# Indagine sul gradimento e sulla reputazione INPS 2021

Direzione Centrale Organizzazione e Comunicazione interna
Direzione Centrale Studi e Ricerche
Coordinamento generale Statistico Attuariale

# Struttura del questionario e strategia campionaria

- L'Istituto nel corso del 2021 ha avviato una rilevazione campionaria di «Customer Experience e indagine reputazionale» che indaga congiuntamente sia gli aspetti relativi alla soddisfazione degli utenti sui servizi erogati dall'INPS, sia gli aspetti relativi alla fiducia nei confronti dell'Istituto (indagine reputazionale).

  A tal fine è stato predisposto un questionario idoneo a rilevare tali aspetti, che ricalca in parte quello somministrato nel 2020, con alcune integrazioni relative ai nuovi servizi offerti.

- **E' stato estratto un campione di 299.724** utenti possessori di Pin* stratificato secondo genere, età, condizione lavorativa, nazionalità, macro aree geografiche di residenza.

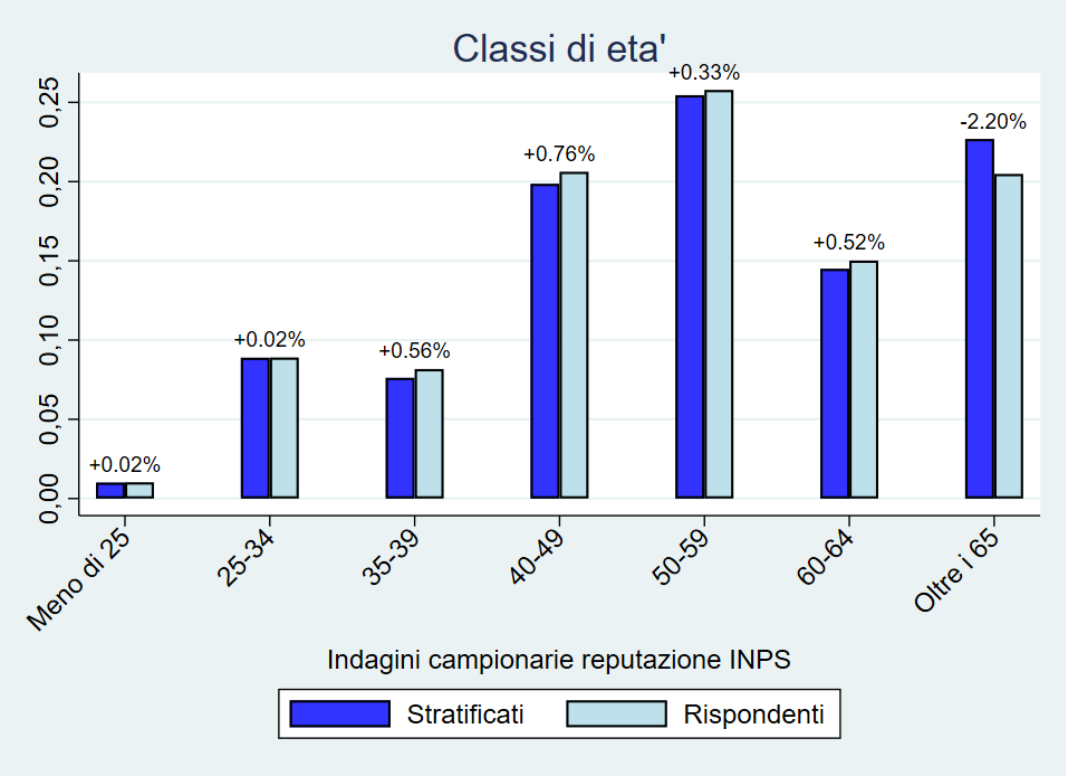
- **Gli utenti intervistati con modalità CAWI sono 19.239**, pari al 6,5% del campione estratto.

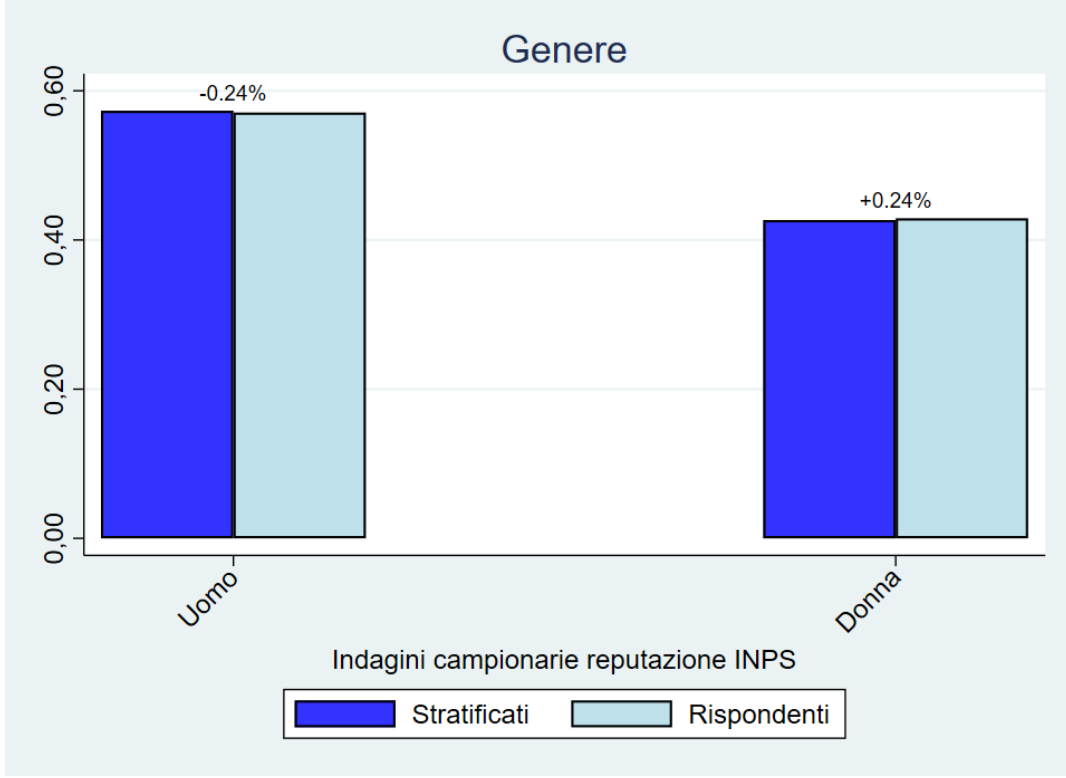
*Nel 2020 erano stati estratti due campioni, uno generico di possessori di PIN e uno di utenti di prestazioni Covid, quest'anno non presente. Nei confronti si fa quindi riferimento soltanto al campione generico.

# Analisi dei rispondenti rispetto ai campionati totali e aree di indagine

# Statistiche descrittive: confronto tra dati di genere e classi di età

Le caratteristiche di genere e la distribuzione per classi di età rivelano un leggero disallineamento tra quanto dichiarato in sede di compilazione del questionario e le caratteristiche utilizzate per il campionamento.



# Le aree di indagine

Sono stati individuati **4 macro fattori** che rappresentano altrettante aree di indagine su cui impostare l'analisi delle risposte, e che danno luogo altresì a **4 INDICI sintetici.**

**ACCESSIBILITA'**

La capacità dell'Istituto di rendere **facile, accessibile e comprensibile a tutti i cittadini l'accesso ai propri servizi, ai propri touch point, all'individuazione della modalità** di contatto più consona ed efficace.

**CAPACITA' DI RISPOSTA**

La capacità dell'Istituto di **rispondere utilmente e tempestivamente** ai bisogni dei cittadini, risolvendo le questioni poste, assicurando i servizi richiesti e fornendo motivazioni comprensibili in caso di reiezione delle richieste.

**PRESIDIO DELL'OMNICANALITA'**

La capacità dell'Istituto di **governare e presidiare efficacemente la propria presenza sull'insieme dei canali** che veicolano l'informazione e la comunicazione (social media, radio Tv, giornali etc), garantendo **messaggi coerenti e pertinenti.**

***AFFIDABILITA e AUTOREVOLEZZA (reputazione)***

La capacità dell'Istituto di rappresentare degnamente il valore distintivo della propria missione, incarnando i valori dell'**affidabilità, dell'impegno, dell'onestà e equità, della credibilità e sicurezza.**

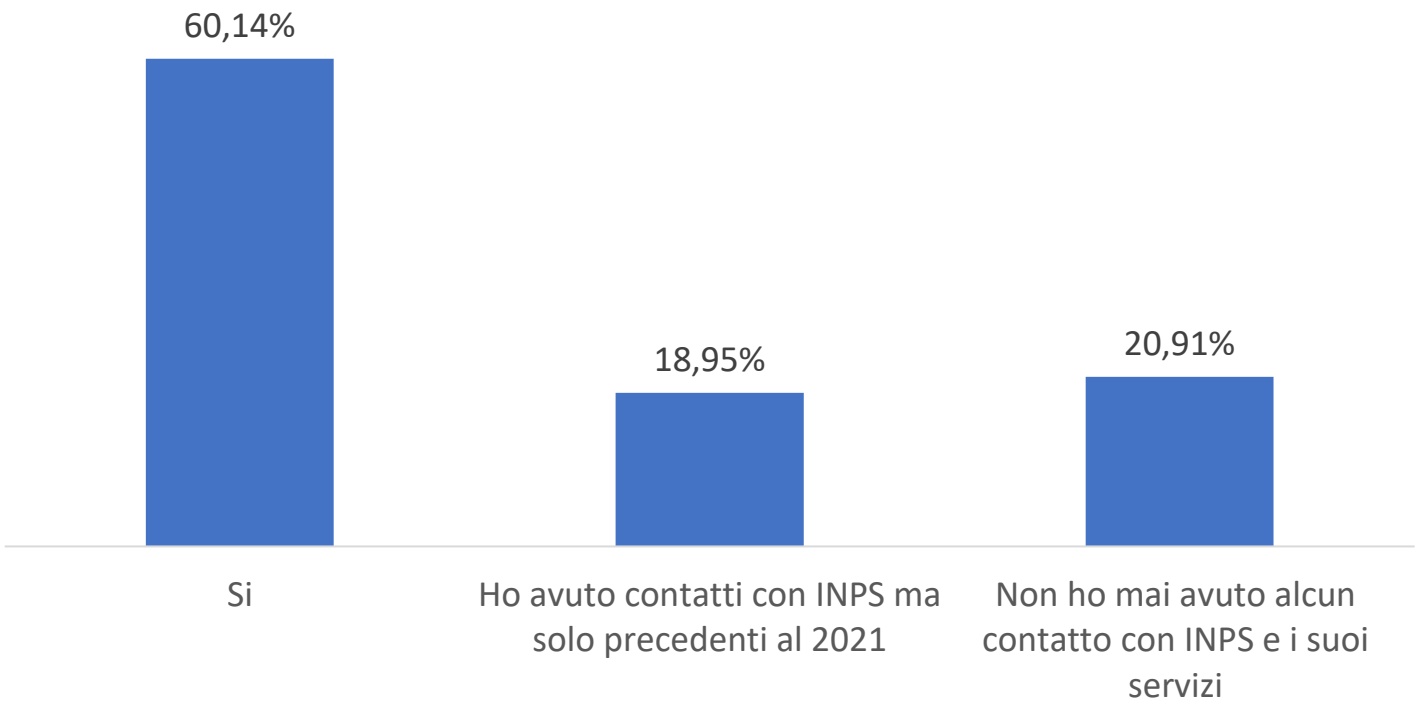
# L’esperienza degli utenti

# I contatti con INPS nel 2021

La maggioranza degli intervistati (60,14%) ha avuto contatti con INPS nel corso del 2021*, Il 18,95% nel periodo antecedente al 2021 e il 20,91% degli utenti non ha mai avuto contatti con INPS.

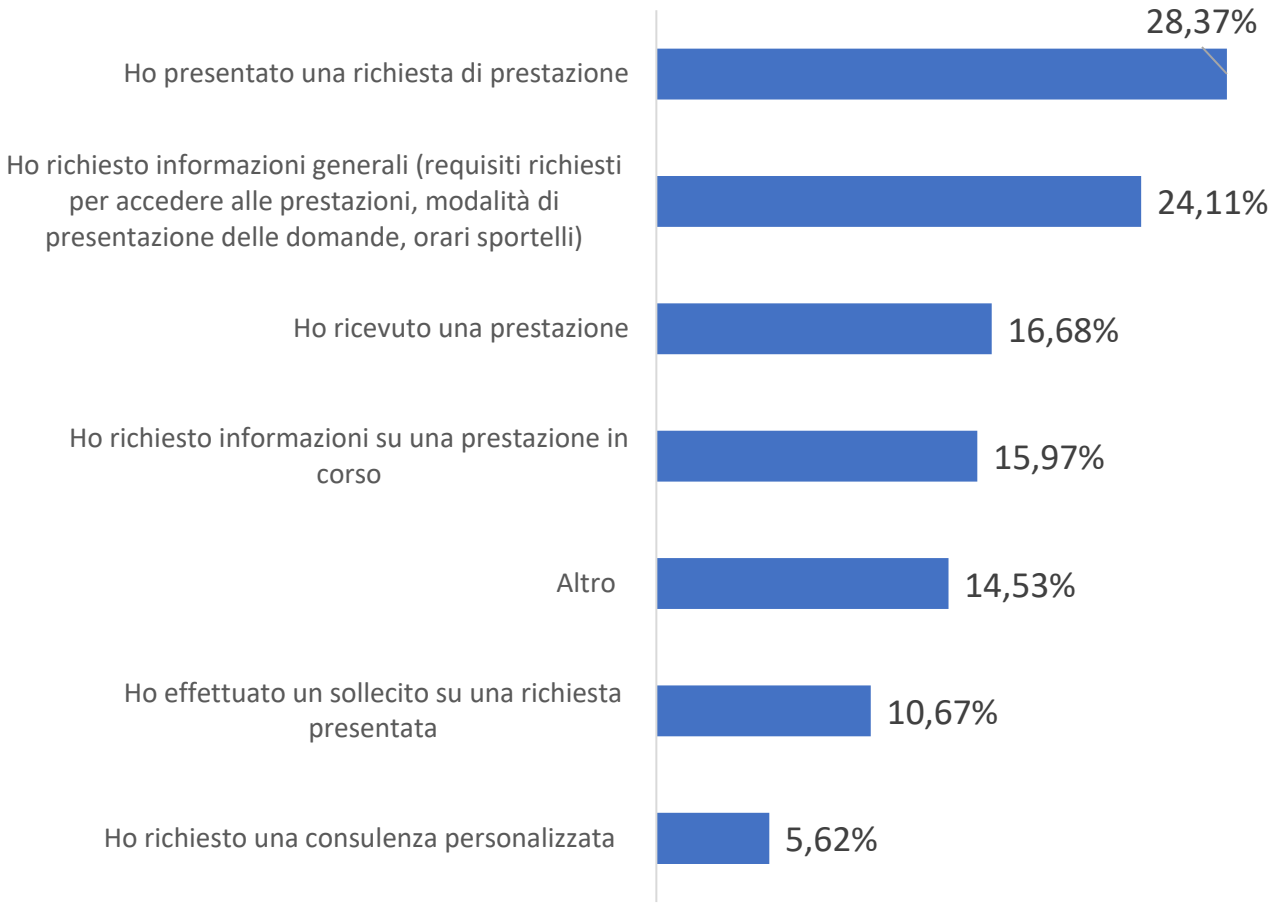
*Per permettere il confronto con il 2020 per la formazione degli indici sono stati presi in considerazione solo gli utenti che hanno usufruito dei servizi INPS nel 2021

Nel corso del 2021 ha avuto qualche contatto con l'INPS (diretto o attraverso intermediari) per ricercare informazioni, richiedere prestazioni o formulare richieste varie?

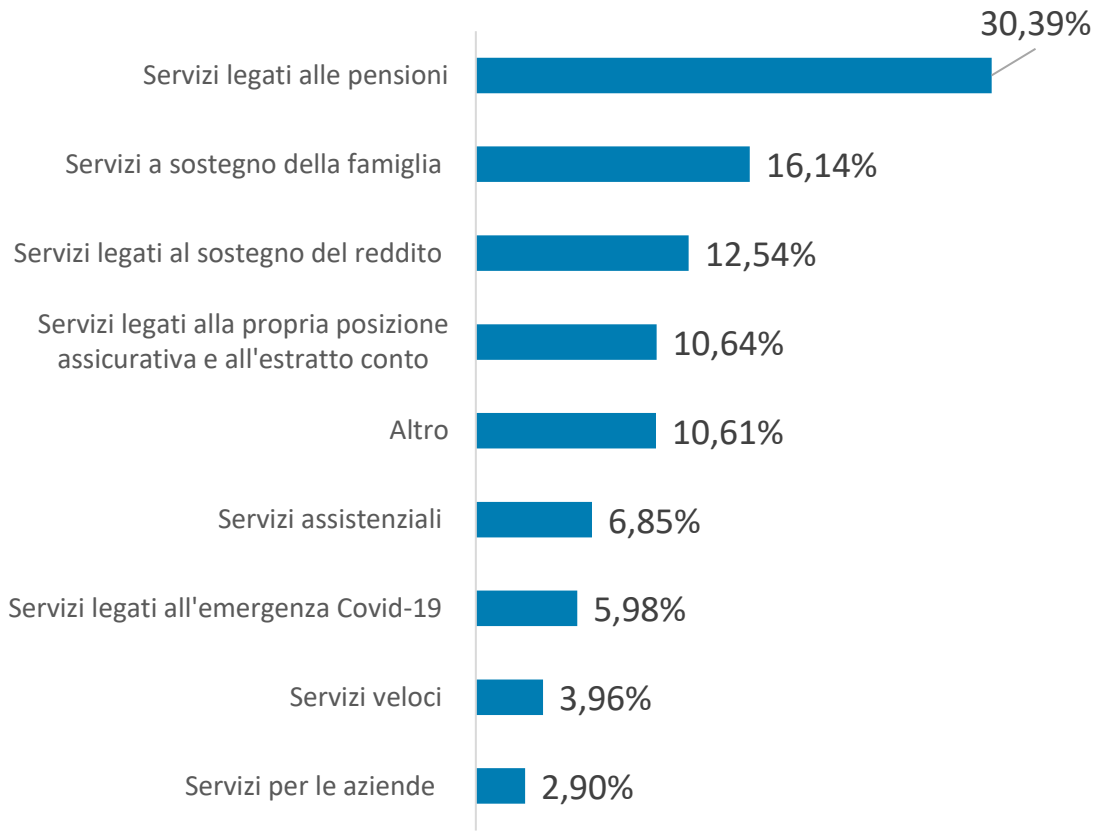


# Il motivo del contatto

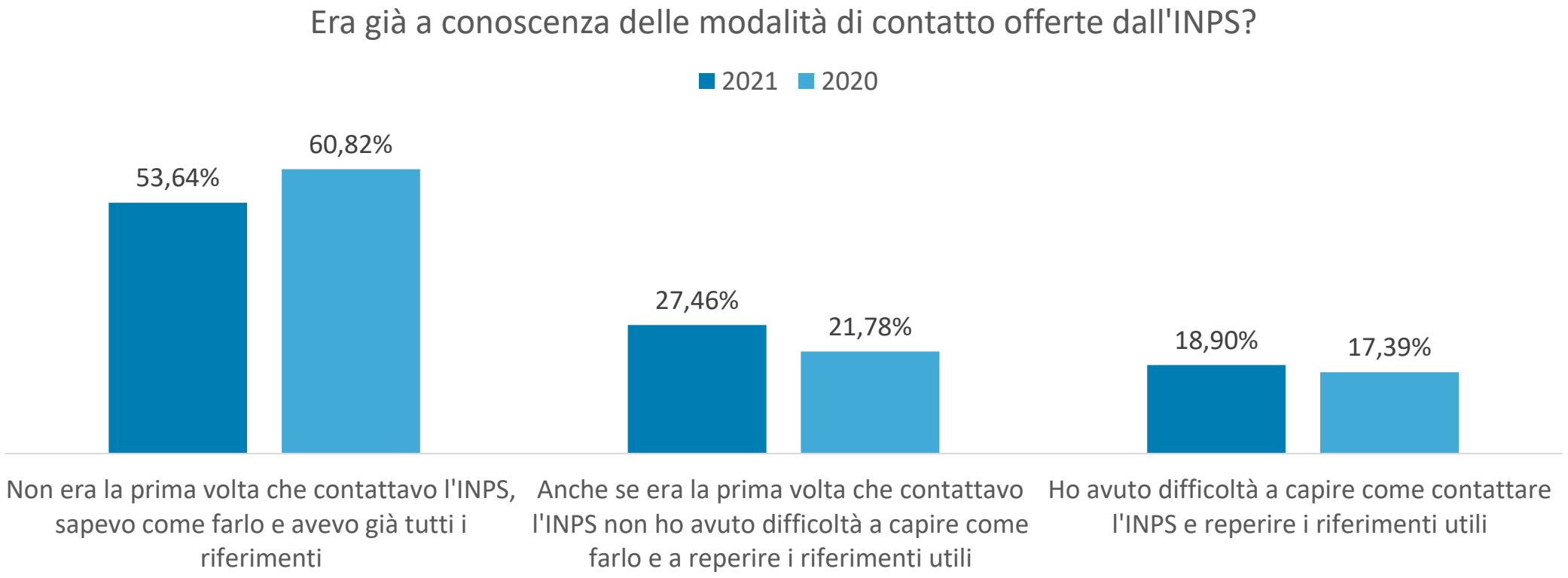
## Per quale motivo? (sono possibili più risposte)




