DIREZIONE SERVIZI AGLI UTENTI

DIREZIONE CENTRALE ORGANIZZAZIONE E SERVIZI INFORMATIVI

COORDINAMENTO STATISTICO ATTUARIALE

CUSTOMER EXPERIENCE 2019

Analisi del dato Nazionale

Indice

A) Premessa **pag. 2**

1) La metodologia di "Customer Experience"
2) Lo strumento di rilevazione
3) Estrazione degli utenti e somministrazione del questionario
4) Collettivo di riferimento
5) Elaborazioni effettuate

B) I risultati nazionali **pag. 10**

1) Composizione dei rispondenti
2) I 4 indici di Customer Experience
3) Le fasi del "viaggio"
4) I giudizi sui canali durante le fasi del viaggio
   4.1) Il patronato
   4.2) Il portale web
   4.3) il contact center
   4.4) lo sportello fisico di sede
5) La soddisfazione globale sull'esperienza con INPS
6) I fattori che influenzano il giudizio globale

A) Premessa

La rilevazione di Customer Experience nazionale è giunta alla sua 4° edizione annuuale. La campagna 2019 è stata avviata con messaggio Hermes nr. 4487 del 02/12/2019 e non presenta significativi cambiamenti nella struttura del questionario e nella scelta della scala di misurazione rispetto alla rilevazione 2018, risultando pertanto perfettamente confrontabile con essa.

1) La metodologia di "Customer Experience"

Con la rilevazione di Customer Experience, realizzata tramite un questionario, è stata valutata l'intera esperienza dell'utente con l'Istituto, ripercorrendo tutte le fasi del "viaggio", dal momento della ricerca informazioni, alla presentazione della domanda di prestazione o dell'istanza, ai contatti presi durante l'iter della pratica, alla liquidazione della prestazione stessa.
Per ciascuna tappa del «viaggio» è stato chiesto all'utente quali dei 4 canali principali di accesso ai servizi INPS ha utilizzato (Sportello fisico di sede, contact center, portale web e patronato) e di esprimere un giudizio di soddisfazione per i servizi usufruiti.

Al termine del questionario è stato chiesto all'utente di fornire un giudizio complessivo rispetto alla totalità dell'esperienza effettuata con INPS.
L'output della rilevazione è formato da:

- **Un giudizio globale di gradimento** della totalità dell'esperienza avuta con INPS.
- **Quattro indici di Customer Experience**, ciascuno relativo ai canali di accesso ai servizi.

  I 4 indici sintetizzano i giudizi forniti dagli utenti nelle diverse fasi del viaggio rispetto ai diversi canali di contatto:

  - INDICE DI SEDE
  - INDICE WEB
  - INDICE CONTACT CENTER
  - INDICE PATRONATO

  Gli indici relativi al gradimento dei *canali web, contact center e patronato* sono analizzati soltanto a livello nazionale, *l'indice di sede* (e i relativi punteggi di gradimento che lo compongono) è rappresentato a livello regionale e provinciale. Per ciascuna Direzione Regionale/Coordinamento Metropolitano, e per ciascuna Direzione Provinciale, viene messo a disposizione un report (scheda) che contiene rispettivamente le statistiche regionali e le statistiche aggregate a livello provinciale.

- **Una serie di informazioni relative al comportamento dell'utente** e alla risposta dell'Istituto per ciascuna fase del viaggio e per ciascun canale utilizzato.

  Le schede permettono di avere indicazioni sul comportamento dell'utente che, insieme ai giudizi da lui espressi, forniscono elementi alle strutture territoriali per la formulazione **dei piani di miglioramento regionale e provinciali, al fine di colmare le eventuali criticità emerse.**

2) Lo strumento di rilevazione

Il questionario utilizzato, come si è detto, è costruito per permettere all'utente di ripercorrere tutte le fasi del "viaggio" con l'INPS.

È utile precisare che esiste una forte variabilità sia nell'utilizzo dei canali di interazione (c'è chi li utilizza tutti, chi alcuni, chi soltanto uno) che nelle fasi del viaggio (non per tutti gli utenti si è reso necessario un contatto successivo alla presentazione della domanda), proprio perché trattasi di "viaggio" individuale e commisurato alle esigenze del singolo utente e alla conseguente risposta dell'Istituto per soddisfare la sua richiesta. Giova, altresì, ribadire che la presentazione di una domanda può avvenire solo telematicamente tramite sito web o intermediari qualificati (Patronato) e, pertanto, i canali di interazione/accesso non sono comparabili ma risultano spesso complementari.

Il questionario è costruito "ad albero": se infatti la fase di presentazione della domanda e quella di liquidazione della prestazione hanno riguardato tutti gli utenti, le altre due fasi (ricerca informazioni e contatti presi durante l'iter della pratica) non hanno interessato la totalità dei rispondenti (il 68% di essi ha ricercato informazioni e il 36% ha effettuato contatti durante l'iter della pratica).
L'utente visualizza quindi soltanto le domande atte a rilevare solo i contatti con i canali utilizzati ed inoltre, non essendo prevista l'obbligatorietà di risposta, non tutti i giudizi richiesti sono stati forniti.

Conseguentemente, la costruzione degli indici relativi ai 4 canali è effettuata tenendo conto della numerosità dei giudizi effettivamente forniti attribuendo un peso diverso a seconda della numerosità dei giudizi per ogni fase.

3) Estrazione degli utenti e somministrazione del questionario

Per definire il collettivo degli utenti da intervistare, che permettesse di costruire un indice sintetico di gradimento della sede, è stato individuato (con la Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione) un set di prodotti tra quelli monitorati nel cruscotto direzionale, che fosse presente in tutte le sedi e quindi generalmente rappresentativo dei servizi offerti dall'Istituto su tutto il territorio.

Per la rilevazione 2019 quindi, sono stati estratti gli utenti che avevano ricevuto la prestazione (o conclusa positivamente l'istanza) nel periodo 1/6/2019 – 30/09/2019 relativamente a:

- PENSIONI (Assegno sociale, Pensione Anticipata AGO ed ex INPDAP, Pensione di Vecchiaia AGO ed ex INPDAP, Pensione di reversibilità AGO ed ex INPDAP, Pensione di invalidità AGO, Pensione quota 100)
- PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO (NASPI, Disoccupazione agricola, Premio alla nascita,)
- CREDITO (Piccolo prestito e Prestito Pluriennale)
- RICOSTITUZIONI AGO

Rispetto alla rilevazione 2018 è stato aggiunto il prodotto Pensione QUOTA 100.

La modalità di rilevazione ha previsto l'invio di una email con un link al questionario di soddisfazione. Si precisa che tale invio è potuto avvenire solo per una parte degli utenti beneficiari delle prestazioni poiché molti di essi non risultavano avere un indirizzo e-mail oppure, dopo opportune verifiche, tale indirizzo non è stato considerato valido (ad esempio si riferiva al patronato che aveva seguito l'utente nella richiesta di prestazione[1]).

Nel prospetto seguente viene riportato il collettivo di utenti che ha ricevuto la prestazione nel periodo di osservazione ed il sottogruppo con indirizzo mail valido, che costituisce il collettivo generale di riferimento dell'indagine stessa.

Sono stati estratti 1.443.239 utenti, dei quali 513. 226 in possesso di una mail valida (non appartenente a patronato, e per l'utilizzo della quale gli utenti non avevano fornito esplicito rifiuto ad essere contattati).

[1] Alcuni indirizzi si sono dimostrati invalidi anche dopo la verifica fatta a priori sugli indirizzi dei patronati: scorrendo a posteriori l'archivio degli utenti ai quali è stato inviato il link per la compilazione del questionario, si è notata infatti la presenza di alcuni indirizzi probabilmente inesistenti (ad es: nonhomail@gmail.it oppure nonhoemail@yahoo.it)

Prodotto	**N. utenti che hanno ricevuto la prestazione/concluso l'istanza nel periodo 1/6/2019 – 30/09/2019**	**Di cui: con email valida**	**% di utenti con e mail valida**
Assegni sociali	6594	850	12,8%
BONUS	128950	58932	45,7%
DISOCCUP.AGRICOLA	437987	54318	12,4%
Invalidita' AGO	13267	4460	33,6%
NASPI	603084	284959	47,2%
Pensione di reversibilità ex inpdap	10406	3383	32,5%
Pensioni anticipate ex inpdap	22802	14900	65,3%
Pensioni di vecchiaia ex inpdap	10234	6070	59,3%
Pensioni indirette ex inpdap	1227	486	39,6%
Piccoli prestiti	22199	14891	67,1%
Prestiti pluriennali	1002	888	88,6%
QUOTA 100	57159	32524	56,9%
Reversibilita' AGO	48135	9853	20,4%
Ricostituzioni	24967	6667	26,7%
Vecchiaia/anticipata AGO	55226	20045	36,3%
Totale complessivo	**1443239**	**513226**	**35,6%**

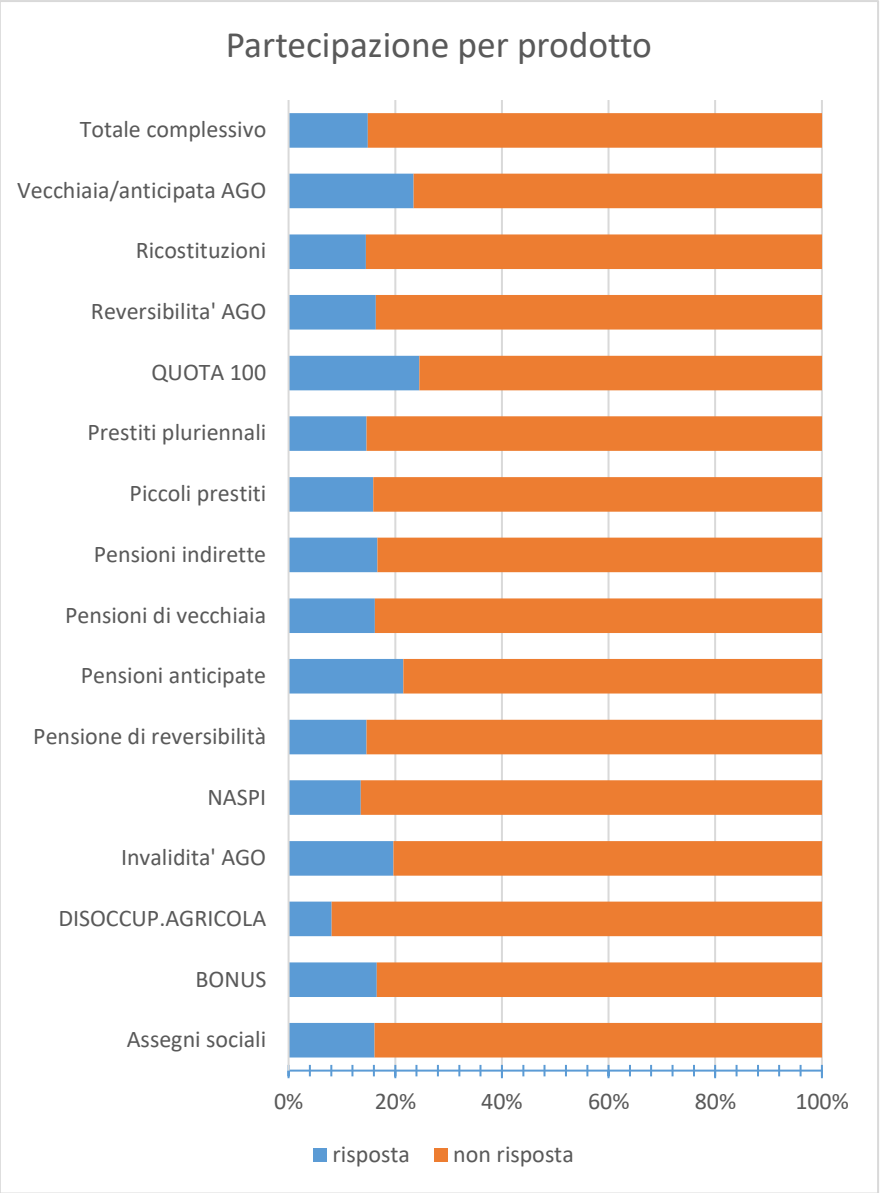
Mediamente tale sottogruppo risulta pari al 35,6% di coloro che hanno ricevuto la prestazione nel periodo di osservazione, ma la distribuzione degli utenti per prodotto è estremamente differenziata (si va dal 12,4% di richiedenti disoccupazione agricola che sono risultati con indirizzo email valido al 88,6% dei beneficiari dei prestiti pluriennali).

4) Collettivo di riferimento: i rispondenti

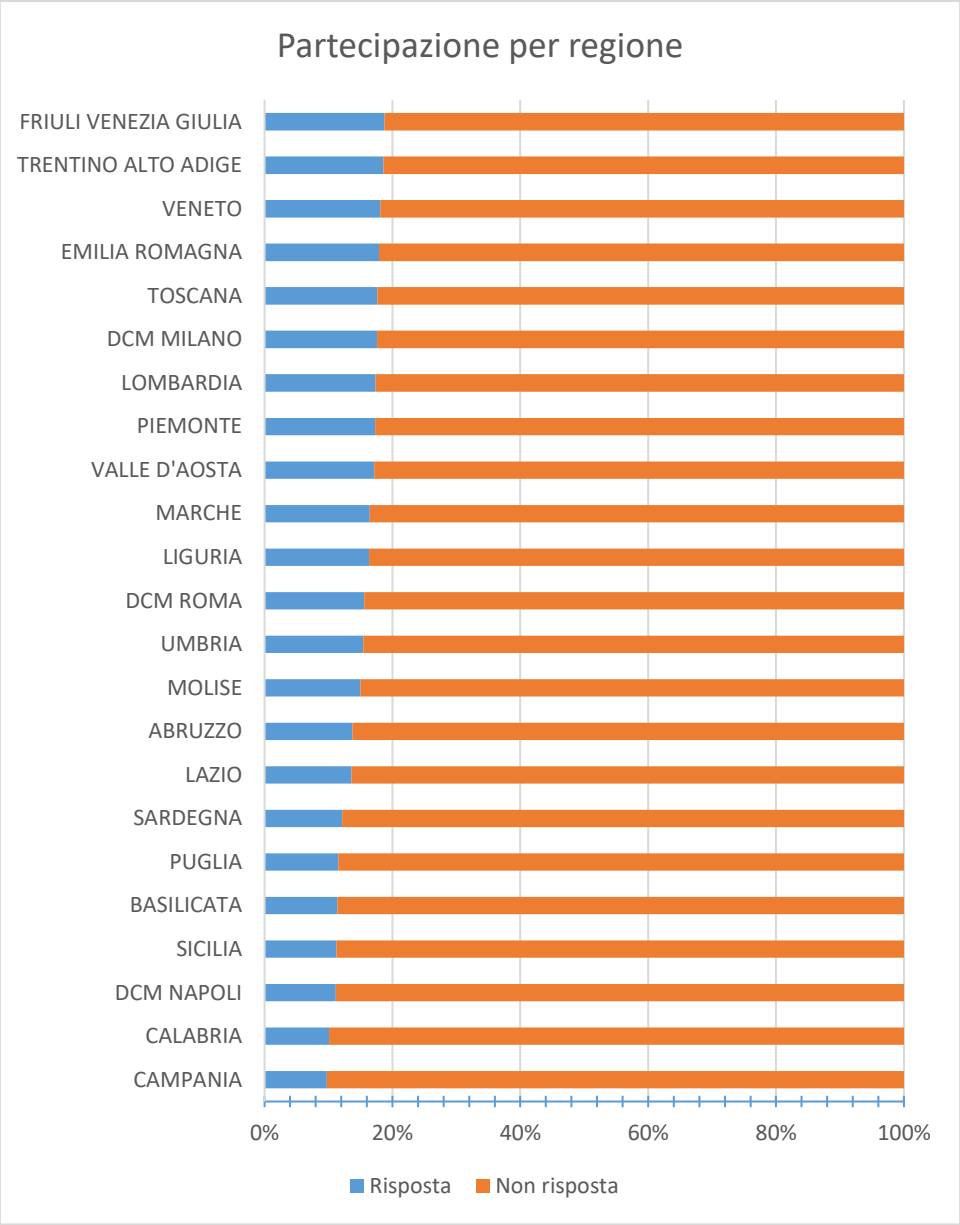
I rispondenti 2019 sono 76.197.

E' necessario precisare che dei 513.226 utenti con indirizzo email potenzialmente valido immessi in procedura, la stessa ha inviato soltanto 438.132 mail, scartando quindi ulteriori 75.094 indirizzi che risultavano non adeguati in quanto non presentavano la tipica struttura dell'indirizzo e-mail o contenevano caratteri anomali. Questa operazione, se da una parte ha ridotto la possibile platea di rispondenti, dall'altra, grazie all'epurazione a monte degli indirizzi che non avrebbero comunque potuto sortire alcuna risposta in quanto anomali o inesistenti, ha contribuito ad innalzare **la % di partecipazione che nel 2019 è risultata pari al 17,4%** (nel 2018 tale % era del 13,9% e nel 2017 del solo 10,6%).

