

# INAIL LAZIO – Risultati della Customer Satisfaction 2011

Risultati dell'indagine di customer satisfaction effettuata nel mese di ottobre 2011

Migliorato rispetto all'anno precedente il grado di soddisfazione dell'utenza nella regione Lazio.

La Customer Satisfaction, ormai da diversi anni, è l'indagine che consente all'INAIL di conoscere il grado di soddisfazione della propria utenza e che permette, quindi, sulla base delle interviste effettuate e dei giudizi in esse espresse, di migliorare i servizi erogati.

Dall'esame dei risultati dell'indagine effettuata nel mese di ottobre 2011 presso le sedi insistenti sul territorio della regione Lazio (Rieti, Frosinone, Latina, Viterbo, le sedi di Roma e provincia), è stato rilevato, rispetto allo scorso anno, un miglioramento del grado di soddisfazione dell'utenza, che passa da 3,23 del 2010 al 3,30 del 2011.

I questionari compilati dall'utenza (infortunati, datori di lavoro, patronati e associazioni di categoria) sono risultati essere circa 2100.

Nelle tabelle sotto elencate il dato è riportato disaggregato rispetto ai seguenti singoli aspetti: aspetti generali, aspetti specifici per Aziende, aspetti specifici Lavoratori – prestazioni economiche ed infine aspetti specifici Lavoratori- prestazioni sanitarie.

## RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2011

### GIUDIZI MEDI – TOTALE DIREZIONE REGIONALE

	<b>Media giudizi</b>
Totale aspetti generali	3,5
Totale aspetti specifici Aziende	3,22
Totale aspetti specifici Lavoratori – Prestazioni economiche	3,38
Totale aspetti specifici Lavoratori – Prestazioni sanitarie	3,42
<b>Giudizio medio complessivo</b>	<b>3,30</b>

### GIUDIZI MEDI SEDI

<b>Sede</b>	<b>Totale aspetti generali</b>	<b>Totale aspetti specifici Aziende</b>	<b>Totale aspetti specifici lavoratori- prestazioni economiche</b>	<b>Totale aspetti specifici lavoratori prestazioni sanitarie</b>	<b>Giudizio complessivo</b>
Frosinone Sora Cassino	3,26	3,25	3,28	3,26	3,26
Latina Formia	3,42	3,36	3,58	3,53	3,46
Roma Centro Roma Aurelio Civitavecchia	3,16	3,13	3,36	3,47	3,24
Roma Tuscolano Velletri	3,20	3,20	3,29	3,27	3,23
Roma Nomentano Rieti Tivoli	3,40	3,29	3,56	3,59	3,46
Roma Laurentino Nettuno	3,06	3,14	3,12	3,26	3,12
Viterbo Civita Castellana	3,34	3,46	3,31	3,35	3,36