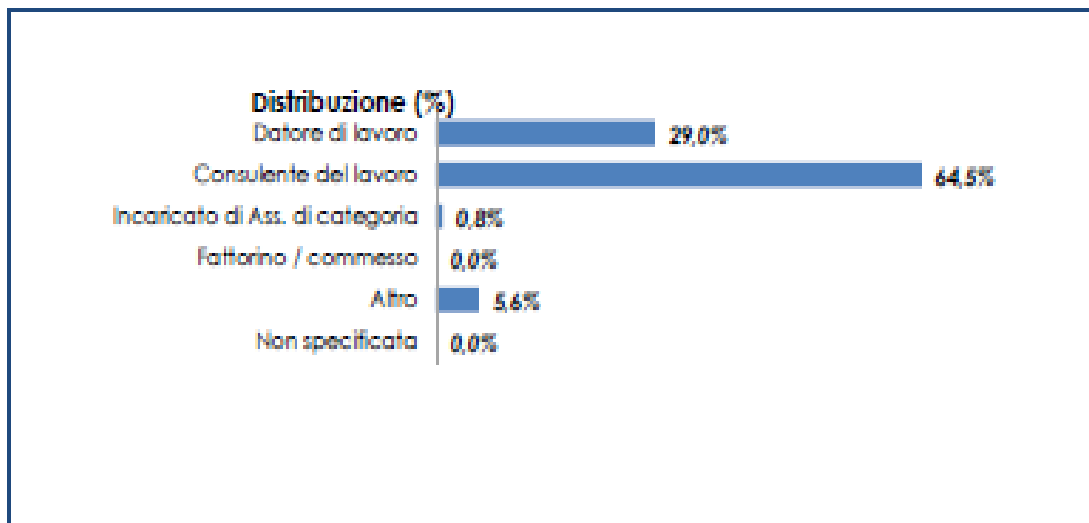
In Umbria la rilevazione ha riguardato, complessivamente, la raccolta di **n. 524 questionari**, come indicato nella tabella di seguito riportata.

Il principale canale di raccolta a livello regionale è stato lo sportello fisico della **Sede di Perugia** (unica sede di tipologia A) con **n. 270 questionari**, pari ad una percentuale del **51,5%** del totale, seguito dal **canale telefonico (33,2%)** e dal **canale Web (15,3%)**.

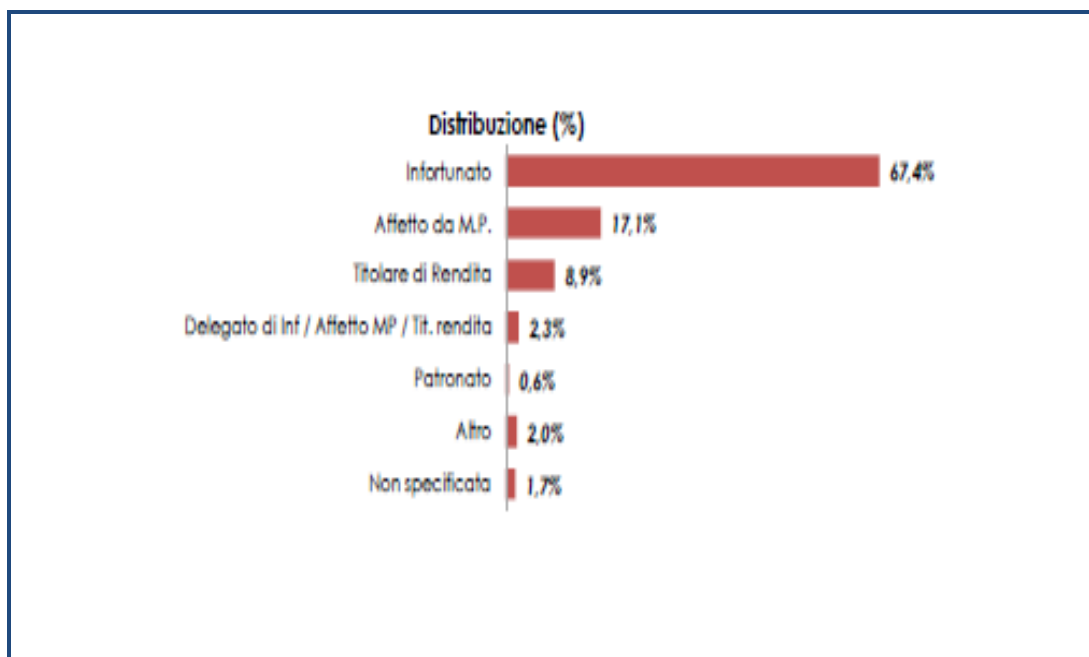
FONTE	NUMERO QUESTIONARI		
	Aziende	Lavoratori	Totale
<i>Mail - Web</i>	84	0	84
<i>Sportello</i>	40	200	240
<i>Contact Center</i>	0	150	150
Totale	124	350	474

