



DIREZIONE REGIONALE MOLISE

CUSTOMER SATISFACTION 2011

REPORT DI SINTESI DELLE SEDI DELLA REGIONE MOLISE

CAMPOBASSO e sedi di pertinenza (Isernia e Termoli)

Rilevazione 2011 della soddisfazione dell'utenza sui servizi INAIL nel periodo 3-31 ottobre 2011

PREMESSA METODOLOGICA

Nel mese di ottobre 2011, tutte le sedi della regione Molise sono state interessate dall'indagine di Customer Satisfaction (CS) che ha come obiettivo la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti riguardo ai servizi erogati dall'Istituto attraverso il contributo professionale di ogni singola risorsa. E' rivolta ai clienti Inail che nel corso dell'anno 2011 hanno usufruito dei servizi almeno una volta.

Lo **strumento di raccolta dei dati** è rappresentato da un Questionario strutturato, parzialmente diversificato in funzione delle due tipologie di utenza, Aziende e Lavoratori. In particolare l'indagine "Canale Sportello" con i questionari è stata effettuata sulla sola sede di Campobasso.

Sulle altre sedi della regione si è agito con il canale del Contact Center e il Web Mail.

OBIETTIVO DELLA RILEVAZIONE

L'indagine si pone la finalità di conoscere e misurare il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo ai servizi erogati dall'Inail, ed attuare interventi correttivi sulla base delle criticità emerse dalle risposte dei questionari in ottica comparativa rispetto alle rilevazioni passate.

La scala di valutazione adottata è una scala Likert secondo i seguenti valori:

1. Per niente soddisfatto
2. Poco soddisfatto
3. Abbastanza soddisfatto
4. Molto soddisfatto

cui è attribuito, nell'elaborazione statistica, un valore numerico da 1 a 4; tenuto conto anche dei "non so" che viene elaborato come dato mancante.

I Valori obiettivo, o livello minimo atteso di giudizio riguardo agli aspetti sottoposti ad indagine, sono, rispettivamente:

- per quanto riguarda le iniziative di miglioramento*, un giudizio medio pari a 3, corrispondente ad "abbastanza soddisfatto", o una percentuale di "insoddisfatti" superiore al 15% dei rispondenti;
- per quanto riguarda l'erogazione di una quota del salario accessorio*, un giudizio medio complessivo non inferiore a 3,00.

L'indagine è estesa a tutte le Sedi del territorio ed è rivolta, su base campionaria, agli utenti che hanno usufruito dei servizi erogati presso le sedi Inail **nel periodo preso a riferimento (un anno)**, appartenenti ad una delle seguenti **tipologie e relative categorie**:

- utenza "lavoratori":

- Infortunato
- Affetto da malattia professionale
- Titolare di rendita
- Patronato

- utenza "aziende":

- Azienda/Datore di lavoro
- Consulente
- Associazione di categoria.

La rilevazione dei giudizi dell'utenza è stata effettuata attraverso i suddetti **canali** con le seguenti modalità:

- Sportello fisico, presso** la sede di Campobasso. Sono stati contattati gli utenti che si sono presentati in sede durante il periodo di rilevazione. Il campione è stato costituito da 100 questionari;

□ **Web-mail.** Sono stati contattati n. 25 utenti aziende delle sedi di tipo B (Campobasso e Isernia) registrati nel Portale Punto Cliente o dei quali si dispone dell'indirizzo di posta elettronica e che nell'anno precedente hanno avuto almeno un contatto con la sede.

□ **Contact Center (C.C.).** Sono stati contattati N.34 utenti Lavoratori delle Sedi B e C, estrapolati tra gli utenti di cui il recapito telefonico è registrato negli archivi dell'istituto e che nell'anno precedente hanno avuto almeno un "contatto" con la Sede.

Nella regione Molise la rilevazione si è svolta nella settimana "standard" dal 3 al 7 ottobre con proroga fino al 31 ottobre e fino al raggiungimento del target stabilito relativamente alla rilevazione web-mail e contact center.

VALUTAZIONI DI SINTESI

Precisazione: I dati raccolti attraverso la rilevazione hanno consentito di effettuare una considerazione preliminare, grazie al quesito posto in merito al motivo della presenza in Sede con l'obiettivo di verificare se e fino a che punto i servizi virtuali possono considerarsi sostitutivi dei servizi allo sportello. Dalle risposte ottenute emerge come anche l'utenza più evoluta preferisce spesso la relazione interpersonale, per cui, alla luce della multicanalità che la P.A. è tenuta a garantire, non è ipotizzabile in tempi brevi una massiccia sostituzione dello sportello fisico con gli sportelli virtuali neanche nel settore Aziende, sebbene in questo caso l'implementazione quali-quantitativa dei servizi virtuali può fin da subito tradursi in minori accessi agli sportelli fisici di erogazione dei servizi, con risvolti positivi dal punto di vista dell'efficienza, efficacia ed economicità della gestione.

