Freni
Ricerche Sociali e di Marketing

Le nuove professioni

le condizioni professionali e il Fondo Gestione Separata INPS immagine e customer satisfaction

preparato per la Spettabile CNA IN PROPRIO (Roma)

Roma, 20 Novembre 2007

Celebrating 24 Years
Quality ad hoc research

Le nuove professioni

le condizioni professionali e il Fondo Gestione Separata INPS, immagine e customer satisfaction

La seguente **Nota Informativa** è in ottemperanza alla delibera 153 del 25.7.2002 (G.U. 8.8.2002, n. 185) e successive modd. introdotte dalla delibera 237 del 11.11.2003 (G.U. 9.12.2003, n.285)

REGOLAMENTO IN MATERIA DI PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEI SONDAGGI SUI MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA

Soggetto che ha realizzato il sondaggio: Freni Ricerche di Marketing
Committente e acquirente: Impresa Sensibile (Roma)
Estensione territoriale del sondaggio: Territorio Nazionale
Responsabile della ricerca: Vincenzo Freni
Coordinamento Field: Rosaria Agnoletti
Periodo di rilevazione: Settembre e Ottobre 2007
Rilevatori: Enrica Pecchioli, Giusy Sciarrone, Mara Conti, Valeria Betrò, Angela Coli, Emanuela Starnotti. Marta Rizzardi, Elena Gala, Martina De Dominicis, Maria Rosa Brunetti
Metodo: Indagine di tipo semi-estensivo realizzata tramite interviste telefoniche, sistema tradizionale ad associati e non CNA
Universo e consistenza numerica del campione:

- 488 professionisti che lavorano con partita IVA (quindi senza esercizio commerciale), non iscritti ai maggiori albi professionali (avvocati, ingegneri, architetti, etc..). Figure professionali che offrono la propria prestazione a più committenti, riaggregati per macro-aree Nielsen.
- 125 commercialisti che assistono professionisti afferenti al FGS INPS

Errore statistico max (la variabilità che accettiamo per avere delle informazioni da un campione piuttosto che dall'intero universo) è compreso nell'intervallo ±4.2 al livello di confidenza del 95%.
Modulo d'intervista utilizzato: Il testo integrale di tutte le domande rivolte ai rispondenti figura in Appendice
La percentuale delle persone che hanno risposto a ciascuna domanda e **la percentuale dei non rispondenti** figurano nelle tabelle allegate

Il "documento" completo del sondaggio, come richiesto dall'Authority in caso di pubblicazione sui mezzi di comunicazione di massa, è disponibile, all'indirizzo dell'Istituto Freni www.frenimkt.com e, in forma sintetica per gli aspetti metodologici, privo dei risultati come richiesto dalla recente Delibera n. 237/03/CSP (Modifiche e integrazioni al regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa), all'indirizzo dell' *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni* www.agcom.it

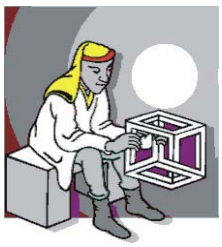
La presente ricerca è conforme alle norme del codice della **MRS** (The **M**arket **R**esearch **S**ociety) e dell'**A.M.A** (**A**merican **M**arketing **A**ssociation) per le Ricerche di Marketing e Sociali, di cui l'Istituto Freni è rispettivamente *full* e *professional member*, e, in quanto socio, del codice **ESOMAR** (**E**uropean **S**ociety for **O**pinion and **MA**rketing **R**esearch)

Privacy. Le informazioni ed i dati raccolti nel corso delle interviste sono tutelati nel rispetto della legge 675 del 18.11.1996, utilizzati solo per gli scopi per i quali sono stati raccolti, e trattati e resi noti solo sotto forma di elaborati statistici rispettando l'anonimato dei singoli intervistati

I dati contenuti nel presente rapporto sono di esclusiva proprietà della CNA In Proprio. I dati ed il rapporto contenuti nel presente documento possono venire riprodotti citando la fonte: ©Freni *2007*

I dati sono stati elaborati con il package statistico proprietario di Freni *Ricerche di Marketing*
SMART (**S**tatistics for **MAR**keting **T**est), le elaborazioni di tipo multivariato sono interfacciate con **Cluto**

Celebrating 24 Years
Quality ad hoc research



Crediamo nell'importanza della ricerca scientifica e ne promoviamo i valori anche in ambito accademico perché riteniamo che la conoscenza sia un bene di tutti. A questo fine Sul sito www.frenimkt.com nella sezione educational mettiamo a disposizione di studenti e studiosi materiale didattico specialistico continuamente aggiornato.

Tutte le ricerche di pubblico dominio realizzate da *Freni Ricerche Sociali e di Marketing* sono inoltre presenti sul sito del Garante per le Comunicazioni http://www.agcom.it/sondaggi/sondaggi_index.htm così come lo sono quelle realizzate da tutti gli altri istituti che operano in Italia. Una vetrina che consente di valutare e confrontare oggettivamente l'impegno e lo standard qualitativo delle aziende che operano in questo settore.

Premessa

Il presente documento rappresenta il report finale di un'indagine estesa nelle varie aree Nielsen d'Italia volta a valutare il vissuto dei professionisti e dei lavoratori sprovvisti di un albo professionale e iscritti al Fondo Gestione Separata dell'INPS (Legge Dini del 1995), la consapevolezza delle tutele offerte dal Fondo Gestione Separata oltre che a definire la customer satisfaction e la percezione dell'immagine dell'INPS.

Alfine di separare i soggetti che hanno liberamente scelto la condizione di lavoro autonomo (i quali rappresentavano il vero target d'indagine) da quelli che, invece, sono entrati nel mondo del lavoro autonomo costretti dalla decisione del datore del lavoro di evitare gli oneri e gli obblighi conseguenti alla condizione di lavoratore dipendente, l'intervista è stata somministrata esclusivamente a soggetti pluricommittenti. La variabile pluricommittente è, infatti, quella che meglio diversifica e separa gli iscritti alla gestione separata INPS: i professionisti ed i lavoratori autonomi che hanno ricevuto versamenti da più di un'azienda corrispondono al 10.6% del totale afferenti al fondo (fonte: indagine condotta da Patrizio di Nicola e Isabella Mingo nell'Ottobre 2006 su 9.500.000 di versamenti previdenziali che hanno interessato circa 1.500.000 di soggetti)

Gli iscritti alla gestione separata ammontano oggi a circa 4 milioni di soggetti; a questa gestione affluiscono una miriade di attività che spaziano dall'operatrice del call-center fino all'amministratore di importanti aziende. Il nostro sondaggio ha preso in esame solo le figure professionali, vecchie e nuove, pluricommittneti, spesso nate dal passaggio da lavoratore atipico a lavoratore autonomo di nuova generazione, relativamente giovani, ad elevata scolarizzazione che operano soprattutto nelle metropoli italiane.

Si tratta di soggetti che hanno scelto di lavorare in proprio, privilegiando su altre considerazioni autonomia e indipendenza, la conquista della realizzazione professionale, la libertà di gestire il proprio tempo e la gratificazione che proviene dai rapporti con i clienti chiudono il cerchio.

La soddisfazione di tipo economico, equiparabile a quella di un lavoratore dipendente, non rappresenta il più rilevante motivo di scelta dell'operare in proprio. Il lavoratore in proprio, in definitiva, ha fatto una scommessa sulle proprie capacità professionali e sulle proprie potenzialità.

Il vissuto del lavoro in proprio

Per i lavoratori autonomi ed i professionisti che versano al Fondo Gestione Separata non sono disponibili le tutele e protezioni cui possono accedere gli altri contribuenti INPS; non ci sono gli ammortizzatori sociali e le garanzie previste per il lavoro dipendente. Invece i loro contributi sono stati fatti confluire con quelli dei lavoratori atipici, che lavorano magari ad intermittenza, i quali vivono come un'ingiustizia e una sopraffazione la condizione di lavoratore autonomo che nel loro caso rappresenta non una libera scelta ma un'imposizione da parte della loro unica committenza. Questa confusione non appare né ai diretti interessati né ai loro commercialisti una soluzione adeguata per tutelare chi liberamente si è creato un lavoro, spesso dopo aver acquisito in anni di esperienze altissime competenze professionali.

Lavorare in proprio significa in definitiva privilegiare sulle sicurezze e sulle protezioni le proprie ambizioni ed aspettative, convinti che nel mondo del lavoro, per chi dispone di know-how e voglia di affermarsi e realizzarsi esistano innumerevoli opportunità; la ricetta per riuscire prevede soltanto motivazione, entusiasmo e voglia di crescere.

Se oggi la disoccupazione in Italia è scesa al livello più basso, 6.8, contro la media europea del 7.2, è anche merito di questi lavoratori *flessibili*, che grazie alla propria flessibilità si aprono a innumerevoli opportunità e pur lamentandosi della vulnerabilità della propria condizione professionale non rinunciano a perseguire la libera professione e il lavoro autonomo.

Di questa situazione sono consapevoli sia i professionisti sia le aziende che tutti i giorni richiedono i loro servizi; manca invece il riconoscimento da parte delle Istituzioni del valore apportato da questi professionisti, così determinanti per la crescita economica del paese, **manca cioè la rappresentanza sociale**.

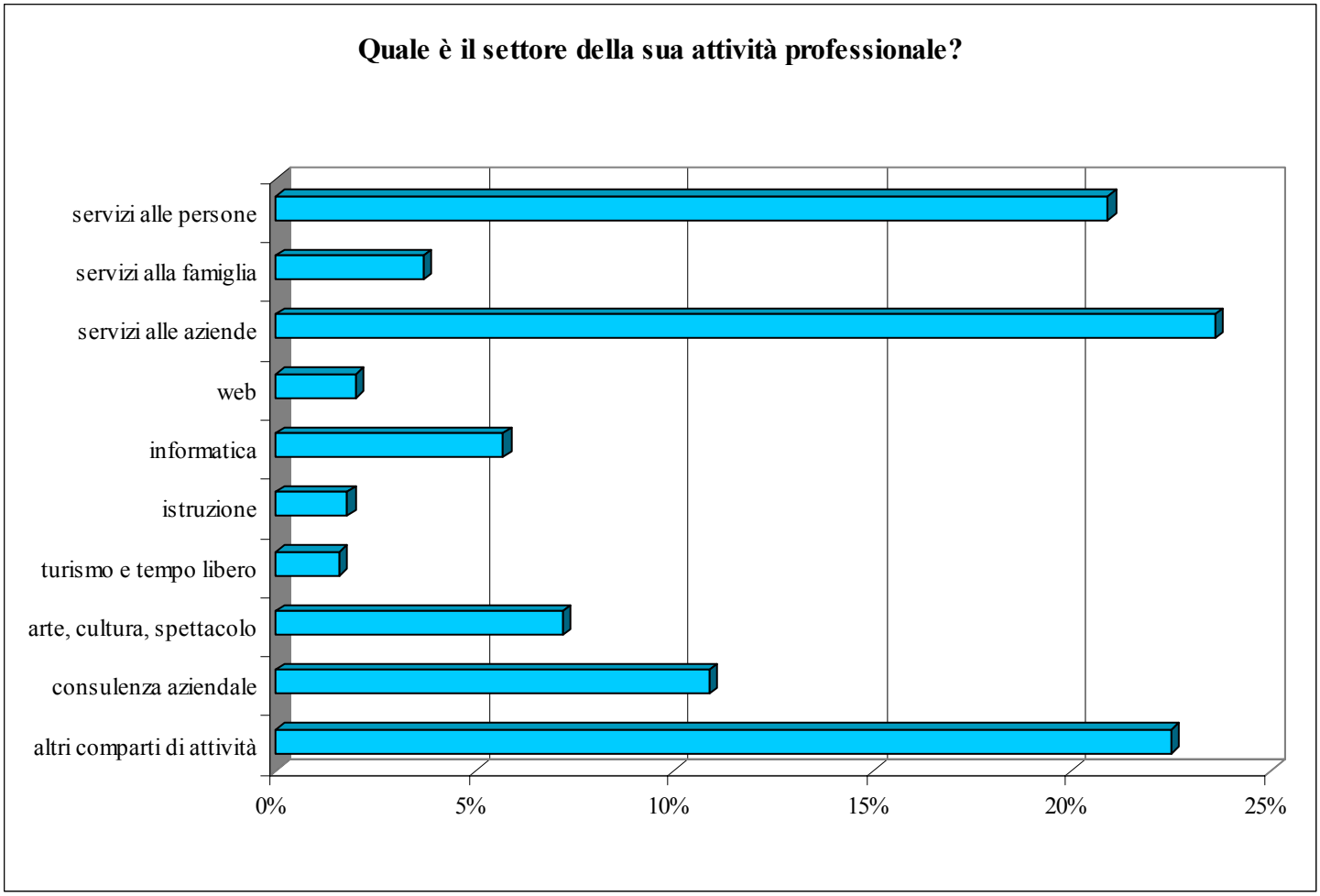
Nota alla lettura dei grafici e dei dati contenuti nel rapporto

I grafici consentono una lettura più rapida dell'informazione ma, per limiti oggettivi, non possono essere così analitici quanto può essere una tabella numerica.

Nei grafici, nella maggior parte dei casi, non vengono rappresentati i non-rispondenti pertanto i valori vengono riproporzionati alla base numerica dei soli rispondenti. Talvolta, a causa degli arrotondamenti di cifre prive di decimali eseguiti in via automatica, la somma dei valori contenuti nei grafici può diventare 101%. Nella lettura delle tabelle si tenga presente che nel caso di risposte singole la somma delle frequenze viene indicata come TOTALE mentre nel caso di risposte multiple (che cumulate possono superare il 100%) compare la scritta BASE (che indica il numero di rispondenti).

L'universo dei professionisti e lavoratori iscritti al Fondo Gestione Separata

Si tratta di un universo profondamente disomogeneo, nel quale sono stati fatti confluire una molteplicità di soggetti sull'unico presupposto dell'assenza di specifici albi professionali.



Soltanto in parte si tratta effettivamente di "nuove professioni" dal momento che in maggioranza si tratta di consulenti al servizio di aziende in settori che vanno dall'analisi finanziaria, di bilancio e di controllo alla ricerca di marketing (in questo comparto sono stati fatti confluire nel fondo sia ricercatori che intervistatori, cioè sia i datori di lavoro che i prestatori d'opera).

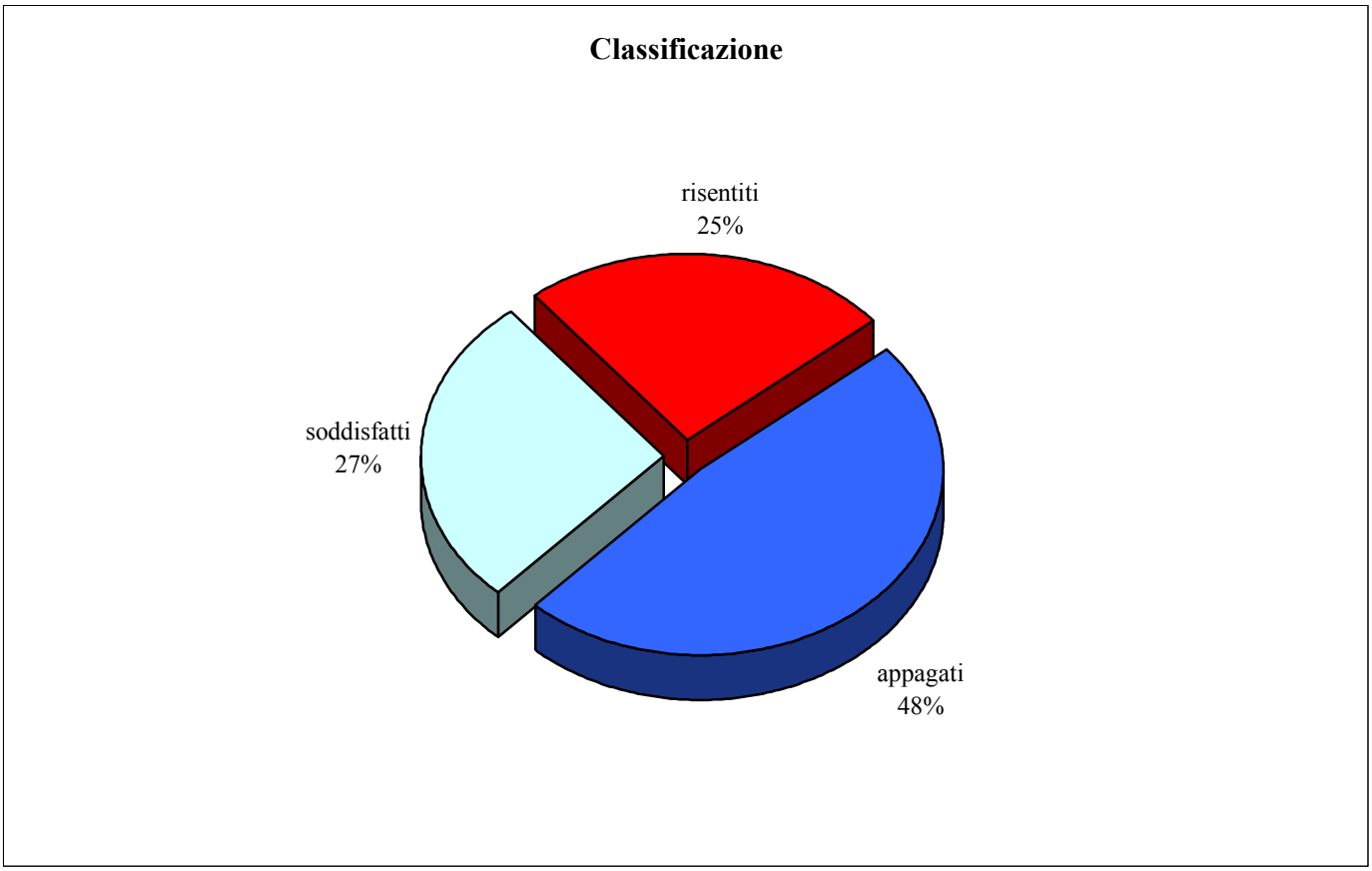
In questa fascia professionale si riscontra anche la presenza di soggetti quali geometri, architetti ed ingegneri operanti (perizie) senza iscrizione all'apposito albo professionale.

Per quello che riguarda le nuove professioni si tratta principalmente di quelle legate all'informatica ed al web da una parte e dall'altra alla cultura e allo spettacolo; peraltro complessivamente il loro peso risulta ancora contenuto.

L'altra fascia di iscritti è costituita da lavoratori autonomi (sprovvisti di albo professionali) quali fisioterapisti, massaggiatori, intervistatori, traduttori ed interpreti.

La classificazione

Al fine di approfondire l'analisi dei comportamenti e delle motivazioni abbiamo proceduto ad una classificazione del nostro campione sulla base della percezione della realizzazione personale e del riconoscimento professionale. Attraverso una procedura di tipo agglomerativo gli intervistati sono stati assegnati a 3 distinti gruppi: gli *appagati* (48%), i *soddisfatti* (27%) ed i *risentiti* (25%).



Descrizione sintetica dei cluster

Una buona parte (poco meno della metà) degli intervistati vive l'esperienza di lavoro professionale con entusiasmo, come l'affermazione delle proprie capacità e competenze, il concretamento di aspirazioni e di anni di studio; abbiamo definito questo cluster come gli "*appagati*" nel senso che sembrano aver acquisito il ruolo sociale ambito e ricercato e realizzato le proprie ambizioni nel mondo del lavoro (professionale, soprattutto ma anche manuale, come nel caso dei fisioterapisti). Il loro reddito lordo mensile ammonta mediamente a 1.800 Euro.

Si tratta, in maggioranza, di soggetti giovani (decisamente più giovani rispetto agli altri cluster), soprattutto da pochi anni entrati nella professione. Della propria condizione professionale apprezzano in primo luogo l'autonomia e l'indipendenza (4 su 5).

A parte il livello dei prelievi, percepito come troppo elevato da più della metà del cluster (comunque con frequenza minore rispetto agli altri gruppi) il principale problema della loro condizione professione è quella che alcuni definiscono "instabilità" e cioè l'imprevedibilità del reddito di cui potranno disporre anche a breve termine (compresa la difficoltà di incassare).

Il cluster dei "*soddisfatti*" risulta meno giovane (spostato verso l'età più adulta di una decina di anni almeno, a (leggera) prevalenza maschile, mediamente con un carico di ore settimanali ridotto rispetto agli altri cluster. Della propria condizione professionale apprezza specialmente la flessibilità dell'orario. Il reddito lordo mensile ammonta mediamente a 1.600 Euro.
Sostanzialmente comunque riproduce i tratti del cluster degli *appagati* con la differenza dell'attributo della stabilità (manca comunque la connotazione dell'entusiasmo che impregnava l'esperienza di vita professionale del cluster degli *appagati*).

Al cluster dei "*risentiti*" appartiene un intervistato su 4; si tratta di un gruppo ad ampia prevalenza femminile, meno scolarizzato, più anziano e concentrato nell'Area Nielsen 4; questa fascia di iscritti al Fondo Gestione Separata si caratterizza precipuamente per il basso livello di reddito disponibile (di regola 1.000-1.500 Euro lordi al mese, con una media di 1.200 Euro), nonostante che in un caso su 3 si superino le 40 ore di lavoro settimanale.

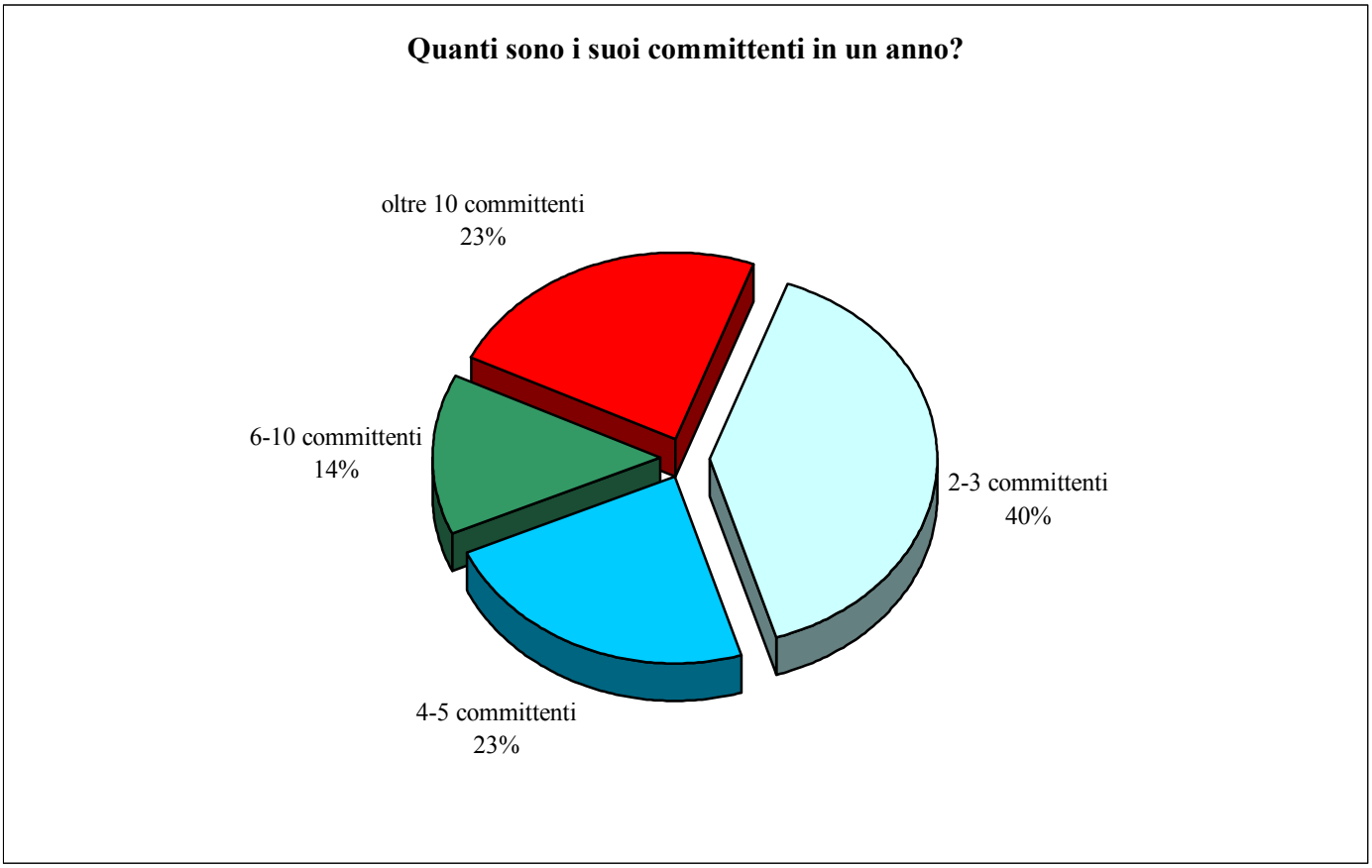
A questa classificazione faremo puntualmente riferimento nel corso dell'esposizione delle risultanze relative al vissuto dell'attività professionale, per evidenziarne particolarità e specificità.

Il vissuto della condizione professionale

I committenti

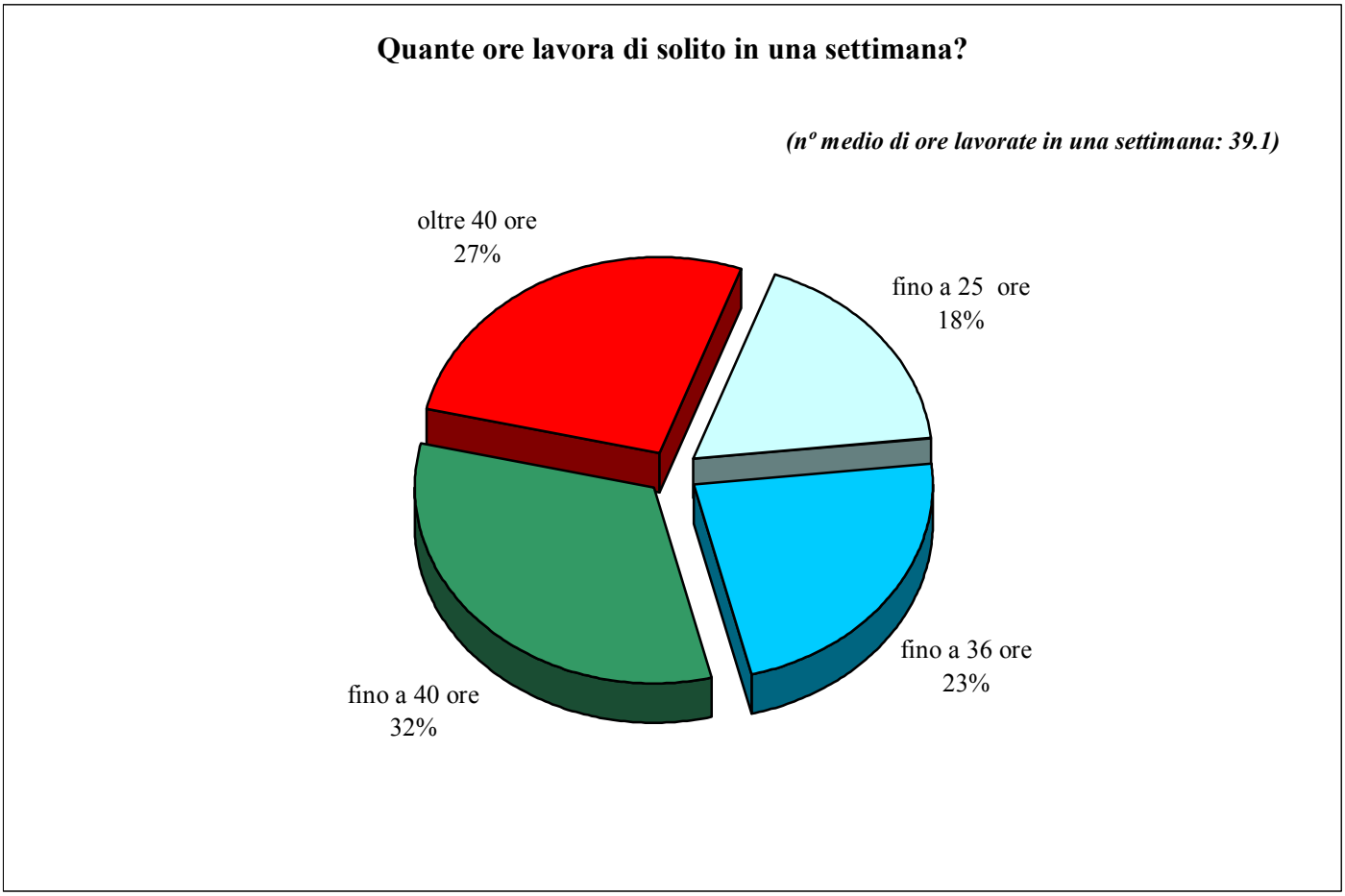
Nella fascia dei servizi alle aziende in prevalenza il numero dei committenti si aggira dai 3 ai 5 (60%); per circa il 33% i committenti sono solo 2 o 3. Sembra quindi che per lo più ci si muova in un ambito molto ristretto di rapporti professionali dal momento che l'attività dipende completamente da alcune relazioni consolidate.