La percentuale di adesione varia a seconda del prodotto richiesto, c'è infatti una maggiore partecipazione da parte dei richiedenti pensioni anticipate e quota 100, rispetto a chi richiede disoccupazione agricola:



La percentuale di adesione all'indagine risulta differenziata anche per area geografica. Le regioni con la maggior percentuale di riscontri sono il Friuli Venezia Giulia, il Trentino Alto Adige e il Veneto, mentre quella per la quale si registra una percentuale minima è la Campania.



Nel complesso gli utenti che hanno compilato il questionario si riferiscono a 115 strutture (di cui 103 sedi provinciali e 12 strutture operanti nelle Direzioni di Coordinamento Metropolitano di Roma, Napoli e Milano).

Nel prospetto che segue per ciascuna regione del territorio (le Direzioni di Coordinamento Metropolitano sono inserite nella regione di riferimento), sono calcolate le medie di rispondenti all'indagine che, come risulta evidente, si differenziano a livello geografico: si passa infatti da 816 utenti medi per Sede al Nord, ad una media di 565 utenti al Centro e di 551 al Sud.

Regione/Ripartizione	Numero sedi		Numero utenti		Media utenti per sede
LOMBARDIA	12		13.670		1.139
EMILIA ROMAGNA	9		6.403		711
FRIULI VENEZIA GIULIA	4		2.003		501
LIGURIA	4		1.813		453
PIEMONTE	8		6.138		767
TRENTINO ALTO ADIGE	2		1.117		559
VALLE D'AOSTA	1		200		200
VENETO	7		7.022		1.003
Totale Nord	**47**	**40,9%**	**38.366**	**50,4%**	**816**
LAZIO	10		6.968		697
MARCHE	5		1.863		373
UMBRIA	2		1.098		549
TOSCANA	10		5.324		532
Totale Centro	**27**	**23,5%**	15.253	**20,0%**	**565**
ABRUZZO	4		1.570		393
BASILICATA	2		609		305
CALABRIA	5		2.381		476
CAMPANIA	9		5.077		564
MOLISE	2		348		174
PUGLIA	6		4.654		776
SARDEGNA	4		2.258		565
SICILIA	9		5.681		631
Totale Sud	**41**	**35,6%**	22.578	**29,6%**	**551**
TOTALE	**115**	**100%**	**76.197**	**100%**	**663**

5) Elaborazioni effettuate

Le elaborazioni sono state effettuate a livello nazionale, regionale e provinciale.
Non si sono effettuate elaborazioni complete a livello di singola agenzia, ma ci si è attenuti ad un aggregato a livello provinciale o di Filiale metropolitana, anche se i dati relativi alle agenzie sono stati elaborati in termini di indici di sede e di gradimento complessivo.
Per rendere più chiaro il processo di calcolo utilizzato per la costruzione degli indici, nel prospetto che segue sono raccolte tutte le domande che concorrono alla costruzione degli indici nazionali di sede, di internet, di contact e di patronato: i giudizi medi calcolati per ogni risposta sono ovviamente ponderati con la numerosità delle risposte stesse che nel prospetto non vengono esposte per semplificare la visualizzazione.

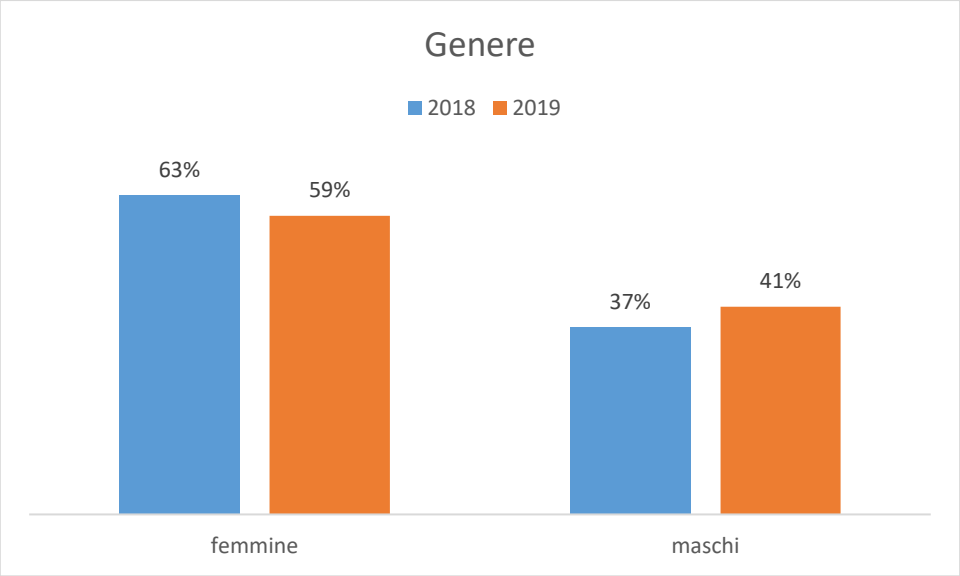
*Per quanto riguarda l'indice di sede, i fattori che concorrono a determinarlo sono segnati con un **

SEDE			INTERNET			CONTACT			PATRONATO		
			Presentazione richiesta								
D2) Pensando al momento in cui ha presentato la richiesta in sede come giudica:		***CE2018***	**D3) Pensando al momento in cui ha presentato la richiesta su internet come giudica:**		***CE2018***	**D4) Pensando al momento in cui ha chiamato il contact center per presentare la sua richiesta, come giudica:**		***CE2018***	**D5) Pensando al momento in cui ha presentato la sua richiesta al patronato, come giudica:**		***CE2018***
Funzionalità postazione self service	3,56	*3,52*	Facilità di accesso al sito	3,87	*3,79*	Tempo di attesa prima di parlare con un operatore	3,34	*3,55*	Assistenza fornita nella risoluzione dei problemi	4,18	*4,13*
Semplicità utilizzo postazione self service	3,46	*3,41*	semplicità delle istruzioni per compilare il modulo	3,64	*3,62*	Gentilezza dell'operatore	3,90	*3,98*	Chiarezza/ completezza delle informazioni	4,11	*4,06*
Assistenza fornita personale URP nell'utilizzo postazione self service	3,59	*3,56*	velocità di apertura delle pagine	3,86	*3,89*	Chiarezza delle risposte fornite dall'operatore	3,60	*3,68*	Semplicità dell'intera procedura	3,98	*3,91*
Cortesia del personale	3,85	*3,83*	semplicità dell'intera procedura di richiesta online	3,58	*3,56*	Conferma della correttezza della transazione effettuata	3,58	*3,68*	**Media**	**4,09**	***4,04***
Tempo necessario per completare la richiesta	3,37	*3,33*	semplicità nell'ottenere il PIN	3,72	*3,68*	Competenza degli operatori nel rispondere alle sue questioni	3,50	*3,60*			
Orario di apertura della sede rispetto alle esigenze	3,35	*3,29*	Conferma di aver portato a termine correttamente la transazione	4,15	*4,16*	Disponibilità dimostrata nel venire incontro alle sue esigenze	3,68	*3,78*			
Media	**3,53**	***3,49***	**Media**	**3,80**	***3,78***	**Media**	**3,60**	***3,71***			
			Ricerca informazioni								
D9) Come giudica le informazioni ricevute in sede rispetto a:			**D10) Come giudica le informazioni trovate su internet rispetto a:**			**D12) Come giudica le informazioni ricevute dal contact center rispetto a:**			**D13) Come giudica le informazioni ricevute al patronato rispetto a:**		
Chiarezza dei contenuti esposti	3,63	*3,53*	Chiarezza dei contenuti esposti	3,57	*3,54*	Chiarezza dei contenuti esposti	3,41	*3,39*	Chiarezza dei contenuti esposti	4,07	*4,02*
Completezza/ esaustività	3,57	*3,46*	completezza/ esaustività	3,52	*3,49*	completezza/ esaustività	3,32	*3,29*	completezza / esaustività	4,04	*3,99*
Utilità per la risoluzione della questione	3,60	*3,49*	utilità per la risoluzione della questione	3,51	*3,49*	utilità per la risoluzione della questione	3,28	*3,24*	disponibilità a risolvere il problema	4,16	*4,11*
Disponibilità del personale di contatto	3,83	*3,72*	facilità di trovare l'informazione desiderata sul sito	3,24	*3,19*	semplicità/ comprensibilità del linguaggio	3,64	*3,63*	utilità per la risoluzione della questione	4,10	*4,05*
Gentilezza del personale di contatto	3,93	*3,83*	Comprensibilità del linguaggio utilizzato	3,63	*3,61*	Gentilezza dell'operatore di contact center	3,85	*3,86*	**Media**	**4,09**	***4,04***
Tempo di attesa prima di ricevere l'informazione desiderata	3,22	*3,10*	**Media**	**3,50**	***3,46***	disponibilità a risolvere il problema	3,63	*3,62*			
Media	**3,63**	***3,52***	**D11) Come giudica le informazioni ottenute su Internet Mobile rispetto a:**			**Media**	**3,52**	***3,51***			
			Chiarezza delle informazioni	3,66	*3,57*						
			Utilità per la risoluzione del problema	3,59	*3,53*						
			Facilità di trovare l'informazione desiderata	3,52	*3,42*						
			Media	**3,59**	***3,50***						
			Contatti								
D21) Come giudica il suo contatto con la sede INPS rispetto a:			**D28) Come giudica il suo contatto con INPS Risponde rispetto a:**			**D23) Come giudica il suo contatto con il contact center rispetto a:**			**D30) Come giudica la sua visita al Patronato rispetto a:**		
Tempo di attesa allo sportello	2,87	*2,68*	Tempestività della risposta	2,82	*3,25*	Competenza dell'operatore nel fornire risposte adeguate	3,27	*3,31*	Competenza del personale nel fornire risposte adeguate	3,91	*3,89*
Competenza del personale nel fornire risposte adeguate	3,30	*3,23*	Completezza della risposta	2,91	*3,04*	Chiarezza delle informazioni ricevute	3,31	*3,35*	Chiarezza / completezza delle informazioni	3,87	*3,84*
Cortesia del personale	3,62	*3,53*	Chiarezza della risposta	3,04	*3,17*	Disponibilità a risolvere il problema	3,42	*3,46*	Disponibilità a risolvere il problema	4,06	*4,05*
Disponibilità a risolvere il problema	3,47	*3,38*	Utilità della risposta per risolvere la questione posta	2,84	*2,94*	Tempo di attesa per parlare con l'operatore	2,95	*3,13*	Utilità della risposta per risolvere la questione posta	3,80	*3,80*
Chiarezza delle info ricevute	3,38	*3,33*	**Media**	**2,90**	***3,10***	Gentilezza dell'operatore	3,78	*3,86*	**Media**	**3,91**	***3,89***
Chiarezza della segnaletica di sede	3,52	*3,44*				Utilità della risposta dell'operatore per la risuoluzione del problema	3,17	*3,21*			
Funzionalità del sistema eliminacode	3,22	*3,03*				**Media**	**3,32**	***3,38***			
Reception di sede	3,35	*3,22*	**D26) Come giudica l'App INPS Mobile rispetto a:**								
URP (se utilizzato)	3,14	*2,97*	Semplicità di utilizzo	3,73	*3,77*						
Accoglienza dell'ambiente di attesa	3,15	*3,02*	Completezza delle informazioni	3,50	*3,60*						
Orari di apertura della sede	3,09	*2,96*	Utilità della risposta per risolvere la questione posta	3,37	*3,38*						
Utilità della visita in sede per la risoluzione del problema	3,27	*3,23*	**Media**	**3,54**	***3,58***						
Media	**3,29**	***3,18***									
Appuntamento											
D33) Come giudica l'appuntamento in sede rispetto a:											
Tempo di attesa per ottenere l'appuntamento	3,46	*3,32*									
Preparazione del funzionario sulla sua pratica	3,66	*3,66*									
Gentilezza del funzionario	3,97	*3,93*									
Disponibilità del funzionario a risolvere il problema	3,89	*3,84*									
Rispetto degli orari stabiliti	3,89	*3,81*									
Utilità della consulenza ricevuta per risolvere la questione	3,66	*3,68*									
Liquidazione **Me**	**3,75**	***3,71***									
D36) Riepilogando la sua esperienza come giudica:											
Il tempo necessario per la risoluzione della sua questione	3,52	*3,45*									
Rispetto degli impegni temporali	3,71	*3,64*									
Media	**3,62**	***3,54***									
INDICE DI SEDE	**3,46**	***3,34***	**INDICE INTERNET**	**3,62**	***3,60***	**INDICE CONTACT**	**3,45**	***3,48***	**INDICE PATRONATO**	**4,08**	***4,03***

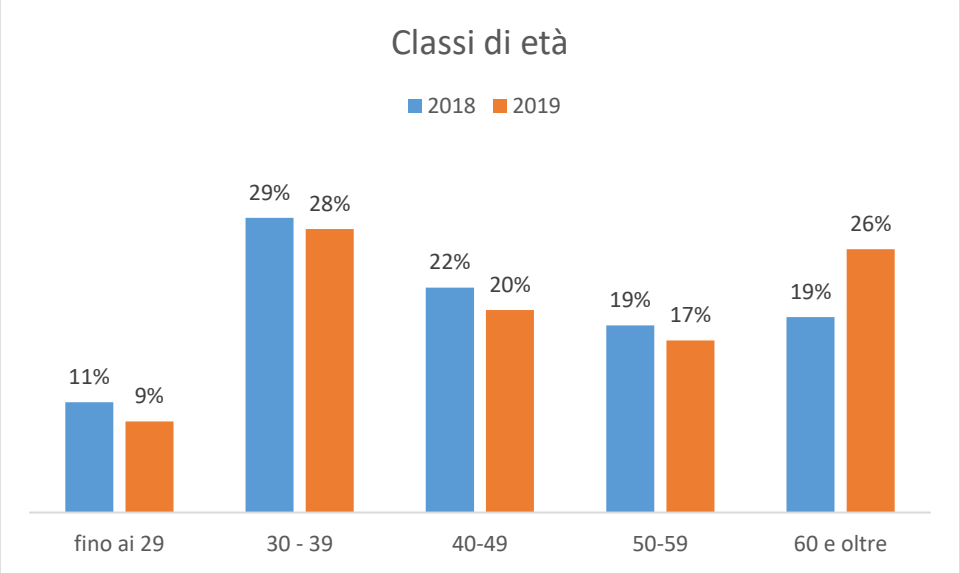
B) I risultati nazionali

1) Composizione dei rispondenti

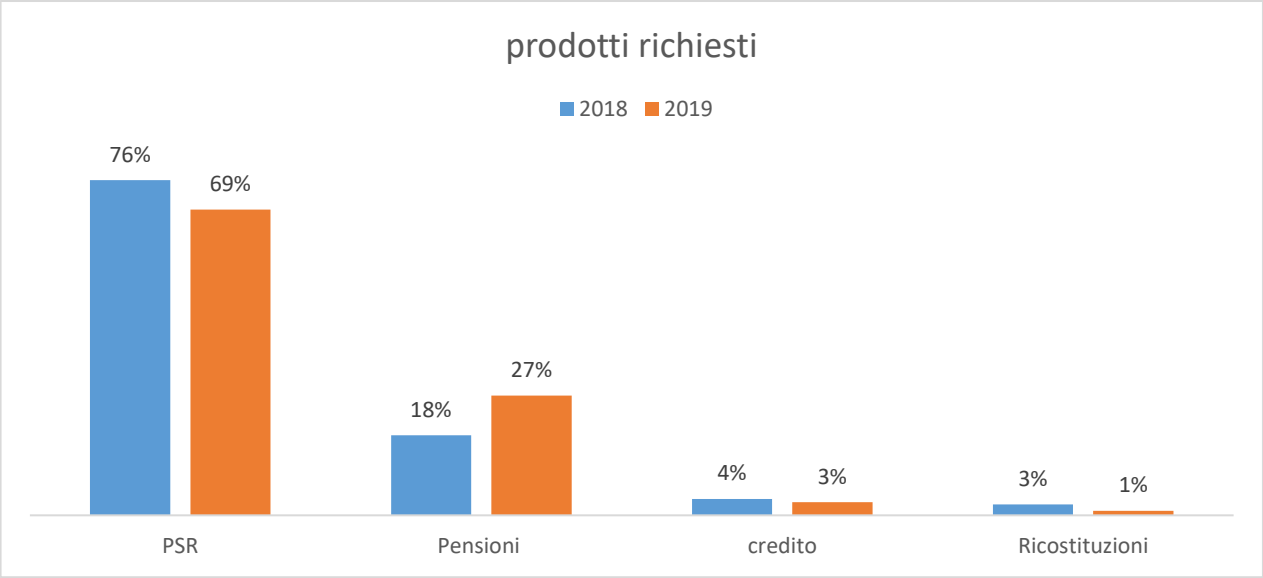
Per quanto riguarda il genere si nota anche quest'anno una **maggior presenza di quello femminile**, anche se meno accentuata rispetto al 2018



Riguardo all'età la distribuzione dei rispondenti ricalca abbastanza fedelmente quella dello scorso anno; aumentano in percentuale i rispondenti di età uguale o superiore a 60 anni, che raggiungono il 26% del totale



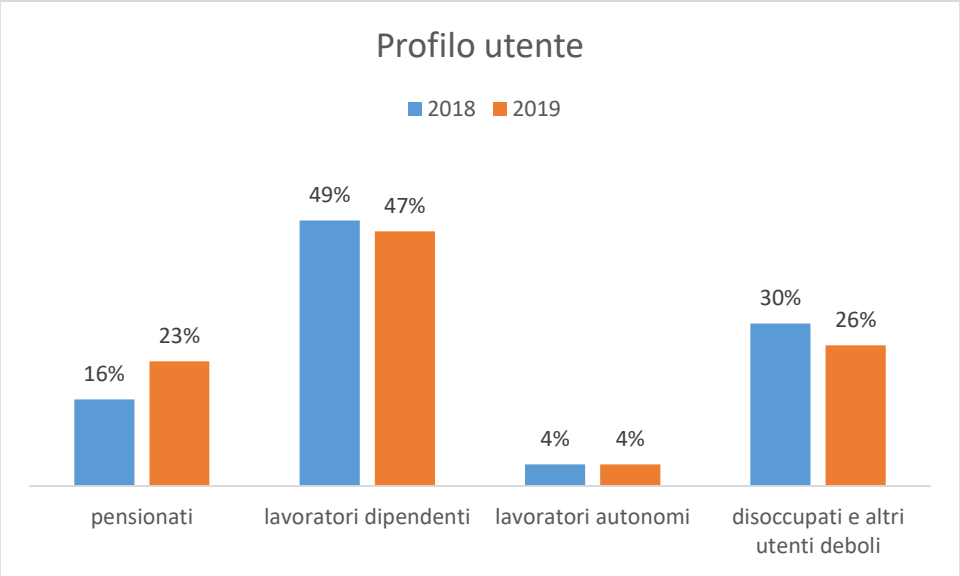
Rispetto al prodotto si nota l'aumento rispetto al 2018 della rappresentatività del prodotto pensioni sul totale dei rispondenti.



