

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2019

DIREZIONE PROVINCIALE DI TRENTO
Ufficio Poc

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
2.1	DISTRIBUZIONE DEL CAMPIONE PER CATEGORIE DI UTENZE.....	6
2.2	DISTRIBUZIONE DEL CAMPIONE PER SETTORE ATTIVITA'/PROFESSIONE.....	8
2.3	DISTRIBUZIONE DEL CAMPIONE PER GENERE, ETA', NAZIONALITA'.....	9
2.4	DISTRIBUZIONE DEL CAMPIONE PER FREQUENZA ACCESSI/AZIENDE.....	10
2.5	DISTRIBUZIONE DEL CAMPIONE PER MOTIVAZIONE ACCESSI/AZIENDE.....	11
2.6	DISTRIBUZIONE DEL CAMPIONE PER FREQUENZA ACCESSI/LAVORATORI.....	12
2.7	DISTRIBUZIONE DEL CAMPIONE PER MOTIVAZIONE ACCESSI/LAVORATORI.....	13
3.	SINTESI DEI RISULTATI.....	14
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE	15
4.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	15
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	17
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	17
4.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE.....	17
4.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE.....	18
4.6.	GIUDIZI ESPRESSI PER FONTE.....	19
5.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	21

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

Il Report provinciale ha lo scopo di descrivere e illustrare i dati rilevati dall'indagine di *Customer Satisfaction* in merito ai giudizi espressi dall'utenza delle Sedi dell'Istituto sui servizi erogati.

La valutazione verte sugli aspetti generali e su tre servizi specifici, in particolare: prestazioni sanitarie, prestazioni economiche, rapporti con le aziende.

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza in rapporto alla percezione dei servizi erogati è finalizzata a delineare gli obiettivi in modo mirato alle esigenze dell'utenza.

1.2. Obiettivo del documento

Nel Report provinciale si effettua un'analisi dei risultati al fine di individuare i punti di forza e le aree di miglioramento evidenziate dagli utenti, individuando al contempo i motivi organizzativi e di contesto che li hanno determinati al fine di pianificare e mettere in campo azioni di miglioramento.

1.3. Metodologia

L'indagine, condotta nel corso delle settimane dal 7 al 29 ottobre 2019, si è svolta presso la Sede di Trento mediante la somministrazione di due questionari, rivolti rispettivamente all'utenza Aziende e all'utenza Lavoratori. L'ulteriore canale di indagine, *Mail-Web*, ha consentito di raccogliere con maggiore ampiezza il giudizio dell'utenza di entrambe le sedi afferenti alla Direzione provinciale e dell'utenza che non si è mai recata, nell'ultimo anno, allo sportello fisico.

I questionari sono strutturati nel modo seguente:

Una prima parte generale, comune ai due questionari, comprendente le domande relative ai dati socio-demografici ed alla valutazione degli aspetti generali del servizio; una seconda parte specifica, diversa per i due questionari, dedicata ai servizi forniti rispettivamente all'utenza Aziende (prestazioni assicurative e prevenzione e sicurezza sul lavoro) e all'utenza Lavoratori (prestazioni economiche, prestazioni sanitarie e servizi di sportello).

Il questionario permette all'utenza di esprimere un giudizio scegliendo fra 4 opzioni:

- per niente d'accordo (giudizio = 1)
- poco d'accordo (giudizio = 2)
- abbastanza d'accordo (giudizio = 3)
- molto d'accordo (giudizio = 4)

E' inoltre possibile indicare, tramite una domanda aperta, eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Alle singole opzioni, in sede di elaborazione statistica, è stato attribuito un punteggio da 1 a 4; l'utente aveva inoltre a disposizione una ulteriore possibilità di risposta – non so – nel caso in cui non avesse elementi per esprimere la propria valutazione.

L'elaborazione dei dati di *Customer satisfaction*, aggregati dalla Direzione centrale organizzazione digitale, è stata effettuata dalla Consulenza statistico attuariale.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

La rilevazione di *Customer satisfaction* è stata condotta presso la Direzione provinciale di Trento nel periodo intercorrente tra il 7 e il 29 ottobre 2019.

La modalità principale di acquisizione del giudizio degli utenti è stata la somministrazione del questionario, modalità che ha coinvolto in complesso 220 clienti dell'Istituto.

Accanto alla raccolta dei questionari, come accennato, è stata adottata una ulteriore modalità: *mail-web*. Attraverso questo canale sono state raccolte ulteriori 36 valutazioni, espresse per la quasi totalità dagli utenti del Settore Aziende (Tabella 1)

Grafico 1

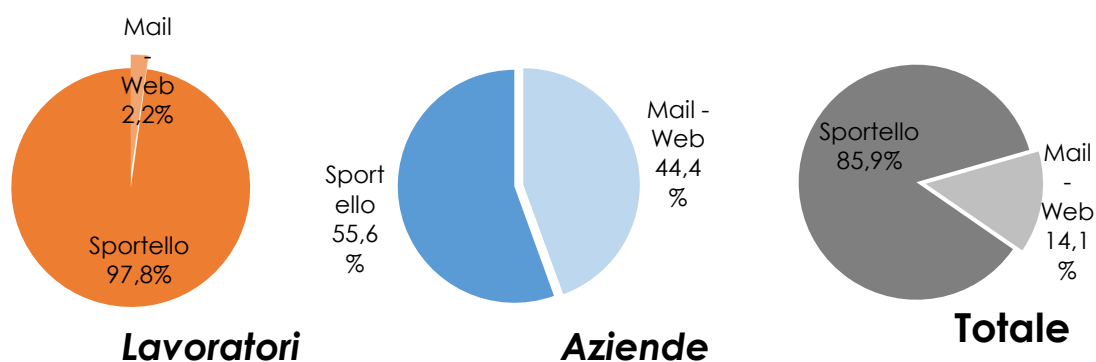


Tabella 1

Canale	N. questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	32	4	36
Sportello	40	180	220
Totale	72	184	256

Dal grafico e dalla tabella 1 si osserva innanzitutto che il campione più consistente in termini di fonte, è rappresentato dai giudizi espressi dagli utenti "Lavoratori", categoria all'interno della quale confluiscono i questionari raccolti sia presso lo sportello del Processo Lavoratori sia presso gli ambulatori del Centro Medico Legale.