Per quello che riguarda i servizi alle famiglie e alle persone il numero dei committenti sembra ancora più ristretto: la maggioranza di questa fascia di lavoro autonomo ha soltanto 2-3 committenti. Presso il cluster *soddisfatti* di solito i committenti sono solo 2-3, solo sporadicamente si superano i 5 committenti.



Le ore di lavoro

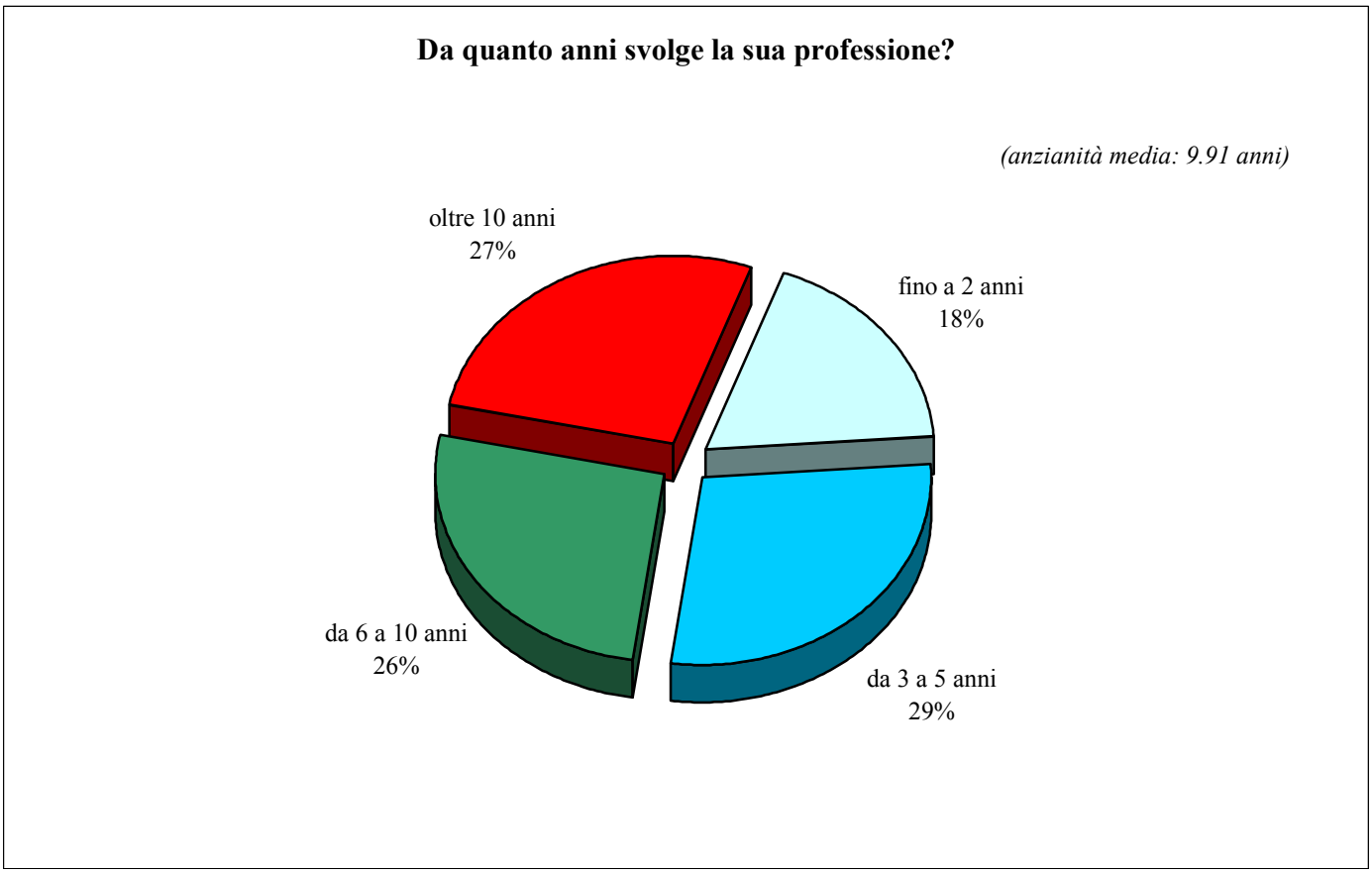
In media dagli iscritti al fondo Gestione Separata vengono lavorate 39 ore alla settimana. Più di un iscritto su 4 lavora oltre 40 ore alla settimana; in questa fascia le ore lavorate superano le 50 alla settimana.



Presso il cluster *risentiti* si riscontrano sia gli orari di lavoro più corti che i più lunghi; comunque gli iscritti *risentiti* sembrano quelli più esposti alla flessibilità dell'orario.

Anzianità nella professione

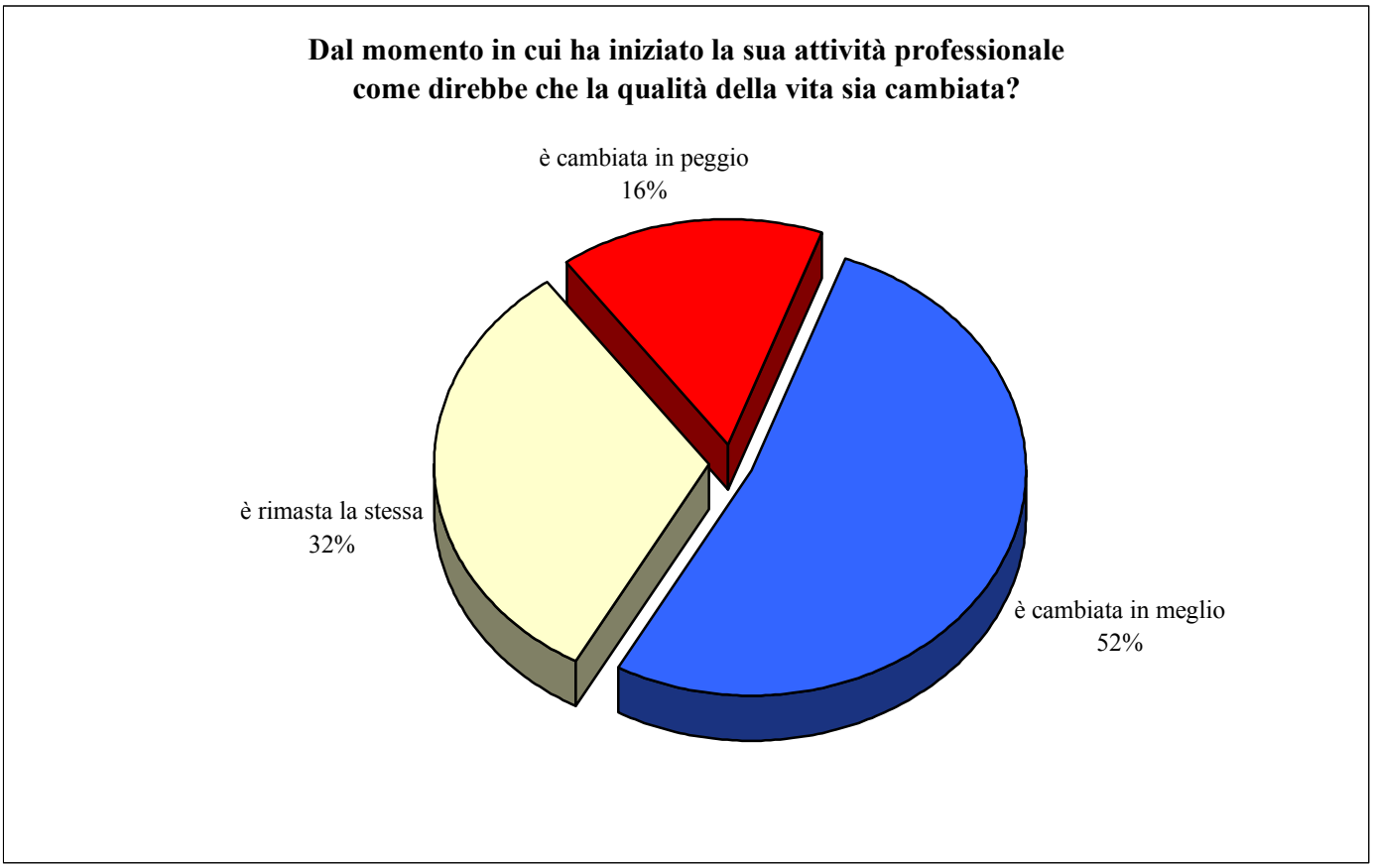
L'anzianità di lavoro media corrisponde a quasi 10 anni; il 17% dispone di 20 anni e più di anzianità professionale. In realtà si assiste ad un ritmo notevole di ingresso nell'attività, circa il 10% l'anno: l'11% è entrato nella professione da un anno (ed anche meno). Quasi un iscritto al Fondo Gestione Separata su 2 ha iniziato l'attività da non più di 5 anni.



Come già segnalato il cluster *appagati* evidenzia un più recente ingresso nella professione (è anche più giovane); in particolare quasi uno su 4 svolge la sua professione da non più di 2 anni, la maggioranza non supera i 5 anni di anzianità di lavoro. La gran parte del cluster *soddisfatti* (circa 60%) si colloca tra i 3 ed i 10 anni di anzianità di lavoro. Più di un terzo degli iscritti al Fondo Gestione Separata appartenenti al cluster *risentiti* ha cumulato oltre 10 anni di anzianità nella professione; è anche il cluster dove si riscontra la minore frequenza di ingresso.

Qualità della vita

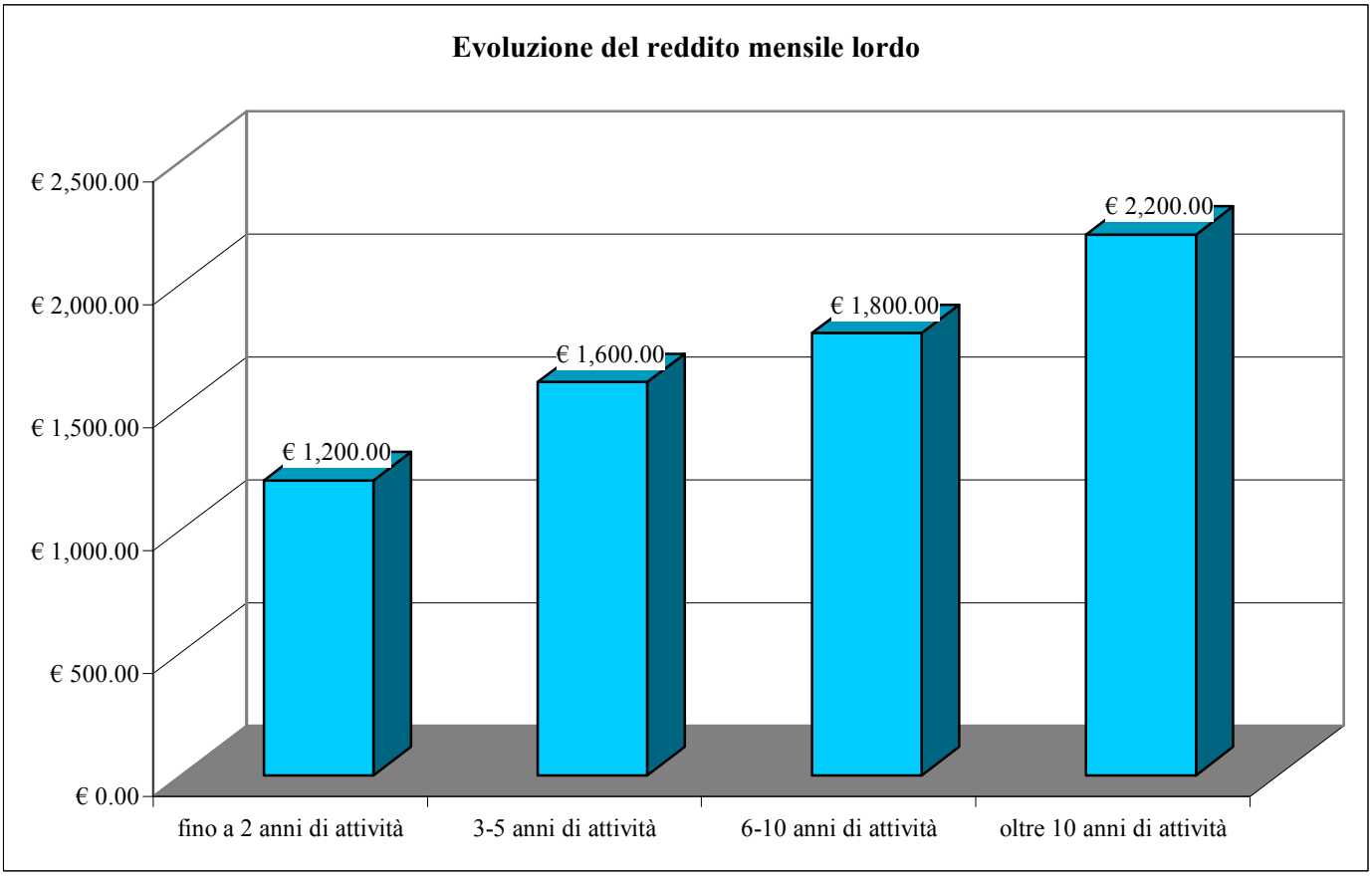
Si riscontra in genere con l'inizio dell'attività/professione la percezione di un miglioramento delle condizioni di vita (oltre 50%); l'insoddisfazione peraltro cresce presso i soggetti meno scolarizzati (licenza media: insoddisfatti quasi uno su 3). Proprio i soggetti con titolo di studio più elevato evidenziano la maggiore soddisfazione.



Solo nel cluster *risentiti* si rileva una percezione negativa dell'attività lavorativa, anzi è un tratto che appartiene alla gran parte del cluster (quasi 2 su 3).

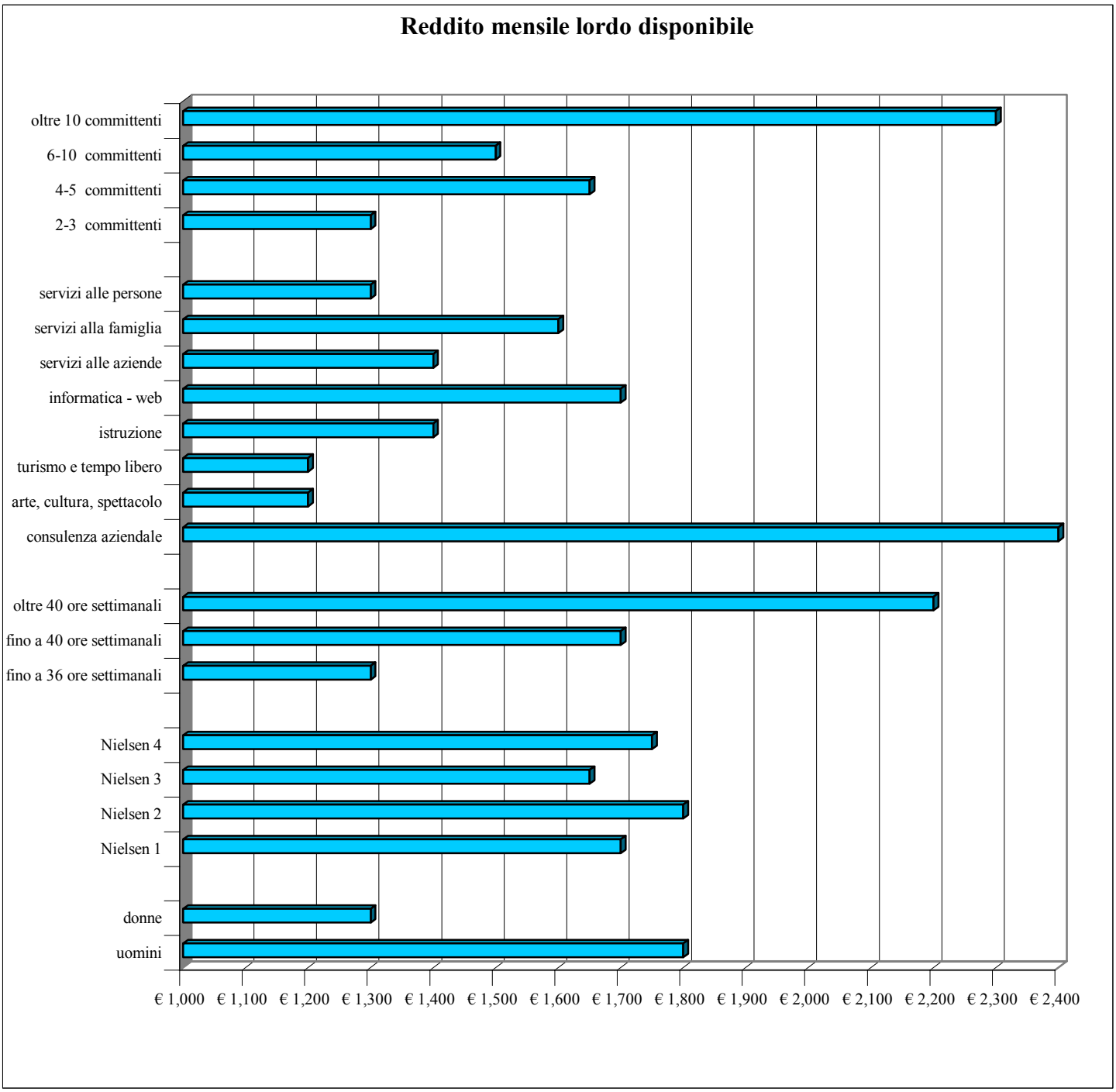
La paga del lavoratore in proprio

L'eterogeneità socio-economica degli iscritti al Fondo Gestione Separata contribuisce a determinare un livello medio di reddito spostato decisamente verso il basso (circa 1.650 Euro). Ad ogni modo il reddito disponibile risulta soprattutto correlato all'anzianità nella professione, con una progressione costante e regolare; peraltro soltanto dopo 10 anni di attività il reddito lordo supera, mediamente, almeno nelle dichiarazioni degli intervistati (un terzo dei quali ha preferito non rispondere), i 2.000 Euro mensili.



I giovani che si inseriscono in questi nuovi ambiti professionali devono affrontare un cospicuo investimento nella propria crescita professionale; per raggiungere un reddito dignitoso sono necessari, in media, almeno 5 anni di attività. La scelta di diventare imprenditori di sé stessi trova di regola una ricompensa economica adeguata soltanto al termine di una "gavetta" prolungata. La motivazione per la soluzione "in proprio" al problema della realizzazione professionale è l'indipendenza, non la gratificazione economica.

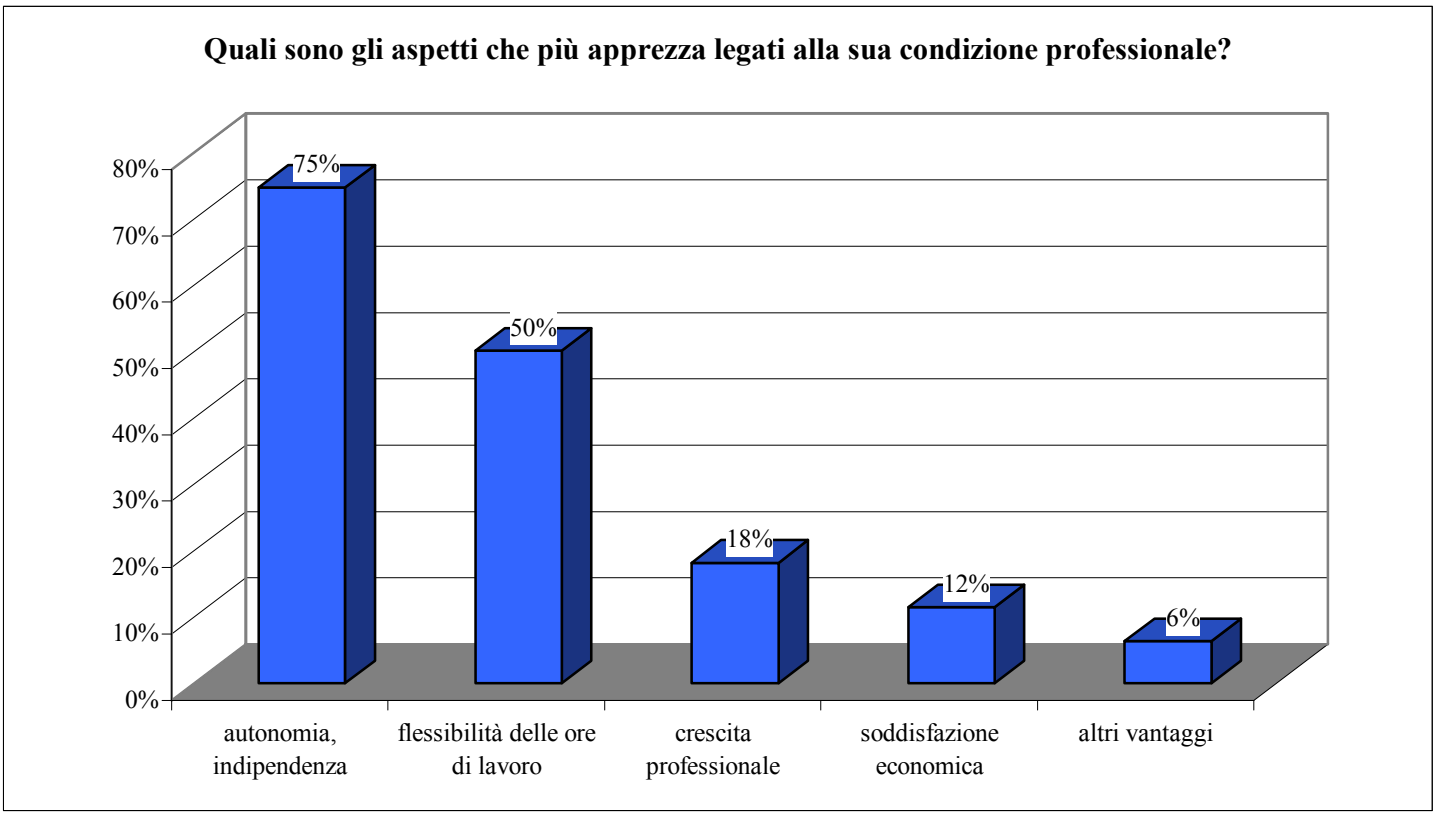
Si riscontra fra gli iscritti al Fondo Gestione Separata una cospicua differenza di reddito disponibile tra uomini e donne (circa 500 Euro al mese); i redditi più elevati (oltre 2000 Euro lordi al mese) competono soprattutto ai consulenti aziendali con oltre 10 committenti.



Complessivamente, al di là della quantità di tempo devoluto all'attività professione, il reddito effettivamente disponibile nella media risulta equivalente a quello percepito da un lavoratore dipendente (naturalmente con molte tutele in meno, prima di tutto la responsabilità di acquisire la clientela).

Motivi di soddisfazione

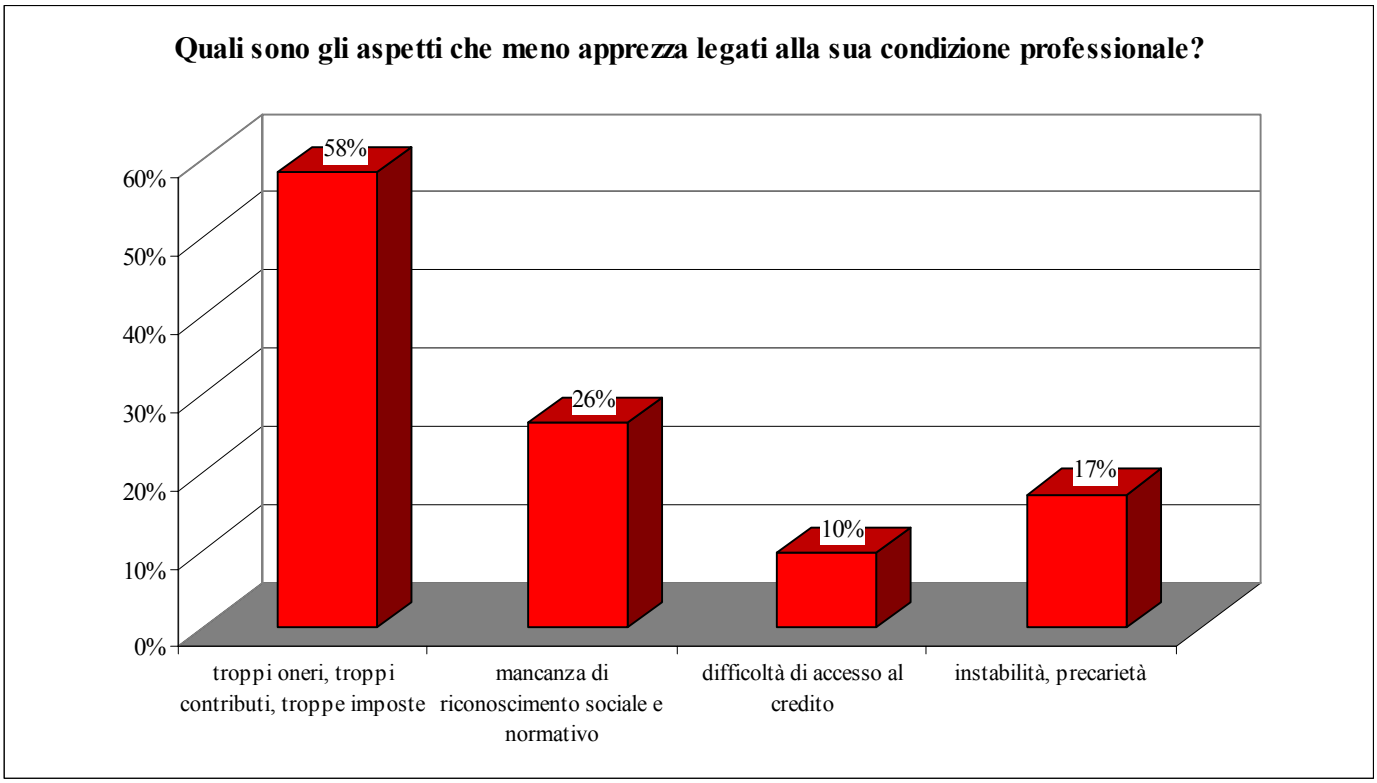
La percezione di una valenza di libertà individuale/indipendenza nella condizione di professionista/lavoratore autonomo appartiene alla gran parte degli intervistati ma è soprattutto presso il cluster *appagati* che questo fattore assume la massima importanza (viene indicato da più di 4 iscritti al fondo su 5). Autonomia ed indipendenza restano aspetti precipui dell'attività anche presso gli altri cluster ma ad un livello più contenuto. Il cluster soddisfatti esprime un particolare apprezzamento per il ruolo nella qualità della vita della flessibilità dell'orario (una larga maggioranza, un po' meno del 60%).



Spicca comunque il relativo peso concesso alla soddisfazione economica (poco più di un intervistato su 10, con un massimo, un intervistato su 6, presso il cluster *appagati*); in confronto la crescita dal punto di vista professionale assume una maggiore importanza (quasi un intervistato su 5), anche se questo fattore risulta deficitario per il cluster *risentiti*.

Motivi di insoddisfazione

Appartiene alla (larga) maggioranza degli intervistati la percezione di un eccesso nel carico di oneri, contributi e prelievi ai quali è assoggettata; questa percezione si intensifica particolarmente presso il cluster *risentiti* (2 intervistati su 3). Presso il cluster *appagati* si riscontra un ulteriore fattore di insoddisfazione (relativa) conseguente all'imprevedibilità del reddito disponibile anche nel breve-medio termine in conseguenza delle oscillazioni della domanda di servizi da parte delle aziende.

