

# Indagine statistica su «La Mia Pensione»

**INPS**

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Coordinamento integrato per l'analisi e monitoraggio della soddisfazione dell'utenza finalizzato alla riduzione del rischio reputazionale.

# Metodologia adottata

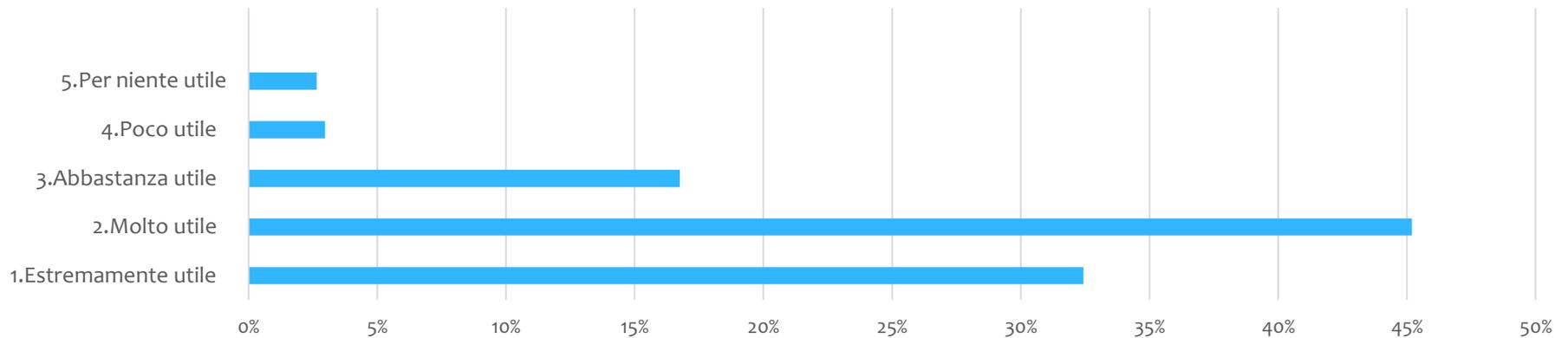
*Il metodo adottato per l'indagine statistica campionaria della « la mia pensione » è la somministrazione di un questionario al campione di utenti interessati al nuovo servizio di consulenza. Si tratta di un questionario di 13 domande, inserite nel sistema di rilevazione SIMULA che consente di prevedere il possibile importo della pensione sulla base dell'estratto conto registrato negli archivi e dei contributi che ancora mancano al raggiungimento del diritto alla pensione. I risultati riguardano tre sperimentazioni dirette a testare la procedura, analizzare i comportamenti ed individuare i motivi di altre possibili richieste di contatto con l'ente.*

*Sono stati interessati 36.000 Soggetti già dotati di PIN estratti in maniera casuale all'interno della platea di potenziali utilizzatori; □Distribuiti su tutto il territorio nazionale; □Equamente distribuiti nelle 3 fasce d'età: □Meno di 40 anni; □Tra 40 e 50 anni; □Tra 50 e 60 anni; □Invitati alla sperimentazione attraverso email.*

