



ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

DIREZIONE REGIONALE PER LA SARDEGNA

UFF. P.O.A.I. - Organizzazione

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI SEDE

ottobre 2015

REPORT DIREZIONE REGIONALE SARDEGNA

INDICE

Introduzione	p. 03
Metodologia d'indagine	p. 03
Descrizione del campione	p. 04
Sintesi dei risultati	p. 06
Giudizi sugli aspetti generali di Sede	p. 09
Giudizi sugli aspetti specifici aziende – Rapporto assicurativo	p. 09
Giudizi sugli aspetti specifici aziende – Prevenzione e sicurezza sul lavoro	p. 10
Giudizi sugli aspetti specifici lavoratori – Servizi di sportello	p. 10
Giudizi sugli aspetti specifici lavoratori – Prestazioni economiche	p. 11
Giudizi sugli aspetti specifici lavoratori – Prestazioni sanitarie	p. 12
Conclusioni	p. 12

Introduzione

L'indagine di Customer Satisfaction (CS), volta a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dall'Istituto, allo scopo di un miglioramento continuo delle prestazioni, coinvolge tutte le sedi Inail dislocate sul territorio nazionale, inclusi i dipartimenti che si occupano di Certificazione e Verifica di impianti e macchine aziendali (Ricerca). L'indagine, come ogni anno, è rivolta a lavoratori e aziende/datori di lavoro che nel corso del 2015 hanno usufruito dei servizi Inail almeno una volta.

Sono stati considerati separatamente due campioni: uno costituito da utenti rappresentanti il mondo delle aziende e dei lavoratori che si rivolgono alle sedi "classiche" Inail, e uno relativo a coloro che richiedono la sola attività di certificazione e verifica. Sono presentati, quindi, elaborati statistici di sintesi distinti per le Direzioni Regionali, per le Sedi, per l'Istituto (escluso il settore Ricerca) e per il Settore Ricerca Certificazione e Verifica.

In particolare, per le sedi "classiche" dell'Istituto il campione è costituito da lavoratori e aziende, mentre per i dipartimenti territoriali di competenza del settore Ricerca è costituito dalle sole aziende.

L'impianto dell'indagine periodica si conforma al mutato contesto produttivo dell'Istituto, caratterizzato dal continuo potenziamento dei servizi on line e di quelli forniti dal Contact Center Multicanale (C.C.M.).

Il presente report ha l'obiettivo di presentare, analizzare e confrontare, i giudizi ottenuti sui principali servizi erogati dalle Sedi Inail della Sardegna, rilevati dall'ultima indagine di C.S. 2015, per individuare i punti di forza e le aree di miglioramento evidenziate dagli utenti.

Metodologia d'indagine

La rilevazione è rivolta ad un campione di utenti che ha usufruito, durante il periodo di riferimento (un anno), dei servizi erogati presso tutte le Sedi territoriali, appartenenti a una delle seguenti categorie:

- Lavoratori (Infortunato, Affetto da M.P., Titolare di Rendita, Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita, Patronato);
- Aziende (Datore di lavoro, Consulente del lavoro, Incaricato di Ass. di categoria, Fattorino / Commesso).

Il giudizio dell'utente viene raccolto tramite un questionario strutturato, parzialmente diversificato in funzione della tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori) interessata che risponde in forma anonima, nel rispetto della privacy.

Il giudizio viene espresso dall'utente attraverso la seguente scala di valutazione (scala Likert):

1. Per niente d'accordo (valore attribuito: 1)
2. Poco d'accordo (valore attribuito: 2)
3. Abbastanza d'accordo (valore attribuito: 3)
4. Molto d'accordo (valore attribuito: 4)
0. Non so (giudizio non espresso che viene elaborato come dato mancante).

L'obiettivo dell'Istituto, o livello minimo atteso di giudizio per ciascun indicatore (domanda), è fissato a un valore pari a 3,00 che è associato alla risposta "Abbastanza d'accordo".

Sono considerati critici gli aspetti che riportano i seguenti valori:

- il giudizio medio inferiore al valore obiettivo dell'Istituto, quindi < 3;
- percentuale di giudizi negativi ("Per niente" e "Poco d'accordo") superiore al 15%.