Le **tipologie di utenti più numerose** all'interno del campione esaminato, sono: - per la

categoria Aziende: i Consulenti del Lavoro (64,5%) e i datori di lavoro (29%),

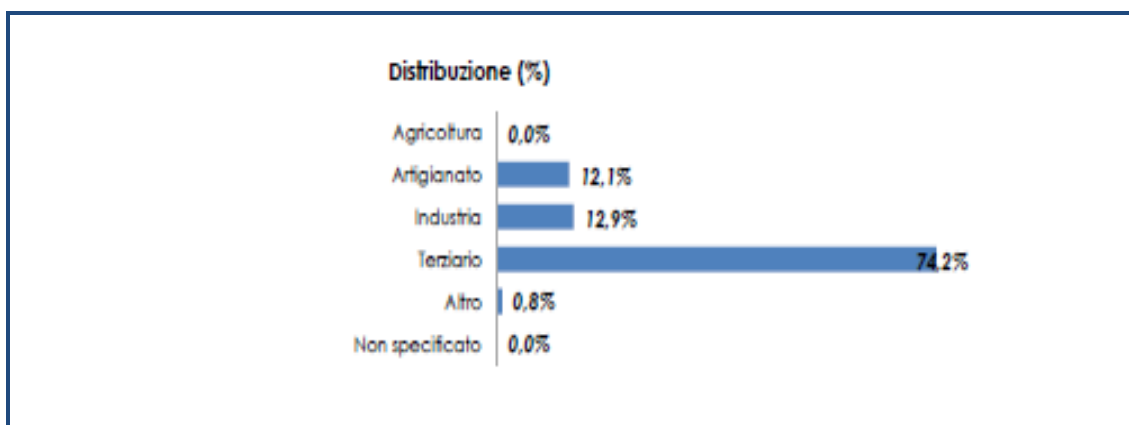


- per la **categoria Lavoratori:** gli Infortunati (67,4%) ed i soggetti affetti da malattia professionale (17,1%).

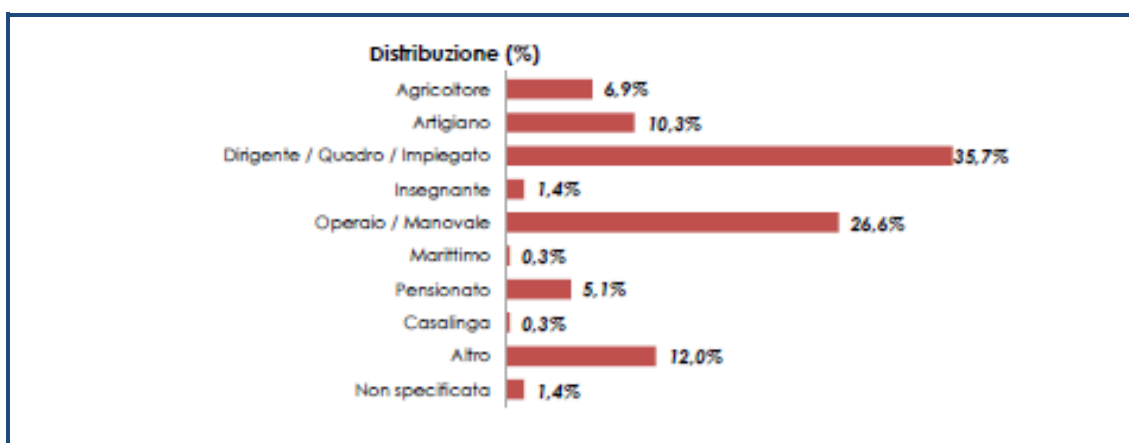


Con riguardo alle **caratteristiche socio-anagrafiche** dei compilatori del questionario risulta che, nel caso degli utenti Lavoratori, il 28,9% sono donne. Per quanto riguarda l'età il 31,7% sono collocabili nella fascia 35-49 anni e la stragrande maggioranza sono di nazionalità italiana (82,9%). Per le Aziende risulta che il 40,3% sono donne, che il 42,7% hanno un'età tra i 35 e i 49 anni e che il 95,2% sono di nazionalità italiana.

Con riferimento alla **categoria Aziende**, il **settore di attività principale** è quello del terziario, con una percentuale del 74,2% (in tale classificazione rientrano anche i consulenti indipendentemente dalle aziende che rappresentano); a seguire il settore industria ed il settore artigianato, rispettivamente con il 12,9% ed il 12,1% dei rispondenti.