Già da questo primo esame emerge come gli utenti della Linea Aziende facciano riferimento in misura prevalente ai servizi telematici, motivo per il quale l'affluenza allo sportello risulta essere minore.

Si segnala, infine, che la numerosità campionaria della Sede di Rovereto è notevolmente circoscritta derivando i dati dalla sola rilevazione *mail-web*. Per questo motivo i risultati non verranno esaminati rispetto alle due sedi ma a livello di Direzione Provinciale.

2.1 Distribuzione del campione per categorie di utenze

Grafico 2 – Utenti Aziende

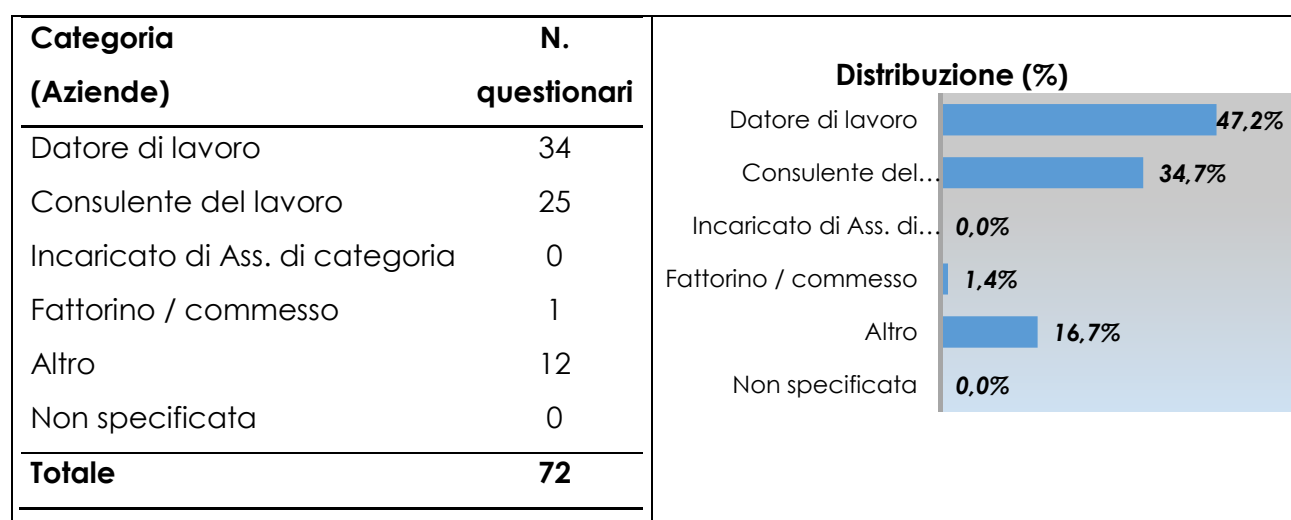


Grafico 3 utenti Lavoratori

Categoria (Lavoratori)	N. questionari	Distribuzione (%)	
Infortunato	150	Infortunato	81,5%
Affetto da M.P.	12	Affetto da M.P.	6,5%
Titolare di Rendita	8	Titolare di Rendita	4,3%
Delegato Inf/MP/Tit. rendita	8	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit...	4,3%
Patronato	0	Patronato	0,0%
Altro	6	Altro	3,3%
Non specificata	0	Non specificata	0,0%
Totale	184		

Dall'analisi della composizione del campione per categoria (grafici 2 e 3) si evince come per la linea Aziende i rapporti con il front-office siano stati intrattenuti in misura maggiore dai datori di lavoro e dai Consulenti, e ciò nonostante l'obbligo di utilizzo delle procedure on-line per la quasi totalità degli adempimenti di carattere amministrativo connessi alla gestione delle polizze assicurative. Il colloquio con l'operatore di front office rappresenta quindi un canale apprezzato per l'utente che nel caso della Linea Aziende non accede alla Sede per altre motivazioni.

Per la linea Lavoratori gli intermediari costituiscono una percentuale minima, essendo gli infortunati in prima persona a presentarsi presso gli sportelli, per sottoporsi a visite ambulatoriali presso il Centro Medico, abilitato anche alle prime cure, e per ottenere informazioni di carattere amministrativo sui casi personali. Gli infortunati rappresentano infatti l'81,5 % degli intervistati nelle settimane di rilevazione.

