

## Rapporto di ricerca: Indagine sulla reputazione Inps 2020<sup>1</sup>

### Sommario

Il presente studio si propone di analizzare gli aspetti salienti dell'indagine campionaria sulla reputazione dell'Inps per l'anno 2020, il cui avvio è stato comunicato con messaggio Hermes 4051 del 2 novembre 2020. La ricerca si pone l'obiettivo di misurare e valutare da un lato le azioni condotte dall'Inps come attore delle politiche di welfare, e dall'altro, di valutare l'esperienza del singolo utente, le sue aspettative e opinioni, in qualità di beneficiario delle prestazioni o più semplicemente come potenziale utente. L'indagine sulla reputazione dell'Inps è volta, infatti, ad esaminare in che misura gli utenti e i cittadini associano all'Istituto i valori di affidabilità, impegno, onestà, equità, credibilità, con un focus di particolare rilievo per l'anno 2020, circa la capacità dell'Istituto nella gestione delle misure e delle prestazioni che hanno avuto luogo in seguito all'emergenza Covid-19.

### INTRODUZIONE

Il “rischio reputazionale”<sup>2</sup>, di cui l'indagine si propone di percepire l'entità, è un tema su cui l'opinione pubblica, la stampa e la letteratura scientifica sta ponendo sempre più attenzione. Basti pensare che il numero di articoli in *peer-review* a tema “rischio reputazionale” è cresciuto esponenzialmente negli ultimi 30 anni (Barnett et al., 2006; Luoma-aho, 2007). Tuttavia,

---

<sup>1</sup> Il rapporto è stato curato da Giuseppe Dachille e Francesca Fontanarosa.

<sup>2</sup> La definizione di rischio reputazionale è argomento dibattuto nella letteratura economica e giuridica. In questo rapporto di ricerca, si farà riferimento al concetto di “rischio reputazionale” adattando il concetto di “rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine dell'azienda da parte di clienti, controparti, azionisti, investitori o autorità di vigilanza” (Cfr. Circolare 263/2006 Banca d'Italia) alla pubblica amministrazione. In questo senso, il rischio derivante dalla percezione negativa degli utenti/cittadini nei confronti della p.a. (dell'Inps) è da intendersi in relazione al rischio di determinare una “flessione” nella capacità dell'ente di svolgere con efficacia ed efficienza la sua azione definita *ex lege*.

buona parte dell'attenzione e della ricerca è stata rivolta principalmente alla valutazione del rischio reputazionale delle imprese private<sup>3</sup>, organizzazioni no-profit o accademiche, e solo marginalmente al rischio reputazionale proprio delle organizzazioni pubbliche<sup>4</sup>.

Alla luce dei pochi contributi disponibili nel contesto italiano in materia, l'analisi svolta in questo studio si propone di indagare il rischio reputazionale di una Pubblica amministrazione italiana, i cui esercizi valutativi hanno sinora riguardato esclusivamente il comparto dell'istruzione.

La rilevazione campionaria sulla reputazione dell'INPS del 2020 ha inteso indagare congiuntamente gli aspetti relativi alla soddisfazione degli utenti in relazione ai servizi Inps (c.d. *customer experience*) e gli aspetti relativi alla fiducia nei confronti dell'Istituto (indagine reputazionale), che negli anni passati interessavano due indagini campionarie distinte. L'indagine, in precedenza svolta con cadenza semestrale<sup>5</sup>, è stata condotta per l'anno 2020 sulla base di un questionario inviato a un campione di più di 150.000 utenti, estratti tra i possessori di Pin, di cui circa 50.000 utenti selezionati tra i richiedenti di prestazioni legate all'emergenza Covid-19<sup>6</sup>. Gli utenti finali a cui è stata inviata l'e-mail per la compilazione del questionario sono stati 156.434. Gli intervistati totali sono stati 18.579, di cui 2.945 percettori di prestazioni legate all'emergenza Covid-19 (campione Covid) e 15.634 utenti generici, percettori di altre prestazioni o non percettori (campione generale).

Il questionario è composto da 38 domande che popolano 4 indici sintetici costruiti per la valutazione delle dimensioni: Accessibilità, Capacità di risposta, Presidio dell'omnicanalità<sup>7</sup>,

---

<sup>3</sup> Si consideri, per l'Italia, Cuomo et al., 2014.

<sup>4</sup> Si veda a riguardo: Luohoma-aho, 2007; Standifird, 2005; Fillis, 2003; Radbourne, 2003; Padanyi and Gainer, 2003.

<sup>5</sup> Si fa presente che solo per l'anno 2018 l'indagine sulla reputazione dell'Inps è stata effettuata con un'indagine campionaria relativa al primo semestre.

<sup>6</sup> Originariamente sono stati estratti 190.000 potenziali destinatari del contatto. In fase di caricamento e pubblicazione dei token necessari per la creazione dei link da inviare agli utenti, l'elenco è stato depurato degli indirizzi email non conformi e degli utenti che, nelle precedenti rilevazioni, avevano espresso la volontà di non essere più contattati. La rilevazione è stata effettuata tramite metodologia CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), attraverso l'invio di una e-mail agli utenti contenente il link per compilare il questionario; dal campione di e-mail originariamente estratto, è stato poi necessario decurtare gli indirizzi e-mail non conformi e gli utenti che avevano chiesto di non essere più contattati nelle precedenti rilevazioni.

<sup>7</sup> Nello specifico, per "Accessibilità ad informazioni e servizi" si intende: la misura in cui l'Istituto, in particolare durante l'emergenza Covid-19, ha reso facile, accessibile e comprensibile a tutti i cittadini il contatto con i propri *touch point* per richiedere le informazioni e i servizi di cui essi avevano bisogno, con riguardo anche alla facilità nell'individuare la modalità di contatto più consona ed efficace; per "Capacità di risposta ai bisogni dei cittadini" si intende: la misura in cui l'Istituto ha fornito tempestivamente risposte concrete e utili ai bisogni emersi dai cittadini nell'emergenza Covid-19, rispondendo alle questioni poste, erogando i servizi richiesti, e fornendo motivazioni comprensibili in caso di non accoglimento delle richieste del cittadino; per "Presidio dell'omnicanalità" si intende: la misura in cui l'Istituto è stato in grado di governare e presidiare in senso efficace e coerente la propria presenza sull'insieme dei canali "non

Affidabilità e Autorevolezza. In questo senso, il set delle domande intende fotografare da un lato, ogni aspetto rilevante nel percorso che compiono gli utenti che entrano in contatto con l'Istituto e - attraverso tale esperienza – ottengono/non ottengono soddisfazione alle loro richieste; e dall'altro, aspetti legati alla conoscenza, importanza, idea e fiducia che i soggetti coinvolti direttamente (siano essi utenti, consulenti, personale interno) o indirettamente (cittadini generici) con l'Istituto, hanno maturato su di esso.

L'indagine reputazionale si concentra tradizionalmente sull'esame delle risposte fornite alle domande inerenti alla dimensione "Affidabilità ed Autorevolezza"<sup>8</sup>. Attraverso queste dimensioni si intende esaminare la capacità dell'Inps di realizzare la sua *mission* di "attuatore" delle politiche di welfare e valutare contestualmente l'autorevolezza e l'adeguatezza dell'Inps nell'agire il proprio ruolo sociale, rivelatosi particolarmente cruciale di fronte alla situazione di emergenza legata alla pandemia da Covid-19.

Il presente lavoro si compone di quattro sezioni. Alla prima sezione introduttiva segue una sezione che esamina i profili della validità esterna dei dati, con riferimento alla rappresentatività del campione estratto rispetto alla popolazione Inps. Il terzo paragrafo illustra i principali risultati emersi dall'indagine con riferimento all'andamento storico del giudizio complessivo sull'Inps e le sue principali determinanti, e approfondisce il livello di conoscenza e importanza che gli utenti hanno dell'Istituto sulla base delle caratteristiche del campione intervistato. La quarta sezione, conclusiva, propone alcune riflessioni sulle prospettive future. Nella parte finale è infine presentato un box di approfondimento sul legame esistente tra il livello di *financial literacy* e la comprensione delle politiche tese ad affrontare il trade-off tra salute ed economia, emerso con particolare rilievo nella fase di gestione dell'emergenza Covid-19.

---

istituzionali" che veicolano l'informazione e la comunicazione relativamente a servizi, normative e scadenze che riguardano l'attività svolta, in particolare durante l'emergenza Covid-19 (social media, radio Tv, giornali ecc.). Questo fattore rappresenta un punto importante per valutare l'efficacia, l'utilità e la coerenza dell'informazione veicolata tramite i media, nonché per definire l'impatto della presenza mediatica in ambito reputazionale.

<sup>8</sup> Si tratta di domande in cui agli utenti viene chiesto di esprimere il grado di accordo/disaccordo rispetto ad una serie di valori che vengono associati a Inps: tutela e sicurezza, risparmio, trasparenza, affidabilità, consulenza e informazione, qualità ed efficienza dei servizi, eccellenza tra le pubbliche amministrazioni, inefficienza e lentezza, corruzione, tutela dei dati personali. Agli utenti viene in seguito chiesto di esprimere il grado di conoscenza e di importanza dei diversi servizi erogati dall'Inps; e infine di esprimere un giudizio complessivo sull'esperienza avuta con l'Istituto.

# METODOLOGIE STATISTICHE

## Validazione dei dati

In questa sezione sono esposti i problemi relativi alla “validità esterna” dei dati utilizzati, ovvero all’effettiva capacità delle informazioni raccolte di essere effettivamente rappresentative della popolazione dei fruitori dei servizi e prestazioni dell’Istituto.

Il campione di possessori di Pin Inps relativo all’indagine sulla reputazione – Campione generale - (diversamente da quello selezionato “condizionatamente” all’aver richiesto servizi Inps legati all’emergenza Covid-19) è stato selezionato sulla base di una procedura casuale in grado di replicare la popolazione degli iscritti Inps<sup>9</sup>: la stratificazione è stata infatti effettuata sulla base di cinque caratteristiche: genere, direzione regionale di afferenza (20 regioni + 3 Direzioni di Coordinamento Metropolitano), classe di età (7 classi), condizione lavorativa (6 categorie<sup>10</sup>) e nazionalità (italiano e straniero). A questo proposito, la **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, opera un confronto tra l’incidenza delle principali caratteristiche demografiche della popolazione italiana (colonna 1), rilevate dall’indagine campionaria EU-SILC 2017 (in grado di riprodurre con opportuni pesi di riporto, gli aggregati monetari dei redditi imponibili rispetto a quelli pervenuti e utilizzati dal Ministero delle Finanze) e quelle rilevate dal processo di campionamento dell’indagine sulla reputazione. Il confronto verte sulle principali caratteristiche demografiche (genere, regione di residenza, classe d’età), escludendo la condizione lavorativa, a causa delle differenze statistiche e amministrative tra status occupazionali e di cittadinanza (cfr. nota 10). La tabella è corredata nelle colonne dispari degli errori standard, allo scopo di fornire un’idea indicativa dell’affidabilità delle frequenze stimate. Dal confronto tra la colonna 1 e la colonna 3 emerge una sostanziale aderenza dell’incidenza percentuale del genere e della ripartizione geografica tra campione selezionato e campione EU-SILC. Emerge invece una significativa differenza sulle fasce d’età, con gli individui over 64 sovra-rappresentati di quasi 5 punti percentuali rispetto alla popolazione italiana. Questa evidenza, tuttavia, non indebolisce la validazione dei

---

<sup>9</sup> La modalità di estrazione casuale del campione si riferisce al campione relativo all’indagine reputazionale. Per questo motivo, confronto con la popolazione italiana è stato effettuato soltanto con riferimento a questo campione; tuttavia, nel paragrafo successivo saranno analizzate alcune caratteristiche di stratificazione relative al Campione Covid.

<sup>10</sup>Le categorie relative alla condizione lavorativa sono: autonomo, parasubordinato, dipendente pubblico, dipendente privato, pensionato diretto e pensionato indiretto. Si noterà come, per la stratificazione, non risulti alcuna categoria legata alla disoccupazione: la condizione lavorativa, infatti, si riferisce alla situazione “amministrativa” dell’individuo secondo l’Istituto, selezionata in base all’afferenza a una specifica cassa previdenziale o alle informazioni pervenute tramite flusso UNIEMENS. Tuttavia, nel questionario, l’informazione sullo stato occupazionale viene chiesta direttamente ai rispondenti, e tra le categorie di possibile risposta, figura lo stato di disoccupazione, oltre alle categorie: lavoratore dipendente a tempo determinato, lavoratore dipendente a tempo indeterminato, lavoratore autonomo (artigiano, commerciante, imprenditore), professionista/medico, pensionato, parasubordinato.

dati, in quanto si può facilmente immaginare come la popolazione dei fruitori di servizi INPS sia leggermente distorta rispetto alla popolazione italiana proprio a favore delle classi di età più anziane, quelle ovvero interessate alle prestazioni pensionistiche.

Esistono, inoltre, altre due possibili distorsioni legate alla composizione del campione analizzato. In primo luogo, la frazione dei rispondenti rispetto ai campionati (il 10% ossia 15.634 su 156.434 campionati), potrebbe dare luogo a stime distorte se la propensione a rispondere fosse manifestamente non casuale, bensì “trainata” da caratteristiche socio-demografiche, in grado di spingere le risposte nella direzione specifica delle caratteristiche “trainanti”. Il confronto tra le colonne 2 e 4 della **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** indica infatti un disallineamento dell'incidenza delle varie caratteristiche sociodemografiche, che si attesta, in alcuni casi, fino ai 7 punti percentuali. L'analisi di questo disallineamento è presentata di seguito.

Un'altra fonte di possibile distorsione è determinata dalle differenze riscontrate tra le caratteristiche demografiche che risultano dalla procedura di stratificazione e quelle che risultano dalla dichiarazione del rispondente. Questo punto è analizzato nel paragrafo dedicato al “Confronto campionati rispondenti vs rispondenti ‘effettivi’”.

