

a cura della Direzione Studi  
Enpav

I RISULTATI DELLA CONSULTAZIONE

**N**ella logica di un continuo monitoraggio del proprio rapporto con gli iscritti, lo scorso mese di ottobre Enpav ha inviato ad una platea di 19.591 soggetti tra iscritti e pensionati un questionario per verificare la percezione dei servizi offerti dall'Ente. I destinatari sono stati tutti coloro di cui l'Enpav è in possesso di un indirizzo di posta elettronica, così come per la sua elaborazione è stato utilizzato uno strumento gratuito disponibile su Google, che consente di generare questionari e conservare le risposte acquisite che vengono elaborate in tempo reale attraverso la rappresentazione grafica ed in percentuale dei risultati.

Relativamente alle fasce d'età, la popolazione dei partecipanti è distribuita piuttosto omogeneamente, con una leggera preponderanza per la fascia intermedia compresa tra i 45 ed i 54 anni (31%), e con il 27% delle risposte

# L'Enpav alla prova della customer satisfaction

**Chi interagisce con l'Ente è soddisfatto dei servizi e delle risposte. Risultati incoraggianti per il continuo miglioramento delle attività di sportello. Per il 60% sono buone per il 12% addirittura ottime.**

ricevute dai veterinari tra i 35 ed i 44 anni. Molto positiva anche la partecipazione dei più giovani (tra i 25 ed i 34 anni) che rappresentano il 22% dei questionari compilati. Proprio i giovani sono stati al centro delle recenti iniziative di comunicazione dell'Ente, che ha organizzato assieme alla Fnovi una serie di incontri con gli studenti dell'ultimo anno delle facoltà di Medicina veterinaria italiane. Avvicinare i futuri neo iscritti, offrendo loro i primi elementi utili per affacciarsi con maggiore consapevolezza al mondo del lavoro e comprendere l'importanza di costruire un progetto pensionistico sin da giovani, si è rivelata una strategia vincente visto il riscontro positivo di tali incontri. Dal punto di vista geografico, il Nord da un lato con il Centro Sud e le Isole dall'altro sono equamente rappresentati; 18 sono state le risposte da iscritti residenti all'estero.

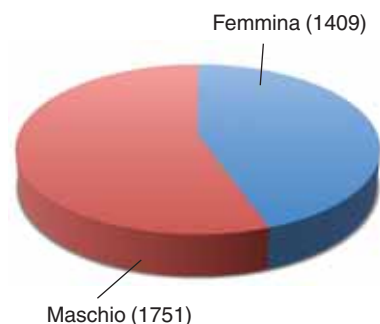
## I CONTATTI

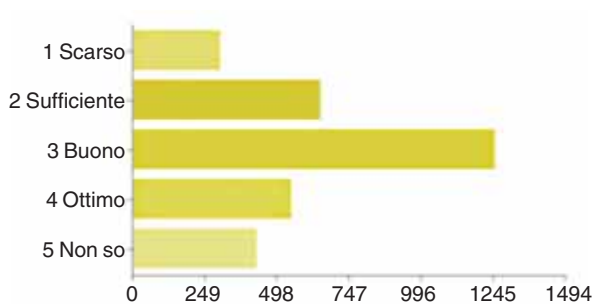
Le prime domande del sondaggio hanno voluto verificare la facilità, per l'utente, di mettersi in contatto con l'Ente, sia telefonicamente che tramite posta elettronica. La maggioranza (39%) giudica buona la facilità e velocità di accesso via telefono, considerata ottima dal 17% degli intervistati, mentre il 20% la reputa sufficiente. Per le informazioni via e-mail si arriva al 46% di giudizi espressi con valore buono ed al 22% con ottimo, mentre per il 17% il servizio è sufficiente e scarso per il 5%.

## IL SITO

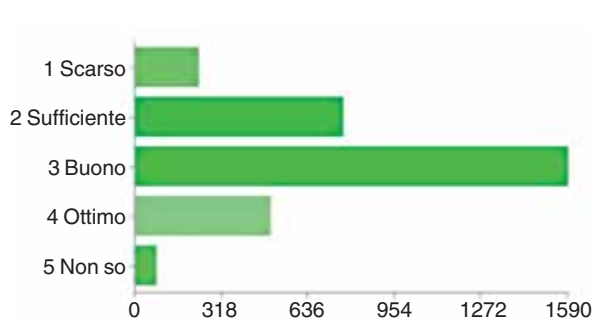
Discorso a se stante merita il sito internet dell'Ente ([www.enpav.it](http://www.enpav.it)), relativamente al quale è stato chiesto tra l'altro di esprimere un giudizio sulla facilità e velocità di accesso alle informazioni. Le