La **principale professione** degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine è quella di Dirigente/Quadro/impiegato (35,7%), seguito da operaio/manovale (26,6%), artigiano (10,3%) ed, infine, agricoltore (6,9%). Come nella precedente rilevazione, un notevole bacino di utenza lavoratori (il 12%) si è inquadrato, invece, nella professione "altro", non riconoscendosi nelle tradizionali categorie di operaio, impiegato ed agricoltore.



2.3. IL RISULTATO COMPLESSIVO ED I GIUDIZI SUI SINGOLI ASPETTI

Al di là del **giudizio medio complessivo** pari a **3,51**, per quanto riguarda gli indicatori di performance valorizzati ai fini dell'indagine, ovvero :

- **ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,52**

- **ASPETTI SPECIFICI AZIENDE-RAPPORTO ASSICURATIVO: 3,51**
- **ASPETTI SPECIFICI AZIENDE-PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO: 3,19**
- **ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI- SERVIZI DI SPORTELLO: 3,59**
- **ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI- PRESTAZIONI ECONOMICHE: 3,52**
- **ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI- PRESTAZIONI SANITARIE: 3,45**

va evidenziato come tutti quanti registrino, a livello aggregato, valutazioni medie superiori al valore obiettivo 3.

Tutte le aree sopra indicate hanno registrato un aumento rispetto alla passata rilevazione. L'unico valore che è leggermente diminuito riguarda l'area aziende - rapporto assicurativo che da 3,54 è passato a 3,51.

Un indicatore particolarmente significativo rispetto alla qualità del servizio reso è sempre rappresentato, come nelle precedenti rilevazioni, dal gradimento dell'utenza in ordine **alla disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo delle sedi** per il quale viene espresso, a livello regionale, un giudizio medio positivo addirittura del **3,71** (nel 2014 era del 3,59).

I **servizi di sportello dell'Area Lavoratori** si attestano come i più soddisfacenti e registrano mediamente il valore più elevato (**3,59**) rispetto agli altri servizi forniti.

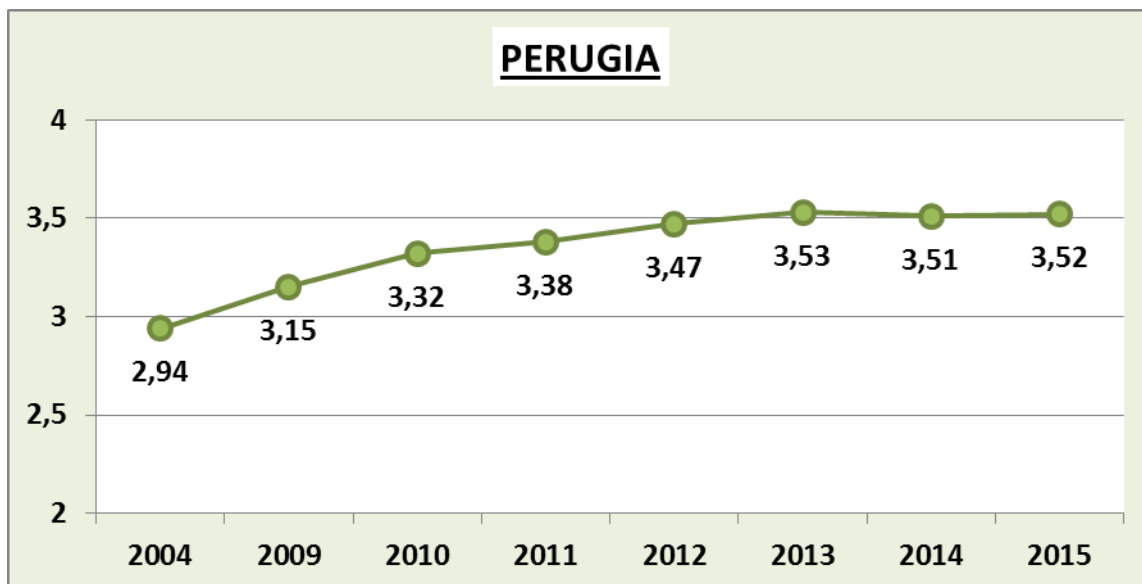
Il **valore più basso di 3,19** è stato invece registrato, come nella scorsa rilevazione del 2014 (3,15), per la domanda su un **aspetto specifico dell'Area Aziende**, relativo alla **facilità di reperimento delle informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'INAIL**.

Il grado di soddisfazione delle **Prestazioni Sanitarie** dell'utenza Lavoratori è stato misurato attraverso i consueti indicatori, quali l'idoneità degli ambulatori (segnaletica, comfort, tutela privacy...), la disponibilità del personale medico-sanitario, l'organizzazione e la puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...). In questo ambito, i valori registrati mediamente, a livello regionale, risultano più alti dell'anno precedente, sia con riguardo **all'organizzazione ed alla puntualità delle visite mediche** (3,39 rispetto a 3,32 nel 2014), sia con riferimento alla **disponibilità del personale sanitario** (3,43 a fronte di 3,37 nel 2014) sia infine con riguardo **all'accoglienza ed al confort degli ambulatori** (3,53 rispetto a 3,46 nel 2014).