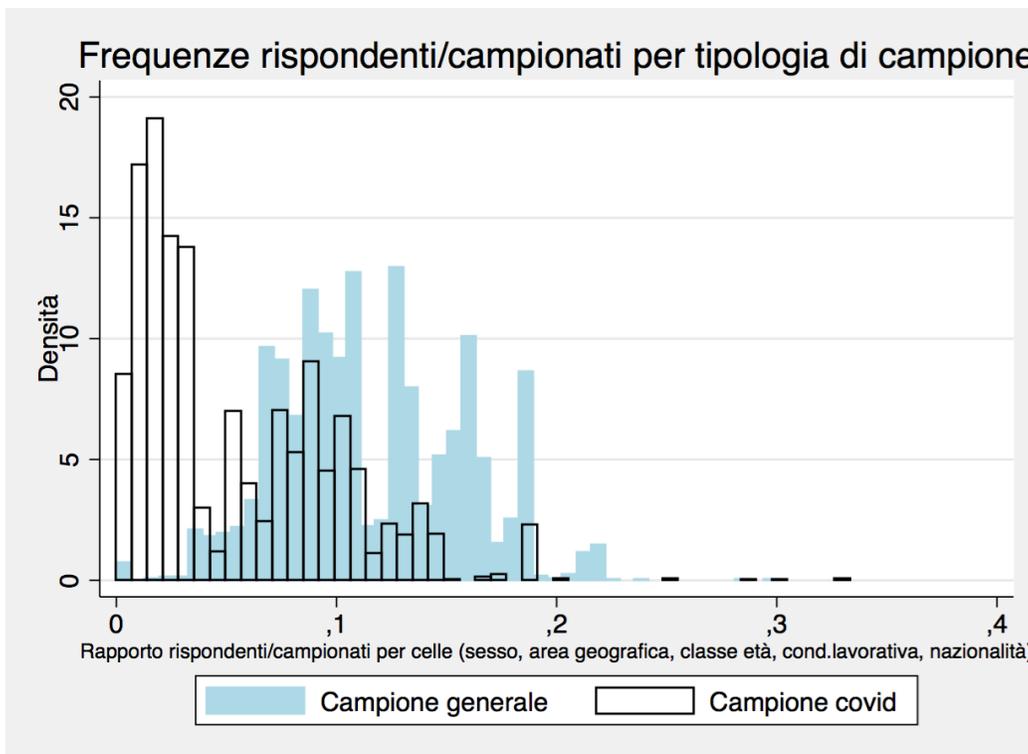
**TABELLA 1 - Confronto delle frequenze delle principali caratteristiche demografiche tra EU-SILC e Indagine reputazionale 2020**

	EU-SILC pesati (1)		Campionati (2)		Rispondenti (3)		Rispondenti self-reporting (4)	
	Freq.%	Err.st.	Freq.%	Err.st.	Freq.%	Err.st.	Freq.	Err.st.
Uomini	48,56	(0,23)	48,80	(0,14)	51,62	(0,40)	55,56	(0,40)
Donne	51,44	(0,23)	51,20	(0,14)	48,38	(0,40)	44,44	(0,40)
Centro	19,92	(0,18)	20,37	(0,11)	20,26	(0,32)	20,26	(0,32)
Nord	45,79	(0,23)	49,62	(0,14)	56,78	(0,40)	56,78	(0,40)
Sud	34,30	(0,22)	30,01	(0,12)	22,96	(0,34)	22,96	(0,34)
Età<25	23,01	(0,19)	4,49	(0,06)	2,44	(0,12)	1,48	(0,10)
Età25-34	11,33	(0,14)	12,77	(0,09)	8,60	(0,22)	8,79	(0,23)
Età35-39	6,58	(0,11)	7,81	(0,07)	6,32	(0,19)	8,01	(0,22)
Età40-49	15,69	(0,17)	19,54	(0,11)	17,21	(0,30)	20,78	(0,32)
Età50-59	14,48	(0,16)	20,21	(0,11)	20,89	(0,33)	25,48	(0,35)
Età60-64	6,31	(0,11)	8,16	(0,07)	10,45	(0,24)	12,43	(0,26)
Età>65	22,61	(0,19)	27,03	(0,12)	34,09	(0,38)	23,02	(0,34)
N	60.589.445		135.422		15.634		15.634	

## CONFRONTO CAMPIONATI SELEZIONATI VS CAMPIONATI RISPONDENTI

Il tasso di risposta medio degli individui dell'indagine reputazionale è pari al 10% degli individui campionati. Il tasso di risposta scende al 5% per quanto riguarda il campione Covid. La Figura 1 mostra le distribuzioni dei rispettivi tassi, calcolate come rapporto della numerosità dei rispondenti sulla numerosità dei campionati, selezionati sulla base di una ripartizione di cella<sup>11</sup> che tiene conto delle seguenti variabili: genere, area geografica (Nord, Centro, Sud), classe d'età, condizione lavorativa (cfr. Nota 10) e nazionalità. Si nota come la distribuzione del tasso di risposta così calcolato assomigli molto a una distribuzione normale nel caso del campione della rilevazione reputazionale e sia invece assai più asimmetrica e concentrata sui valori inferiori al 5% nel caso del campione Covid.

**FIGURA 1 – DISTRIBUZIONE DEL RAPPORTO RISPONDENTI CAMPIONATI VS CAMPIONATI SELEZIONATI**



Le determinanti del tasso di risposta sono individuabili in Figura 2 ed in Figura 3, sotto forma di coefficienti OLS con i relativi intervalli di confidenza al 95% derivanti da una regressione lineare in cui, per ogni cella, si è calcolato il “tasso di risposta” (variabile dipendente) e le

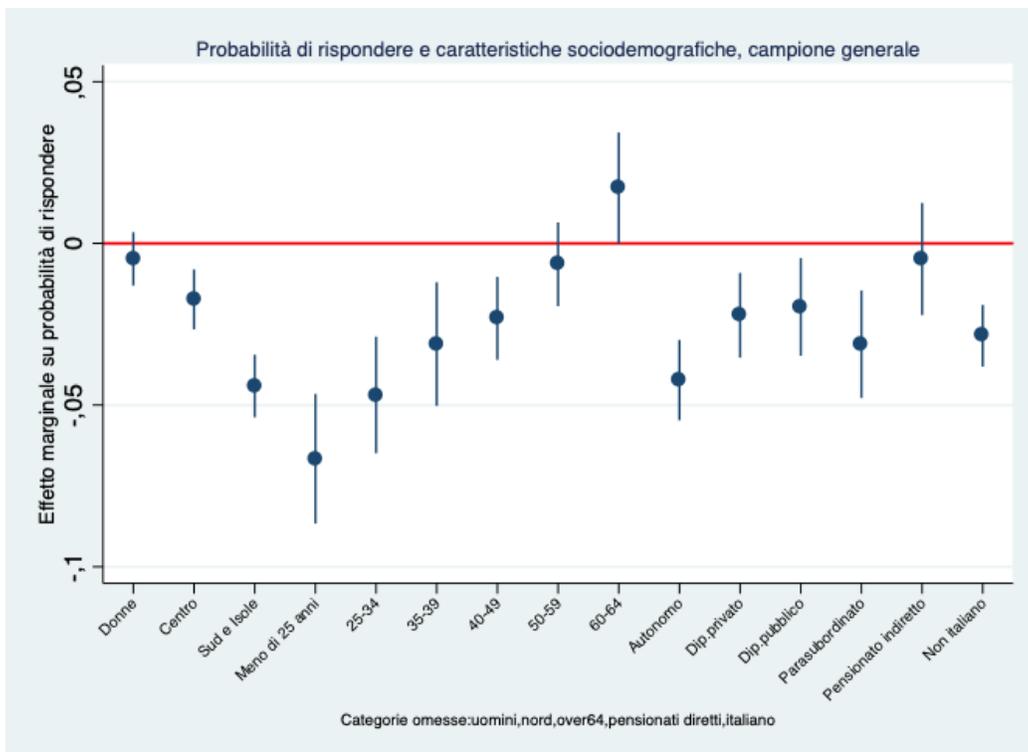
<sup>11</sup> L'analisi in media di cella è motivata dall'anonimato dei rispondenti campionati e dunque dall'impossibilità di individuare una corrispondenza univoca con i campionati selezionati.

variabili indipendenti sono variabili dicotomiche (*dummies*) di cui le categorie omesse sono riportate a margine.

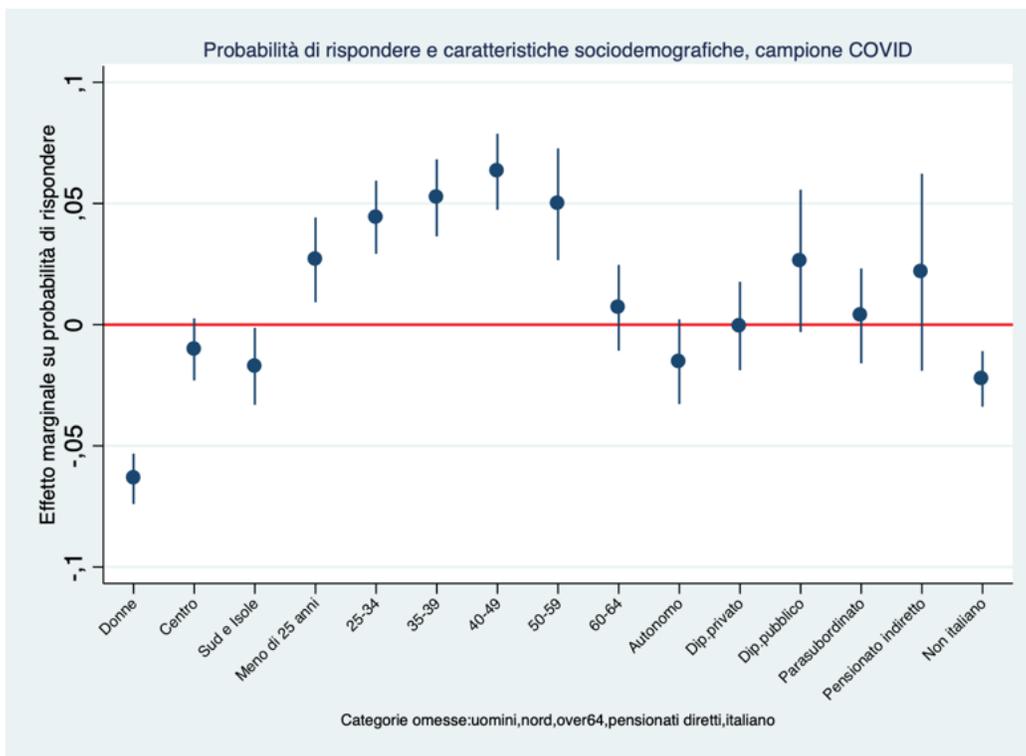
Per quanto riguarda il campione generale il tasso di risposta è più elevato (di una differenza generalmente inferiore al 5%, se si esclude il -7% degli under 25) nelle coorti d'età più anziane rispetto alle più giovani e nei pensionati rispetto agli individui attivi nel mercato del lavoro. Per quanto le stime risultino statisticamente significative, la ridotta grandezza delle differenze del tasso di rispondenza non induce a particolari preoccupazioni sulla possibile distorsione delle stime indotte da questa quota leggermente più “anziana” dei rispondenti rispetto alla popolazione Inps.

Stesso discorso, *mutatis mutandis*, si può fare per il campione Covid, in cui il tasso di risposta è più elevato nelle coorti giovani rispetto a quelle anziane, per un'entità sempre attorno al 5%. La leggera propensione del tasso di risposta dei giovani rispetto agli anziani può essere spiegata dal fatto che essi sono stati i principali fruitori delle prestazioni Bonus 600 euro e Reddito di Emergenza.

**FIGURA 2 - PROBABILITÀ DI RISPONDERE ALL'INDAGINE PER CARATTERISTICHE SOCIODEMOGRAFICHE, CAMPIONE GENERALE**



**FIGURA 3 - PROBABILITÀ DI RISPONDERE ALL'INDAGINE PER CARATTERISTICHE SOCIODEMOGRAFICHE, CAMPIONE COVID**

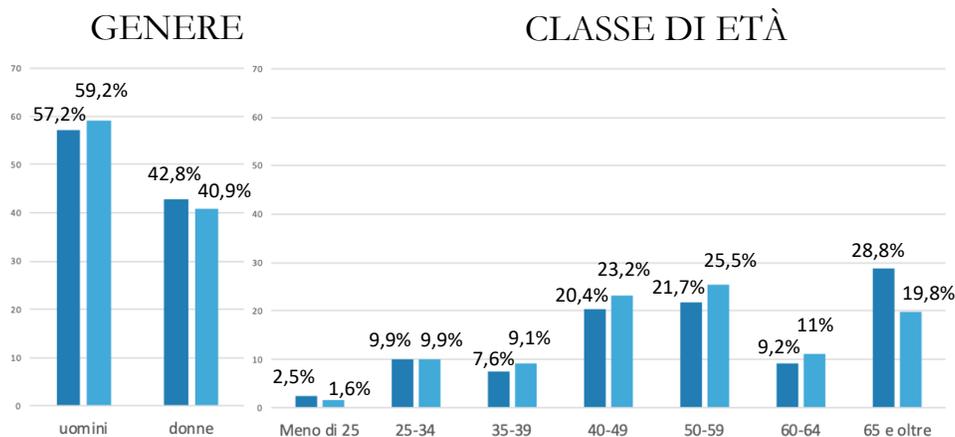


### CONFRONTO TRA CAMPIONATI RISPONDENTI VS RISPONDENTI “EFFETTIVI”

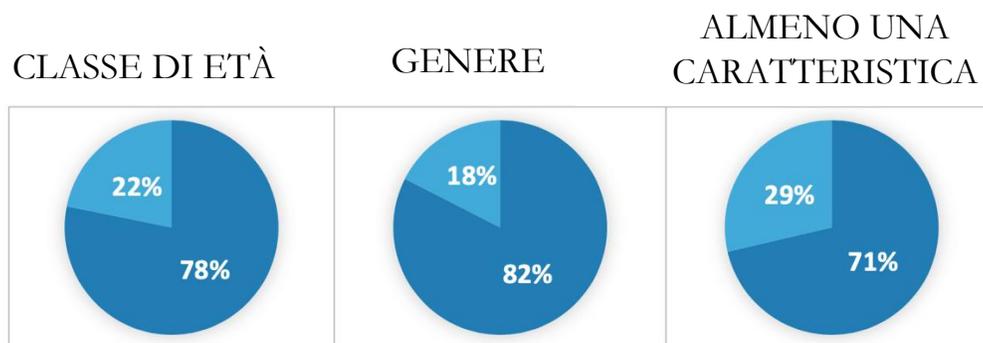
L'ultima fonte di distorsione risiede nella discrasia riscontrata tra le caratteristiche sociodemografiche utilizzate per il campionamento (cioè la cella di appartenenza dell'individuo nella stratificazione) e le caratteristiche dichiarate in sede di risposta al questionario. Come è possibile notare dalla Figura 4, sussistono differenze tra le caratteristiche utilizzate nel campionamento e quelle dichiarate: sia con riferimento alla percentuale di uomini (e donne) sia tra le distribuzioni di classi di età. In particolare, sembrerebbe che i dichiaranti over 64 siano presenti in modo assai ridotto rispetto a quello che ci si sarebbe aspettato dalle caratteristiche individuate per la stratificazione; al contrario, sembrerebbe che le coorti che vanno dai 35 ai 64 anni siano “sovra-rappresentate”, almeno in fase di dichiarazione, rispetto alle caratteristiche di stratificazione. A quanto ammonta questo disallineamento? I primi due pannelli della Figura 5 indicano che il 18% dei rispondenti dichiara un genere diverso e il 22% una classe d'età diversa da quella della stratificazione. Sembrerebbe, dunque, sussistere un problema di “mis-reporting” delle caratteristiche demografiche che, come è evidente dal terzo pannello della Figura 5, pervade anche le altre caratteristiche demografiche. Questo grafico indica infatti che il 29% dei rispondenti indica

almeno una caratteristica demografica (età, genere, area geografica, nazionalità) differente rispetto a quella risultante da stratificazione.