**HANNO RISPOSTO AL TEST 3160 VETERINARI, PARI AL 16% DEGLI INTERVISTATI, CON UNA EQUA RAPPRESENTAZIONE DI GENERE.**

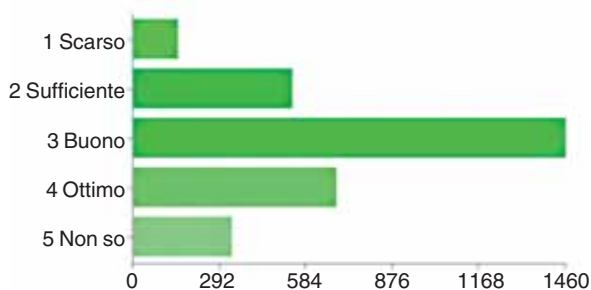




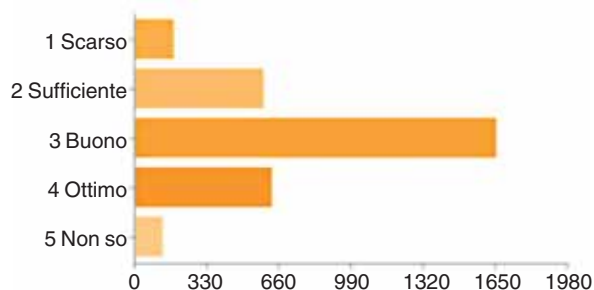
**FACILITÀ E VELOCITÀ DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI VIA TELEFONO**



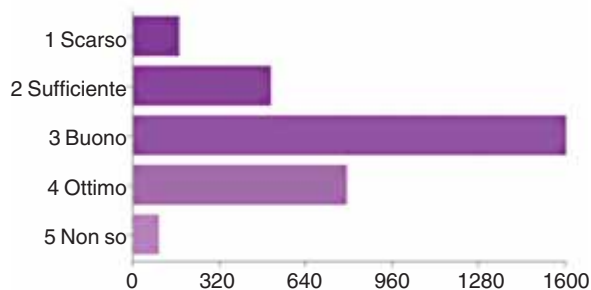
**FACILITÀ DI ACCESSO AI CONTENUTI**



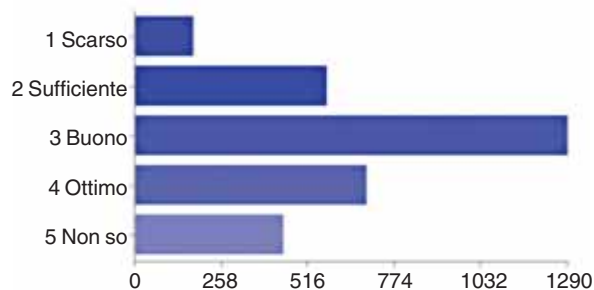
**FACILITÀ E VELOCITÀ DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI VIA E-MAIL**



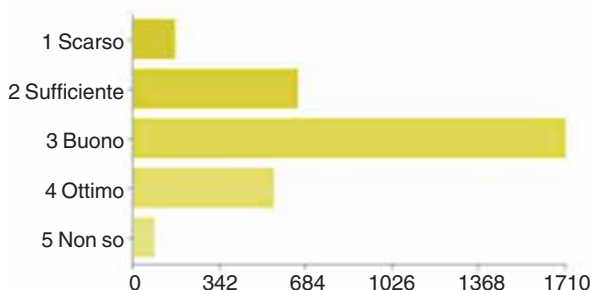
**CHIAREZZA, COMPLETEZZA E TEMPESTIVITÀ DELLE INFORMAZIONI DEL SITO WEB**



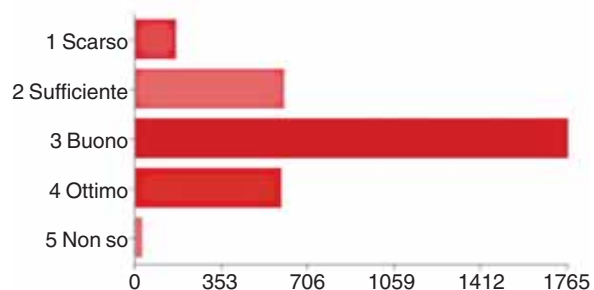
**FACILITÀ E VELOCITÀ DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI NEL SITO**



