



REPUTATION: IL PASSO INDIETRO

Da anni chi ha a cuore l'Istituto guarda ai vertici dell'Ente chiedendo con insistenza l'indicazione di una direzione chiara.

Ora, l'esito dell'indagine reputazionale 2025 condotta sull'utenza restituisce l'immagine di un Istituto in evidente affanno nei confronti di chi beneficia delle nostre prestazioni e servizi.

A emergere sono le criticità strutturali che non possono essere neutralizzate da narrazioni autocelebrative e che, soprattutto, contribuiscono a rendere invisibile lo sforzo quotidiano delle lavoratrici e dei lavoratori.

Proprio questo è il primo punto dirimente: l'impegno profuso da tutti coloro che operano nell'Istituto non solo non viene valorizzato, ma spesso non è neppure percepito dall'utenza. Le problematiche organizzative e operative – ampiamente note e da tempo segnalate – restano sostanzialmente ignorate dall'Amministrazione, finendo per oscurare il lavoro svolto, per alimentare una rappresentazione distorta.

In questo contesto, il dato sulla partecipazione all'indagine – appena il 5,2% del campione – solleva più di un interrogativo sulla reale rappresentatività dei risultati. Una adesione così contenuta rischia di riflettere una platea selezionata, non necessariamente coincidente con il complesso dell'utenza, in particolare quella più critica o in maggiore difficoltà.

Nel merito, poi, i punteggi medi – inferiori alla soglia di 4, indicativa di un giudizio positivo – non possono essere letti come segnali di eccellenza. Al contrario, delineano una qualità appena discreta. Il dato sul giudizio complessivo, in calo da 3,73 nel 2024 a 3,60 nel 2025, è la cartina di tornasole: evidenzia un arretramento, non una fisiologica oscillazione.



Sorprende? No. Le carenze di organico, l'assenza di reali prospettive di crescita professionale, il blocco ricorrente delle procedure che paralizza gli sportelli e le lavorazioni, la mancanza di una strategia sul servizio che si vuole offrire: tutto concorre a generare un contesto operativo complesso, che incide direttamente sulla percezione della nostra azione, mortificando il lavoro delle sedi.

A fronte di questi elementi, si continua a proporre una lettura che richiama genericamente una "crescente aspettativa dei cittadini", evitando di affrontare le cause di questo peggioramento.

Il fatto che poco più della metà degli intervistati esprima valutazioni alte implica, specularmente, che una quota altrettanto rilevante mantenga un giudizio tiepido o negativo.

Anche la narrazione sulla trasformazione digitale appare parziale: il dato più elevato riguarda utenti già abituati ai canali online, mentre una parte significativa della cittadinanza continua a segnalare difficoltà di accesso, usabilità e comprensione. E in questo quadro la priorità dell'Istituto sembra essere dar forza a un nuovo spot: il web-meeting come elemento narrativo di un grande cambiamento, in realtà ignorato dalla quasi totalità dell'utenza.

Nel complesso, ciò che emerge è che l'attuale modello organizzativo e di erogazione dei servizi perde efficacia. Manca una visione di insieme, un'idea di futuro.

Ed è qui che si innesta il secondo punto cruciale: queste criticità si traducono in tensioni quotidiane che si scaricano su chi rappresenta l'Istituto sul territorio.

Il personale del front-end si trova esposto due volte. Da un lato, davanti a cittadini sempre più frustrati e arrabbiati, che non comprendono il perché di taluni disservizi; dall'altro, nei confronti di un'Amministrazione che da tempo non offre risposte adeguate né soluzioni strutturali e che gioca perfino sulle maggiorazioni di chi fa da valvola di sfogo (con la complicità della solita sedicente organizzazione).



Chi “mette la faccia” allo sportello, chi ha la responsabilità di garantire il servizio, diventa così il terminale di inefficienze sistemiche, subendo un logoramento professionale e umano che non può più essere ignorato.

Per queste ragioni, è necessario abbandonare ogni lettura compiacente dei dati.

Solo intervenendo in modo incisivo sui nodi organizzativi e operativi sarà possibile invertire una tendenza che, allo stato attuale, appare negativa.

Roma, 26.03.2026

Coordinatore nazionale FP CGIL INPS

Giuseppe Lombardo