## Di quali servizi si trattava in particolare?



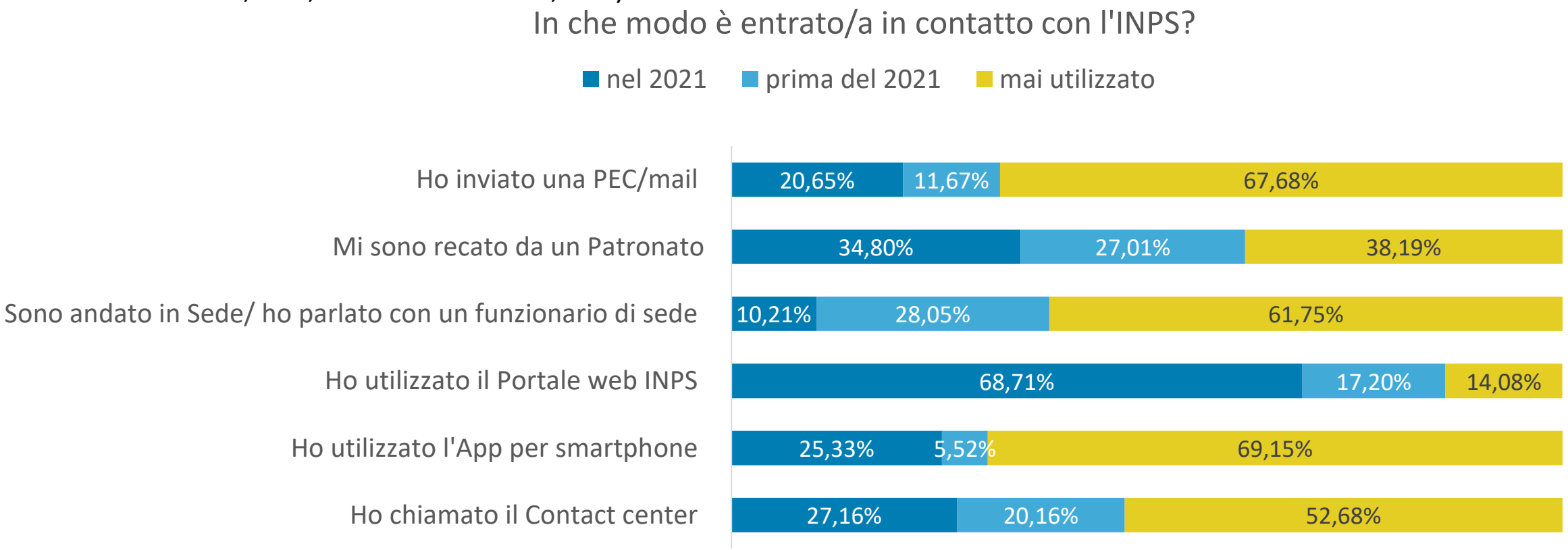
# La conoscenza dei canali di contatto



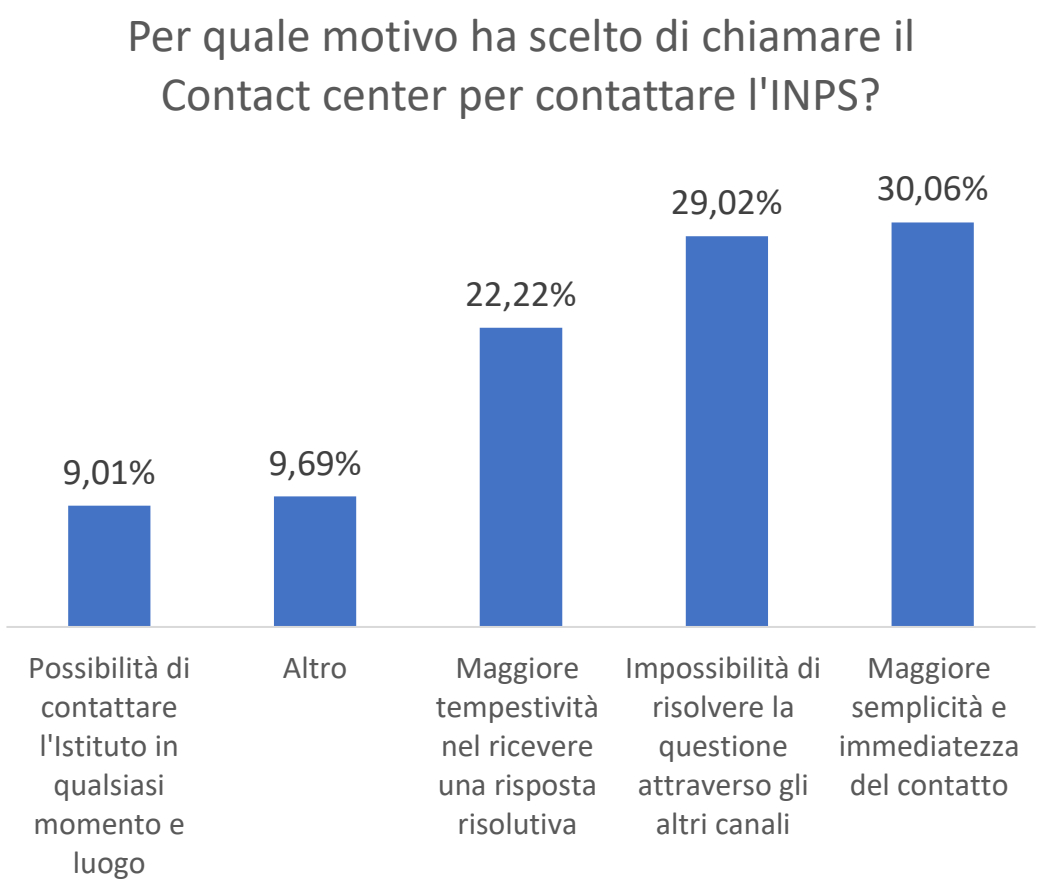

Gli utenti si mostrano abbastanza informati sulle modalità disponibili per contattare l'Istituto. Rispetto al 2020 aumentano gli utenti che si approcciano per la prima volta ai servizi INPS .

# I canali di contatto utilizzati

La maggior parte degli utenti ha contattato l'INPS attraverso il portale www.INPS.it ( 68,71%; nel 2020 era 56,6%), il 27,16% ha utilizzato il telefono (nel 2020 erano il 30,66%). In crescita l'uso dell'App: 25,33%; nel 2020 era il 15,71%).

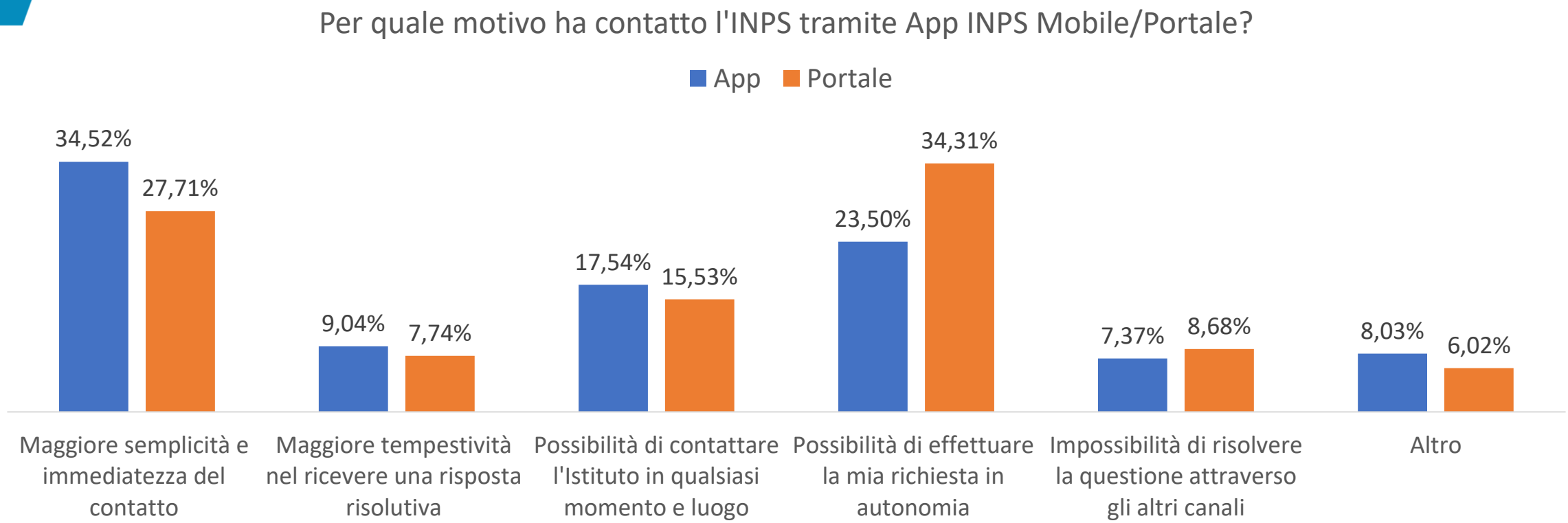


# Il Contact Center




Chi sceglie di contattare l'INPS utilizzando il servizio telefonico del Contact Center lo fa essenzialmente per maggiore semplicità e immediatezza del contatto e per l'impossibilità di risolvere tramite altri canali.

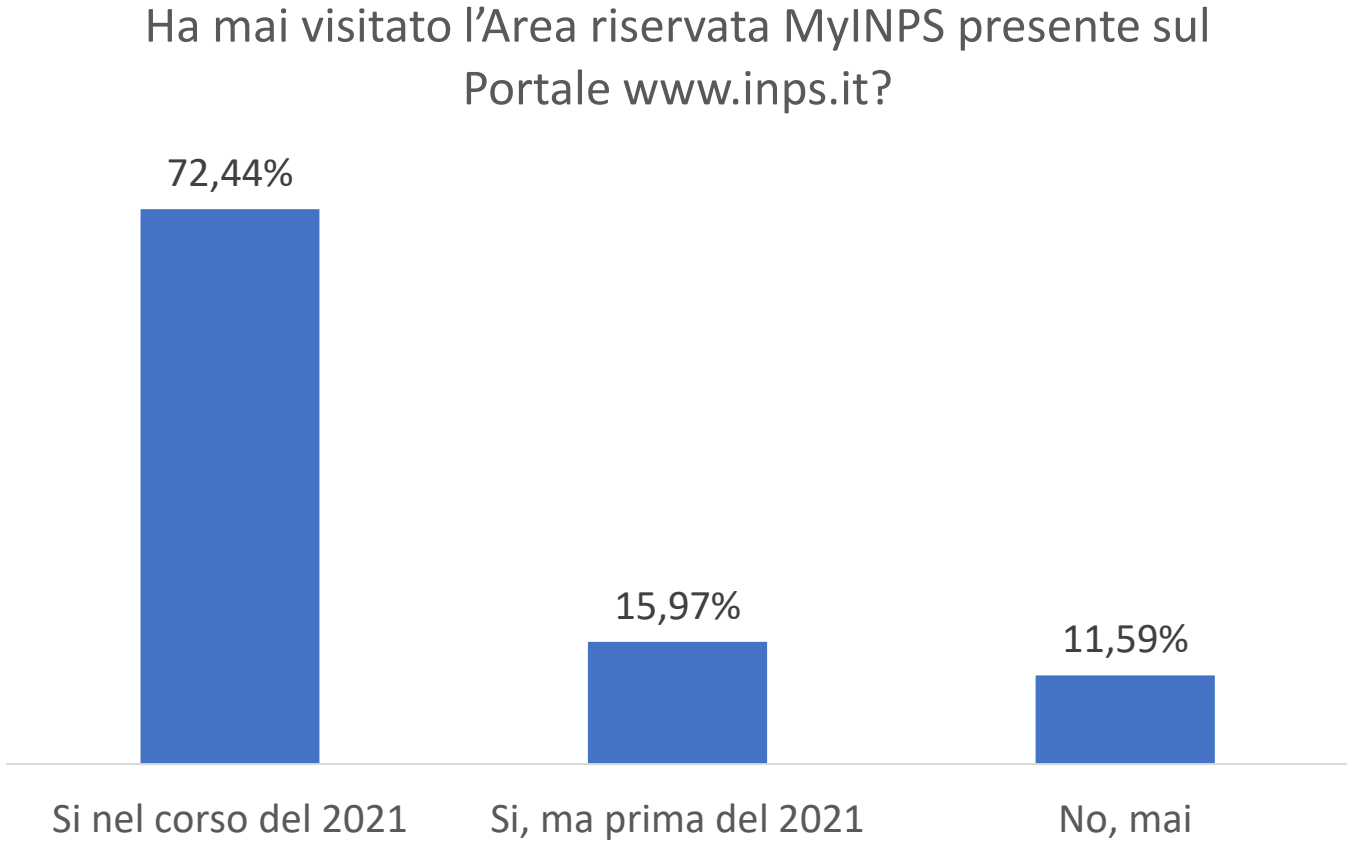
# Il portale www.Inps.it e l'App Inps Mobile



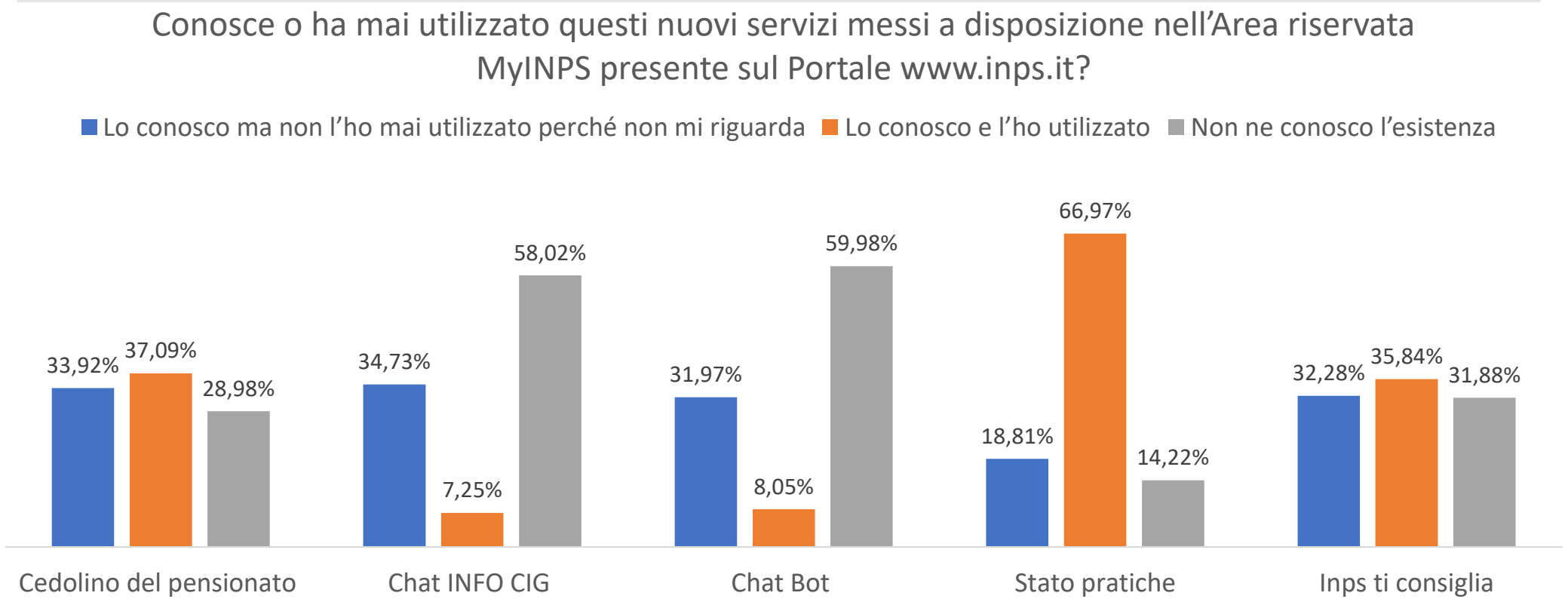

L'App (34,52%) viene scelta soprattutto per la sua semplicità ed immediatezza mentre il portale (34,31%) per la possibilità di effettuare la richiesta in autonomia.

# Focus: l’area personale MyINPS del portale

La maggioranza degli utenti che ha utilizzato il portale web (72,44%) ha visitato l’area MyINPS. Soltanto l’11,59% dichiara di non averla mai visitata.



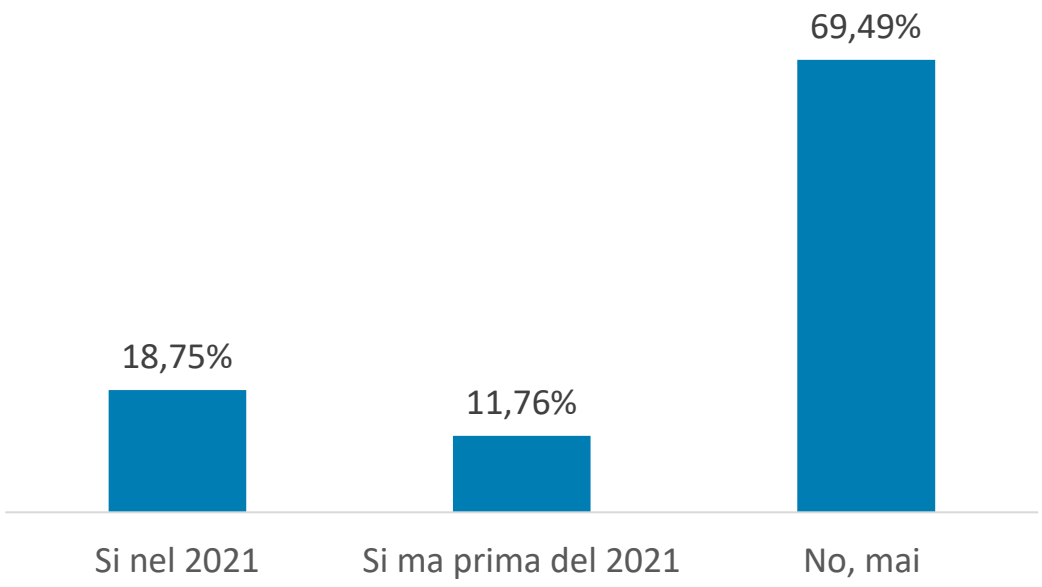
# Focus: l'area personale MyINPS del portale




Tra i nuovi servizi resi disponibili nell'interno dell'area MyINPS quello **più conosciuto ed utilizzato** è «**Stato pratiche»** (servizio che permette di visualizzare l'elenco delle domande presentate e vedere il dettaglio dell'iter di lavorazione), seguito da «**Cedolino del Pensionato»** e da «**INPS ti consiglia»**.

# Il servizio INPS Risponde

Ha mai inviato un quesito tramite l'applicazione "INPS risponde" presente sul Portale www.inps.it e sull'APP INPS Mobile?

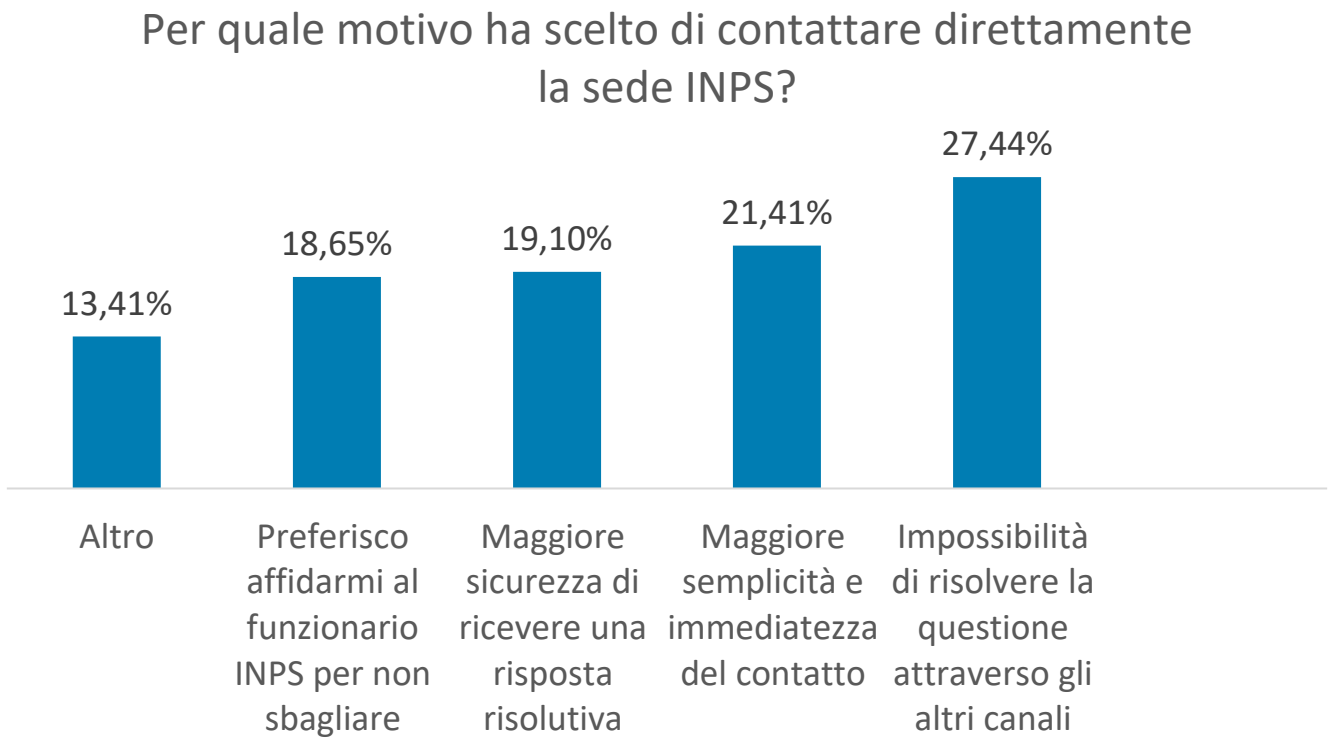



Per quale motivo ha scelto di utilizzare "INPS Risponde" per contattare l'INPS?