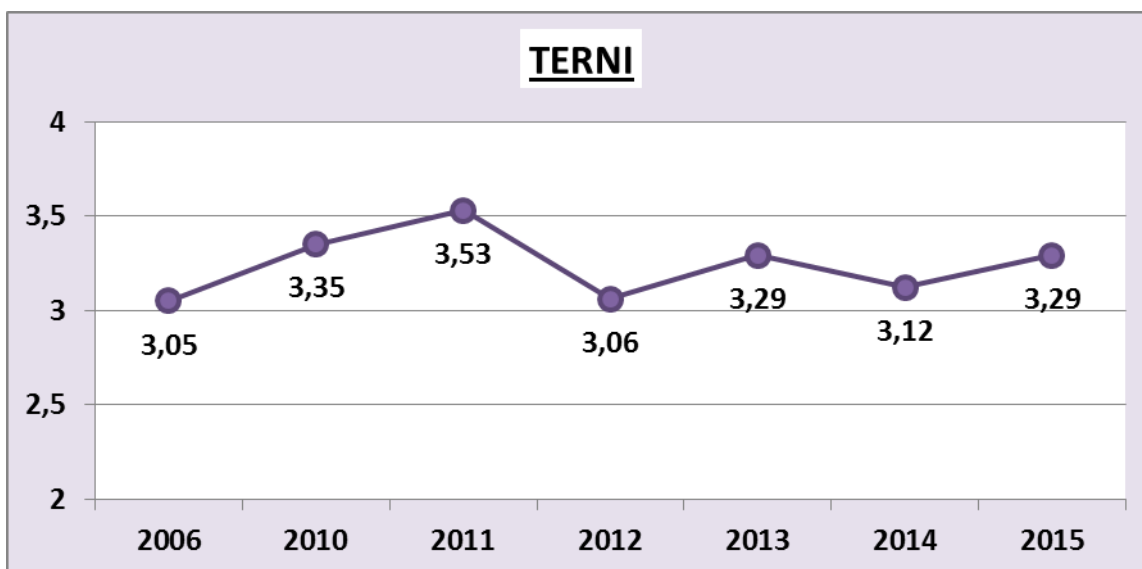
3. L'INDAGINE NELLE SINGOLE SEDI TERRITORIALI DELL' UMBRIA

3.1. ANDAMENTO NEL TEMPO DEI RISULTATI

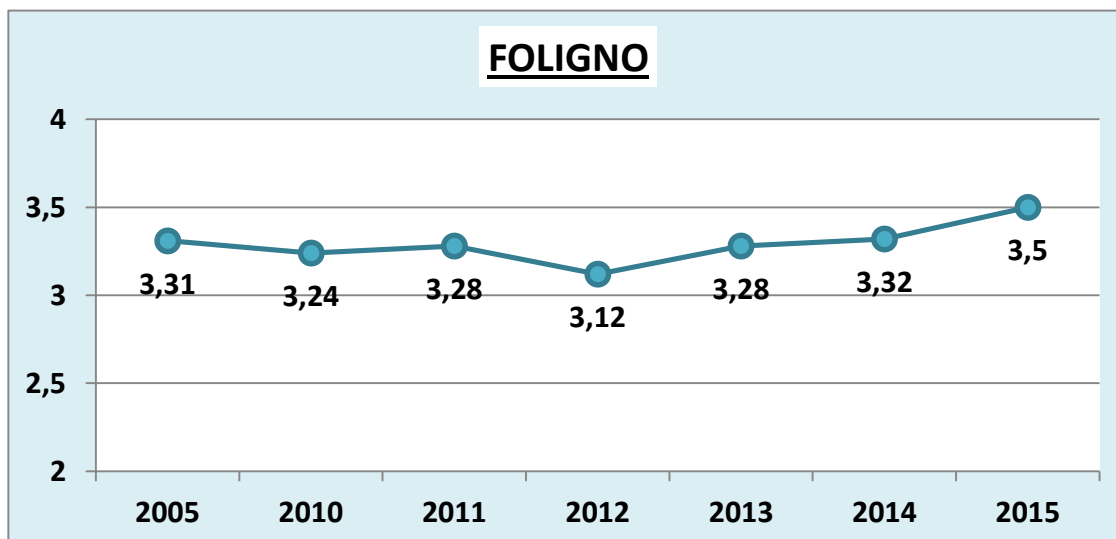
La Sede di Perugia presenta un andamento in crescita rispetto alla rilevazione del 2014, con un valore di 3,52, e comunque in linea con quello degli anni precedenti.



