



Pubblico Impiego - Inps

## LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE INTERNO UN'INDAGINE DA CUI EMERGE UN PROFONDO MALESSERE

(118/19)



Roma, 05/12/2019

La Direzione servizi all'utenza ha indagato la "customer satisfaction" dei lavoratori dell'Istituto attraverso un questionario che è stato messo a disposizione sulla intranet aziendale tra il 15 luglio ed il 31 ottobre di quest'anno.

**Già il dato di adesione all'iniziativa, appena il 15,02% del personale, risulta indicativo di una forte insofferenza nei confronti dell'amministrazione e di un generale scetticismo rispetto all'utilità di un simile strumento d'indagine. La regione più partecipativa è stata la Campania, con il 27,13% di questionari compilati rispetto alla totalità del personale della regione, seguita dalla Puglia, dalla Valle d'Aosta e dalla Sicilia. La regione con il più basso tasso di partecipazione è stata l'Umbria, con il 5,26% di adesioni, seguita dal Molise, dal Lazio e dalla Calabria.**

Il giudizio medio globale si è assestato su un punteggio di 2,59 su un massimo possibile di 4,00, un valore che è espressione di un profondo e generalizzato malessere che emerge dalle risposte al questionario. Il valore più basso lo ha registrato "la correlazione tra competenze, ruolo e aspettative di carriera", che ha totalizzato 1,80 di punteggio,

nettamente inferiore alla media, con “il riconoscimento del merito” che si piazza poco al di sopra con il punteggio di 2,12. I lavoratori dell’Istituto non credono che le aspettative di carriera siano soddisfatte, ma soprattutto che vi sia correlazione tra competenza, ruolo e sviluppo di carriera. Come dargli torto, visto che oltre il 20% del personale è inchiodato nelle Aree A e B e non ha concrete prospettive di crescita professionale ed economica, pur dimostrando capacità e competenza da vendere? Come pensare che si possa esprimere un giudizio positivo di soddisfazione rispetto ad un clientelismo rimasto dominante e che ancora oggi rappresenta il veicolo principale per ottenere l’assegnazione delle posizioni organizzative?

**Il punteggio più alto lo hanno ottenuto i quesiti direttamente legati alla consapevolezza del ruolo pubblico dell’Istituto e dell’importanza di assistere in modo adeguato i cittadini utenti. Un segno di grande maturità e coscienza del proprio ruolo da parte dei lavoratori dell’ente.**

Dal questionario emerge uno spaccato largamente conosciuto rispetto al quale andrebbe aperta una seria riflessione per individuare gli opportuni interventi mirati a recuperare e valorizzare l’orgoglio di lavorare nella pubblica amministrazione e, nello specifico, in un settore nevralgico del Welfare, che segue i cittadini in tutte le fasi della loro vita. Un senso di appartenenza che si difende e si valorizza con scelte organizzative che semplifichino i compiti dei lavoratori e con una politica del personale che non mortifichi le aspettative di trasparenza ed equità, non certo con una spilletta di latta che riporta indietro di settant’anni le lancette della storia strizzando l’occhio ad una visione semplicisticamente burocratica dell’apparato pubblico, mentre l’INPS da quarant’anni risulta tra le amministrazioni pubbliche all’avanguardia per la diffusione delle responsabilità ed una catena di comando ridotta all’osso.