Anche per il **servizio «INPS Risponde»** gli utenti apprezzano in particolare la maggior semplicità e immediatezza del contatto e la possibilità di contattare l'Istituto in autonomia.

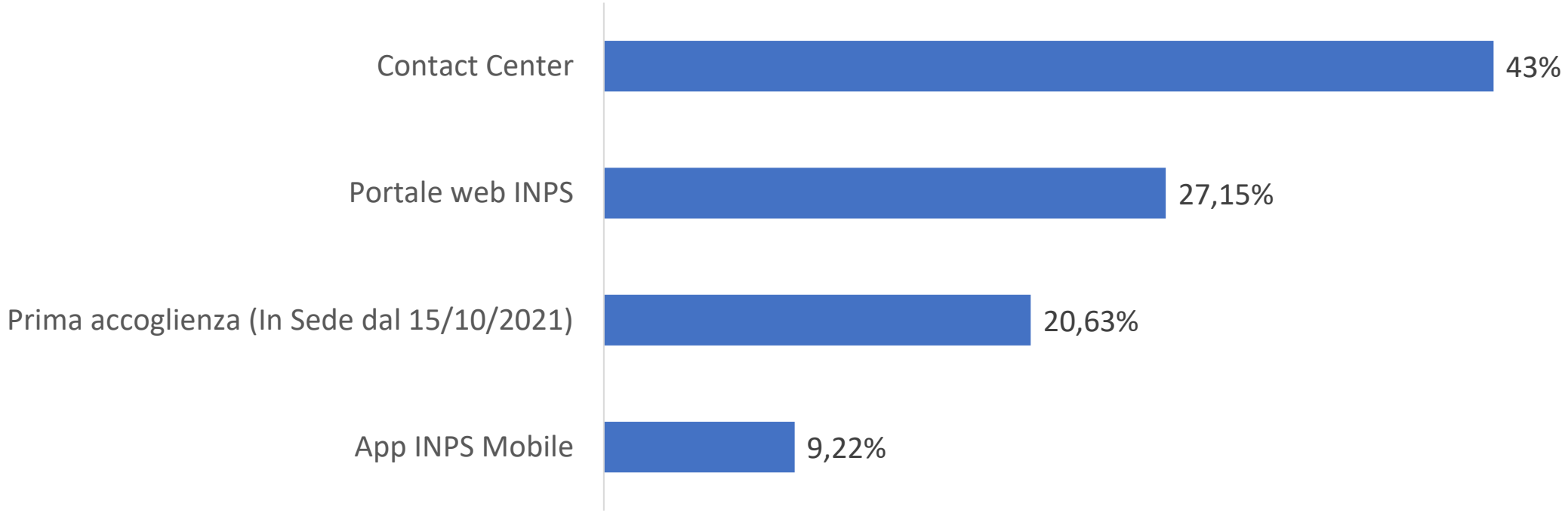
# La sede

Il motivo per l'accesso in sede più scelto riguarda l'impossibilità di risolvere la questione attraverso altri canali.



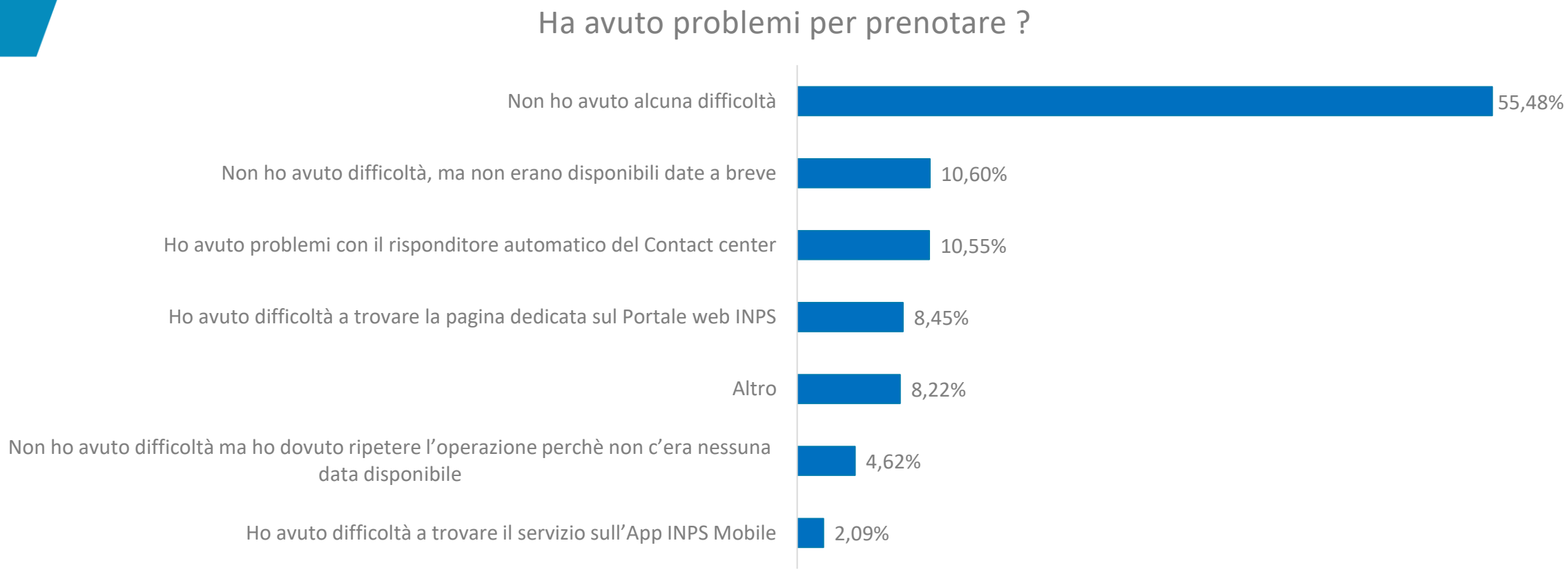
# Focus: il servizio in sede su prenotazione

Per entrare in contatto con i funzionari agli sportelli di sede è necessario prenotare l'accesso. Attraverso quale canale ha effettuato la prenotazione?




La maggioranza dei rispondenti ha prenotato il contatto con la sede tramite il Contact Center e utilizzando il servizio disponibile sul Portale web INPS.

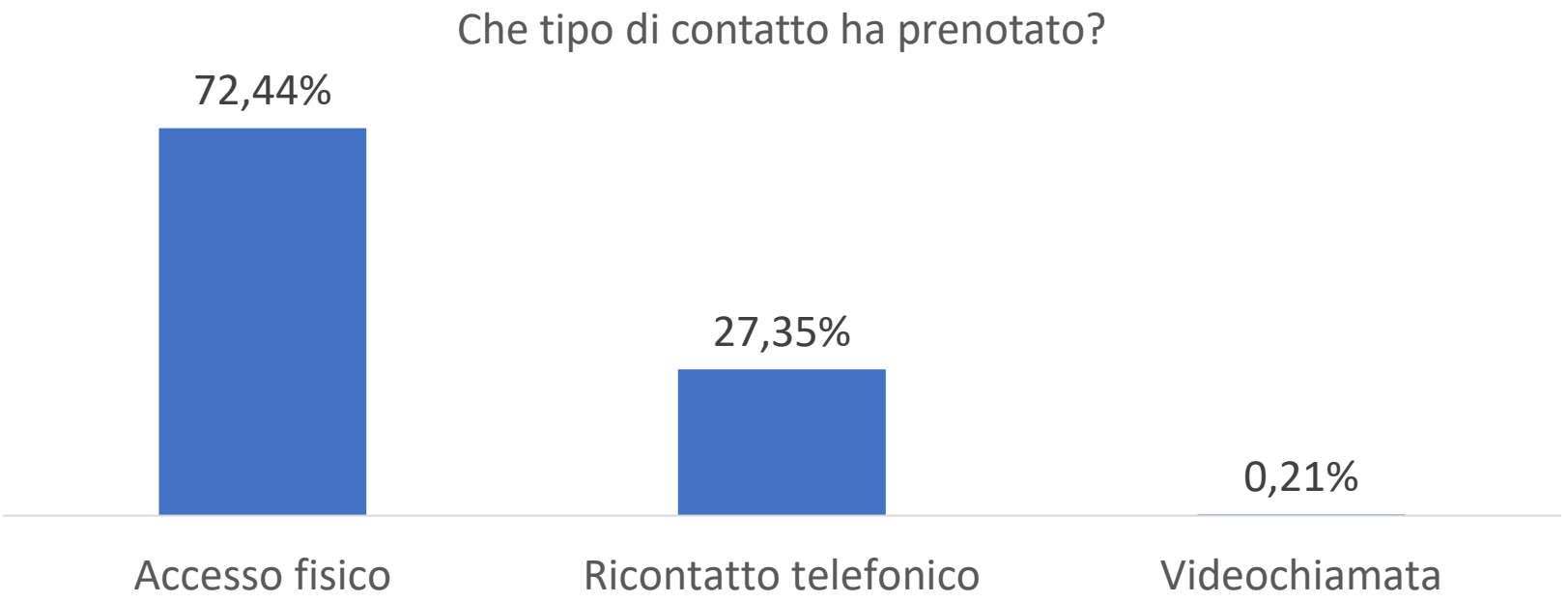
# Focus: il servizio in sede su prenotazione




**Più della metà degli utenti dichiara di non aver avuto difficoltà a prenotare un contatto con la sede.**

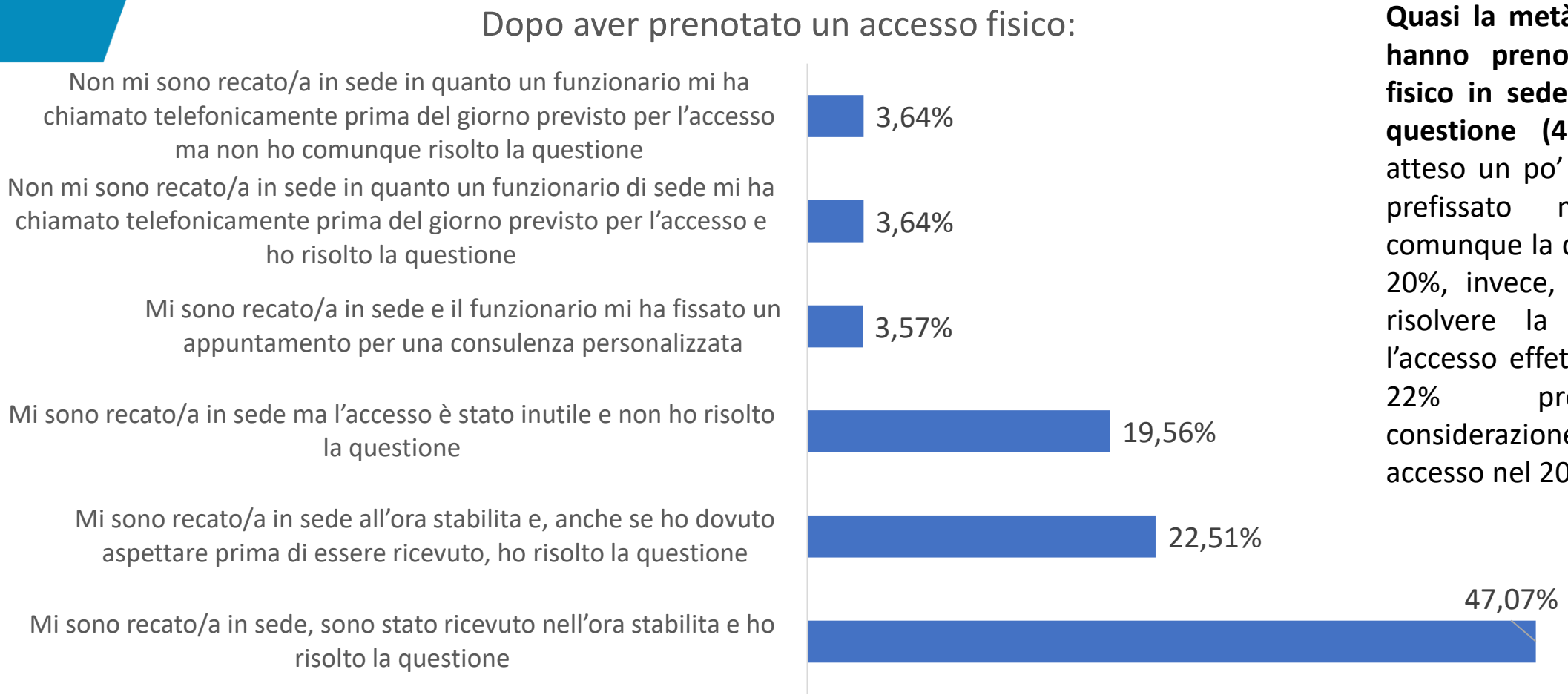
Le maggiori difficoltà riscontrate riguardano la mancanza di date disponibili nel breve periodo ed i problemi con il risponditore automatico del Contact Center.

# Focus: il servizio in sede su prenotazione




La stragrande maggioranza degli utenti ha prenotato un accesso fisico.

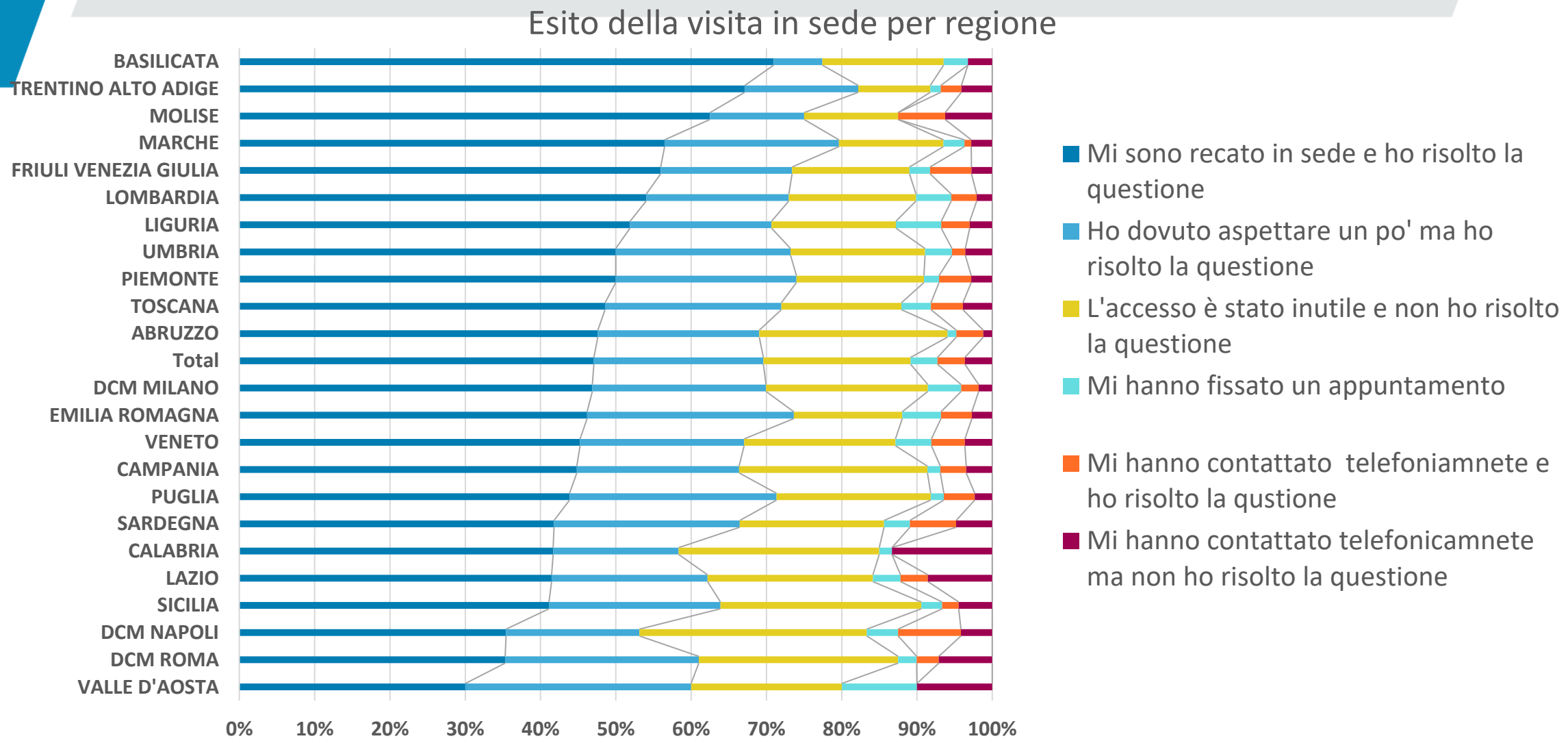
# Focus: il servizio in sede su prenotazione
## *L'accesso fisico*




**Quasi la metà degli utenti che hanno prenotato un accesso fisico in sede hanno risolto la questione (47%)**. Il 22% ha atteso un po' rispetto all'orario prefissato ma ha risolto comunque la questione. Quasi il 20%, invece, non è riuscito a risolvere la questione dopo l'accesso effettuato (che sale al 22% prendendo in considerazione solo chi ha fatto accesso nel 2021).