2.2 Distribuzione del campione per settore di attività/professione

Grafico 4 – Utenti Aziende

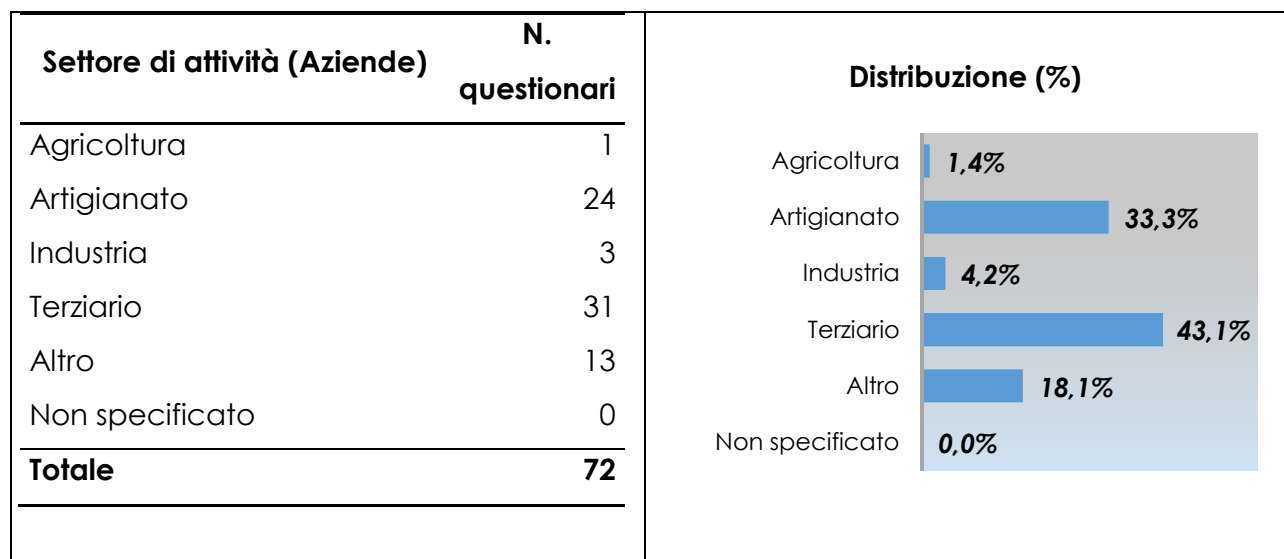
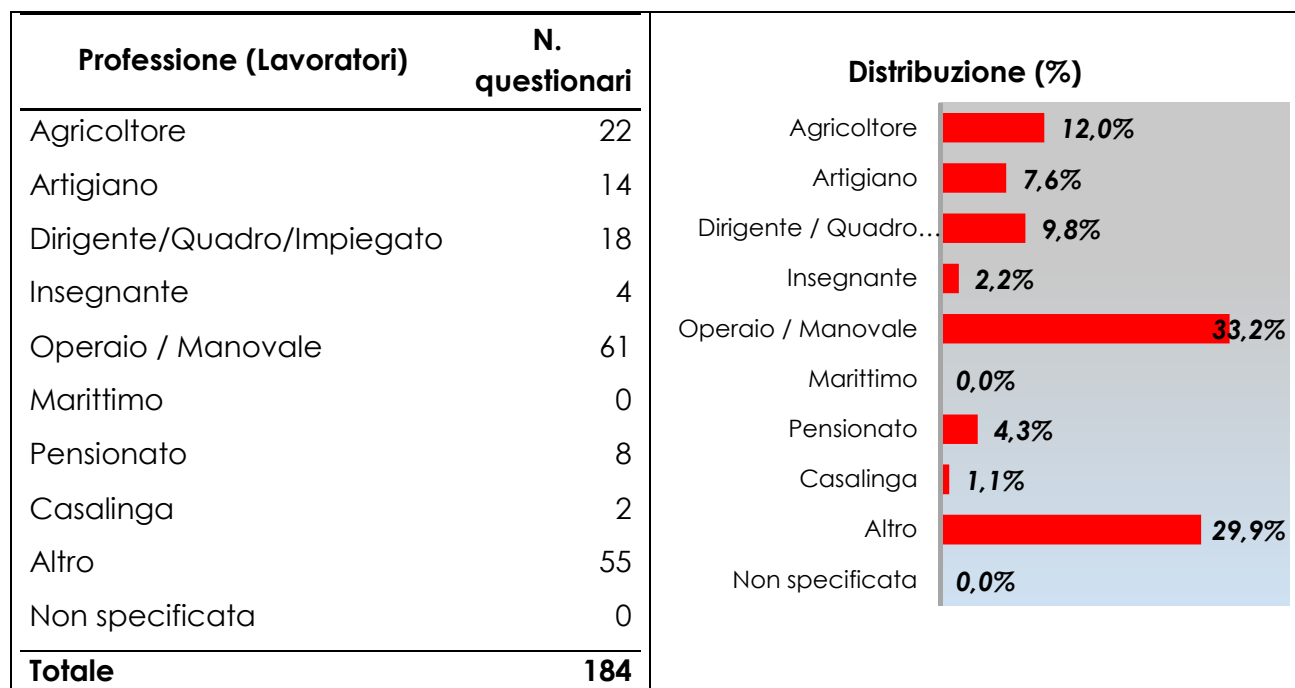


Grafico 5 – Utenti Lavoratori



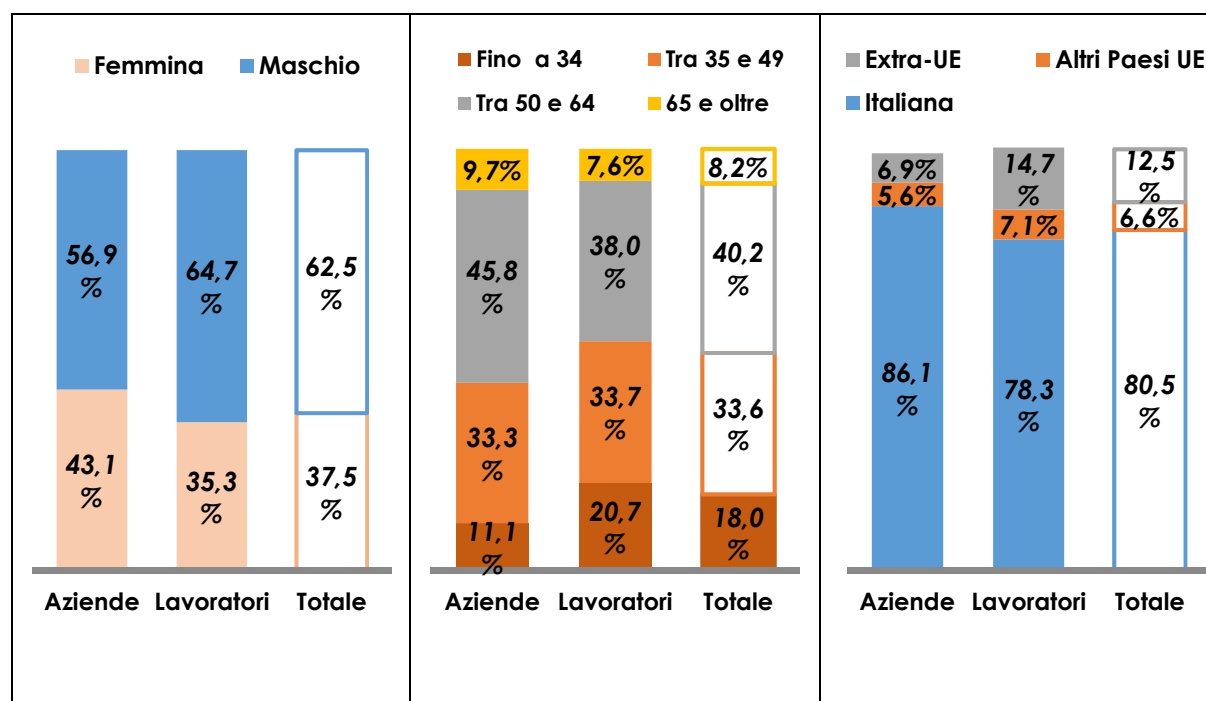
Per quanto riguarda la linea Aziende il grafico 4 evidenzia come la maggioranza del campione sia composta da operatori del settore terziario (43,1%). La numerosità percentuale degli utenti del settore artigianato (33,3%), inferiore rispetto al settore terziario ma molto più elevata comunque di quello industriale, è espressione del tessuto economico produttivo locale, costituito in larga misura da piccole imprese artigiane.