Rispetto alla condizione lavorativa è stata effettuata, accanto ad una analisi per tipo di prestazione ricevuta, un'analisi per *profilo utente*. In particolare sono stati ricavati 4 profili di utente sulla base delle risposte fornite alla domanda 41 nella quale si chiedeva di scegliere la condizione lavorativa alla quale l'utente riteneva di appartenere.

I 14 item previsti per la risposta alla domanda 41 sono stati sintetizzati per semplicità in 4 profili di utente così come indicato nel prospetto che segue:

PENSIONATO	Pensionato settore privato	Pensionato settore pubblico	Pensionato settore sport/spett.		
LAVORATORE DIPENDENTE	Lav.dip settore privato	Lav.dip settore pubblico	Lav.dip settore sport/spett.	lavoratore agricolo	lavoratore domestico
LAVORATORE AUTONOMO	lavoratore autonomo	datore di lavoro	parasub.to		
DISOCCUPATO O ALTRO UTENTE DEBOLE	disoccupato	invalido civile	altro		

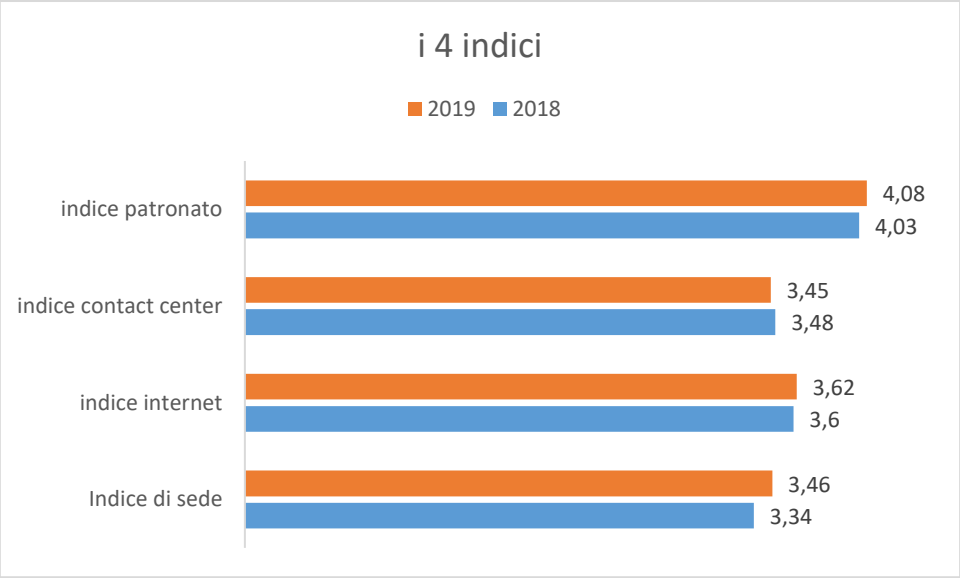


Per quanto riguarda la composizione degli utenti che hanno aderito all'indagine, classificati per profilo, **i due aggregati di maggiore entità risultano i *lavoratori dipendenti* (47%) ed i *disoccupati* (26%)** (ambedue in calo rispetto al 2018), mentre i *pensionati* rappresentano nel 2019 il 23% (contro il 16% del 2018) e i *lavoratori autonomi* il 4% del totale dei rispondenti.

E' importante precisare, per una corretta interpretazione dei risultati, che il "prodotto" erogato ha rappresentato il criterio di estrazione degli utenti, ma l'obiettivo della rilevazione era quello di pervenire ad una valutazione da parte dell'utenza della **qualità delle interazioni** effettuate nelle diverse fasi del viaggio e attraverso i 4 canali di contatto. A tal fine, la suddivisione per profilo utente risulta maggiormente consona all'obiettivo dell'analisi oltre che meglio rispondente alla logica "utente centrica" relativa al nuovo modello di erogazione dei servizi dell'Istituto.

2) I quattro indici di Customer Experience

Per ciascuno dei canali utilizzati dall'utente (sportello fisico, contact center, sito web e patronato), è stato calcolato un *indice*, composto da tutti i giudizi forniti relativamente a quel canale, nel corso delle fasi del "viaggio": la ricerca informazioni, la presentazione della domanda, i contatti presi con l'Istituto nel corso dell'iter della pratica, la liquidazione della prestazione. Il punteggio va da 1 (per nulla soddisfatto), a 5 (completamente soddisfatto).



Come si vede dal grafico il giudizio complessivo migliore è stato attribuito dagli utenti alle interazioni avute tramite il canale patronato (4,08, in leggera crescita rispetto al 2018), segue poi il canale internet (3,62 anch'esso in leggera crescita rispetto al 2018), lo **sportello fisico di sede che nel 2019 cresce di 0,12 punti** raggiungendo il punteggio di 3,46, ed infine il contact center che con 3,45 ottiene il più basso indice di gradimento tra i canali di contatto, in leggero calo rispetto al 2018.

Rispetto al **prodotto erogato** gli indici 2019 mostrano una certa variabilità come si può osservare nel prospetto seguente: **coloro che hanno richiesto prodotti pensionistici si mostrano sempre più soddisfatti rispetto a tutti i canali utilizzati**

	Indice di Sede: NAZIONALE			**INDICE INTERNET**		**INDICE CONTACT**		**INDICE PATRONATO**	
	Totale fattori valutati per ciascun prodotto:		***16 in 4 domande***		***21 in 5 domande***		***18 in 3 domande***		***11 in 3 domande***
76197	**TOTALE PRODOTTI**	**indice medio**	**3,46**	**indice medio**	**3,62**	**indice medio**	**3,45**	**indice medio**	**4,08**
		numero giudizi	**111.767**	**numero giudizi**	**415.086**	**numero giudizi**	**147.628**	**numero giudizi**	**224.691**
20071	1) PENSIONI	indice medio	**3,66**	indice medio	**3,67**	indice medio	**3,52**	indice medio	**4,27**
		numero giudizi	34.272	numero giudizi	88.491	numero giudizi	24.188	numero giudizi	72.360
2497	2) PRESTITI PLURIENNALI E PICCOLI PRESTITI	indice medio	**3,61**	indice medio	**3,65**	indice medio	**3,47**	indice medio	**3,90**
		numero giudizi	3.076	numero giudizi	13.161	numero giudizi	3.870	numero giudizi	1.892
52661	3) PSR(NASPI /MAT./DSAGR/BONUS)	indice medio	**3,36**	indice medio	**3,61**	indice medio	**3,44**	indice medio	**3,99**
		numero giudizi	73.201	numero giudizi	308.495	numero giudizi	118.405	numero giudizi	148.154
968	4) RICOSTITUZIONI	indice medio	**3,32**	indice medio	**3,57**	indice medio	**3,21**	indice medio	**4,07**
		numero giudizi	1.218	numero giudizi	4.939	numero giudizi	1.165	numero giudizi	2.285

Di seguito invece gli indici rispetto al profilo utente che vedono il gruppo dei pensionati esprimere giudizi migliori per tutti i canali, mentre i lavoratori autonomi risultano i meno soddisfatti.

	Indice di Sede: NAZIONALE profilo			INDICE INTERNET		INDICE CONTACT		INDICE PATRONATO	
	Totale fattori valutati per ciascun prodotto:		*16 in 4 domande*		*21 in 5 domande*		*18 in 3 domande*		*11 in 3 domande*
76197	**TOTALE PRODOTTI**	**indice medio**	**3,46**	**indice medio**	**3,62**	**indice medio**	**3,45**	**indice medio**	**4,08**
		numero giudizi	**111.767**	**numero giudizi**	**415.086**	**numero giudizi**	**147.628**	**numero giudizi**	**224.691**
17534	1) PENSIONATI	indice medio	**3,70**	indice medio	**3,73**	indice medio	**3,60**	indice medio	**4,28**
		numero giudizi	30.561	numero giudizi	76.472	numero giudizi	20.954	numero giudizi	62.710
35894	2) LAVORATORI DIPENDENTI	indice medio	**3,32**	indice medio	**3,59**	indice medio	**3,42**	indice medio	**3,99**
		numero giudizi	45.189	numero giudizi	217.178	numero giudizi	80.104	numero giudizi	86.037
2969	3) LAVORATORI AUTONOMI	indice medio	**3,19**	indice medio	**3,44**	indice medio	**3,13**	indice medio	**3,92**
		numero giudizi	4.709	numero giudizi	19.326	numero giudizi	6.475	numero giudizi	6.990
19800	4) Disoccupati o altri utenti deboli	indice medio	**3,47**	indice medio	**3,66**	indice medio	**3,47**	indice medio	**4,03**
		numero giudizi	31.308	numero giudizi	102.110	numero giudizi	40.095	numero giudizi	68.954

E' utile precisare, al fine di interpretare correttamente il significato degli indici in termini di qualità percepita dei 4 canali che, nell'indagine, l'utente ha espresso il proprio giudizio articolato lungo le diverse fasi del viaggio in maniera indipendente per ciascun canale utilizzato e non in termini comparativi.

3) Le fasi del "viaggio"

Per un'analisi più dettagliata, per ciascun canale di interazione sono stati esaminati i giudizi degli utenti per ogni fase del viaggio.

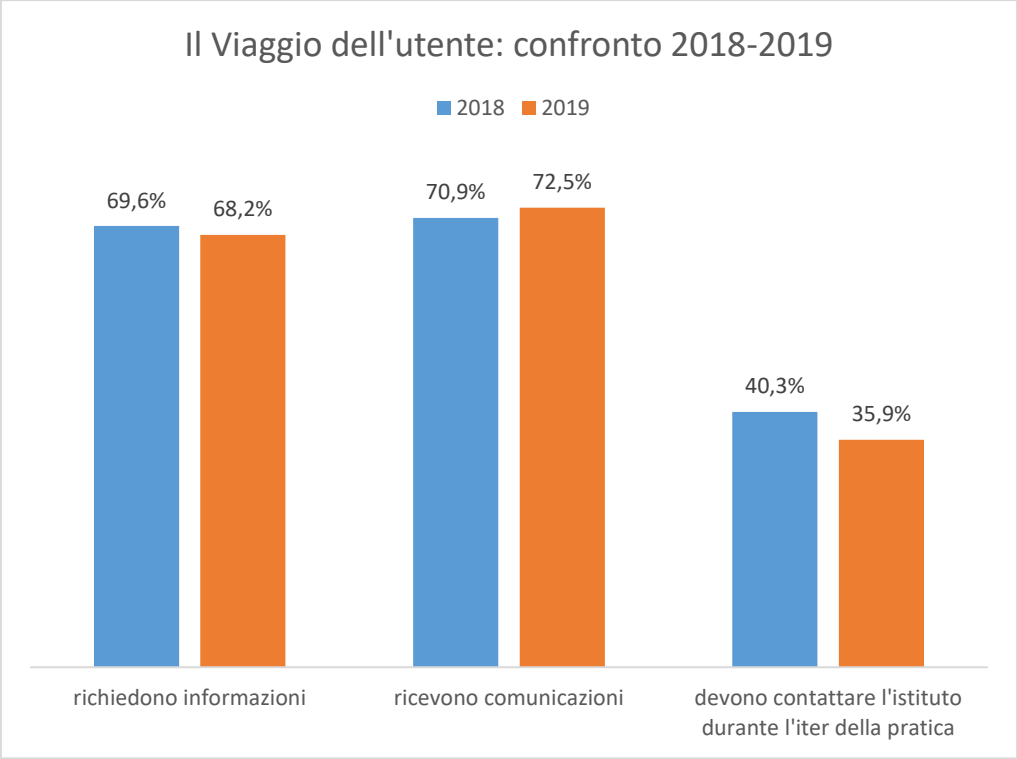
Sono state prese in considerazione le seguenti fasi del "viaggio" con l'Inps:

1. **Ricerca informazioni**
2. **Presentazione domanda**
3. **Comunicazioni ricevute da INPS**
4. **Contatti presi nel corso dell'Iter della pratica**
5. **Liquidazione prestazione e sintesi finale**

L'analisi comprende, oltre ai giudizi individuali di gradimento per ciascun canale e fase, che concorrono alla formazione degli indici globali descritti nel paragrafo precedente, anche **una descrizione del comportamento degli utenti e della risposta dell'Istituto** per ciascun canale e sede. Di seguito viene riportata una sintesi di tali giudizi e comportamenti anche riguardo al prodotto e al segmento di utenza (ottenuto dall'accorpamento delle categorie relative alla "condizione lavorativa" dell'utente auto dichiarata). In questo modo sarà possibile fornire utili indicazioni per lo sviluppo/miglioramento dei servizi in relazione ai comportamenti messi in atto dagli utenti ed alle preferenze espresse.

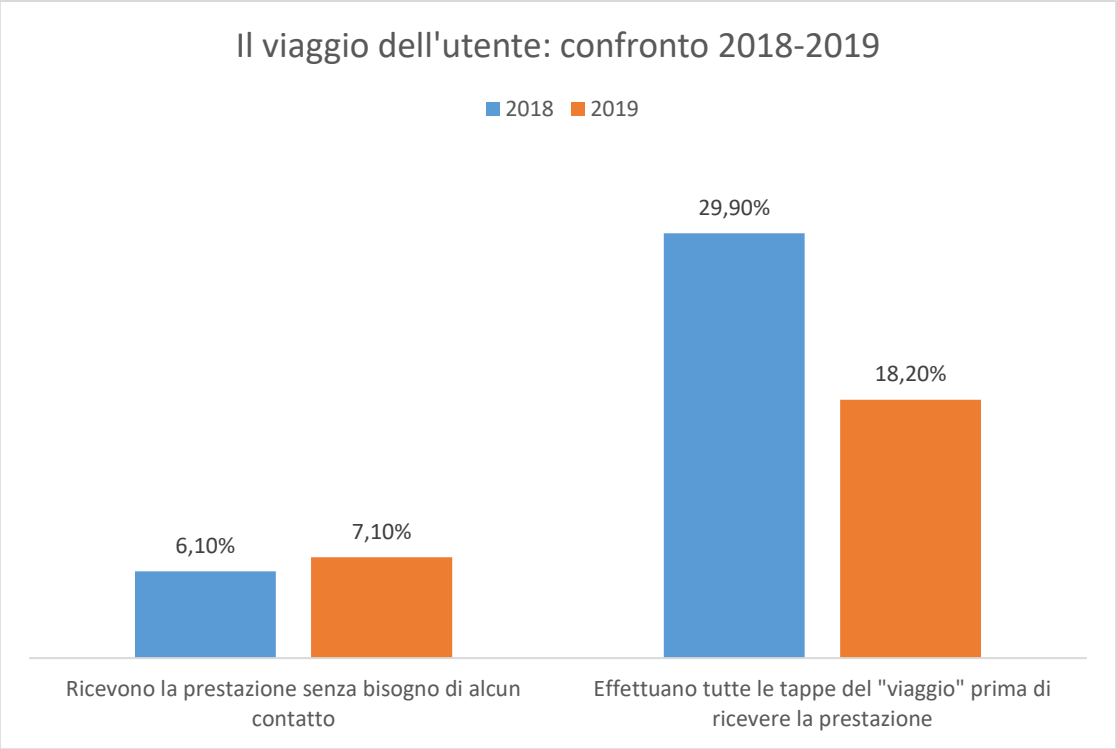
In generale si possono delineare una serie di "comportamenti" degli utenti:

- La maggior parte degli utenti tende a ricercare informazioni prima di presentare la richiesta di prestazione (68,2% del totale dei rispondenti, in leggero calo rispetto al 2018, quando era il 69,6%). Aumentano gli utenti che dichiarano di aver ricevuto comunicazioni da parte dell'INPS (72,5% contro il 70,9% del 2018) mentre diminuiscono ulteriormente gli utenti che hanno avuto necessità di contattare l'Istituto durante l'iter della pratica (35,9% contro il 40,3% del 2018 e il 47,2% nel 2017).