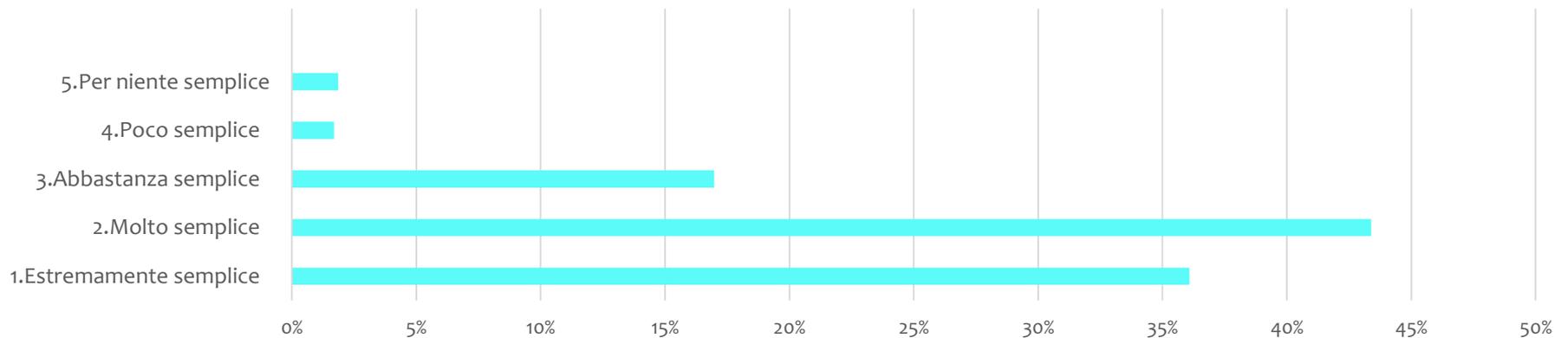
*I soggetti che hanno effettuato l'accesso al Servizio sono stati 6.899.174; gli utenti che hanno fatto la simulazione sono stati 3.624.702 , il numero dei questionari compilati sono stati 53.159*