Per quanto concerne la linea Lavoratori il dato più significativo rappresentato dall'analisi del grafico 5 è l'elevata percentuale di utenti infortunati che svolgono la professione di operaio. La categoria Altro, anch'essa numerosa, è espressione di un alto numero di persone presentatesi allo sportello con delega dell'interessato per acquisire informazioni.

2.3 Distribuzione del campione per genere, età e nazionalità

Nel grafico successivo è mostrata in sequenza la composizione del campione per genere, età e nazionalità

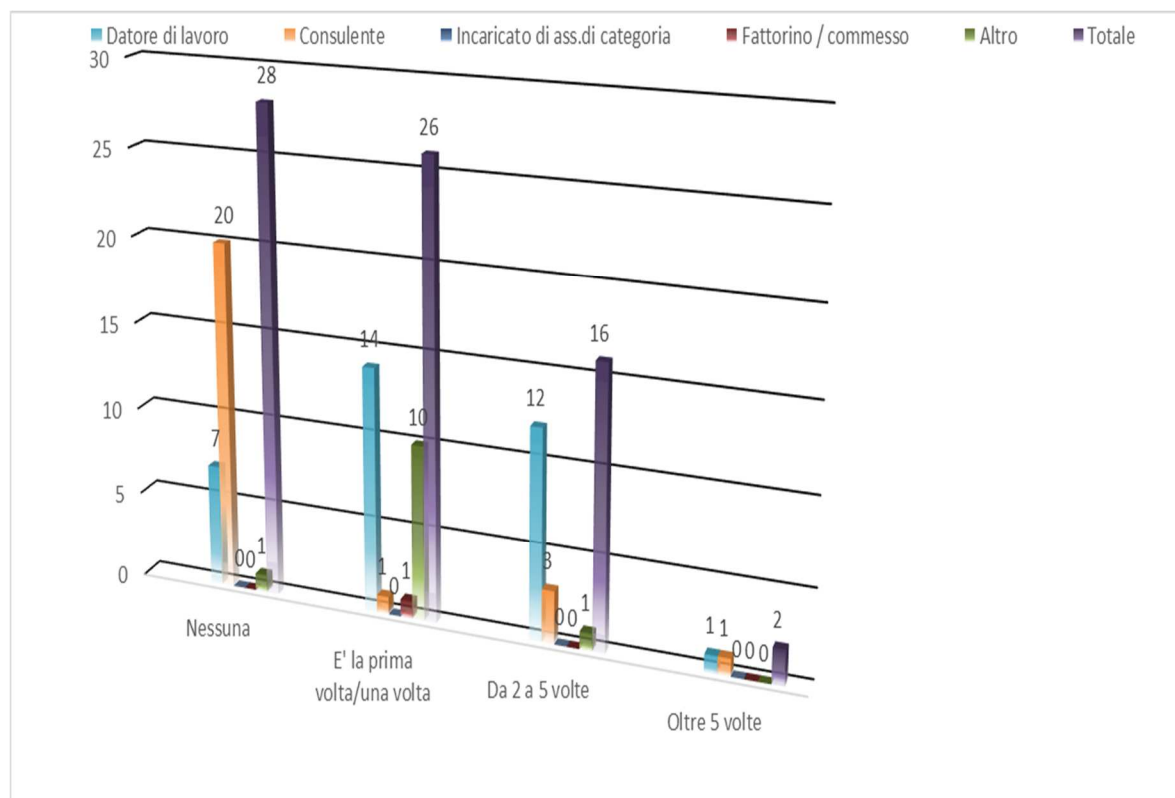
Grafico 6



2.4 Distribuzione del campione per frequenza accessi –Aziende

Grafico 7 **Categoria (Aziende)**

Categoria (Aziende)	Datore di lavoro	Consulente	Incaricato associazione di categoria	Fattorino - commesso	Altro	Totale
Nessuna	7	20	0	0	1	28
E' la prima/una volta	14	1	0	1	10	26
Da 2 a 5 volte	12	3	0	0	1	16
Oltre 5 volte	1	1	0	0	0	2
Non specificata	0	0	0	0	0	0
Totale	34	25	0	1	12	72