**FIGURA 4 - DISTRIBUZIONE CARATTERISTICHE DEMOGRAFICHE "SELEZIONATE" VS "DICHIARATE"(IN CELESTE)**



**FIGURA 5 - FREQUENZA DI MIS-REPORTING (IN CELESTE) TRA CARATTERISTICHE "SELEZIONATE" E "DICHIARATE"**

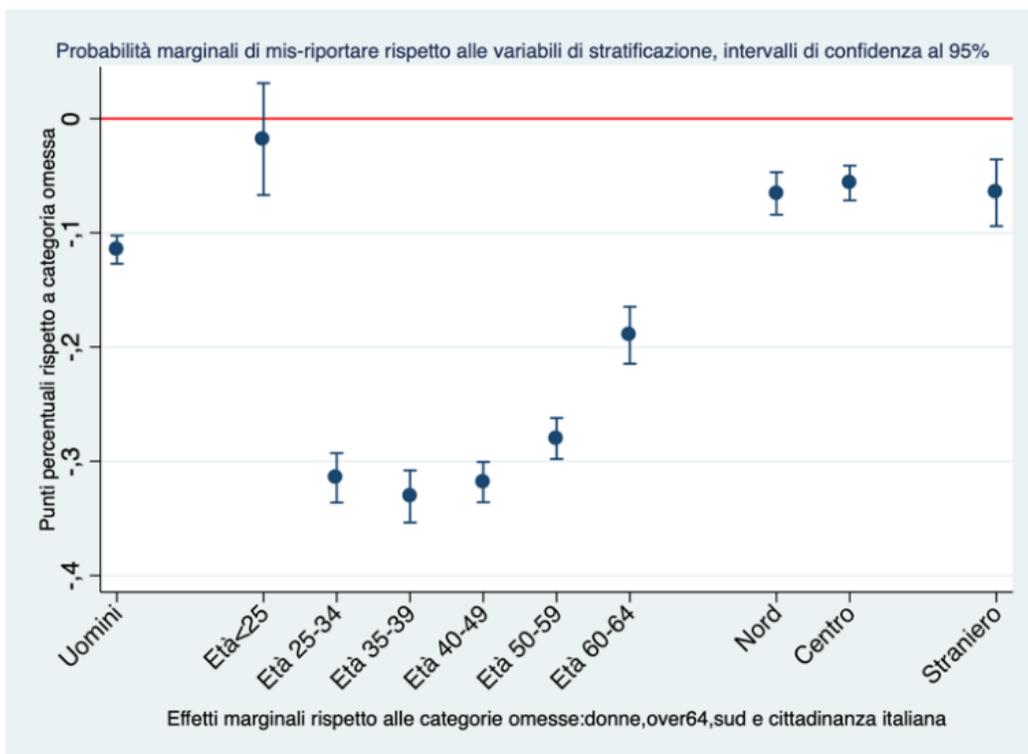


In Figura 6 si mostra che il “mis-reporting” è essenzialmente associato alle fasce di individui campionati over 64 (la categoria di riferimento rispetto agli effetti marginali di un logit sulla probabilità di essere un “mis-reporter” rispetto ad almeno una caratteristica). Questa evidenza potrebbe suggerire che il 29% degli individui che hanno risposto all’indagine siano probabilmente i parenti più giovani degli individui campionati, che, plausibilmente, si occupano della gestione informatica del Pin Inps e, in questo caso, si sono occupati di rispondere all’indagine nella vece dei loro parenti più anziani. Gli individui più giovani che

“mediano” le risposte dei più anziani sono probabilmente proprio coloro che si interfacciano direttamente con l’Istituto

Tale fenomeno induce a considerare l’esposizione dei risultati come “mediati” da individui più giovani e “informatizzati”. Allo scopo di valutare la reputazione dell’Istituto e non le singole prestazioni fruite, tuttavia, non si ravvisa la sussistenza di un *bias* rilevante nelle risposte. Tuttavia, le stesse risposte potranno essere interpretate con la cauzione di una “sotto-rappresentazione” delle opinioni degli utenti più anziani. Ad ogni buon conto, nelle presentazioni dei risultati, si terrà in considerazione il fattore “mis-reporting”, introducendolo come variabile di controllo nelle stime.

**FIGURA 6 - PROBABILITÀ DI MIS-REPORTING PER CARATTERISTICHE DEMOGRAFICHE DI STRATIFICAZIONE**



## GIUDIZIO COMPLESSIVO SULL'INPS: ANDAMENTO STORICO E PRINCIPALI DETERMINANTI

Agli utenti è stato chiesto di esprimere il giudizio che hanno dell'Inps sulla base dell'esperienza direttamente o indirettamente maturata con possibilità di declinare i propri giudizi in una scala Likert da 1 a 5 che attribuisce al valore minimo 1 il significato di “per nulla soddisfacente” e al valore massimo 5 “totalmente soddisfacente”.

Il primo risultato ottenuto dall'indagine reputazionale del 2020 è dato dal valore medio del giudizio complessivo attribuito all'Inps, espresso dai due campioni intervistati: il campione generale ha espresso un giudizio medio pari a 3,39; il campione Covid ha registrato un valore medio leggermente più alto di 3,42. Il valore leggermente più positivo espresso dal campione Covid si potrebbe interpretare in riferimento alla particolare condizione dei rispondenti, che risultano beneficiari di erogazioni monetarie non esistenti precedentemente nelle prestazioni dell'istituto; in ogni caso la differenza tra i giudizi medi dei due gruppi non risulta statisticamente diversa da zero.

La domanda volta ad indagare il giudizio medio che gli utenti intervistati hanno dell'Inps popola i questionari sulla reputazione dal 2015 ed è pertanto confrontabile da un punto di vista dei risultati ottenuti, con i questionari degli anni precedenti. A tal fine, è stata costruita la serie temporale del giudizio complessivo dato all'Inps nel tempo, espresso come media dei voti assegnati nelle indagini campionarie svolte dal 2015 al 2020. La serie storica si compone di 11 intervalli temporali: ad esclusione del 2018 e del 2020, infatti, le rilevazioni con finalità di indagine sulla reputazione dell'Inps avevano cadenza semestrale.

Prima di procedere all'esposizione dei risultati è stato effettuato un processo di armonizzazione relativo alle scale di giudizio utilizzate nel corso degli anni, in quanto le stesse domande sul giudizio sono state formalizzate in differenti modalità.

Più precisamente, la domanda dei questionari dal 2015 al 2017 era la seguente:

*In relazione alle tue esperienze dirette, qual è il giudizio complessivo che hai dell'INPS?*

*1 - estremamente positivo*

*2 - molto positivo*

*3 - abbastanza positivo*

*4 - molto negativo*

*5 - estremamente negativo*

Nel 2018, la stessa domanda veniva posta con una scala di valori inversa, che assegnava al giudizio “estremamente negativo” il valore “1” e al giudizio “estremamente positivo il valore

“5”. Sempre nel medesimo anno, era presente una domanda che chiedeva di convertire in decimi il giudizio appena dato (*Può tradurre il suo giudizio in un voto da 1 a 10?*). Nel 2019, infine, la domanda sul giudizio sull’Inps è stata scalata in decimi e nello specifico: *“Può tradurre il suo giudizio sull’Inps in un voto da 1 a 10? Indichi un numero da 1 a 10, dove 1 vuol dire estremamente negativo e 10 estremamente positivo ed i valori intermedi servono a graduare le sue risposte.”*. Nel 2020, invece, la domanda è stata posta in scala 1-5, dove 1 equivaleva a un giudizio “estremamente negativo” e 5 ad un giudizio “estremamente positivo”.

Sulla base di queste informazioni, i valori dal 2015 al 2017 sono stati semplicemente “invertiti”, mentre quelli del 2019 sono stati ri-scalati in scala 1-5 sulla base della domanda di conversione del 2018. È stato assegnato, infatti, per ogni giudizio in scala 1-10, la media in termini di “quinti” che era stata data da ogni rispondente nella domanda in scala 1-5 del 2018. La scala di conversione è riportata in **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**<sup>12</sup>.

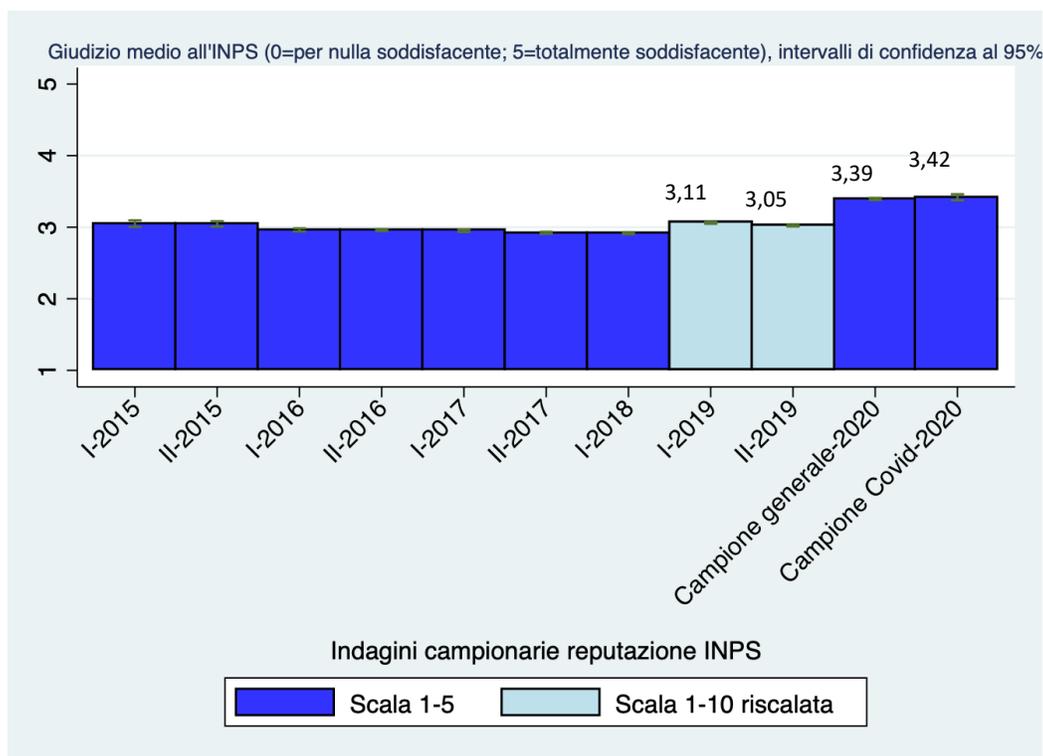
**TABELLA 1 - TABELLA DI CONVERSIONE DEI "GIUDIZI SULL'INPS" 2018**

Giudizi 1-10 survey 2018	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Media giudizi in scala 1-5 survey 2018	1,1	1,7	1,9	2,1	2,6	3	3,1	3,5	4	4,7

La serie storica del giudizio complessivo dell’Istituto, costruita al termine del processo di armonizzazione, è rappresentata dalla FIGURA 7.

<sup>12</sup> Il coefficiente di correlazione calcolato tra i giudizi in scala 5 e i giudizi in scala 10 relativi all’anno 2018 è pari a 0,83; la correlazione è dunque molto elevata anche se non vi è una perfetta corrispondenza 1:1.

**FIGURA 7 – SERIE STORICA DEL GIUDIZIO MEDIO ASSEGNATO ALL'INPS NEGLI ANNI 2015-2020**



L'andamento del giudizio espresso nei confronti dell'Istituto migliora nel tempo, registrando un aumento di 0,34 punti nel passaggio dall'ultimo semestre 2019 alla rilevazione del 2020 per quanto riguarda il campione generale<sup>13</sup>.

A questa prima descrizione dei risultati ottenuti sul giudizio complessivo, ha fatto seguito l'esame della distribuzione degli stessi sul territorio nazionale. I risultati raccolti rivelano una leggera predisposizione delle regioni del Sud Italia ad esprimere giudizi più positivi sull'Inps. Si tratta di una tendenza evidenziata anche nelle indagini reputazionali precedenti e non presenta tratti particolarmente distintivi tra il campione generale ed il campione Covid. Il confronto tra i due campioni è evidenziato nei grafici in FIGURA 8 e FIGURA 9, costruiti dividendo la distribuzione del giudizio registrato in ogni Regione, in quartili. Sebbene, la differenza tra i quartili si attesti su valori inferiori ad un decimo di punto, l'errore standard calcolato sul giudizio medio di ogni quartile ha valori ridotti, tali da poter affermare la significatività statistica delle differenze dal punto medio di ogni quartile.

<sup>13</sup> Si fa presente che il campione 2019 ed il campione generale 2020 seguono gli stessi criteri di stratificazione e sono pertanto confrontabili. Il confronto tra i risultati storici e il campione Covid del 2020 ha puramente un valore indicativo, trattandosi in questo caso di un campione stratificato sulla base di prestazioni erogate per la prima volta nel 2020 (Bonus 600 euro, REM).

