

# Inail, al via la rilevazione periodica di customer satisfaction



Si svolgerà dall'8 al 19 ottobre 2018 negli uffici territoriali dell'**INAIL** di **Catanzaro, Cosenza e Reggio Calabria** la rilevazione periodica di **customer satisfaction**.

L'appuntamento a cadenza annuale è finalizzato a conoscere il giudizio dell'utenza e a misurare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi forniti dall'Istituto, con l'obiettivo di promuovere una strategia orientata alla qualità e al miglioramento continuo.

Sono invitati alla compilazione dei questionari tutti coloro che usufruiscono o hanno usufruito dei servizi **INAIL**. Il monitoraggio sarà effettuato attraverso i due canali di rilevazione (Sportello e Mail-web) e sarà esteso a tutti i servizi che l'Istituto eroga per le varie tipologie di utenza, compresi quelli del Settore Ricerca, Certificazione e Verifica.

## **Le modalità di partecipazione.**

Nelle Sedi territoriali gli utenti delle categorie "aziende" (datori di lavoro, consulenti e associazioni di categoria) e "lavoratori" (infortunati, tecnopatici, titolari di rendita e patronati) saranno invitati alla compilazione del questionario, e potranno usufruire dell'assistenza del personale incaricato. Il monitoraggio delle opinioni dell'utenza aziende avverrà, invece, via web, attraverso

l'invio di un messaggio di posta elettronica contenente un link per la compilazione online del questionario o direttamente dal portale dell'Istituto, tramite un apposito link collocato nel menu di accesso ai servizi online. Il canale "**contact center**" utilizzato negli anni precedenti per intervistare gli utenti "area lavoratori", verrà sostituito con il canale Web/mail, come avviene già con gli utenti "area aziende".