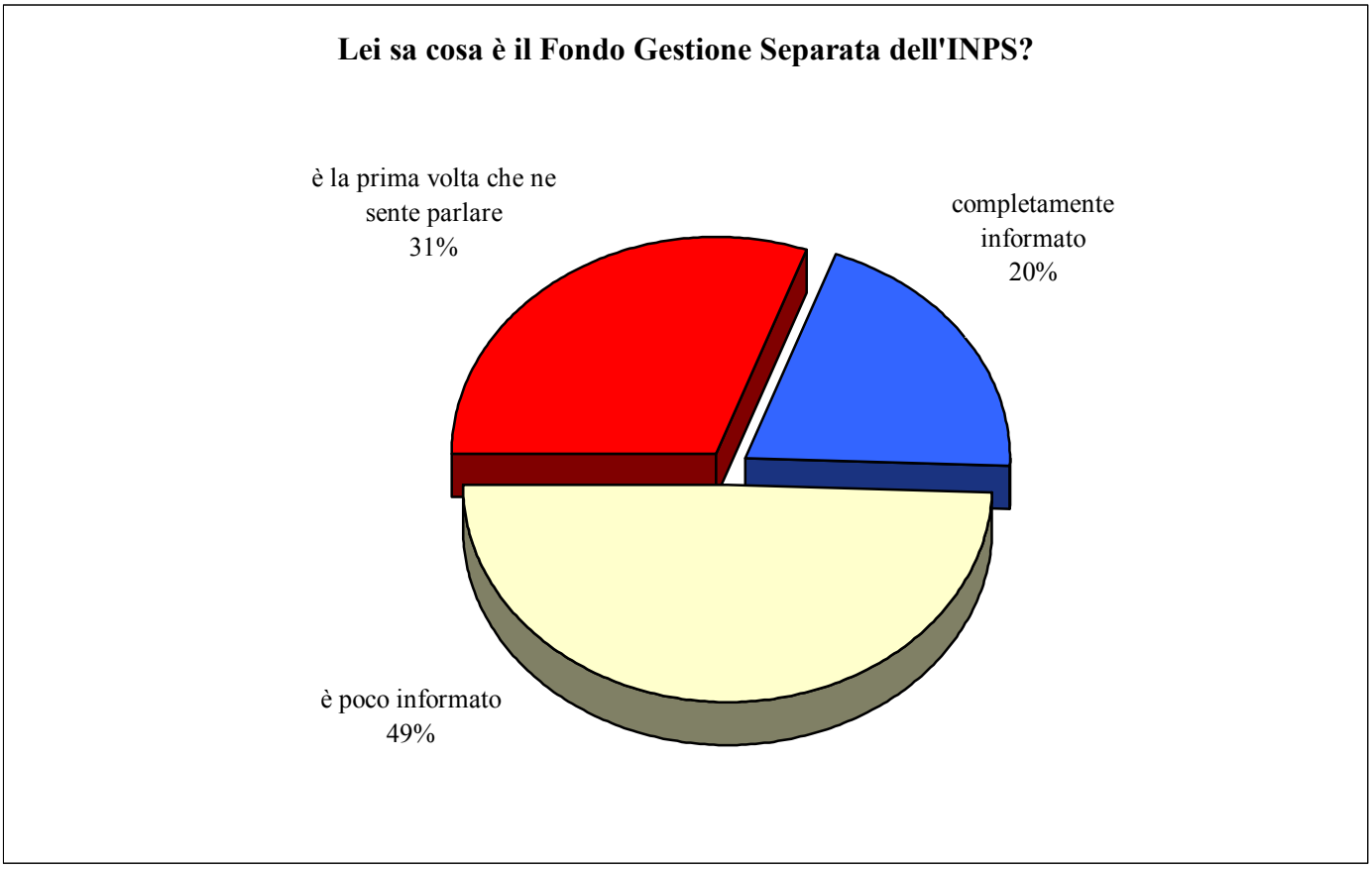


Il cluster *soddisfatti* intensifica, rispetto agli altri cluster, la percezione di inadeguato riconoscimento sociale della professione, di una carenza normativa, un tratto presente comunque ad un livello significativo (più di un intervistato su 4) anche presso il cluster *risentiti*.

L'immagine del Fondo Gestione Separata

Consapevolezza del Fondo Gestione Separata

Si riscontra una consapevolezza decisamente ridotta della funzione e dell'esistenza stessa del fondo amministrato dall'INPS; la metà del campione ha dichiarato una conoscenza ridotta ai minimi termini, soltanto un intervistato su 5 si è dichiarato completamente informato. Poco meno di un intervistato su 3 ha dichiarato di ignorarne l'esistenza. Evidentemente in questa carenza informativa, in questa assenza di consapevolezza giocano un ruolo importante i servizi del commercialista e delle associazioni professionali o di categoria che si interpongono tra la comunicazione dell'INPS e l'iscritto al Fondo Gestione Separata.

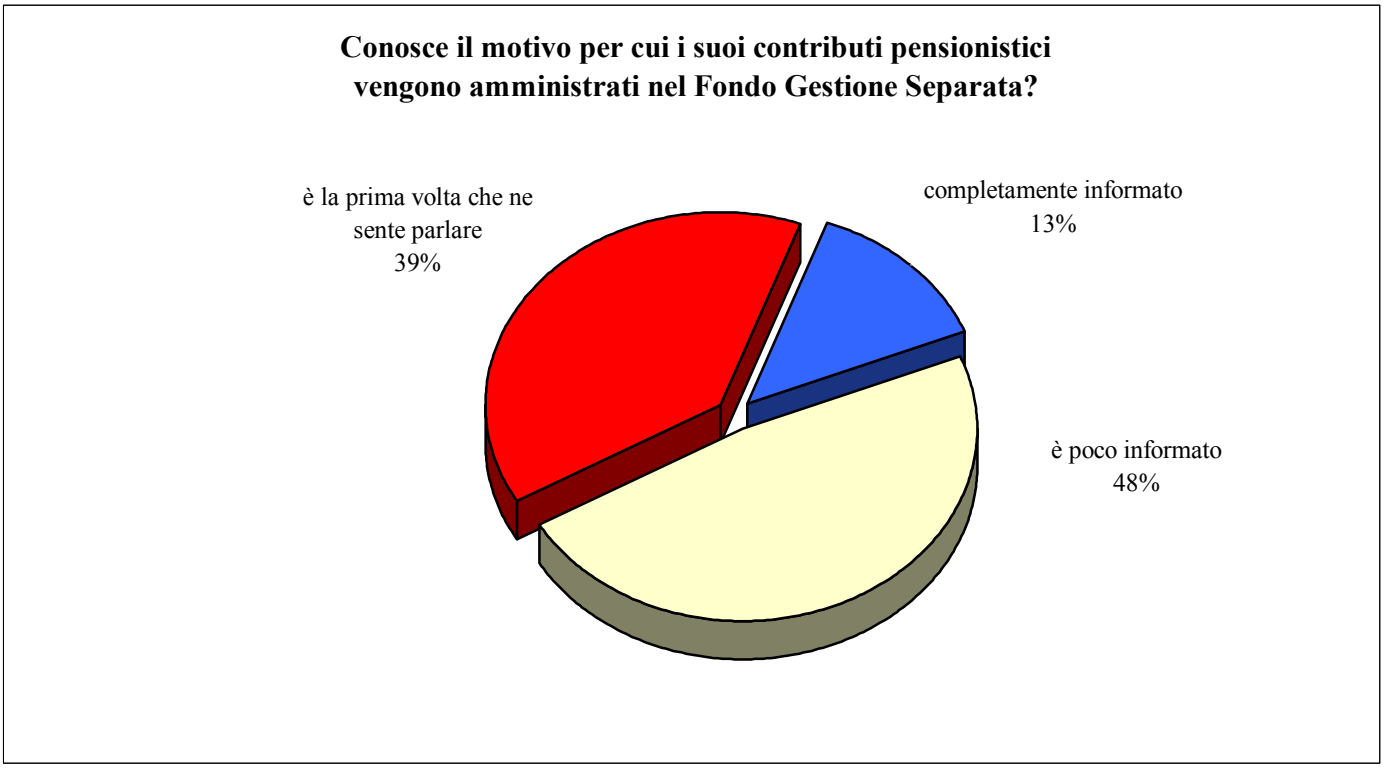


Ma, verosimilmente, questa condizione di "*minima visibilità*" in cui opera il gestore del fondo risente anche dello scarso interesse finora esibito sulla tematica dai grandi mezzi di comunicazione, sulla quale soltanto sporadicamente affiorano notizie e commenti sulle reali condizioni di contribuzione e di rendimento che gli iscritti sono costretti a subire.

Consapevolezza della funzione del Fondo Gestione Separata

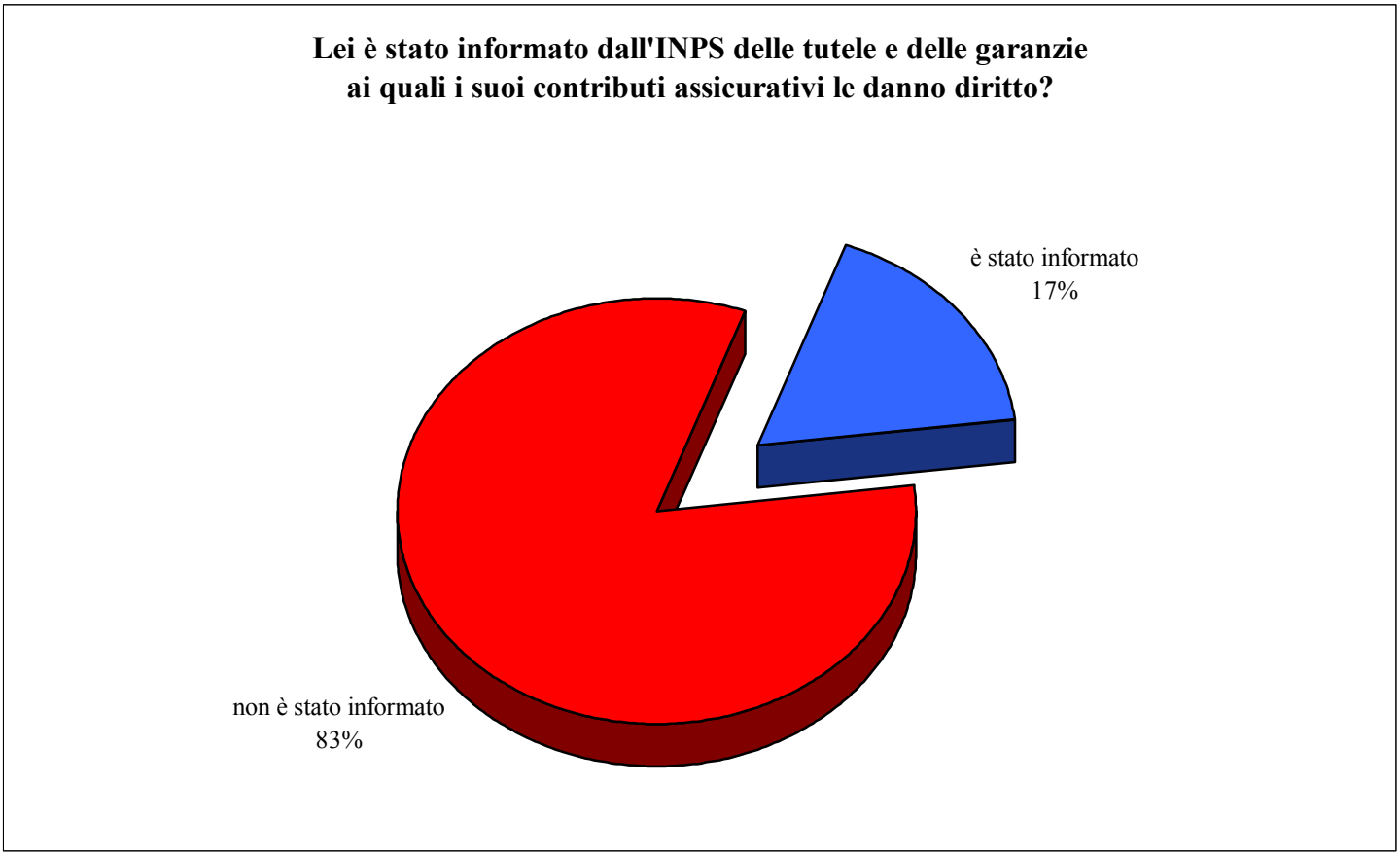
Gli iscritti al Fondo Gestione Separata risultano quasi completamente all'oscuro delle giustificazioni utilizzate per far convogliare i loro contributi in un fondo speciale amministrato dall'INPS. Soltanto il 13% degli intervistati si è dichiarato a conoscenza delle motivazioni per le quali si è iscritto (o piuttosto è stato a sua insaputa iscritto) al fondo. Anche fra quanti anno iniziato l'attività da oltre 10 la conoscenza delle motivazioni dietro la creazione del Fondo Gestione Separata resta sporadica (meno di un intervistato su 3).

Sprovvisti, pressoché completamente, di ogni razionalità della particolare situazione contributiva nella quale sono coinvolti gli iscritti al fondo finiscono con il subire una condizione di marginalità assistenziale non soltanto svantaggiosa ma anche, almeno a detta dei commercialisti che li assistono, non priva di rischi.



Il flusso informativo da parte dell'INPS

A detta degli intervistati poco o niente, oltre a sollecitare il versamento dei contributi, fa l'INPS per informare i suoi assistiti sulla loro situazione contributiva ed assistenziale; meno di un iscritto su 5 dichiara di aver ricevuto informazioni da parte dell'INPS.

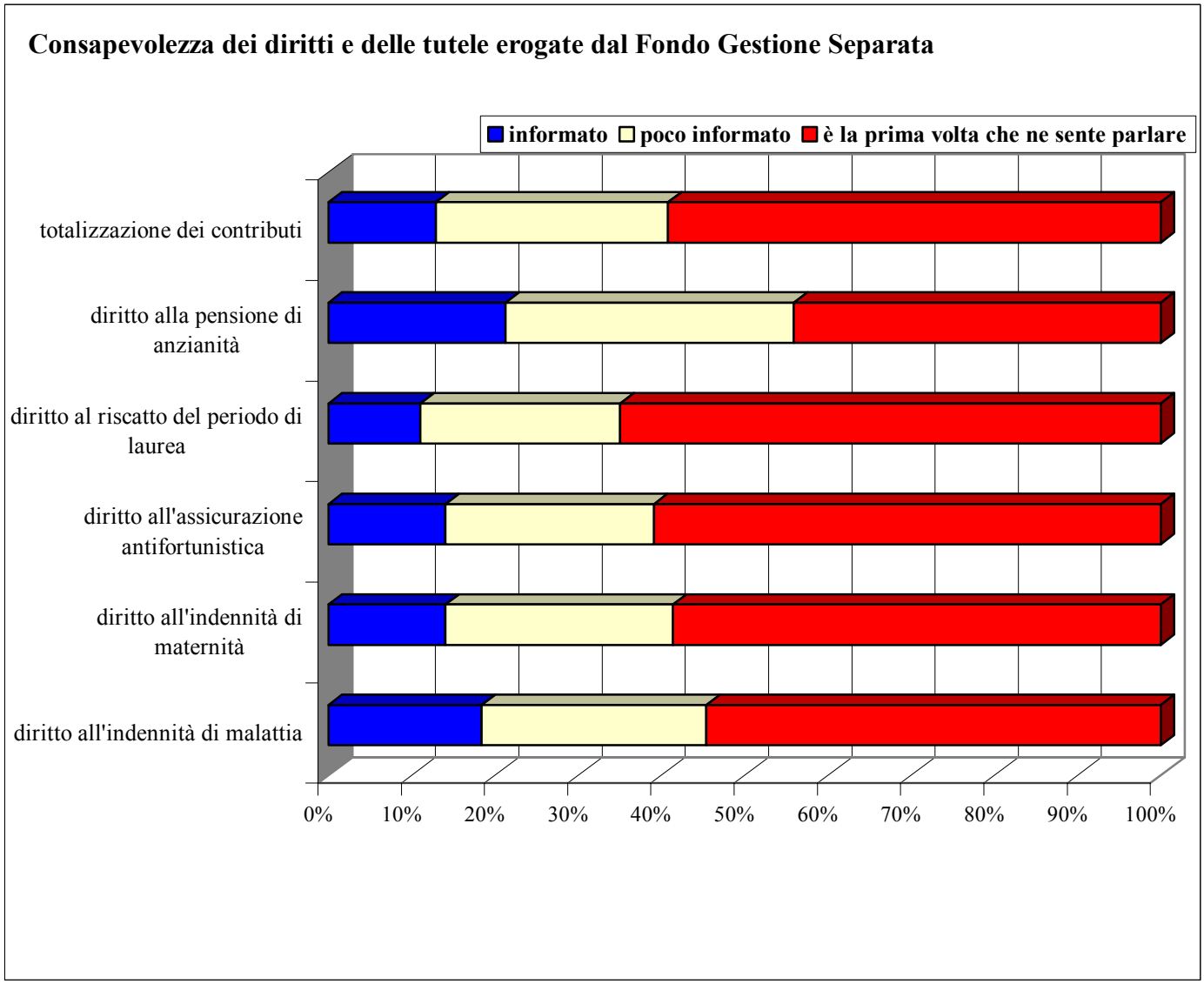


Soltanto fra i consulenti al servizio delle aziende si riscontra una situazione migliore per quanto riguarda le informazioni di fonte INPS (26%).

Consapevolezza delle tutele e dei diritti garantiti dal Fondo Gestione Separata

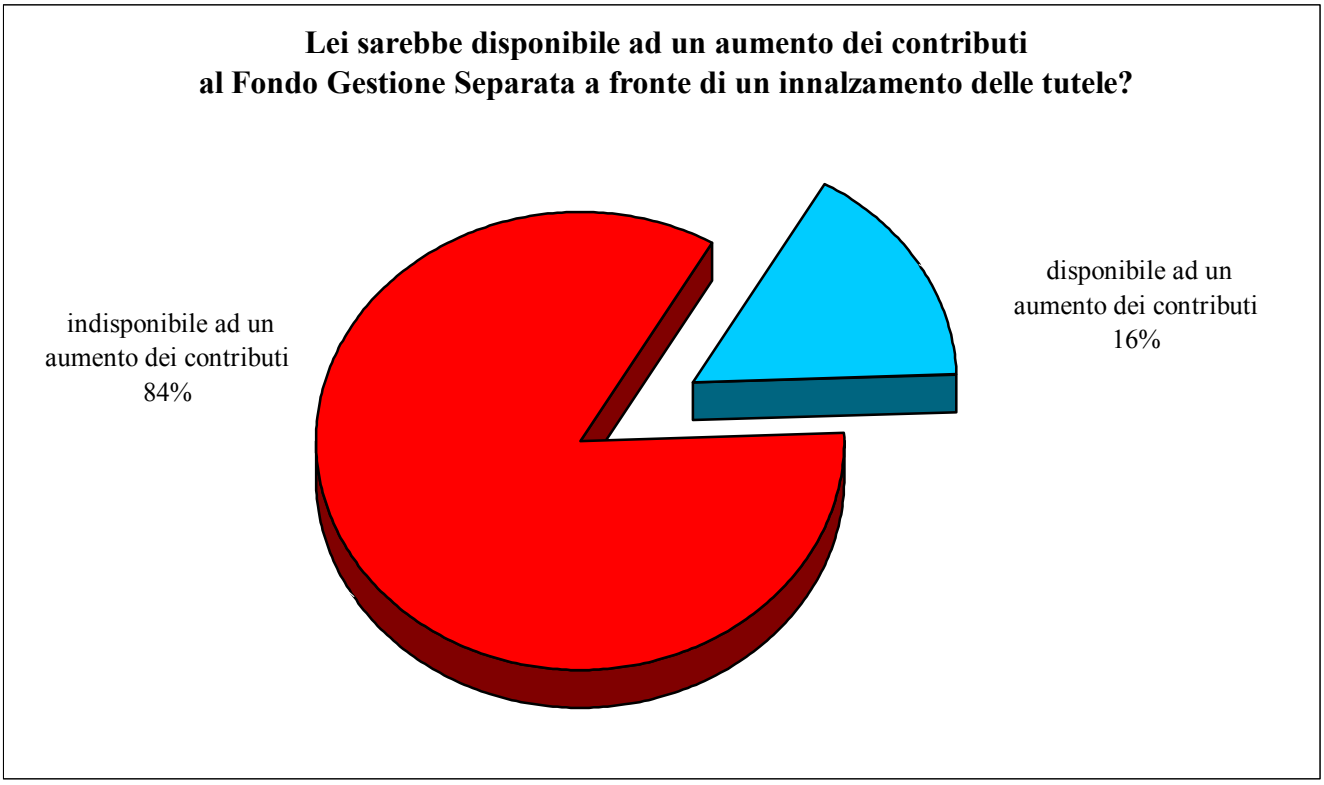
Si deve prendere atto che manca in larga parte fra gli iscritti al Fondo Gestione Separata ogni consapevolezza della propria posizione assicurativa; per poco meno della metà degli iscritti risulta assente persino la conoscenza del diritto alla pensione che stanno maturando a fronte dei versamenti ai quali sono tenuti. Per una maggioranza di donne iscritte al fondo manca la conoscenza del diritto all'indennità di maternità.

È possibile anche che presso una parte degli iscritti questa situazione di "*ignoranza*" esprima un atteggiamento di indifferenza nei confronti di tutele percepite comunque inadeguate (si tenga presente che a partire dal 1995 al fondo sono stati iscritti d'ufficio anche professionisti magari con già decine di anni di attività alle spalle).



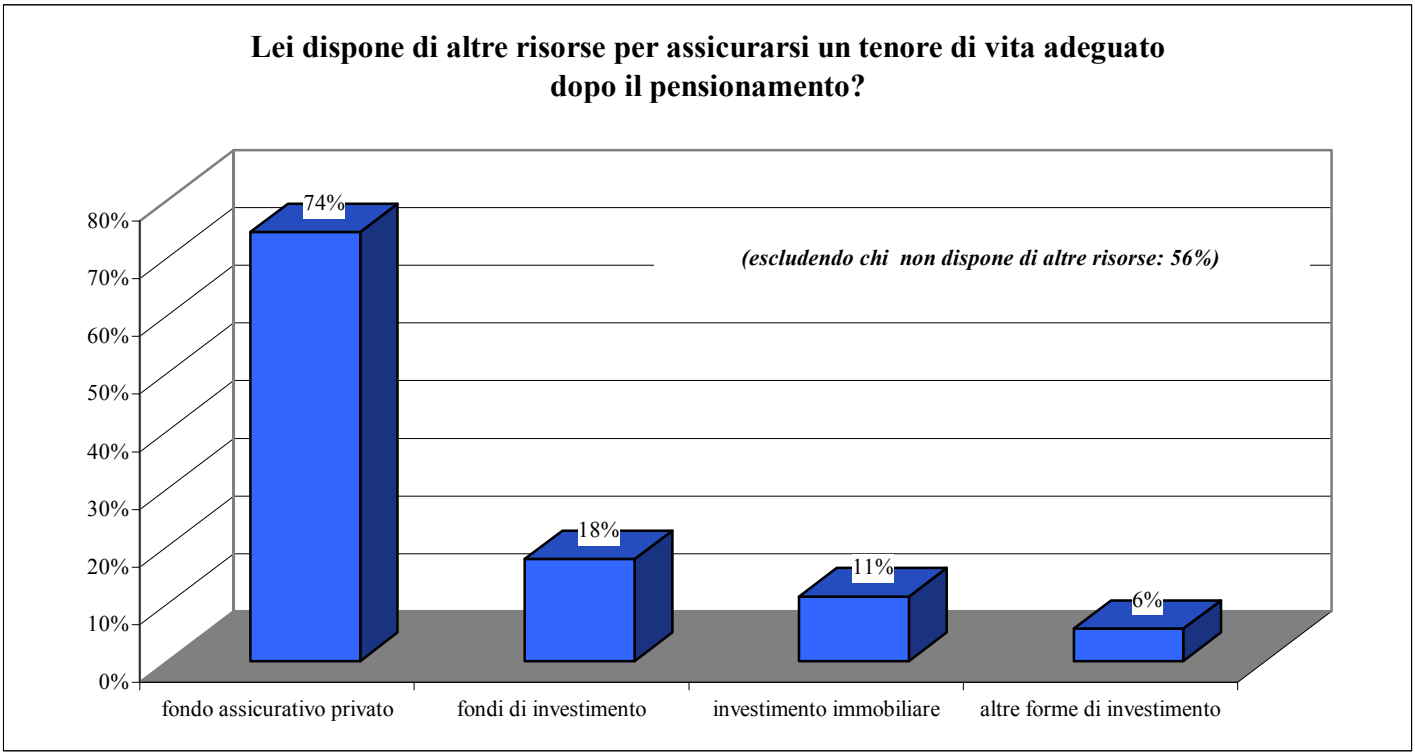
Innalzamento delle tutele e dei diritti

Sono una quota ridotta di iscritti (meno di un intervistato su 6) ha manifestato disponibilità a sostenere un aumento dei contributi a fronte di un innalzamento delle tutele; questa disponibilità risente della scolarizzazione ed arriva a coinvolgere quasi un iscritto su 5 fra i laureati. Risulta comunque che l'accettazione di un aumento dei contributi in vista di un innalzamento delle tutele sia condizionata dal reddito (28% di disponibili fra chi ha un reddito mensile lordo che supera i 4.000 Euro).

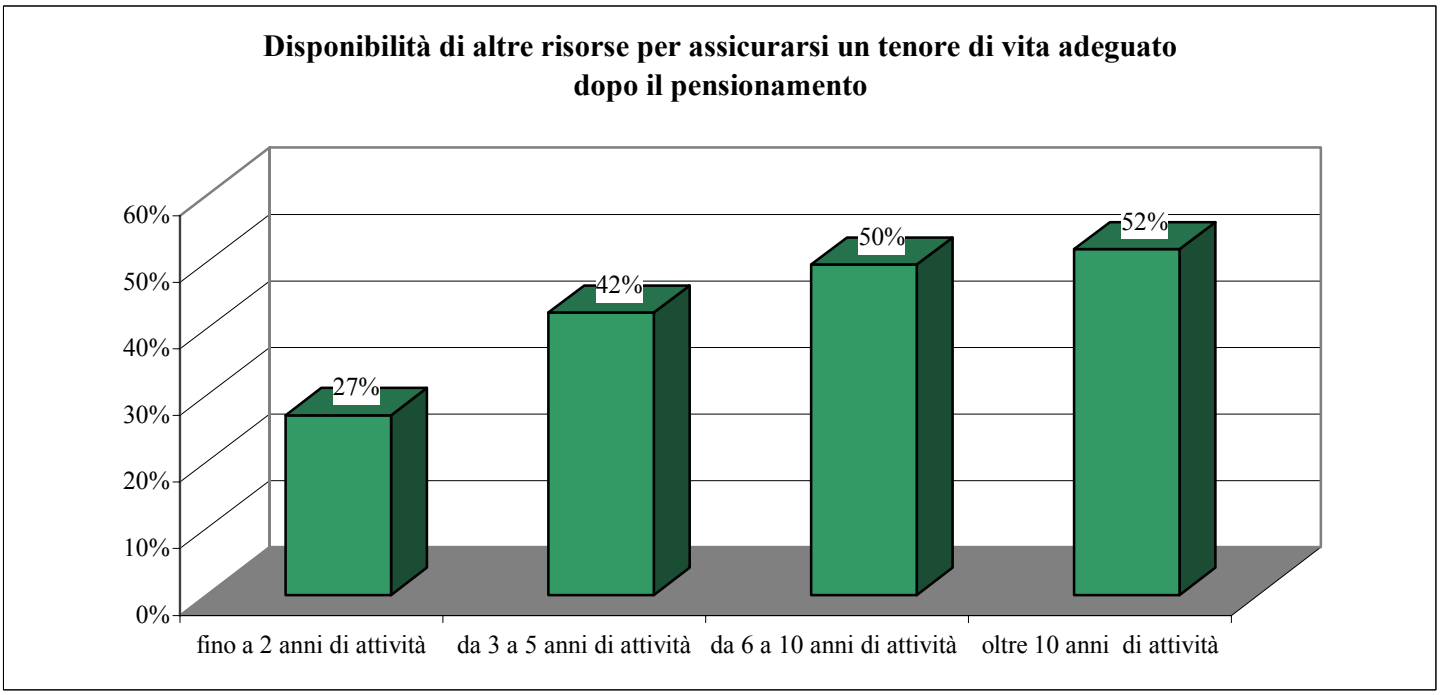


Disponibilità di altre risorse

Meno della metà degli intervistati ha già attivato altre forme di risparmio per integrare il trattamento di pensione che il Fondo Gestione Separata dovrebbe erogare. L'investimento degli iscritti si dirige in modo prioritario in direzione del fondo assicurativo privato (in 3 casi su 5).