**FIGURA 8 – DISTRIBUZIONE REGIONALE DEL GIUDIZIO MEDIO, CAMPIONE GENERALE**



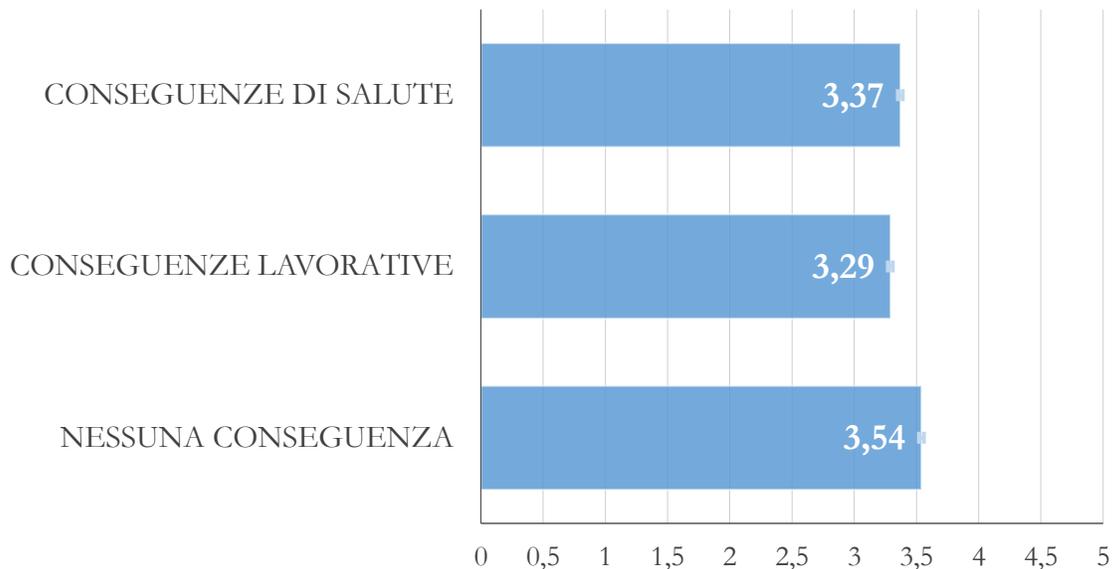
**FIGURA 9 – DISTRIBUZIONE REGIONALE DEL GIUDIZIO MEDIO, CAMPIONE COVID**



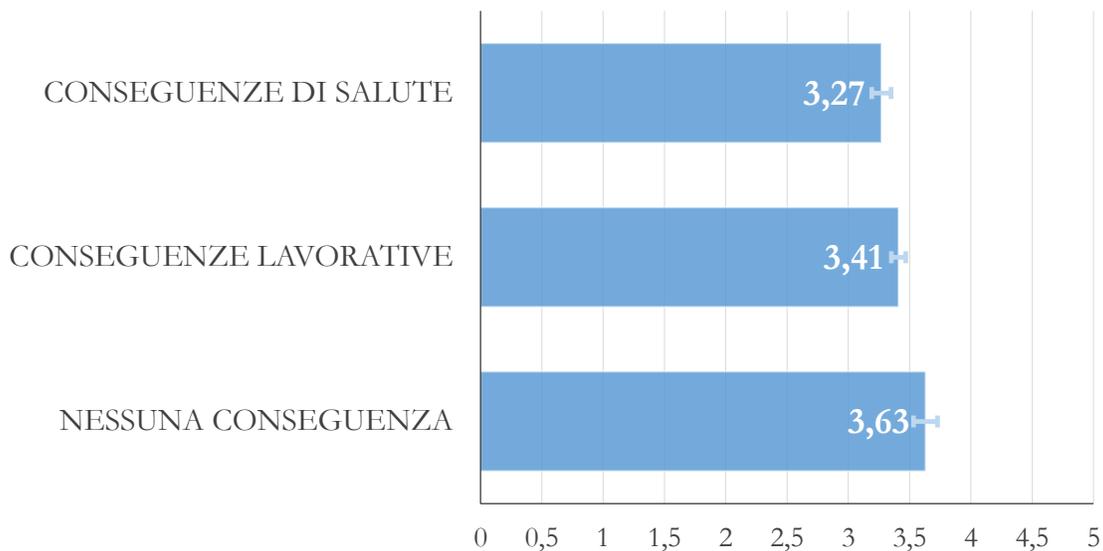
Un ulteriore livello di dettaglio è fornito dall'analisi dei risultati sul giudizio complessivo dato all'Inps, declinato in base alle conseguenze sofferte durante la crisi pandemica. In questo senso si sono distinti il campione generale e il campione Covid, sulla base delle implicazioni che ha avuto l'emergenza Covid-19 nella vita di ciascun rispondente. Gli intervistati sono stati suddivisi quindi in tre gruppi: un primo gruppo identifica quanti hanno dichiarato di non aver subito alcuna conseguenza; un secondo gruppo raccoglie quanti hanno subito conseguenze sul lavoro (i.e. coloro che hanno perso o rischiato di perdere il lavoro, coloro che hanno un

familiare che ha perso o rischiato di perdere il lavoro, coloro che hanno subito una contrazione nei redditi da loro); il terzo ed ultimo gruppo è composto da coloro che hanno subito conseguenze di salute (i.e. quanti si sono contagiati o hanno vissuto la malattia o la morte di un familiare/amico contagiato).

**FIGURA 10 – GIUDIZIO MEDIO INPS E CONSEGUENZE SOFFERTE DURANTE LA CRISI PANDEMICA, CAMPIONE GENERALE**



**FIGURA 11 – GIUDIZIO MEDIO INPS E CONSEGUENZE SOFFERTE DURANTE LA CRISI PANDEMICA, CAMPIONE COVID**



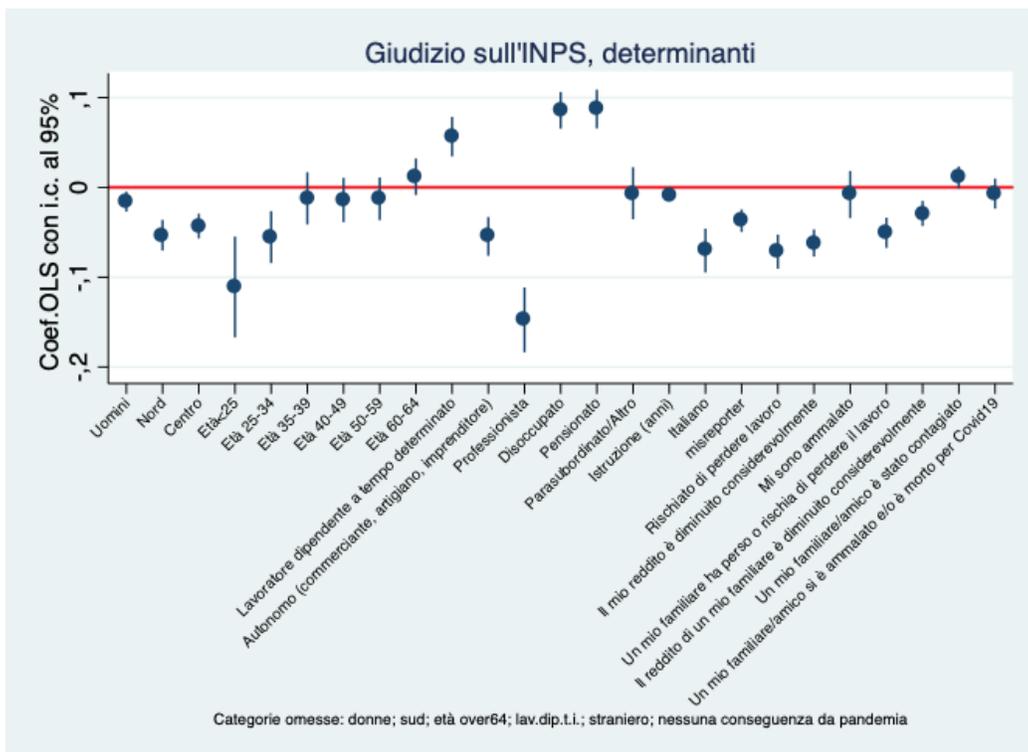
In termini valoriali, in entrambi i campioni i giudizi migliori sembrano essere quelli registrati nel gruppo degli intervistati che dichiara di non aver subito alcuna conseguenza della crisi pandemica. Per contro, se nel campione generale chi ha subito conseguenze sulla salute tende

ad avere un giudizio lievemente migliore rispetto a chi ha subito conseguenze sul lavoro, nel campione Covid questa tendenza si inverte: chi ha subito conseguenze sul lavoro tende ad avere un giudizio relativamente più positivo rispetto a chi ha sofferto conseguenze sulla salute.

Si può presumere che tale risultato registrato nel campione Covid, sia dovuto al fatto che le conseguenze sofferte nell'ambito lavorativo sono state mitigate dall'erogazione delle prestazioni Bonus 600 euro e Reddito di emergenza.

Ai fini di una stima precisa del giudizio medio dato sull'Inps è necessario valutare in che misura il punteggio raccolto sia più o meno correlato alle caratteristiche anagrafiche proprie degli utenti intervistati, alla possibilità di "mis-riportare" tali caratteristiche, alla loro distribuzione geografica sul territorio nazionale, alla condizione lavorativa di ogni rispondente, ai servizi eventualmente richiesti e infine alle conseguenze della pandemia - in termini di salute o in relazione al lavoro ed al reddito - che gli utenti possono aver sofferto.

**FIGURA 12 – GIUDIZIO MEDIO INPS IN RELAZIONE A TUTTE LE DETERMINANTI ESAMINATE**



Al fine di tener conto di tali caratteristiche e – congiuntamente – di evidenziarne l'impatto di ognuna, *coeteris paribus*, sul giudizio medio dato all'Inps, il grafico di FIGURA 12 illustra i risultati ottenuti dalla regressione lineare delle determinanti sopra menzionate, sul logaritmo

del giudizio medio<sup>14</sup>. Si è preferito utilizzare la trasformazione logaritmica per facilitare l'interpretazione dei coefficienti che sono quindi da leggersi come semielasticità, ovvero come incremento percentuale della caratteristica specifica rispetto alle categorie omesse (donne, sud, età superiore a 64 anni, lavoratori dipendenti a tempo indeterminato, straniero, non aver sofferto alcuna conseguenza della pandemia).

Sotto questa prospettiva, le donne residenti in una regione del Sud Italia danno un giudizio migliore all'Inps rispetto agli uomini, residenti nelle regioni del Centro Nord Italia. I rispondenti appartenenti alle classi di età over 65 anni, tendono ad avere un giudizio più positivo rispetto agli intervistati più giovani. I lavoratori autonomi (commercianti, artigiani, imprenditori), professionisti e medici hanno un giudizio dell'Inps relativamente più negativo, per contro pensionati e disoccupati tendono ad assegnare un giudizio maggiormente positivo anche rispetto ai lavoratori dipendenti a tempo indeterminato. Questa tendenza sembra supportare le interpretazioni positive circa il consolidato ruolo dell'Inps nell'erogare prestazioni a sostegno della disoccupazione e pensioni. Di particolare interesse appare inoltre la propensione del "mis-reporter"<sup>15</sup> ad attribuire un giudizio lievemente più basso (- 4%) rispetto ai rispondenti che hanno riportato correttamente le caratteristiche anagrafiche<sup>16</sup>. In considerazione della percentuale di mis-reporting registrata sui campioni dell'indagine reputazionale (i.e. 29%) è verosimile che i giudizi complessivi stimati nell'analisi effettuata risentano, seppur in maniera lieve, di una minima distorsione negativa. Si tenga conto, inoltre, che i mis-reporter sono per lo più coorti giovani di utenti che fanno "le veci" delle loro controparti più anziane, e questa distorsione può essere trainata principalmente dal fatto che i giovani assegnano in media giudizi più negativi degli anziani, come analizzato in prima battuta.

Infine, per quanto riguarda l'effetto della crisi pandemica sul giudizio dato all'Inps, si registra la tendenza di quanti hanno sofferto in termini di perdita del posto di lavoro o di riduzione del reddito normalmente percepito, a dare un giudizio peggiore all'Inps rispetto a chi afferma di non aver subito alcuna conseguenza. Non si ravvisa lo stesso effetto tra gli utenti che dichiarano di aver subito conseguenze, *lato sensu*, sulla salute.

---

<sup>14</sup> Le regressioni lineari presentate in questo rapporto sono tutte corredate da errori standard robusti all'eteroschedasticità.

<sup>15</sup> Sulla definizione del "mis-reporter" si rinvia al paragrafo sul "Confronto campionati rispondenti vs rispondenti 'effettivi'" di questo Rapporto.

<sup>16</sup> La presenza della variabile misreporting nella regressione, in una specificazione in cui le caratteristiche anagrafiche sono quelle self reported, controlla per l'eventualità che il giudizio non sia espresso dal diretto fruitore dei servizi Inps, ma da un suo familiare, caratteristica altrimenti non osservabile. Il mancato inserimento della variabile misreporting potrebbe indurre stime distorte da variabile omessa.

## GIUDIZIO COMPLESSIVO E ROBUSTNESS CHECK PER TIPO DI SERVIZIO EROGATO

Allo scopo di approfondire e di confermare la robustezza dei risultati, si indaga ora il giudizio dato in relazione ai servizi richiesti all'Istituto dagli utenti intervistati<sup>17</sup>. Le domande n. 2 e 3<sup>18</sup> del questionario hanno permesso di suddividere il campione generale in cinque sotto-campioni sulla base dei servizi richiesti all'Inps: servizi legati all'emergenza Covid, servizi legati alle pensioni ed alla ricostruzione/ricostituzione della posizione assicurativa, prestazioni a sostegno del reddito e della famiglia, servizi immediati e di consulenza aziende (richiesta Pin, servizi per le aziende); a questi si aggiunge il sotto-campione composto da quanti hanno dichiarato di non aver mai contattato l'Inps.

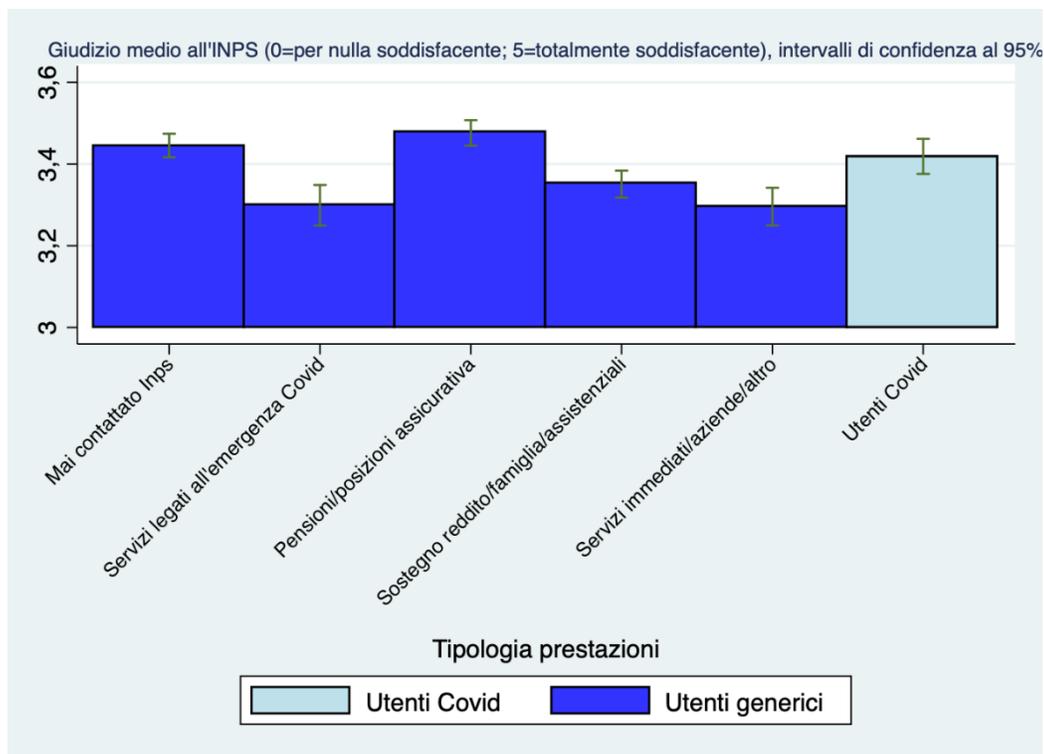
I risultati ottenuti dai gruppi così identificati e dal campione Covid sono riassunti nel grafico di FIGURA 13. Tre gruppi registrano valori inferiori al giudizio medio espresso dal campione generale: i servizi legati all'emergenza Covid, le prestazioni a sostegno del reddito ed i servizi immediati e per le aziende. Il gruppo formato da coloro che non hanno mai contattato l'Inps o che lo hanno fatto per richiedere prestazioni legate alle pensioni o alla propria posizione assicurativa, esprimono giudizi tendenzialmente migliori (errori standard ridotti).