Il questionario è somministrato all'utenza attraverso i seguenti canali di raccolta:

Sportello fisico: presso le Sedi dirigenziali (di tipo A). Il campione è costituito dagli utenti che si presentano, durante il periodo di rilevazione, a uno degli sportelli operativi delle Sedi, ai quali viene proposto di compilare il questionario cartaceo.

Web (mail): il campione consta degli utenti Aziende di tutte le Sedi del territorio, registrati nel Portale Punto Cliente o dei quali comunque si dispone dell'indirizzo di posta elettronica.

L'utente può rispondere al questionario accedendo al link inviato al proprio indirizzo e-mail con le istruzioni per l'auto compilazione e i termini per la restituzione.

Contact Center (telefono): il campione si compone degli utenti Lavoratori di tutte le Sedi del territorio estratti tra gli utenti di cui si dispone del recapito telefonico. I questionari vengono somministrati tramite intervista telefonica effettuata dagli operatori del Contact Center Multimediale (CCM).

Descrizione del campione

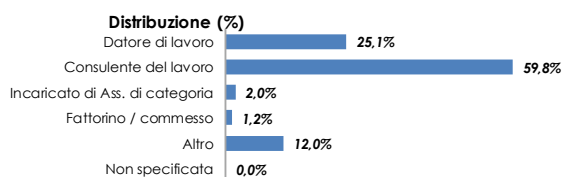
Il numero totale di questionari raccolti tramite i 3 canali previsti è di **951 (927 nel 2014)**, così distribuiti:

Canale	Anno 2015	N. questionari		
		Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web		119	0	119
Sportello		132	500	632
Contact Center		0	200	200
Totale		251	700	951

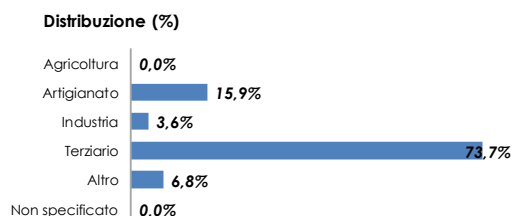
Canale	Anno 2014	N. questionari		
		Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web		153	0	153
Sportello		157	340	497
Contact Center		0	277	277
Totale		310	617	927

Per la categoria "Aziende", la tipologia di utenza che accede con più frequenza agli sportelli è risultata quella dei Consulenti del lavoro (**59,8%**) (**65,5%** nel 2014), dato congruente con quello relativo al settore di attività, il terziario, che risulta avere la maggiore percentuale di incidenza (**73,7%**) (**78,1%** nel 2014).

Categoria (Aziende)	N. questionari
Datore di lavoro	63
Consulente del lavoro	150
Incaricato di Ass. di categoria	5
Fattorino / commesso	3
Altro	30
Non specificata	0
Totale	251

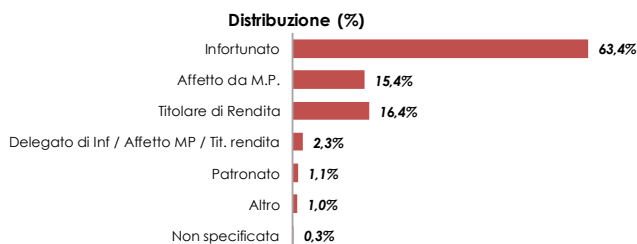


Settore di attività (Aziende)	N. questionari
Agricoltura	0
Artigianato	40
Industria	9
Terziario	185
Altro	17
Non specificato	0
Totale	251

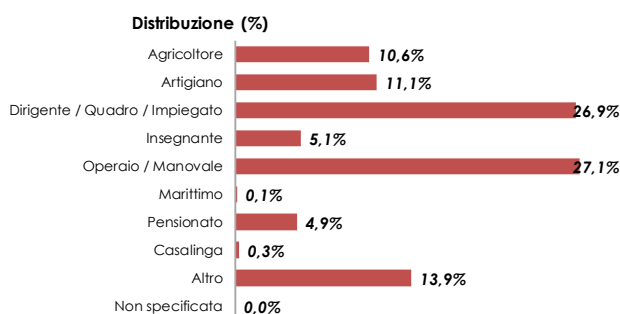


Per la categoria “Lavoratori”, la tipologia di utenza che accede con più frequenza agli sportelli è risultata essere quella degli Infortunati (**63,4%**) (**76,7%** nel 2014), con una maggiore incidenza degli Operai/Manovali (**27,1%**) (**32,6%** nel 2014) e dei Dirigenti/Quadri/Impiegati (**26,9%**) (**17,7%** nel 2014).