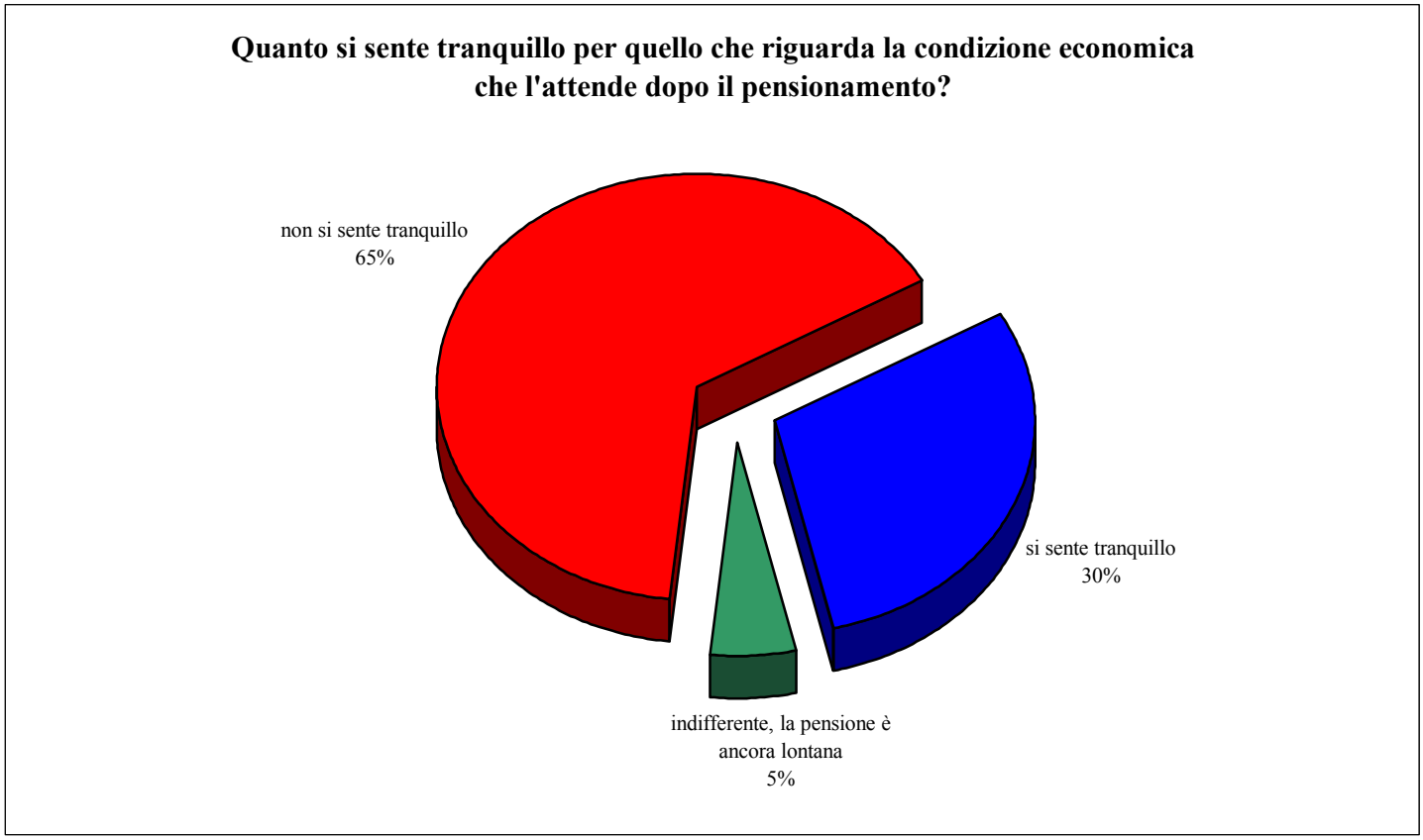
Mentre nei primi 2 anni di attività solo poco più di un iscritto su 4 dispone già di una fonte di reddito complementare, dopo 5 anni di attività più della metà degli iscritti ha attivato una qualche forma di risparmio. Si tratta evidentemente di un comportamento che viene attivato soltanto una volta consolidata l'attività.



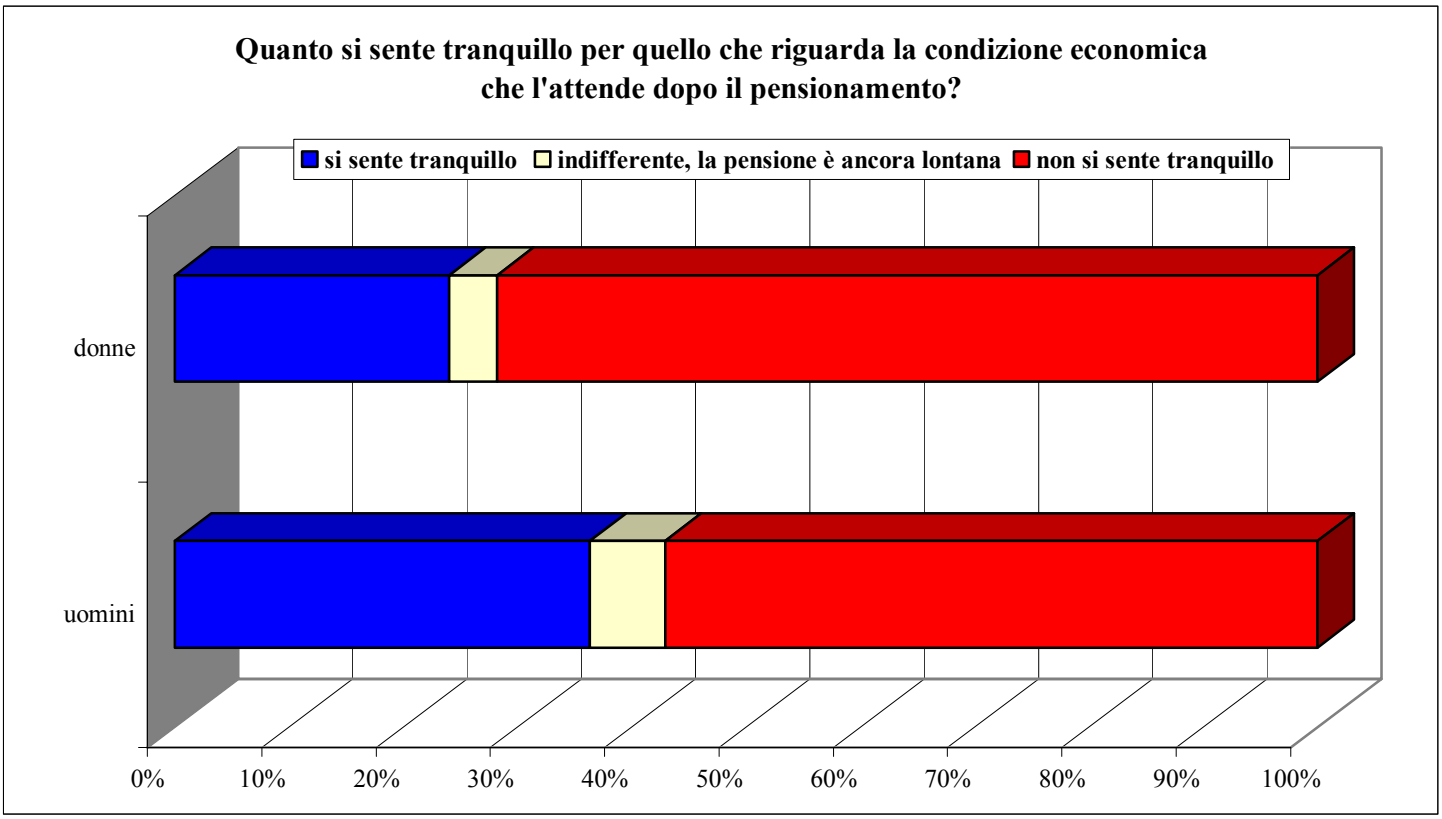
È possibile comunque che il dato reale risulti sottostimato in conseguenza di un atteggiamento di riserbo in materia economica degli intervistati (intervista telefonica).

Prospettive economiche per il pensionamento

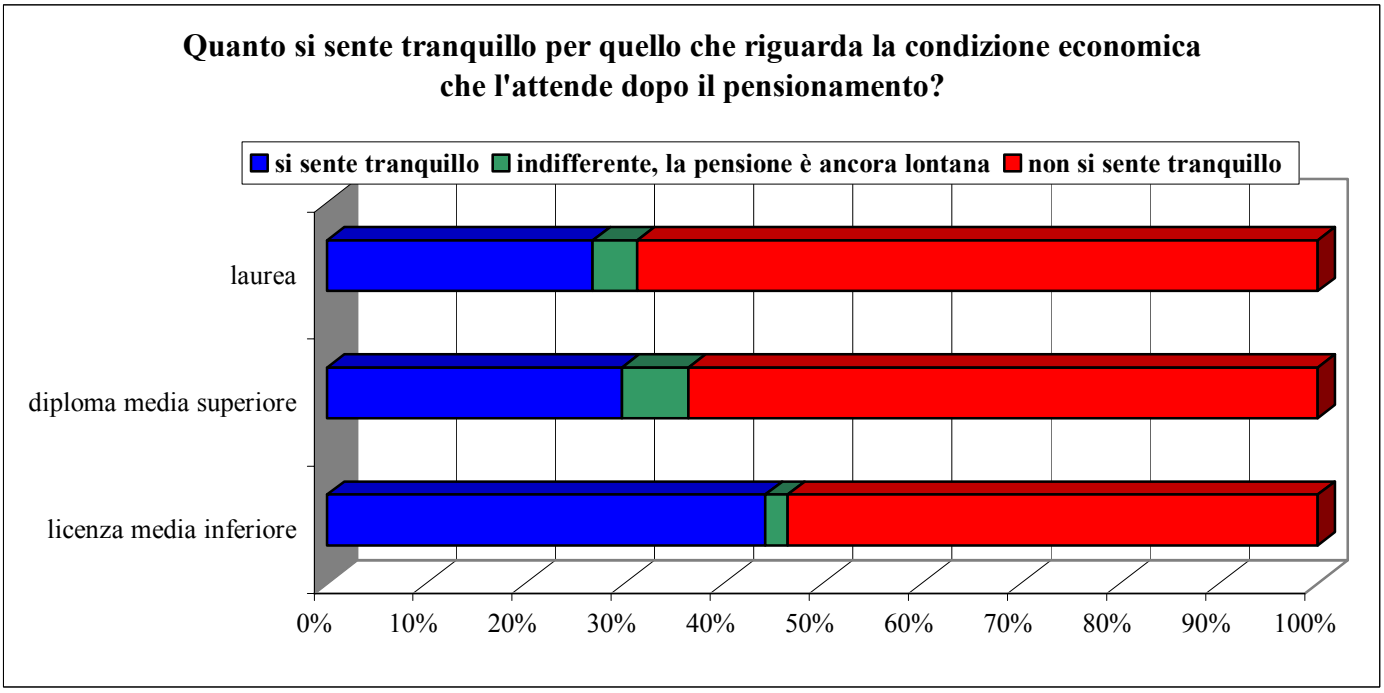
Anche se la gran parte degli iscritti al Fondo Gestione Separata dispone di scarse informazioni per quello che riguarda il sistema contributivo nel quale è stata coinvolta la percezione generale è che di motivi di ottimismo non ce ne siano davvero molti; sono quasi 2 su 3 gli intervistati che ammettono di intravedere con preoccupazione l'avvenire che li attende dopo la fine dell'attività lavorativa.



La percezione delle prospettive economiche si aggrava tra le donne, verosimilmente in conseguenza di un reddito disponibile più contenuto (e quindi di minori contributi).

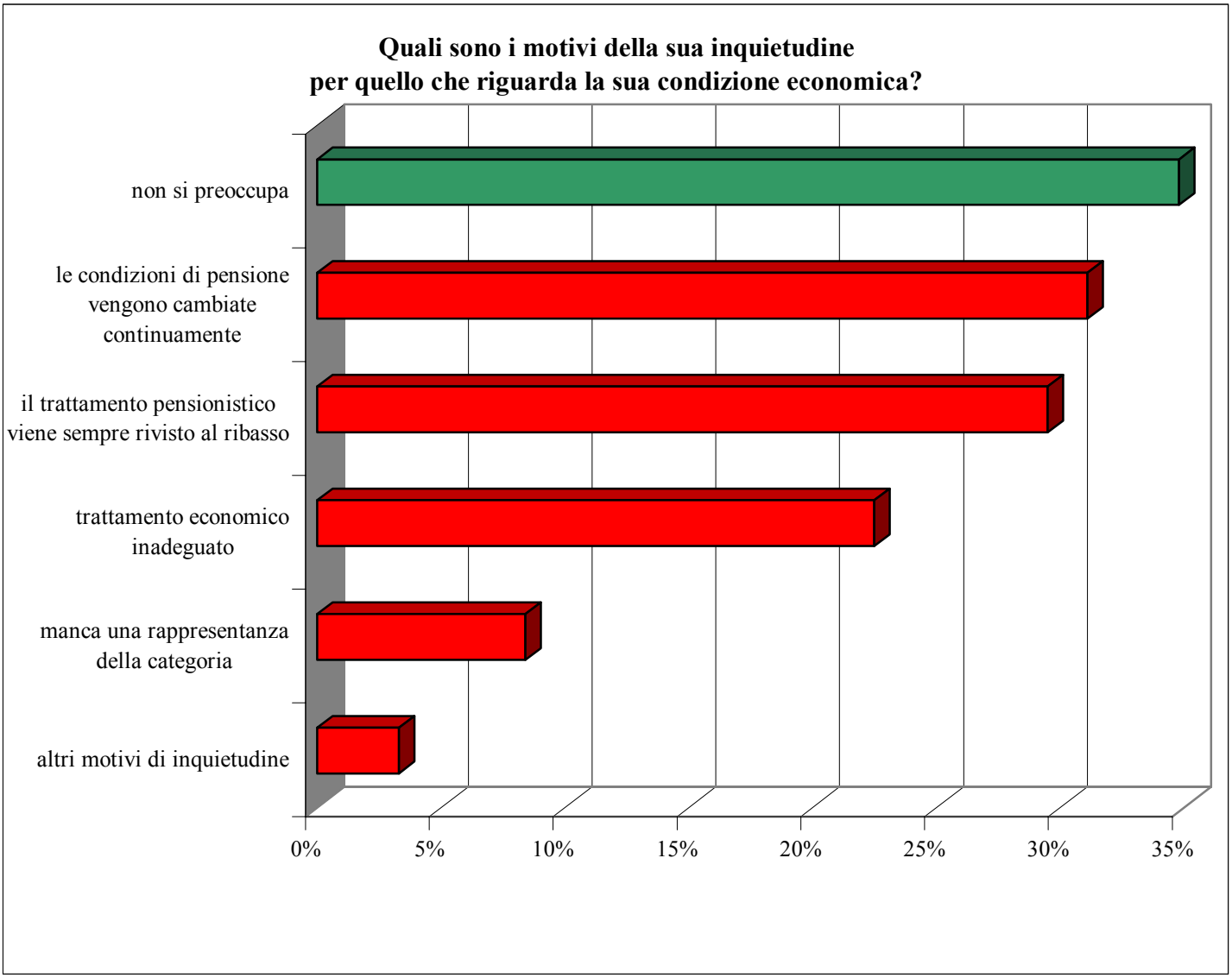


Si percepisce invece una maggiore consapevolezza della riduzione del reddito disponibile una volta posta termine all'attività con l'innalzarsi del titolo di studio.



Motivi di inquietudine

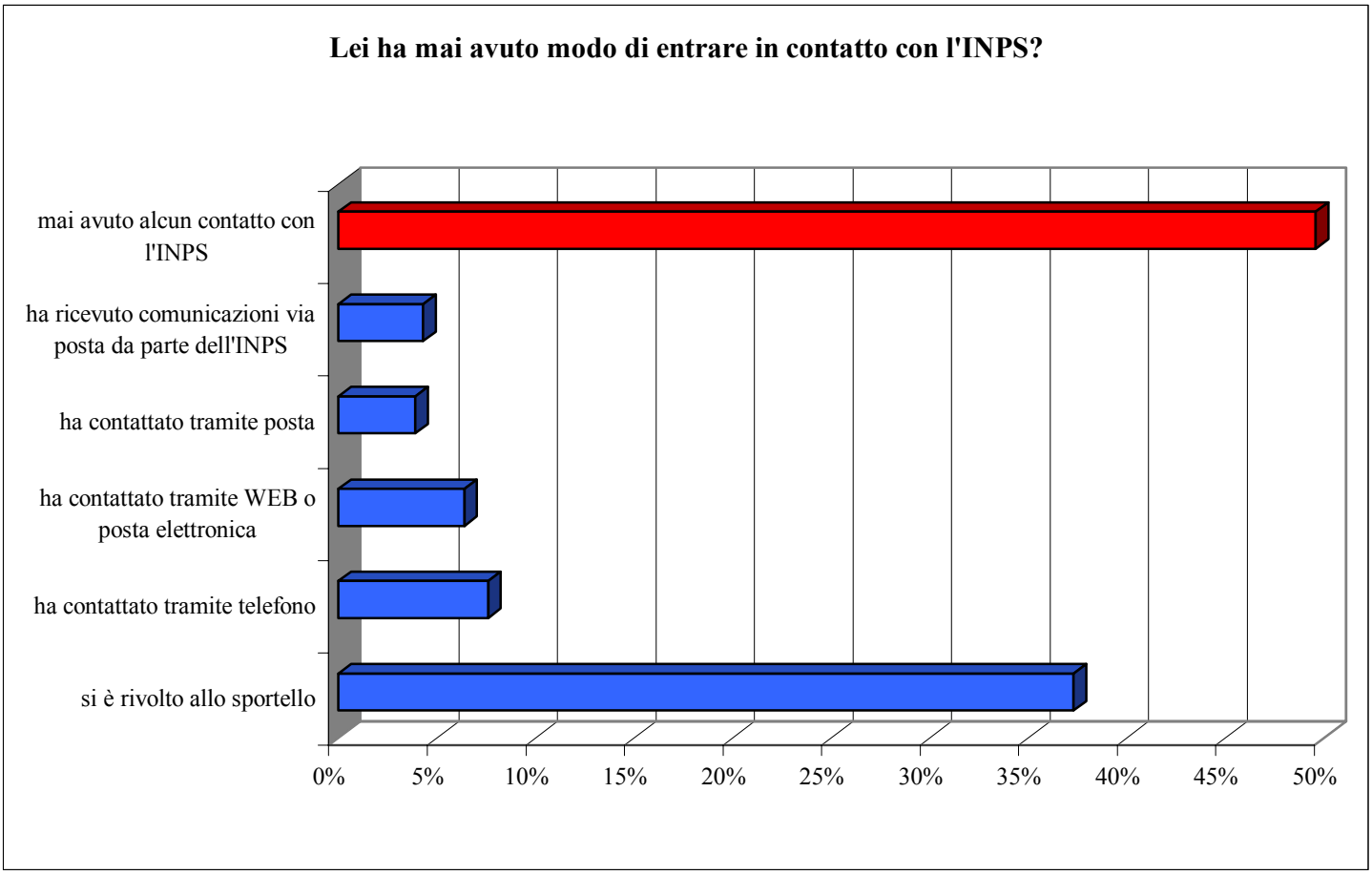
Come precedentemente evidenziato, nella percezione degli iscritti al Fondo Gestione Separata risulta carente la consapevolezza della specificità (o piuttosto della eterogeneità) del fondo al quale affluiscono i loro contributi. Sulla preoccupazione per l'esiguità (e precarietà) del trattamento di pensione che il Fondo Gestione Separata riserva loro prevalgono i timori suscitati dalla continua revisione al ribasso dei trattamenti assicurati dai diversi sistemi pensionistici (assimilandosi quindi alla situazione pensionistica dei lavoratori dipendenti).



Customer satisfaction

Solo una metà degli intervistati avuto occasione di entrare in contatto diretto con L'INPS; il rapporto viene, infatti, mediato, di regola, dal commercialista oppure dall'associazione, professionale (o di categoria), che assiste fiscalmente il professionista. Anche questa situazione comunque illumina la difficoltà dell'interlocuzione, sia a causa del linguaggio gergale e tecnico-burocratico adottato dall'INPS sia per le difficoltà interpretative di una materia che richiede un aggiornamento costante e competenze che appartengono ad un bagaglio professionale specifico: "*se fossi in grado di capire i fogli dell'INPS cambierei mestiere*".

Fra quanti sono entrati in rapporto con l'INPS il 73% si è rivolto personalmente alla front-line allo sportello, un ulteriore 8% ha fatto ricorso al telefono. Ovviamente le modalità di contatto in alcuni casi si sovrappongono, presumibilmente sulla base della specificità dei quesiti (o del tipo di informazioni richieste). Il ricorso al mezzo elettronico resta confinato al 6% di questa fascia di utenza mentre risulta ancora inferiore la quota di coloro che si sono rivolti all'INPS tramite la posta tradizionale.



L'indagine AREA

Al fine di disporre di una base comparativa per la valutazione della soddisfazione abbiamo utilizzato gli stessi item, e lo stesso scaling valutativo, che l'INPS ha messo a punto per disporre di una banca dati sulla soddisfazione dell'utenza al fine di migliorare la qualità del servizio erogato. Ecco qui a seguire come l'INPS stessa nel suo sito ci introduce alla sua "mission" di soddisfare l'utenza aumentando la qualità del servizio.

Come?: il miglioramento della qualità del servizio

Ciò che rende il cliente soddisfatto è la qualità del servizio reso, (o del prodotto nel caso di aziende manifatturiere). Se l'obiettivo è quello di rendere i propri clienti soddisfatti il come è sicuramente attraverso il miglioramento continuo della qualità. In quest'ottica si collocano i programmi di Total Quality Management ormai in uso in moltissime aziende, che si focalizzano sul raggiungimento della "qualità totale" attraverso la creazione di una strategia aziendale, di un organizzazione del lavoro e di un sistema di gestione del personale orientate al cliente finale e al miglioramento continuo.

Lo strumento: ascoltare la voce del cliente

Per poter soddisfare il cliente è necessario ascoltarlo, perché solo così i suoi bisogni sono conosciuti dall'azienda.

Si rende quindi necessario la conoscenza dei clienti e delle loro aspettative, (qualità attesa), e del grado di percezione della qualità del servizio-prodotto offerto da parte del cliente (qualità percepita) tenendo presente che l'unico giudizio di qualità che conta è quello espresso dal cliente,che lo percepisce direttamente, e non quello che le aziende definiscono a tavolino autoreferenziandosi, una qualità non percepita è un'inutile costo e non serve.

Capita sempre più spesso di trovare presso molte filiali, negozi o uffici dei questionari da compilare nei quali si chiede di esprimere giudizi sull'azienda nel suo complesso o su particolari prodotti o servizi nuovi, così come molte aziende si rivolgono ad esperti di marketing per rilevare aspettative, bisogni, e percezione della qualità del servizio-prodotto attraverso tecniche di tipo qualitativo (ad esempio focus group), oltre alle possibilità "on line" di rilevazione in tempo reale offerte dalla rete.

L'INPS ha concluso la fase sperimentale nel 1999, confortata dalla raccolta di circa 30mila questionari validati, individuando 9 fattori di qualità del servizio basati sulla personale esperienza di contatto con le agenzie INPS; nell'interpretazione della stessa l'INPS "*la partecipazione è stata buona così come il gradimento da parte dei clienti che hanno risposto con spirito collaborativo e hanno salutato con favore l'iniziativa*".

I fattori individuati dall'INPS, e da noi, per motivi comparativi, riproposti *verbatim* nella presente rilevazione, sono: la cortesia e la disponibilità del personale di contatto, la loro competenza e preparazione, la chiarezza delle informazioni ricevute, la rapidità del servizio allo sportello, la tempestività delle prestazioni ricevute, la comprensibilità della modulistica dell'Istituto, la consulenza fornita dal personale per orientare i cittadini nelle scelte più convenienti in modo personalizzato, il comfort offerto dalle strutture e la funzionalità del servizio telefonico.

2) LO STRUMENTO

Il questionario sperimentato è costituito da ***10 domande di tipo scala LIKERT****; le persone dovevano esprimere un giudizio su 9 aspetti del servizio INPS graduandolo su 5 livelli:* ***SCADENTE, INSUFFICIENTE, SUFFICIENTE, BUONO, OTTIMO.***

Tali aspetti sono:

1. Competenza degli impiegati
2. Tempestività delle prestazioni
3. Chiarezza delle informazioni ricevute allo sportello
4. Consulenza fornita per orientare le scelte
5. Cortesia e disponibilità
6. Comprensibilità dei moduli
7. Rapidità del servizio allo sportello
8. Confort dell'attesa
9. Servizio telefonico
La 10° domanda riguarda invece il giudizio complessivo sul servizio INPS.

La sperimentazione condotta nel 1999 prosegue l'INPS *ha consentito di raggiungere i due obiettivi prefissati: collaudo della metodologia operativa e taratura del questionario.*
Per il 2000 l'Istituto porterà a regime il progetto con l'estensione a tutte le agenzie dell'indagine, tramite la distribuzione del questionario modificato secondo le indicazioni scaturite dalla sperimentazione e dai suggerimenti dei Direttori Regionali.
Avvio di un'indagine di tipo qualitativo con l'utilizzo di metodologie di focus group per la valutazione dei bisogni dei clienti specializzati (patronati,associazioni di categoria e consulenti del lavoro) e dei clienti interni della Direzione generale (Sedi Regionali e di Agenzie di Produzione).

Le indicazioni scaturite dai focus group, condotti in modo tale da "*favorire i momenti di creatività e di pensiero laterale",* e hanno fatto emergere alcuni risultati interessanti sull'immagine dell'Istituto e sulle attese nei confronti del servizio INPS che riportiamo integralmente:

Tenendo presente il carattere fortemente regionale della rilevazione, che ha influenzato notevolmente i risultati che non possono quindi essere esportati tout-court sul piano nazionale. Emergono indicazioni interessanti sul divario esistente tra ***la percezione dell'Istituto a livello locale, che presenta un'immagine positiva di efficienza, cambiamento ed evoluzione del servizio personalizzato, e l'immagine dell'Ente nel suo complesso, permangono infatti alcuni stereotipi, probabilmente influenzati dall'immagine di bassa efficienza che ancora caratterizza in Italia "la cosa pubblica", che sembrano resistere anche alla prova dell'esperienza.*** *E' quindi necessario un grande lavoro in tal senso per il recupero di un immagine più rispondente alla realtà odierna.*

Le persone si attendono dall'INPS un proseguimento sulla strada già intrapresa del decentramento, vogliono un servizio vicino ai loro bisogni e non gestito dal centro, vogliono venir informati, conoscere di più l'attività dell'Istituto, un servizio amichevole, trasparente, operatori che si "prendano cura" dei bisogni del cittadino offrendo anche un servizio differenziato e personalizzato, ma soprattutto riconoscono all'Istituto il ruolo sociale che svolge del quale apprezzano gli aspetti di sicurezza e di solidarietà sociale.

Alcuni risultati

I risultati fanno emergere un panorama di sostanziale soddisfazione da parte degli utenti rispetto ai servizi offerti dall'Istituto.

Infatti, su di una scala di valutazione dei vari aspetti del servizio che andava da 1 (scadente) a 5 (ottimo) la media complessiva è pari a 3,6, corrispondente ad un giudizio più che sufficiente.

Gli aspetti meglio apprezzati dalla clientela in generale apprezzati sono quelli relativi ***al fattore "umano", (la competenza, la cortesia, la chiarezza delle informazioni)*** *e ciò conferme la validità delle politiche dell' Istituto che in questi anni ha notevolmente investito sullo sviluppo e la formazione del personale, per renderlo non soltanto sempre più competente e quindi in grado di fornire risposte chiare e mirate alle richieste dell'utenza, ma anche sempre più consapevole del ruolo svolto e dell'importanza della soddisfazione del cliente come fine ultimo del proprio lavoro.*

Emergono naturalmente alcune differenze tra le diverse Agenzie, che risentono degli aspetti organizzativi legati alle realtà locali, in modo particolare sono le Agenzie più piccole, i centri operativi a fornire un servizio più efficace, celere e di qualità, anche grazie alla formula organizzativa più snella che li caratterizza.

I risultati sono particolarmente efficaci al fine di evidenziare, per ciascuna struttura, ***i punti di forza da valorizzare e quelli di debolezza sui quali intervenire con azioni migliorative della qualità del servizio, innalzando così il livello di soddisfazione del cliente.***

In particolare, dall'analisi delle risposte aperte, emergono alcune richieste mirate da parte del cliente, in primo luogo una domanda di accessibilità all'informazione: le persone vogliono poter usufruire di un interfaccia amichevole e semplice rispetto alla miriade di informazioni che caratterizzano l'attività dell'Istituto, i loro diritti in materia previdenziale, i cambiamenti legislativi, un rapporto diretto e non burocratico con l'istituzione, anche grazie alla virtualizzazione del servizio offerto da internet.

Il servizio viene auspicato sempre più in maniera differenziata e personalizzata per le varie tipologie di utenza, e l'accesso ai servizi facilitato attraverso il decentramento capillare , un miglior accesso telefonico e l'ampliamento dei servizi on line.