---

<sup>17</sup> Il set informativo del tipo di servizi erogati non è stato aggiunto nell'analisi del giudizio con regressione multipla in quanto queste informazioni sono plausibilmente collineari con la condizione lavorativa e la classe di età considerati nell'analisi precedente.

<sup>18</sup> Domanda n. 2 *“Che tipo di servizio ha richiesto?”*. Domanda n. 3 *“Di che si trattava in particolare?”*

**FIGURA 13 – GIUDIZIO MEDIO INPS E SERVIZI RICHIESTI**



Ne deriva una sostanziale “tenuta” nel giudizio espresso da quanti hanno richiesto le prestazioni tradizionalmente erogate dall’Istituto, rispetto a quanti hanno richiesto servizi e prestazioni legati all’emergenza Covid - spesso implementate attraverso procedure operative di nuova definizione - ed ai servizi c.d. “immediati” che possono aver sofferto di un improvviso aumento della domanda<sup>19</sup>.

Di particolare rilievo per l’indagine reputazionale appare infine il giudizio espresso da quanti hanno dichiarato di non aver mai contattato l’Inps. Si può intendere la reputazione dell’Inps come “immagine”, “impressione”, “idea” che si costruisce nella comunità di riferimento, e che dipende dal modo in cui l’ente si presenta e si percepisce all’esterno, piuttosto che dal rapporto che si crea in conseguenza di una relazione tra richiesta ed erogazione di un servizio. Sotto questa prospettiva – e in considerazione della maggiore esposizione mediatica vissuta dall’Inps durante l’emergenza da Covid-19 - i risultati sul giudizio complessivo raccolti all’interno del gruppo in parola, depongono a favore della tenuta (nello specifico: un lieve miglioramento rispetto alla media del campione generale) in termini di immagine dell’Inps.

<sup>19</sup> L’aumento della domanda di prestazioni collegato all’utilizzo del Pin Inps in una fase congiunturale di temporanea riduzione dell’offerta, dovuta ad esempio ai tempi di spedizione cartacea del codice Pin dispositivo, può aver avuto un effetto di rallentamento sull’erogazione dei servizi e nella definizione delle domande.

## IL RUOLO DELL'INPS DURANTE L'EMERGENZA COVID-19 SECONDO GLI UTENTI

L'indagine campionaria svolta ha riservato uno spazio importante alla valutazione del ruolo che l'Istituto ha avuto durante la crisi pandemica. Una serie di domande sono state costruite con l'obiettivo di raccogliere opinioni e indice di gradimento dell'utenza intervistata, nei confronti delle azioni condotte dall'Inps nella gestione delle prestazioni relative all'emergenza Covid-19. A tal riguardo, tenuto conto anche dei compiti e funzioni che il Governo ha affidato all'Inps per l'erogazione di alcune prestazioni di protezione sociale non esistenti prima, un focus di particolare rilievo sarà riservato al Campione covid, che – lo si ricorda in questa sede – riproduce un'utenza “nuova”, rappresentativa di quanti hanno richiesto il Bonus 600 euro e il Rem.

Il punteggio più alto, misurato come grado di accordo nei confronti dell'affermazione “*L'Istituto ha svolto un ruolo importante nell'emergenza Covid-19*”<sup>20</sup> è stato registrato – all'interno del campione Covid – da quanti hanno dichiarato di aver richiesto la prestazione Reddito di emergenza.

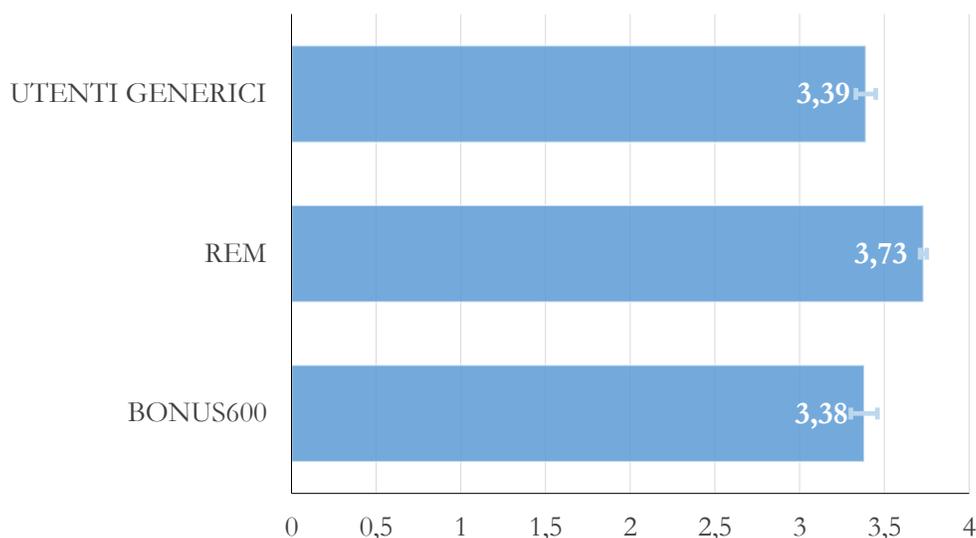
Questo risultato non dovrebbe destare sorpresa, se si considera il Rem un'erogazione “inattesa”, slegata dalla titolarità di un diritto alla prestazione e verso cui, probabilmente, si esprime riconoscenza. Per contro, il Bonus 600 euro percepito più come ristoro per quelle categorie colpite dall'improvvisa interruzione dell'attività produttiva<sup>21</sup>, riflette un giudizio più basso.

---

<sup>20</sup> Il grado di accordo misurato in relazione alle affermazioni sull'importanza del ruolo dell'Inps nell'emergenza Covid-19, sulla tempestività del pagamento delle prestazioni emergenziali, e sull'affidare nuovamente all'Inps la gestione delle prestazioni emergenziali, è espresso in una scala valoriale da 1 «per nulla in accordo» a 5 «totalmente in accordo». Le barre blu del grafico indicano il giudizio medio, le tacche celesti rappresentano l'errore calcolato come prodotto tra 1,96 e l'errore standard intorno alla media.

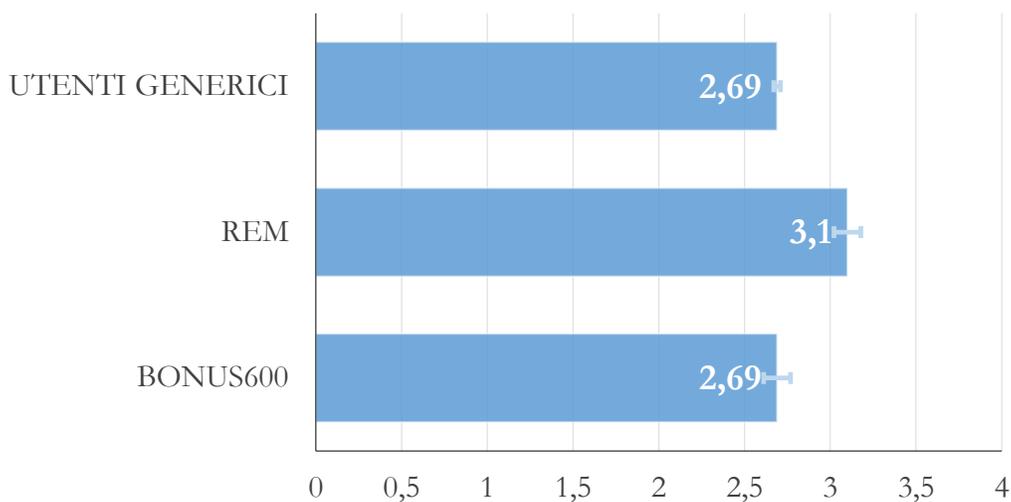
<sup>21</sup> Come noto a seguito del diffondersi del virus Covid-19 sul territorio nazionale si è disposta l'interruzione delle attività produttive industriali e commerciali ad eccezione di quelle “essenziali” indicate nell'allegato 1 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 marzo 2020. Cfr. il testo del DPCM 22 marzo 2020 “Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n.6 recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, applicabili sull'intero territorio nazionale”.

**FIGURA 14 – IMPORTANZA DEL RUOLO SVOLTO DALL’INPS  
NELL’EMERGENZA COVID-19 (SCALA 1-5)**



Questa tendenza si conferma anche nei punteggi raccolti sulla tempestività del pagamento delle prestazioni emergenziali. In particolare, il campione rappresentativo dei richiedenti il Reddito di emergenza registra un punteggio relativamente più alto dei richiedenti il Bonus 600 euro e – a seguire – del campione rappresentativo degli utenti generici.

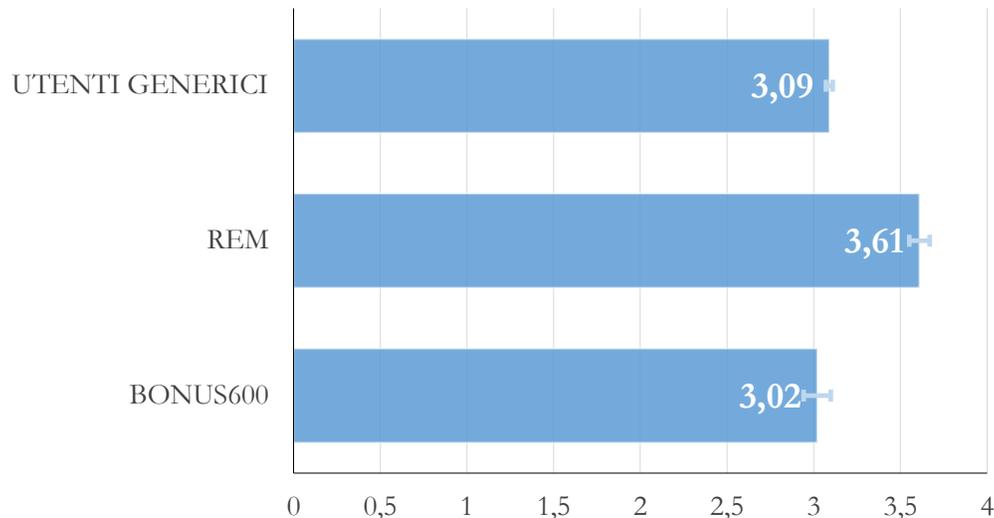
**FIGURA 15 – TEMPESTIVITÀ DEL PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI  
EMERGENZIALI (GRADO DI ACCORDO, SCALA 1-5)**



Infine, con l’obiettivo di valutare la credibilità dell’Inps durante la pandemia agli intervistati è stato chiesto di esprimere il livello di accordo con l’affermazione “*Se potessi decidere, affiderei di nuovo all’Inps la gestione delle prestazioni emergenziali Covid-19*”. I risultati evidenziati dal grafico in FIGURA 15 sono in linea con i precedenti: i richiedenti la prestazione Reddito di emergenza

esprimono un giudizio più alto rispetto a coloro che hanno richiesto il Bonus 600 euro, i quali registrano un punteggio più basso anche rispetto agli utenti del campione generale.

**FIGURA 16 – AFFIDEREI DI NUOVO ALL’INPS LE PRESTAZIONI COVID (GRADO DI ACCORDO, SCALA 1-5)**



I punteggi raccolti sembrano essere correlati con la condizione lavorativa dei rispondenti, come già evidenziato con riguardo ai risultati sul giudizio medio complessivo assegnato all’Inps (cfr. FIGURA 12). Nel dettaglio, l’analisi della distribuzione dei giudizi espressi rispetto alla condizione lavorativa dichiarata dei rispondenti, evidenzia che i disoccupati, i lavoratori a tempo determinato e i pensionati si dichiarano più favorevoli ad affidare nuovamente la gestione delle prestazioni emergenziali Covid all’Inps<sup>22</sup>. È altresì facile notare (cfr. FIGURA 17) che i lavoratori parasubordinati e i lavoratori autonomi hanno espresso, relativamente alle altre categorie, un’opinione più “attenuata” in merito.<sup>23</sup>

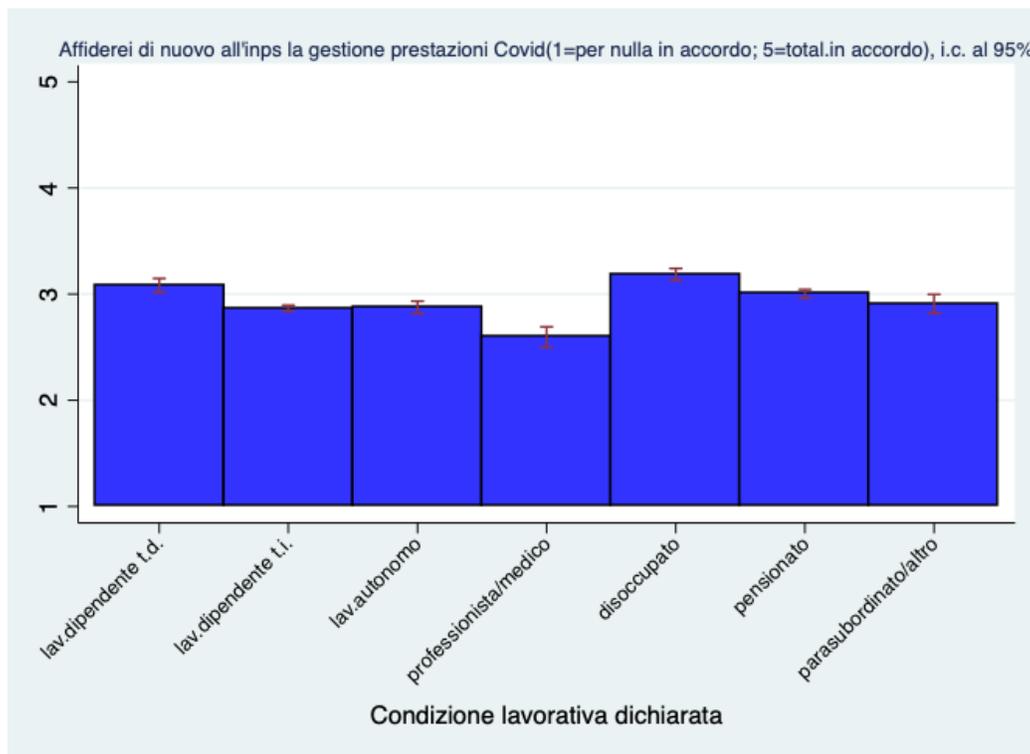
<sup>22</sup> Il grafico in FIGURA 17 rappresenta la distribuzione dei giudizi espressi alla domanda “Affideresti di nuovo all’Inps la gestione delle prestazioni emergenziali Covid-19?” rispetto alla condizione lavorativa dichiarata dagli intervistati, al netto dei controlli sulle caratteristiche demografiche (genere, età, istruzione, area geografica e nazionalità). I valori indicati sono le medie dei residui della regressione sulle categorie sovramezionate.