Categoria (Lavoratori)	N. questionari
Infortunato	444
Affetto da M.P.	108
Titolare di Rendita	115
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. renc	16
Patronato	8
Altro	7
Non specificata	2
Totale	700



Professione (Lavoratori)	N. questionari
Agricoltore	74
Artigiano	78
Dirigente / Quadro / Impiegato	188
Insegnante	36
Operaio / Manovale	190
Marittimo	1
Pensionato	34
Casalinga	2
Altro	97
Non specificata	0
Totale	700



Per quanto riguarda la nazionalità, l’utenza “Lavoratori” si differenzia da quella “Aziende” per gli accessi di stranieri, **1,1%** di “Lavoratori” di provenienza Ue ed extra UE (**1,5%** nel 2014), contro lo **0,8%** del settore “Aziende”.

Aziende	
Nazionalità	N. questionari
Italiana	249
Altri Paesi UE	1
Extra-UE	1
Non specificato	0
Totale	251

Lavoratori	
Nazionalità	N. questionari
Italiana	688
Altri Paesi UE	4
Extra-UE	4
Non specificato	4
Totale	700

Totale	
Nazionalità	N. questionari
Italiana	937
Altri Paesi UE	5
Extra-UE	5
Non specificato	4
Totale	951

Sintesi dei risultati

L'indagine di Customer Satisfaction 2015 si è svolta contestualmente su tutto il territorio nazionale dal 12 al 23 ottobre, con proroga per altre due settimane fino al raggiungimento del numero minimo di questionari da rilevare per tutti e 3 i canali di raccolta.

Con riguardo ai servizi erogati dal Settore Ricerca, considerato il carattere ancora sperimentale della rilevazione, i risultati dell'indagine sono stati elaborati solo a livello d'Istituto e quindi esclusi dall'analisi territoriale.

Il giudizio medio complessivo riportato dalla regione Sardegna si attesta su un valore pari a **3,56** ed è pertanto leggermente superiore alla media nazionale (**3,48**), e al giudizio medio regionale dell'anno precedente (**3,44**). Considerato che il valore-obiettivo è **3**, il risultato raggiunto si può quindi considerare positivo.

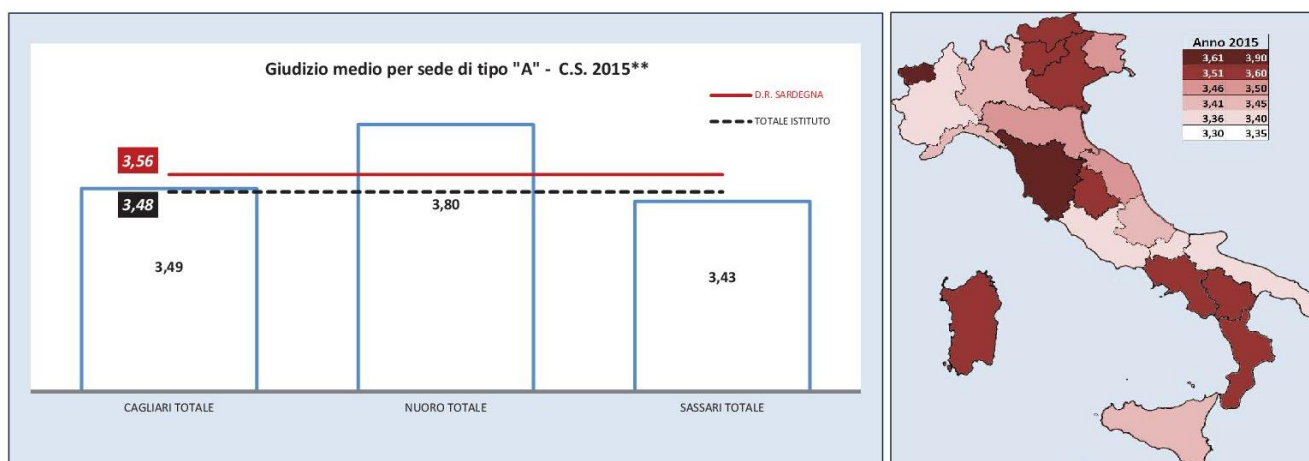
Confrontando il giudizio medio per canale emerge un certo divario tra il **3,62** relativo ai dati raccolti allo sportello e i giudizi medi registrati nelle rilevazioni effettuate tramite web mail (giudizio medio utenza Aziende: **3,29**) e contact center (giudizio medio utenza Lavoratori: **3,43**), canali sicuramente più impersonali e asettici rispetto allo sportello fisico.