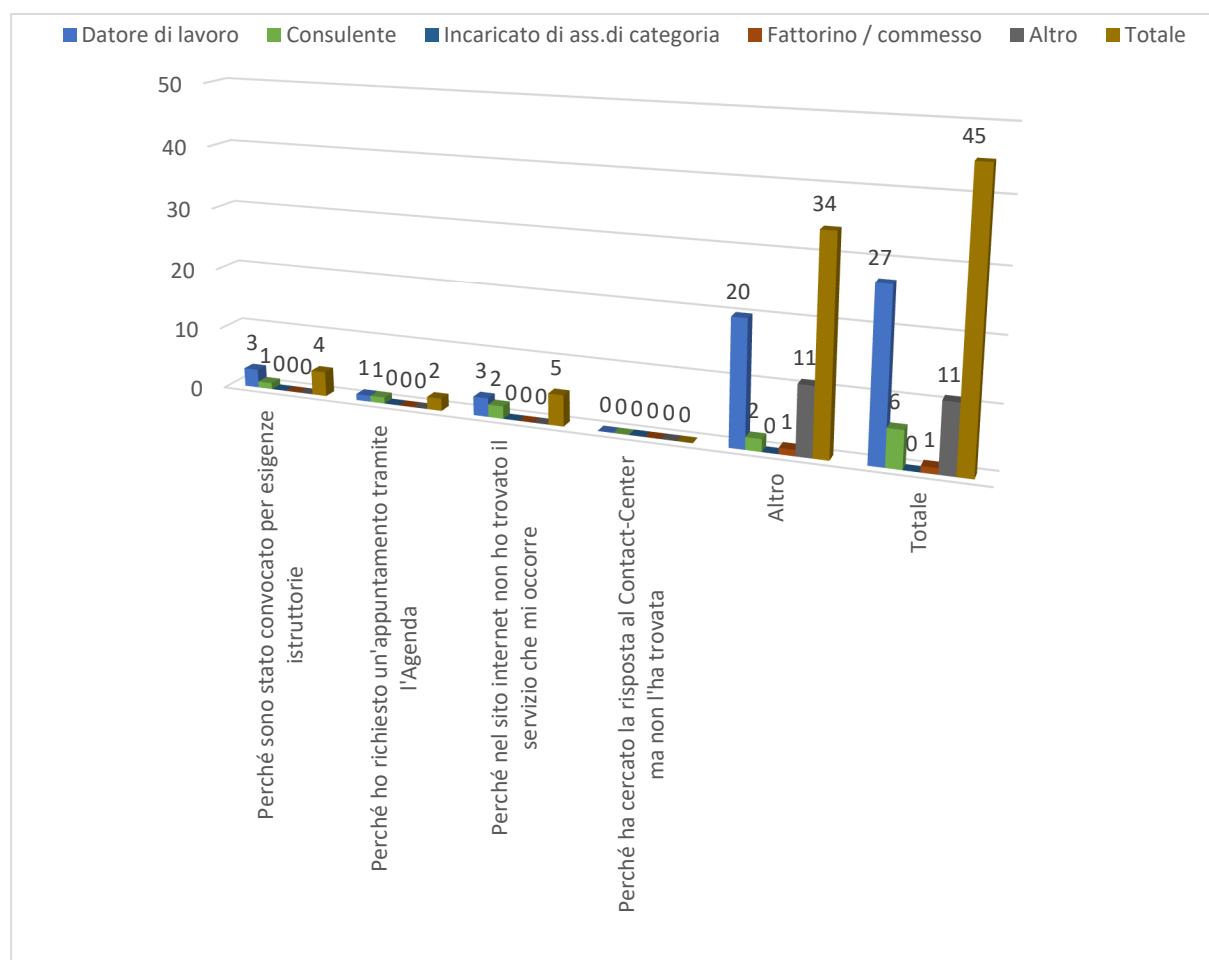


2.5 Distribuzione del campione per motivazione accessi –Aziende

Grafico 8

Categoria (Aziende)

Categoria (Aziende)	Datore di lavoro	Consulente	Incaricato di ass. di categoria	Fattorino / commesso	Altro	Totale
Perché convocato per esigenze istruttorie	3	1	0	0	0	4
Perché ho richiesto un appuntamento tramite l'Agenda	1	1	0	0	0	2
Perché nel sito internet non ho trovato il servizio che mi occorre	3	2	0	0	0	5
Perché ha cercato la risposta al Contact-Center ma non l'ha trovata	0	0	0	1	0	0
Altro	20	2	0	0	11	34
Totale	27	6	0	1	11	45

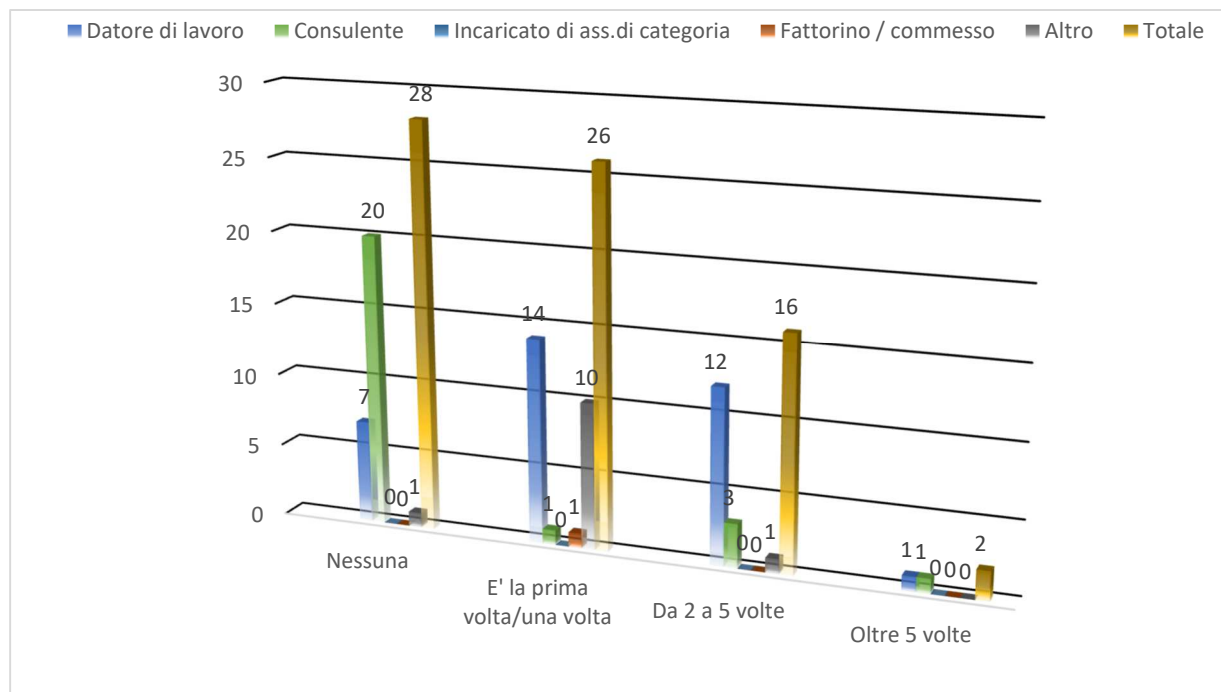


2.6 Distribuzione del campione per frequenza accessi – Lavoratori

Grafico 9

Categoria – (Lavoratori)

Categoria (Lavoratori)	Infortunato	Affetto da M.P.	Titolare di Rendita	Delegato Inf/Affetto MP/ Tit.rendita	Patronato	Altro	Totale
Nessuna	0	0	0	0	0	0	0
E' la prima/una volta	75	7	2	8	0	1	93
Da 2 a 5 volte	58	5	4	0	0	3	70
Oltre 5 volte	17	0	2	0	0	2	21
Non specificata	0	0	0	0	0	0	0
Totale	150	12	8	8	0	6	184