Analisi dei risultati

Per quanto riguarda l'analisi dei risultati, il primo dato rilevante da considerare concerne il grado di **partecipazione** all'indagine.

Complessivamente hanno **preso parte** alla rilevazione in Molise 159 **utenti**; in ragione della distribuzione campionaria definita dalla Consulenza Statistico-Attuariale, è stato possibile utilizzare **in totale 159 tra questionari ed interviste** (precisamente 55 *Aziende* e 104 *Lavoratori*). Nel settore Aziende **la categoria più numerosa** è stata quella dei Consulenti del lavoro (con una percentuale pari a 65,45) mentre per i Lavoratori la categoria degli infortunati (con una percentuale pari a 69,23).

Entrando nel merito dei giudizi espressi, i dati rilevati denotano una trascurabile (- 0,03%) diminuzione del grado di soddisfazione dell'utenza rispetto all'anno 2010 come è possibile evincere dai seguenti dati

anno	Giudizio	note
2004	3,35	
2005	3,05	
2006	3,12	
2007	///	Rilevazione non effettuata
2008	///	Rilevazione non effettuata
2009	3,59	
2010	3,38	
2011	3,35	

Segue alla pagina successiva tabella contenente i risultati dell'indagine.



CAMPOBASSO e sedi di pertinenza - Anno 2011

Riepilogo complessivo

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
TOT1.4)** <i>Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...</i>	3,27	159	1,3%	3,8%	56,0%	30,8%	8,2%
TOT1.5)** <i>Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede</i>	3,24	159	2,5%	6,9%	46,5%	33,3%	10,7%
TOT1.6)** <i>Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati</i>	3,37	159	1,9%	4,4%	39,0%	39,6%	15,1%
TOT1.10-1.11)** <i>Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...</i>	3,27	153	0,0%	4,6%	60,8%	30,7%	3,9%
TOT1.11-1.12)** <i>Cortesìa e disponibilita del personale della Sede</i>	3,63	156	0,6%	0,6%	33,3%	64,7%	0,6%
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,36		1,3%	4,1%	47,1%	39,8%	7,8%
AZA2.7) <i>Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,35	55	1,8%	1,8%	56,4%	40,0%	0,0%
AZA2.8) <i>Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche</i>	3,44	55	1,8%	1,8%	47,3%	49,1%	0,0%
AZA2.9) <i>Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,55	55	1,8%	0,0%	40,0%	58,2%	0,0%
AZB2.12) <i>Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	3,28	55	0,0%	10,9%	49,1%	38,2%	1,8%
AZB2.13) <i>Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,80	55	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
AZB2.14) <i>Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,33	55	1,8%	5,5%	50,9%	41,8%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,46		1,2%	3,3%	43,9%	51,2%	0,3%
LAVA2.7) <i>Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,33	103	1,9%	6,8%	44,7%	41,7%	4,9%
LAVA2.8) <i>Tempestività dei pagamenti spettanti</i>	3,22	104	1,9%	3,8%	49,0%	25,0%	20,2%
LAVA2.9) <i>Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,33	103	1,9%	6,8%	42,7%	41,7%	6,8%
LAVB2.13) <i>Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	3,27	101	1,0%	6,9%	52,5%	34,7%	5,0%
LAVB2.14) <i>Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,50	101	2,0%	3,0%	36,6%	55,4%	3,0%
LAVB2.15) <i>Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,34	101	2,0%	2,0%	50,5%	37,6%	7,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,34		1,8%	4,9%	46,0%	39,3%	8,0%
LAVA3.10) <i>Chiarezza dell'invito a visita medica</i>	3,34	103	1,9%	1,9%	51,5%	37,9%	6,8%
LAVB3.16) <i>Disponibilità del personale sanitario</i>	3,38	100	1,0%	3,0%	49,0%	40,0%	7,0%
LAVB3.17) <i>Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)</i>	3,14	100	1,0%	13,0%	49,0%	28,0%	9,0%
LAVB3.18) <i>Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)</i>	3,24	100	2,0%	3,0%	56,0%	29,0%	10,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,28		1,5%	5,2%	51,4%	33,7%	8,2%
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,35		1,5%	4,4%	47,1%	40,3%	6,8%

(**): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

(*): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti

Considerazioni per tipologia

Aspetti generali: nel complesso i risultati ottenuti sono positivi; i giudizi dell'utenza più favorevoli riguardano il personale, in particolare la cortesia e disponibilità con un giudizio medio pari a 3,63 (ved. Tabella sottostante)