Dall'analisi dei dati sotto riportati emerge che tutte le Direzioni territoriali hanno raggiunto risultati superiori alla rilevazione dell'anno precedente, posizionandosi ben al di sopra del valore-obiettivo, con Nuoro che ha ottenuto un giudizio medio superiore alle medie sia nazionale (**3,48**) che regionale (**3,56**).

GIUDIZI MEDI ANNO 2015 PER DIREZIONE TERRITORIALE	CA	NU	SS
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,45	3,80	3,34
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,51	3,73	3,66
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,04	3,36	3,33
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,59	3,88	3,54
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,47	3,74	3,40
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,55	3,84	3,47
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,49	3,80	3,43

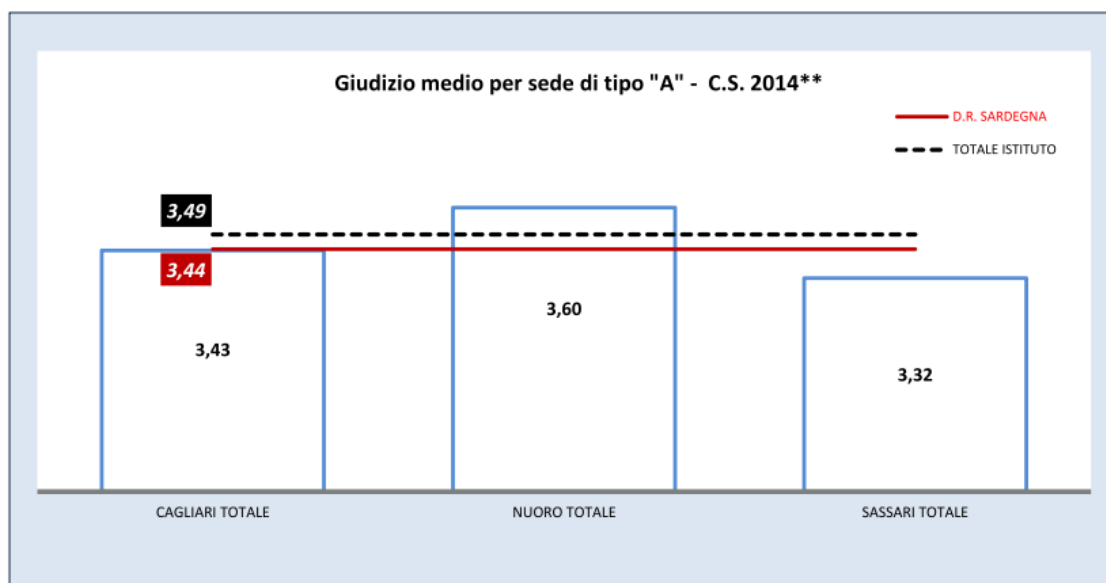
GIUDIZI MEDI ANNO 2014 PER DIREZIONE TERRITORIALE	CA	NU	SS
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,41	3,62	3,31
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,45	3,61	3,57
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,01	3,30	3,11
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,49	3,65	3,24
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,38	3,51	3,23
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,50	3,61	3,35
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,43	3,60	3,32

CUSTOMER SATISFACTION - ANNO DI RILEVAZIONE 2015
 PROSPETTO RIASSUNTIVO PER SEDE DI TIPO "A" (*) E CONFRONTO REGIONALE



(*): Sede di tipo "A" comprensiva delle relative pertinenze (sedi di tipo "B" e "C")