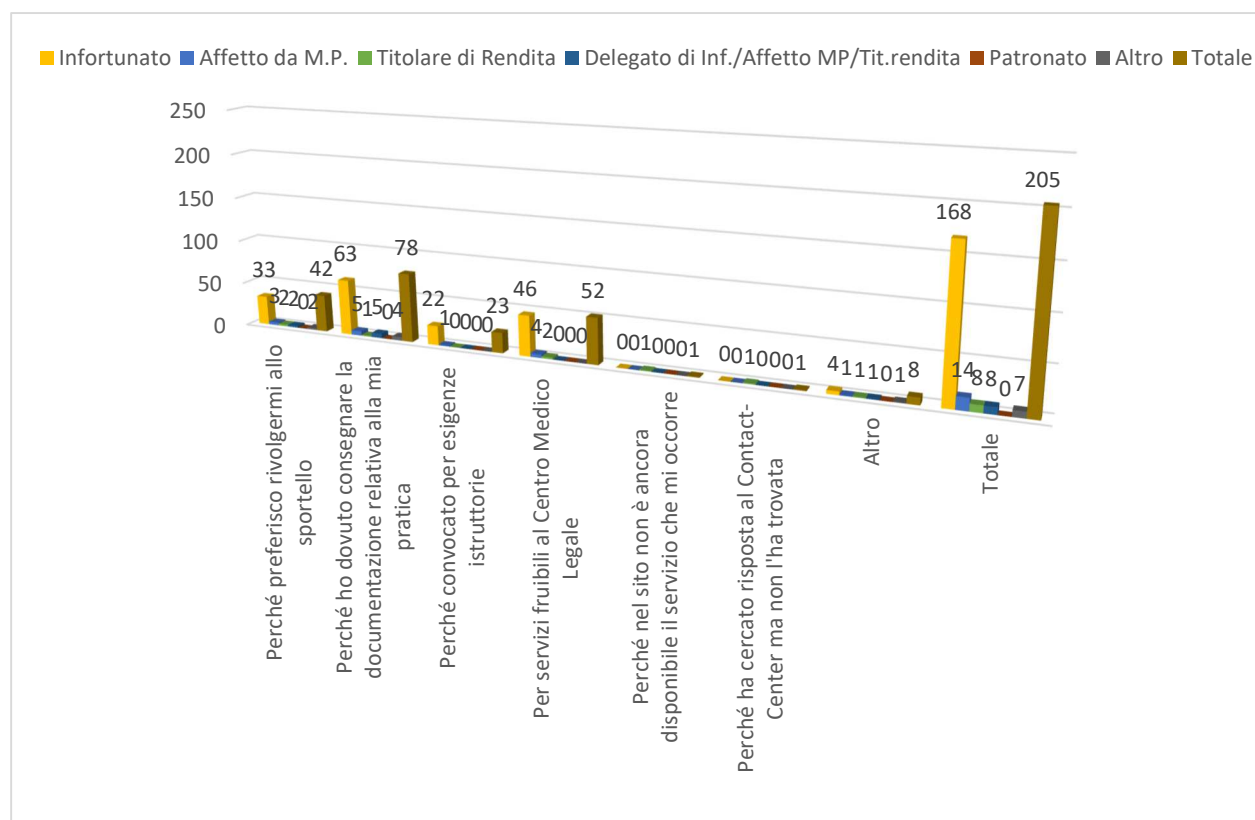


2.7 Distribuzione del campione per motivazione accessi – Lavoratori

Grafico 10

Categoria – (Lavoratori)

Categoria (Lavoratori)	Infortunato	Affetto da M.P.	Titolare Rendita	Deleg. Inf./MP/ Tit. rendita	Patronato	Altro	Tot.
Perché preferisco rivolgermi allo sportello	33	3	2	2	0	2	42
Perché ho dovuto consegnare la documentazione relativa alla mia pratica	63	5	1	5	0	4	78
Perché convocato per esigenze istruttorie	22	1	0	0	0	0	23
Per servizi fruibili al Centro Medico Legale	46	4	2	0	0	0	52
Perché nel sito non è ancora disponibile il servizio che mi occorre	0	0	1	0	0	0	1
Perché ha cercato risposta al Contact-Center ma non l'ha trovata	0	0	1	0	0	0	1
Altro	4	1	1	1	0	1	8
Totale	168	14	8	8	0	7	205



3. SINTESI DEI RISULTATI

L'analisi dei dati raccolti a livello territoriale evidenzia per tutti gli item, generali di sede e specifici, una media positiva (superiore a 3).

Il numero di coloro che esprimono un giudizio negativo, dichiarandosi per niente o poco d'accordo con i giudizi formulati nel questionario, è molto basso.

Il dato più evidente a questo proposito si registra in corrispondenza dell'item "Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative), in relazione al quale l'11,4 per cento degli intervistati si dichiara "poco d'accordo", seppure il giudizio espresso complessivamente sia comunque positivo.