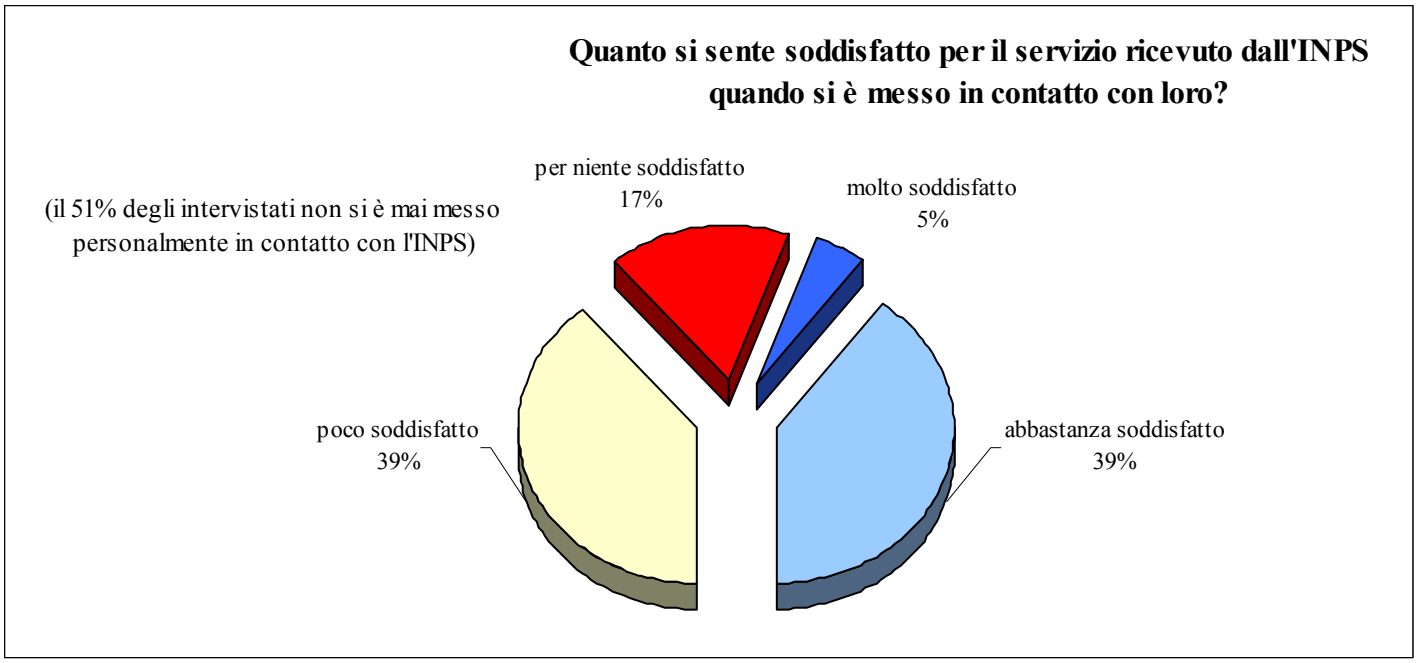
Non soltanto alcune tipologie di clienti specializzati (consulenti, patronati e aziende) possono utilizzare efficacemente le possibilità di accesso on line ai servizi, ma sempre più fasce di popolazione, tra cui presto anche i pensionati, stanno scoprendo le opportunità di usufruire dei servizi della pubblica amministrazione dalle mura domestiche, con notevole risparmio di tempo e accrescimento della qualità della vita.

A riguardo della consegna dei questionari riportiamo quanto precisato nel Giornale dell'INPS:

Il personale dell'Istituto consegna il questionario a tutti gli utenti che accedono agli uffici, restando a disposizione per qualsiasi chiarimento. Nello stesso periodo il questionario è disponibile sul sito Internet dell' Istituto www.inps.it, cliccando sull'icona "Customer Satisfaction" dell'home page del sito. Gli utenti, una volta compilato il questionario in forma anonima, lo inseriscono negli appositi contenitori. Coloro che non lo ricevessero possono richiederlo direttamente al personale di sportello.

Questo che indichiamo è il link per scaricare integralmente la ricerca sperimentale (report_customer_internet.pdf) alla quale però l'INPS, nonostante gli intenti dichiarati, (*Per operare in questa direzione l'Istituto ha bisogno di avere sempre maggiori informazioni direttamente dalla clientela, ed in questa direzione si muove il piano per il 2000 della Customer Satisfaction*) non sembra abbia dato seguito.

Purtroppo l'INPS, salvo indicare la quantità di questionari raccolti, non ci informa a quale istituto abbia affidato la rilevazione e il metodo campionario seguito per la raccolta dei dati che pure dovrebbero essere disponibili come richiedono le normative emanate dal Garante sulla diffusione dei risultati di sondaggi. La valutazione complessiva del servizio offerto dall'INPS, (escludendo quanti non si sono mai messi in contatto con l'istituzione) evidenzia nel nostro campione, una prevalenza degli insoddisfatti 55% (poco + per niente soddisfatti) sui soddisfatti, 45% (molto + abbastanza soddisfatti).



Nell'analisi dei singoli aspetti del servizio si evidenzia una significativa divaricazione tra i giudizi raccolti presso il nostro campione di professionisti e lavoratori autonomi afferenti al Fondo Gestione Separata e quelli raccolti nell'indagine sperimentale dall'INPS che così ci informava con la sua newsletter del 25 Gennaio 2001:

Customer satisfaction
221 mila clienti danno il voto
L'Inps è promosso
Su una scala di valori da 1 a 4 il livello di soddisfazione è pari a 3.
Le caratteristiche positive percepite dagli utenti: cortesia, competenza, chiarezza.
Quelle negative riguardano la comprensibilità dei moduli e il servizio telefonico.
Dal 18 al 30 settembre 2000 l'INPS ha effettuato un sondaggio sulla soddisfazione del cliente per la qualità dei servizi erogati dall'Istituto. La ricerca ha interessato tutte le strutture produttive dell'Istituto. Si stima che nel periodo siano "entrate" negli uffici INPS 585 mila persone: di esse 221.356 (circa il 40%) hanno compilato i questionari messi in distribuzione. Su una scala che va da 1 a 4 il livello di soddisfazione si è attestato su un valore medio alto (esattamente 3) come si può vedere dai dati sotto riportati. Gli utenti si dichiarano:
1) per nulla soddisfatti 4%
2) poco soddisfatti 14%
3) abbastanza soddisfatti 57%
4) molto soddisfatti 25%
Tra le categorie più rappresentate troviamo al primo posto i lavoratori dipendenti con il 34%; seguono i pensionati (20%) e i disoccupati (12%). Il centro nord esprime una maggiore soddisfazione rispetto al sud dove i valori di quelli che si dichiarano "per niente soddisfatti" sono superiori alla media nazionale.

Come si può vedere lo scaling utilizzato nel termometro della customer satisfaction è passato, senza spiegazioni, da una scala a 5 punti (scadente-ottimo) ad una Likert a 4 punti. Noi comunque, a fini comparativi, ci confrontiamo con la scala a 5 punti utilizzata nella ricerca sperimentale della quale l'INPS mette a disposizione il report di ricerca.

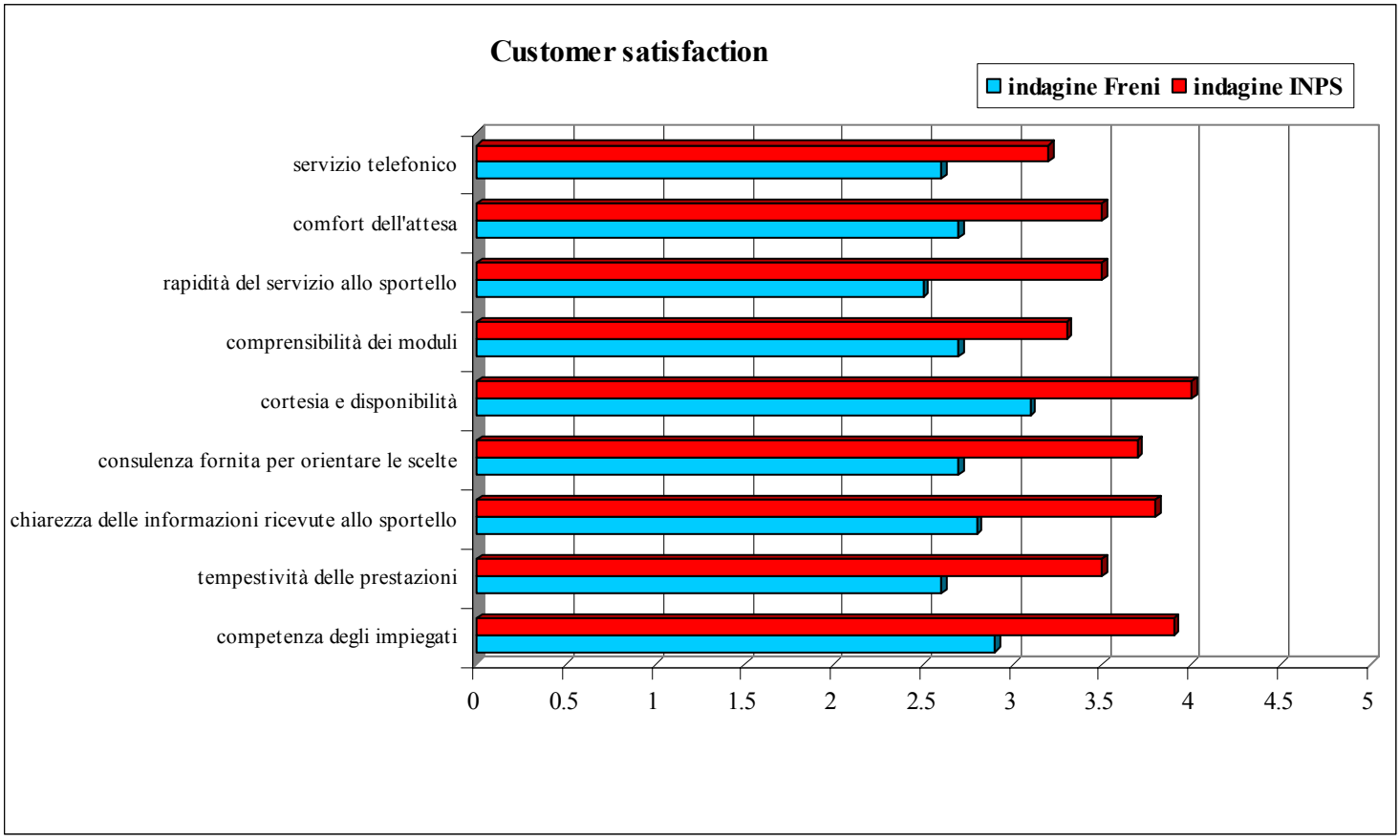
La cortesia degli impiegati che si colloca la primo posto in graduatoria (sia quella INPS sia quella da noi accertata) viene valutata nell'indagine *AREA OSSERVATORIO CUSTOMER SATISFACTION* dell'INPS positivamente dal 77% degli intervistati (giudizio ottimo + buono) con un punteggio medio di 4.0 (che corrisponde ad un giudizio pieno di *buono*); nella nostra rilevazione le valutazioni positive (giudizio di *ottimo* + *buono*) ammontano al 34.5% con un punteggio medio di 3.1 (*sufficiente*) .

Anche per quanto riguarda le altre valutazioni si constata un deciso scostamento tra i risultati dell'indagine sulla *customer satisfaction* INPS da quelli da noi raccolti presso i professionisti e lavoratori autonomi che afferiscono al Fondo Gestione Separata.

Il valore più basso, *fanalini di coda* li definisce la stessa INPS, fa riferimento alla rapidità di servizio allo sportello. I giudizi positivi raccolti dall'INPS ammontano al 56% con un punteggio di 3.5, sufficienza piena, (valore compreso tra *sufficiente* e *buono*) mentre quelli da noi accertati si fermano al 13% con un punteggio di 2.5, valutazione di insufficienza, (valore compreso tra *insufficiente* e *sufficiente*).

Il servizio telefonico si colloca al penultimo posto nella nostra graduatoria e all'ultimo posto nella graduatoria INPS. L'INPS rileva *che solo il 44% ne è soddisfatto mentre un 25% ritiene sia insufficiente* mentre nella nostra rilevazione i soddisfatti raggiungono solo quota 17% e le insufficienze salgono al 40% con un valore medio di 2.6, ben al di sotto della sufficienza (tra *insufficiente* e *sufficiente*).

La comprensibilità dei moduli che l'INPS colloca nella sua graduatoria al penultimo posto, media 3.3 e 21% di insufficienze nella nostra rilevazione ottiene una media di 2.7 e il 33% di insufficienze. Segno evidente che la trasparenza e la qualità delle informazioni (date e/o richieste) nella modulistica potrebbero essere notevolmente migliorate.



Legenda: *Scadente=1; Insufficiente = 2; Sufficiente = 3; Buono = 4; Ottimo = 5*

Il grafico della pagina precedente mette a confronto diretto i punteggi medi assegnati dai nostri intervistati con quelli rilevati nella indagine *AREA OSSERVATORIO CUSTOMER SATISFACTION* dell'INPS.

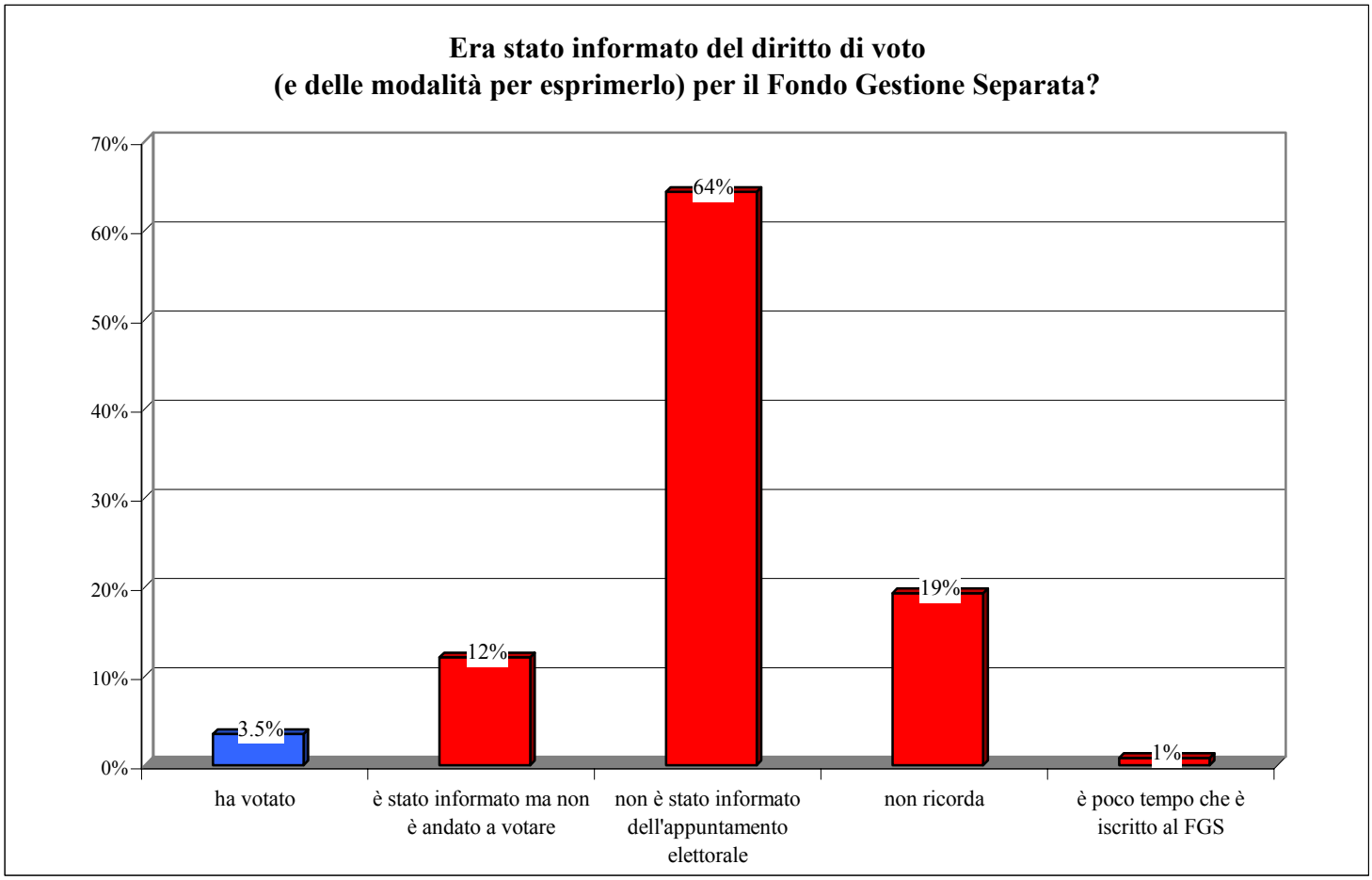
Dai dati della nostra rilevazione (che contraddicono in misura sostanziale quelli forniti dall'INPS) emerge come l'INPS disponga ancora per quello che riguarda gli iscritti al Fondo Gestione Separata di un considerevole spazio di manovra per adeguare i propri servizi alle esigenze dell'utenza.

Diritto di voto e informazione

Abbiamo richiesto ai nostri intervistati se fossero stati informati sul loro diritto di voto. Ecco quanto è stato scritto nel primo numero della newsletter dell'INPS a proposito delle elezioni per il Comitato Amministratore del FGSI nell'articolo:

Lavoratori parasubordinati *Tantissime novità per un esercito in crescita*
ELEZIONI
La gestione separata deve costituire il Comitato amministratore i cui membri debbono essere eletti dagli iscritti. Le elezioni - gestite dall'Inps - si svolgeranno dal 26 al 30 giugno 2000, dalle ore 9 alle 19, senza interruzione, presso le Sedi Inps. Sono elettori gli iscritti alla Gestione da almeno sei mesi e che hanno un accredito contributivo di almeno tre mesi, comunque collocati nell'ambito della predetta anzianità di iscrizione.
Sono eleggibili gli elettori che hanno un accredito contributivo complessivo non inferiore a 24 mesi. Tutti i requisiti devono essere posseduti entro il 1999. Entro il 1° maggio verrà spedito agli iscritti l'estratto conto assicurativo corredato del certificato elettorale. Il voto è personale e segreto e potrà esprimersi anche in via telematica. Per ogni
dettaglio sull'argomento il lettore può consultare la circolare dell'Inps n. 41 del 21 febbraio 2000.

Solo il 16% afferma di essere stato informato del diritto di voto e solo il 3.5% ha poi effettivamente esercitato questo diritto. La stragrande maggioranza non era nemmeno a conoscenza dell'appuntamento elettorale.



L'esiguità della partecipazione conferma l'opacità che avvolge il Fondo Gestione Separata, fin dalle motivazioni per la sua creazione; sembra peraltro che lo sforzo dell'INPS per informare gli iscritti dell'appuntamento elettorale non sia stato particolarmente efficace.

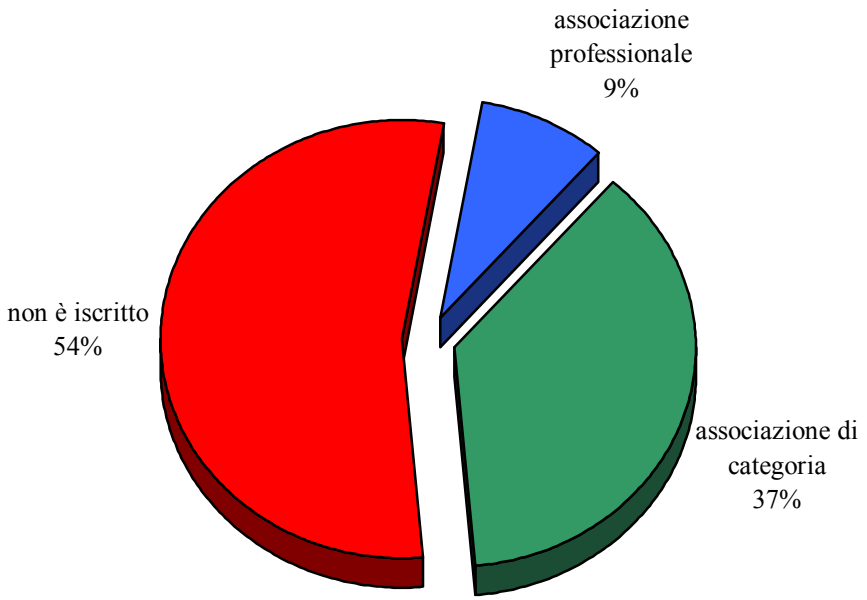
I dati sulla partecipazione al voto confermano comunque le previsioni dei commercialisti sull'affluenza dei propri assistiti.

Alle ultime elezioni (2004) per il rinnovo del comitato di gestione del Fondo hanno votato 22.390 persone: più del doppio (+ 115,47%) dei votanti delle precedenti elezioni tenutesi nel 2000. La partecipazione è rimasta ampiamente al di sotto dell'1%. La nostra rilevazione condotta presso la fascia più consapevole e professionale, ed anche più economicamente "coinvolta", vede una partecipazione del 3.5%.

L'associazionismo

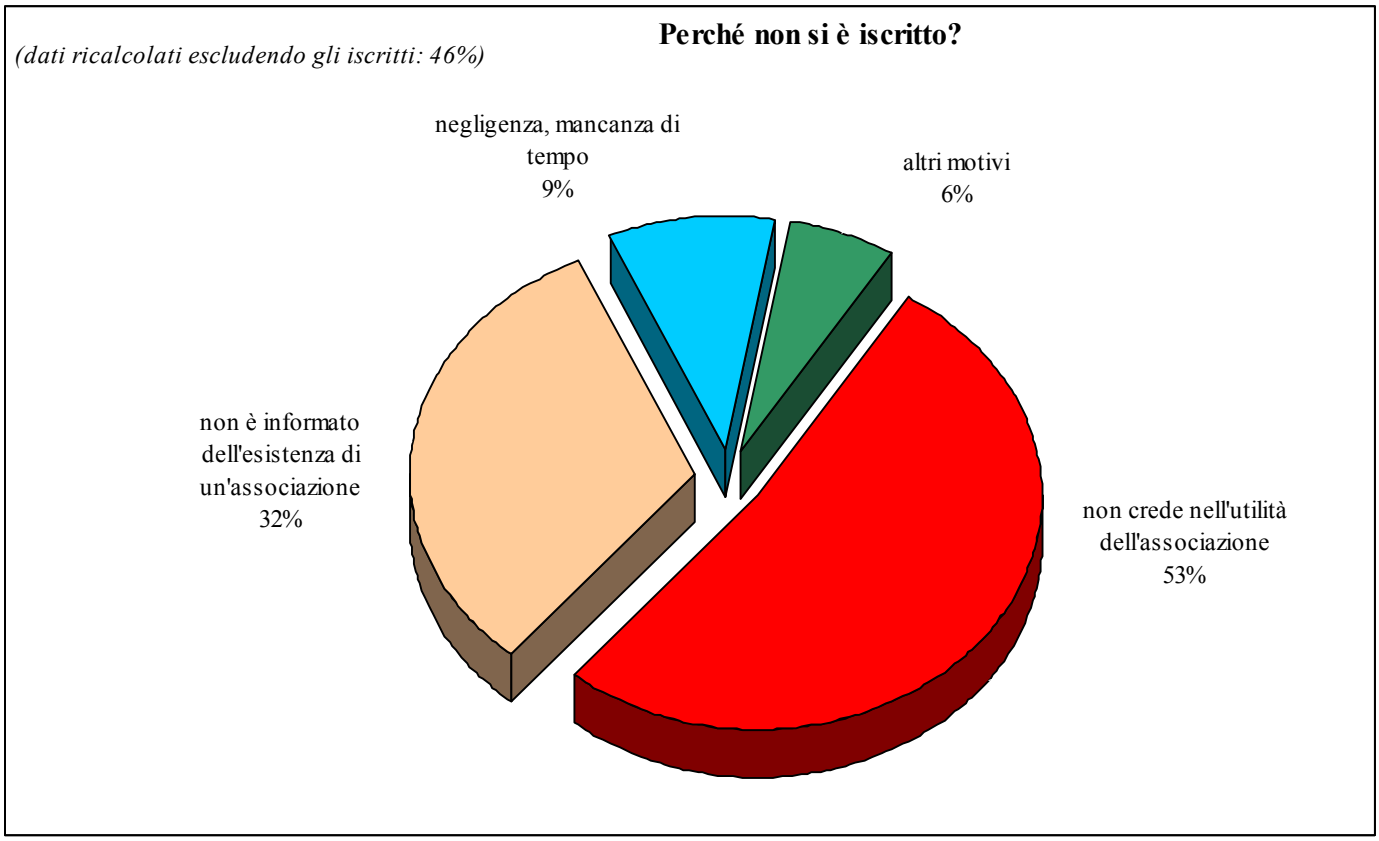
Meno della metà degli intervistati aderisce ad una qualche associazione, professionale o di categoria; è soprattutto fra le categorie dei professionisti che la presenza delle associazioni risulta particolarmente contenuta. Questa situazione contribuisce alla debolezza rappresentativa delle categorie afferenti al Fondo Gestione Separata e quindi ne fragilizza la tutela sindacale.

Lei è iscritto a qualche associazione, organizzazione o sindacato di categoria?



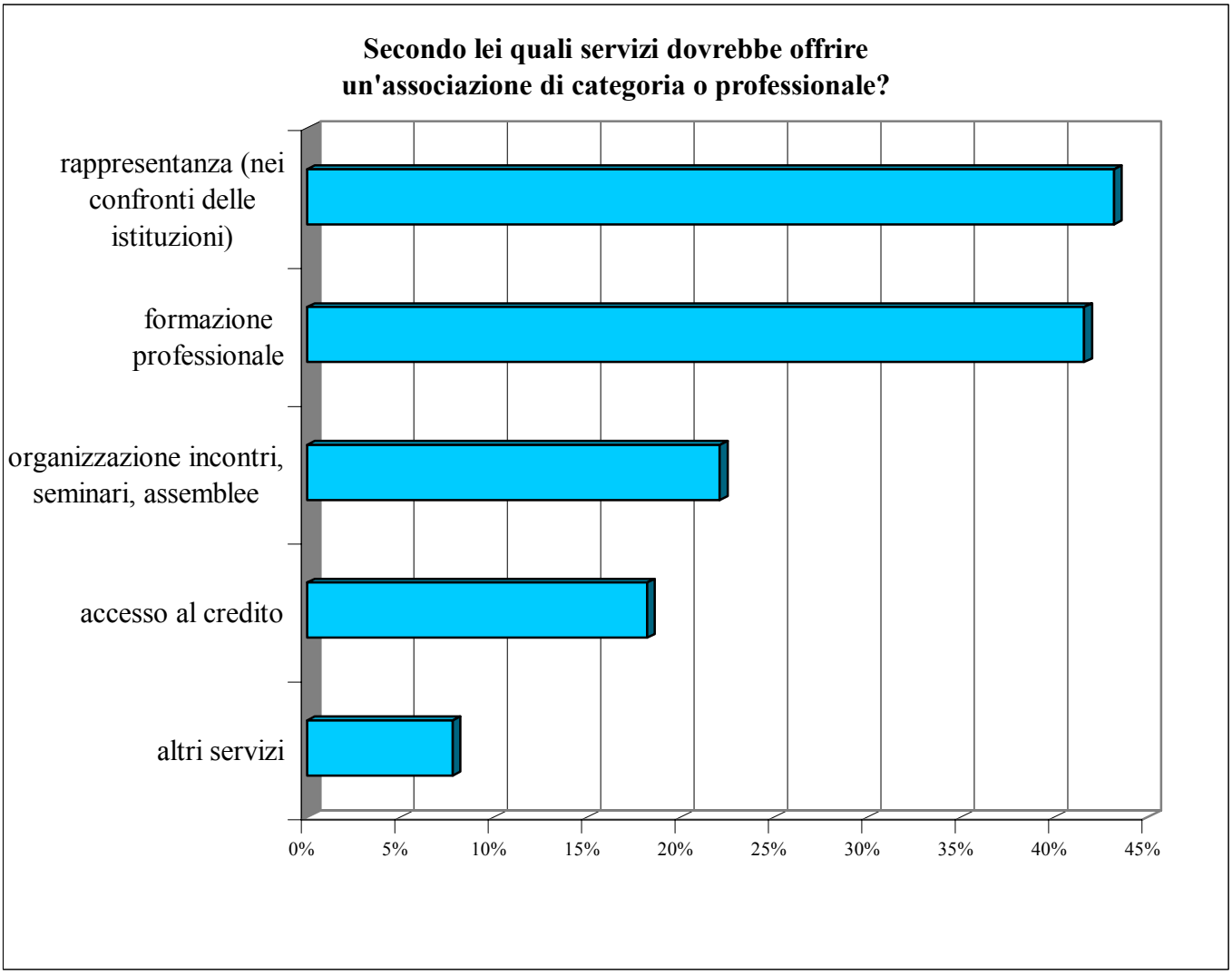
Peraltro abbiamo già evidenziato come autonomia ed indipendenza rappresentino per molti degli iscritti un valore fondamentale della propria attività lavorativa, un atteggiamento radicato che tende a distogliere dalla ricerca della solidarietà dei colleghi (che tendono a venire percepiti piuttosto come concorrenti).

L'altro principale motivo per la rinuncia alla tutela dell'associazione è rappresentata dalla specificità (e/o novità) dell'attività professionale che ne restringe la base numerica e quindi ne compromette le possibilità organizzative.