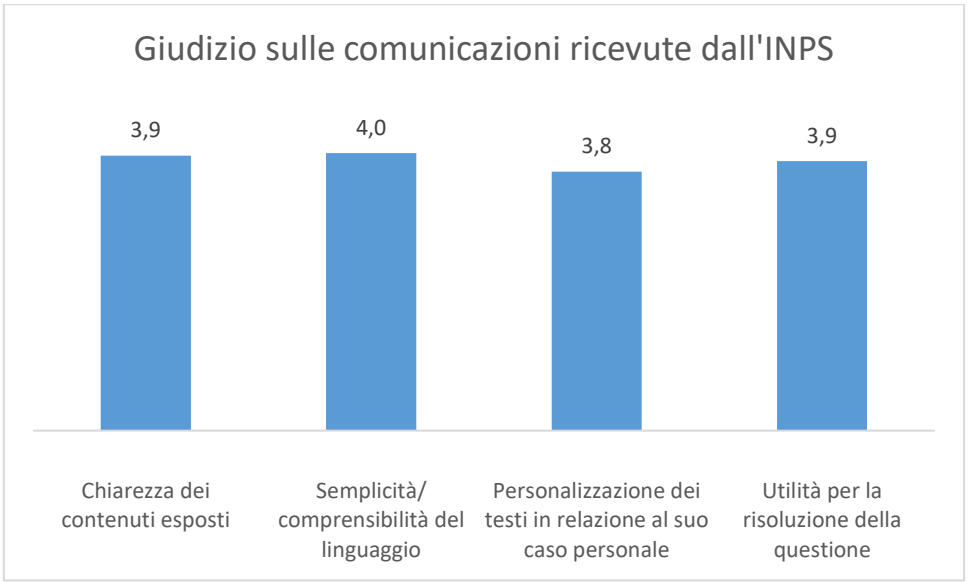
- **Aumentano gli utenti che hanno presentato la richiesta e ricevuto la prestazione senza ulteriori contatti**, né per ricercare informazioni né per avere notizie della propria pratica (5.414 utenti pari al 7,1% in aumento rispetto al 2018 quando erano il 6,1% dei rispondenti).

- **Diminuiscono in modo evidente gli utenti che hanno dovuto attraversare tutte le fasi del viaggio:** 13.809 utenti pari al 18,2% (nel 2018 erano 24.659 pari al 29,9% del totale dei rispondenti e nel 2017 erano addirittura il 35%). Tali utenti hanno ricercato informazioni prima di presentare la domanda, hanno poi effettuato la domanda stessa, e hanno contattato l'Istituto durante l'iter della pratica prima di riceverne la liquidazione.



- **Gli utenti che dichiarano di aver ricevuto comunicazioni da parte dell'INPS** sono il 72,5%. Le comunicazioni più frequenti sono quelle cartacee (il 60% ne ha ricevuto almeno una), seguite a pari merito da sms e mail/pec (43%), mentre solo il 12% ha ricevuto comunicazioni telefoniche.

I giudizi degli utenti sulle comunicazioni ricevute sono tutti piuttosto positivi:



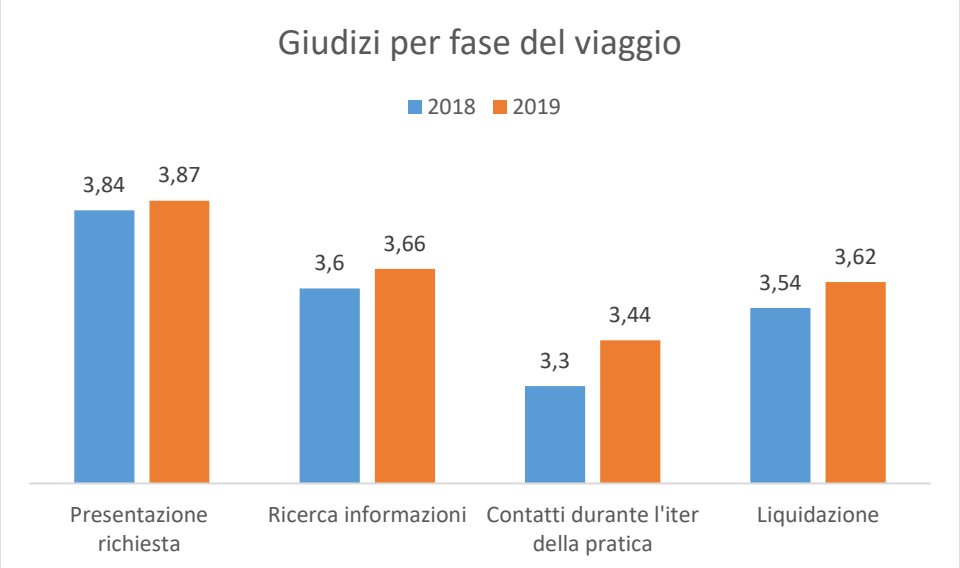
In ogni fase del "viaggio" gli utenti tendono ad utilizzare di preferenza un diverso canale di interazione:

- Durante la **ricerca di informazioni prima di presentare la richiesta si servono per lo più del portale web** (l'82,6% degli utenti ha ricercato almeno una volta informazioni sul portale INPS prima di effettuare la domanda di prestazione, in leggero aumento rispetto alla rilevazione 2018 quando era l'81,4%%)
- Per **presentare la domanda tendono a servirsi in maggioranza del patronato,** (47,6%**,** in leggera crescita rispetto al 2018 quando era 46,1% Stabile la % di utenti che presentano autonomamente la domanda su internet (38,7%) e restano più o meno stabili anche quelli che si recano in sede presso la postazione self service (6,01%);
- Per **contattare l'Istituto durante l'iter della pratica** l'utente **utilizza per lo più il contact center** (37,1%, leggermente in calo dal 2018) **o lo sportello fisico** (30,6%, in leggero calo dal 2018 quando era il 32,9% **). In crescita chi utilizza il portale web per contattare l'Istituto** (10,9%, lo scorso anno era il 9,7%)

  Si ricorda, per una corretta interpretazione di tali dati, che la presentazione della domanda può essere effettuata solo telematicamente tramite sito web o intermediari qualificati e che le informazioni sullo stato di lavorazione vengono fornite prevalentemente agli sportelli.

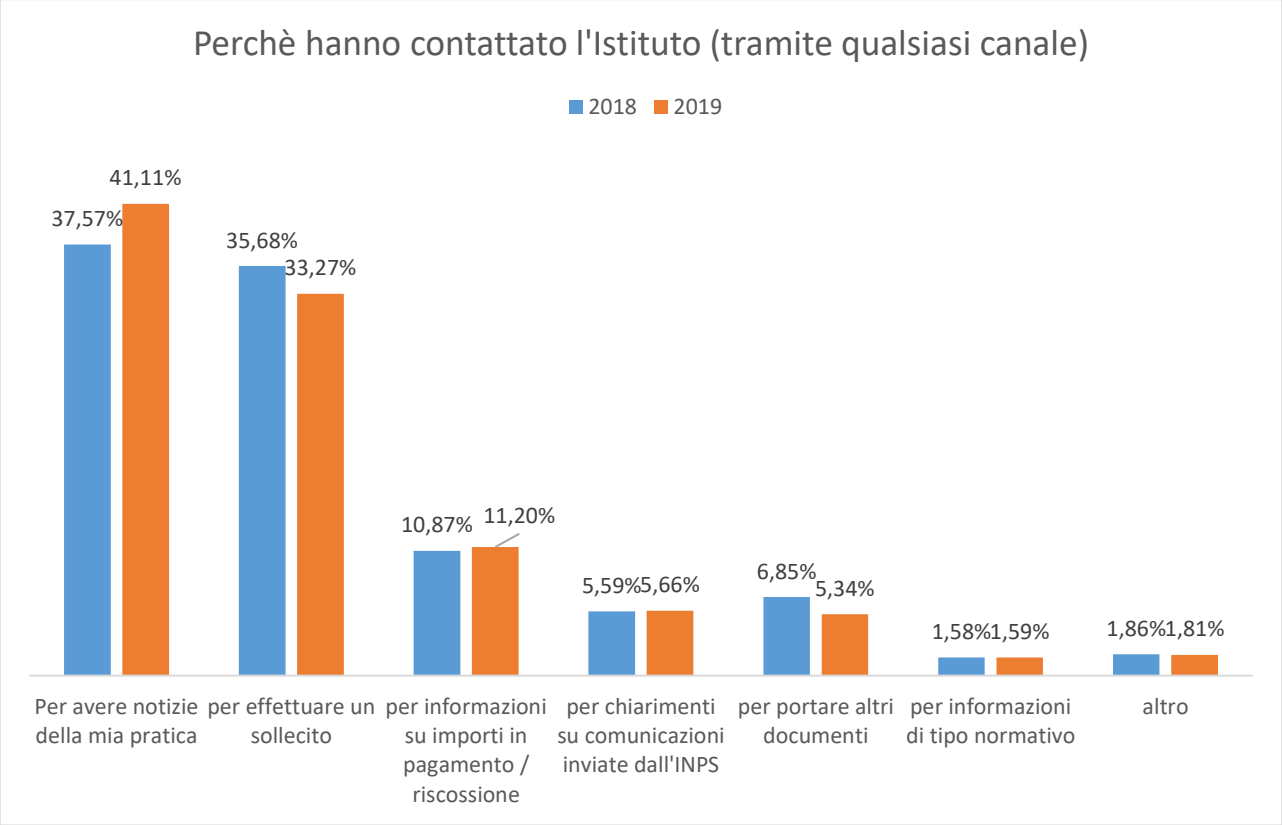
- E' stato altresì calcolato il giudizio di gradimento degli utenti per ogni fase del viaggio, ossia le medie dei giudizi forniti per le interazioni su tutti i canali per ciascuna fase.

  Tutte le fasi presentano giudizi in miglioramento rispetto al 2018. Anche quest'anno la fase di presentazione della richiesta risulta quella in cui i giudizi complessivi sulle interazioni effettuate tramite tutti i canali utilizzati risultano migliori, mentre quella dei contatti presi durante l'iter della pratica rappresenta la fase con i giudizi peggiori.



- Presentazione richiesta 3,87
- Ricerca informazioni 3,66
- Contatti durante l'iter 3,34
- Liquidazione 3,62

❖ E' stato inoltre chiesto agli utenti **il motivo per cui avevano contattato l'Inps durante l'iter della pratica:** in crescita i contatti finalizzati ad avere notizie della propria pratica e in calo quelli per effettuare un sollecito.



4) I giudizi sui canali durante le fasi del viaggio

4.1) Il giudizio sul Patronato durante le fasi del viaggio

Le interazioni avute con il patronato vengono giudicate tutte con punteggi di soddisfazione superiori al 3,8 per tutte le fasi del "viaggio".

Come si è visto l'indice relativo al patronato viene principalmente influenzato dai giudizi sulle interazioni intercorse nella fase di presentazione della richiesta, dove il patronato viene principalmente utilizzato dagli utenti. In questa fase, che risulta anche essere quella giudicata in maniera migliore dai rispondenti, il patronato rappresenta un grande aiuto per gli utenti che non possono o non vogliono presentare l'istanza sul web. In questa fase gli utenti giudicano i servizi offerti dal patronato con un punteggio di 4,09. Anche nelle altre fasi (ricerca informazioni, contatti durante l'iter della pratica) per le

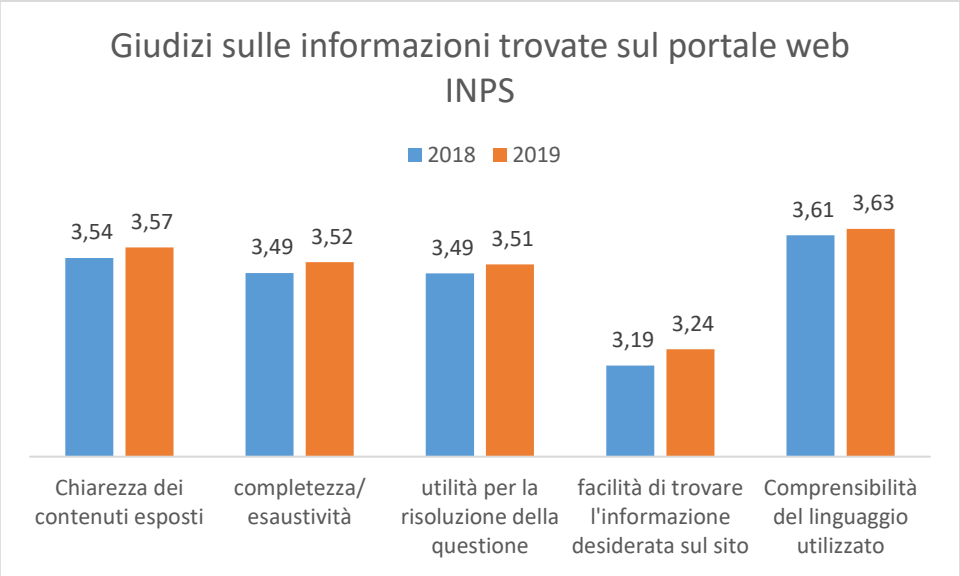
quali il patronato viene utilizzato in maniera molto inferiore, i giudizi risultano comunque superiori al 3,80.
Il giudizio positivo formulato sui Patronati, peraltro, conferma la validità della scelta effettuata di avvalersi del loro servizio in qualità di intermediari con funzione complementare e non concorrenziale rispetto al canale di contatto della sede.

4.2) Il giudizio sul portale web durante le fasi del viaggio

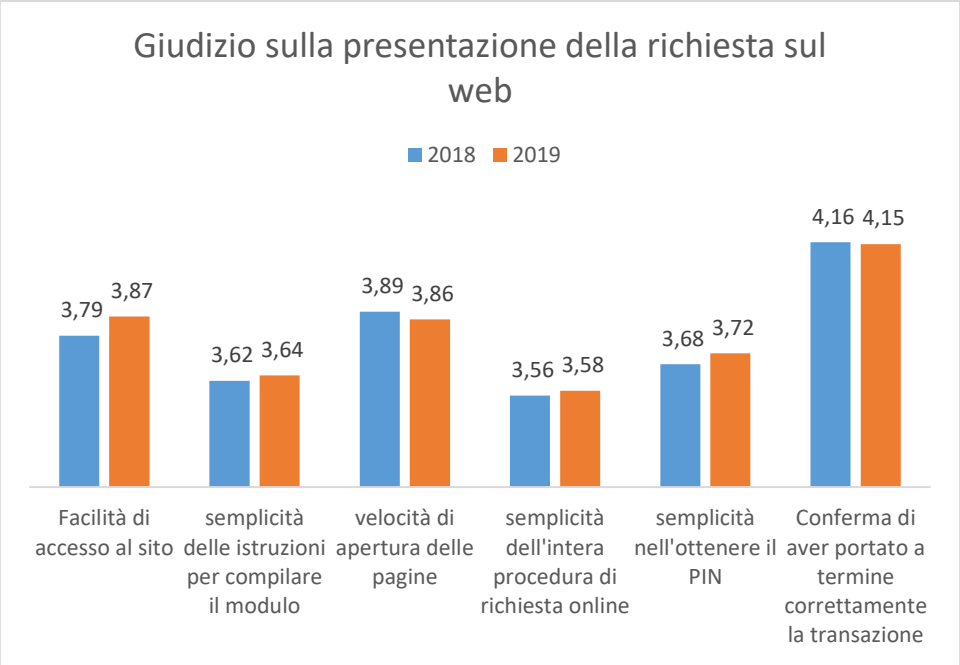
Come si è visto **l'indice relativo al gradimento dei servizi erogati in maniera telematica sul sito internet dell'INPS è di 3,62**, su di una scala da 1 a 5.

D'altra parte, **il portale INPS è utilizzato in massa** dagli utenti nel momento in cui, prima di presentare la domanda, **ricercano informazioni**.