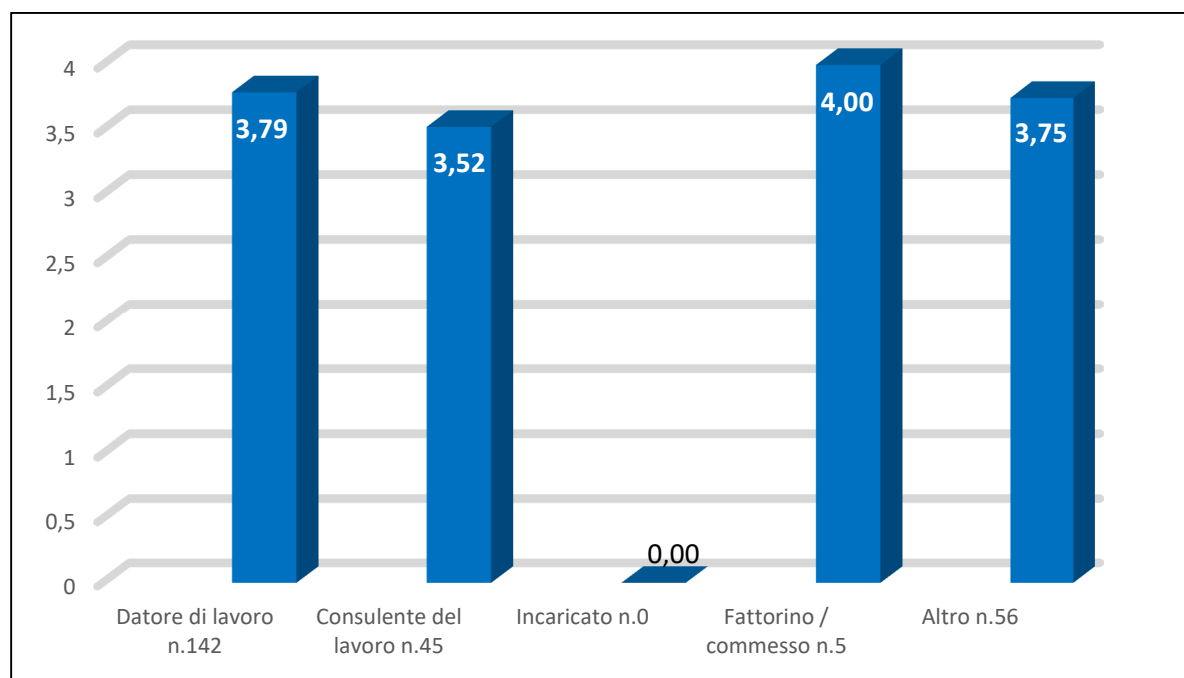
A questo proposito preme evidenziare come – in aggiunta alle campagne nazionali promosse sull'argomento, la Direzione provinciale comunichi tempestivamente ai media del territorio notizia della pubblicazione del bando Isi, descrivendone caratteristiche peculiari e modalità di partecipazione e organizzzi ogni anno in vista del "*click day*" un incontro cui vengono invitati i rappresentanti delle diverse categorie economiche, nel corso del quale i diversi aspetti vengono affrontati da un punto di vista tecnico nonché amministrativo, mentre al termine viene dato ampio spazio alle domande della platea.

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

4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

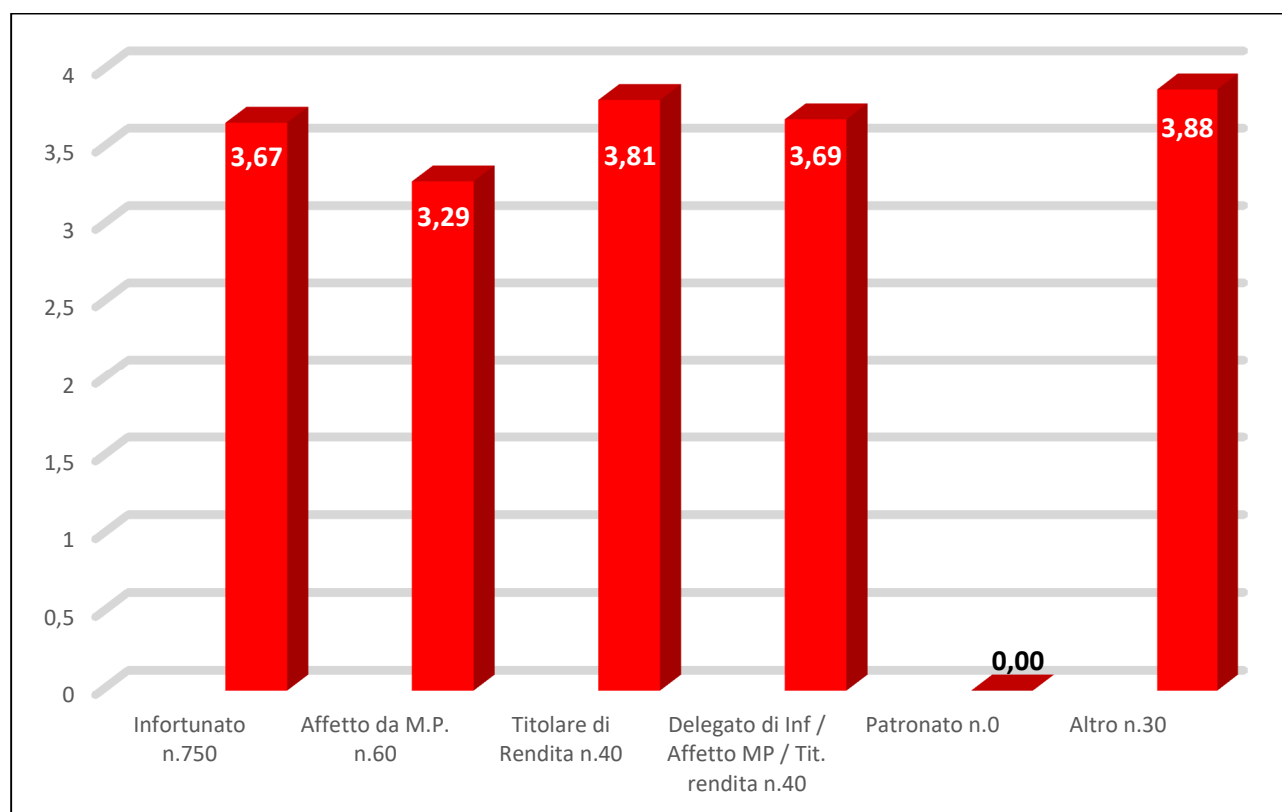
Prima di analizzare le valutazioni espresse rispetto ai servizi specifici offerti dall'Inail analizziamo i risultati ottenuti dalle due tipologie di utenza (Aziende e Lavoratori) sugli aspetti generali quali tra gli altri l'accessibilità della Sede, la disponibilità di materiale informativo, la disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo (grafici 11 e 12).

Grafico 11 – Valutazione aspetti generali per tipologia di utente. Aziende.



Tutte le categorie di utenti "Aziende" intervistate esprimono un giudizio lusinghiero per l'Istituto. Il punteggio maggiormente rilevante è quello espresso dalla categoria più rappresentativa per numerosità campionaria, quella dei datori di lavoro, che si attesta sul livello del 3,79. La valutazione non scende al sotto del 3,52, giudizio dei consulenti del lavoro. Si ricorda che la scala di valutazione va da 1 (per niente soddisfatto) a 4 (molto soddisfatto).