(**): Il dato della sede rappresenta la media aritmetica ponderata dei giudizi medi rilevati su ciascuna sede di tipo "A" e sulle sedi di pertinenza (tipo "B" e "C")



(*): Sede di tipo "A" comprensiva delle relative pertinenze (sedi di tipo "B" e "C")

(**): Il dato della sede rappresenta la media aritmetica ponderata dei giudizi medi rilevati su ciascuna sede di tipo "A" e sulle sedi di pertinenza (tipo "B" e "C")

Come si rileva dalla tabella seguente, la percentuale di giudizi negativi (espressi mediante le risposte sintetiche predefinite "Per niente d'accordo" e "Poco d'accordo") risulta piuttosto bassa (**2,9%**) (**4,6%** nel 2014), rispetto al valore-obiettivo stabilito in misura non superiore al **15%**. Effettuando un confronto tra i diversi valori, si nota che la maggior percentuale di giudizi negativi continua a essere attribuita ai servizi per la prevenzione (**10%**) (**10,4%** nel 2014): le cause sono da ricercarsi probabilmente nella scarsa conoscenza - o fruizione - di tali servizi da parte dell'utenza abituale delle sedi.

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,54	815	0,4%	1,6%	41,6%	55,7%	0,7%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, ma	3,44	815	0,4%	4,9%	40,6%	46,6%	7,5%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e i	3,72	815	0,2%	0,1%	26,6%	70,6%	2,5%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolger	3,41	815	1,1%	6,1%	33,9%	42,7%	16,2%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede	3,44	949	0,6%	5,0%	34,8%	42,6%	17,1%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,51	4.209	0,5%	3,6%	35,5%	51,3%	9,1%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,65	249	0,8%	2,0%	26,9%	66,3%	4,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono se	3,49	248	0,8%	3,2%	38,3%	49,6%	8,1%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,60	246	0,8%	1,2%	32,1%	59,3%	6,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,58	743	0,8%	2,2%	32,4%	58,4%	6,2%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul l	3,19	249	2,0%	8,0%	30,1%	24,5%	35,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,19	249	2,0%	8,0%	30,1%	24,5%	35,3%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spa	3,60	624	0,2%	0,8%	36,2%	59,6%	3,2%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,65	624	0,2%	1,0%	31,1%	64,7%	3,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,74	623	0,2%	0,3%	24,1%	72,4%	3,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,67	1.871	0,2%	0,7%	30,5%	65,6%	3,1%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,52	699	0,4%	1,4%	34,2%	43,5%	20,5%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,50	699	0,6%	2,6%	39,1%	49,8%	8,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,56	700	0,7%	1,0%	38,3%	55,9%	4,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,53	2.098	0,6%	1,7%	37,2%	49,7%	10,9%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segna	3,58	624	0,6%	1,3%	35,1%	56,7%	6,3%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigen	3,64	623	0,5%	1,8%	29,1%	62,8%	5,9%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, s	3,63	624	0,5%	1,4%	30,1%	61,9%	6,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,62	1.871	0,5%	1,5%	31,4%	60,4%	6,1%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,56	11.041	0,5%	2,4%	33,9%	54,9%	8,3%

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,39	803	0,6%	4,6%	49,1%	43,6%	2,1%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, ma	3,34	800	0,4%	5,0%	48,0%	36,0%	10,6%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e i	3,60	802	1,1%	1,4%	33,5%	62,8%	1,1%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolger	3,38	801	1,4%	4,6%	35,7%	37,0%	21,3%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede	3,39	921	2,3%	4,6%	33,2%	40,4%	19,5%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,42	4.127	1,2%	4,0%	39,7%	43,9%	11,2%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,62	305	1,0%	2,0%	30,8%	65,2%	1,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono se	3,40	305	1,3%	4,3%	44,6%	45,2%	4,6%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,53	303	0,3%	2,6%	39,6%	54,1%	3,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,52	913	0,9%	3,0%	38,3%	54,9%	3,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul l	3,10	297	2,0%	8,4%	38,0%	19,5%	32,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,10	297	2,0%	8,4%	38,0%	19,5%	32,0%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spa	3,44	561	1,1%	1,8%	48,7%	46,7%	1,8%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,47	562	1,2%	2,5%	43,2%	51,1%	2,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,51	559	1,3%	1,3%	41,9%	53,3%	2,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,47	1.682	1,2%	1,8%	44,6%	50,4%	2,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,41	615	1,5%	2,0%	41,0%	38,9%	16,7%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,32	613	1,3%	4,4%	48,1%	36,2%	10,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,41	612	1,6%	1,6%	47,1%	42,6%	7,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,38	1.840	1,5%	2,7%	45,4%	39,2%	11,3%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segna	3,48	561	1,1%	2,0%	40,3%	48,3%	8,4%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigen	3,53	560	1,4%	3,4%	32,0%	54,1%	9,1%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, s	3,47	559	1,6%	2,7%	37,7%	49,0%	8,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,49	1.680	1,4%	2,7%	36,7%	50,5%	8,8%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,44	10.539	1,3%	3,3%	40,8%	45,4%	9,2%