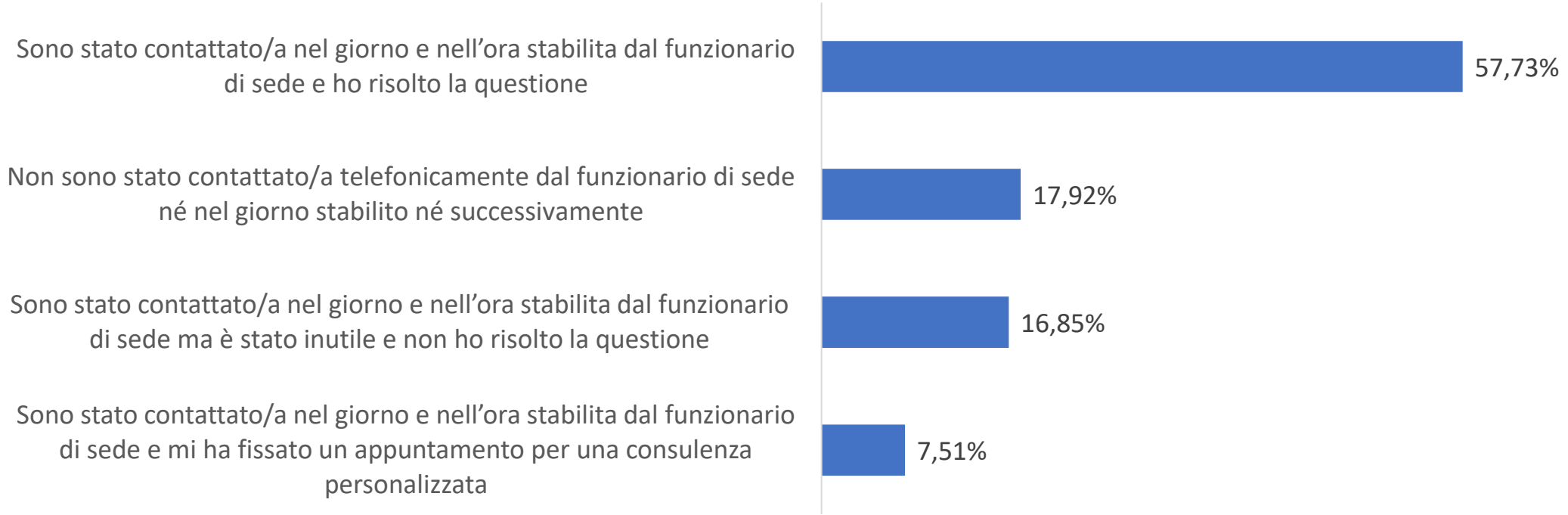
# Focus: il servizio in sede su prenotazione

*L'accesso fisico: le differenze regionali*



# Focus: il servizio in sede su
## *Il ricontatto telefonico*

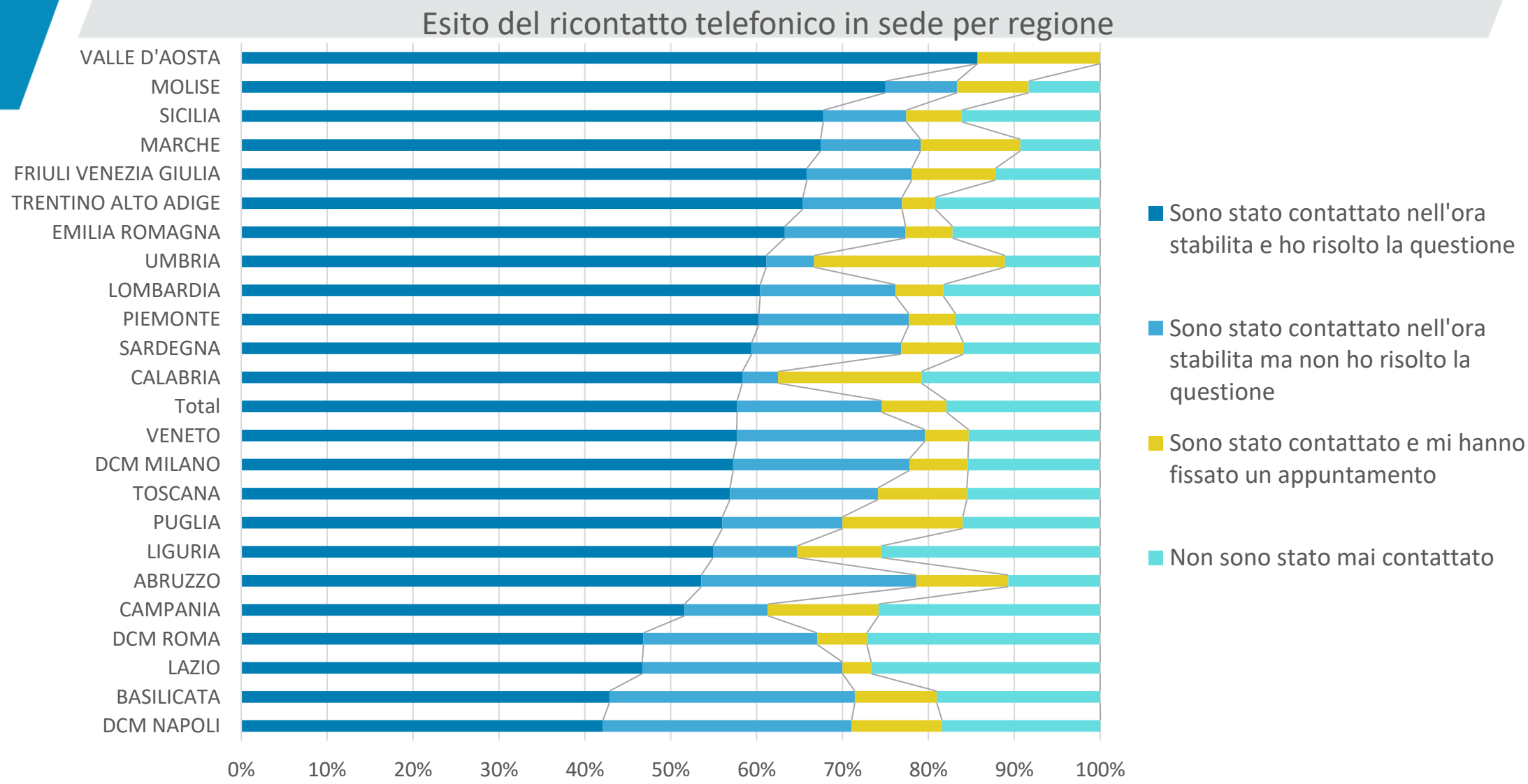
Dopo aver prenotato un ricontatto telefonico da parte di un funzionario di sede:



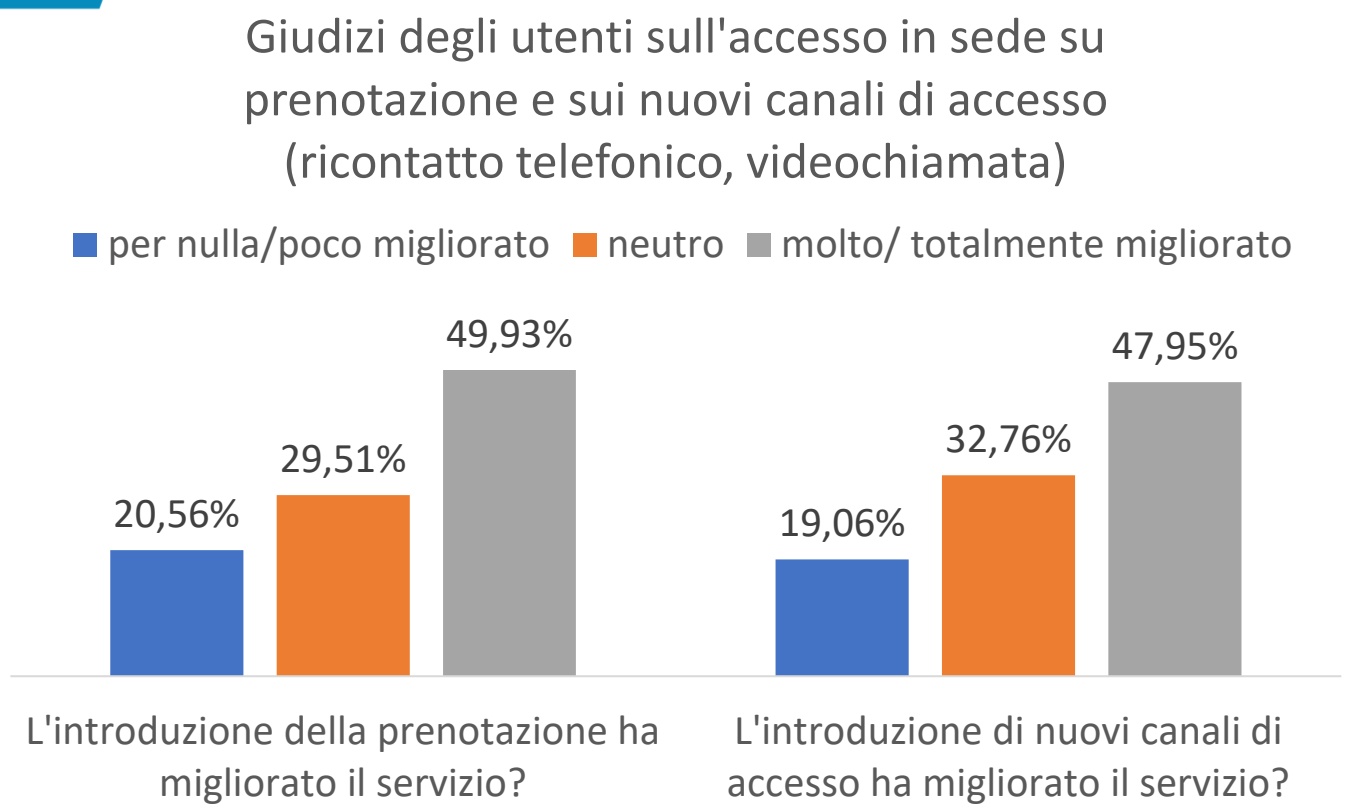

Più della metà degli utenti che ha optato per il ricontatto telefonico sono stati chiamati nel giorno e nell'ora stabilita da un funzionario di Sede e hanno risolto la questione. Critico il dato del 18% degli intervistati non ricontattati nè nel giorno stabilito nè successivamente.

# Focus: il servizio in sede su prenotazione.

## *Il ricontatto telefonico: le differenze regionali*



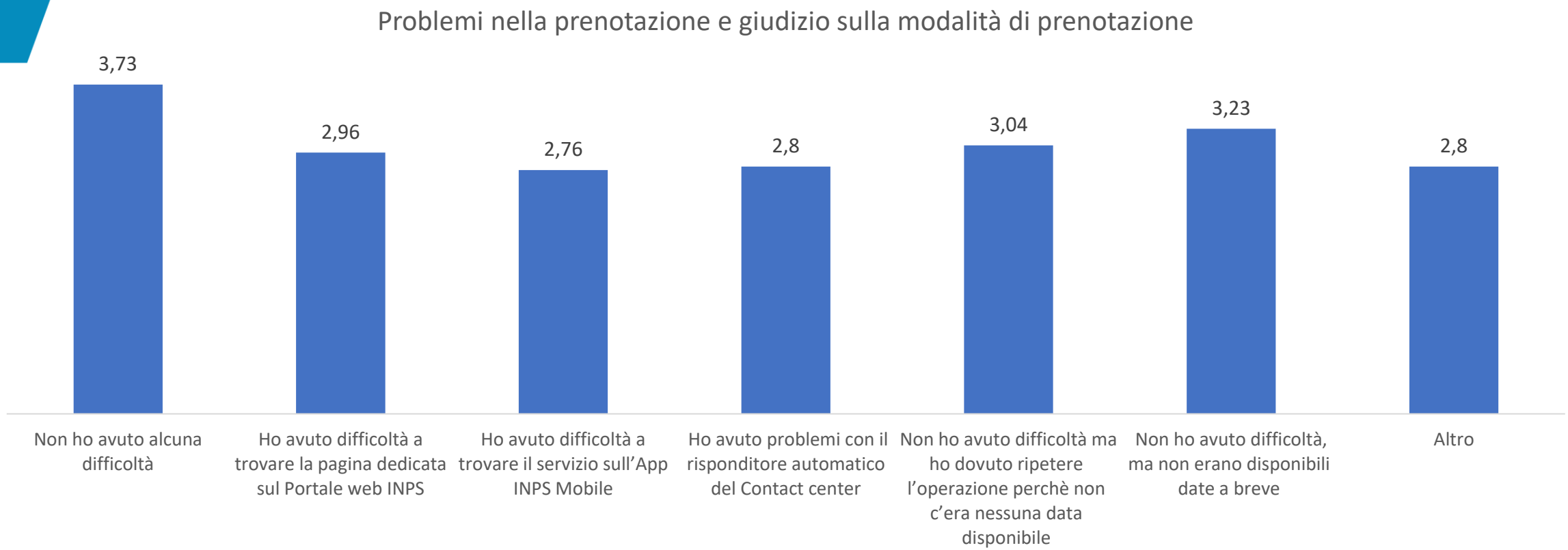
# Focus: il servizio in sede su prenotazione (1/2)
*Giudizio degli utenti*




Quasi la metà degli utenti ritiene che l'introduzione della **prenotazione** per attivare un contatto con la sede **e la previsione delle nuove modalità di contatto (richiamata telefonica o videochiamata),** abbiano migliorato il giudizio sulla qualità del servizio erogato.

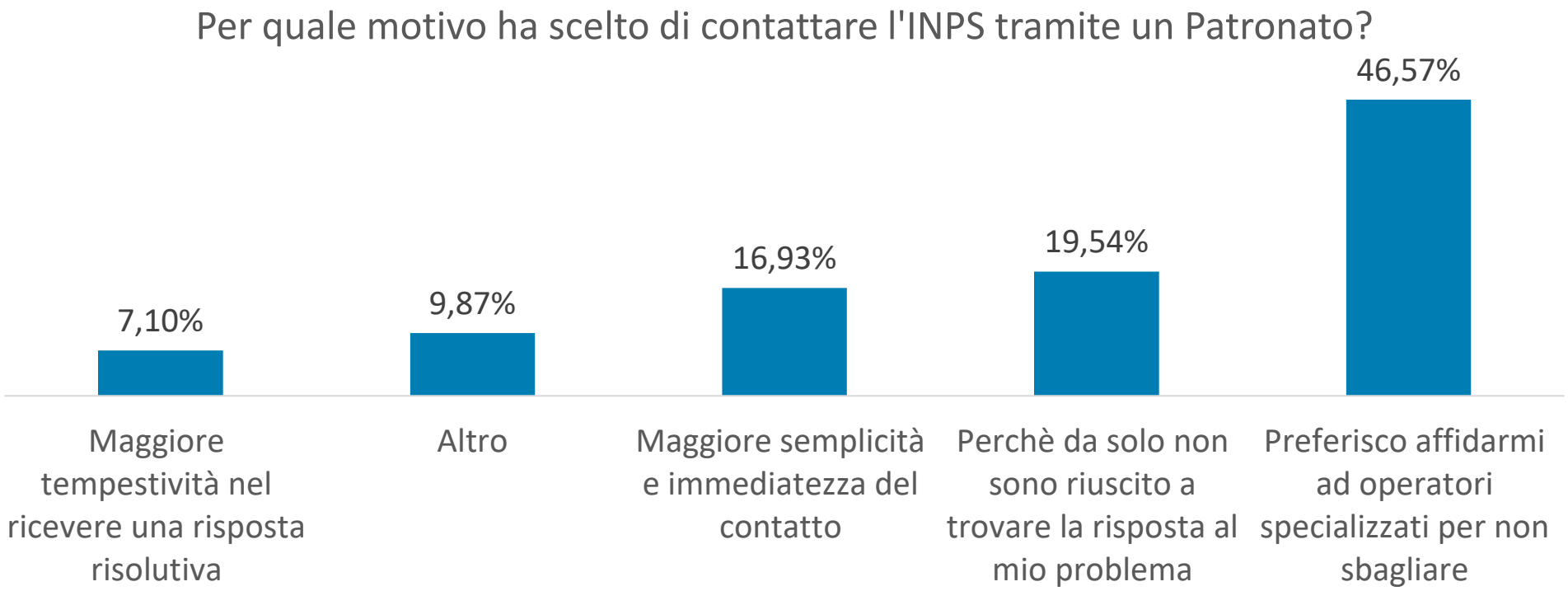
# Focus: il servizio in sede su prenotazione (2/2)

*Cosa influenza il giudizio degli utenti*




**Le problematiche che maggiormente influenzano il giudizio degli utenti sul sistema di prenotazione in sede riguardano essenzialmente problemi di accessibilità al servizio:** difficoltà a trovare il servizio sul portale web e sull' App Inps Mobile e problemi con il risponditore automatico del Contact Center (coloro che hanno lamentato questo tipo di difficoltà esprimono giudizi sul servizio inferiori al 3, sempre su di una scala da 1 a 5).

# Gli Enti di Patronato




Gli **utenti si rivolgono agli Enti di Patronato** essenzialmente per affidarsi ad operatori specializzati (c.a. 47%) o perché da soli non sono riusciti a trovare risposta al loro problema (c.a. 20%).

# I 4 indici

# Gli indici sintetici

**ACCESSIBILITA'**

**3,48***
**(+0,19)**

**CAPACITA' DI RISPOSTA**

**3,45***
**(+0,2)**

**PRESIDIO DELL'OMNICANALITA'**

**3,04** (-0,05)

***AFFIDABILITA' e AUTOREVOLEZZA (reputazione)***

**3,25**
**(+0,06)**

I due indici relativi agli effettivi contatti con INPS sono in evidente miglioramento rispetto al 2020 (Accessibilità +0,19 e Capacità di risposta +0,20), **l'indice reputazionale resta pressoché invariato** mentre quello relativo **al presidio dell'omnicanalità risulta in debole peggioramento.**

*Al fine del confronto con l'anno precedente i 2 indici di Accessibilità e Capacità di Risposta ***sono stati calcolati soltanto sulle risposte degli utenti che hanno contattato l'INPS nel corso del 2021***. I restanti indici (Omnicanalità e Reputazione) sono invece calcolati sulla totalità delle risposte, in quanto indipendenti dai contatti avuti tramite i canali istituzionali INPS. ***Gli indici sono calcolati su di una scala che va da 1 a 5.***

# Accessibilità

*Gli items che compongono l'indice sintetico*

| Come giudica | 2021* | 2020 | Differenza |
|---|---|---|---|
| Facilità ad accedere al servizio di **Contact center** | 3,31 | 3,14 | 0,17 |
| Semplicità delle procedure per effettuare le domande di prestazione sul portale | 3,35 | 3,21 | 0,14 |
| Facilità di trovare la pagina desiderata sul **Portale** | 3,39 | 3,23 | 0,16 |
| Facilità di trovare la sezione MY INPS all'interno del **Portale web INPS** | 3,42 | n.p | |
| Possibilità di prenotare un contatto con la sede tramite l'**App** | 3,46 | 3,22 | 0,24 |
| Facilità di trovare ciò che si cerca nell'**App** | 3,52 | 3,38 | 0,14 |
| Facilità ad usare l'applicazione **INPS Risponde** | 3,54 | 3,45 | 0,09 |
| Facilita' di prenotare il contatto con la **sede** | 3,42 | n.p. | |
| Orari di apertura della **sede** | 3,3 | n.p | |
| Orari di apertura del **patronato** | 3,71 | 3,54 | 0,17 |
| Facilità di contattare il **patronato** tramite i diversi canali | 3,91 | 3,77 | 0,14 |
| Facilità a reperire i recapiti corretti **PEC** e **Mail** | 3,34 | 3,12 | 0,22 |

Tutti i giudizi fanno registrare valori leggermente superiori rispetto al 2020, in particolare quello sulla prenotazione dell'accesso in sede tramite App (+0,24).

* I giudizi sono calcolati solo per gli utenti che hanno contattato l'INPS nel corso del 2021 e sono espressi su di una scala che va da 1 = per nulla soddisfacente a 5 = del tutto soddisfacente.

# Capacità di risposta (1/3)

*Gli items che compongono l'indice sintetico*

| Come giudica: | 2021* | 2020 | differenza |
|---|---|---|---|
| Utilita' della risposta del contact center per risolvere il problema | 3,29 | 3,12 | 0,17 |
| Tempo di attesa per parlare con l'operatore | 2,97 | 2,86 | 0,11 |
| Chiarezza delle informazioni che ha ricevuto al contact center | 3,35 | 3,15 | 0,20 |
| Cortesia dell'operatore di contact center | 3,92 | 3,77 | 0,15 |
| Competenza dell'operatore nel fornire risposte adeguate | 3,40 | | |
| Disponibilità del contact center a venire incontro alle mie esigenze | 3,36 | | |
| Utilità dell'App per risolvere le questioni | 3,44 | 3,21 | 0,23 |
| Chiarezza/ completezza delle informazioni trovate sull'App | 3,51 | 3,35 | 0,16 |
| Utilità del portale web Inps per la risoluzione della propria questione | 3,49 | 3,33 | 0,16 |
| Chiarezza/ completezza delle informazioni sul portale | 3,47 | 3,27 | 0,20 |
| Comprensibilità del linguaggio utilizzato sul portale | 3,58 | 3,43 | 0,15 |
| Utilità del motore di ricerca del portale | 3,51 | 3,31 | 0,20 |
| Chiarezza/completezza delle informazioni sul My Inps | 3,54 | | |
| Comprensibilita' del linguaggio utilizzato nel My Inps | 3,59 | | |
| Utilita' delle informazioni e dei servizi presenti nel My Inps | 3,66 | | |
| Utilità della risposta tramite INPS risponde per risolvere il problema | 3,17 | 2,98 | 0,19 |
| Completezza/esaustività della risposta tramite INPS Risponde | 3,18 | 2,99 | 0,19 |
| Velocità della risposta tramite INPS Risponde | 3,33 | 3,16 | 0,17 |

Anche per quanto riguarda la capacità di risposta dell'Istituto, tutti i giudizi riportano valori lievemente superiori rispetto all'indagine precedente, in particolare l'utilità dell'App ( miglioramento di +0,23 punti) e la chiarezza delle informazioni sul portale (+0,20).

* I giudizi sono calcolati solo per gli utenti che hanno contattato l'INPS nel corso del 2021 e sono espressi su di una scala che va da 1 = per nulla soddisfacente a 5 = del tutto soddisfacente.

# Capacità di risposta (2/3)

*Gli items che compongono l'indice sintetico*

| Come giudica: | 2021* | 2020 | differenza |
|---|---|---|---|
| **Tempo di attesa per accedere al servizio in sede** | 3,23 | | |
| **Chiarezza delle informazioni ricevute in sede** | 3,44 | | |
| **La disponibilita' della sede a venir incontro alle mie esigenze** | 3,35 | | |
| **Competenza del funzionario nel fornire risposte adeguate** | 3,49 | | |
| **Cortesia del funzionario** | 3,76 | | |
| **Utilita' della risposta del funzionario per la risoluzione della questione di interesse** | 3,42 | | |
| **Utilità della risposta ricevuta dal patronato per la risoluzione del problema** | 4,03 | 3,92 | 0,11 |
| **Chiarezza delle informazioni che ha ricevuto dal patronato** | 4,00 | 3,93 | 0,07 |
| **Cortesia dell'operatore del patronato** | 4,2 | 4,17 | 0,03 |
| **Tempestività della risposta via PEC/mail** | 3,24 | 3,02 | 0,22 |
| **Utilità della risposta via PEC/mail per risolvere il problema** | 3,25 | 3,04 | 0,21 |
| **Chiarezza della risposta via PEC/mail** | 3,31 | 3,11 | 0,20 |

I giudizi sull'accesso sede non erano presenti nel 2020 e, pertanto, non è possibile effettuare un confronto.

Migliora in modo evidente (+0,22) la tempestività di risposta tramite PEC/mail e l'utilità della risposta per risolvere la questione (+0,21).

* I giudizi sono calcolati solo per gli utenti che hanno contattato l'INPS nel corso del 2021 e sono espressi su di una scala che va da 1 = per nulla soddisfacente a 5 = del tutto soddisfacente.