<sup>23</sup> Il grado di correlazione tra la condizione lavorativa e le prestazioni emergenziali Bonus600 e REM è evidenziato dalla seguente tabella:

**TABELLA 3 – CORRELAZIONE PRESTAZIONI EMERGENZIALI, CONDIZIONE LAVORATIVA**

Correlazione %	Lavoratore/trice autonomo/a	Disoccupato/a
Bonus 600	30,7%	-1,7%
REM	-6,8%	28,9%

**FIGURA 17 – AFFIDEREI DI NUOVO ALL’INPS LE PRESTAZIONI COVID (GRADO DI ACCORDO, SCALA 1-5) RISPETTO ALLA CONDIZIONE LAVORATIVA**



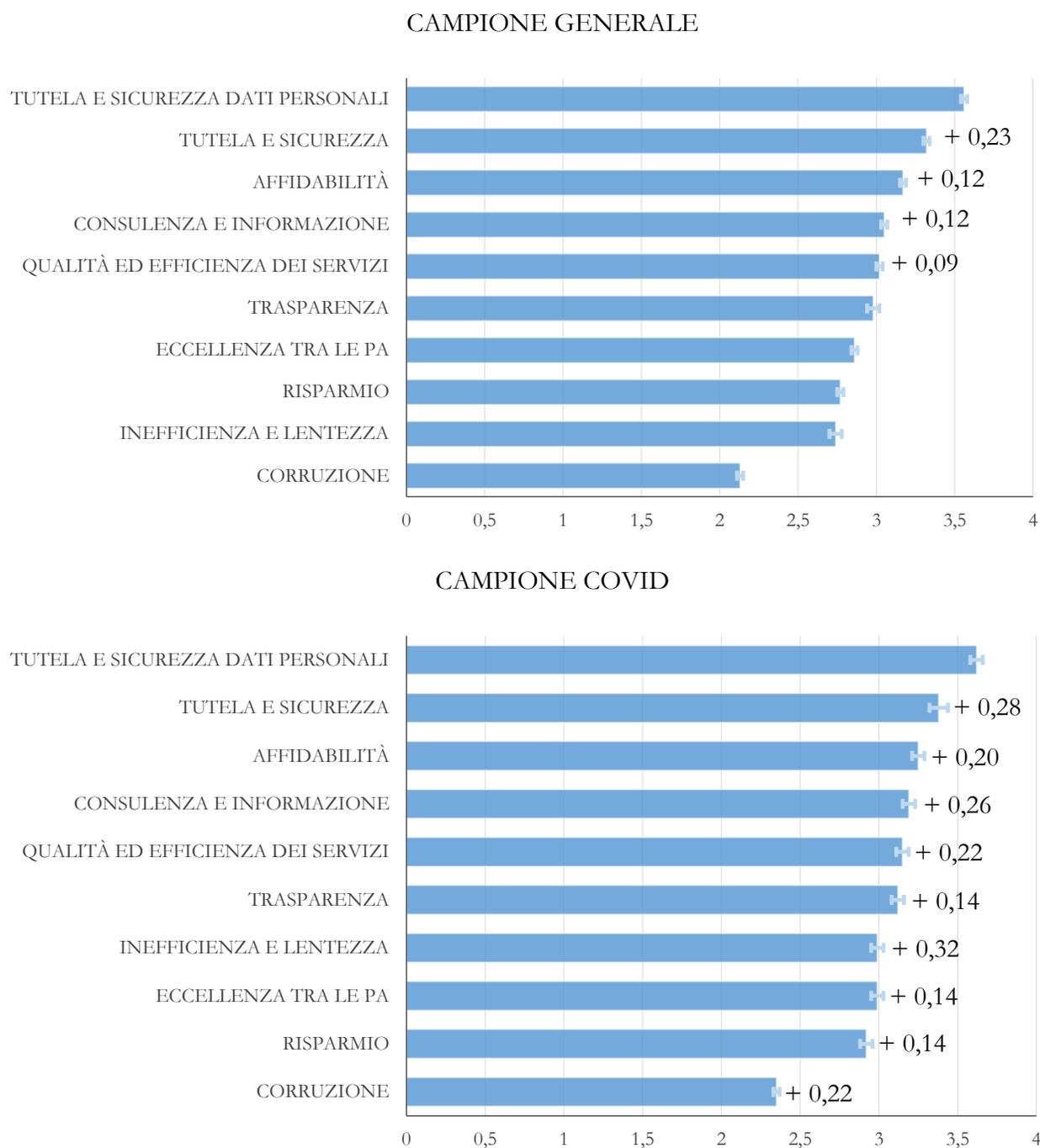
D’altro lato, valori più bassi sono stati espressi dagli appartenenti alla categoria dei professionisti, dai medici e in parte dai lavoratori dipendenti a tempo indeterminato.

### **IDEA DELL’INPS, CONOSCENZA E IMPORTANZA DELLE PRESTAZIONI**

Una parte consistente dell’indagine campionaria è volta a valutare la “credibilità” di cui gode l’Inps, con l’obiettivo di fornire una misura dell’affidabilità e della prevedibilità di un certo tipo di comportamento, sulla base delle “azioni” condotte dall’Istituto. A tale esigenza rispondono le domande con le quali si chiede all’intervistato di associare l’Inps ad una serie di “dimensioni”: alcune con accezione positiva (tutela e sicurezza, risparmio, trasparenza, affidabilità, consulenza e informazione, qualità ed efficienza dei servizi, eccellenza fra le amministrazioni pubbliche, tutela dei dati personali) e altre con accezione negativa (inefficienza e lentezza, corruzione). Tali dimensioni<sup>24</sup> sono state inserite anche nei questionari sottoposti per l’indagine reputazionale condotta nel 2019; di conseguenza è stato possibile esaminare lo scostamento nel punteggio assegnato ad ogni dimensione rispetto all’anno 2019 (cfr. FIGURA 18).

<sup>24</sup> Ad eccezione di “tutela e sicurezza dei dati personali”, inserita per la prima volta nel questionario del 2020.

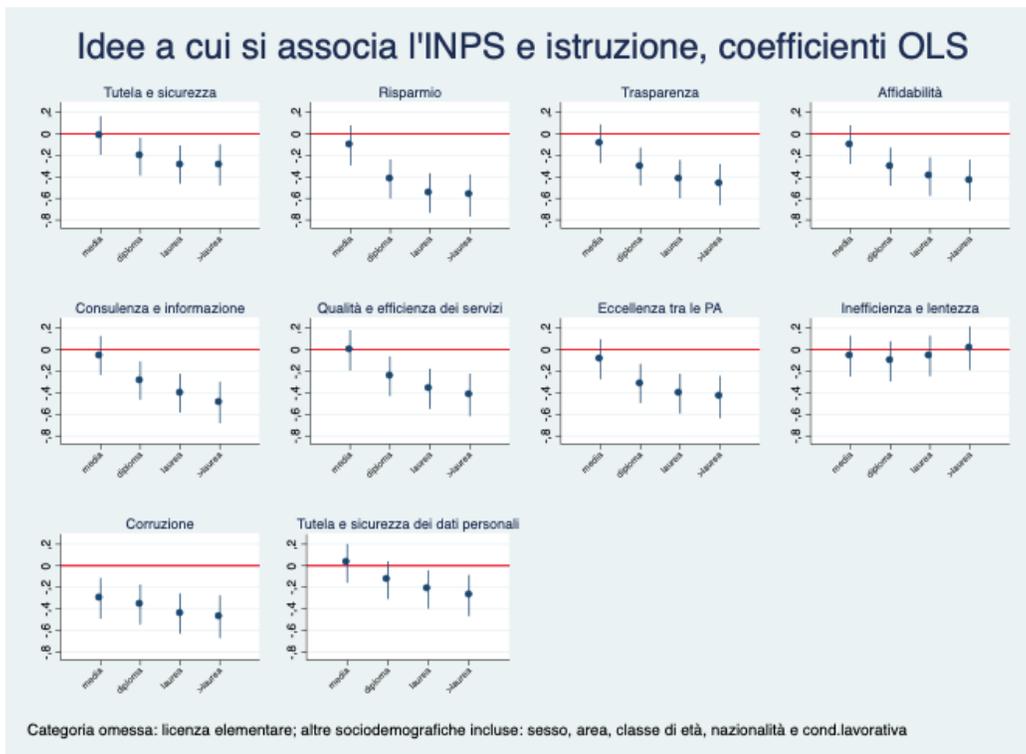
**FIGURA 18 – DIMENSIONI A CUI SI ASSOCIA L'INPS (CAMPIONE GENERALE, CAMPIONE COVID)<sup>25</sup>**



<sup>25</sup> Nel grafico sono segnalate le variazioni statisticamente significative dei punteggi rispetto al 2019.

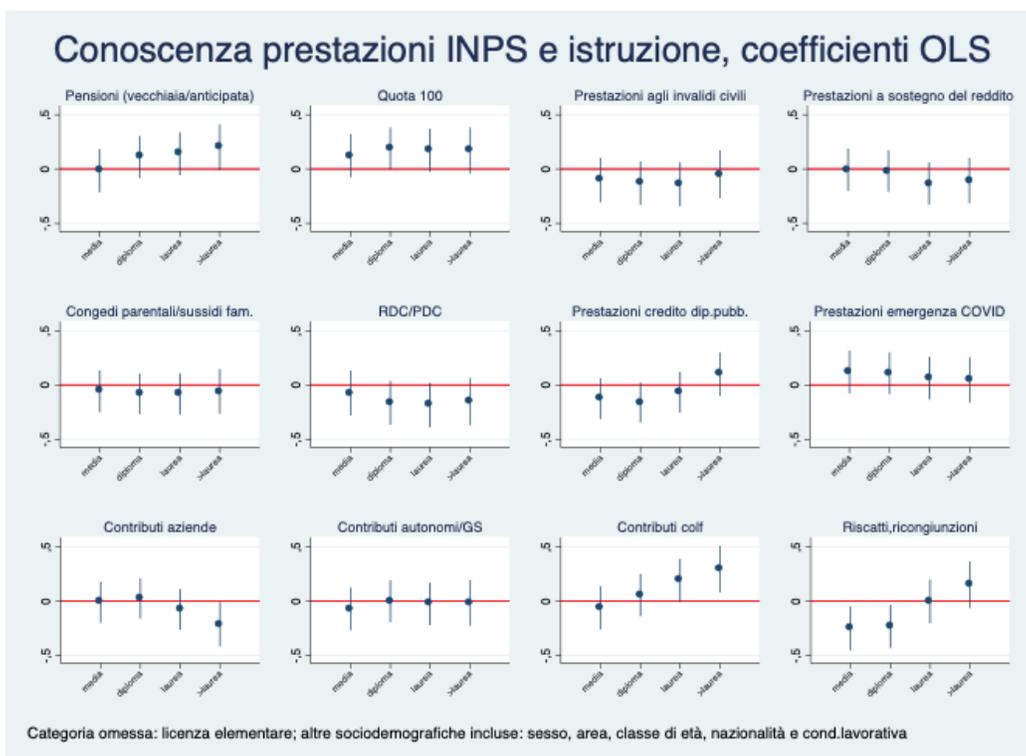
I punteggi sono stati suddivisi tra i due campioni e confermano la valutazione positiva in quanto tendono ad associare all'Istituto un'idea di tutela e sicurezza, affidabilità, consulenza e informazione, qualità ed efficienza dei servizi. In termini valoriali, il punteggio medio migliora nel confronto con il 2019 sia per il campione generale, sia per il campione Covid<sup>26</sup>. Di particolare interesse appare l'esame del grado di associazione dell'Inps alle dimensioni sopra menzionate, sulla base del titolo di studio posseduto dagli intervistati. I risultati sintetizzati dal grafico in FIGURA 18 mostrano la tendenza ad assegnare giudizi più bassi alle dimensioni positive e giudizi più alti alle dimensioni con accezioni negative, al crescere del livello di istruzione.

**FIGURA 19 – DIMENSIONI A CUI SI ASSOCIA L'INPS RISPETTO AL LIVELLO DI ISTRUZIONE (INTERVALLO DI CONFIDENZA 95%)**



<sup>26</sup> Al riguardo, si sottolinea che il campione covid è stato selezionato e intervistato per la prima volta nell'anno 2020. Le variazioni nei punteggi espresse rispetto alle medesime domande del 2019 hanno pertanto un valore puramente indicativo.

