

# INAIL

## Indagine per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza



**Sintesi dei risultati dell'indagine di  
Customer Satisfaction  
effettuata dal 30 settembre all'11 ottobre 2013**

## UMBRIA

Dal 30 settembre all'11 ottobre 2013 presso le Sedi INAIL della Regione è stata effettuata un'analisi di Customer Satisfaction volta a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza.

L'analisi dei risultati emersi dall'indagine costituisce occasione di riflessione per una valutazione della qualità dei servizi/prodotti erogati e per una rimodulazione degli stessi. Conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività consente di riprogettare le politiche e le azioni per ottimizzare il sistema di erogazione dei servizi.

Pertanto, valorizzando il punto di vista degli utenti, l'indagine costituisce un valido strumento per impostare e pianificare le azioni di miglioramento.

Grazie della collaborazione.

Il Direttore Regionale  
*Tullio Gualtieri*

**NB:** I risultati completi dell'indagine sono consultabili sul sito internet [www.inail.it](http://www.inail.it) – sezione INAIL REGIONI (Strutture Territoriali / Umbria / Customer satisfaction)

# INAIL

## UMBRIA

Per informazioni:

E-mail: [umbria@inail.it](mailto:umbria@inail.it)

## TABELLA DI RIEPILOGO DEI DATI RELATIVI ALL'INDAGINE

### Metodologia d'indagine

- °questionario cartaceo somministrato allo sportello;
- °questionario online rivolto ad un campione di utenti "Aziende" registrati nel portale INAIL per l'utilizzo dei servizi elettronici;
- °intervista telefonica effettuata su un campione costituito dagli utenti che accedono ai servizi relativi all'area "Lavoratori";
- °L'indagine è stata effettuata su un campione complessivo di 376 intervistati: 94 Aziende e 282 Lavoratori.

### Grado di soddisfazione

°Per niente d'accordo	0,5%
°Poco d'accordo	2,8%
°Abbastanza d'accordo	40,5%
°Molto d'accordo	48,2%
°Non so	8,0%

### Giudizio complessivo medio

°Italia	3,51
°Umbria	3,48
°Perugia	3,53
°Terni	3,29
°Foligno	3,28
°Città di Castello	3,22
°Orvieto	3,28

### Valutazioni su scala da 1 a 4 (3: abbastanza d'accordo)

#### Aspetti generali di Sede

#### Aziende e Lavoratori

°La Sede INAIL è facilmente raggiungibile e segnalata	3,57
°Presso la Sede trovo facilmente il materiale informativo	3,43
°Il Personale è disponibile e competente professionalmente	3,66
°So cosa fare e a chi rivolgermi per presentare un reclamo	3,28
°Riesco ad avere le informazioni anche per telefono	3,38
<b>Totale</b>	<b>3,48</b>

## DETTAGLIO DEI GIUDIZI ESPRESSI DA OGNI CATEGORIA DI UTENZA

### Servizi alle Aziende (rapporto assicurativo)

°Ho ottenuto i servizi richiesti nei tempi previsti	3,60
°Le comunicazioni inviate dall'INAIL sono semplici e chiare	3,40
°I servizi ricevuti sono corrispondenti alle mie richieste	3,58
<b>Totale</b>	<b>3,52</b>

### Servizi alle Aziende (Prevenzione e Sicurezza sul lavoro)

°Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'INAIL.	
<b>Totale</b>	<b>3.30</b>

### Servizi ai Lavoratori (sportello)

°Lo sportello amministrativo è agevole e confortevole	3,55
°Sono riuscito a parlare con l'addetto in tempi rapidi	3,60
°Durante il colloquio è stata garantita la mia privacy	3,53
<b>Totale</b>	<b>3,56</b>

### Servizi ai Lavoratori (prestazioni economiche)

°Ho ricevuto i pagamenti che spettavano entro i tempi previsti	3,39
°Le comunicazioni inviate dall'INAIL sono semplici e chiare	3,48
°I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,46
<b>Totale</b>	<b>3,44</b>

### Servizi ai Lavoratori (prestazioni sanitarie)

°Gli ambulatori medici sono accoglienti e confortevoli	3,53
°Il personale è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,50
°Le visite sono organizzate in modo puntuale ed efficiente	3,36
<b>Totale</b>	<b>3,46</b>