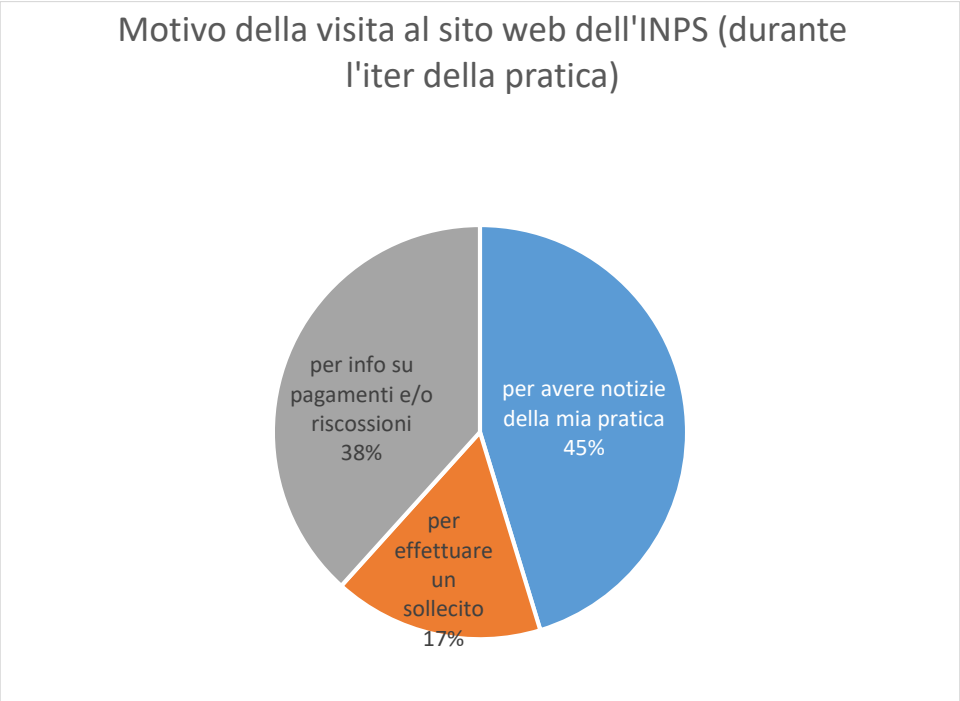
In questa fase il giudizio medio degli utenti è 3,50 (in leggerissima crescita rispetto al 2018 quando era 3,46). Tutti i giudizi sui singoli fattori di qualità si presentano in crescita rispetto al 2018, Il fattore che presenta il giudizio più critico permane quello relativo alla **facilità di trovare subito l'informazione desiderata** (3,24)



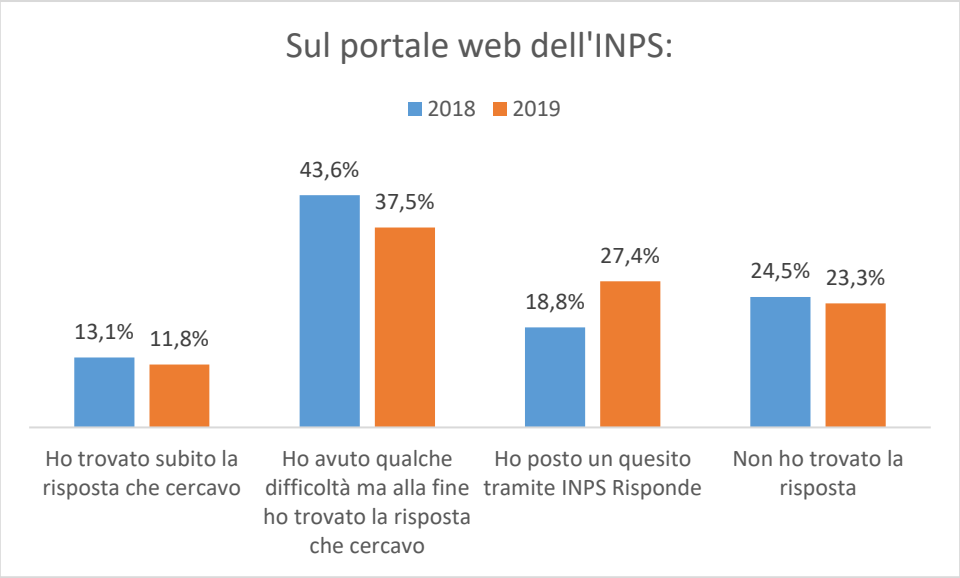
In seconda battuta, va sottolineato che il 38,7% degli utenti **effettua la domanda di prestazione autonomamente sul web.**
In questa fase i **giudizi degli utenti sono complessivamente migliori** (**giudizio medio 3,80,** in leggera crescita rispetto al 2018 quando era 3,78). I singoli giudizi sui fattori di qualità sono in lieve crescita o stabili rispetto al 2018.



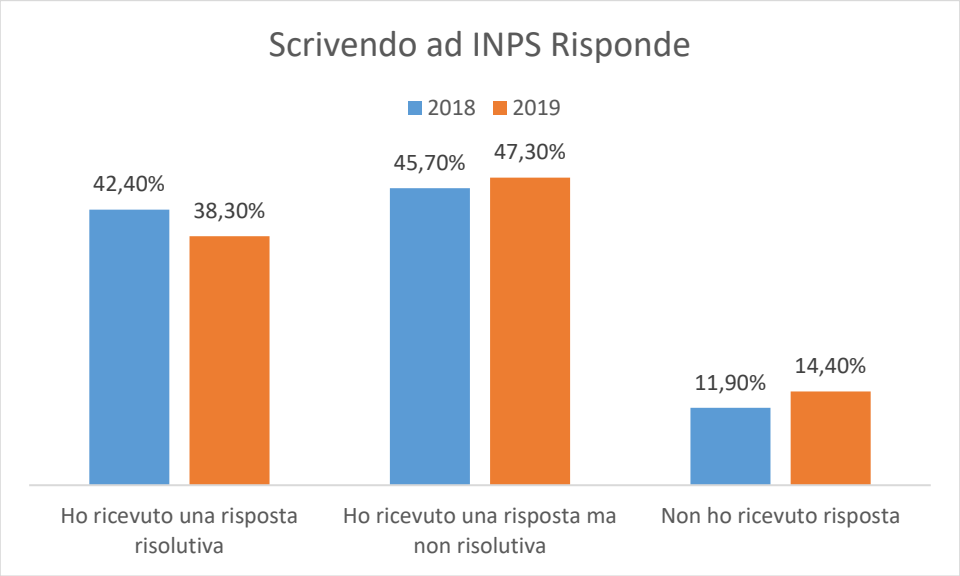
Soltanto il 10,9 % degli utenti ha cercato di contattare l'INPS tramite il sito web **durante l'iter della pratica,** per lo più per cercare notizie sullo stato di avanzamento della stessa o per informazioni su importi in pagamento**.**



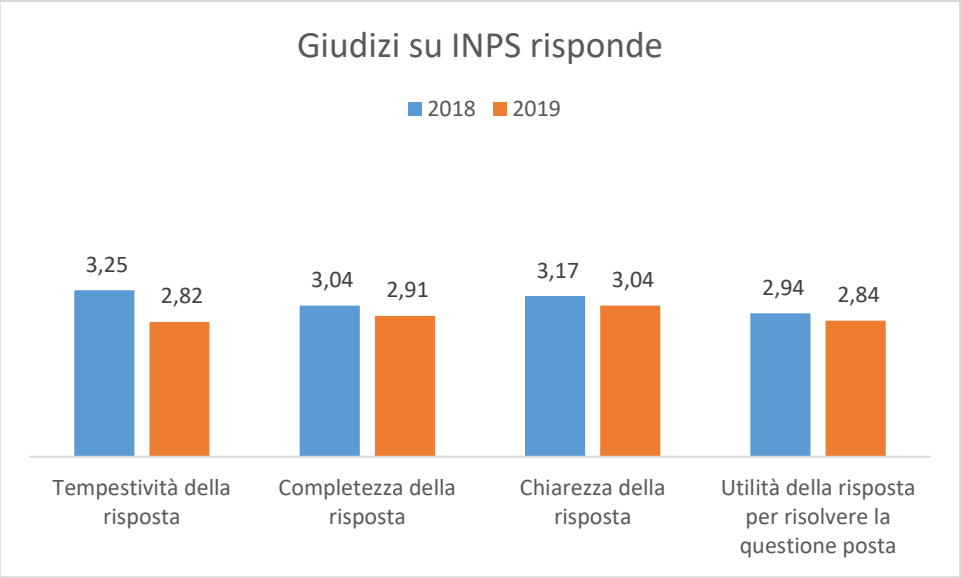
Di questi il 49,3% ha trovato risposta (subito o dopo qualche tentativo, in lieve diminuzione dal 2018 quando era il 56,7)% e il 23,3% non ha trovato risposta in alcun modo (in calo rispetto al 24,5% del 2018). **In aumento la percentuale di utenti che dichiara di aver posto il quesito tramite l'applicazione «INPS RISPONDE»** che permette di inviare quesiti tramite il portale web (27,4% contro il 18,8% del 2019)



Pur aumentando il numero di utenti che pone il proprio quesito tramite "INPS risponde", il giudizio su tale servizio non migliora, anzi tende a peggiorare come si evince dal grafico seguente; diminuisce la % di utenti che dichiara di aver ricevuto una risposta risolutiva, mentre aumentano color i quali dichiarano di aver ricevuto una risposta non risolutiva o di non aver ricevuto alcuna risposta.

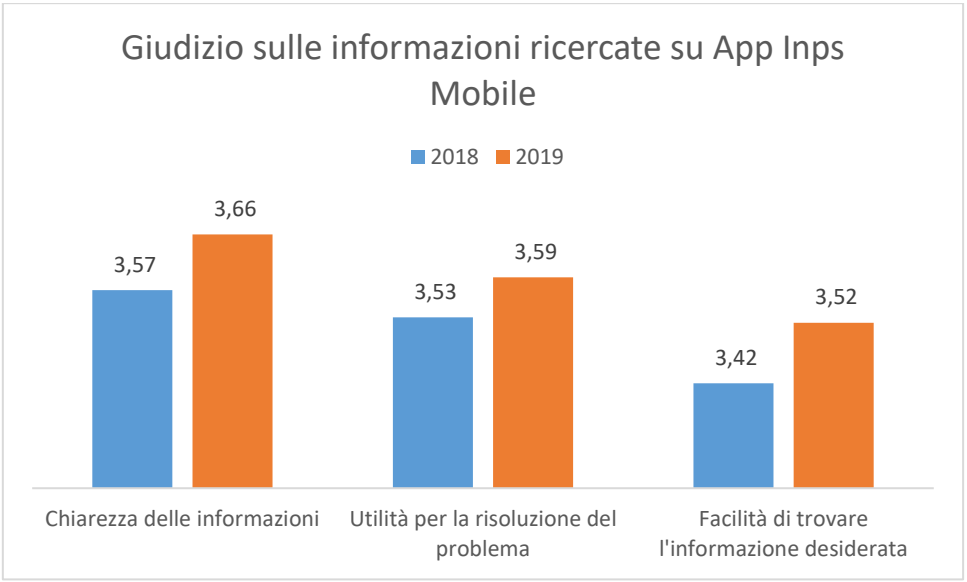


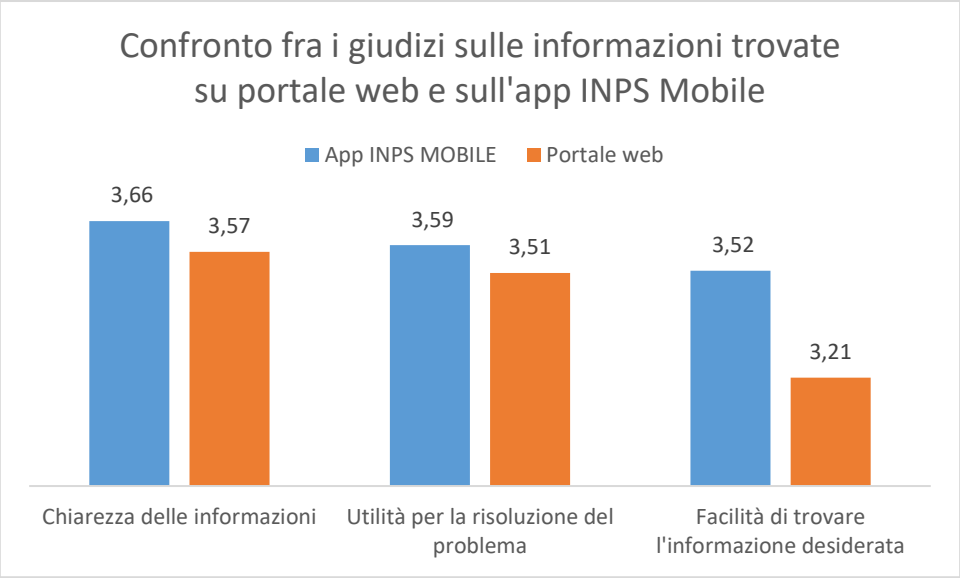
Anche il giudizio sui fattori di qualità della risposta ottenuta su «**INPS RISPONDE**» risulta meno positivo rispetto al 2018; in particolare viene valutata in maniera meno positiva la tempestività della risposta e l'utilità della risposta ottenuta per risolvere il quesito posto.



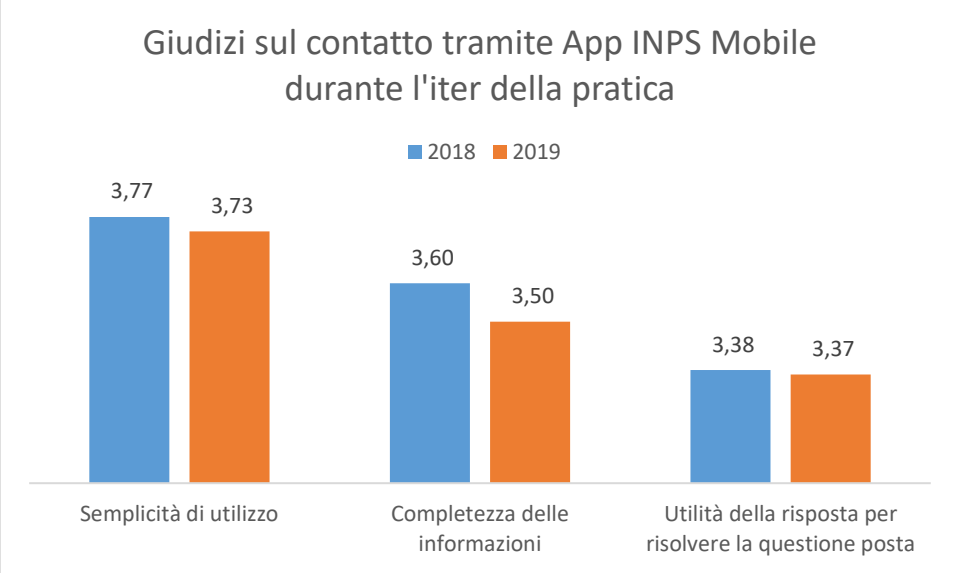
Per quel che riguarda l'App INPS Mobile, essa viene utilizzata almeno una volta dal 18,1% dei rispondenti per ricercare informazioni prima di presentare la richiesta, contro il 23% dello scorso anno.

I giudizi sui fattori di qualità rispetto alla ricerca informazioni sull'App Inps Mobile migliorano rispetto al 2018: sia la chiarezza delle informazioni, che l'utilità delle stesse e la facilità di trovare l'informazione desiderata vengono giudicate dagli utilizzatori dell'App Mobile in maniera più favorevole rispetto al tradizionale portale web.