**CHIAREZZA, COMPLETEZZA E TEMPESTIVITÀ DELLE INFORMAZIONI**



**FRUIBILITÀ DEL SITO**



**COMPRESIBILITÀ DELLE COMUNICAZIONI**

risposte si sono tradotte in una percentuale del 51% che ha contrassegnato la casella del buono, mentre il 25% si è espresso con ottimo. Il sito dell'Ente è già stato oggetto di un progetto di *restyling* finalizzato a migliorarne l'aspetto grafico e a renderne più facile l'accesso e funzionale la navigabilità. Peraltro, uno degli obiettivi individuati dal nuovo Consiglio di Amministrazione prevede un altro intervento sul sito per perfezionarne ulteriormente la fruibilità, consentire una navigazione maggiormente intuitiva ed arricchire i contenuti anche in termini di maggiore impatto e di visibilità da parte dell'utente. Le stesse percentuali di risposta vengono confermate relativamente alla fruibilità del sito, alla facilità di accesso ai contenuti, alla chiarezza, completezza e tempestività delle informazioni in esso contenute.

## GLI UFFICI

Le domande successive riguardavano gli uffici dell'Ente e la loro capacità di far fronte alle richieste di informazioni e assistenza degli iscritti. Oltre il 40% de-

gli intervistati giudica buono il livello di chiarezza e completezza delle informazioni offerte dagli uffici, mentre il 22% lo reputa ottimo, contro il 18% che dà la sufficienza ed il 5% che esprime un giudizio scarso. Complessivamente, comunque, la comprensibilità delle comunicazioni inviate dall'Enpav viene giudicata buona dal 56% e ottima dal 19%, mentre il 19% la reputa sufficiente.

## SUGGERIMENTI...

Come nelle edizioni precedenti, all'interno del questionario è stato lasciato spazio ai suggerimenti dei veterinari. In particolare molte sono state le richieste per arricchire ulteriormente le funzionalità presenti all'interno dei servizi di Enpav online e riservate agli iscritti che si sono registrati all'area riservata del sito. Tali suggerimenti sono stati colti e faranno parte di un piano di attività che si svilupperà nel corso del 2013, perfettamente in linea peraltro con un altro *must* dell'attuale CdA, vale a dire la valorizzazione dei mezzi informatici finalizzata ad un progressivo supera-

mento degli strumenti di comunicazione e documentazione cartacei.

## ...RECIPROCI

In futuro l'Enpav realizzerà anche altri sondaggi, più mirati, che saranno condotti su campioni selezionati della popolazione di iscritti e pensionati, con la duplice finalità di rilevare il grado di soddisfazione dell'utente ed il livello di efficienza/efficacia del servizio reso. Le informazioni di ritorno metteranno l'Ente nelle condizioni di focalizzare l'attenzione su ambiti specifici per poterne studiare ed individuare, ove necessario, gli opportuni interventi di miglioramento. Il nostro suggerimento agli iscritti è di partecipare sempre e di più. ●

**ENPAV ON LINE È UN SERVIZIO DESTINATO A SVILUPPARI NEL RAPPORTO CON GLI ISCRITTI. SARÀ IL MEZZO PRIVILEGIATO DI INTERAZIONE CON L'ENTE SIA PER UTILIZZARE SERVIZI CHE PER ASSolvere GLI ADEMPIMENTI PREVIDENZIALI. PER ADEGUARSI A NUOVE FUNZIONALITÀ, IL SITO WWW.ENPAV.IT VIENE COSTANTEMENTE AGGIORNATO E INNOVATO.**

The screenshot shows the ENPAV website interface. At the top, there is a navigation menu with links: HOME | ENTE | CONTRIBUTI | PRESTAZIONI | MODALISTICA | SERVIZI AGLI ISCRITTI | BASESERA STAMPA | FAQ | CONTATTI. Below the menu is a main banner featuring the ENPAV logo (ENTE NAZIONALE DI PREVIDENZA E ASSISTENZA VETERINARI) and a photograph of a smiling staff member. To the right of the banner is a 'Primo piano' section with a search bar and a list of news items:
 

- 19/12/2012 Comunicato Mancuso - elenco ISTAT; emendamenti Legge di stabilità
- 16/11/2012 Approvata la riforma Enpav
- L'immobiliare Podere Fiume vende a Torrevecchia-Prinavalle

 Below the banner are three service tiles:
 

- Bebè in arrivo**: Come richiedere l'indennità di maternità.
- Pensione**: Come e quando. Tutta sulla tua pensione di vecchiaia.
- Riscatti**: Laurea e Lévi il nuovo regolamento.

 At the bottom right, there is a section for 'ENPAV Online' with links: Perché iscriversi, Accesso iscritti, Accesso Delegati, Accesso Intranet, Accesso CDA.