Grafico 12 – Valutazione aspetti generali per tipologia di utente. Lavoratori.



Per quanto concerne i giudizi espressi dagli utenti "Lavoratori" il giudizio medio pari a 3,67 costituisce il dato di maggior interesse in quanto espresso dalla principale categoria di utenza che, dato il compito istituzionale dell'Inail, fruisce maggiormente dei servizi resi dalle Sedi.

Nelle tabelle seguenti (Giudizi sui servizi specifici) vengono evidenziati i valori dei giudizi espressi dall'utenza della Direzione provinciale di Trento per i singoli aspetti oggetto di valutazione. Considerando che tali valutazioni sono particolarmente elevate è possibile affermare che la Direzione Provinciale di Trento offre ai propri utenti buoni standard di qualità.

All'interno delle tabelle è possibile confrontare la media dei giudizi espressi per ogni aspetto oggetto di valutazione nell'ambito della Direzione provinciale con i dati dell'anno precedente, nonché con i dati nazionali.

4.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO

Domanda del questionario	Media giudizi	Numero risposte	Media giudizi anno 2018	Media giudizi nazionale
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,74	72	3,73	3,76
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,29	72	3,49	3,31
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,66	72	3,70	3,66
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO	3,57	216	3,64	3,58

4.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DI SPORTELLO

Domanda del questionario	Media giudizi	Numero risposte	Media giudizi anno 2018	Media giudizi nazionale
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari)	3,74	184	3,66	3,75
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,84	184	3,78	3,84
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,65	184	3,69	3,66
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,74	552	3,71	3,75

4.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Domanda del questionario	Media giudizi	Numero risposte	Media giudizi anno 2018	Media giudizi nazionale
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,59	184	3,43	3,60
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,56	184	3,46	3,57
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,62	184	3,65	3,63
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,59	552	3,53	3,60

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

Domanda del questionario	Media giudizi	Numero risposte	Media giudizi anno 2018	Media giudizi nazionale
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,62	184	3,58	3,63
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,69	184	3,71	3,71
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,63	184	3,66	3,64
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,65	552	3,65	3,66

Continuando l'analisi relativa agli aspetti specifici, si evidenzia come, anche nel caso degli aspetti specifici Lavoratori – prestazioni economiche, di sportello e sanitarie – la valutazione è ampiamente positiva. In particolare, per le prestazioni rese allo sportello, la soddisfazione più alta è stata espressa in ordine alla tempestività di accesso. Per le prestazioni economiche si evidenzia un miglioramento rispetto all'anno precedente per quanto concerne la tempestività dei pagamenti, mentre con riferimento alle prestazioni sanitarie, nell'ambito di un generale giudizio elevato, il punteggio maggiore è raggiunto dalla disponibilità del personale medico sanitario.

4.6. Giudizi espressi per FONTE

Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,38	8	3,64	220	3,63	228
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	2,86	8	3,61	220	3,58	228
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,50	8	3,88	220	3,86	228
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentale, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,00	8	3,50	220	3,48	228
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,51	36	3,74	220	3,71	256
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,37	68	3,69	1.100	3,67	1.168
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,55	32	3,89	40	3,74	72
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,26	32	3,32	40	3,29	72
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,52	32	3,79	40	3,66	72
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,44	96	3,68	120	3,57	216
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per le iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail	2,83	30	3,76	40	3,22	70
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,83	30	3,76	40	3,22	70
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,25	4	3,75	180	3,74	184
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,75	4	3,84	180	3,84	184
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,25	4	3,66	180	3,65	184
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,42	12	3,75	540	3,74	552
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,25	4	3,60	180	3,59	184
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,25	4	3,57	180	3,56	184
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,00	4	3,63	180	3,62	184
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,17	12	3,60	540	3,59	552
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,25	4	3,63	180	3,62	184
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,00	4	3,71	180	3,69	184
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,50	4	3,64	180	3,63	184
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,25	12	3,66	540	3,65	552
GIUDIZIO COMPLESSIVO	3,33	230	3,68	2.880	3,65	3.110

La tabella fornisce una fotografia dei valori medi assunti dai giudizi espressi, elaborati separatamente sulla base della provenienza delle interviste effettuate,

Le rilevazioni effettuate via mail-web sono in numero esiguo rispetto a quelle effettuate allo sportello e per la quasi totalità riguardano utenti aziende. Ne consegue che il dato maggiormente interessante riguardi gli aspetti generali di sede, positivo, e gli aspetti specifici aziende in relazione al rapporto assicurativo, che soddisfano pienamente le aspettative dell'Istituto.

Il solo giudizio che non raggiunge la piena soddisfazione è invece quello - sempre ottenuto dalla rilevazione mail-web - relativo al "Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro: Trovo facilmente le informazioni per le iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail ", come evidenziato anche in precedenza rispetto alla sintesi in merito all'intera valutazione.

5. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Le risposte fornite alla domanda aperta su eventuali segnalazioni da fornire sui servizi offerti esprimono apprezzamento o assenza di osservazioni da effettuare.

Vengono fornite individualmente alcune indicazioni.

Per quanto concerne l'Istituto nel suo complesso è stata segnalata l'attesa eccessiva al *contact-center* e l'opportunità di comunicare via *pec* piuttosto che tramite raccomandata con ricevuta di ritorno. Tre richieste riguardano il miglioramento dei servizi *on line* e delle informazioni.

Rispetto alla Direzione provinciale è stata mossa una critica che riportiamo per completezza, secondo la quale i medici *"rimandano tutti al lavoro dopo le visite"*.

Proseguendo nell'analisi delle risposte, emergono quattro richieste di apertura pomeridiana degli sportelli, tre di ampliamento degli orari di sportello telefonico, due segnalazioni di migliorabilità della struttura dell'edificio e della segnaletica interna, una richiesta di parcheggio, una di maggiore celerità dei servizi postali.

In sintesi le risposte alla domanda aperta fornite in occasione della rilevazione 2019 per la quasi totalità fanno emergere un quadro di soddisfazione e confermano la positività dell'operato delle sedi territoriali.