La funzione del sindacato

Nella percezione degli iscritti al Fondo Gestione Separata la *mission* dell'Associazione di categoria (o professionale) si riconduce a 2 attività fondamentali e di peso quasi equivalente: la rappresentanza (e tutela) nei confronti delle istituzioni e la formazione professionale; alcuni intervistati a questo proposito hanno voluto precisare che l'associazione, per risultare credibile, dovrebbe selezionare gli aderenti sulla base di effettive competenze professionali e non aprirsi indiscriminatamente.



Un'ulteriore funzione dell'associazione è rappresentata dal collegamento tra gli iscritti a mezzo di assemblee e seminari, in modo che possa svilupparsi la consapevolezza di appartenenza (indicazione di poco più di un iscritto al Fondo Gestione Separata su 5). L'accesso al credito è stato indicato da circa un iscritto su 6.

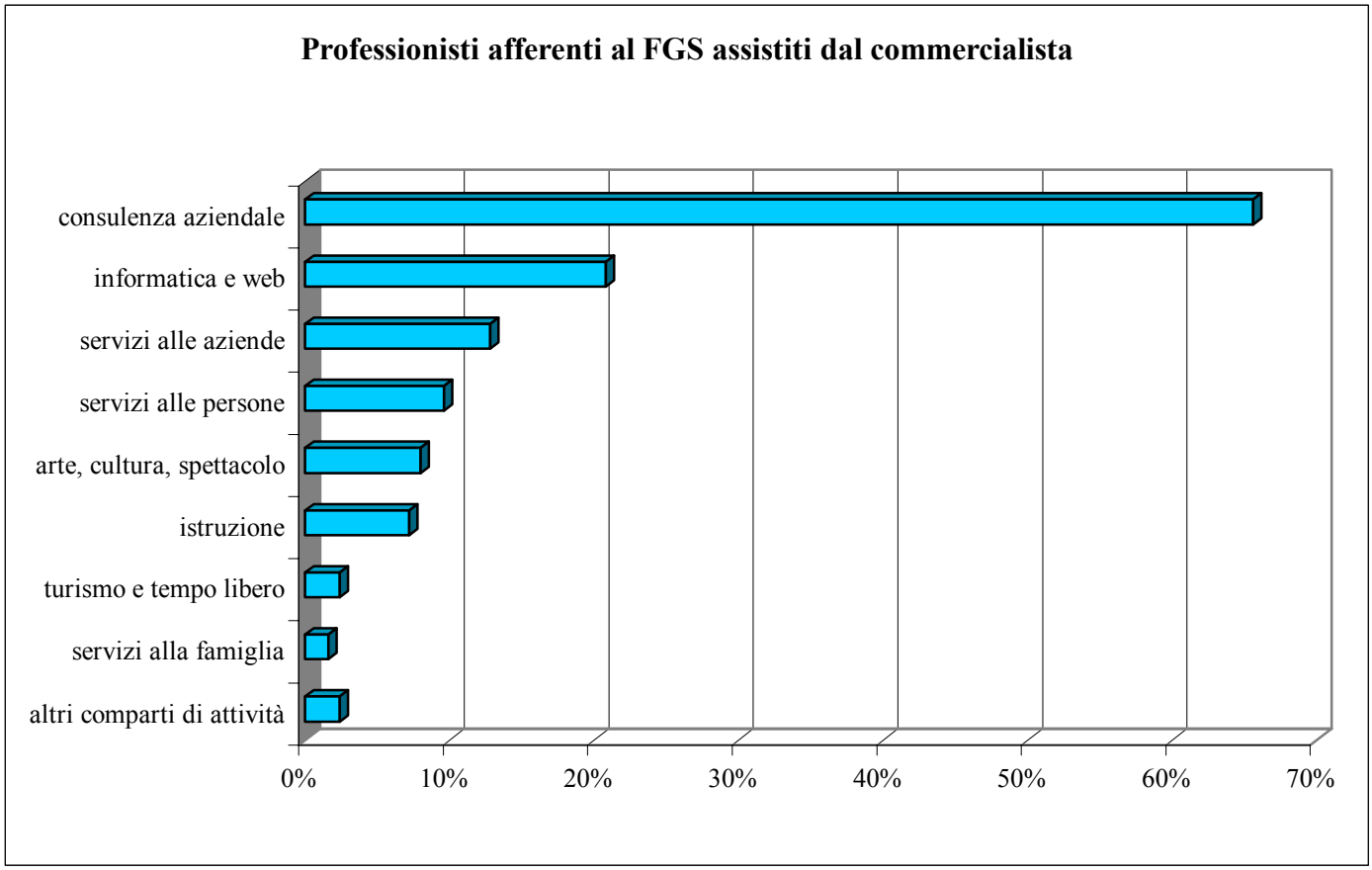
L'indagine presso i commercialisti

Premessa

La presente indagine condotta presso i commercialisti che assistono soggetti iscritti al Fondo Gestione Separata rappresenta un'appendice alla ricerca condotta sui professionisti ed i lavoratori autonomi (pluricommittenti) iscritti allo stesso fondo e volta a verificarne (indirettamente) la conoscenza, percezione di utilità e convenienza presso soggetti che comunque con l'INPS e con il Fondo Gestione Separata dall'INPS amministrato intrattengono rapporti quotidiani.

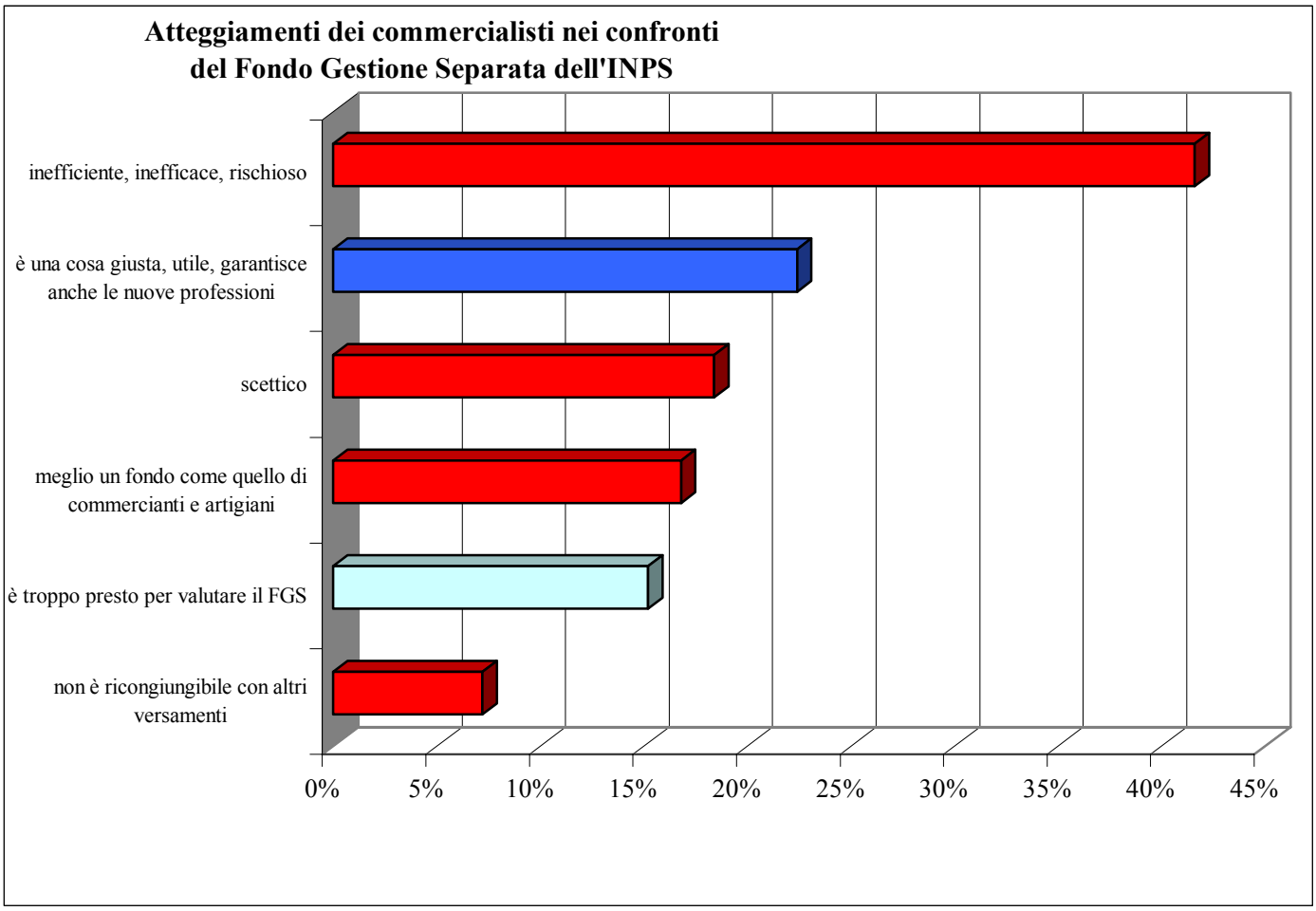
Gli assistiti

Fra le categorie e le professioni che sono state fatte confluire nel Fondo Gestione Separata ai servizi del commercialista si sono rivolti soprattutto i professionisti al servizio delle aziende e le nuove professionalità legate all'informatica ed al web; invece le attività legate ai servizi alle persone e alle famiglie si sono più frequentemente rivolte alle associazioni di categoria.



Percezione del Fondo Gestione Separata

La valutazione del Fondo Gestione Separata da parte dei commercialisti evidenzia una larga prevalenza dei motivi di perplessità e di critica. Meno di un commercialista su 4 ha espresso una valutazione priva di riserve ed obiezioni nei confronti del Fondo Gestione Separato amministrato dall'INPS.



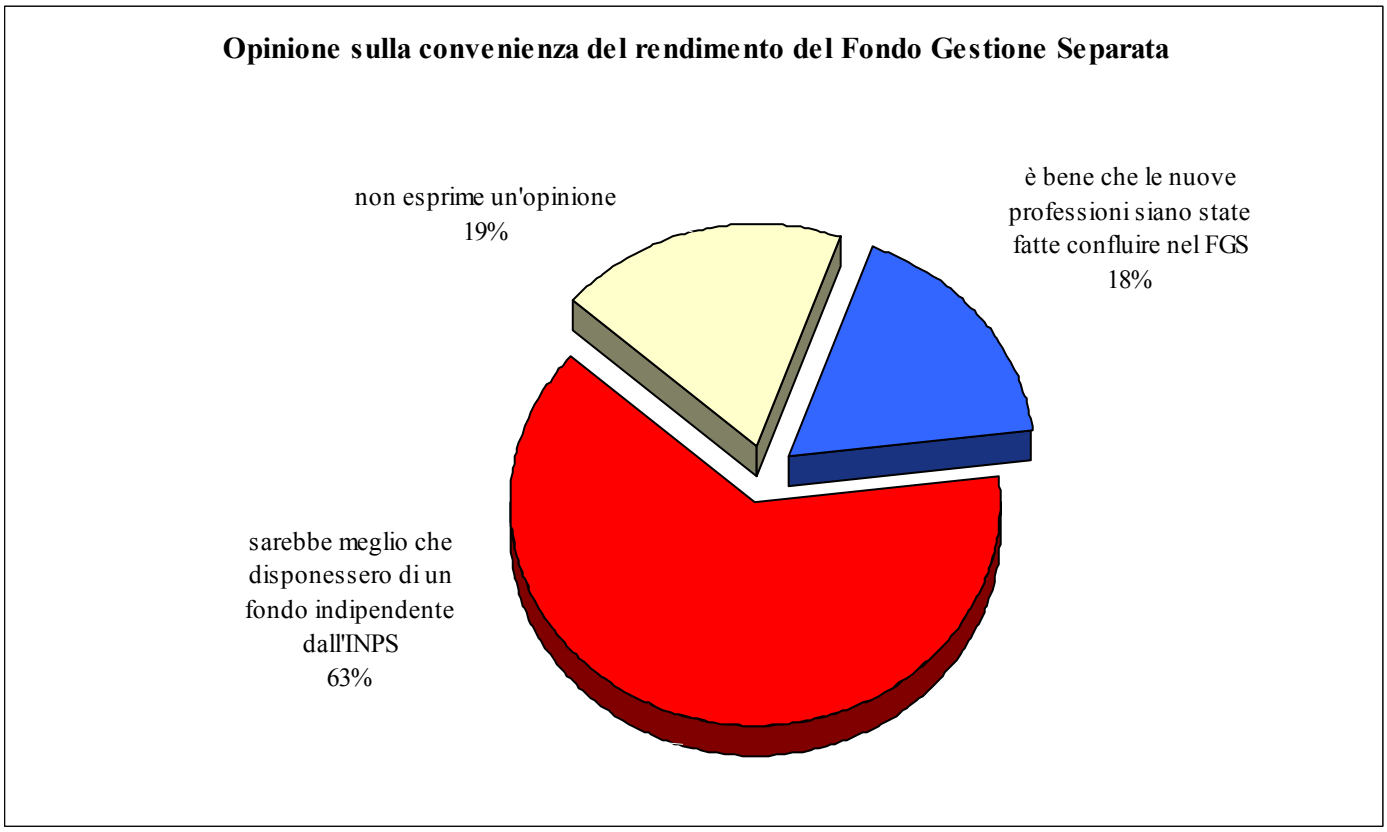
Secondo l'interpretazione più benevola il Fondo Gestione Separata rappresenta comunque un progresso rispetto alla situazione antecedente: "*meglio oggi che un tempo quando non c'era modo di tutelarsi*", "*è giusto che ci sia una copertura per tutti*", "*è bene che ci sia questa cassa, almeno anche quelle categorie possono versare i loro contributi e avere dopo la loro pensione*". Sono emerse comunque diversi motivi di perplessità, anche in conseguenza dell'estrema eterogenità delle professioni che al fondo affluiscono: "*sono scettica: soggetti diversi, confusi insieme*", "*non sono convinto della riuscita del Fondo Gestione Separata; dovrebbero essere raggruppati come i commercianti*", "*dovrebbero far parte dei contribuenti come gli artigiani e i commercianti*".

La stessa "novità" rappresentata dal Fondo Gestione Separata non è troppo rassicurante (e ne inficia la credibilità): "*per il momento la pensione non l'ha presa nessuno*", "*non ho visto nessuno che abbia preso la pensione e non esiste la ricongiunzione*", "*è troppo giovane come fondo*". La tematica dell'impossibilità del ricongiungimento dei contributi preoccupa comunque anche quei commercialisti meglio disposti nei confronti del Fondo Gestione Separata amministrato dall'INPS: "*è utile perché maturano pensione ma non è ricongiungibile con altri fondi*".

Ma la principale obiezione nei confronti del Fondo Gestione Separata è rappresentata dal rapporto costo/benefici: "*dispendioso e poco funzionale*", "*coloro che versano nel fondo un domani, in pratica, non prenderanno nulla*", "*ha grossi inconvenienti perché se non fai un minimo di contributi perdi tutto*", "*è poco utile, è una beffa*". Questo squilibrio si è ulteriormente aggravato, nell'opinione prevalente dei commercialisti, in conseguenza dell'aumento dei contributi: "*l'aumento della aliquota contributiva ha fatto perdere il senso della fondazione del Fondo Gestione Separata*", "*il prelievo è molto alto*", "*comincia ad essere pesante*".

Valutazione della convenienza del Fondo Gestione Separata

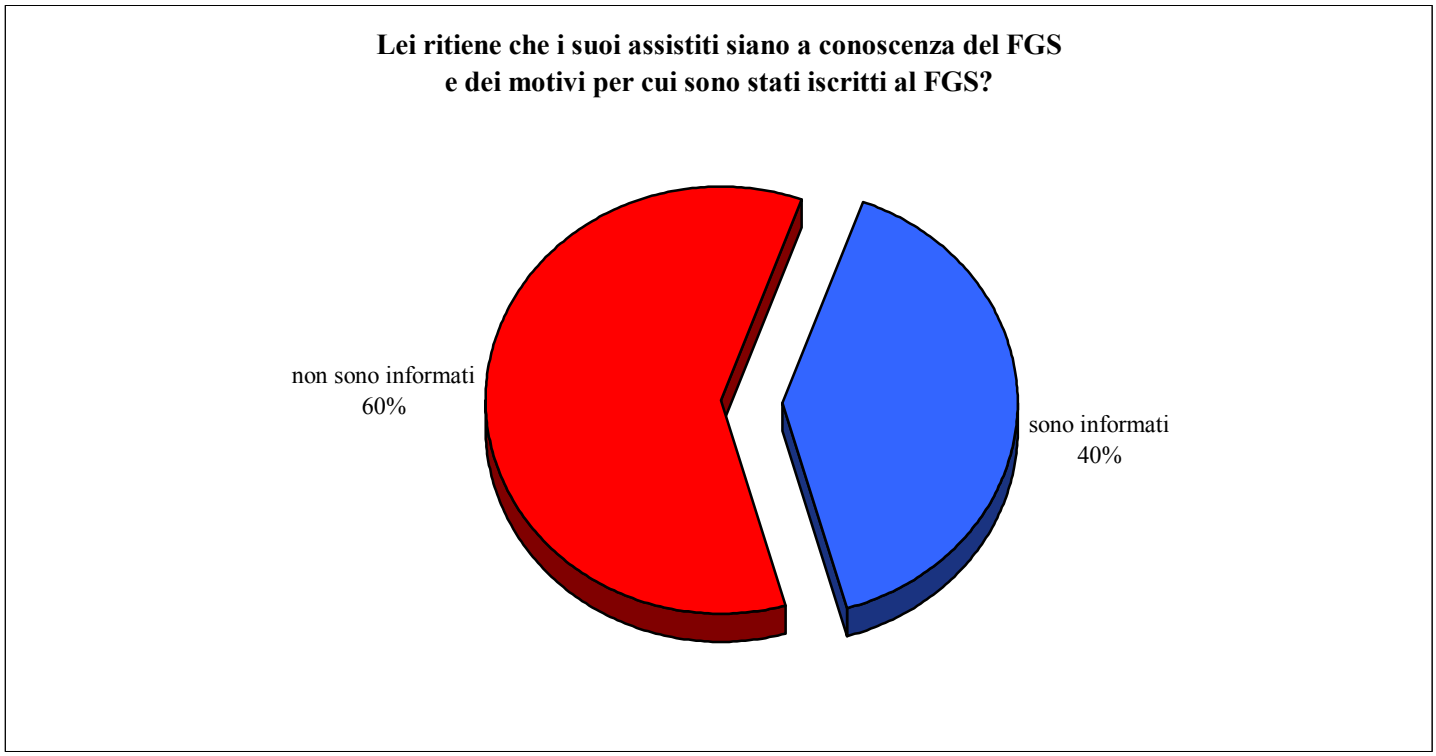
In effetti le valutazioni, in larga prevalenza critiche, espresse dai commercialisti sull'istituzione del Fondo Gestione Separata sono in larga parte all'origine di una valutazione particolarmente negativa del suo rendimento. Meno di un commercialista su 5 si è azzardato in una valutazione di segno positivo ed una quota di peso analogo si è sottratta alla risposta (questa fascia coincide, sostanzialmente, con quella di chi ha manifestato l'opinione che sia ancora troppo presto per valutare il fondo Gestione Separata nel suo complesso).



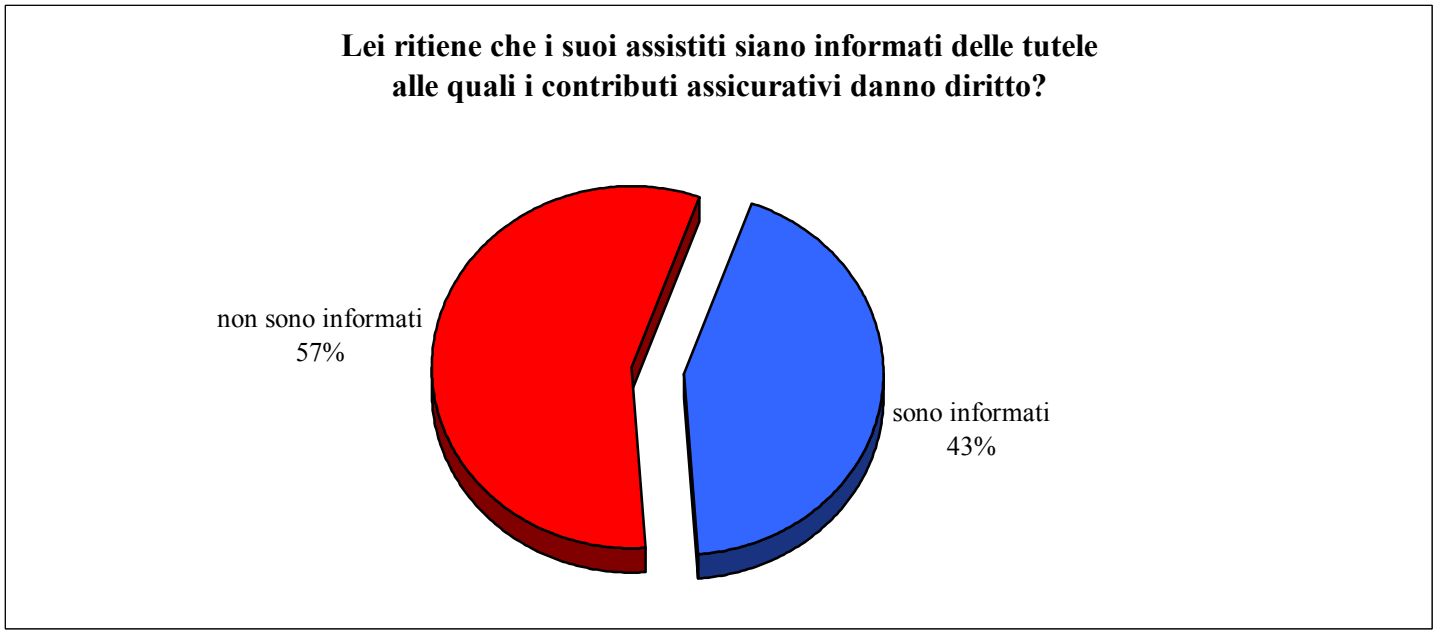
Pertanto sono quasi 2 su 3 i commercialisti che hanno valutato negativamente (per gli interessi dei propri assistiti) le prestazioni del Fondo Gestione Separata.

Conoscenza del Fondo Gestione Separata da parte degli iscritti

Nella percezione dei commercialisti i loro assistiti generalmente sono all'oscuro sia della sua specificità (cioè della eterogeneità delle categorie afferenti al fondo e quindi della estrema diversità dei contributi) sia delle motivazioni che hanno portato alla scelta di far confluire professionisti e lavoratori autonomi in uno stesso fondo pensione (e cioè l'assenza di specifici albi professionali).

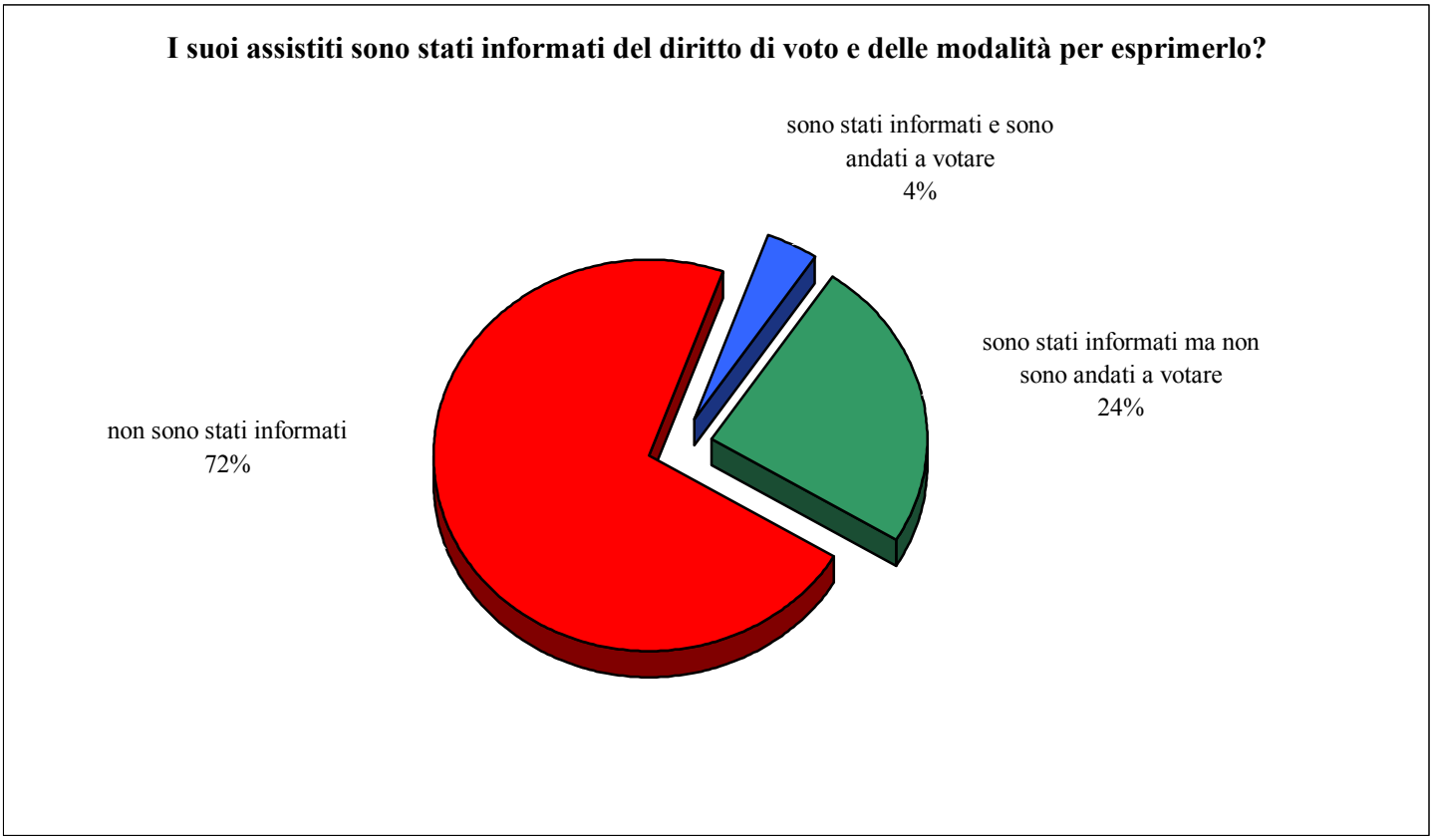


La situazione per quello che riguarda le tutele ed i diritti a fronte dei contributi versati risulta sostanzialmente la stessa; l'informazione è carente, il Fondo Gestione Separata manca di visibilità.



Il diritto di voto

Nella percezione dei commercialisti (che conferma comunque le risultanze dell'indagine presso gli iscritti) le elezioni per il Consiglio di Amministrazione del Fondo Gestione Separata si sono in effetti tenute (per chi, in definitiva aveva dei conti da rendere agli amministrati) in un molto confortevole "silenzio" che ha avvolto quasi completamente l'appuntamento elettorale. Secondo l'opinione largamente prevalente (più di 2 su 3) dei commercialisti di regola gli aventi diritto non sono stati neppure informati; solo un commercialista su 4 opina che in realtà gli elettori erano stati regolarmente informati ma che hanno preferito rinunziare ad esercitare il loro diritto di voto.



Conclusioni

Anche se da un diverso punto di vista le risultanze dell'indagine presso i commercialisti confermano le evidenze raccolte con l'indagine presso gli iscritti; intorno al Fondo Gestione Separata si addensa una specie di caligine (informativa) che tiene al riparo gli amministratori (cioè l'INPS) dall'obbligo di rendere conto del proprio operato agli amministrati.

I commercialisti giudicano con severità (ed anche preoccupazione) l'attuale organizzazione del Fondo Gestione Separata e ne mettono in discussione sia l'utilità (il rendimento) che le prospettive a medio termine (in termini di certezza delle pensioni che stanno maturando).

Allegati:

il questionario rivolto ai commercialisti
le frequenze di risposta dei commercialisti
il questionario rivolto ai professionisti
le frequenze di risposta
i dati disaggregati per cluster, sesso e età
appendice: Legge Dini, legge Biagi, vari documenti INPS, sitografia

Freni Ricerche di Marketing S.a.s.
Via della Villa Demidoff, 27
50127 Firenze
Tel. 055-350773
Fax 055 351534
E-Mail: frenimkt@frenimkt.com

Nº intervista .....

Il fondo Gestione Separata dell'INPS – L'opinione dei commercialisti

© Copyright: Dott. Vincenzo Freni. L'utilizzo e la riproduzione del modulo d'intervista sono interdetti e protetti, anche per uso didattico, salvo autorizzazione scritta. Legge 633 del 22.4.1941 sulla protezione del diritto d'autore e di tutti i diritti connessi al suo esercizio.