# Risposte al questionario (1/8)

## 1. Come giudichi complessivamente il servizio che ti è stato offerto?

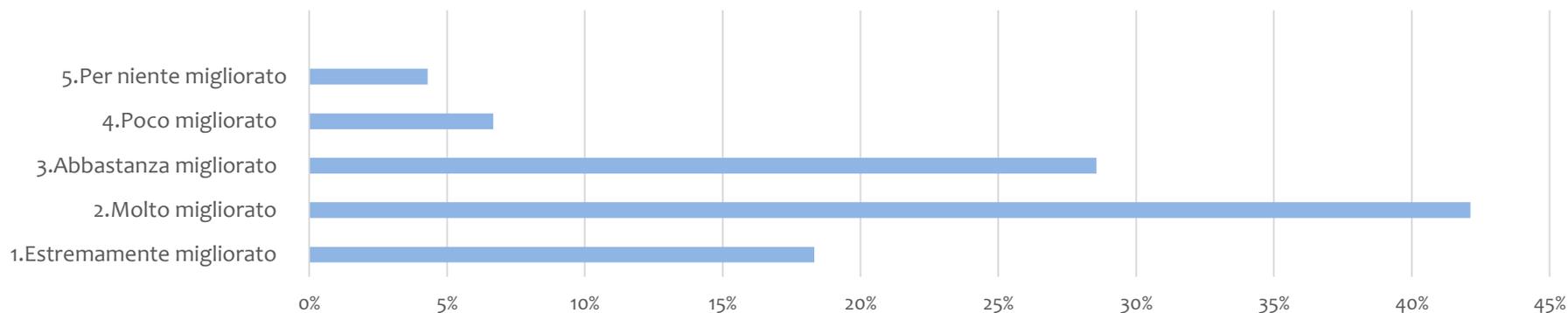


## 2. È stato difficile ottenere le previsioni della tua pensione?

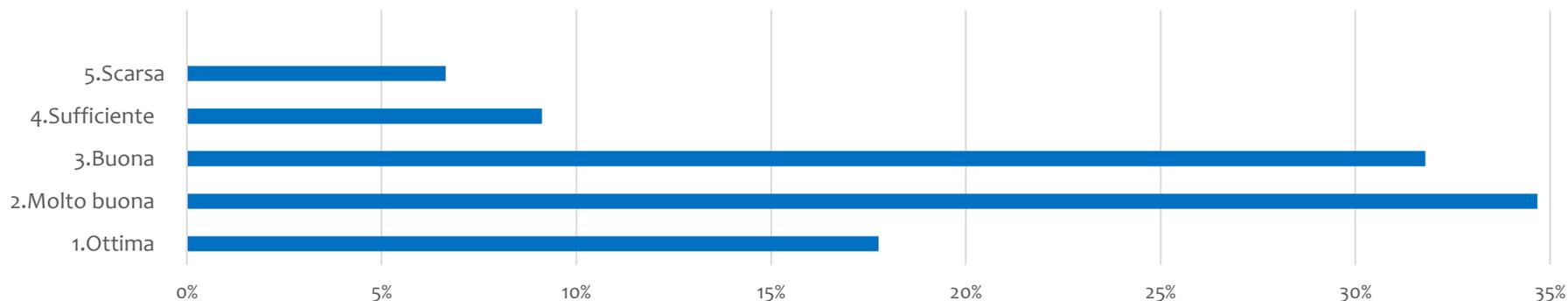


# Risposte al questionario (2/8)

**3. Ti ha aiutato ad acquisire informazioni aggiuntive sulla tua pensione futura? Di quanto è migliorato il tuo grado di informazione?**

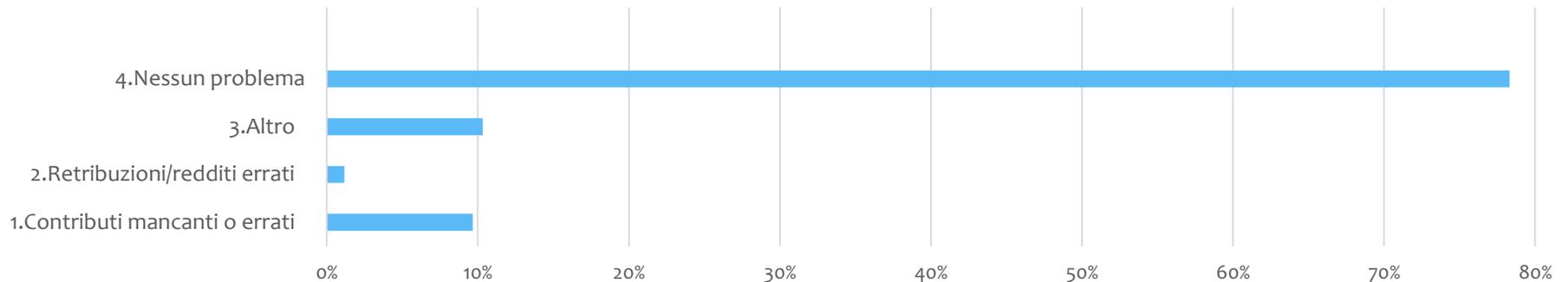


**4. Ritieni che le informazioni fornite sulla tua pensione futura siano sufficienti ed esaustive? Esprimi un giudizio sulla loro completezza:**

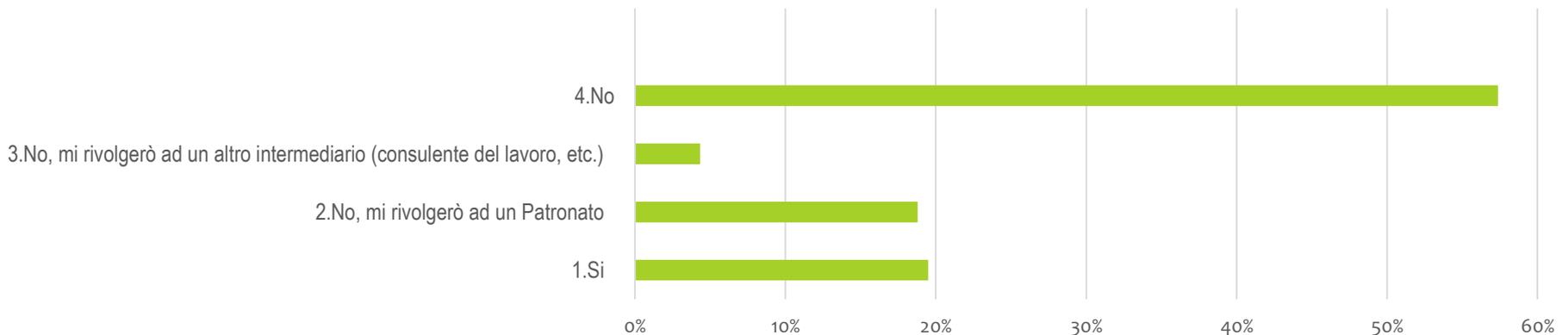


# Risposte al questionario (3/8)

## 5. Hai trovato problemi nell'estratto conto attuale (informazioni incomplete, periodi mancanti, contribuzioni errate):

