

**UFFICIO STAMPA INAIL**

tel. 06 5487 2533
ufficiostampa@inail.it
www.inail.it/salastampa

CAPOUFFICIO STAMPA

Giuliana Ledovi
g.ledovi@inail.it
335 7309884

CUSTOMER SATISFACTION IN INAIL LE INDAGINI 2009

SERVIZI ON LINE

Il primo dato positivo che emerge dall'esame **dei risultati**, riguarda la consistente **partecipazione** dell'utenza, **con 11.758 questionari** compilati.

I risultati ottenuti si possono considerare in generale positivi, sebbene siano presenti aree di miglioramento su specifici aspetti o servizi.

Il giudizio medio complessivo si posiziona, con **3,06**, al di sopra del valore obiettivo prefissato. Tale giudizio è rafforzato dal dato relativo alla percezione di miglioramento dei servizi rispetto agli anni precedenti, **dal quale risulta che il 67,2%** dei rispondenti **ha notato un miglioramento** dei servizi stessi.

L'esame delle valutazioni ottenute sui singoli indicatori rileva che **21 sui 26 aspetti/servizi oggetto di indagine hanno conseguito** giudizi nel complesso positivi, **compresi tra "abbastanza soddisfatto" e quasi "soddisfatto"**.

SERVIZI DELLE SEDI

Anche **l'analisi dei dati** dell'indagine condotta presso il campione di Sedi, **conferma l'alta percentuale**, pari al **90%**, di **partecipazione** dell'utenza rispetto agli accessi registrati nella settimana di rilevazione, con un totale di **7739 questionari compilati**.

Entrando nel merito dei giudizi espressi, si evidenzia **un diffuso aumento delle valutazioni ottenute**, al di là del permanere di alcune aree di miglioramento comunque ridotte rispetto al passato, riguardanti singoli aspetti e legate a specifiche categorie di utenza o ambiti geografici.

Il primo dato, relativo al **giudizio medio complessivo**, **registra un positivo 3,22**, che riprende il trend in crescita delle precedenti rilevazioni dopo la leggera flessione riscontrata nel 2008. Degno di nota inoltre che appena **l'1,1% degli utenti** (84 su 7739) si dichiara **"per niente soddisfatto"**.

Anche i giudizi medi attribuiti ai **servizi/aspetti** oggetto dell'indagine **sono in generale**, a livello aggregato, **in crescita** rispetto ai giudizi espressi lo scorso anno, e comunque tutti superiori al valore minimo accettabile (pari ad abbastanza soddisfatto).

I giudizi più positivi attengono infine anche quest'anno al personale, sia in merito alla **cortesia e disponibilità**, che **con un 3,53** (equivalente a "soddisfatto") costituisce in assoluto il valore più alto, sia in merito alla professionalità degli operatori addetti ai diversi