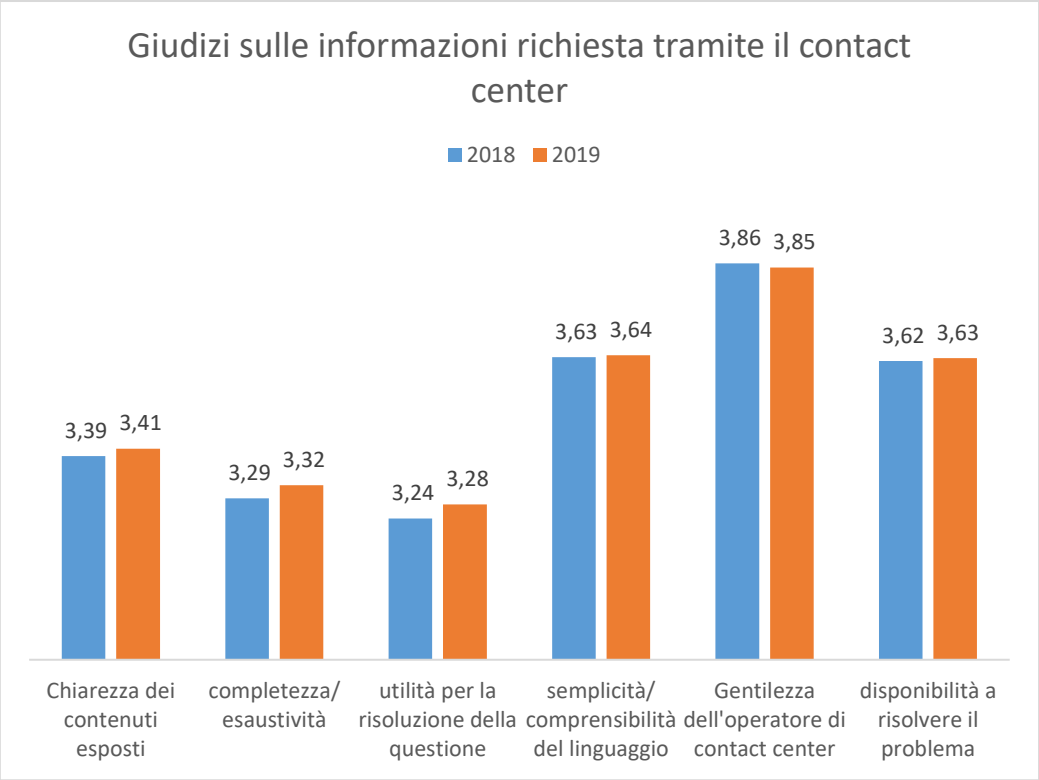
In crescita l'utilizzo dell'App Inps Mobile per contattare l'Istituto durante l'iter della pratica (praticamente raddoppia dal 1,1% al 2,2% degli utenti che hanno contatto l'Istituto in questa fase del "viaggio"). I giudizi sono però in calo rispetto al 2018, in particolare per quel che riguarda la completezza delle informazioni.



4.3) Il giudizio sul Contact Center durante le fasi del viaggio

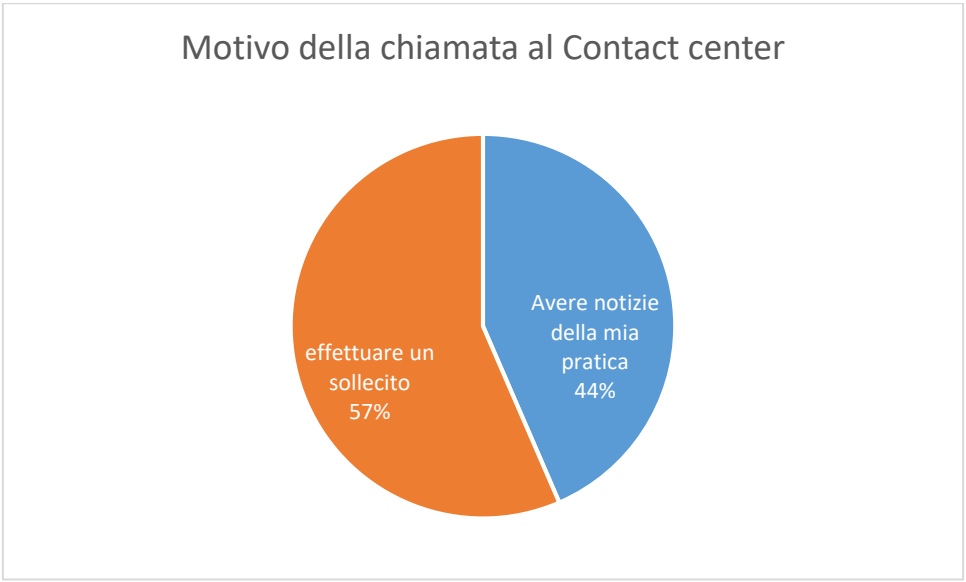
Gli utenti che hanno ricercato informazioni prima di presentare una richiesta all'INPS almeno una volta tramite il Contact center sono il 24% del totale degli utenti che hanno ricercato informazioni. Le informazioni richieste vertono per lo più sulle modalità di presentazione delle istanze e sui requisiti necessari per ottenere le prestazioni.

I giudizi su questa fase sono in leggero miglioramento rispetto a quelli ottenuti nel 2018.



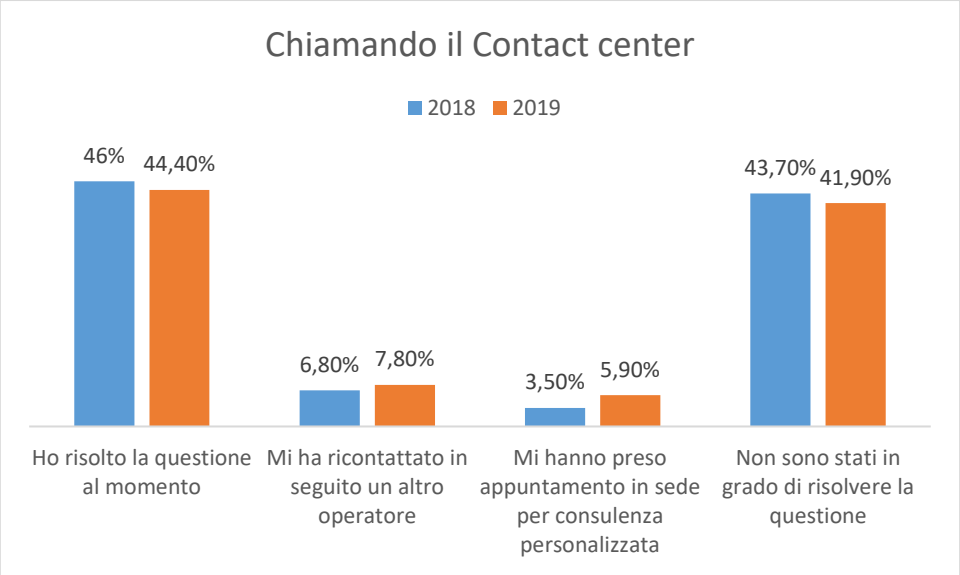
Come si è visto però, il Contact center viene utilizzato in maggior misura dagli utenti per **contattare l'Inps durante l'iter della pratica.**

In questa fase gli utenti dichiarano di aver chiamato il contact center soltanto per due motivazioni: **effettuare un sollecito** (57%) e **ricevere informazioni sullo stato della loro richiesta** (44%).

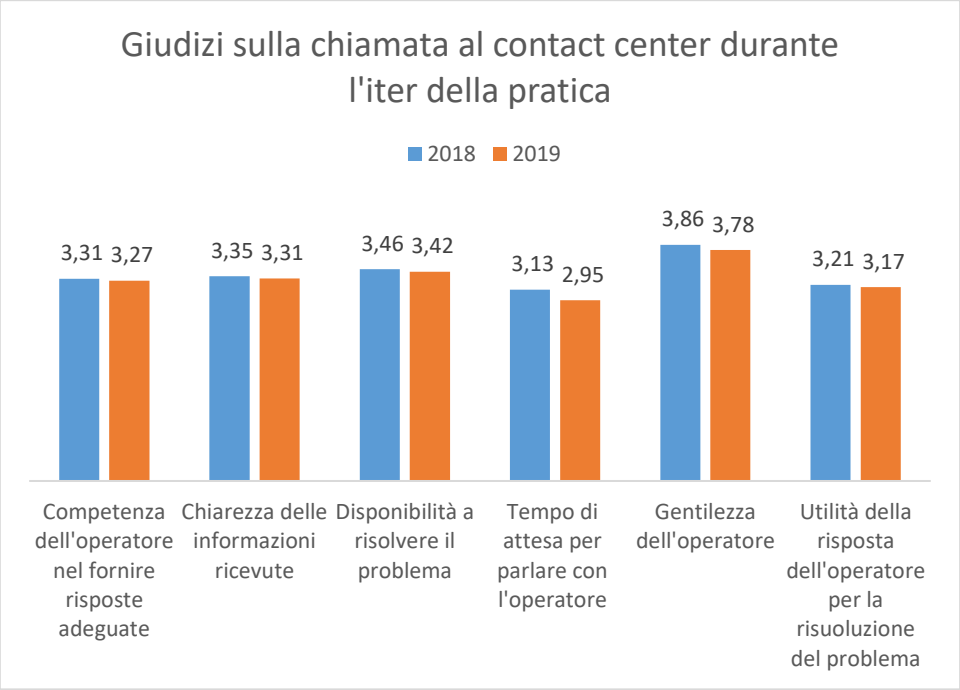


Chiamando il contact center nel 2019 si nota una leggera diminuzione di utenti che dichiarano di aver risolto la questione al momento, ma un contemporaneo **aumento di**

utenti che vengono ricontatti in un secondo momento da un funzionario oppure che vengono **inviati in sede per appuntamento**.

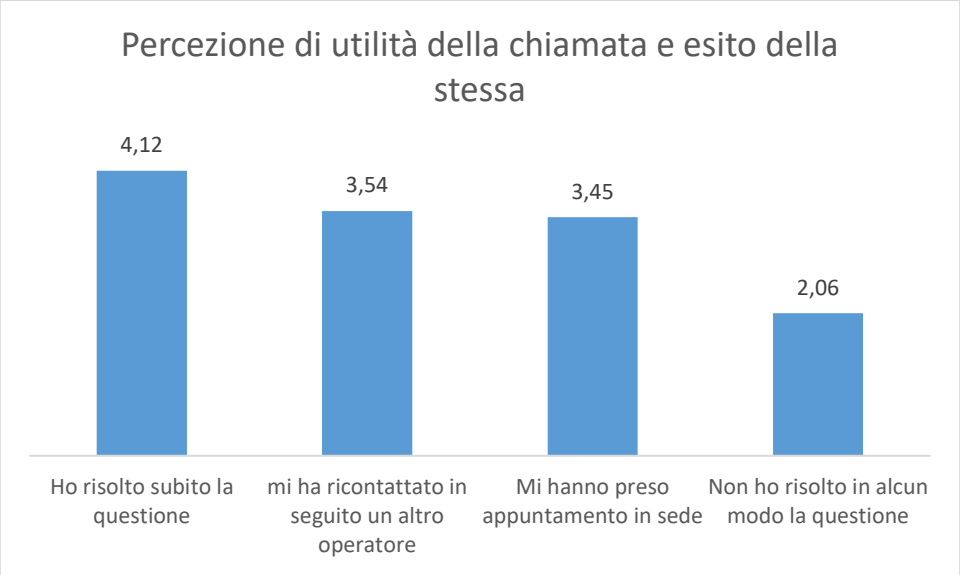


I giudizi in questa fase sono tutti in leggero calo rispetto al 2018. La criticità che emerge in questa fase è relativa al **tempo di attesa per parlare con l'operatore**, (giudizio in ulteriore diminuzione nel 2019) oltre che alla percezione di **poca utilità della chiamata** al contact per la risoluzione del problema.



Ovviamente il giudizio sull'utilità della chiamata è massimo per chi ha risolto la questione al momento; cala, ma non di molto, per chi viene ricontattato in seguito o

viene inviato in sede per appuntamento e crolla per chi dichiara di non aver risolto in alcun modo la questione tramite il contact center.

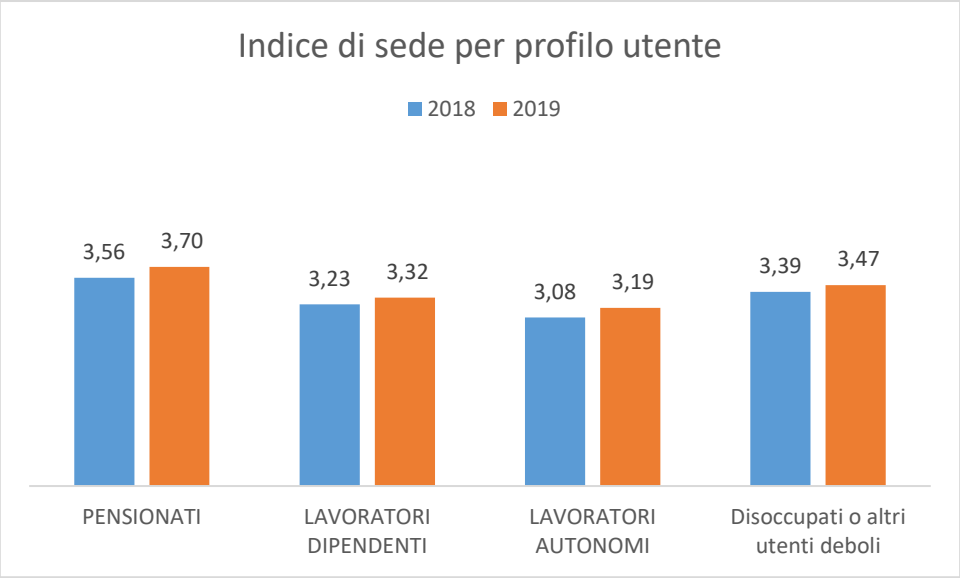


4.4) Il giudizio sullo sportello fisico di sede durante le fasi del viaggio

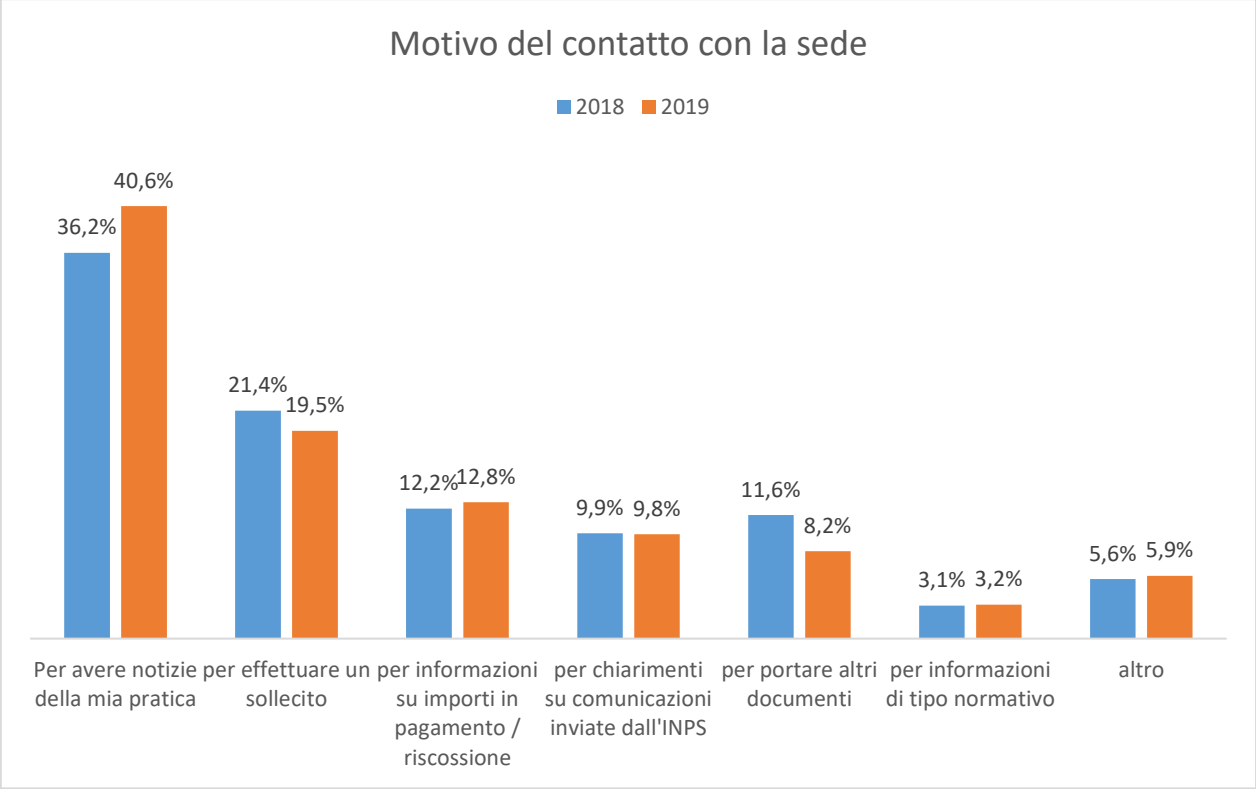
L'indice di sede, oltre che a livello nazionale, assume una particolare valenza a livello locale, poiché consente di evidenziare le criticità delle singole strutture e di definire appropriate azioni di miglioramento.

A livello nazionale l'indice medio di sede 2019 è pari a 3,46 in aumento rispetto al 2018 quando era 3,34, sempre su di una scala da 1 a 5.