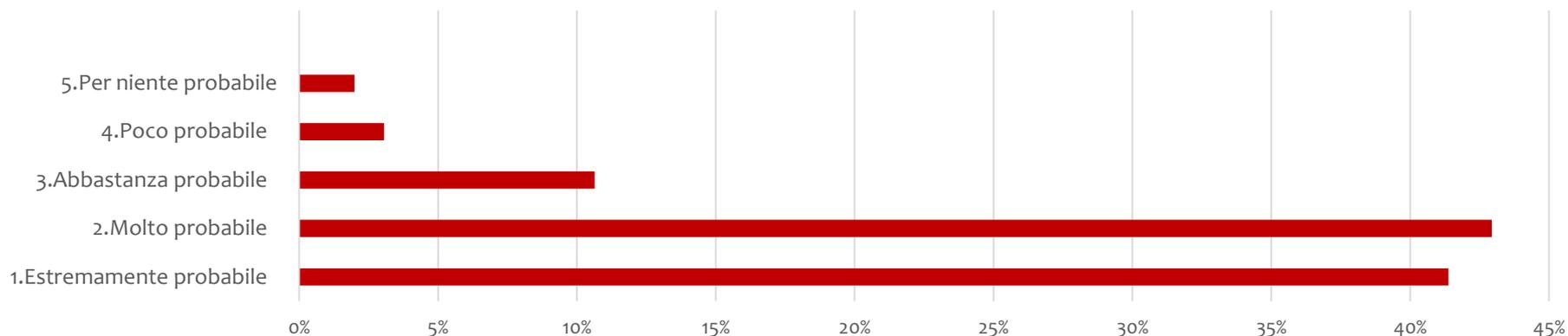


## 6. A seguito della consultazione di queste simulazioni pensi di avere la necessità di una consulenza da parte di un operatore di Sede INPS:

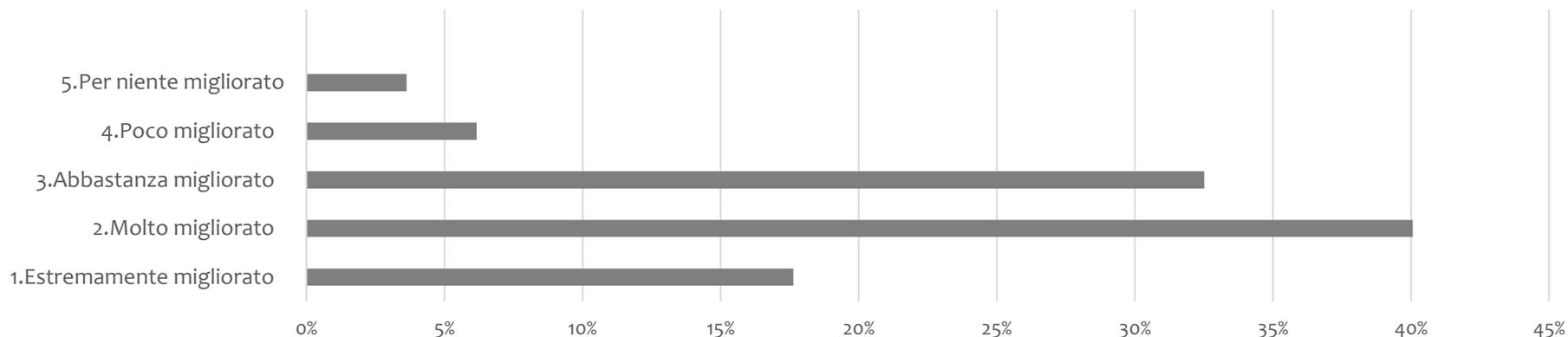


# Risposte al questionario (4/8)

## 7. Suggeriresti a tuoi amici e famigliari l'accesso a questo servizio?

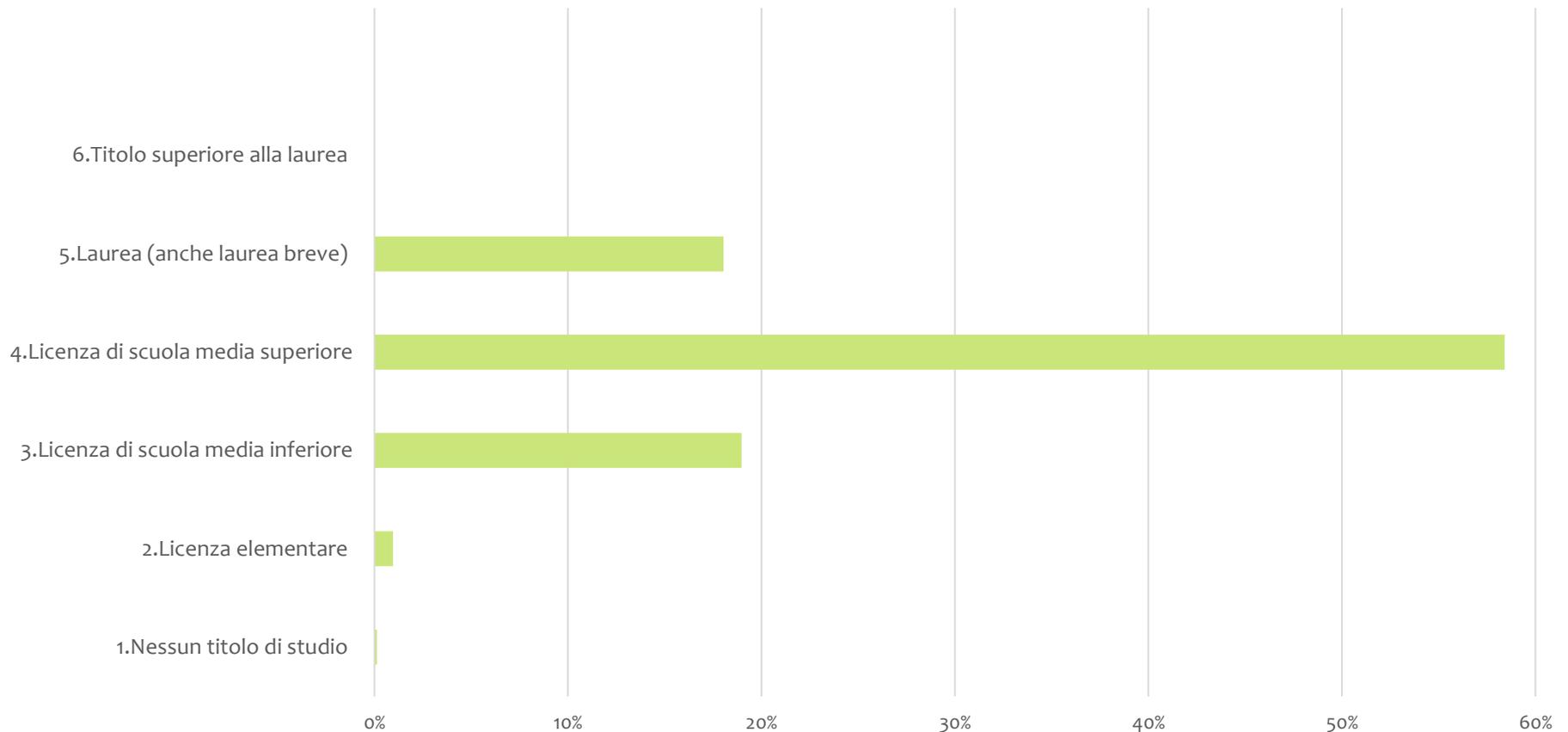