Giudizi sugli aspetti generali di Sede

I giudizi espressi si collocano tutti al di sopra del valore-obiettivo (vedi tabella seguente). La Direzione Territoriale di Nuoro ottiene una media di **3,80%** (**3,62%** nel 2014), ben superiore al valore medio regionale pari a **3,51%** (**3,44%** nel 2014) e a quello nazionale che si attesta su **3,46%**.

2015	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Cagliari e pertinenze	3,45	1.928	0,2%	2,4%	44,6%	44,0%	8,8%
Nuoro e pertinenze	3,80	1.086	0,6%	0,8%	14,6%	77,3%	6,6%
Sassari e pertinenze	3,34	1.195	1,0%	7,9%	39,7%	39,7%	11,7%

2014

	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Cagliari e pertinenze	3,41	2.354	1,3%	3,4%	41,6%	42,1%	11,6%
Nuoro e pertinenze	3,62	710	0,7%	2,3%	28,9%	61,5%	6,6%
Sassari e pertinenze	3,31	1.063	1,3%	6,6%	42,7%	36,0%	13,4%

Giudizi sugli aspetti specifici aziende – Rapporto assicurativo

Questa categoria di servizi riporta il terzo miglior giudizio a livello regionale, pari a **3,58%**, ben al di sopra anche del giudizio medio nazionale (**3,46%**). Particolarmente positivi risultano i giudizi per le DD.TT. di Nuoro e Sassari.

2015	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Cagliari e pertinenze	3,51	429	0,7%	3,0%	38,0%	51,5%	6,8%
Nuoro e pertinenze	3,73	126	0,0%	1,6%	22,2%	69,8%	6,3%
Sassari e pertinenze	3,66	188	1,6%	0,5%	26,6%	66,5%	4,8%

2014

	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Cagliari e pertinenze	3,45	450	1,6%	3,6%	41,8%	50,4%	2,7%
Nuoro e pertinenze	3,61	119	0,0%	4,2%	29,4%	63,9%	2,5%
Sassari e pertinenze	3,57	344	0,3%	1,7%	36,9%	57,6%	3,5%

Giudizi sugli aspetti specifici aziende – Prevenzione e sicurezza sul lavoro

I servizi per la prevenzione e la sicurezza sul lavoro sono quelli che hanno riportato il giudizio più basso (**3,19%**), peraltro sempre al di sopra del valore-obiettivo e leggermente superiore all'anno precedente. Le cause sono da ricercarsi probabilmente nella scarsa conoscenza, o fruizione, di tali servizi da parte dell'utenza abituale delle sedi.

2015	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Cagliari e pertinenze	3,04	144	2,8%	9,7%	25,7%	17,4%	44,4%
Nuoro e pertinenze	3,36	42	0,0%	11,9%	31,0%	42,9%	14,3%
Sassari e pertinenze	3,33	63	1,6%	1,6%	39,7%	28,6%	28,6%

2014

	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Cagliari e pertinenze	3,01	142	2,8%	7,7%	31,0%	14,1%	44,4%
Nuoro e pertinenze	3,30	40	0,0%	7,5%	42,5%	32,5%	17,5%
Sassari e pertinenze	3,11	115	1,7%	9,6%	45,2%	21,7%	21,7%

Giudizi sugli aspetti specifici lavoratori – Servizi di sportello

I servizi allo sportello "Lavoratori" ottengono il miglior giudizio a livello regionale (**3,67%**), ben al di sopra del valore obiettivo. La D.T. di Nuoro che ha ottenuto una valutazione ancora molto positiva, risalta con un **3,88%** (**3,65%** nel 2014), superiore anche nei confronti del valore medio nazionale (**3,54%**).