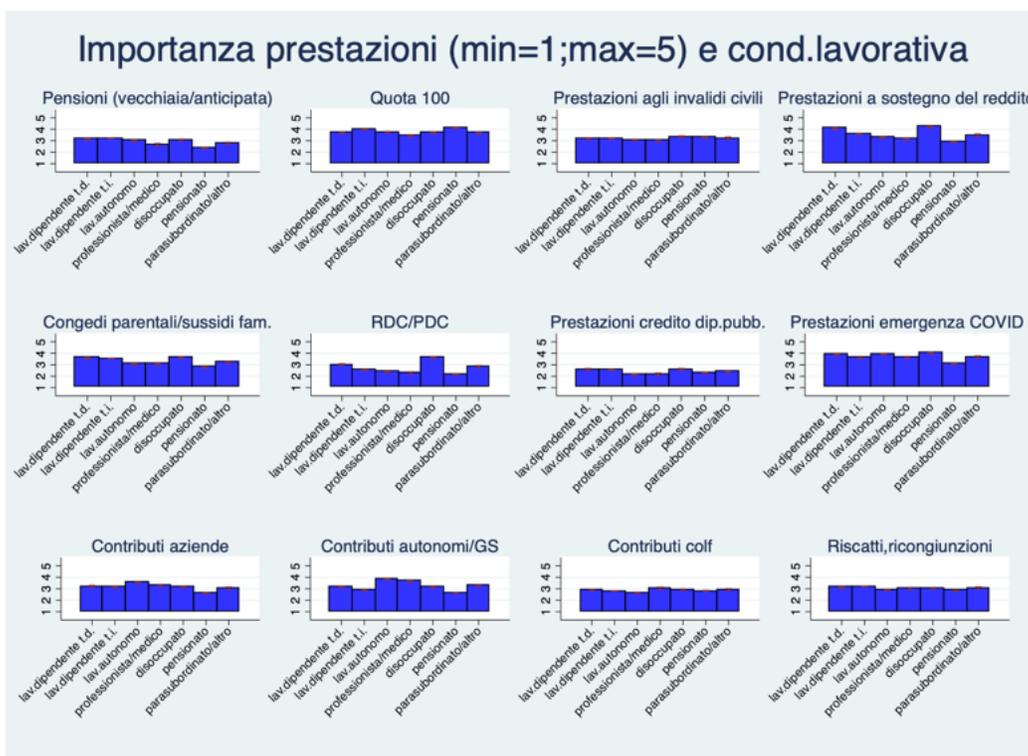
**FIGURA 20 – CONOSCENZA DELLE PRESTAZIONI INPS RISPETTO AL LIVELLO DI ISTRUZIONE (INTERVALLO DI CONFIDENZA 95%)**



Un ultimo approfondimento è stato condotto relativamente al grado di importanza assegnato alle prestazioni rispetto alla condizione lavorativa degli utenti intervistati.

L'analisi dei risultati ottenuti (Cfr. FIGURA 21) evidenzia l'importanza delle prestazioni di sostegno al reddito, del Reddito (e pensione) di cittadinanza e – in misura minore - dei sussidi alle famiglie, per quanti dichiarano di essere disoccupati o lavoratori a tempo determinato. Le pensioni (vecchiaia e anticipata), “Quota 100” e le prestazioni per gli invalidi civili appaiono relativamente più importanti per le categorie appartenenti ai pensionati. Analogamente, il pagamento dei contributi per lavoratori autonomi e per la gestione separata si rivela importante per i lavoratori autonomi e parasubordinati. Infine, vi sono prestazioni che non sembrano mostrare una spiccata preferenza (in termini di punteggio assegnato all'importanza) sulla base della condizione lavorativa dichiarata dai rispondenti. Tra questa tipologia rientrano evidentemente i riscatti e le ricongiunzioni e le prestazioni di Credito e Welfare per i dipendenti pubblici. Per quanto riguarda le prestazioni legate all'emergenza Covid, un'importanza relativamente maggiore è assegnata dai lavoratori parasubordinati, disoccupati, autonomi e dai lavoratori a tempo determinato.

**FIGURA 21 – IMPORTANZA DELLE PRESTAZIONI INPS RISPETTO ALLA CONDIZIONE LAVORATIVA (INTERVALLO DI CONFIDENZA 95%)**



## RIFLESSIONI CONCLUSIVE

La ricerca condotta ha inteso dare evidenza dei risultati emersi dalla rivelazione campionaria sulla reputazione dell’Inps condotta per l’anno 2020.

La prima parte del lavoro ha esaminato i profili della validità esterna dei dati al fine di valutare l’effettiva rappresentatività del campione estratto rispetto alla popolazione Inps. Nel dettaglio, sono state stimate, in primo luogo, le possibili distorsioni legate alla composizione del campione selezionato per l’indagine, rispetto alla popolazione italiana e, in secondo luogo, eventuali discrasie tra il campione selezionato e quello composto dai rispondenti. Tale analisi ha permesso di evidenziare una sovra-rappresentazione rispetto alla popolazione italiana delle fasce di età over 64 anni, che – sebbene si dimostri in linea con le caratteristiche attese della c.d. “popolazione Inps” maggiormente composta dalle classi di età più anziane interessate alle prestazioni pensionistiche – non si riverbera nelle caratteristiche anagrafiche riportate dai rispondenti. Il disallineamento registrato è apprezzato attraverso la costruzione di una variabile *ad hoc*, che sintetizza la probabilità dell’individuo campionato di riportare erroneamente almeno una delle caratteristiche anagrafiche.

L'osservazione di tali dimensioni ha permesso di affinare le considerazioni svolte nella parte centrale del rapporto di ricerca, laddove si è condotta l'analisi del giudizio complessivo assegnato dagli utenti intervistati all'Inps. I risultati registrati dimostrano un miglioramento tendenziale nell'andamento del giudizio medio che gli utenti hanno dell'Inps negli anni 2015-2020. In particolare, per il 2020 si è registrato un miglioramento di 0,34 punti rispetto alla precedente rilevazione. Un approfondimento dei risultati ottenuti è stato poi proposto attraverso la declinazione puntuale delle possibili determinanti del punteggio espresso. Al riguardo, un focus è stato riservato alla condizione lavorativa dichiarata dai rispondenti, al loro livello di istruzione e, per altro verso alle conseguenze vissute – sul lavoro o sulla salute – a causa della congiuntura emergenziale creatasi a seguito della crisi pandemica.

I risultati dell'indagine condotta restituiscono una valutazione positiva in termini di reputazione dell'Inps. I valori medi sono in linea con gli anni precedenti sia per quanto riguarda il giudizio medio complessivo sia per quanto concerne la considerazione dell'Istituto in termini di affidabilità, tutela e sicurezza, trasparenza, efficienza. L'analisi condotta con riferimento al campione dei percettori delle prestazioni legate all'emergenza Covid-19 permette inoltre di interpretare i risultati ottenuti, anche alla luce del contesto emergenziale, con la relativa esposizione mediatica, in cui si è dispiegata l'azione dell'Inps.

La crisi pandemica esplosa nei primi mesi del 2020 ha ampliato repentinamente il ventaglio dei bisogni di protezione sociale espressi dai cittadini. Contestualmente nuovi servizi sono stati erogati dall'Inps con l'obiettivo di dare sostegno alle fasce di utenti più esposte al rischio di povertà (Rem) e di intercettare quelle categorie di utenti non coperte – nel breve periodo – da strumenti adatti a contrastare la riduzione del reddito sofferta dall'improvvisa interruzione dell'attività lavorativa (Bonus 600 euro). In questo contesto, una parte importante della popolazione che, verosimilmente, potrebbe non aver avuto contatti con l'Inps prima del periodo emergenziale, si è interfacciata con l'Istituto per la prima volta con l'obiettivo di trovare un adeguato sostegno economico e sociale.

Le risposte in termini di giudizi medi raccolte nell'indagine depongono quindi per la “tenuta” di fronte al rischio reputazionale sofferto durante la fase emergenziale da parte di Inps che mantiene un valore nei giudizi mediamente positivo. In considerazione della peculiarità dell'Inps come ente erogatore di prestazioni sociali, i risultati dell'indagine sembrano indicare come aree di miglioramento i servizi e le prestazioni legate ai lavoratori autonomi, professionisti, ovvero a quelle categorie che hanno sofferto della mancanza di un sistema di protezione sociale strutturato, facilmente attivabile nei casi di improvvisa interruzione dell'attività lavorativa e produttiva.

## BIBLIOGRAFIA

- Barnett M., Jermier J. & Lafferty B. (2006), Corporate reputation: the definitional landscape, *Corporate Reputation Review*, 9(1), pp. 26-38.
- Carpentier D.P. (2010), *Reputation and Power: Organisational Image and Pharmaceutical Regulation in the FDA*, Princeton University Press.
- Christensen Lars and Askegaard Soren (2001), Corporate identity and corporate image revisited: A semiotic perspective, *European Journal of Marketing*, 35(3/4): 292-315.
- Cuomo M.T., Metallo G. & Tortora D. (2014), *Corporate Reputation Management, Analisi e modelli di misurazione (prefazione)*, G. Giappichelli Editore, Torino, Seconda edizione.
- Dhalla Rumina (2007), The Construction of Organizational Identity: Key Contributing External and Intra-Organizational Factors, *Corporate Reputation Review* 10(4): 245-260.
- Fillis, I. (2003), Image, reputation and identity issues in the arts and crafts organization, *Corporate Reputation Review*, 6(3): 239–251.
- Fombrun C. J., Gardberg N.A. & Barnett M.L. (2000), Opportunity platforms and safety nets: corporate citizenship and reputational risk, *Business and Society Review*, 105 (1): 85- 106.
- Fombrun C.J. (1996), *Reputation: realizing value from the corporate image*, Harvard Business School Press, Cambridge MA (US).
- Luoma-aho Vilma (2007), Netural Reputation and Public Sector Organization, *Corporate Reputation Review* Vol. 10(2): 124–143.
- Padanyi, P. and Gainer, B. (2003), Peer reputation in the nonprofit sector: Its role in nonprofit sector management', *Corporate Reputation Review*, 6(3): 252–265.
- Radbourne, J. (2003), Performing on boards: The link between governance and corporate reputation in nonprofit art boards, *Corporate Reputation Review*, 6(3): 212–222.
- Standifird, S. (2005), Reputation among peer academic institutions: An investigation of the US news and world report's rankings, *Corporate Reputation Review*, 8(3): 233–244.
- Smorto G. (2016), *Reputazione, fiducia e mercati, in Europa e diritto privato*, Fasc. 1, Giuffrè Editore, Milano.
- Schettini Gherardini J. (2011), *Reputazione e rischio reputazionale in economia. Un modello teorico*, Franco Angeli, Milano.
- Wareaas A., Maor M. (2015), *Organisational Reputation in the Public Sector*, Routledge.

## BOX DI APPROFONDIMENTO

### COMPETENZE COGNITIVE E PREFERENZE TRA SALUTE E BENESSERE ECONOMICO: EVIDENZE DALLE INDAGINI REPUTAZIONALI INPS<sup>27</sup>

È risaputo che l'Italia si colloca tipicamente in coda nelle classifiche che comparano i diversi paesi in termini di competenze possedute dagli individui. In base ai risultati del test PISA (*Programme for International Student Assessment*, OCSE) i nostri studenti mostrano una scarsa performance in matematica e nella comprensione del testo e lo stesso accade tra gli adulti sulla base della loro performance nei test PIAAC (*Program of International Assessment of Adult Competencies*, OCSE).<sup>28</sup> Infatti, da quanto emerge dall'ultima indagine, l'Italia si posiziona rispettivamente trentatreesima e trentaduesima (su trentanove Paesi) nelle classifiche delle competenze numeriche e linguistiche, superando soltanto Kazakistan, Turchia, Cile, Messico, Ecuador, Perù e Spagna (quest'ultima solo limitatamente alle competenze numeriche). Inoltre, i punteggi ottenuti dai laureati italiani si attestano al livello di individui con istruzione secondaria in molti Paesi avanzati, come Paesi Bassi, Svezia, Finlandia e Australia.

Ovviamente queste carenze si ripercuotono anche sulla capacità dei cittadini italiani di confrontarsi con decisioni in cui devono paragonare costi e benefici e valutare rischi (il livello di *financial literacy*<sup>29</sup> della nostra popolazione è ritenuto da più parti inappropriato)<sup>30</sup>. Si tratta di capacità essenziali quando si devono comprendere concetti legati al mondo del risparmio e dell'investimento. Inoltre, le riforme del mercato pensionistico degli ultimi 30 anni in Europa rendono sempre più cogente il tema della comprensione e dell'efficiente allocazione del risparmio previdenziale, ovvero della porzione di esso non destinato alla previdenza obbligatoria e oggetto di scelte individuali. Infine, esse si rilevano cruciali quando si tratta di valutare i costi e i benefici di politiche alternative.

---

<sup>27</sup> Approfondimento a cura di Maria DePaola e Giuseppe Dachille.

<sup>28</sup> Essa si è svolta finora in tre tornate (2011-12; 2014-15; 2017-2018) e ha coinvolto, in totale, oltre 250 mila individui intervistati in 39 Paesi, con lo scopo di fornire indicazioni comparabili internazionalmente dei livelli di competenze linguistiche e matematiche. OECD (2019)

<sup>29</sup> L'OCSE definisce la *financial literacy* come "il processo per mezzo del quale i consumatori di prodotti finanziari migliorano la loro comprensione su prodotti, concetti e rischi finanziari e, attraverso l'informazione, l'istruzione e consigli oggettivi, sviluppano le capacità e la fiducia nella propria consapevolezza dei rischi e delle opportunità finanziarie, di sapere dove chiedere aiuto, e intraprendere altre azioni efficaci per migliorare il proprio benessere economico".

<sup>30</sup> L'Italia, con la legge 15/2017 ha sancito l'istituzione della Strategia Nazionale per l'educazione finanziaria e, dal 2012, i quindicenni italiani partecipano all'Indagine Internazionale PISA, entro la quale sono state introdotte prove di *financial literacy*.

In questo box, utilizzando i dati che provengono dall'Indagine sulla Reputazione dell'INPS del 2020,<sup>31</sup> si cerca di comprendere la capacità degli individui di comparare i costi e i benefici di politiche tese ad affrontare il trade-off tra salute ed economia. Questo trade-off è stato cruciale durante l'emergenza covid19 e lo sarà ancora finché le soluzioni mediche al problema sanitario non si mostreranno risolutive. È evidente, infatti, che le politiche di chiusura delle attività economiche e sociali adottate da molti governi hanno mitigato l'entità della diffusione del contagio ma hanno anche dato luogo a costi economici e sociali molto considerevoli. È pertanto interessante capire come le persone valutano la salute rispetto ai guadagni economici di breve periodo e se le loro preferenze rispondono ad un principio di coerenza interna. Il fatto di esprimere preferenze coerenti è particolarmente rilevante, poiché esse tendono ad essere associate alla reale comprensione del fenomeno su cui si è chiamati ad esprimersi, nonché ad essere indicative di scelte razionali. Inoltre, la coerenza nelle scelte può essere importante per valutare se le preferenze espresse siano affette da distorsioni di vario tipo, che come mostrato da un'ampia letteratura (si veda Kahneman, 2011; Thaler, 2015; Ariely, 2009) potrebbero far sì che ci sia divergenza tra ciò che gli individui preferiscono e ciò che effettivamente massimizza il loro benessere.