# Capacità di risposta (3/3)

*Gli items che compongono l'indice sintetico*

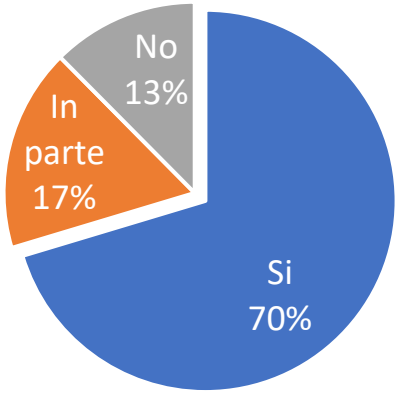
| Quanto concorda con le affermazioni seguenti? | 2021* | 2020 | differenza |
|---|---|---|---|
| **Il pagamento delle prestazioni emergenziali è stato tempestivo** | 3,06 | 2,69 | **0,37** |
| **Le informazioni disponibili tramite tutti i canali sono state chiare e esaustive** | 3,07 | 2,93 | 0,14 |
| **L'istituto ha fornito un'informazione coerente e uniforme sui diversi canali** | 3,12 | 2,99 | 0,13 |

Un notevole miglioramento (+0,37) si riscontra riguardo al giudizio sulla tempestività del pagamento della prestazioni emergenziali.

* I giudizi sono calcolati solo per gli utenti che hanno contattato l'INPS nel corso del 2021 e sono espressi su di una scala che va da 1 = per nulla soddisfacente a 5 = del tutto soddisfacente.

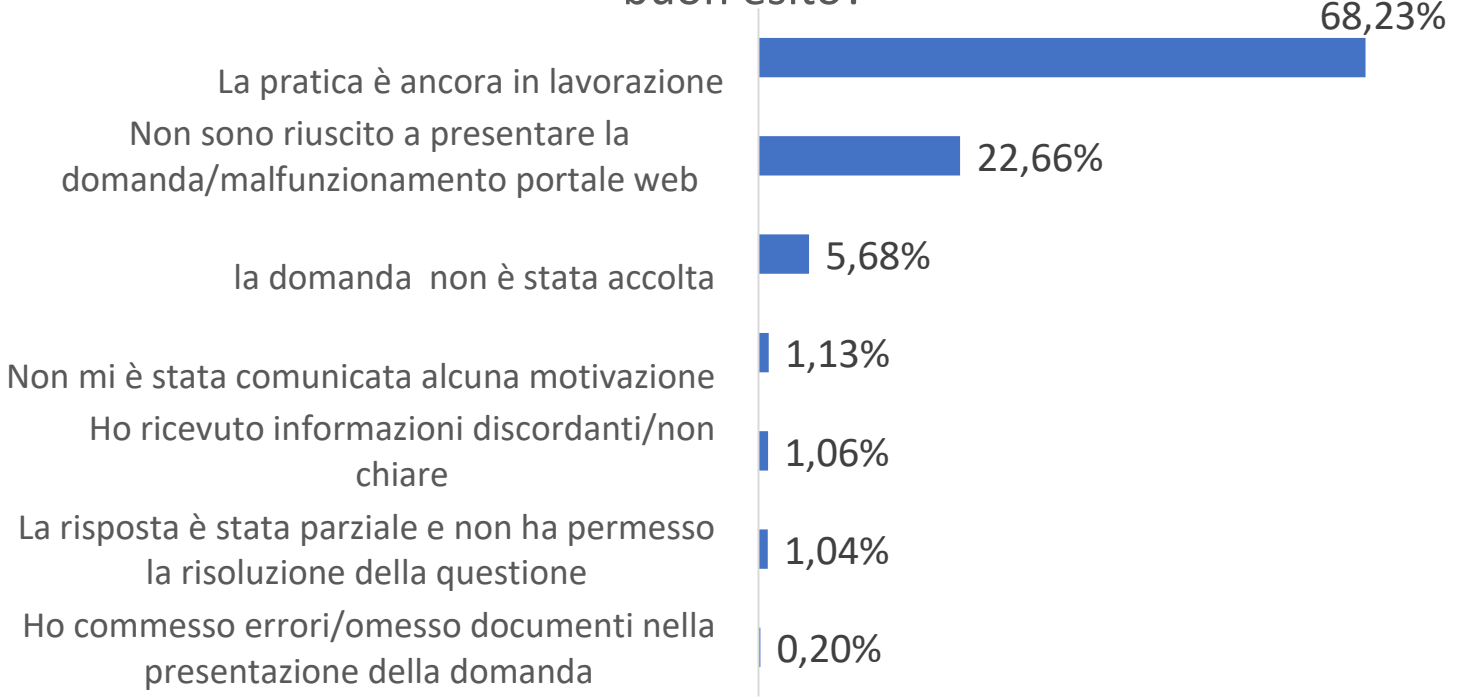
# FOCUS: la risoluzione della questione (1/2

## Ad oggi la sua questione è stata risolta?



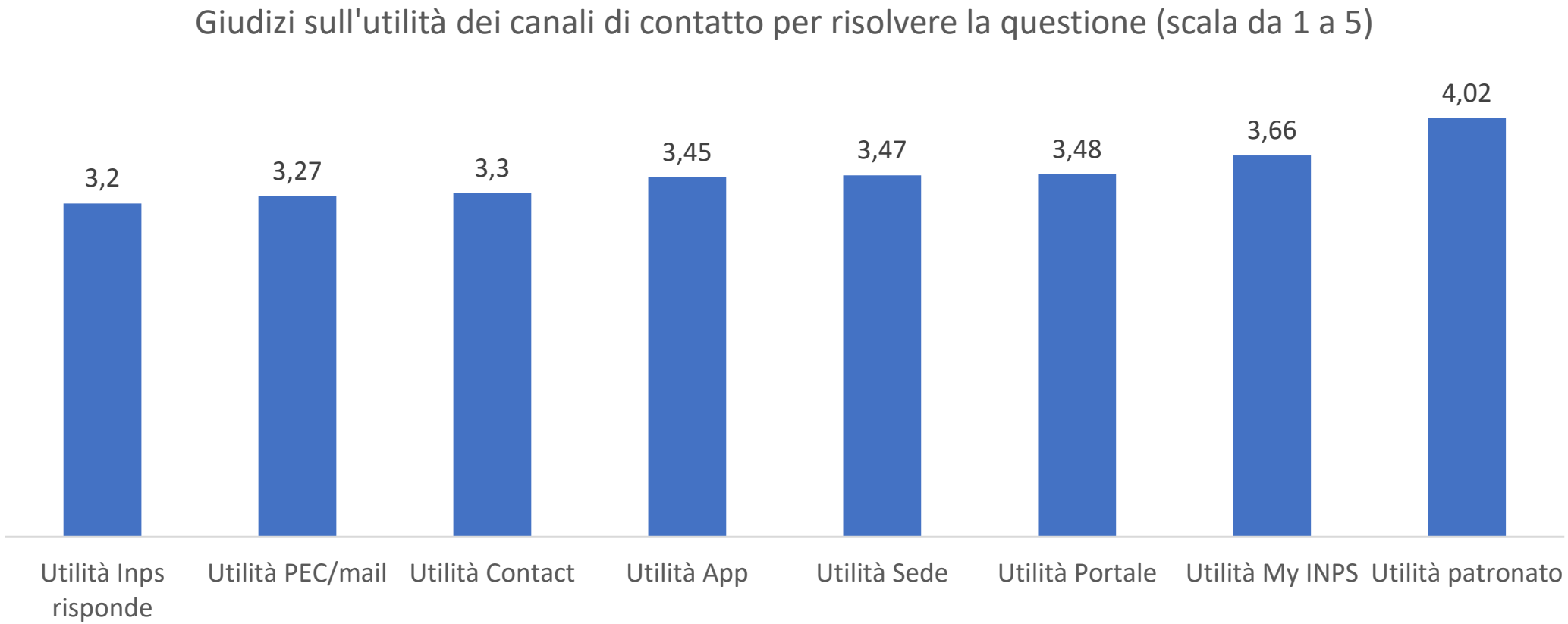

Il 70% degli utenti dichiara di aver risolto completamente la questione.

## Conosce il motivo per cui la sua questione non ha avuto buon esito?




La mancata conclusione della lavorazione della pratica (68%), seguita dall'impossibilità di presentare la domanda per malfunzionamento del portale (23%), rappresentano i due principali motivi per i quali gli utenti non sono riusciti a risolvere la questione.

# FOCUS: la risoluzione della questione (2/2)




Il canale percepito come più utile per risolvere la questione è il Patronato, seguito dall'area MyINPS e dal portale web; il servizio INPS Risponde fa registrare il valore più basso.

# Presidio dell'omnicanalità

*Gli items che compongono l'Indice sintetico*

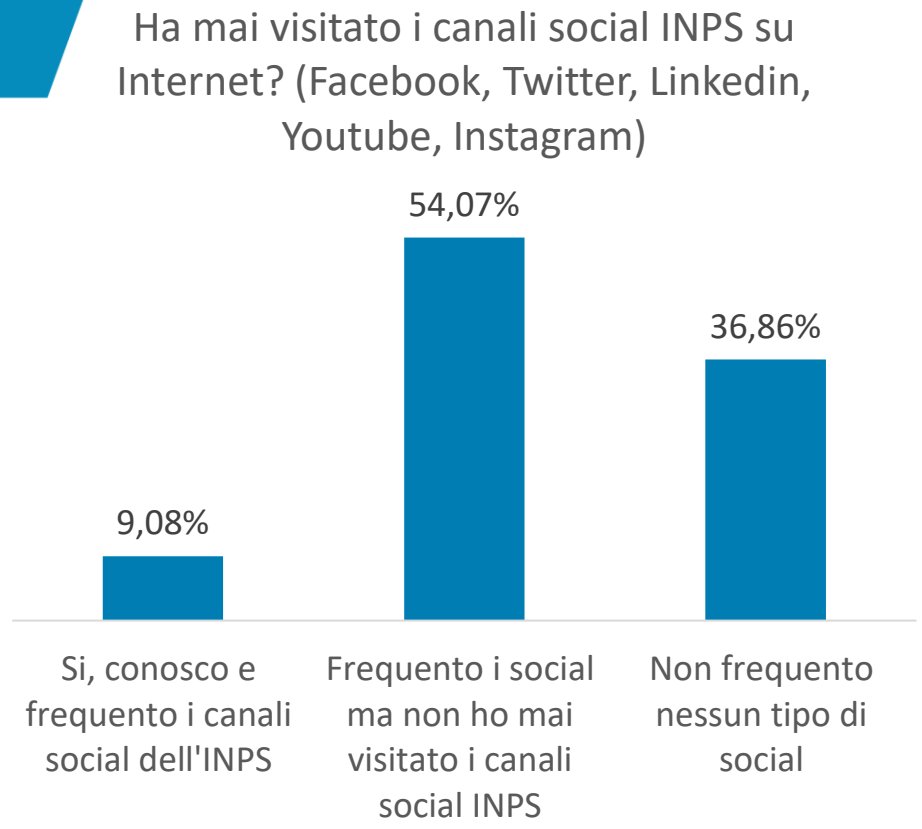
| Quanto ritiene utile la presenza dell'INPS sui social come strumento di comunicazione con gli utenti, in particolare nell'emergenza Covid 19? | 2021* | 2020 | Differenza |
|---|---|---|---|
| **twitter** | 2,55 | 2,65 | -0,10 |
| **linkedin** | 2,62 | 2,65 | -0,03 |
| **instagram** | 2,54 | 2,65 | -0,11 |
| **youtube** | 2,76 | 2,84 | -0,08 |
| **facebook** | 2,90 | 3,09 | -0,19 |

| Quanto ritiene utile per le sue esigenze, l'informazione relativa ai servizi e all'attività dell'INPS nell'emergenza Covid 19 offerta dai media (TV, testate giornalistiche etc) | 2021* | 2020 | Differenza |
|---|---|---|---|
| **Interventi di rappresentanti dell'INPS come ospiti in trasmissioni televisive e/o radiofoniche** | 3,23 | 3,23 | 0,00 |
| **Servizi sui tele/radio giornali cha parlano dell'INPS** | 3,30 | 3,29 | 0,01 |
| **Articoli sui giornali che parlano dell'INPS** | 3,33 | 3,32 | 0,01 |
| **Articoli su siti, blog, testate giornalistiche online che parlano dell'INPS** | 3,32 | 3,33 | -0,01 |
| **Ritengo che l'INPS dovrebbe assicurare una maggior presenza istituzionale sui media (TV, radio, giornali, etc)** | 3,42 | 3,46 | -0,04 |

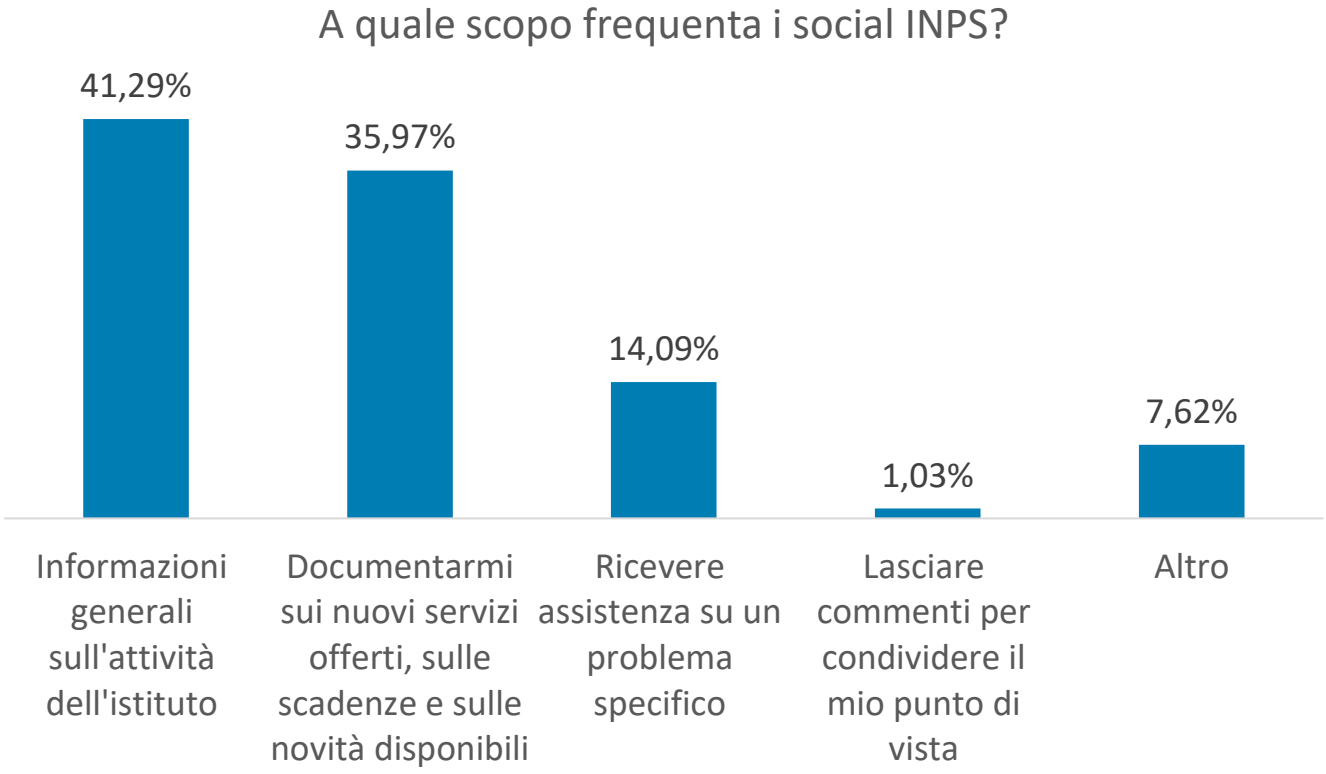
Per i social i giudizi si presentano pressoché invariati: un lieve peggioramento si registra sull'utilità della presenza dell'INPS su Facebook (-0,19 punti). Sostanzialmente identici i giudizi sulla presenza dell'INPS sui media.

* I giudizi sono calcolati su tutti i rispondenti, compresi coloro i quali non hanno mai contattato l'INPS, e sono espressi su di una scala che va da 1 = per nulla soddisfacente a 5 = del tutto soddisfacente.

# Focus: l'INPS *e i Social*




Solo il 9,08% degli utenti intervistati dichiara di aver visitato i social INPS.




Gli utenti frequentano i social INPS innanzitutto per cercare informazioni sull'attività dell'Istituto, oltre che per reperire documentazione su nuovi servizi e scadenze.

# Focus: l'INPS *e i Media*

La maggior parte degli intervistati dichiara di aver trovato informazioni sull'attività dell'INPS tramite i **telegiornali** e **le testate giornalistiche on line.** Il 39,6% degli intervistati dichiara di non aver seguito l'attività dell'INPS sui media. *L'attenzione degli utenti per le comunicazioni dell'INPS sui media sembra calare rispetto al 2020 quando gli utenti che non avevano seguito l'INPS sui media erano solo il 25%.*

# Affidabilità e autorevolezza

*Gli items che compongono l'indice sintetico*

| Quanto concorda con le seguenti affermazioni? | 2021* | 2020 | differenza |
|---|---|---|---|
| 27.1 L'Istituto ha svolto un ruolo chiave nell'emergenza | 3,2 | 3,4 | -0,2 |
| 27.6 Se potessi decidere affiderei di nuovo all'Inps la gestione delle prestazioni emergenziali covid 19 | 3,2 | 3,1 | 0,1 |
| Quando pensa all'INPS cosa le viene in mente? | | | |
| 28.9 Corruzione (invertito) | 3,8 | 3,9 | -0,1 |
| 28.10 Tutela e sicurezza dei dati personali | 3,6 | 3,6 | 0,0 |
| 28.1 Tutela e sicurezza | 3,4 | 3,3 | 0,1 |
| 28.8 Inefficienza e lentezza (invertito) | 3,3 | 3,3 | 0,0 |
| 28.4 Affidabilità | 3,3 | 3,2 | 0,1 |
| 28.3 Trasparenza | 3,1 | 3,0 | 0,1 |
| 28.5 Consulenza e informazione | 3,1 | 3,0 | 0,1 |
| 28.6 Qualità ed efficienza dei servizi | 3,1 | 3,0 | 0,1 |
| 28.7 Eccellenza fra le PP.AA. | 2,9 | 2,9 | 0,0 |
| 28.2 Risparmio | 2,8 | 2,8 | 0,0 |

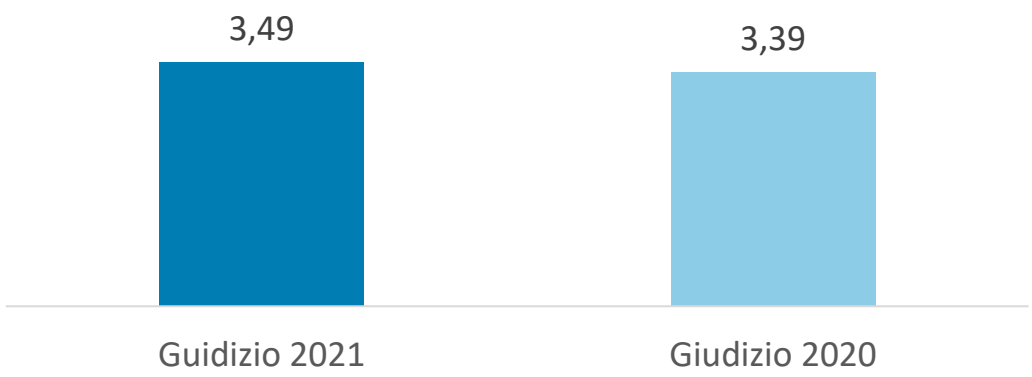
Quasi tutti i giudizi sono in leggero miglioramento o invariati rispetto al 2020.

* I giudizi sono calcolati su tutti i rispondenti, compresi coloro i quali non hanno mai contattato l'INPS e sono espressi su di una scala che va da 1 = per nulla soddisfacente a 5 = del tutto soddisfacente.