Buongiorno! Stiamo svolgendo un sondaggio di opinione tra i commercialisti sul Fondo Gestione Separata dell'INPS.. Trattandosi di una indagine statistica, tutto quello che Lei ci dirà rimarrà assolutamente anonimo. La prego di collaborare rispondendo ad alcune domande.

Innanzitutto prima di iniziare l'intervista vorrei sapere se fra i lavoratori autonomi assistiti dalla sua azienda ci sono soggetti afferenti al **fondo Gestione Separata** dell'INPS?

No ----------→ Chiudere
Si ----------→ Che tipo di attività svolgono questi professionisti?

consulenza aziendale	[1] → Esattamente di cosa si occupano? …….
arte, cultura, spettacolo	[2] → Esattamente di cosa si occupano? …….
turismo e tempo libero	[3] → Esattamente di cosa si occupano? …….
istruzione	[4] → Esattamente di cosa si occupano? …….
informatica	[5] → Esattamente di cosa si occupano? …….
web	[6] → Esattamente di cosa si occupano? …….
servizi alle aziende	[7] → Esattamente di cosa si occupano? …….
servizi alla famiglia	[8] → Esattamente di cosa si occupano? …….
servizi alle persone	[9] → Esattamente di cosa si occupano? …….
altri comparti di attività	[10] → Esattamente di cosa si occupano? ……..

Il fondo Gestione separata dell'INPS raggruppa sia lavoratori precari e collaboratori mono-committenti sia veri professionisti con partita IVA che del lavoro autonomo hanno fatto una scelta personale.
Cosa ne pensa del fatto che sia stato creato dall'INPS un Fondo Gestione Separata?
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

Dal punto di vista del rendimento contributivo lei ritiene che i "veri" professionisti invece che ad un fondo Gestione Separata dovrebbero (o almeno poter scegliere) afferire ad un fondo gestito da un Associazione che raggruppi le nuove professioni?

E' opportuno che le nuove professioni afferiscano al Fondo Gestione Separata [1]

Sarebbe meglio che le nuove professioni avessero un fondo indipendente dall'INPS come altri professionisti tutelati da altre Associazioni [2]

altro……
……
……
…… [3]
non so [4]

Lei ritiene che i suoi clienti sappiano cosa è il Fondo Gestione Separata dell'INPS e il motivo per il quale i loro contributi pensionistici vengano amministrati dall'INPS separatamente, in un fondo chiamato Fondo Gestione Separata?
Si sono completamente informati [1]
Forse ne hanno sentito parlare [2]
Non credo sappiano di cosa si tratti [3]
altro ……. [4]

Lei ritiene che i suoi clienti siano a conoscenza dei diritti ai quali i loro contributi assicurativi gli danno diritto *(indennità di malattia, indennità di maternità, assicurazione antinfortunistica, riscatto del periodo di laurea, assegno per il nucleo familiare, pensione di anzianità, totalizzazione dei contributi)*
Si sono completamente informati [1]
Forse, in parte, ne hanno sentito parlare [2]
Non credo sappiano di cosa si tratti [3]
altro ……. [4]

Negli anni scorsi c'è stato il rinnovo delle cariche del Fondo Gestione Separata; lei, o i suoi clienti erano stati informati del loro diritto di voto e delle modalità per esprimerlo?
I miei clienti erano informati e hanno votato [1]
Siamo stati informati ma loro non sono andati a votare [2]
Nessuno è stato informato dell'appuntamento elettorale [3]
non ricorda [4]
altro …….. [5]

Cognome e Nome.....

Telefono ..... **Data intervista** .....

……

Freni Ricerche Sociali e di Marketing tutela tutte le informazioni ed i dati raccolti nel corso delle interviste nel rispetto del DLGS n.196/2003***, utilizzandoli solo per gli scopi per i quali sono stati raccolti.***
Tutte le informazioni personali che l'intervistato ci ha fornito verranno trattate, con mezzi automatizzati o meno, in forma assolutamente anonima e verranno impiegate soltanto ai fini della presente ricerca di mercato.
Responsabile del trattamento dei dati che La riguardano è il **Dott. Vincenzo Freni**.
L'intervistato gode dei diritti che il DLGS n.196/2003 Art. 8 gli riconosce, fra cui:
a) ottenere la conferma dell'eventuale esistenza in Istituto dei dati personali che La riguardano e riceverne comunicazione in forma intelligibile;
b) ottenere conoscenza della loro origine e delle finalità alle quali è rivolto il loro trattamento;
c) ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco, l'aggiornamento, la rettifica o l'integrazione delle informazioni personali che La riguardino;
d) opporsi la trattamento delle informazioni personali che La riguardino.
Scrivendo o semplicemente telefonando a Freni Ricerche Sociali e di Marketing Via della Villa Demidoff, 27 - 50127 Firenze
Tel. 055-350773 Fax 055 351 534 E-mail: frenimkt@frenimkt.com

Professionisti afferenti al FGS assistiti		
Domanda a risposta multipla	Freq.	%
consulenza aziendale	82	65.6
arte, cultura, spettacolo	10	8.0
turismo e tempo libero	3	2.4
istruzione	9	7.2
informatica e web	26	20.8
servizi alle aziende	16	12.8
servizi alla famiglia	2	1.6
servizi alle persone	12	9.6
altri comparti di attività	3	2.4
Base	**125**	

Opinione sul Fondo Gestione Separata dell'INPS		
Domanda a risposta multipla	Freq.	%
è una cosa giusta, utile, garantisce anche le nuove professioni	28	22.4
inefficiente, inefficace, rischioso	52	41.6
meglio un fondo come l'hanno commercianti e artigiani	21	16.8
non è ricongiungibile con altri versamenti	9	7.2
è troppo presto per valutare il FGS	19	15.2
scettico	23	18.4
Base	**125**	

Opinione sulla convenienza del rendimento del Fondo Gestione Separata		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
è bene che le nuove professioni siano state fatte confluire nel FGS	22	17.6
sarebbe meglio che disponessero di un fondo indipendente dall'INPS	79	63.2
non esprime un'opinione	24	19.2
Totale	**125**	**100.0**

Lei ritiene che i suoi assistiti siano a conoscenza del FGS e dei motivi per cui sono stati iscritti al FGS?		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
sono informati	50	40.0
non sono informati	75	60.0
Totale	**125**	**100.0**

Lei ritiene che i suoi assistiti siano informati dei diritti ai quali i contributi assicurativi danno diritto?		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
sono informati	54	43.2
non sono informati	71	56.8
Totale	**125**	**100.0**

I suoi assistiti sono stati informati del diritto di voto e delle modalità per esprimerlo?		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
sono stati informati e sono andati a votare	5	4.0
sono stati informati ma non sono andati a votare	30	24.0
non sono stati informati	90	72.0
Totale	**125**	**100.0**

Freni Ricerche di Marketing S.a.s.
Via della Villa Demidoff, 27
50127 Firenze
Tel. 055-350773
Fax 055 351534
E-Mail: frenimkt@frenimkt.com

Nº intervista .....

Il fondo Gestione Separata dell'INPS

© Copyright: Dott. Vincenzo Freni. L'utilizzo e la riproduzione del modulo d'intervista sono interdetti e protetti, anche per uso didattico, salvo autorizzazione scritta. Legge 633 del 22.4.1941 sulla protezione del diritto d'autore e di tutti i diritti connessi al suo esercizio.

Buongiorno! sono un intervistatore di un istituto di ricerche di mercato. Stiamo conducendo per conto di CNA In Proprio (la sezione della CNA che si occupa dei lavoratori autonomi che non dispongono di uno specifico Albo Professionale) un'indagine al fine di conoscere le opinioni dei professionisti e lavoratori autonomi sul Fondo Gestione Separata dell'INPS al quale sono tenuti a versare i loro contributi assicurativi. La nostra indagine non ha alcun fine di vendita. Trattandosi di una indagine statistica, tutto quello che Lei ci dirà rimarrà assolutamente anonimo. La prego di collaborare rispondendo ad alcune domande.

Quale è il settore della sua attività professionale?

consulenza aziendale [1] → Esattamente di cosa si occupa? ……

arte, cultura, spettacolo [2] → Esattamente di cosa si occupa? ……

turismo e tempo libero [3] → Esattamente di cosa si occupa? ……

istruzione [4] → Esattamente di cosa si occupa? ……

informatica [5] → Esattamente di cosa si occupa? ……

web [6] → Esattamente di cosa si occupa? ……

servizi alle aziende [7] → Esattamente di cosa si occupa? ……

servizi alla famiglia [8] → Esattamente di cosa si occupa? ……

servizi alle persone [9] → Esattamente di cosa si occupa? ……

altri comparti di attività [10] → Esattamente di cosa si occupa? ……..

1) L'indagine è esclusivamente rivolta ai professionisti e lavoratori autonomi che hanno scelto <u>liberamente</u> la libera professione, escludendo quindi i lavoratori che sono stati obbligati ad aprire la P.IVA dal datore di lavoro per potersi sottrarre agli oneri del rapporto di lavoro a tempo indeterminato e dover versare i contributi assicurativi. Per questo motivo sono a chiederle: quanti sono i suoi committenti in un anno?

un solo committente [1] → **<u>CHIUDERE</u>**
2-3 committenti [2]
4-5 committenti [3]
6-10 committenti [4]
oltre 10 committenti [5]

2) Parliamo adesso della sua attività professionale: quante ore lavora di solito in una settimana?

fino a 25 ore [1]
fino a 36 ore [2]
fino a 40 ore [3]
oltre 40 ore [4] ….. **Nº ORE ← {specificare}**

3) Da quanto anni svolge la sua professione? ……Nº ANNI ← {specificare}

4) Dal momento in cui ha iniziato la sua attività professionale lei direbbe che la qualità della sua vita sia cambiata in meglio o in peggio?

è cambiata in meglio [1]
è rimasta la stessa [2]
è cambiata in peggio [1]

5) Quanto si sente soddisfatto della sua condizione professionale?

molto soddisfatto	[1]	poco soddisfatto	[3]
abbastanza soddisfatto	[2]	per niente soddisfatto	[4]

6) Quali sono i vantaggi, gli aspetti che più apprezza, legati alla sua condizione professionale?

autonomia, indipendenza [1]
flessibilità delle ore di lavoro [2]
crescita professionale [3]
soddisfazione economica [4]
altri vantaggi ……..……. [5]

7) Quali sono gli svantaggi, gli aspetti che meno apprezza, legati alla sua condizione professionale?

troppi oneri, troppi contributi, troppe imposte [1]
mancanza di riconoscimento sociale e normativo della sua attività [2]
difficoltà di accesso al credito [3]
altri svantaggi …… [4] ← {specificare}

8) Lei sa cosa è il Fondo Gestione Separata dell'INPS?

completamente informato [1]
sentito dire, sentito parlare [2]
è la prima volta che ne sente parlare [3]

<u>Descrizione del Fondo Gestione Separata:</u>

Il fondo Gestione separata dell'INPS raggruppa sia lavoratori precari e collaboratori mono-committenti (i quali in realtà sarebbero da considerare dipendenti a tutti gli effetti) sia professionisti con partita IVA, lavoratori autonomi, che lavorano con più committenti, persone quindi che del lavoro autonomo hanno fatto pertanto una propria scelta personale)

9) Lei è a conoscenza del motivo per il quale i suoi contributi pensionistici vengono amministrati dall'INPS separatamente, in un fondo chiamato Fondo Gestione Separata?

completamente informato [1]
sentito dire, sentito parlare [2]
è la prima volta che ne sente parlare [3]

10) Lei è stato informato dall'INPS dei diritti ai quali i suoi contributi assicurativi le danno diritto?

completamente informato [1]
abbastanza informato [2]
poco informato [3]
per niente informato [4]

11)Lei è a conoscenza delle indennità alle quali i suoi versamenti al Fondo Gestione Separata dell'INPS le danno diritto? {<u>INTERVISTATORE: ruotare l'ordine delle diverse indennità</u>}

	conosce è informato	sentito dire	è la prima volta che ne sente parlare
indennità di malattia	[1]	[2]	[3]
indennità di maternità	[1]	[2]	[3]
assicurazione antifortunistica	[1]	[2]	[3]
riscatto del periodo di laurea	[1]	[2]	[3]
pensione di anzianità	[1]	[2]	[3]
totalizzazione dei contributi	[1]	[2]	[3]

12) Lei sarebbe disponibile ad un aumento dei contributi da versare al Fondo Gestione Separata dell'INPS a fronte di un innalzamento delle tutele?

molto disponibile [1]
abbastanza disponibile [2]
poco disponibile [3]
per niente disponibile [4]

13) A parte i suoi versamenti al Fondo Gestione Separata dell'INPS lei dispone di altre risorse per assicurarsi un tenore di vita adeguato negli anni dopo il pensionamento?

fondo assicurativo privato [1]
fondi di investimento [2]
investimento immobiliare [3]
altre forme di investimento [4] ……← {precisare}

14) Sulla base della sua situazione assicurativa quanto si sente tranquillo per quello che riguarda la condizione economica che l'attende dopo il pensionamento?

molto tranquillo [1]
abbastanza tranquillo [2]
indifferente, la pensione è ancora lontana [3]
poco tranquillo [4]
per niente tranquillo [5]
altre risposte…… [6] ← {precisare}

15) {Se non si sente tranquillo**} Quali sono i motivi della sua inquietudine per quello che riguarda la condizione economica che l'attende dopo il pensionamento?**

manca una rappresentanza della categoria [1]
trattamento economico inadeguato [2]
il trattamento pensionistico viene sempre rivisto al ribasso [3]
le condizioni di pensione vengono cambiate continuamente [4]
altri motivi di inquietudine …….. [5] ← {precisare}

16) Lei ha mai avuto modo di entrare in contatto con l'INPS?

si è rivolto allo sportello [1]
ha contattato tramite telefono [2]
ha contattato tramite WEB o posta elettronica [3]
ha contattato tramite posta [4]
ha ricevuto comunicazioni via posta da parte dell'INPS [5]
mai avuto alcun contatto con l'INPS [6]

17) Quanto si sente soddisfatto per il servizio ricevuto dall'INPS quando è stato lei a mettersi in contatto con loro?

molto soddisfatto [1]
abbastanza soddisfatto [2]
poco soddisfatto [3]
per niente soddisfatto [4]
non si è mai messo in contatto con l'INPS [5]

18) Negli anni scorsi c'è stato il rinnovo delle cariche del Fondo Gestione Separata; lei era stato informato del suo diritto di voto e delle modalità per esprimerlo?

ha votato [1]
è stato informato ma non è andato a votare [2]
non è stato informato dell'appuntamento elettorale [3]
non ricorda [4]

19) Da quello che ha avuto modo di sperimentare direttamente, oppure anche sentito dire, oppure soltanto semplicemente immaginare, lei come valuta il livello dei servizi offerti dall'INPS nei loro diversi aspetti?

	scadente	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
competenza degli impiegati	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
tempestività delle prestazioni	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
chiarezza delle informazioni ricevute allo sportello	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
consulenza fornita per orientare le scelte	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
cortesia e disponibilità	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
comprensibilità dei moduli	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
rapidità del servizio allo sportello	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
comfort dell'attesa	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
servizio telefonico	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]

20) Lei è iscritto a qualche associazione, organizzazione o sindacato di categoria?

associazione professionale [1] → Quale? ……
associazione di categoria [2] → Quale? ……
non è iscritto [3]

21) {Se non è iscritto} **Perché non si è iscritto?**

non crede nell'utilità dell'associazione [1]
non è informato dell'esistenza di un'associazione [2]
altri motivi …… [5] ← {precisare}

22) Secondo lei quali servizi dovrebbe offrire un'associazione di categoria o professionale?

accesso al credito [1]
rappresentanza (nei confronti delle istituzioni) [2]
formazione professionale [3]
organizzazione incontri, seminari, assemblee [4]
altri servizi …… [5] ← {precisare}

23) Lei che titolo di studio ha conseguito?

licenza media inferiore [1]
diploma di scuola media superiore [2]
ha frequentato l'università senza conseguire un diploma [3]
laurea breve-diploma universitario [4]
laurea [5]
specializzazione post laurea [6]

24) In media quale è il suo reddito mensile <u>lordo</u> (compensi professionali – spese)?

fino a 500 Euro	[1]
da 501 a 1000 Euro	[2]
da 1001 a 1500 Euro	[3]
da 1501 a 2000 Euro	[4]
da 2001 a 2500 Euro	[5]
da 2501 a 3000 Euro	[6]
da 3001 a 3500 Euro	[7]
da 3501 a 4000 Euro	[8]
da 4001 a 4500 Euro	[9]
da 4501 a 5000 Euro	[10]
oltre 5000 Euro	[11]
non sa, non risponde	[12]

Comune di residenza	**Età**		**Sesso**	
……	fino a 30 anni	[1]	maschio	[1]
	31-40 anni	[2]	femmina	[2]
A.N. [1] [2] [3] [4] [S]	41-50 anni	[3]		
	51-60 anni	[4]		
	oltre 60 anni	[5]		

Cognome e Nome.....

Telefono ..... **Data intervista** .....

……

Freni Ricerche Sociali e di Marketing tutela tutte le informazioni ed i dati raccolti nel corso delle interviste nel rispetto del DLGS n.196/2003***, utilizzandoli solo per gli scopi per i quali sono stati raccolti.***

Tutte le informazioni personali che l'intervistato ci ha fornito verranno trattate, con mezzi automatizzati o meno, in forma assolutamente anonima e verranno impiegate soltanto ai fini della presente ricerca di mercato.

Responsabile del trattamento dei dati che La riguardano è il **Dott. Vincenzo Freni**.

<u>L'intervistato gode dei diritti che il</u> DLGS n.196/2003 Art. 8 <u>gli riconosce, fra cui:</u>

a) ottenere la conferma dell'eventuale esistenza in Istituto dei dati personali che La riguardano e riceverne comunicazione in forma intelligibile;
b) ottenere conoscenza della loro origine e delle finalità alle quali è rivolto il loro trattamento;
c) ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco, l'aggiornamento, la rettifica o l'integrazione delle informazioni personali che La riguardino;
d) opporsi la trattamento delle informazioni personali che La riguardino.

Scrivendo o semplicemente telefonando a Freni Ricerche Sociali e di Marketing Via della Villa Demidoff, 27 - 50127 Firenze
Tel. 055-350773 Fax 055 351 534 E-mail: frenimkt@frenimkt.com

Domanda N.1 Quale è il settore della sua attività professionale?		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
consulenza aziendale	53	10.9
arte, cultura, spettacolo	35	7.2
turismo e tempo libero	8	1.6
istruzione	9	1.8
informatica	28	5.7
web	10	2.0
servizi alle aziende	187	38.3
servizi alla famiglia	18	3.7
servizi alle persone	102	20.9
altri comparti di attività	38	7.8
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.2 Quanti sono i suoi committenti in un anno?		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
2-3 committenti	194	39.8
4-5 committenti	112	23.0
6-10 committenti	68	13.9
oltre 10 committenti	114	23.4
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.3 Quante ore lavora di solito in una settimana?		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
fino a 36 ore	198	40.6
fino a 40 ore	158	32.4
oltre 40 ore	132	27.0
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.4 Da quanto anni svolge la sua professione?		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
fino a 2 anni	89	18.2
da 3 a 5 anni	139	28.5
da 6 a 10 anni	127	26.0
oltre 10 anni	133	27.3
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.5 Dal momento in cui ha iniziato la sua attività professionale come direbbe che la qualità della vita sia cambiata?		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
è cambiata in meglio	256	52.5
è rimasta la stessa	156	32.0
è cambiata in peggio	76	15.6
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.6 Quanto si sente soddisfatto della sua condizione professionale?		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
si sente soddisfatto	406	83.2
non si sente soddisfatto	82	16.8
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.7 Quali sono gli aspetti che più apprezza legati alla sua condizione professionale?		
Domanda a risposta multipla	Freq.	%
autonomia, indipendenza	365	74.8
flessibilità delle ore di lavoro	245	50.2
crescita professionale	89	18.2
soddisfazione economica	56	11.5
altri vantaggi	31	6.4
non sa rispondere	4	0.8
Base	**488**	

Domanda N.8 Quali sono gli aspetti che meno apprezza legati alla sua condizione professionale?		
Domanda a risposta multipla	Freq.	%
troppi oneri, troppi contributi, troppe imposte	284	58.2
mancanza di riconoscimento sociale e normativo della sua attività	128	26.2
difficoltà di accesso al credito	47	9.6
precarietà,instabilità	83	17.0
non sa rispondere	27	5.5
Base	**488**	

Domanda N.9 Lei sa cosa è il Fondo Gestione Separata dell'INPS?		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
completamente informato	98	20.1
poco informato	241	49.4
è la prima volta che ne sente parlare	149	30.5
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.10 Conosce il motivo per cui i suoi contributi pensionistici vengono amministrati nel Fondo Gestione Separata?		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
completamente informato	65	13.3
poco informato	233	47.7
è la prima volta che ne sente parlare	190	38.9
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.11 Lei è stato informato dall'INPS dei diritti ai quali i suoi contributi assicurativi le danno diritto?		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
è informato	85	17.4
non è informato	403	82.6
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.12 Conoscenza del diritto all'indennità di malattia		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
è informato	90	18.4
è poco informato	132	27.0
è la prima volta che ne sente parlare	266	54.5
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.13 Conoscenza del diritto all'indennità di maternità		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
è informato	69	14.1
è poco informato	133	27.3
è la prima volta che ne sente parlare	286	58.6
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.14 Conoscenza del diritto all'assicurazione antifortunistica		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
è informato	69	14.1
è poco informato	122	25.0
è la prima volta che ne sente parlare	297	60.9
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.15 Conoscenza del diritto al riscatto del periodo di laurea		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
è informato	54	11.1
è poco informato	117	24.0
è la prima volta che ne sente parlare	317	65.0
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.16 Conoscenza del diritto alla pensione di anzianità		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
è informato	104	21.3
è poco informato	169	34.6
è la prima volta che ne sente parlare	215	44.1
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.17 Conoscenza del diritto alla totalizzazione dei contributi		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
è informato	63	12.9
è poco informato	136	27.9
è la prima volta che ne sente parlare	289	59.2
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.18 Sarebbe disponibile ad un aumento dei contributi al F.G.S. a fronte di un innalzamento delle tutele?		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
è disponibile	77	15.8
non è disponibile	404	82.8
non indica	7	1.4
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.19 A parte i versamenti al F.G.S. dispone di altre risorse per assicurarsi un tenore di vita adeguato?		
Domanda a risposta multipla	Freq.	%
fondo assicurativo privato	160	32.8
fondi di investimento	38	7.8
investimento immobiliare	24	4.9
altre forme di investimento	12	2.5
non indica altre risorse	273	55.9
Base	**488**	

Domanda N.20 Quanto si sente tranquillo per quello che riguarda la condizione economica che l'attende dopo il pensionamento?		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
si sente tranquillo	145	29.7
indifferente, la pensione è ancora lontana	26	5.3
non si sente tranquillo	317	65.0
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.21 Quali sono i motivi della sua inquietudine per quello che riguarda la sua condizione economica?		
Domanda a risposta multipla	Freq.	%
manca una rappresentanza della categoria	41	8.4
trattamento economico inadeguato	110	22.5
il trattamento pensionistico viene sempre rivisto al ribasso	144	29.5
le condizioni di pensione vengono cambiate continuamente	152	31.1
altri motivi di inquietudine	16	3.3
non si preoccupa	170	34.8
Base	**488**	

Domanda N.22 Lei ha mai avuto modo di entrare in contatto con l'INPS?		
Domanda a risposta multipla	Freq.	%
si è rivolto allo sportello	182	37.3
ha contattato tramite telefono	37	7.6
ha contattato tramite WEB o posta elettronica	31	6.4
ha contattato tramite posta	19	3.9
ha ricevuto comunicazioni via posta da parte dell'INPS	21	4.3
mai avuto alcun contatto con l'INPS	242	49.6
Base	**488**	

Domanda N.23 Quanto si sente soddisfatto per il servizio ricevuto dall'INPS quando si è messo in contatto con loro?		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
è soddisfatto	106	21.7
non è soddisfatto	132	27.0
non si è mai messo in contatto con l'INPS	250	51.2
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.24 Era stato informato del diritto di voto (e delle modalità per esprimerlo) per il Fondo Gestione Separata?		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
ha votato	17	3.5
è stato informato ma non è andato a votare	59	12.1
non è stato informato dell'appuntamento elettorale	314	64.3
non ricorda	94	19.3
è poco tempo che è iscritto al FGS	4	0.8
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.25 Soddisfazione per la competenza degli impiegati		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
scadente	38	7.8
insufficiente	42	8.6
sufficiente	163	33.4
buono	82	16.8
ottimo	0	0.0
non sa rispondere	163	33.4
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.26 Soddisfazione per la tempestività delle prestazioni		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
scadente	54	11.1
insufficiente	71	14.5
sufficiente	141	28.9
buono	55	11.3
ottimo	1	0.2
non sa rispondere	166	34.0
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.27 Soddisfazione per la chiarezza delle informazioni ricevute allo sportello		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
scadente	41	8.4
insufficiente	67	13.7
sufficiente	132	27.0
buono	81	16.6
ottimo	1	0.2
non sa rispondere	166	34.0
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.28 Soddisfazione per la consulenza fornita per orientare le scelte		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
scadente	47	9.6
insufficiente	67	13.7
sufficiente	137	28.1
buono	70	14.3
ottimo	0	0.0
non sa rispondere	167	34.2
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.29 Soddisfazione per la cortesia e disponibilità		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
scadente	22	4.5
insufficiente	43	8.8
sufficiente	147	30.1
buono	108	22.1
ottimo	4	0.8
non sa rispondere	164	33.6
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.30 Soddisfazione per la comprensibilità dei moduli		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
scadente	42	8.6
insufficiente	65	13.3
sufficiente	160	32.8
buono	60	12.3
ottimo	0	0.0
non sa rispondere	161	33.0
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.31 Soddisfazione per la rapidità del servizio allo sportello		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
scadente	57	11.7
insufficiente	85	17.4
sufficiente	135	27.7
buono	41	8.4
ottimo	1	0.2
non sa rispondere	169	34.6
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.32 Soddisfazione per il comfort dell'attesa		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
scadente	37	7.6
insufficiente	81	16.6
sufficiente	145	29.7
buono	54	11.1
ottimo	1	0.2
non sa rispondere	170	34.8
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.33 Soddisfazione per il servizio telefonico		
Domanda a risposta singola	Freq.	%
scadente	57	11.7
insufficiente	66	13.5
sufficiente	134	27.5
buono	52	10.7
ottimo	0	0.0
non sa rispondere	179	36.7
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.34 Lei è iscritto a qualche associazione/organizzazione o sindacato di categoria?		
Domanda a risposta multipla	Freq.	%
associazione professionale	42	8.6
associazione di categoria	181	37.1
non è iscritto	265	54.3
non vuole rispondere	1	0.2
Base	**488**	

Domanda N.35 se non è iscritto Perché non si è iscritto?

Domanda a risposta multipla	Freq.	%
non crede nell'utilità dell'associazione	126	25.8
non è informato dell'esistenza di un'associazione	78	16.0
negligenza, mancanza di tempo	23	4.7
altri motivi	15	3.1
non sa rispondere	29	5.9
è iscritto	222	45.5
Base	**488**	

Domanda N.36 Secondo lei quali servizi dovrebbe offrire un'associazione di categoria o professionale?

Domanda a risposta multipla	Freq.	%
accesso al credito	89	18.2
rappresentanza (nei confronti delle istituzioni)	211	43.2
formazione professionale	202	41.4
organizzazione incontri, seminari, assemblee	108	22.1
altri servizi	38	7.8
non sa rispondere	45	9.2
Base	**488**	

Domanda N.37 Lei che titolo di studio ha conseguito?

Domanda a risposta singola	Freq.	%
licenza media inferiore	43	8.8
diploma media superiore	225	46.1
laurea	220	45.1
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.38 In media quale è il suo reddito mensile lordo (compensi professionali - spese)?