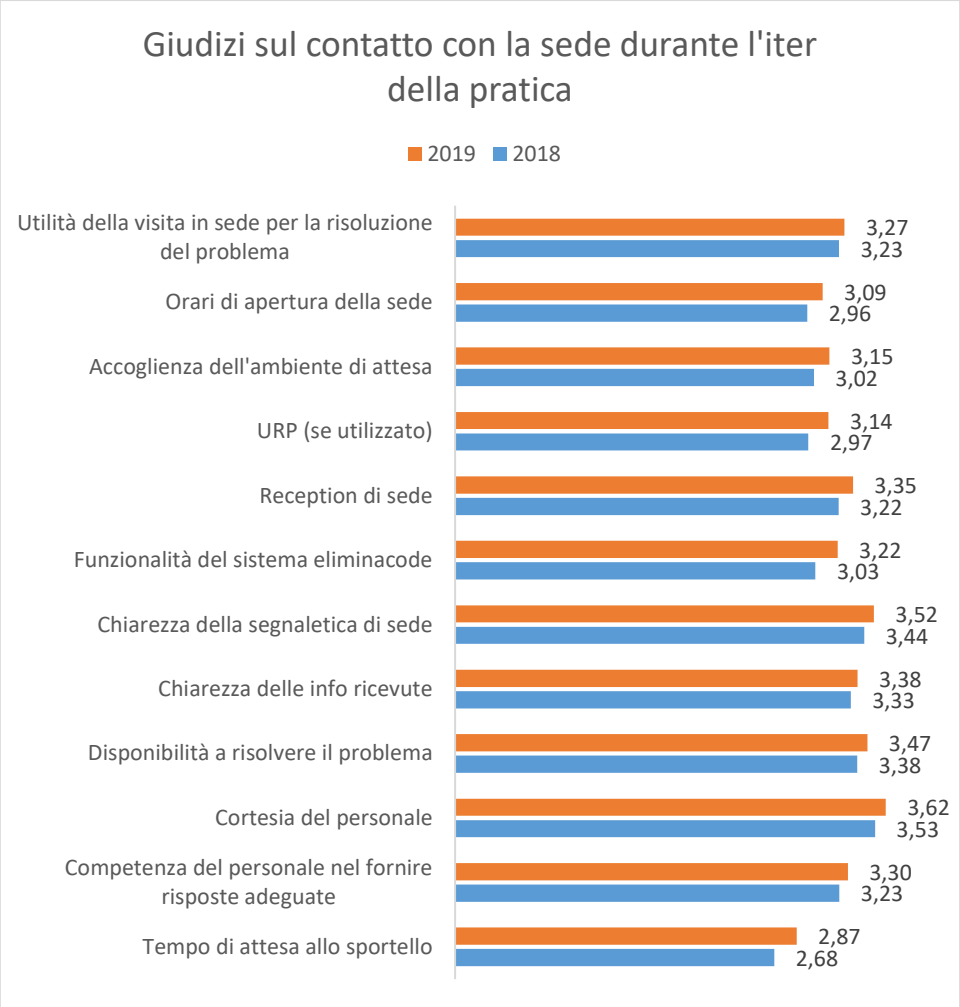
Per ciò che **concerne l'indice di sede medio per profilo utente** a livello nazionale, si osserva un **evidente miglioramento del giudizio da parte dei pensionati** (3,70, contro il 3,56 del 2018), e in ogni caso un miglioramento del giudizio per tutte le categorie di utenti.



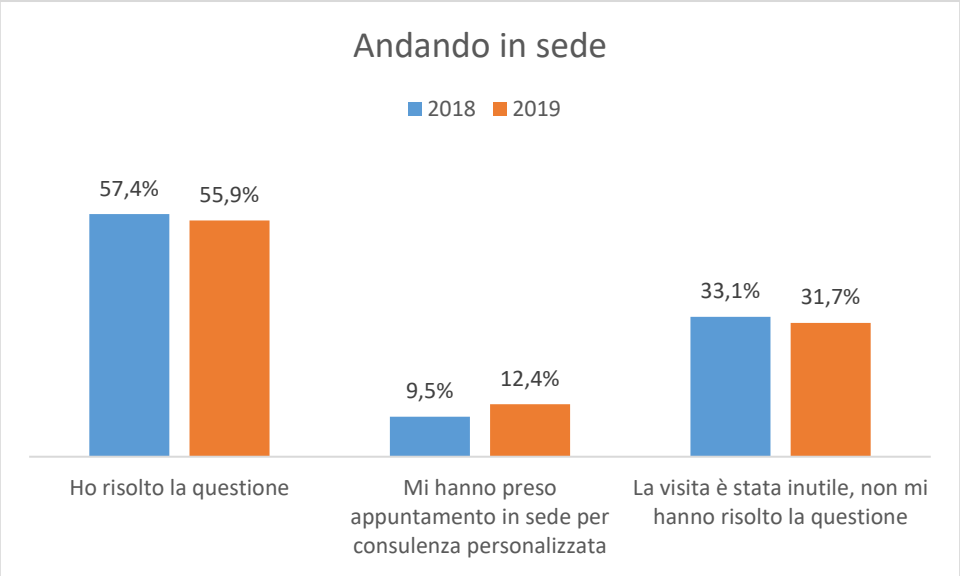
Come già evidenziato gli utenti tendono a recarsi in sede s**oprattutto durante l'iter della pratica**, in particolare per conoscere lo stato della stessa (40,6% in aumento rispetto al 2018 quando era il 36,2% degli accessi in sede) o per effettuare un sollecito (in diminuzione nel 2019, passa da 21,4% al 19,4% degli accessi).
Diminuiscono anche gli utenti che si devono recare in sede per portare documenti (da 11,6% nel 2018 a 8,2% nel 2019)



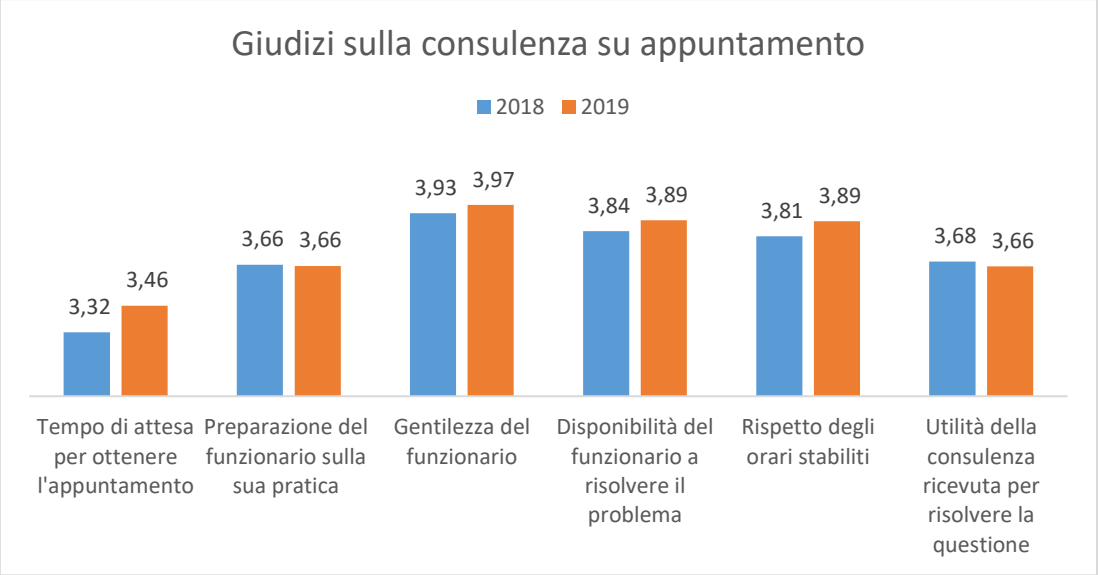
In questa fase i giudizi forniti dagli utenti si presentano tutti in miglioramento rispetto al 2018. In particolare si nota come anche **il tempo di attesa agli sportelli**, pur restando il fattore più critico, migliori nel 2019 di 0,19 punti passando da un giudizio medio di 2,68 a 2,87) restando l'unico fattore che ottiene un giudizio inferiore al 3



Più della metà deli utenti che si recano in sede in questa fase dichiarano di aver risolto la questione al momento (55,9%). Tale % è in leggero calo dal 2018 quando era il 57,4%, ma tale calo è spiegato dal contemporaneo aumento del numero di utenti che vengono indirizzati una consulenza personalizzata su appuntamento (12,4%, contro il 9,5% del 2018).



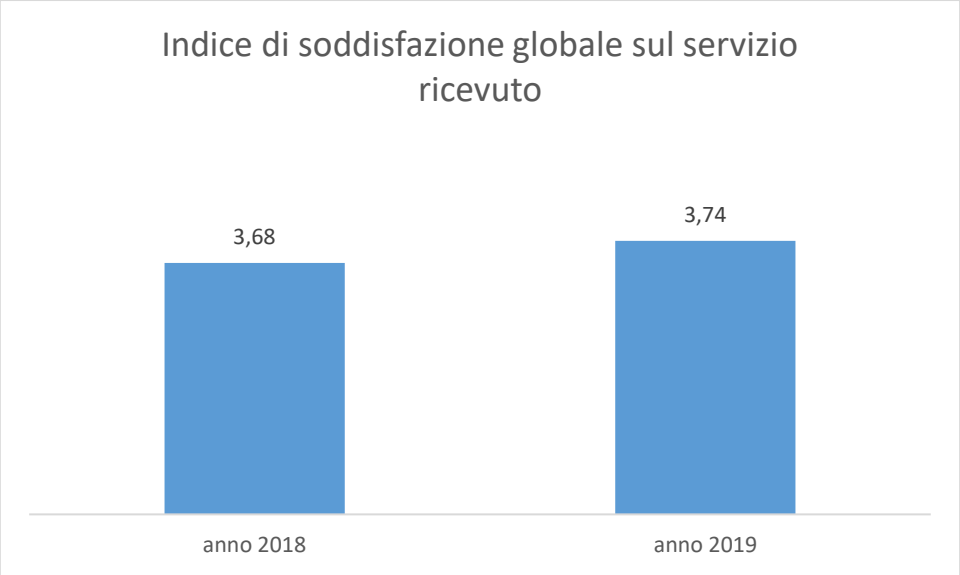
La percezione degli utenti risulta migliorata e più soddisfacente anche per quel che riguarda la consulenza su appuntamento; in particolare la gentilezza del funzionario e la disponibilità a risolvere il problema sfiorano il punteggio 4.



5) La soddisfazione globale sull'esperienza con INPS

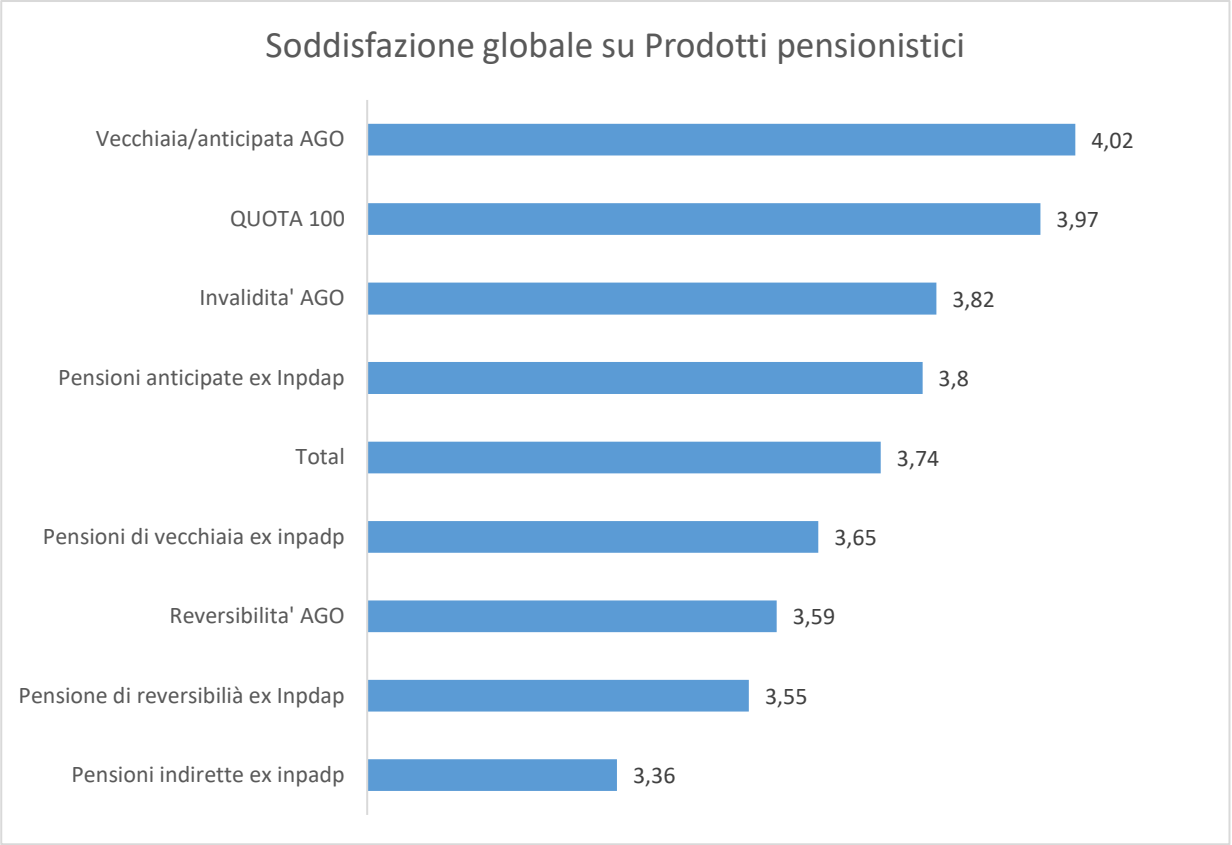
Al termine del questionario all'utente è stato chiesto di formulare un giudizio complessivo sull'esperienza con INPS, tenuto conto di tutte le interazioni avute nel corso del "viaggio" su tutti i canali di accesso utilizzati

Il livello di soddisfazione globale sull'intera esperienza avuta con l'Istituto passa da 3,68 del 2018 a **3,74 del 2019** (scala da 1 a 5).

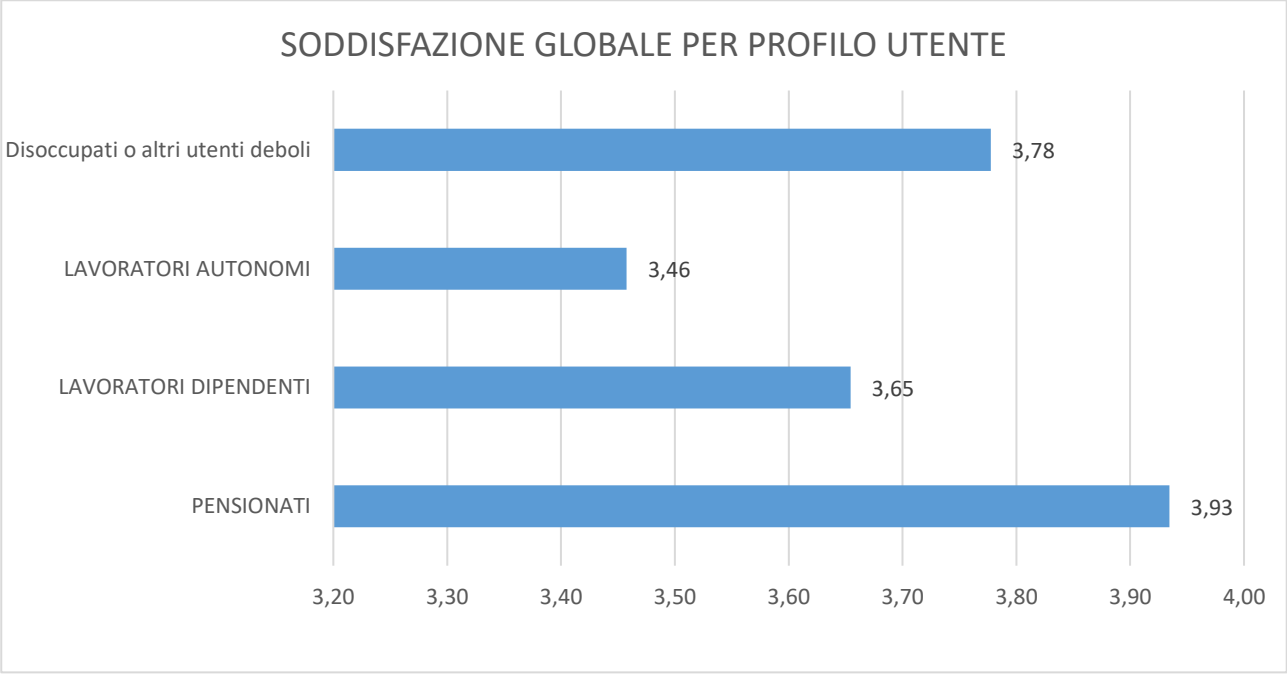


Rispetto al prodotto richiesto si nota come il giudizio di soddisfazione più alto sia quello dei richiedenti **prodotti pensionistici con un punteggio pari a 3,89** su di una scala da 1 a 5

In particolare le **pensioni di vecchiaia/anzianità AGO** e le **pensioni Quota 100 s**ono giudicate molto soddisfacenti (con rispettivamente 4,02 e 3,97 di punteggio di soddisfazione globale sempre su di una scala da 1 a 5)



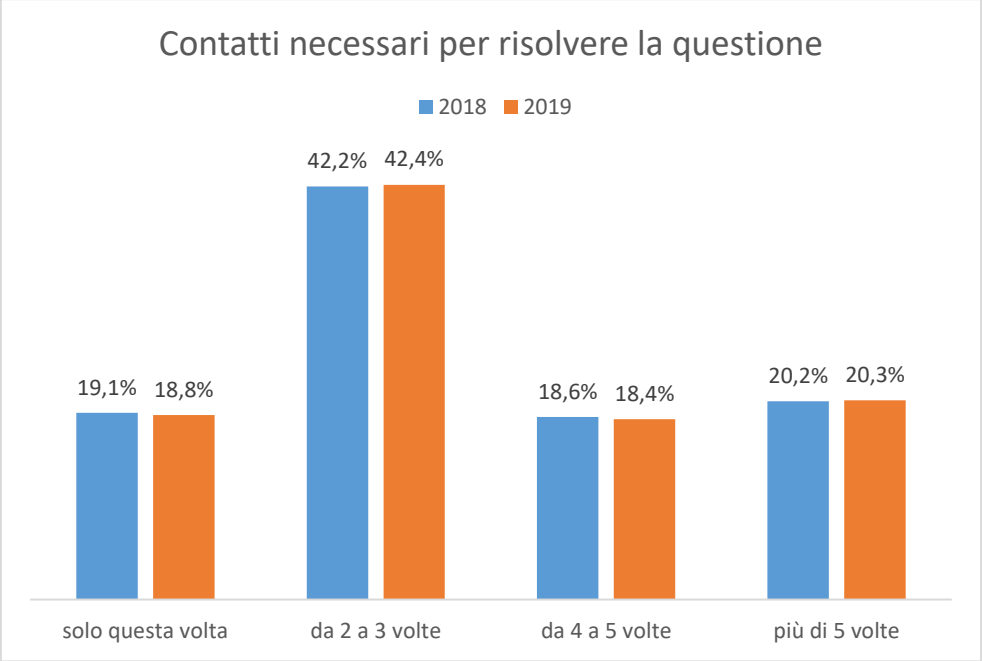
Rispetto alla categoria di utenti si nota il **minor livello di soddisfazione** dei **lavoratori autonomi,** rispetto agli altri (3,46) e un maggior livello di soddisfazione per i pensionati (3,93). Tutti i punteggi sono in crescita rispetto al 2018.