## 8. La disponibilità di questo nuovo servizio ha migliorato il tuo giudizio sull'Istituto?



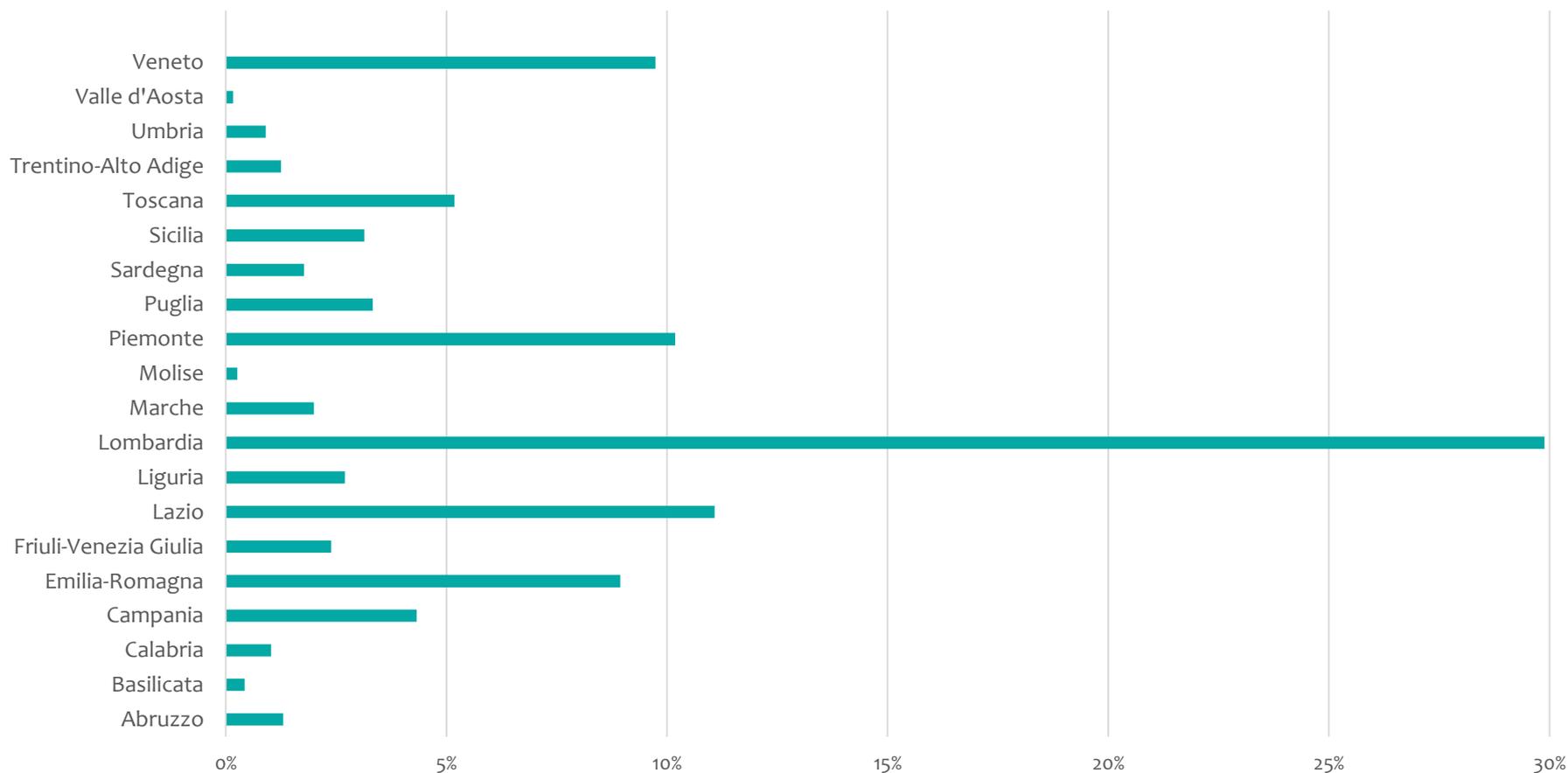
# Risposte al questionario (5/8)