	Numero Rispondenti	Per Niente soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So	
TOT1.4)** <i>Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...</i>	3,27	159	1,3%	3,8%	56,0%	30,8%	8,2%
TOT1.5)** <i>Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede</i>	3,24	159	2,5%	6,9%	46,5%	33,3%	10,7%
TOT1.6)** <i>Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati</i>	3,37	159	1,9%	4,4%	39,0%	39,6%	15,1%
TOT1.10-1.11)** <i>Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...</i>	3,27	153	0,0%	4,6%	60,8%	30,7%	3,9%
TOT1.11-1.12)** <i>Cortesia e disponibilità del personale della Sede</i>	3,63	156	0,6%	0,6%	33,3%	64,7%	0,6%
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,36		1,3%	4,1%	47,1%	39,8%	7,8%

Aspetti specifici aziende: si registra un trend positivo per le sedi della regione Molise, che registra relativamente al settore utenza aziende un giudizio medio pari a 3,80 riguardante la competenza e professionalità del personale addetto.

	Numero Rispondenti	Per Niente soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So	
AZA2.7) <i>Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,35	55	1,8%	1,8%	56,4%	40,0%	0,0%
AZA2.8) <i>Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche</i>	3,44	55	1,8%	1,8%	47,3%	49,1%	0,0%
AZA2.9) <i>Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,55	55	1,8%	0,0%	40,0%	58,2%	0,0%
AZB2.12) <i>Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	3,28	55	0,0%	10,9%	49,1%	38,2%	1,8%
AZB2.13) <i>Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,80	55	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
AZB2.14) <i>Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,33	55	1,8%	5,5%	50,9%	41,8%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,46		1,2%	3,3%	43,9%	51,2%	0,3%

Aspetti Specifici lavoratori –prestazioni economiche: anche nel delicato settore dei lavoratori, considerati da sempre l'utenza più debole dell'Istituto, si registra un andamento positivo con un picco del 3,50 relativo alla competenza e professionalità del personale addetto.

	Numero Rispondenti	Per Niente soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So	
LAVA2.7) <i>Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>	3,33	103	1,9%	6,8%	44,7%	41,7%	4,9%
LAVA2.8) <i>Tempestività dei pagamenti spettanti</i>	3,22	104	1,9%	3,8%	49,0%	25,0%	20,2%
LAVA2.9) <i>Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,33	103	1,9%	6,8%	42,7%	41,7%	6,8%
LAVB2.13) <i>Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	3,27	101	1,0%	6,9%	52,5%	34,7%	5,0%
LAVB2.14) <i>Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,50	101	2,0%	3,0%	36,6%	55,4%	3,0%
LAVB2.15) <i>Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,34	101	2,0%	2,0%	50,5%	37,6%	7,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,34		1,8%	4,9%	46,0%	39,3%	8,0%

Aspetti specifici lavoratori – prestazioni sanitarie: in materia di prestazioni sanitarie, dove maggiore è la sensibilità e la delicatezza della materia trattata, si rilevano, comunque, giudizi positivi anche se leggermente meno favorevoli.

	Numero Rispondenti	Per Niente soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So	
LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica	3,34	103	1,9%	1,9%	51,5%	37,9%	6,8%
LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario	3,38	100	1,0%	3,0%	49,0%	40,0%	7,0%
LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento...)	3,14	100	1,0%	13,0%	49,0%	28,0%	9,0%
LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)	3,24	100	2,0%	3,0%	56,0%	29,0%	10,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,28		1,5%	5,2%	51,4%	33,7%	8,2%

Giudizio complessivo:

	Numero Rispondenti	Per Niente soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So	
GIUDIZIO COMPLESSIVO*	3,35		1,5%	4,4%	47,1%	40,3%	6,8%

Considerazioni sugli indicatori

Il grado di soddisfazione sugli aspetti generali del servizio, comune a tutti gli utenti, è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

- **la disponibilità di informazioni di carattere generale sull'attività dell'INAIL;**
- **la disponibilità di informazioni ricevute telefonicamente dalla Sede;**
- **la capacità di risolvere i reclami;**
- **l'organizzazione interna della sede, riguardo agli aspetti tangibili e logistici (segnaletica interna per indicare sportelli, orari....., comfort dei locali,)**
- **la cortesia e disponibilità del personale, riguardo al modo di relazionarsi con l'utenza di tutto il personale della Sede, e non solo quindi del personale allo sportello.**

Le valutazioni ottenute sono positive con riferimento ai canali di rilevazione Sportello e Mail-Web; mentre relativamente al canale Contact-Center si rilevano alcune criticità in merito alla disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi INAIL che registra un giudizio medio pari a 2,94, alla disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede con un valore medio pari a 2,71 e la capacità di risolvere i reclami con un giudizio pari a 2,83.(ved. Tabella sottostante).