# Il Giudizio complessivo sull’esperienza con INPS

# Il giudizio globale sull'INPS

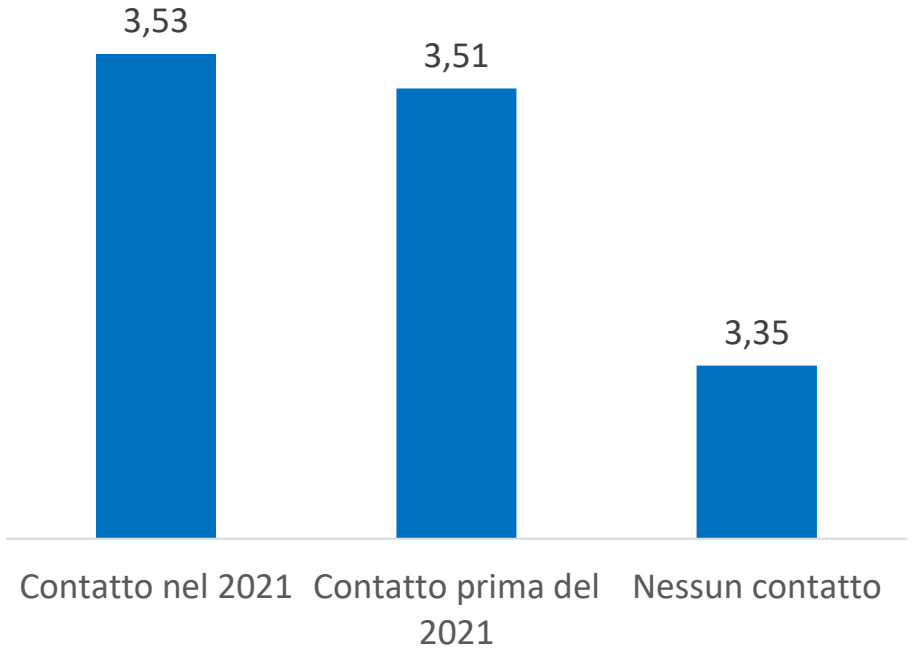
In definitiva, tenendo conto di tutte le considerazioni precedenti, se dovesse attribuire un voto all'INPS esso sarebbe? (da 1= per nulla soddisfacente a 5= del tutto soddisfacente)




Il giudizio globale si **presenta in miglioramento rispetto al 2020*.**

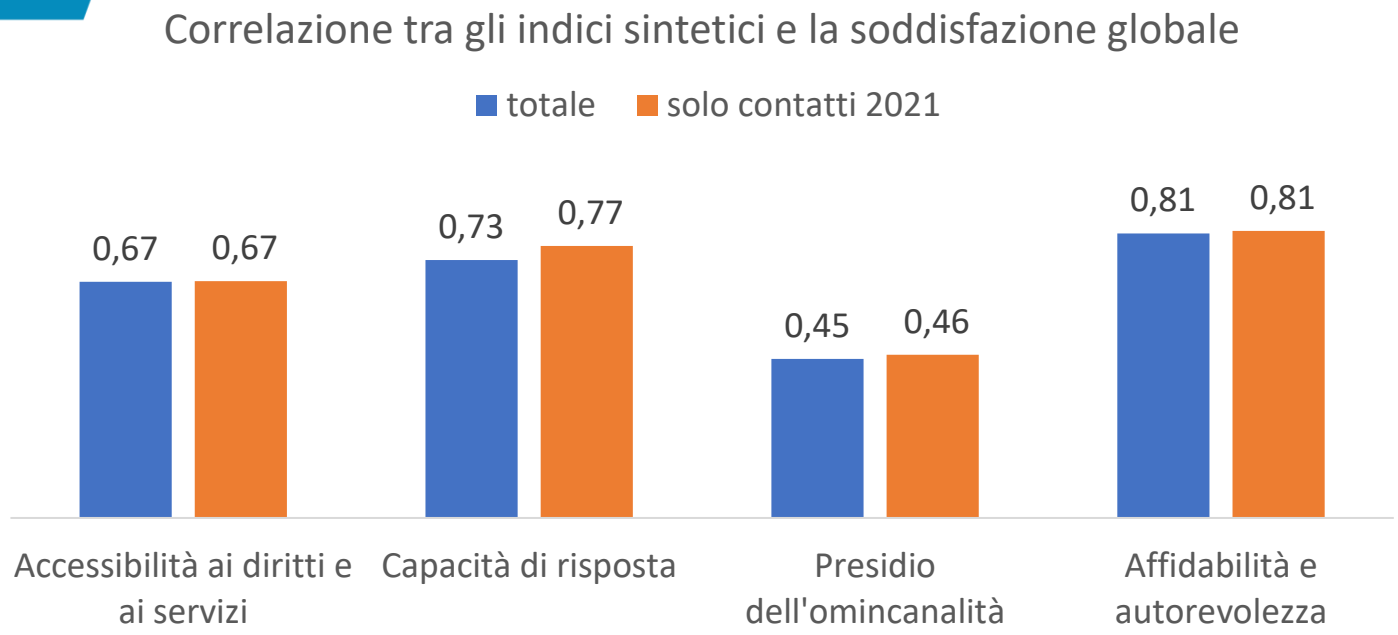
* Per il 2020 viene preso in considerazione solo il campione generale e non quello Covid.

Giudizio globale e contatti con INPS




**Se si prendono in considerazione solo gli utenti che hanno avuto un contatto con INPS nel 2021** il giudizio aumenta ancora, raggiungendo 3,53.

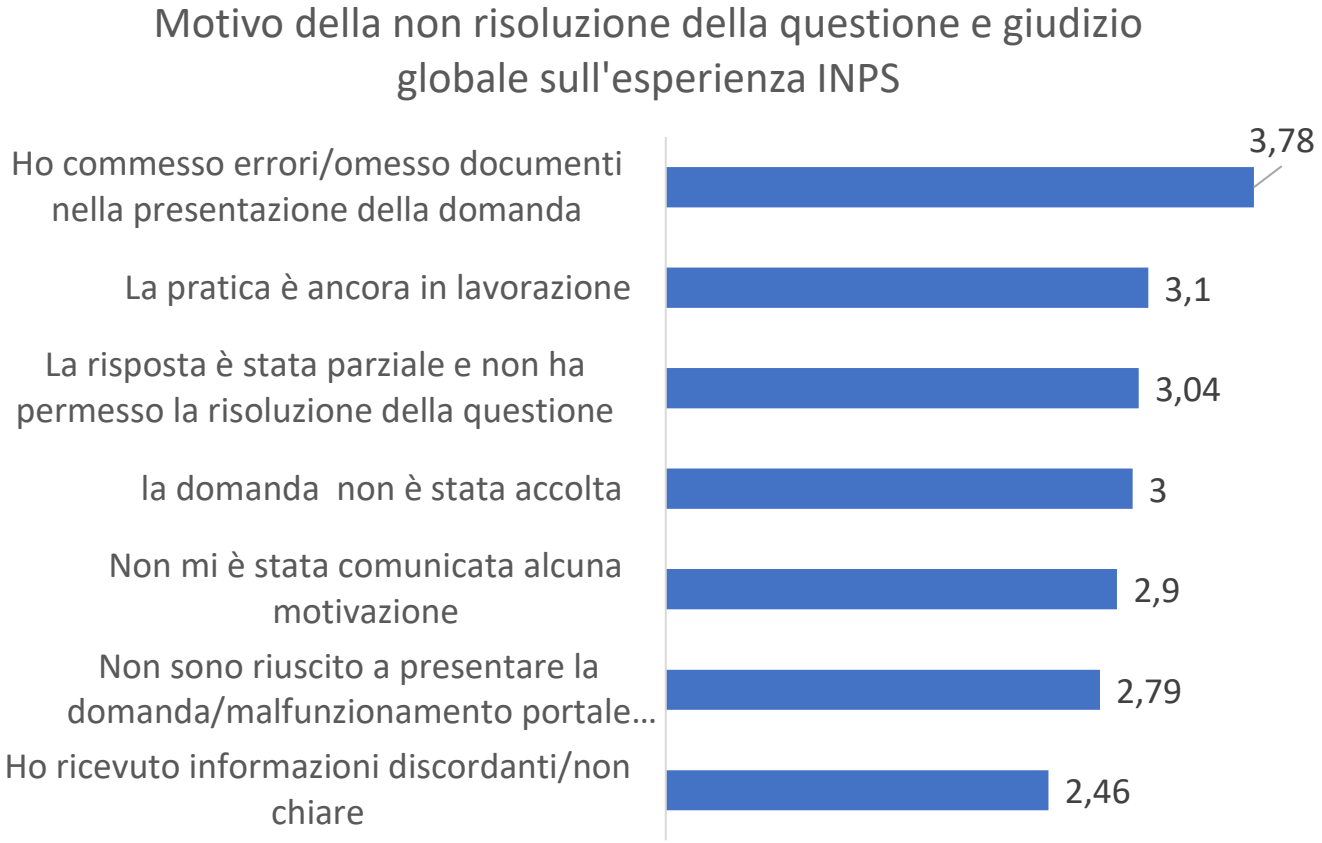
# Il giudizio globale sull'INPS: il fattore determinante




Tutti i fattori risultano correlati positivamente, anche quest'anno. Quello che sembra risultare **più decisivo nell'influenzare il giudizio degli utenti sull'INPS è quello legato ad «Affidabilità' ed autorevolezza»**, seguito dalla «**Capacità di risposta»**.

*(*) L'indice di correlazione utilizzato è l'indice di Pearson: si tratta di un indice che va da -1 (massima correlazione negativa - cioè a indici sui fattori elevati corrisponde una bassa soddisfazione e viceversa) a +1 (massima correlazione positiva - cioè a indici sui fattori elevati corrisponde un'elevata soddisfazione e ad indici bassi corrisponde una scarsa soddisfazione). L'indice risulta pari a 0 quando non vengono espressi giudizi, oppure i giudizi sono tutti uguali.*

# Il giudizio globale sull'INPS: altri aspetti che lo influenzano (1/2)

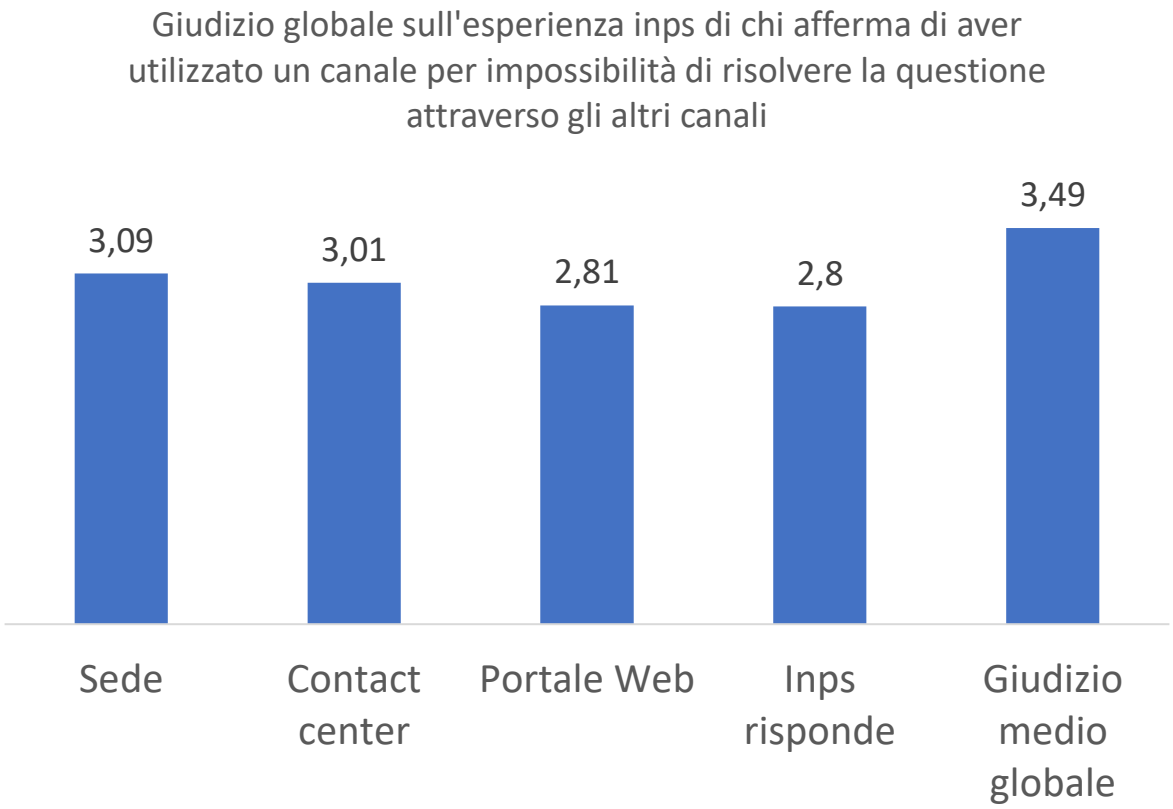



L'aver risolto la questione di interesse influenza fortemente il giudizio globale sull'INPS.

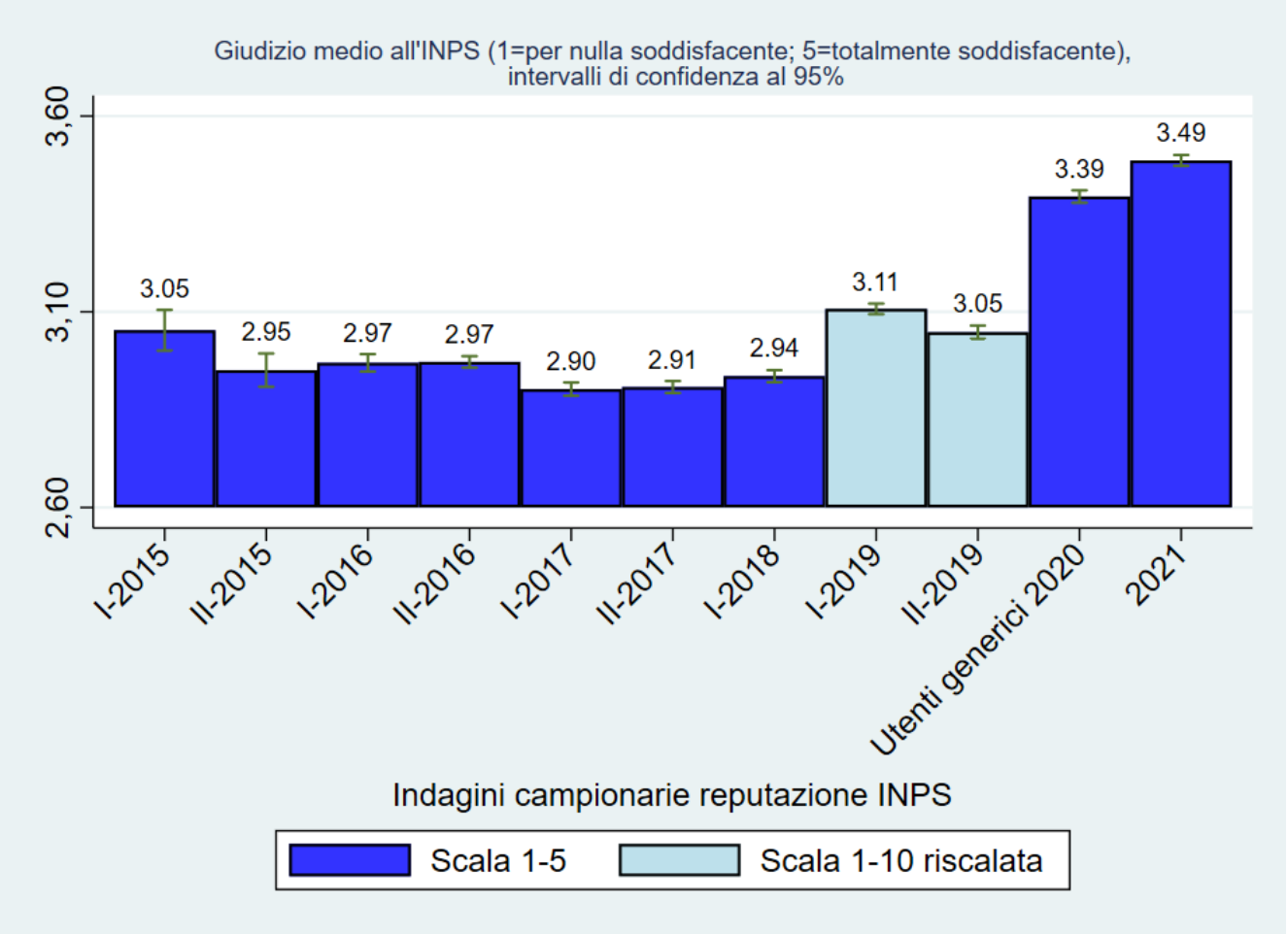
I maggiori motivi di insoddisfazione sono aver ricevuto informazioni discordanti/non chiare, non essere riuscito a presentare la domanda per malfunzionamento del portale e non aver ricevuto alcuna motivazione.

# Il giudizio globale sull'INPS: altri aspetti che lo influenzano (2/2)

Anche la mancata accessibilità al canale desiderato per contattare l'Istituto sembra influenzare il giudizio globale. Gli utenti che hanno dichiarato di aver contattato l'INPS tramite Contact center, portale web, sede e INPS Risponde perché tramite gli altri canali non sono riusciti a risolvere la questione, mostrano un livello di soddisfazione globale inferiore a quello medio nazionale.



# Giudizi complessivi sull'INPS: miglioramento tendenziale nell'andamento storico reputazionale dal 2015 ad oggi

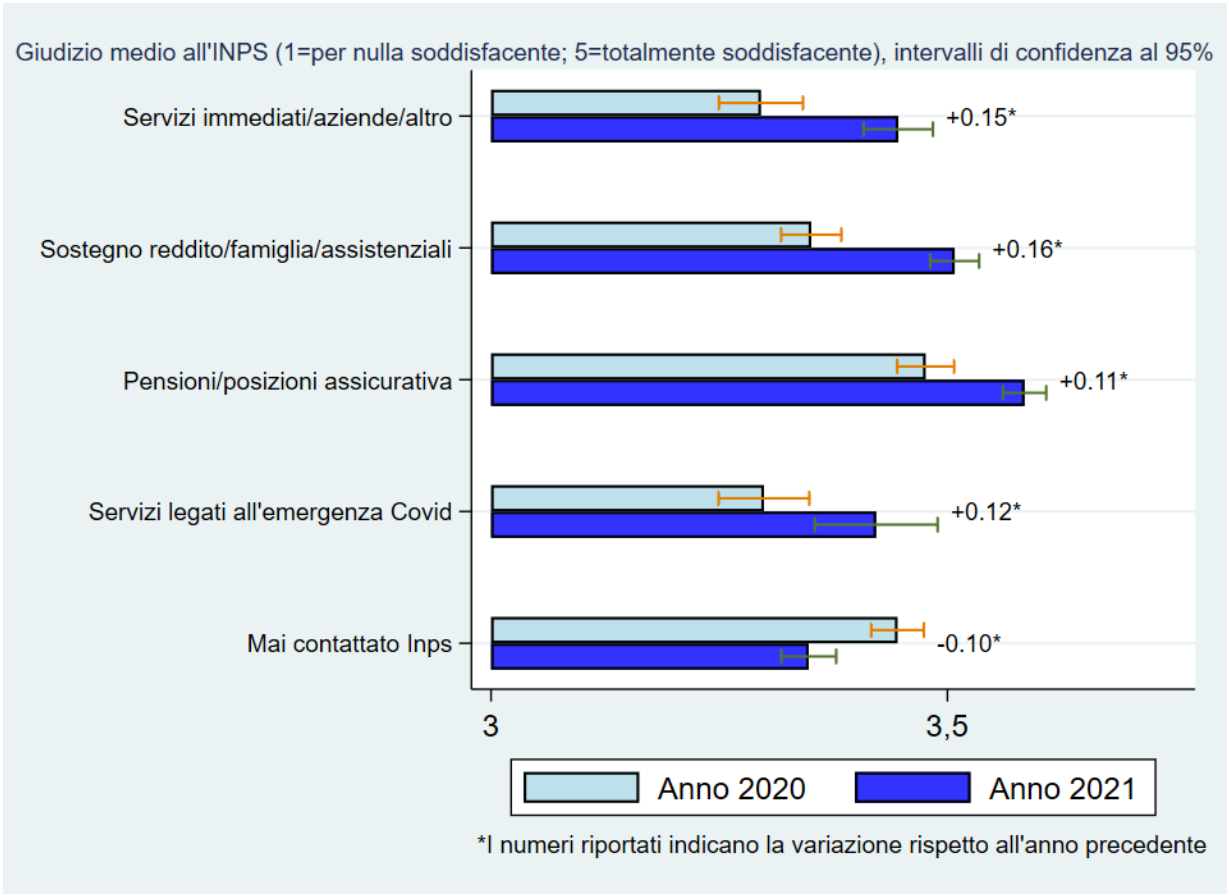



L'analisi dell'andamento storico del giudizio reputazionale dal 2015 ad oggi mostra un miglioramento tendenziale, confermato con l'indagine 2021.

Il dato del 2020 è stato calcolato tenendo conto del solo campione «utenti generici».

Nota: i punteggi espressi nelle survey pre2018 in scala Likert sono stati invertiti per armonizzarli ai giudizi espressi in scala 1-5 (1= «per nulla soddisfacente» 5 «totalmente soddisfacente»). I punteggi del 2019 espressi in scala 1-10 sono stati armonizzati nella scala 1-5 utilizzando la tabella di equivalenza del 2018.