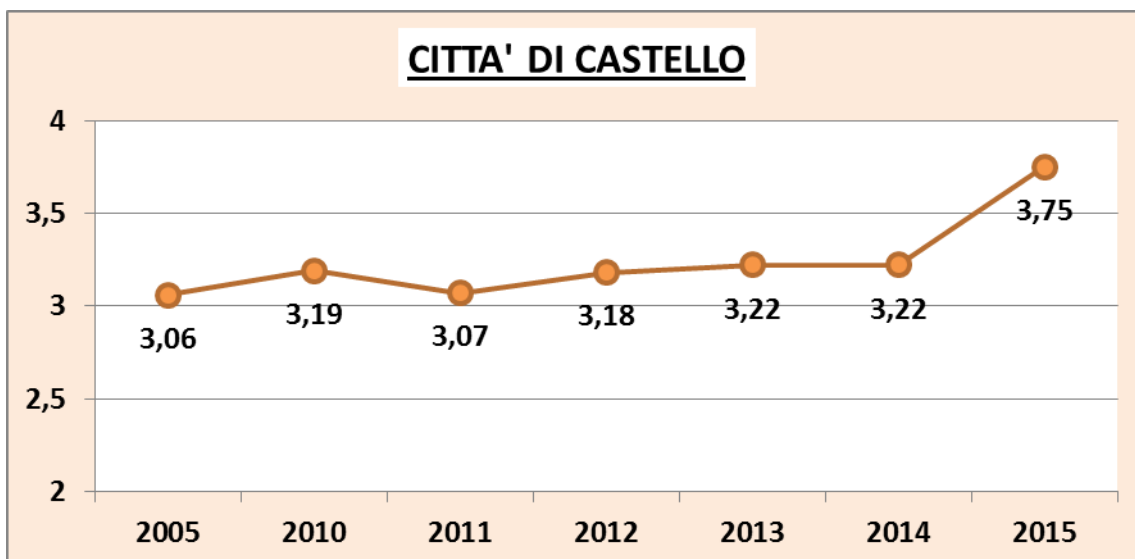
Nella Sede di Terni, l'andamento dell'apprezzamento - in diminuzione nel 2014 - nell'ultima rilevazione è tornato a salire, registrando lo stesso valore di 3,29 dell' anno 2013.



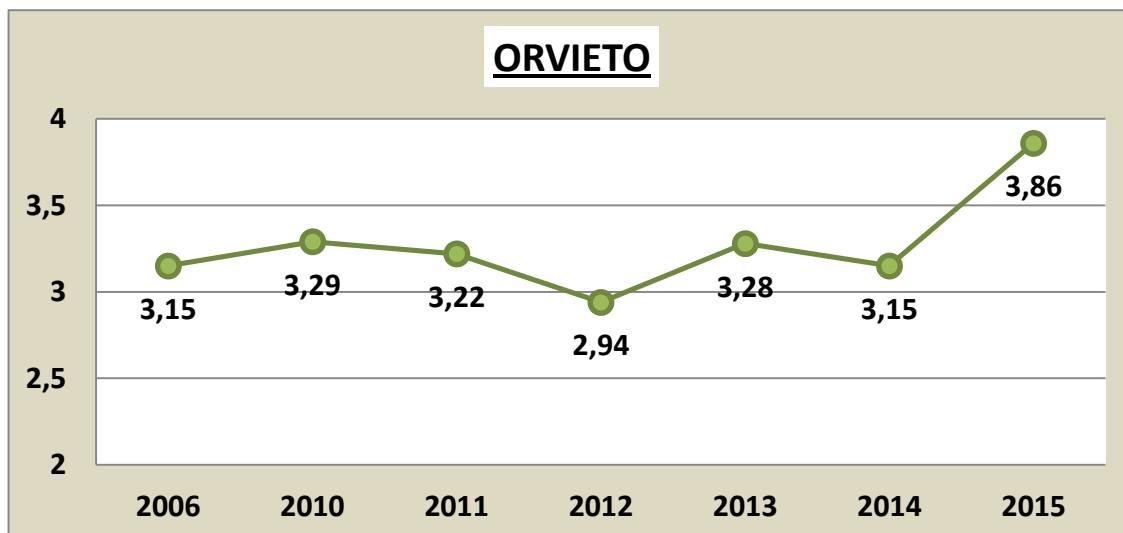
L'andamento nella Sede di Foligno risulta, invece, dal 2012 in costante crescita e registra nel 2015 un valore di 3,50.



I valori rilevati presso la Sede di Città di Castello sono nettamente migliorati nel 2015, riportando la quotazione di 3,75.



I valori della Sede di Orvieto, che avevano registrato un calo nell'anno 2014, nell'ultima rilevazione del 2015 hanno registrato invece un notevole aumento (3,86).