Confronto medie per fonte

	Mail-Web		Sportello		Contact-Center	
	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti
TOT1.4)* Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	3,26	25	3,39	100	2,94	34
TOT1.5)*Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,33	25	3,43	100	2,71	34
TOT1.6)* Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,44	25	3,54	100	2,83	34
TOT1.10-1.11)* Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,10	23	3,38	100	3,04	30
TOT1.11-1.12)* Cortesia e disponibilita del personale della Sede	3,80	25	3,73	100	3,17	31
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,40		3,50		2,93	

AZIENDE

All'utenza del Processo Aziende è stato chiesto di esprimere un giudizio sui servizi specifici ad essa forniti dall'Istituto, attraverso i seguenti indicatori:

- **Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche**
- **Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche**
- **Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche**
- **Organizzazione degli sportelli(tempi di attesa, orari di apertura....)**
- **Competenza e professionalità del personale addetto**
- **Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello.**

Incrociando i giudizi sugli aspetti generali con le tipologie di utenza, si evidenzia che per le varie categorie di utenza le valutazioni ottenute sono tutte positive con un giudizio medio superiore a 3.(ved. Tabella sottostante)

AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...

	Media Giudizi	Numero Rispondenti	Per Niente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Molto Soddisfatto	Non So
Datore di lavoro	3,20	10	0,0%	10,0%	60,0%	30,0%	0,0%
Consulente del lavoro	3,29	36	0,0%	11,1%	47,2%	38,9%	2,8%
Incaricato di Ass.ne di categoria	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Fattorino / commesso	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro	3,17	6	0,0%	16,7%	50,0%	33,3%	0,0%
Non specificato	-	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	3,28	55	0,0%	10,9%	49,1%	38,2%	1,8%

LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE

All'utenza del Processo Lavoratori è stato chiesto di esprimere un giudizio sui servizi specifici ad essa forniti dall'Istituto, attraverso i seguenti indicatori:

- **Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche**
- **Tempestività dei pagamenti spettanti**
- **Facilità ad avere informazioni sulle pratiche/provvedimenti**
- **Organizzazione degli sportelli**
- **Competenza e professionalità del personale di sportello**
- **Tutela della riservatezza allo sportello.**

Le valutazioni ottenute sono positive con riferimento al canale di rilevazione Sportello; mentre relativamente al canale Contact-Center si rilevano alcune criticità in merito alla facilità di avere informazioni sulle sue pratiche che registra un valore pari a 2,88 e all'organizzazione dello sportello con un giudizio medio pari a 2,97.(ved. Tabella sottostante)

	<i>Mail-Web</i>		<i>Sportello</i>		<i>Contact-Center</i>	
	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti
<i>LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche</i>			3,45	70	3,09	33
<i>LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti</i>			3,33	70	3,03	34
<i>LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>			3,58	69	2,88	34
<i>LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>			3,40	70	2,97	31
<i>LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto</i>			3,63	70	3,20	31
<i>LAVB2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>			3,50	70	3,00	31
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE			3,49		3,03	

LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE

Al campione dell'utenza Lavoratori intervistata è stato altresì richiesto di esprimere il gradimento in materia delle prestazioni sanitarie erogate dall'Istituto attraverso i seguenti indicatori:

- **Chiarezza invito a visita medica**
- **Disponibilità del personale interno**
- **Organizzazione e puntualità visite**
- **Idoneità ambulatori per le visite mediche**

Alla luce dei risultati ottenuti, si conferma anche per questo aspetto specifico, l'alto livello di attenzione e di professionalità raggiunto dal personale delle tre Sedi.

	<i>Mail-Web</i>		<i>Sportello</i>		<i>Contact-Center</i>	
	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti	Media Giudizi	Rispondenti
<i>LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica</i>			3,52	70	3,00	33
<i>LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario</i>			3,45	70	3,19	30
<i>LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)</i>			3,20	70	3,00	30
<i>LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)</i>			3,31	70	3,08	30
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE			3,37		3,06	

CONCLUSIONI

I risultati dell'indagine sono più che soddisfacenti a dimostrazione dell'attenzione e dell'impegno del personale, che con la propria energia, disponibilità e capacità ha garantito una buona qualità del servizio.

Gli indicatori relativi al giudizio medio complessivo, per la Regione Molise, registrano un dato pari a 3,35 lievemente inferiore al valore medio nazionale pari a 3,38.

L'attività del nostro Istituto sarà sempre orientata verso la soddisfazione dell'utenza, in uno sforzo di continuo miglioramento al fine di poter individuare eventuali punti critici, pianificare le azioni di miglioramento e stabilire i futuri obiettivi in maniera più mirata alle esigenze dei propri utenti.