# Tipologie di servizi che trainano positivamente il giudizio complessivo

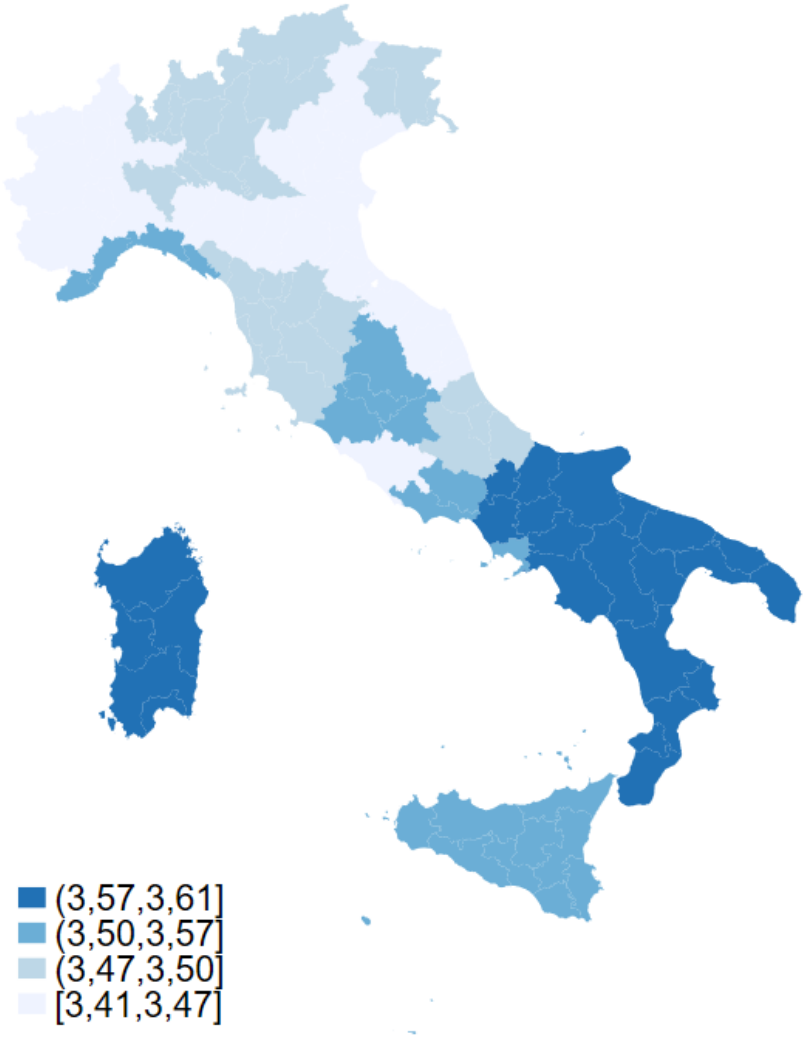



Il punteggio più alto è stato dato da coloro che hanno contattato l'INPS per servizi legati alle pensioni e alla posizione assicurativa. A seguire ci sono coloro che hanno usufruito di prestazioni a sostegno del reddito, sussidi familiari e altri servizi assistenziali.

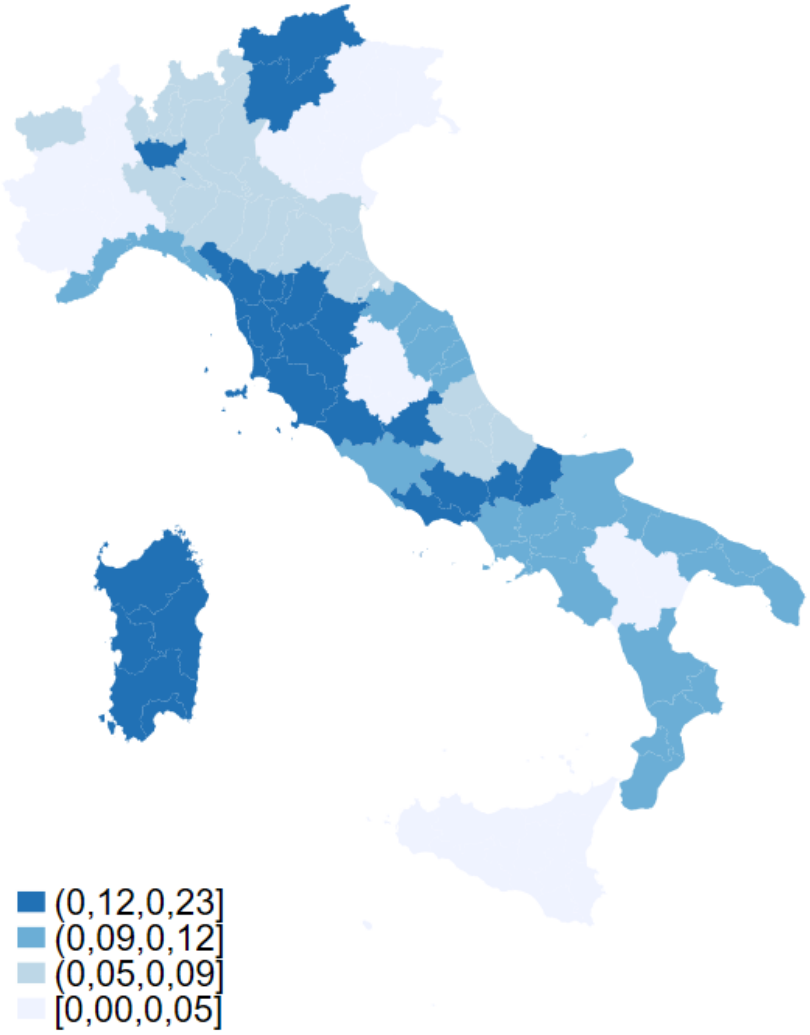
Giudizi meno positivi si registrano per gli intervistati che non hanno mai contattato l'INPS e per gli utenti che hanno contattato l'istituto per servizi legati all'emergenza Covid. Rispetto ai dati 2020, il giudizio è migliorato in particolare per coloro che hanno usufruito di servizi a sostegno del reddito/famiglia/assistenziali e di servizi immediati/aziende/altro.

# Gradimento espresso per area geografica (quartili di giudizio)

Giudizi medi sull'INPS 2021




Variazione giudizi rispetto all'anno precedente




Un giudizio lievemente migliore è espresso dalle regioni del Sud Italia, confermando quanto osservato l'anno precedente.

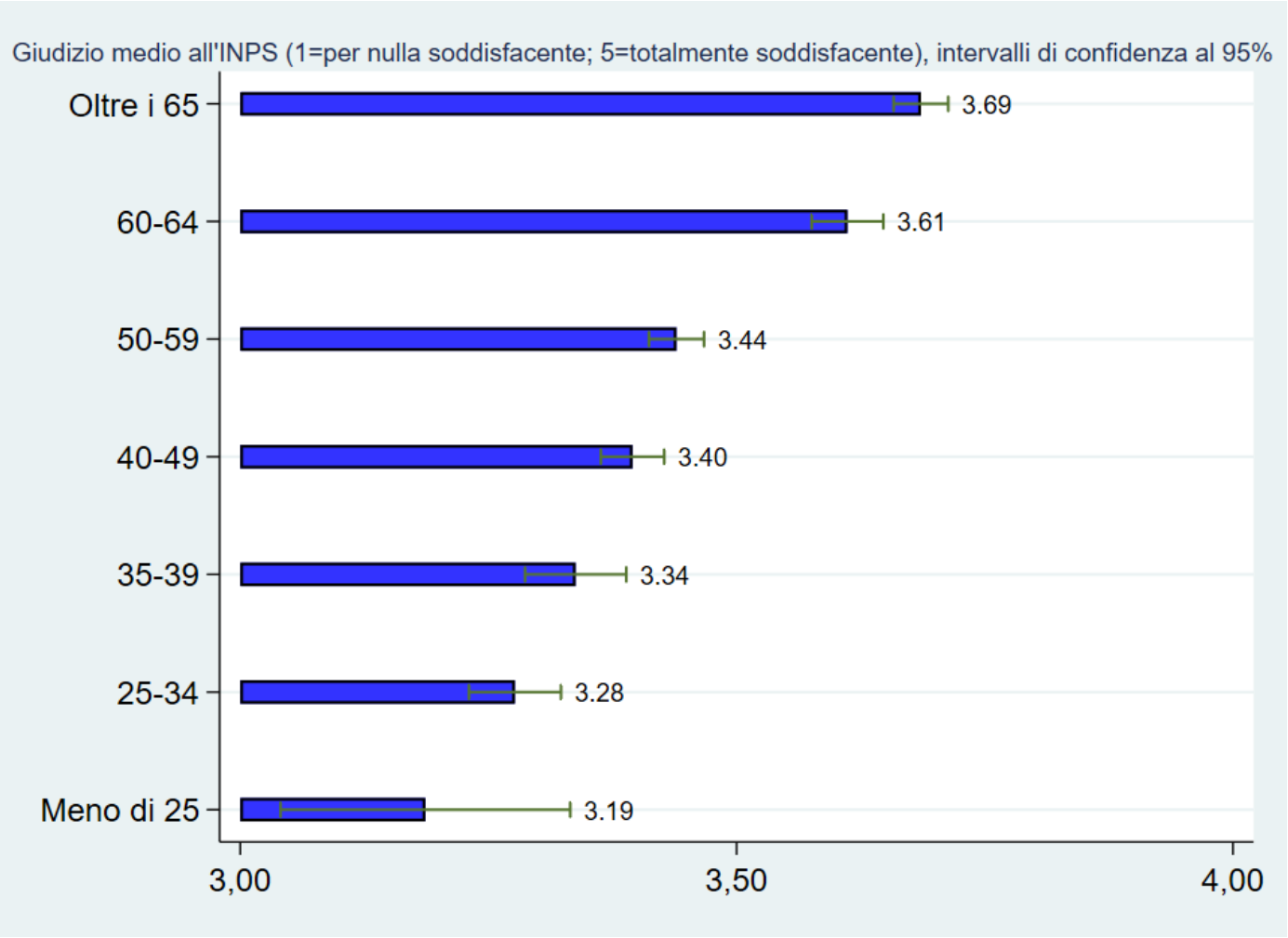
Le regioni con punteggi bassi nel 2020 che non hanno registrato incrementi nel 2021 sono Veneto e Piemonte.

Un notevole incremento si è registrato nelle rimanenti regioni del centro-nord, con l'eccezione dell'Umbria.

Per nessuna regione ci sono stati scostamenti negativi.

Le osservazioni sono state divise in quartili, ossia intervalli che ripartiscono la popolazione in quattro parti di uguale numerosità.

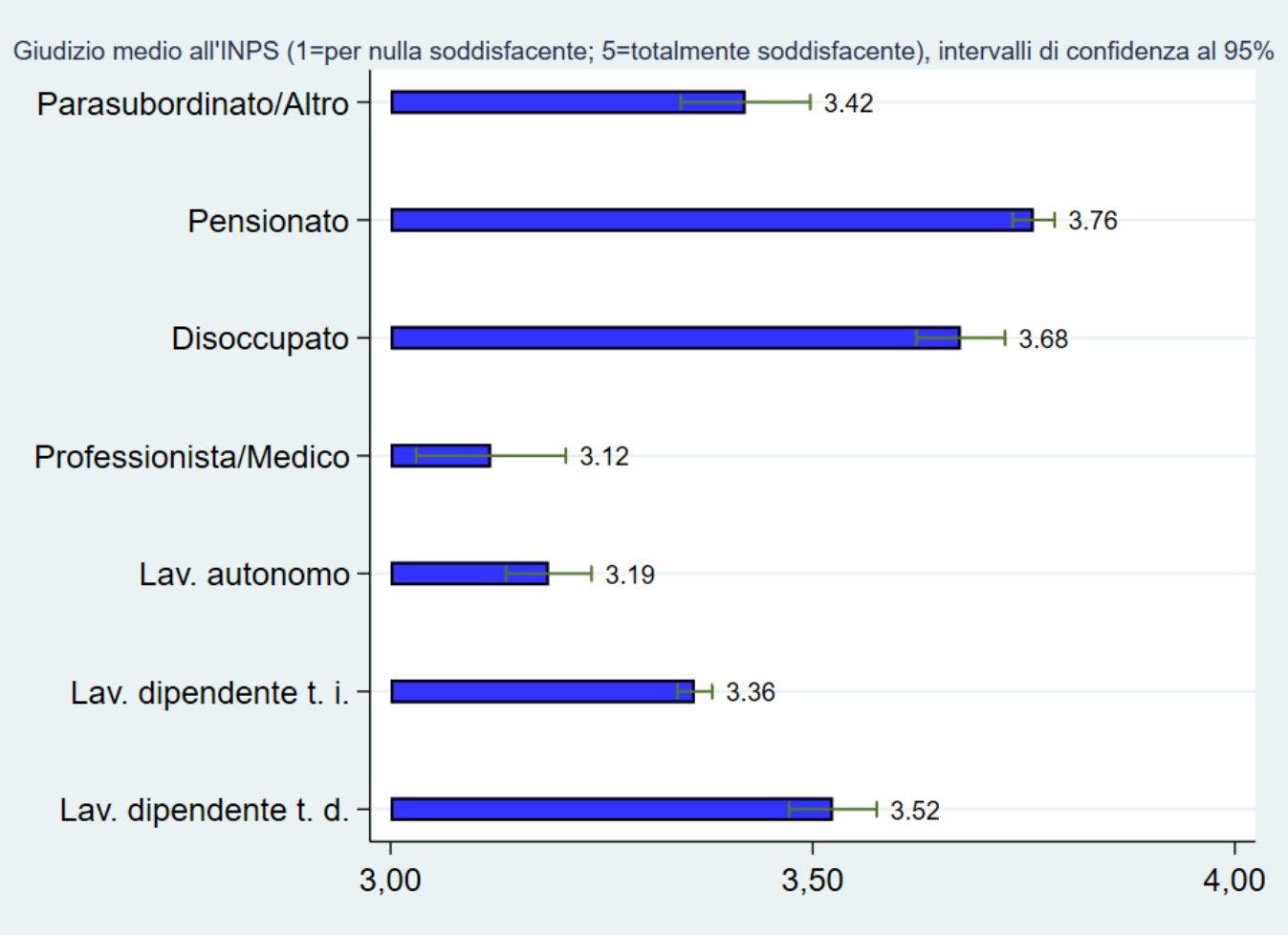
# Gradimento espresso per fascia d’età




Il giudizio migliore viene espresso da utenti sopra i 65 anni, mentre il giudizio peggiore viene espresso dai giovani.

Le differenze tra le varie fasce d’età sono in media di pochi decimi di punto.

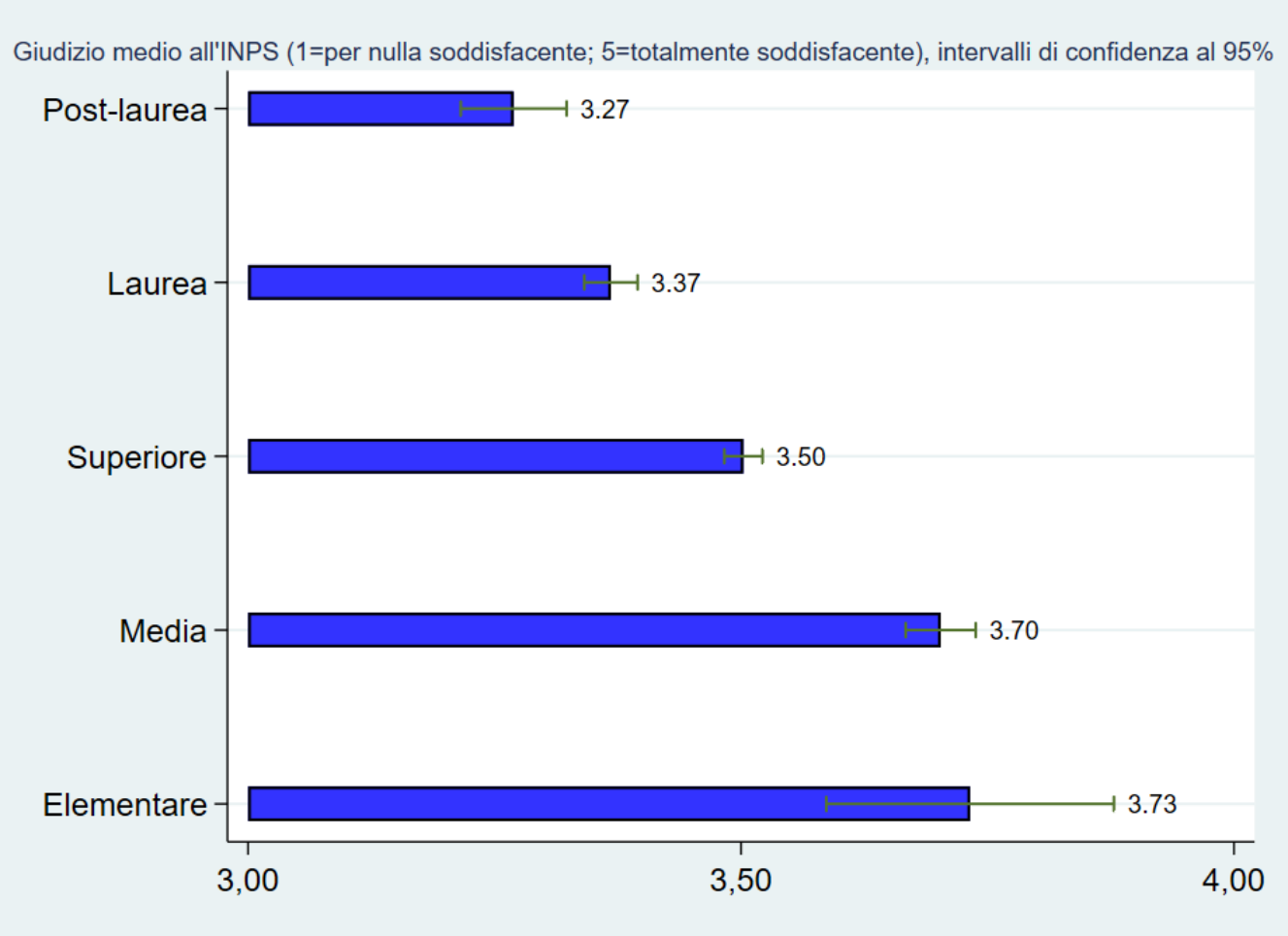
# Gradimento espresso per condizione lavorativa




Il giudizio migliore viene espresso da utenti pensionati e disoccupati.

Il giudizio peggiore viene espresso dai professionisti/medici e dai lavoratori autonomi.

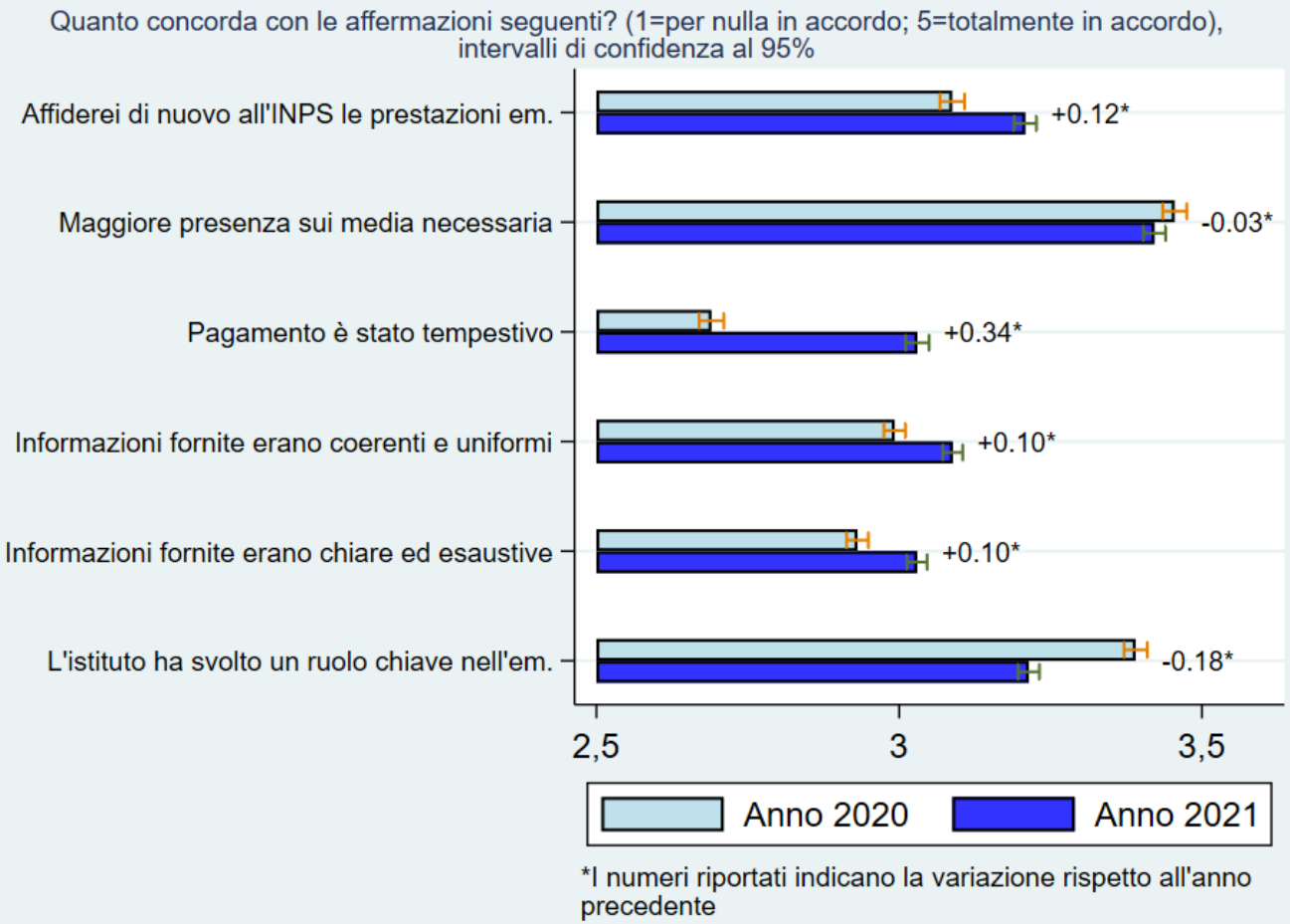
# Gradimento espresso per titolo di studio




Il giudizio espresso è inversamente proporzionale agli anni di studio effettuati. Questo riflette probabilmente il grado di complessità delle prestazioni attese.