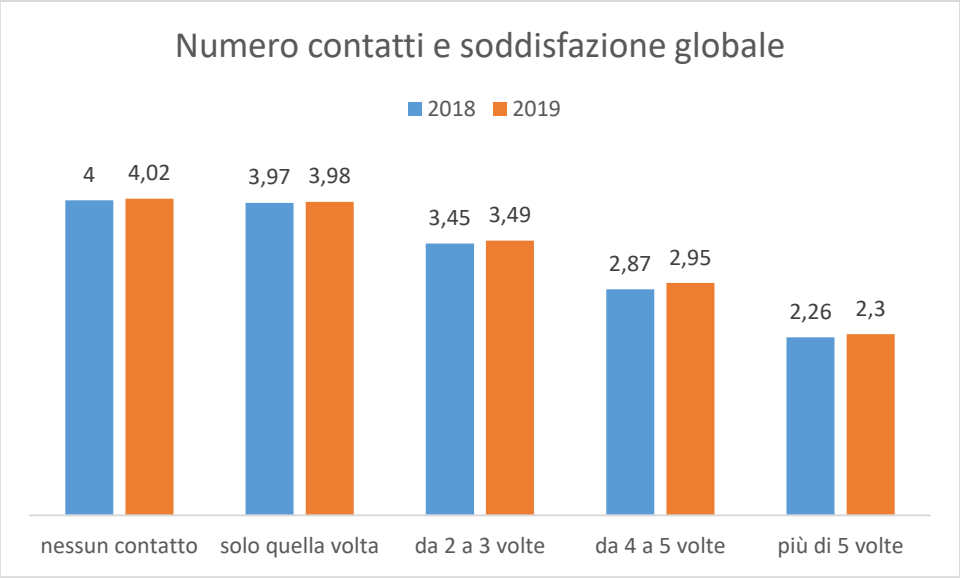
6) I fattori che influenzano il giudizio globale

Al fine di innalzare il livello di soddisfazione globale degli utenti rispetto all'esperienza con INPS, è importante evidenziare i fattori che ne influenzano il giudizio, tra cui sembra avere una grande importanza il **numero di contatti necessari per risolvere il problema.**

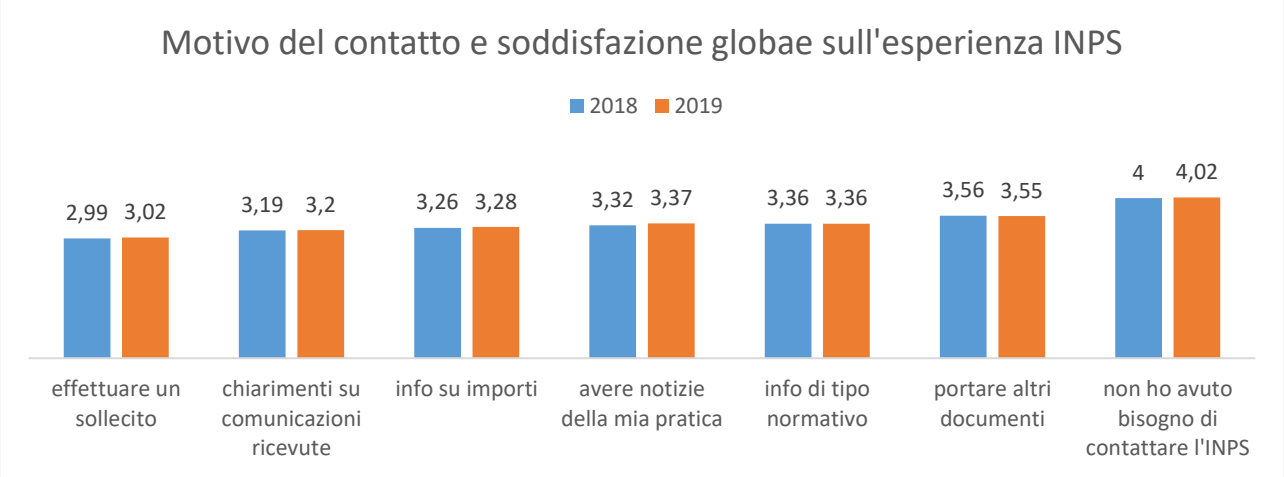
La rilevazione ha messo, infatti, in evidenza **l'elevato numero di utenti che necessitano di più di un contatto con l'Istituto per risolvere le problematiche** insorte durante l'iter della pratica. Il 42% di utenti che ha contattato l'Istituto durante l'iter della pratica ha effettuato da 2 a 3 contatti e il 20% addirittura più di 5 contatti, prima di risolvere la questione. I valori sono sostanzialmente invariati rispetto al 2018.



Il numero di contatti influenza in maniera inversamente proporzionale il livello di soddisfazione globale espressa dall'utente. Si va da 4,02 per gli utenti che non hanno avuto bisogno di contattare l'INPS al 2,30 per gli utenti costretti a contattare più di 5 volte l'Istituto. I valori sono simili a quelli registrati nel 2018.

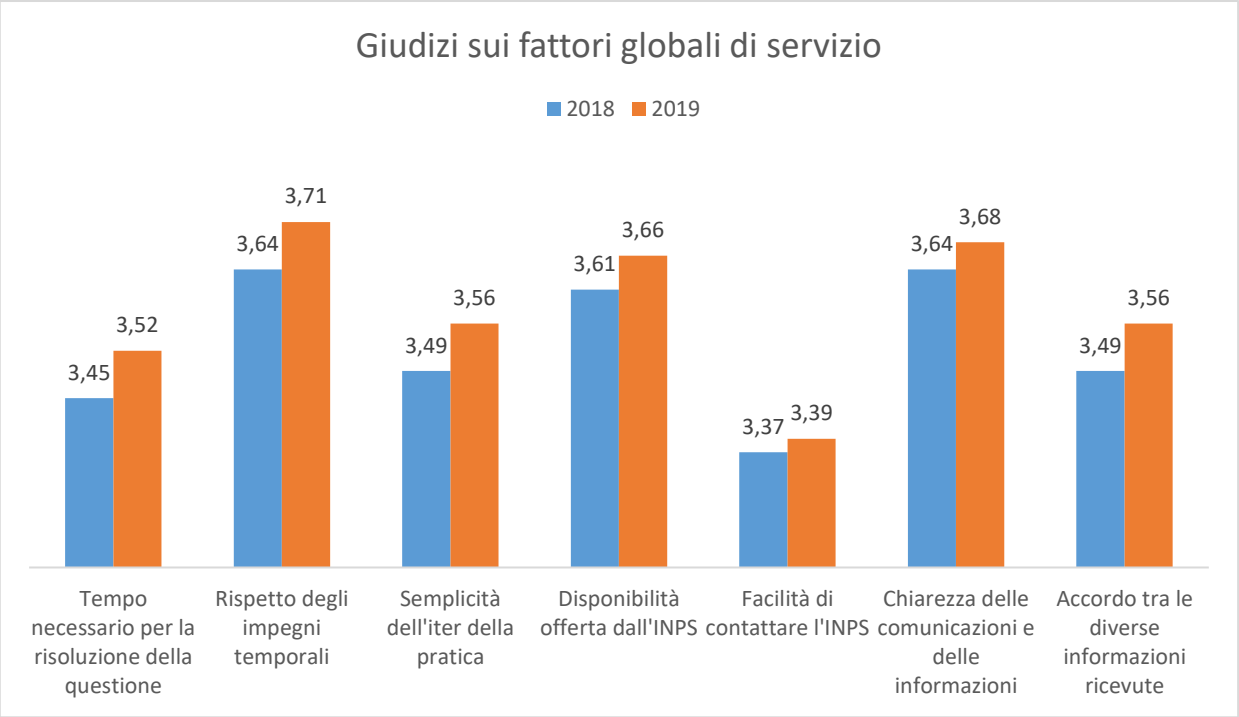


Anche **la motivazione che spinge l'utente** a contattare l'INPS è fondamentale nel determinarne la soddisfazione; **chi contatta l'Istituto per effettuare un sollecito** mostra un livello di soddisfazione globale (3,02) inferiore a chi ha contattato l'INPS solo per portare documenti (3,55).



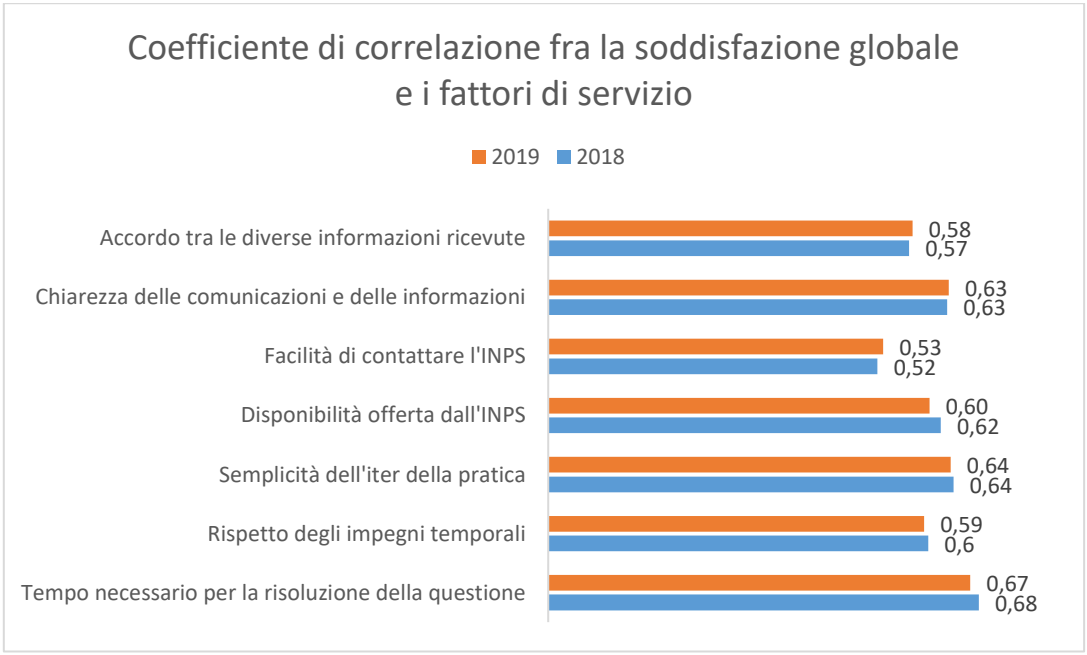
Prima di fornire il giudizio di valutazione globale gli utenti hanno espresso i loro giudizi su **alcuni fattori relativi all'esperienza complessiva del «viaggio» effettuato** che comprende:

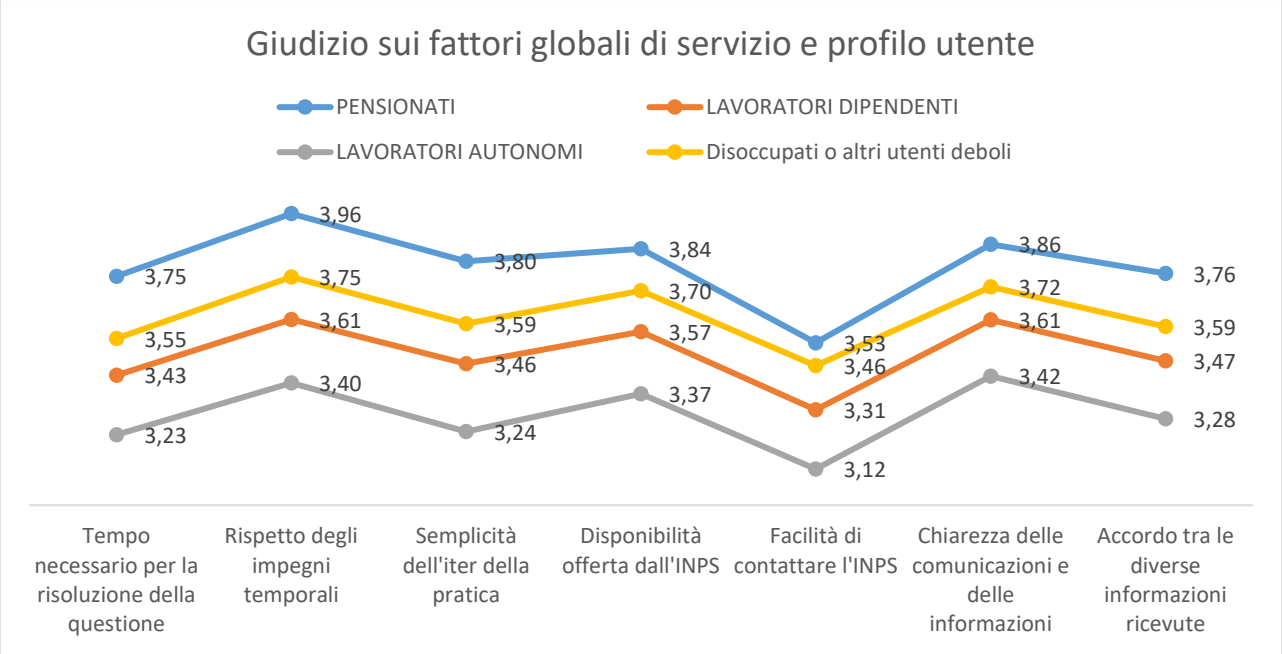
- la tempestività con cui hanno risolto l'istanza;
- il rispetto degli impegni temporali concordati con l'Istituto;
- la disponibilità globale offerta dall'Istituto;
- la semplicità dell'iter necessario per giungere alla definizione della pratica;
- la facilità di contattare l'Istituto;
- la chiarezza di tutte le informazioni ricevute
- l'accordo (coerenza) fra le diverse informazioni ricevute su canali diversi e/o momenti diversi del viaggio.



Questi giudizi sono tutti in miglioramento rispetto al 2018.

Per evidenziare gli aspetti che possono influenzare il livello di soddisfazione globale sul servizio dell'INPS **è stato effettuato il calcolo del coefficiente di correlazione** tra il livello di soddisfazione globale e alcuni fattori di servizio.
Il fattore maggiormente correlato **(0,68)** si conferma il **tempo necessario per la risoluzione della questione;** si confermano in ordine di importanza la **semplicità dell'iter della pratica (0,64)** e la **chiarezza nelle comunicazioni (0,63)**
I valori risultano invariati rispetto alla rilevazione 2018.



**L'indice utilizzato è quello di Pearson che va da -1 (correlazione massima negativa) a +1 (correlazione massima positiva)*

Il giudizio sui fattori di servizio globali mostra alcune differenze considerando il profilo utente: i pensionati tendono a valutare in maniera migliore tutti i fattori di servizio, mentre i lavoratori autonomi mostrano giudizi meno favorevoli.