## 9. Titolo di studio:



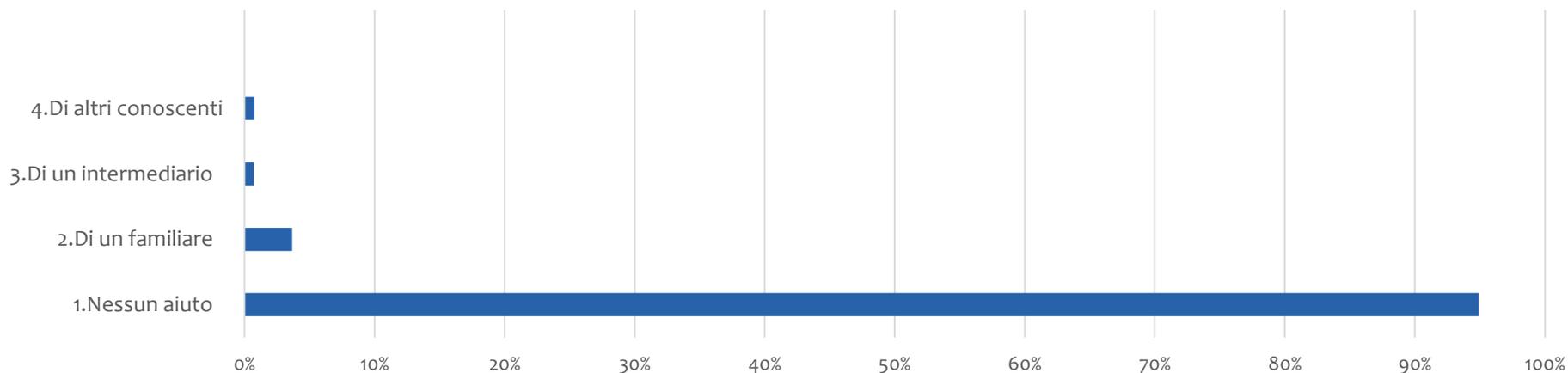
# Risposte al questionario (6/8)