3.2. I RISULTATI COMPLESSIVI NELLE SEDI TERRITORIALI

Osservando i **risultati dell'ultima indagine** in ogni **singola Sede territoriale**, si rilevano valori estremamente positivi sul territorio regionale:

- **la Sede di Orvieto**, attestandosi al **3,86**, ha registrato il **valore più alto delle Sedi dell'Umbria**.

- Tutte le Sedi hanno registrato **valori superiori alla media nazionale con l'unica eccezione rappresentata dalla Sede di Terni** che ha registrato un valore medio complessivo di 3,29, ma comunque superiore al limite 3.

4. GIUDIZI SUI SINGOLI ASPETTI NELLE SEDI TERRITORIALI DELL' UMBRIA

4.1. SEDE DI PERUGIA

Nel 2015 il **giudizio medio complessivo registrato dalla Sede di Perugia** sul complesso dei servizi erogati è stato pari a **3,52** e si è attestato su un valore superiore al valore medio d'Istituto (3,48).

ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,53

Positivi sono tutti i giudizi medi attribuiti ai servizi generali oggetto dell'indagine, con una **punta di eccellenza di 3,73** in merito alla **cortesìa e disponibilità del personale amministrativo della Sede**, come rilevato nella scorsa indagine, e con la **media più bassa di 3,40**, registrata per la domanda relativa alla **possibilità di avere le informazioni che servono anche telefonando direttamente alla Sede**.

SERVIZI PER LE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO: 3,56

Le valutazioni ottenute sono complessivamente positive e con valori generalmente piuttosto elevati: il valore **minimo di 3,43** viene rilevato - come nell'anno precedente - per la domanda **chiarezza e semplicità delle comunicazioni e dei provvedimenti relativi alle pratiche assicurative**, mentre quelli **massimi di 3,63**, concernono sia il **rispetto dei tempi previsti**, sia **la corrispondenza dei servizi ricevuti rispetto alle richieste**.

SERVIZI PER LE AZIENDE- PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO: 3,28

Per quanto riguarda la parte relativa alla prevenzione e sicurezza sul lavoro il valore registrato, come nella precedente rilevazione, è **il più basso** rispetto a tutti gli altri aspetti valutati.

SERVIZI PER I LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO: 3,61

Il valore complessivamente registrato risulta uguale a quello del 2014. I singoli giudizi

continuano a registrare valori molto elevati che vanno da un minimo di **3,56** per la **garanzia della privacy allo sportello** ad un massimo di **3,66** per la **possibilità di parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi**.

SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE: 3,51

Il giudizio medio risulta in crescita rispetto allo scorso anno che era di 3,48. Quello meno favorevole riguarda, come nella scorsa rilevazione la **chiarezza e semplicità delle comunicazioni e dei provvedimenti inviati (3,49)**, mentre il gradimento maggiore viene registrato in merito **all'utilità dei servizi ricevuti per provvedere alle proprie esigenze (3,54)**.

SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE: 3,42

Anche le valutazioni ottenute in questo ambito sono positive: come nella scorsa rilevazione, il punteggio più scarso registrato riguarda il quesito **organizzazione e puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento - 3,36)** mentre quello più alto attiene alla **accoglienza, al comfort ed alla segnaletica degli ambulatori (3,52)**.

4.1.1. LE RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO

Dopo aver esaminato la valutazione dei servizi percepiti, si riportano - suddivisi per ogni singola Sede ed aggregati per argomenti comuni - i suggerimenti degli utenti che hanno risposto alla domanda aperta (a testo libero), che costituiscono utili proposte di miglioramento dei servizi INAIL.

PERUGIA			
RISPOSTE APERTE		SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI	GIUDIZI POSITIVI
AZIENDE	42	23	19
LAVORATORI	20	11	9
TOTALE	62	34	28
CONTACT CENTER - DIFFICOLTA' NEI CONTATTI, RISPOSTE NON ESAURIENTI			7
SERVIZI ON LINE AREA AZIENDE- DIFFICOLTA' NELL' UTILIZZO			10
SERVIZI ON LINE AREA LAVORATORI- MANCANZA DEI SERVIZI ON LINE			3
SERVIZIO TELEFONICO DELLA SEDE- DIFFICOLTA' A CONTATTARE LA SEDE			4
SERVIZI DI SPORTELLO - ORARI DI APERTURA TROPPO RISTRETTI			7
COMUNICAZIONI- MANCATA CONOSCENZA DA PARTE DEL CONSULENTE DELLE COMUNICAZIONI EFFETTUATE ALLE DITTE			1
RAPPORTI CON GLI UTENTI- SCARSA ATTENZIONE DEL PERSONALE MEDICO E SANITARIO			2
TOTALE			34

4.2. SEDE DI TERNI

Il **giudizio medio complessivo rilevato per la Sede di Terni**, pari a **3,29**, si posiziona al di sopra del valore obiettivo, registrando nel 2015 un' aumento rispetto all'anno precedente (3,12).

ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,31

Per gli aspetti generali riguardanti i servizi erogati dalla Sede, in cui si sono espresse entrambe le tipologie di utenza (aziende e lavoratori), si registra un range di valori che va da **3,26**, per la domanda **"la Sede Inail è facilmente accessibile (presenza di segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)"**, a **3,50** per quella inerente **la disponibilità e la competenza del personale amministrativo**.

SERVIZI PER LE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO: 3,27

I servizi per le aziende registrano un calo nei valori medi rispetto alla scorsa rilevazione (nel 2014 il valore rilevato era di 3,49) e si attestano su valori specifici - all'interno della macrocategoria - che vanno da un minimo di **3,19** registrato per la domanda **sulla chiarezza delle comunicazioni** ad un massimo di **3,38** con riguardo al **rispetto dei tempi previsti per la gestione della pratica**.

SERVIZI PER LE AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO: 2,89

Con riguardo alla **facilità di reperire informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)**, la Sede di Terni, con 2,89, registra un calo rispetto all'anno precedente (nel 2014 il valore era di 3) ed il giudizio più sfavorevole rispetto alle macroaree oggetto di valutazione.

SERVIZI PER I LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO: 3,33

Al di là del livello aggregato - in aumento rispetto all' anno precedente (3,02 nel 2014) - osservando i dati disgiunti per ogni singola tipologia di prestazione, si riscontra una valutazione costante di **3,33** con riguardo ad ogni singolo aspetto.

SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE: 3,31

In miglioramento anche gli indicatori riguardanti le prestazioni economiche che riportano tutti valutazioni positive (da **3,26** per la **tempestività dei pagamenti spettanti** a **3,35** per **l'utilità dei servizi ricevuti rispetto alle proprie esigenze**).

SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE: 3,32

Con una media di 3,32 anche la valutazione ottenuta in questo ambito risulta in aumento rispetto alla precedente (di 3,05) e tutti i singoli punteggi si aggirano intorno alla valutazione media senza netti scostamenti.

4.2.1. LE RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO

Si riportano di seguito le criticità rilevate dagli utenti.

TERNI			
RISPOSTE APERTE		SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI	GIUDIZI POSITIVI
AZIENDE	12	7	5
LAVORATORI	0	0	0
TOTALE	12	7	5
CONTACT CENTER - DIFFICOLTA' NEI CONTATTI, RISPOSTE NON ESAURIENTI			2
SERVIZI ON LINE AREA AZIENDE- DIFFICOLTA' NELL' UTILIZZO			2
SERVIZIO TELEFONICO DELLA SEDE- DIFFICOLTA' A CONTATTARE LA SEDE			2
RAPPORTI CON GLI UTENTI- SCARSA ATTENZIONE VERSO GLI UTENTI			1
TOTALE			7

4.3. SEDE DI FOLIGNO

La Sede di Foligno, riportando un valore medio di **3,50**, registra **un miglioramento dell'apprezzamento dell'utenza** in raffronto ai risultati riportati negli anni 2014 (3,32) e 2013 (3,28).

ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,50

Relativamente agli aspetti generali, gli indicatori previsti riportano tutti valori elevati con una punta di eccellenza per la **disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo della Sede (3,72)**. Il valore minimo di **3,40** è stato registrato, invece, in merito alla facilità di accesso della Sede (3,40).

SERVIZI PER LE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO: 3,61

Come in passato, **il risultato più elevato** è quello **ottenuto dall'area Aziende (3,61)**, che rappresenta il giudizio migliore rispetto agli altri servizi della Sede.

SERVIZI PER LE AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO: 3,11

In lieve aumento il giudizio espresso in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro che si attesta su un livello superiore a quello minimo di 3 che era stato registrato nello scorso anno.

SERVIZI PER I LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO: 3,47

Tutti gli aspetti considerati hanno riportato valutazioni positive senza grossi scostamenti l'uno dall'altro.

SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE: 3,54

Il giudizio dell'utenza Lavoratori è in aumento rispetto alla scorsa rilevazione. In linea generale, le valutazioni ottenute sui singoli indicatori sono positive e vanno da un valore minimo di **3,43** per la **tempestività dei pagamenti** ad un massimo di **3,60** per la **chiarezza e semplicità delle comunicazioni/provvedimenti inviati**.

SERVIZI PER I LAVORATORI – AREA SANITARIA: 3,51

In miglioramento anche gli aspetti attinenti all' area sanitaria che registrano un giudizio medio positivo di **3,51**, maggiore quindi del giudizio espresso nel 2014, pari a 3,30.