Tra le domande proposte dall'Indagine sulla Reputazione dell'INPS ve ne erano due che chiedevano di esprimere una preferenza in termini di politiche tese a gestire l'emergenza Covid in termini di contenimento dei contagi e di tutela dell'occupazione. La prima domanda è stata formulata in termini di minori contagi in cambio di maggiore disoccupazione, mentre la seconda è stata formulata in termini di minore disoccupazione in cambio di maggiori contagi.<sup>32</sup> Poiché entrambe le domande propongono lo stesso trade-off, se gli individui si comportano in maniera razionale e non sono affetti da bias cognitivi di nessun tipo, le risposte fornite dovrebbero essere tra loro coerenti. Ad esempio, un individuo che alla prima domanda risponde "Nessuno" è coerente se alla seconda risponde "Tutti quelli necessari" mentre è totalmente incoerente se risponde "Nessuno". Utilizzando questo ragionamento, abbiamo

---

<sup>31</sup> Il campione che ha risposto al questionario è rappresentativo della popolazione dei fruitori dei servizi e prestazioni dell'INPS.

<sup>32</sup> Più precisamente la prima domanda chiedeva: "Ad oggi i casi di contagio in Italia per Covid-19 sono circa 565.000. Si stima che le misure adottate per contenere la pandemia comporteranno la perdita di circa 750.000 posti di lavoro in Italia entro dicembre 2021. Immagini un ipotetico piano di contenimento più stringente che permetta di evitare 50.000 nuovi contagi, ma con un costo addizionale in termini di posti di lavoro persi. Qual è il numero massimo di posti di lavoro persi che sarebbe disposto a sopportare per approvare il piano? (Nessuno; Fino a 4.000; Fino a 10.000; Fino a 20.000; Fino a 40.000; Tutti quelli necessari)". Subito dopo si proponeva un'altra domanda in cui si chiedeva: "Immagini ora al contrario un ipotetico piano di contenimento della pandemia meno stringente che eviti la perdita di 20.000 posti di lavoro, ma che abbia un costo in termini di contagi aggiuntivi. Qual è il numero massimo di contagi aggiuntivi che sarebbe disposto a sopportare per approvare il piano? (Nessuno; Fino a 25.000; Fino a 50.000; Fino a 100.000; Fino a 250.000; Tutti quelli necessari)".

creato un indicatore di incoerenza che prende valore da 1 (totalmente incoerente) a 0 (totalmente coerente).<sup>33</sup>

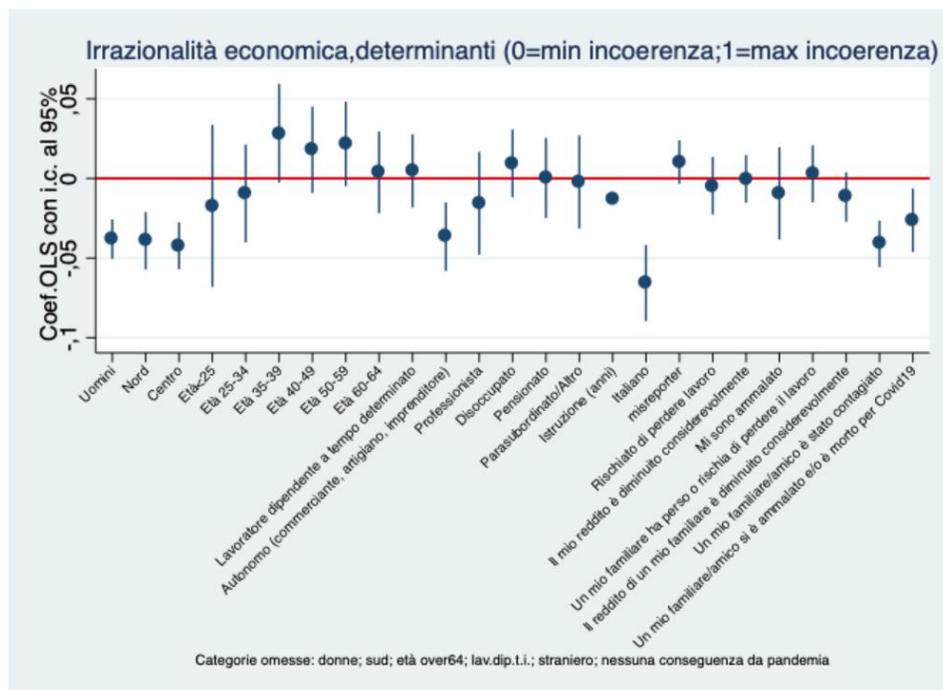
Esaminando le risposte fornite si nota che circa il 49% degli intervistati fornisce risposte totalmente incoerenti, tra questi circa il 27% risponde “Nessuno” ad entrambe le domande, mentre il restante 21% risponde ad entrambe le domande “Tutti quelli necessari”. Circa il 23% degli individui mostrano scelte perfettamente coerenti, mentre la parte restante si distribuisce in maniera abbastanza uniforme a livelli di incoerenza intermedi (pari a 0.2, 0.4, 0.6 e 0.8).

Da un’analisi di regressione (FIGURA A), in cui cerchiamo di capire quali sono le caratteristiche individuali che si associano ad una maggiore incoerenza, notiamo che le donne, gli stranieri e gli individui meno istruiti tendono a presentare un maggior grado di incoerenza (si veda il grafico sottostante, dove si riportano i coefficienti attratti dai diversi regressori e i relativi intervalli di confidenza). Inoltre, gli individui che risiedono nelle regioni del sud tendono a mostrare un livello di incoerenza maggiore rispetto a chi risiede nelle regioni del centro e del nord.

---

<sup>33</sup> Codificando le risposte fornite alle due domande da 1 a 6, l’indicatore di incoerenza è dato da  $\text{incoerenza} = \text{abs}(\text{risposta prima domanda} - (7 - \text{risposta seconda domanda}))$ .

**FIGURA A: COEFFICIENTI OLS DELLE POSSIBILI DETERMINANTI DELL'INCOERENZA SUL TRADE-OFF DISOCCUPAZIONE-CONTAGI**



Si tratta di risultati che tendono a confermare l'importanza delle competenze matematiche e linguistiche per la valutazione di scenari che coinvolgono un trade-off tra costi e benefici. Oltre alla relazione positiva tra livello di istruzione ed espressione di preferenze coerenti<sup>34</sup> (si tenga presente che l'istruzione, per quanto rappresenti una proxy delle competenze individuali, non costituisce affatto una misura perfetta delle stesse), si noti che il segno negativo attratto dalla dummy donna potrebbe derivare dal gender gap nelle competenze matematiche (che potrebbe aver influito sulla percezione del trade-off proposto), evidenziato da una vasta letteratura economica.<sup>35</sup> Simile interpretazione può essere data anche riguardo alla differenza territoriale evidenziata dalle nostre stime, poiché il centro-sud, secondo molti

<sup>34</sup> Una vastissima letteratura accademica tende a mostrare, quando non delle relazioni di causalità, delle correlazioni sempre più evidenti tra abilità cognitive e allocazione efficiente di risparmi e investimenti. Si veda a riguardo Guiso & Viviano (2015), Lusardi (2004), Lusardi and Mitchel (2006, 2007a, 2007b), Meier and Sprenger (2013). Sulla relazione tra abilità linguistiche, matematiche e logiche e sui loro effetti sui comportamenti economici degli individui si veda, ad esempio, Cristelis et al. (2010) e Pellizzari and Fichen (2017).

<sup>35</sup> Il grado di coerenza delle scelte espresse dalle donne sembra migliorare con il loro livello di istruzione. Ciò potrebbe dipendere dal fatto che come è noto in letteratura esse tendono a prediligere ambiti disciplinari non scientifici.

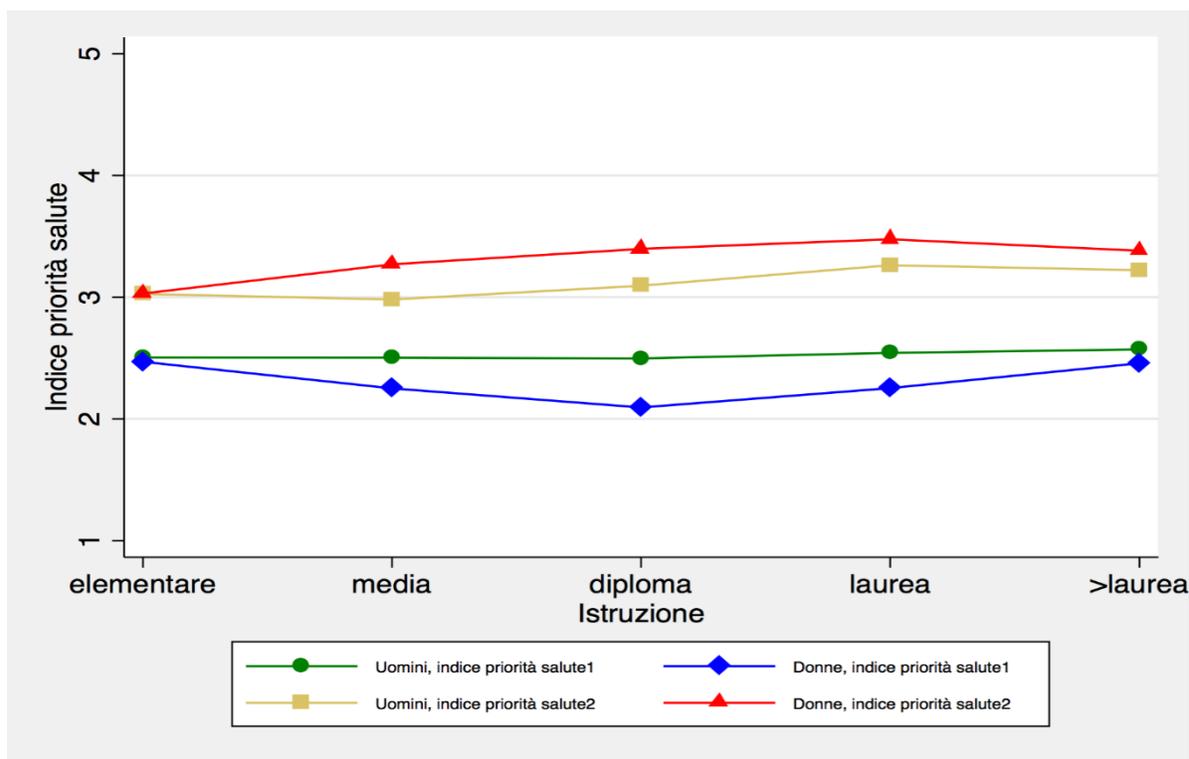
studi<sup>36</sup>, presenta un ritardo in termini di competenze rispetto al nord Italia. Infine, dalle minori competenze sia matematiche che linguistiche potrebbe dipendere anche la correlazione positiva tra lo status di immigrato e il livello di incoerenza, infatti, gli immigrati in Italia si caratterizzano tipicamente come una popolazione *low-skilled* a bassa istruzione.

Le preferenze degli individui intervistati oltre a evidenziare un certo grado di incoerenza segnalano anche che la priorità assegnata alla salute rispetto all'economia (due indicatori con valori da 1 a 5 costruiti sulla base delle risposte alle due domande descritte in precedenza) può essere influenzata dal modo in cui il trade-off viene proposto. Dalla nostra analisi (FIGURA B, che rappresenta il valore medio della priorità assegnata alla salute in relazione al livello di istruzione per uomini e per donne per ciascuna delle due domande) emerge infatti che il grado di priorità tende ad essere più forte quando si chiede di indicare il numero massimo di contagi aggiuntivi che si è disposti ad accettare in cambio di un maggior numero di posti di lavoro rispetto a quando si chiede il numero massimo di posti di lavoro che si è disposti a perdere in cambio di un minor numero di contagi. Dal grafico sottostante si vede anche che il gap tra la priorità assegnata alla salute nei due casi è maggior per le donne. Ciò è coerente con quanto evidenziato ad esempio da Carrieri et al. (2020) che mostrano come le preferenze delle donne circa il trade-off salute-benessere economico siano influenzate dal modo in cui la domanda viene formulata.

---

<sup>36</sup> Secondo l'ultimo rapporto OCSE relativo ai test PISA, il divario nord-sud sulle competenze di lettura è di quasi 100 punti, quella sulle competenze matematiche si attesta tra i 50 punti – attorno alla media OCSE). Risultati simili sono trovati sulle competenze di italiano e matematica sui test INVALSI 2019, con un divario di competenze nord-sud che si attesta al 15%.

**FIGURA B: INDICI DI PRIORITÀ DELLA SALUTE (SULLA BASE DELLE DUE DOMANDE INSERITE NEL QUESTIONARIO) PER SESSO E LIVELLO DI ISTRUZIONE**



### RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

Ariely, Dan, Anat Bracha, and Stephan Meier (2009), *Doing Good or Doing Well? Image Motivation and Monetary Incentives in Behaving Prosocially*, *American Economic Review*, 99 (1): 544-55.

Christelis, D., Jappelli, T., & Padula, M. (2010), *Cognitive abilities and portfolio choice*, *European Economic Review* 54, 18–39.

Carrieri V., De Paola M., Gioia F. (2020), *The Health-Wealth Trade-off during the COVID-19 Pandemic: Communication Matters*, IZA DP No. 13943

Kahneman, D. (2011), *Thinking, Fast and Slow*, Farrar, Stratus and Giroux

Guiso, L. & Viviano, E. (2015), *How Much Can Financial Literacy Help?*, *Review of Finance* (2015) 19: 1347–1382.

Lusardi, A. (2004), Savings and the effectiveness of financial education, in: O. Mitchell and S. Utkus (eds), *Pension Design and Structure: New Lessons from Behavioural Finance*, New York, Oxford University, 157–184.

Lusardi, A. (2012), Numeracy, financial literacy and financial decision-making, *numeracy* 5, 2

Lusardi, A. and Mitchell, O. S. (2006), Financial literacy and planning: Implications for retirement wellbeing. Unpublished working paper, the Wharton School.

Lusardi, A. and Mitchell, O. S. (2007a), Baby boomer retirement security: The roles of planning, financial literacy, and housing wealth, *Journal of Monetary Economics* 54, 205–224.

Lusardi, A. and Mitchell, O. S. (2007b), Financial literacy and retirement preparedness: Evidence and implications for financial education, *Business Economics* 42, 35–44.

Meier, S. and Sprenger, C. (2013) Discounting financial literacy: Time preferences and participation in financial education program, *Journal of Economic Behavior & Organization* 95, 159–174.

OECD (2018), Indagine PISA, disponibile su <https://pisa.oecd.org/>

OECD (2019), *Skills Matter: Additional Results from the Survey of Adult Skills*, OECD Skills Studies, OECD Publishing, Paris

Pellizzari, M. and Fichen (2017), A new measure of skill mismatch: theory and evidence from PIAAC, *IZA Journal of Labor Economics* 6:1

Rapporto Invalsi (2019) disponibile su <https://www.invalsiopen.it/>

Thaler, R. H. (2015). *Misbehaving: The making of behavioral economics*. W W Norton & Co.