## 10. In quale regione risiedi abitualmente?

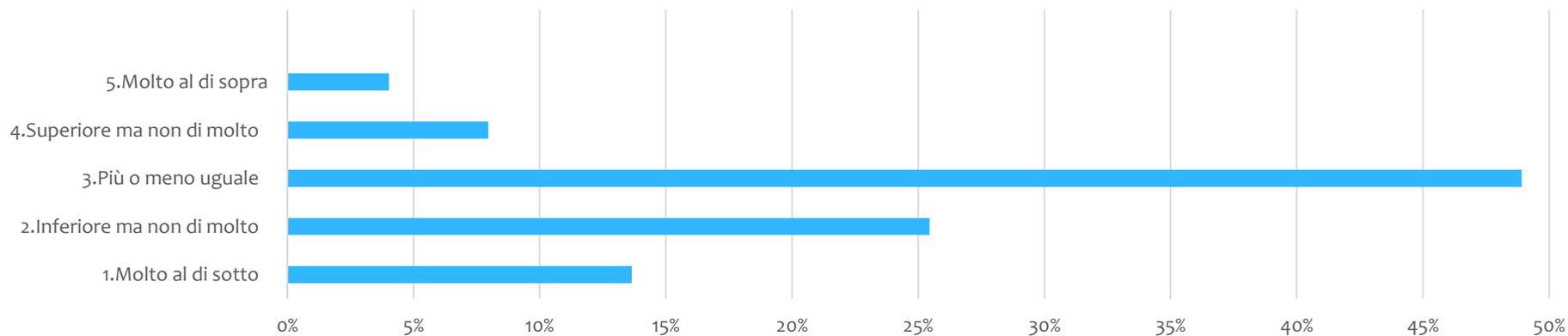


# Risposte al questionario (7/8)

## 11. Per l'utilizzo del servizio hai avuto la necessità di un aiuto?

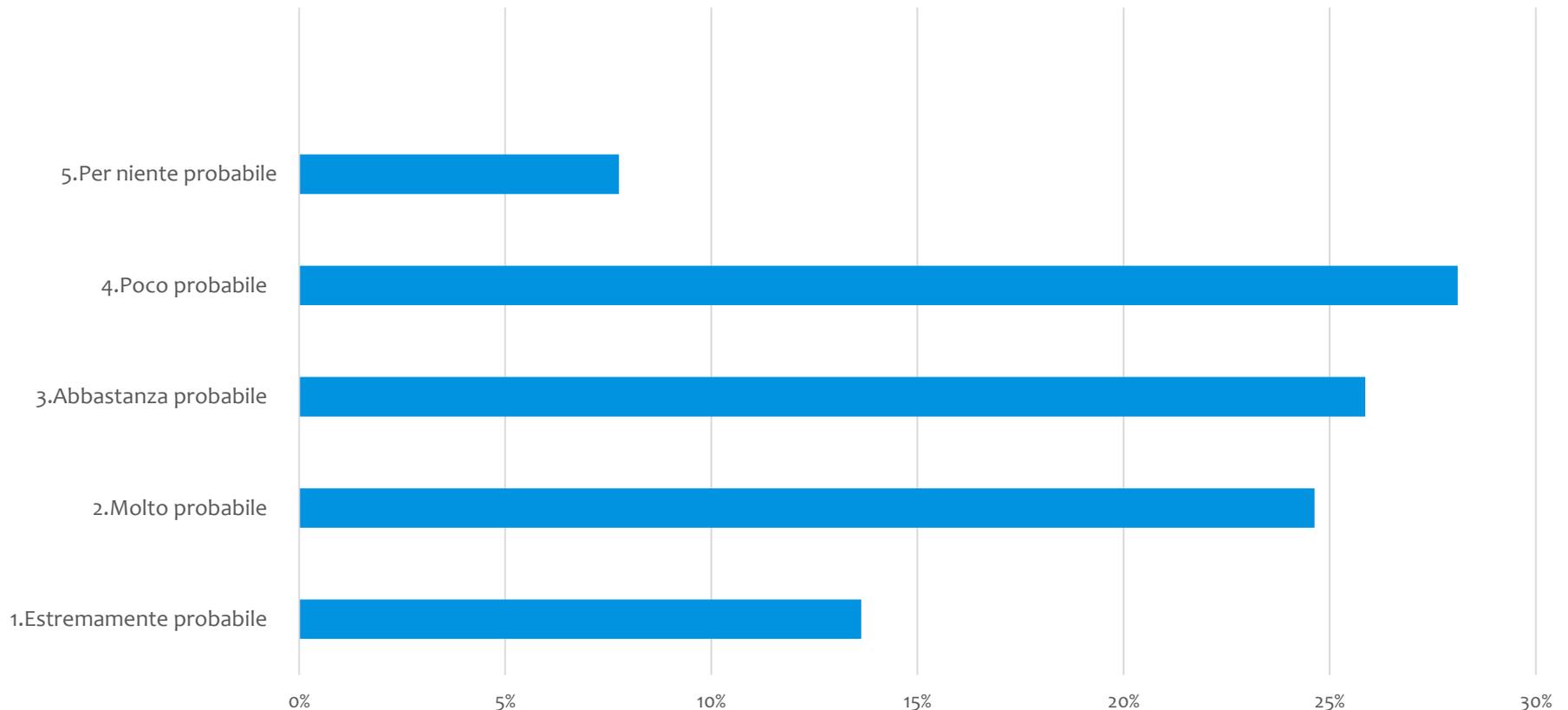


## 12. L'importo futuro della pensione ottenuto con la simulazione è risultato rispetto a quanto ti aspettavi?



# Risposte al questionario (8/8)

## 13. Dopo aver utilizzato questo servizio, pensi di rivedere le tue previsioni sulla pensione futura?



# Commento finale

*In conclusione dell'anno 2015 risulta necessario rilevare che oltre l'85% degli utenti che hanno usufruito del servizio « la mia pensione », quasi 4 milioni di utenti, lo ha ritenuto molto utile, di questi oltre il 60% pensa di aver migliorato di molto il suo grado di informazione sulla pensione.*

*Il servizio è stato utilizzato , per il momento solo dall'utenza privata, nel 2016 sarà accessibile anche dagli utenti interni, quali pubblici dipendenti.*