4.3.1. LE RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO

Si riportano di seguito i suggerimenti proposti dagli utenti intervistati.

FOLIGNO			
RISPOSTE APERTE		SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI	GIUDIZI POSITIVI
AZIENDE	6	3	3
LAVORATORI	0	0	0
TOTALE	6	3	3
CONTACT CENTER - DIFFICOLTA' NEI CONTATTI, RISPOSTE NON ESAURIENTI			1
SERVIZI ON LINE AREA AZIENDE- DIFFICOLTA' NELL' UTILIZZO			1
SERVIZIO TELEFONICO DELLA SEDE- DIFFICOLTA' A CONTATTARE LA SEDE			1
TOTALE			3

4.4. SEDE DI CITTA' DI CASTELLO

Il giudizio medio complessivo a livello di Sede (pari a **3,75**) è **notevolmente migliorato** rispetto alle precedenti rilevazioni.

ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,71

Gli utenti della Sede hanno espresso un giudizio estremamente positivo su tutti gli aspetti generali. Si ritengono quindi ampiamente superate le criticità emerse in passato su alcuni aspetti

quale quello riguardante la difficoltà a presentare **reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche....)** che aveva registrato un valore negativo di 2,89 nel 2013 e di 3,20 nel 2014 e che nel 2015 ha riportato un giudizio di ben **3,60**.

Uguualmente sulla **possibilità di avere le informazioni che servono anche telefonando direttamente alla Sede** - che nel 2013 riportava il valore minimo di 3,00 e nel 2014 registrava il livello di 3,09 - **nel 2015 ha raggiunto 3,69**.

SERVIZI PER I LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO: 3,69

I molteplici aspetti dell'Area Lavoratori continuano a registrare valutazioni positive con una punta di eccellenza in merito al rispetto della privacy durante il colloquio allo sportello (**3,80**).

SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE: 3,81

Uguualmente, anche all' interno di tale macro-categoria, i valori risultano estremamente positivi e non vengono registrati disallineamenti.

SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE: 3,82

Non di meno risultano i servizi sanitari della Sede di Città di Castello che riportano tutti valori elevati che vanno da 3,80 a 3,87.

4.4.1. LE RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO

Per la Sede di Città di Castello, come in passato, tra le risposte aperte sono stati inseriti soltanto apprezzamenti positivi e nessun tipo di suggerimento.

CITTA' DI CASTELLO			
	RISPOSTE APERTE	SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI	GIUDIZI POSITIVI
AZIENDE	0	0	0
LAVORATORI	16	0	16
TOTALE	16	0	16

4.5. SEDE DI ORVIETO

La Sede Orvieto, dopo il miglioramento registrato nella valutazione dei servizi offerti nell'anno 2013 ed il leggero calo riportato nel 2014 (3,14), nel 2015 è tornata a crescere, attestandosi su un valore molto elevato, pari a **3,86**.

ASPETTI GENERALI DI SEDE: 3,83

Risultano **ampiamente superate tutte le criticità** emerse nelle rilevazioni degli anni 2013 e 2014.

In ordine ad alcuni aspetti generali del servizio, con riferimento alla **disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo incontrato nella Sede** ed alla **possibilità di presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) sapendo cosa fare e a chi rivolgersi**, i valori rilevati risultano addirittura, rispettivamente, di **4,00** e di **3,83**.

Ugualmente la valutazione negativa registrata per la domanda relativa alla **possibilità di avere informazioni anche telefonando direttamente alla Sede** registrata nel 2014, nell'ultima rilevazione ha raggiunto il punteggio di ben **3,67**.

SERVIZI PER I LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO: 3,89

All'interno della macrocategoria, tutti gli aspetti relativi **all'organizzazione (3.67), ai tempi di attesa (4,00) ed alla tutela della privacy (4,00)**, sono stati valutati in maniera elevata, senza particolari disallineamenti.

SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE: 3,89

Anche i giudizi per gli aspetti di tale macro-categoria hanno riportato valori molto elevati, raggiungendo addirittura il punteggio di **4,00 per il rispetto dei tempi previsti**.

SERVIZI PER I LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE: 3,83

Positivo ed in netto aumento anche il punteggio medio riportato per le prestazioni sanitarie che registra valori allineati su 3,83 per ogni singolo aspetto.

4.5.1. LE RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO

Anche gli utenti della Sede di Orvieto come quelli della Sede di Città di Castello, tra le risposte aperte, hanno inserito solo apprezzamenti positivi senza indicare aspetti da migliorare.

ORVIETO			
RISPOSTE APERTE		SUGGERIMENTI SU ASPETTI NEGATIVI	GIUDIZI POSITIVI
AZIENDE	0	0	0
LAVORATORI	6	0	6
TOTALE	6	0	6