2015	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Cagliari e pertinenze	3,59	785	0,0%	0,6%	38,6%	59,1%	1,7%
Nuoro e pertinenze	3,88	540	0,6%	0,0%	10,0%	89,3%	0,2%
Sassari e pertinenze	3,54	546	0,0%	1,5%	39,0%	51,5%	8,1%

2014

	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Cagliari e pertinenze	3,49	1.018	1,5%	0,7%	44,9%	51,7%	1,3%
Nuoro e pertinenze	3,65	326	0,6%	2,8%	27,0%	68,7%	0,9%
Sassari e pertinenze	3,24	338	0,9%	4,4%	60,7%	28,7%	5,3%

Giudizi sugli aspetti specifici lavoratori – Prestazioni economiche

Tale categoria di prestazioni ha ricevuto, come l'anno prima, un giudizio leggermente inferiore rispetto ai servizi di sportello (**3,53%**), risentendo probabilmente dello stato di particolare necessità, disagio - e quindi aspettativa - dell'utenza "Lavoratori" rispetto a una prestazione economica.

I giudizi si attestano comunque al di sopra dei valori – obiettivo.

2015	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Cagliari e pertinenze	3,47	899	0,3%	0,4%	46,8%	43,9%	8,5%
Nuoro e pertinenze	3,74	600	0,5%	0,5%	21,0%	67,7%	10,3%
Sassari e pertinenze	3,40	599	1,0%	4,7%	38,9%	40,4%	15,0%

2014

	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Cagliari e pertinenze	3,38	1.114	1,6%	2,0%	45,8%	38,8%	11,8%
Nuoro e pertinenze	3,51	361	0,8%	2,2%	39,6%	51,8%	5,5%
Sassari e pertinenze	3,23	365	1,6%	5,2%	49,9%	28,2%	15,1%

Giudizi sugli aspetti specifici lavoratori – Prestazioni sanitarie

Altro punto d'orgoglio (giudizio medio regionale **3,62%**) (**3,49%** nel 2014) è il servizio reso dalle Sedi della Sardegna con le prestazioni sanitarie, valutate molto positivamente dagli utenti.

2015	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Cagliari e pertinenze	3,55	786	0,4%	1,3%	38,2%	53,7%	6,5%
Nuoro e pertinenze	3,84	539	0,6%	0,0%	14,3%	84,2%	0,9%
Sassari e pertinenze	3,47	546	0,7%	3,3%	38,6%	46,7%	10,6%

2014

	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Cagliari e pertinenze	3,50	1.020	1,3%	2,5%	36,4%	50,3%	9,6%
Nuoro e pertinenze	3,61	324	2,2%	1,5%	29,0%	65,4%	1,9%
Sassari e pertinenze	3,35	336	0,9%	4,5%	44,9%	36,6%	13,1%

Conclusioni

In linea generale l'indagine di CS ha ottenuto, a livello di Direzione Regionale, un giudizio medio complessivo positivo, pari a **3,56**, superiore a quello nazionale (pari, quest'ultimo, a **3,48**).

Nonostante l'evoluzione piuttosto rilevante che sta caratterizzando ultimamente l'Istituto, le Sedi della regione sono riuscite a migliorare i già elevati livelli di gradimento da parte dell'utenza, pur con la costante diminuzione del personale a causa dei pensionamenti, ai quali non fa seguito un turnover.

Tra i punti di forza della regione, si evidenziano la disponibilità e competenza del personale incontrato nelle sedi (**3,72**), la tempestività nella gestione delle pratiche del settore aziende (**3,65**), i brevi tempi d'attesa allo sportello lavoratori (**3,65**) e la disponibilità del personale medico-sanitario (**3,64**).

L'unico punto di caduta, peraltro comune a tutte le regioni, riguarda la difficoltà dell'utenza nel reperire informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro (**3,19**), che risulta comunque più alto al sud e nelle isole.