Domanda a risposta singola	Freq.	%
fino a 1500 Euro	144	29.5
da 1501 a 4000 Euro	165	33.8
oltre 4000 Euro	18	3.7
preferisce non rispondere	161	33.0
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.39 Area di residenza

Domanda a risposta singola	Freq.	%
Nielsen 1	110	22.5
Nielsen 2	152	31.1
Nielsen 3	156	32.0
Nielsen 4	70	14.3
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.40 Età

Domanda a risposta singola	Freq.	%
fino a 30 anni	103	21.1
31-40 anni	193	39.5
41-50 anni	134	27.5
51-60 anni	40	8.2
oltre 60 anni	18	3.7
Totale	**488**	**100.0**

Domanda N.41 Sesso

Domanda a risposta singola	Freq.	%
maschio	226	46.3
femmina	262	53.7
Totale	**488**	**100.0**

Classificazione

Domanda a risposta singola	Freq.	%
appagati	234	48.0
soddisfatti	133	27.3
risentiti	121	24.8
Totale	**488**	**100.0**

Incrocio fra Quale è il settore della sua attività professionale? & Classificazione

		appagati	*soddisfatti*	*risentiti*
Totale	**488**	**234**	**133**	**121**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
consulenza aziendale	10.9	11.1	13.5	7.4
arte, cultura, spettacolo	7.2	7.3	6.8	7.4
turismo e tempo libero	1.6	2.1	2.3	0.0
istruzione	1.8	1.3	3.8	0.8
informatica	5.7	8.5	3.8	2.5
web	2.0	2.6	3.0	0.0
servizi alle aziende	38.3	33.3	29.3	57.9
servizi alla famiglia	3.7	4.3	3.8	2.5
servizi alle persone	20.9	21.8	27.1	12.4
altri comparti di attività	7.8	7.7	6.8	9.1

Incrocio fra Quanti sono i suoi committenti in un anno? & Classificazione

		appagati	*soddisfatti*	*risentiti*
Totale	**488**	**234**	**133**	**121**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
2-3 committenti	39.8	34.6	50.4	38.0
4-5 committenti	23.0	24.4	24.1	19.0
6-10 committenti	13.9	13.2	9.0	20.7
oltre 10 committenti	23.4	27.8	16.5	22.3

Incrocio fra Quante ore lavora di solito in una settimana? & Classificazione

		appagati	*soddisfatti*	*risentiti*
Totale	**488**	**234**	**133**	**121**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
fino a 36 ore	40.6	37.6	42.1	44.6
fino a 40 ore	32.4	36.8	33.1	23.1
oltre 40 ore	27.0	25.6	24.8	32.2

Incrocio fra Da quanto anni svolge la sua professione? & Classificazione

		appagati	*soddisfatti*	*risentiti*
Totale	**488**	**234**	**133**	**121**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
fino a 2 anni	18.2	23.5	12.8	14.0
da 3 a 5 anni	28.5	30.3	29.3	24.0
da 6 a 10 anni	26.0	22.2	30.8	28.1
oltre 10 anni	27.3	23.9	27.1	33.9

Incrocio fra Quali sono gli aspetti che più apprezza legati alla sua condizione professionale? & Classificazione

		appagati	*soddisfatti*	*risentiti*
Base	**488**	**234**	**133**	**121**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
autonomia, indipendenza	74.8	82.5	71.4	63.6
flessibilità delle ore di lavoro	50.2	47.0	57.1	48.8
crescita professionale	18.2	20.1	19.5	13.2
soddisfazione economica	11.5	16.7	6.8	6.6
altri vantaggi	6.4	6.8	6.0	5.8
non sa rispondere	0.8	0.0	0.8	2.5

Incrocio fra Quali sono gli aspetti che meno apprezza legati alla sua condizione professionale? & Classificazione

		appagati	*soddisfatti*	*risentiti*
Base	**488**	**234**	**133**	**121**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
troppi oneri, troppi contributi, troppe imposte	58.2	53.8	58.6	66.1
mancanza di riconoscimento sociale e normativo della sua attività	26.2	22.2	32.3	27.3
difficoltà di accesso al credito	9.6	8.5	10.5	10.7
precarietà,instabilità	17.0	24.4	10.5	9.9
non sa rispondere	5.5	5.1	4.5	7.4

Incrocio fra Lei sa cosa è il Fondo Gestione Separata dell'INPS? & Classificazione

		appagati	*soddisfatti*	*risentiti*
Totale	**488**	**234**	**133**	**121**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
completamente informato	20.1	18.4	27.1	15.7
poco informato	49.4	47.0	43.6	60.3
è la prima volta che ne sente parlare	30.5	34.6	29.3	24.0

Incrocio fra Conosce il motivo per cui i suoi contributi pensionistici vengono amministrati nel Fondo Gestione Separata? & Classificazione

		appagati	*soddisfatti*	*risentiti*
Totale	**488**	**234**	**133**	**121**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
completamente informato	13.3	13.2	16.5	9.9
poco informato	47.7	45.3	45.9	54.5
è la prima volta che ne sente parlare	38.9	41.5	37.6	35.5

Incrocio fra Lei è stato informato dall'INPS dei diritti ai quali i suoi contributi assicurativi le danno diritto? & Classificazione

		appagati	*soddisfatti*	*risentiti*
Totale	**488**	**234**	**133**	**121**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
è informato	17.4	16.2	21.8	14.9
non è informato	82.6	83.8	78.2	85.1

Incrocio fra Conoscenza del diritto all'indennità di malattia & Classificazione

		appagati	*soddisfatti*	*risentiti*
Totale	**488**	**234**	**133**	**121**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
è informato	18.4	17.1	22.6	16.5
è poco informato	27.0	24.8	30.1	28.1
è la prima volta che ne sente parlare	54.5	58.1	47.4	55.4

Incrocio fra Conoscenza del diritto all'indennità di maternità & Classificazione

		appagati	*soddisfatti*	*risentiti*
Totale	**488**	**234**	**133**	**121**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
è informato	14.1	14.5	14.3	13.2
è poco informato	27.3	24.4	32.3	27.3
è la prima volta che ne sente parlare	58.6	61.1	53.4	59.5

Incrocio fra Conoscenza del diritto all'assicurazione antifortunistica & Classificazione

		appagati	*soddisfatti*	*risentiti*
Totale	**488**	**234**	**133**	**121**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
è informato	14.1	16.2	12.0	12.4
è poco informato	25.0	23.9	27.1	24.8
è la prima volta che ne sente parlare	60.9	59.8	60.9	62.8

Incrocio fra Conoscenza del diritto al riscatto del periodo di laurea & Classificazione

		appagati	*soddisfatti*	*risentiti*
Totale	**488**	**234**	**133**	**121**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
è informato	11.1	12.8	8.3	10.7
è poco informato	24.0	20.5	33.1	20.7
è la prima volta che ne sente parlare	65.0	66.7	58.6	68.6

Incrocio fra Conoscenza del diritto alla pensione di anzianità & Classificazione

		appagati	*soddisfatti*	*risentiti*
Totale	**488**	**234**	**133**	**121**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
è informato	21.3	20.9	21.1	22.3
è poco informato	34.6	32.9	38.3	33.9
è la prima volta che ne sente parlare	44.1	46.2	40.6	43.8

Incrocio fra Conoscenza del diritto alla totalizzazione dei contributi & Classificazione

		appagati	*soddisfatti*	*risentiti*
Totale	**488**	**234**	**133**	**121**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
è informato	12.9	12.8	12.8	13.2
è poco informato	27.9	27.4	30.8	25.6
è la prima volta che ne sente parlare	59.2	59.8	56.4	61.2

Incrocio fra Sarebbe disponibile ad un aumento dei contributi al F.G.S. a fronte di un innalzamento delle tutele? & Classificazione

		appagati	*soddisfatti*	*risentiti*
Totale	**488**	**234**	**133**	**121**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
è disponibile	15.8	14.5	18.8	14.9
non è disponibile	82.8	84.2	80.5	82.6
non indica	1.4	1.3	0.8	2.5

Incrocio fra A parte i versamenti al F.G.S. dispone di altre risorse per assicurarsi un tenore di vita adeguato? & Classificazione

		appagati	*soddisfatti*	*risentiti*
Base	**488**	**234**	**133**	**121**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
fondo assicurativo privato	32.8	33.3	33.8	30.6
fondi di investimento	7.8	7.7	7.5	8.3
investimento immobiliare	4.9	5.1	6.8	2.5
altre forme di investimento	2.5	3.4	0.8	2.5
non indica altre risorse	55.9	55.1	54.9	58.7

Incrocio fra Quanto si sente tranquillo per quello che riguarda la condizione economica che l'attende dopo il pensionamento? & Classificazione

		appagati	*soddisfatti*	*risentiti*
Totale	**488**	**234**	**133**	**121**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
si sente tranquillo	29.7	37.2	27.1	18.2
indifferente, la pensione è ancora lontana	5.3	6.8	4.5	3.3
non si sente tranquillo	65.0	56.0	68.4	78.5

Incrocio fra Quali sono i motivi della sua inquietudine per quello che riguarda la sua condizione economica? & Classificazione

		appagati	*soddisfatti*	*risentiti*
Base	**488**	**234**	**133**	**121**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
manca una rappresentanza della categoria	8.4	9.4	6.8	8.3
trattamento economico inadeguato	22.5	15.8	24.8	33.1
il trattamento pensionistico viene sempre rivisto al ribasso	29.5	26.5	34.6	29.8
le condizioni di pensione vengono cambiate continuamente	31.1	30.8	37.6	24.8
altri motivi di inquietudine	3.3	3.0	1.5	5.8
non si preoccupa	34.8	44.4	30.8	20.7

Incrocio fra Quale è il settore della sua attività professionale?
& Sesso
& Età

		Sesso		***Età***				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
consulenza aziendale	10.9	13.7	8.4	4.9	13.0	12.7	10.0	11.1
arte, cultura, spettacolo	7.2	7.5	6.9	6.8	8.8	6.0	5.0	5.6
turismo e tempo libero	1.6	1.3	1.9	3.9	1.0	0.7	2.5	0.0
istruzione	1.8	0.9	2.7	1.0	3.6	0.0	2.5	0.0
informatica	5.7	11.1	1.1	7.8	5.7	5.2	2.5	5.6
web	2.0	3.5	0.8	1.0	2.6	2.2	2.5	0.0
servizi alle aziende	38.3	33.2	42.7	32.0	34.2	45.5	45.0	50.0
servizi alla famiglia	3.7	3.5	3.8	5.8	2.6	3.0	2.5	11.1
servizi alle persone	20.9	18.1	23.3	29.1	21.8	16.4	15.0	11.1
altri comparti di attività	7.8	7.1	8.4	7.8	6.7	8.2	12.5	5.6

Incrocio fra Quanti sono i suoi committenti in un anno?
& Sesso
& Età

		Sesso		***Età***				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
2-3 committenti	39.8	39.8	39.7	56.3	38.3	24.6	55.0	38.9
4-5 committenti	23.0	20.8	24.8	20.4	22.3	29.9	12.5	16.7
6-10 committenti	13.9	12.8	14.9	9.7	17.6	15.7	2.5	11.1
oltre 10 committenti	23.4	26.5	20.6	13.6	21.8	29.9	30.0	33.3

Incrocio fra Quante ore lavora di solito in una settimana?
& Sesso
& Età

		Sesso		***Età***				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
fino a 36 ore	40.6	30.5	49.2	35.0	41.5	40.3	40.0	66.7
fino a 40 ore	32.4	34.5	30.5	36.9	28.5	38.8	30.0	5.6
oltre 40 ore	27.0	35.0	20.2	28.2	30.1	20.9	30.0	27.8

Incrocio fra Da quanto anni svolge la sua professione?
& Sesso
& Età

		Sesso		Età				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
fino a 2 anni	18.2	16.8	19.5	36.9	17.6	6.7	20.0	0.0
da 3 a 5 anni	28.5	35.4	22.5	44.7	33.7	17.2	10.0	5.6
da 6 a 10 anni	26.0	25.2	26.7	14.6	31.6	28.4	17.5	33.3
oltre 10 anni	27.3	22.6	31.3	3.9	17.1	47.8	52.5	61.1

Incrocio fra Dal momento in cui ha iniziato la sua attività professionale come direbbe che la qualità della vita sia cambiata?
& Sesso
& Età

		Sesso		Età				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
è cambiata in meglio	52.5	52.7	52.3	61.2	51.8	47.8	50.0	50.0
è rimasta la stessa	32.0	31.9	32.1	27.2	32.1	33.6	35.0	38.9
è cambiata in peggio	15.6	15.5	15.6	11.7	16.1	18.7	15.0	11.1

Incrocio fra Quanto si sente soddisfatto della sua condizione professionale?
& Sesso
& Età

		Sesso		Età				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
si sente soddisfatto	83.2	87.6	79.4	86.4	84.5	78.4	82.5	88.9
non si sente soddisfatto	16.8	12.4	20.6	13.6	15.5	21.6	17.5	11.1

Incrocio fra Quali sono gli aspetti che più apprezza legati alla sua condizione professionale?
& Sesso
& Età

		Sesso		Età				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Base	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
autonomia, indipendenza	74.8	74.8	74.8	75.7	76.2	71.6	80.0	66.7
flessibilità delle ore di lavoro	50.2	42.5	56.9	43.7	47.7	60.4	40.0	61.1
crescita professionale	18.2	23.0	14.1	23.3	15.5	20.1	7.5	27.8
soddisfazione economica	11.5	13.3	9.9	15.5	8.3	10.4	17.5	16.7
altri vantaggi	6.4	5.8	6.9	2.9	8.8	6.0	5.0	5.6
non sa rispondere	0.8	0.9	0.8	3.9	0.0	0.0	0.0	0.0

Incrocio fra Quali sono gli aspetti che meno apprezza legati alla sua condizione professionale?
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Base	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
troppi oneri, troppi contributi, troppe imposte	58.2	61.5	55.3	52.4	58.5	61.2	62.5	55.6
mancanza di riconoscimento sociale e normativo della sua attività	26.2	19.5	32.1	29.1	25.9	28.4	22.5	5.6
difficoltà di accesso al credito	9.6	8.8	10.3	8.7	10.4	10.4	2.5	16.7
precarietà,instabilità	17.0	20.8	13.7	16.5	20.2	14.9	12.5	11.1
non sa rispondere	5.5	4.9	6.1	2.9	5.2	6.0	5.0	22.2

Incrocio fra Lei sa cosa è il Fondo Gestione Separata dell'INPS?
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
completamente informato	20.1	23.9	16.8	12.6	22.3	23.9	15.0	22.2
poco informato	49.4	44.7	53.4	55.3	45.6	50.0	55.0	38.9
è la prima volta che ne sente parlare	30.5	31.4	29.8	32.0	32.1	26.1	30.0	38.9

Incrocio fra Conosce il motivo per cui i suoi contributi pensionistici vengono amministrati nel Fondo Gestione Separata?
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
completamente informato	13.3	12.4	14.1	10.7	15.0	12.7	15.0	11.1
poco informato	47.7	47.3	48.1	54.4	41.5	53.7	42.5	44.4
è la prima volta che ne sente parlare	38.9	40.3	37.8	35.0	43.5	33.6	42.5	44.4

Incrocio fra Lei è stato informato dall'INPS dei diritti ai quali i suoi contributi assicurativi le danno diritto?
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
è informato	17.4	19.0	16.0	12.6	18.7	21.6	10.0	16.7
non è informato	82.6	81.0	84.0	87.4	81.3	78.4	90.0	83.3

Incrocio fra Conoscenza del diritto all'indennità di malattia
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
è informato	18.4	18.6	18.3	19.4	18.1	22.4	5.0	16.7
è poco informato	27.0	24.3	29.4	27.2	25.9	29.9	25.0	22.2
è la prima volta che ne sente parlare	54.5	57.1	52.3	53.4	56.0	47.8	70.0	61.1

Incrocio fra Conoscenza del diritto all'indennità di maternità
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
è informato	14.1	11.9	16.0	9.7	20.2	11.2	5.0	16.7
è poco informato	27.3	26.5	27.9	28.2	21.2	38.8	17.5	22.2
è la prima volta che ne sente parlare	58.6	61.5	56.1	62.1	58.5	50.0	77.5	61.1

Incrocio fra Conoscenza del diritto all'assicurazione antifortunistica
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
è informato	14.1	16.8	11.8	18.4	13.0	14.2	7.5	16.7
è poco informato	25.0	23.0	26.7	27.2	21.8	27.6	25.0	27.8
è la prima volta che ne sente parlare	60.9	60.2	61.5	54.4	65.3	58.2	67.5	55.6

Incrocio fra Conoscenza del diritto al riscatto del periodo di laurea
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
è informato	11.1	14.2	8.4	8.7	13.0	10.4	7.5	16.7
è poco informato	24.0	24.8	23.3	14.6	26.4	29.1	17.5	27.8
è la prima volta che ne sente parlare	65.0	61.1	68.3	76.7	60.6	60.4	75.0	55.6

Incrocio fra Conoscenza del diritto alla pensione di anzianità
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
è informato	21.3	26.1	17.2	17.5	24.4	20.9	20.0	16.7
è poco informato	34.6	31.0	37.8	31.1	33.7	36.6	42.5	33.3
è la prima volta che ne sente parlare	44.1	42.9	45.0	51.5	42.0	42.5	37.5	50.0

Incrocio fra Conoscenza del diritto alla totalizzazione dei contributi
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
è informato	12.9	15.5	10.7	5.8	17.1	14.2	5.0	16.7
è poco informato	27.9	27.4	28.2	28.2	22.8	32.8	32.5	33.3
è la prima volta che ne sente parlare	59.2	57.1	61.1	66.0	60.1	53.0	62.5	50.0

Incrocio fra Sarebbe disponibile ad un aumento dei contributi al F.G.S. a fronte di un innalzamento delle tutele?
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
è disponibile (molto o abbastanza)	15.8	15.0	16.4	13.6	15.5	21.6	10.0	0.0
abbastanza disponibile	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
poco disponibile	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
non è disponibile (poco o per niente)	82.8	84.5	81.3	85.4	82.9	76.9	87.5	100.0
non indica	1.4	0.4	2.3	1.0	1.6	1.5	2.5	0.0

Incrocio fra A parte i versamenti al F.G.S. dispone di altre risorse per assicurarsi un tenore di vita adeguato?
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Base	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
fondo assicurativo privato	32.8	37.2	29.0	18.4	33.2	38.8	42.5	44.4
fondi di investimento	7.8	7.5	8.0	1.0	9.3	12.7	5.0	0.0
investimento immobiliare	4.9	8.4	1.9	4.9	3.6	7.5	0.0	11.1
altre forme di investimento	2.5	3.1	1.9	1.9	2.6	2.2	0.0	11.1
non indica altre risorse	55.9	49.1	61.8	74.8	54.9	44.0	57.5	44.4

Incrocio fra Quanto si sente tranquillo per quello che riguarda la condizione economica che l'attende dopo il pensionamento?
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
si sente tranquillo	29.7	36.3	24.0	20.4	32.1	26.9	37.5	61.1
indifferente, la pensione è ancora lontana	5.3	6.6	4.2	7.8	5.7	5.2	0.0	0.0
non si sente tranquillo	65.0	57.1	71.8	71.8	62.2	67.9	62.5	38.9

Incrocio fra Quali sono i motivi della sua inquietudine per quello che riguarda la sua condizione economica?
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Base	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
manca una rappresentanza della categoria	8.4	5.3	11.1	3.9	9.8	9.7	12.5	0.0
trattamento economico inadeguato	22.5	21.2	23.7	9.7	24.4	32.1	20.0	11.1
il trattamento pensionistico viene sempre rivisto al ribasso	29.5	25.7	32.8	43.7	27.5	24.6	27.5	11.1
le condizioni di pensione vengono cambiate continuamente	31.1	23.5	37.8	38.8	30.6	26.9	35.0	16.7
altri motivi di inquietudine	3.3	3.5	3.1	1.9	1.6	4.5	7.5	11.1
non si preoccupa	34.8	42.5	28.2	29.1	38.9	29.1	37.5	61.1

Incrocio fra Lei ha mai avuto modo di entrare in contatto con l'INPS?
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Base	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
si è rivolto allo sportello	37.3	34.5	39.7	32.0	39.9	37.3	35.0	44.4
ha contattato tramite telefono	7.6	8.0	7.3	9.7	7.8	8.2	2.5	0.0
ha contattato tramite WEB o posta elettronica	6.4	7.5	5.3	3.9	6.2	9.7	2.5	5.6
ha contattato tramite posta	3.9	4.4	3.4	2.9	3.1	7.5	0.0	0.0
ha ricevuto comunicazioni via posta da parte dell'INPS	4.3	5.3	3.4	3.9	4.1	5.2	5.0	0.0
mai avuto alcun contatto con l'INPS	49.6	50.9	48.5	56.3	48.2	44.0	57.5	50.0

Incrocio fra Quanto si sente soddisfatto per il servizio ricevuto dall'INPS quando si è messo in contatto con loro?
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
è soddisfatto	21.7	21.2	22.1	14.6	20.2	28.4	20.0	33.3
non è soddisfatto	27.0	24.3	29.4	28.2	28.0	26.9	25.0	16.7
non si è mai messo in contatto con l'INPS	51.2	54.4	48.5	57.3	51.8	44.8	55.0	50.0

Incrocio fra Era stato informato del diritto di voto (e delle modalità per esprimerlo) per il Fondo Gestione Separata?
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
ha votato	3.5	3.5	3.4	1.9	4.7	4.5	0.0	0.0
è stato informato ma non è andato a votare	12.1	13.3	11.1	5.8	15.0	12.7	10.0	16.7
non è stato informato dell'appuntamento elettorale	64.3	63.7	64.9	68.0	62.7	61.2	72.5	66.7
non ricorda	19.3	18.1	20.2	24.3	17.6	20.9	10.0	16.7
è poco tempo che è iscritto al FGS	0.8	1.3	0.4	0.0	0.0	0.7	7.5	0.0

Incrocio fra Soddisfazione per la competenza degli impiegati
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
scadente	7.8	8.0	7.6	15.5	4.1	9.7	2.5	0.0
insufficiente	8.6	8.4	8.8	3.9	9.8	11.2	5.0	11.1
sufficiente	33.4	29.2	37.0	29.1	32.6	35.1	40.0	38.9
buono	16.8	14.2	19.1	18.4	15.5	21.6	5.0	11.1
ottimo	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
non sa rispondere	33.4	40.3	27.5	33.0	37.8	22.4	47.5	38.9

Incrocio fra Soddisfazione per la tempestività delle prestazioni
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
scadente	11.1	7.5	14.1	18.4	9.8	11.2	2.5	0.0
insufficiente	14.5	13.7	15.3	14.6	11.9	19.4	10.0	16.7
sufficiente	28.9	27.4	30.2	19.4	29.0	32.1	37.5	38.9
buono	11.3	10.6	11.8	14.6	9.8	14.9	0.0	5.6
ottimo	0.2	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	2.5	0.0
non sa rispondere	34.0	40.7	28.2	33.0	39.4	22.4	47.5	38.9

Incrocio fra Soddisfazione per la chiarezza delle informazioni ricevute allo sportello
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
scadente	8.4	7.5	9.2	8.7	9.3	9.0	0.0	11.1
insufficiente	13.7	10.2	16.8	9.7	15.0	15.7	12.5	11.1
sufficiente	27.0	24.3	29.4	23.3	23.8	32.8	30.0	33.3
buono	16.6	16.8	16.4	24.3	12.4	20.1	10.0	5.6
ottimo	0.2	0.0	0.4	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0
non sa rispondere	34.0	41.2	27.9	34.0	38.9	22.4	47.5	38.9

Incrocio fra Soddisfazione per la consulenza fornita per orientare le scelte
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
scadente	9.6	9.3	9.9	13.6	8.3	11.9	2.5	0.0
insufficiente	13.7	10.2	16.8	6.8	15.0	16.4	10.0	27.8
sufficiente	28.1	27.0	29.0	26.2	24.9	30.6	37.5	33.3
buono	14.3	12.4	16.0	20.4	12.4	17.9	2.5	0.0
ottimo	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
non sa rispondere	34.2	41.2	28.2	33.0	39.4	23.1	47.5	38.9

Incrocio fra Soddisfazione per la cortesia e disponibilità
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
scadente	4.5	5.3	3.8	5.8	3.6	6.7	0.0	0.0
insufficiente	8.8	10.2	7.6	10.7	8.3	10.4	0.0	11.1
sufficiente	30.1	23.9	35.5	20.4	28.5	36.6	37.5	38.9
buono	22.1	19.9	24.0	29.1	19.7	23.9	15.0	11.1
ottimo	0.8	0.0	1.5	0.0	2.1	0.0	0.0	0.0
non sa rispondere	33.6	40.7	27.5	34.0	37.8	22.4	47.5	38.9

Incrocio fra Soddisfazione per la comprensibilità dei moduli
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
scadente	8.6	6.6	10.3	12.6	6.7	10.4	2.5	5.6
insufficiente	13.3	13.7	13.0	14.6	13.0	14.9	7.5	11.1
sufficiente	32.8	30.5	34.7	22.3	33.2	38.1	37.5	38.9
buono	12.3	10.2	14.1	17.5	10.4	14.2	5.0	5.6
ottimo	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
non sa rispondere	33.0	38.9	27.9	33.0	36.8	22.4	47.5	38.9

Incrocio fra Soddisfazione per la rapidità del servizio allo sportello
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
scadente	11.7	11.9	11.5	23.3	8.8	11.2	0.0	5.6
insufficiente	17.4	14.6	19.8	20.4	14.5	21.6	5.0	27.8
sufficiente	27.7	24.3	30.5	14.6	27.5	33.6	42.5	27.8
buono	8.4	8.0	8.8	7.8	8.8	11.2	2.5	0.0
ottimo	0.2	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	2.5	0.0
non sa rispondere	34.6	41.2	29.0	34.0	40.4	22.4	47.5	38.9

Incrocio fra Soddisfazione per il comfort dell'attesa
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
scadente	7.6	7.5	7.6	12.6	5.2	9.0	0.0	11.1
insufficiente	16.6	15.5	17.6	15.5	13.0	24.6	7.5	22.2
sufficiente	29.7	25.2	33.6	23.3	29.5	31.3	42.5	27.8
buono	11.1	9.7	12.2	14.6	11.9	11.2	2.5	0.0
ottimo	0.2	0.4	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0
non sa rispondere	34.8	41.6	29.0	34.0	40.4	23.1	47.5	38.9

Incrocio fra Soddisfazione per il servizio telefonico
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
scadente	11.7	13.3	10.3	17.5	8.3	13.4	7.5	11.1
insufficiente	13.5	10.2	16.4	7.8	13.0	18.7	7.5	27.8
sufficiente	27.5	24.3	30.2	27.2	25.4	30.6	32.5	16.7
buono	10.7	8.4	12.6	13.6	11.4	10.4	2.5	5.6
ottimo	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
non sa rispondere	36.7	43.8	30.5	34.0	42.0	26.9	50.0	38.9

Incrocio fra Lei è iscritto a qualche associazione/organizzazione o sindacato di categoria?
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Base	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
associazione professionale	8.6	9.3	8.0	10.7	9.3	3.7	12.5	16.7
associazione di categoria	37.1	42.0	32.8	35.0	42.0	27.6	52.5	33.3
non è iscritto	54.3	49.1	58.8	53.4	49.2	68.7	35.0	50.0
non vuole rispondere	0.2	0.0	0.4	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Incrocio fra se non è iscritto Perché non si è iscritto?
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Base	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
non crede nell'utilità dell'associazione	25.8	26.5	25.2	20.4	22.3	35.1	17.5	44.4
non è informato dell'esistenza di un'associazione	16.0	11.1	20.2	11.7	11.9	26.1	17.5	5.6
negligenza, mancanza di tempo	4.7	4.4	5.0	6.8	6.2	2.2	2.5	0.0
altri motivi	3.1	3.1	3.1	3.9	2.6	3.7	2.5	0.0
non sa rispondere	5.9	4.4	7.3	12.6	6.7	2.2	0.0	0.0
è iscritto	45.5	50.9	40.8	45.6	50.8	31.3	65.0	50.0

Incrocio fra Secondo lei quali servizi dovrebbe offrire un'associazione di categoria o professionale?
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Base	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
accesso al credito	18.2	22.1	14.9	19.4	13.0	24.6	12.5	33.3
rappresentanza (nei confronti delle istituzioni)	43.2	38.9	46.9	41.7	43.0	49.3	32.5	33.3
formazione professionale	41.4	38.9	43.5	40.8	41.5	44.0	35.0	38.9
organizzazione incontri, seminari, assemblee	22.1	20.8	23.3	16.5	21.8	23.9	30.0	27.8
altri servizi	7.8	9.7	6.1	2.9	13.5	6.0	2.5	0.0
non sa rispondere	9.2	9.7	8.8	10.7	11.9	4.5	7.5	11.1

Incrocio fra Livello di studio
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
licenza media inferiore	8.8	13.3	5.0	2.9	8.3	10.4	20.0	11.1
diploma media superiore	46.1	46.0	46.2	38.8	40.9	53.0	55.0	72.2
laurea	45.1	40.7	48.9	58.3	50.8	36.6	25.0	16.7

Incrocio fra Livello di reddito mensile lordo
& Sesso
& Età

		Sesso		*Età*				
		maschio	*femmina*	*fino a 30 anni*	*31-40 anni*	*41-50 anni*	*51-60 anni*	*oltre 60 anni*
Totale	**488**	**226**	**262**	**103**	**193**	**134**	**40**	**18**
(% verticali)	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**
fino a 1500 Euro	29.5	21.2	36.6	33.0	32.6	22.4	32.5	22.2
da 1501 a 4000 Euro	33.8	41.6	27.1	27.2	38.9	32.1	30.0	38.9
oltre 4000 Euro	3.7	7.5	0.4	1.0	3.6	4.5	7.5	5.6
preferisce non rispondere	33.0	29.6	35.9	38.8	24.9	41.0	30.0	33.3