Tra gli utenti che hanno il titolo di studio elementare e gli utenti che hanno un titolo di studio post laurea vi è una differenza di 0,46 punti.

# La credibilità dell'Inps nella fase della pandemia

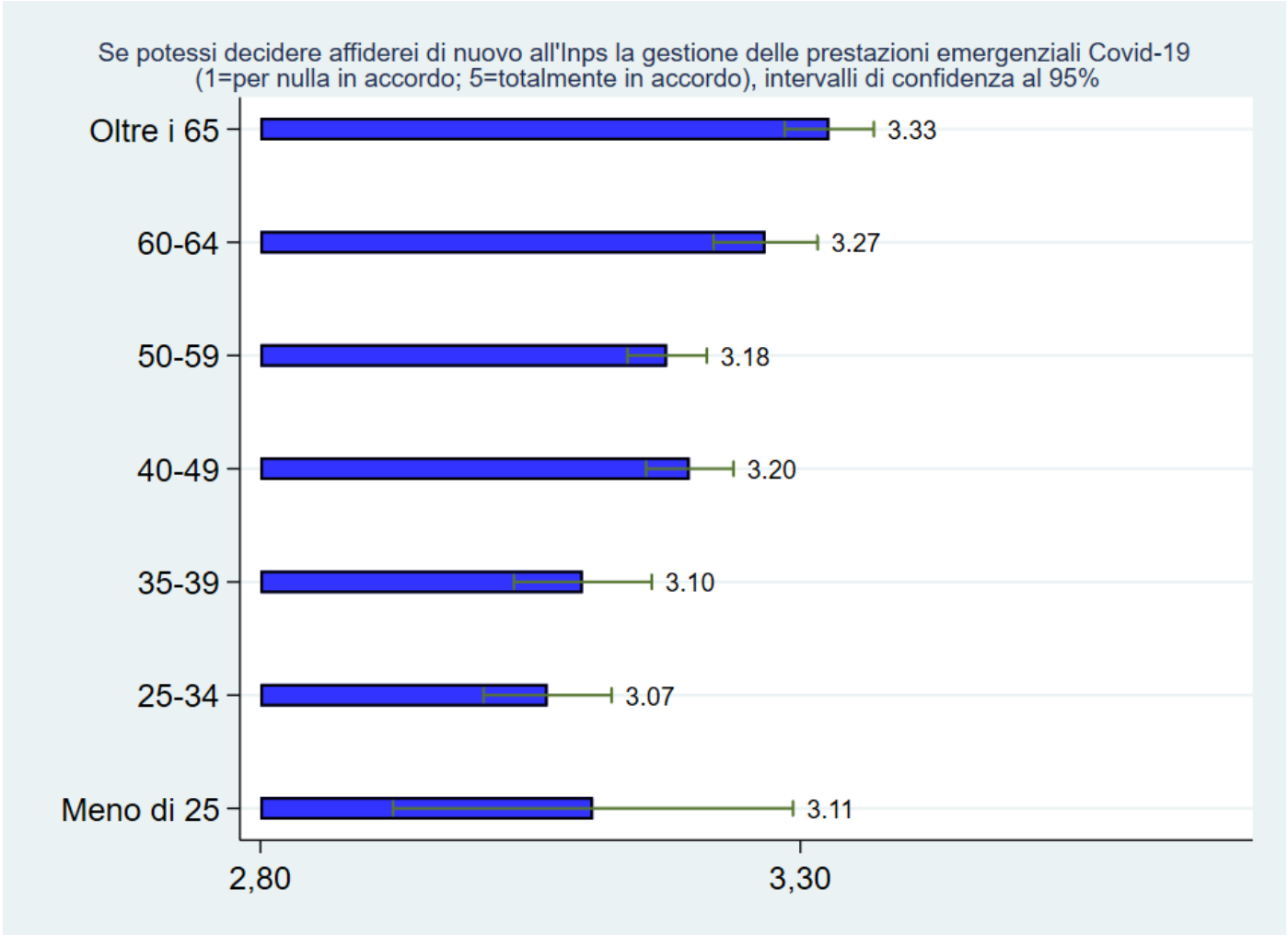



Lo scostamento più positivo si registra sulla tempestività del pagamento delle prestazioni.

Gli utenti affiderebbero nuovamente all'Inps la gestione delle prestazioni emergenziali Covid-19 (+0,12 punti rispetto al 2020).

Il giudizio riguardo l'INPS che ha svolto un ruolo chiave nell'emergenza Covid-19 è diminuito.

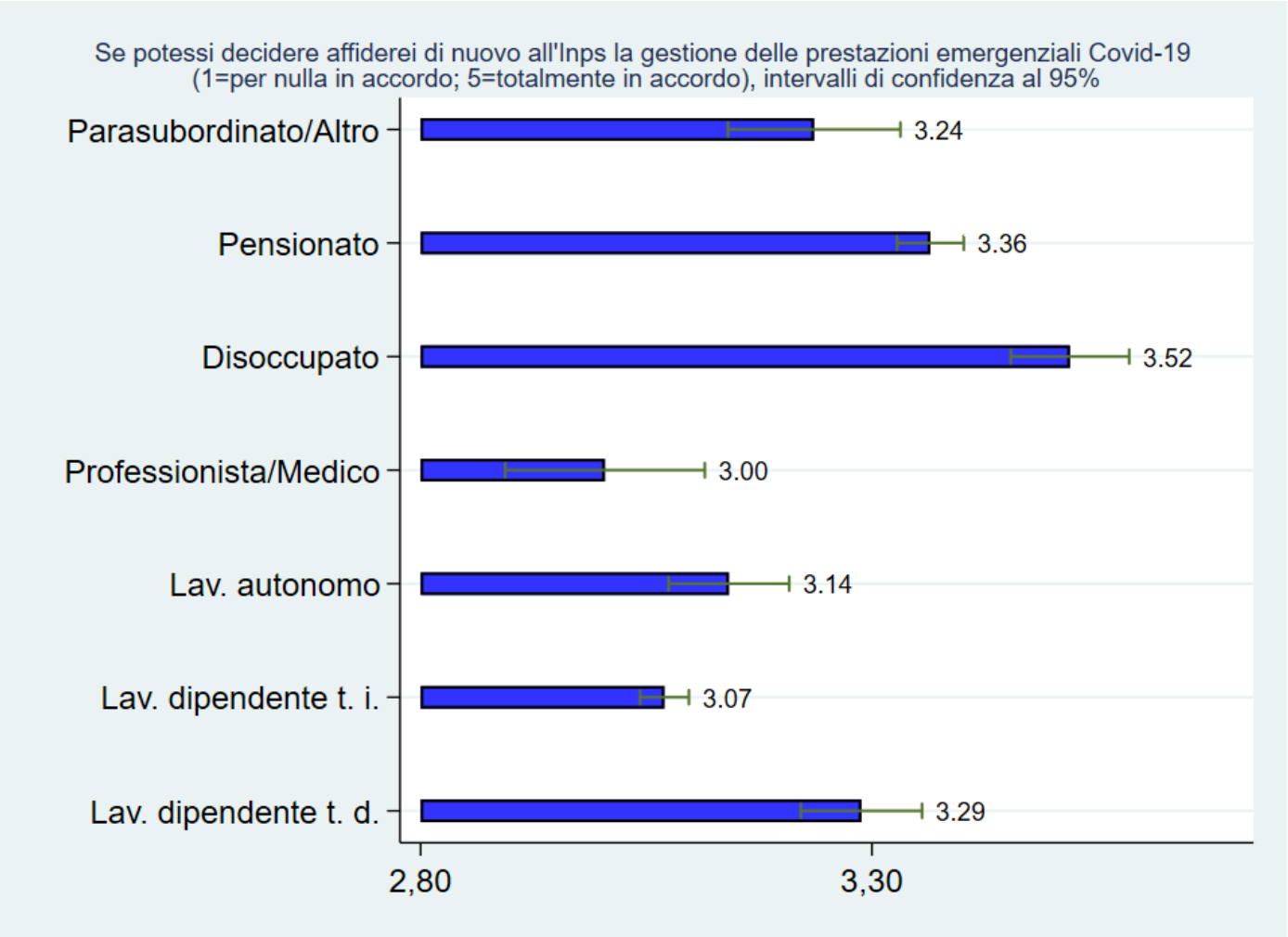
# La credibilità dell'INPS nelle prestazioni emergenziali per fascia d'età




Il giudizio migliore viene espresso da utenti sopra i 65 anni, mentre il giudizio peggiore viene espresso dalle persone dai 25 ai 34 anni.

Le differenze tra le varie fasce d'età sono in media di pochi decimi di punto e non sono sempre statisticamente significative.

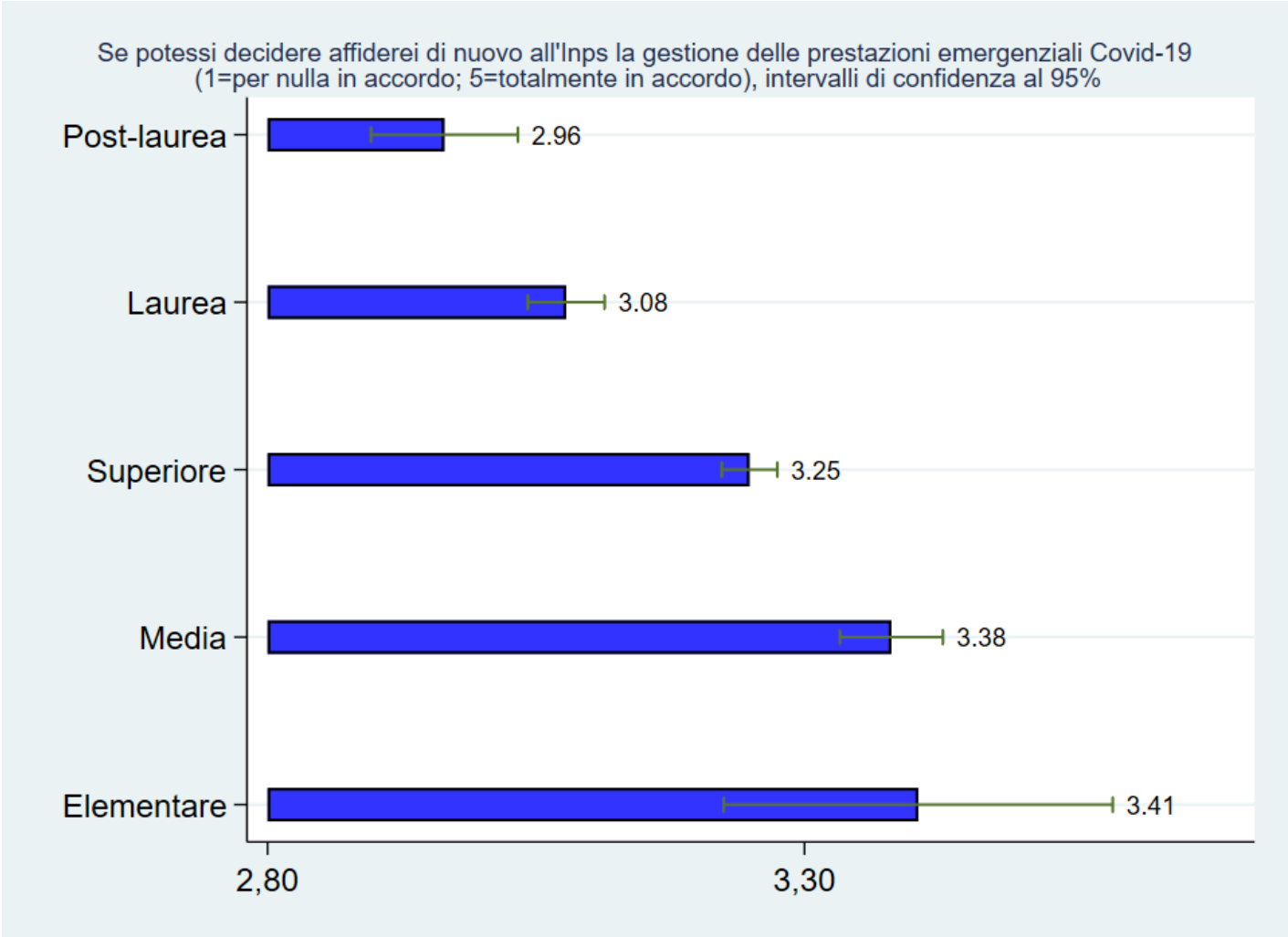
# La credibilità dell'INPS nelle prestazioni emergenziali per condizione lavorativa




Il giudizio migliore viene espresso da utenti pensionati, disoccupati, lavoratori dipendenti a tempo determinato e parasubordinati.

Il giudizio peggiore viene espresso dai professionisti/medici, dai lavoratori autonomi e lavoratori dipendenti a tempo indeterminato.

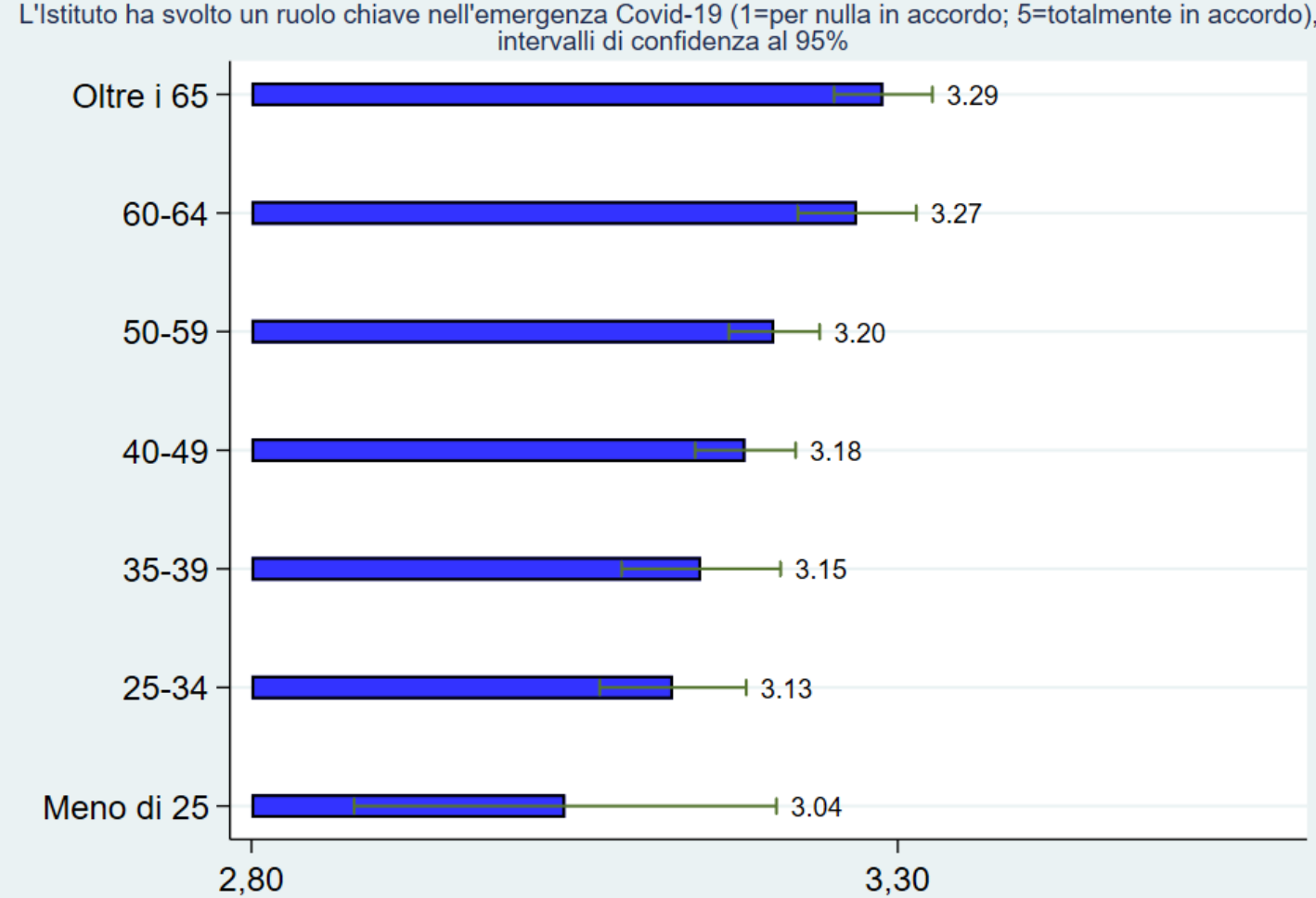
# La credibilità dell'INPS nelle prestazioni emergenziali per titolo di studio




Il giudizio espresso è inversamente proporzionale agli anni di studio effettuati.

Tra gli utenti che hanno il titolo di studio elementare e gli utenti che hanno un titolo di studio post laurea vi è una differenza di 0,45 punti.

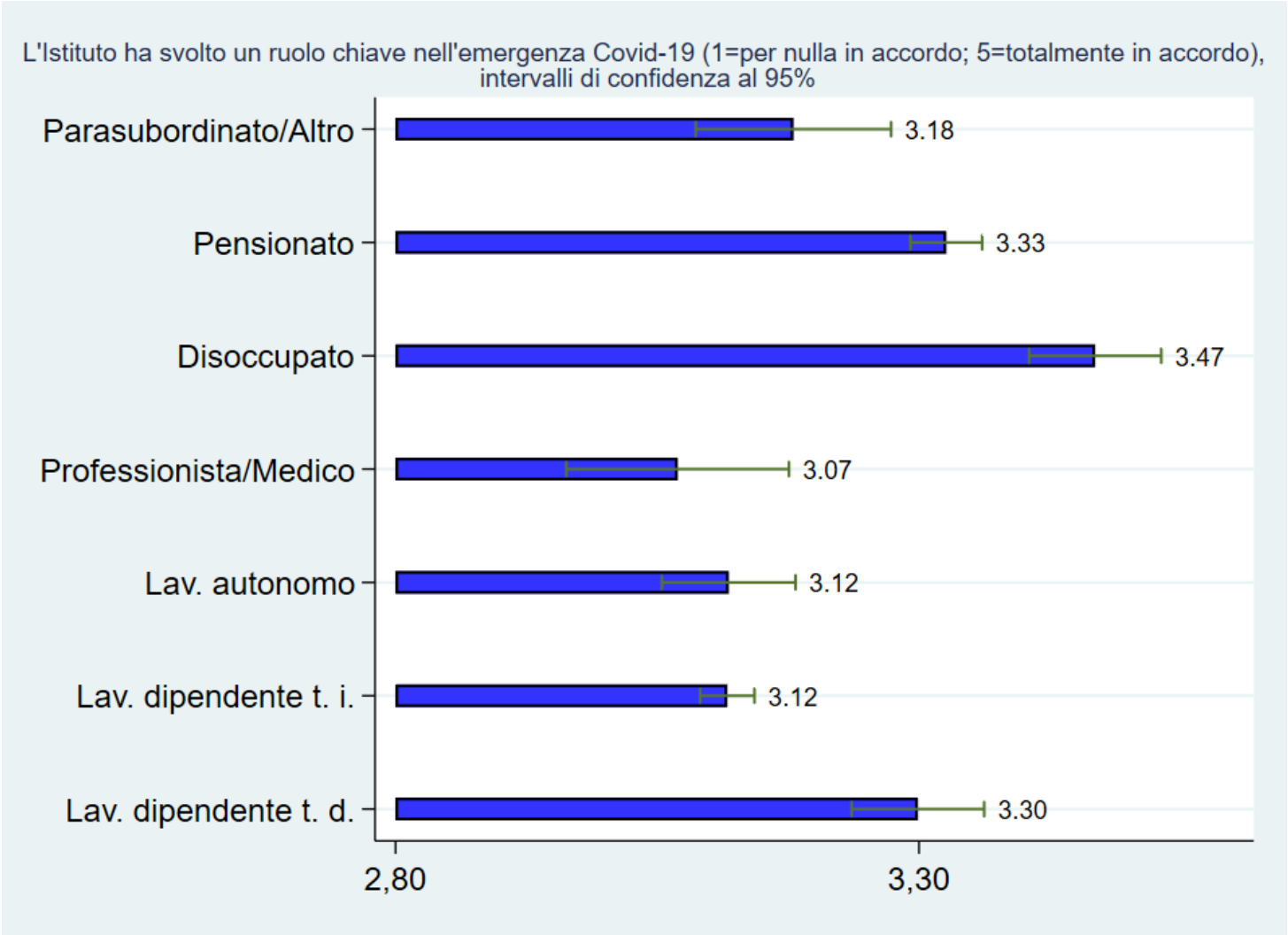
# Il ruolo chiave dell'INPS nell'emergenza per fascia d'età




Il giudizio migliore viene espresso da utenti sopra i 65 anni, mentre il giudizio peggiore viene espresso dai giovani.

Le differenze tra le varie fasce d'età sono in media di pochi decimi di punto.

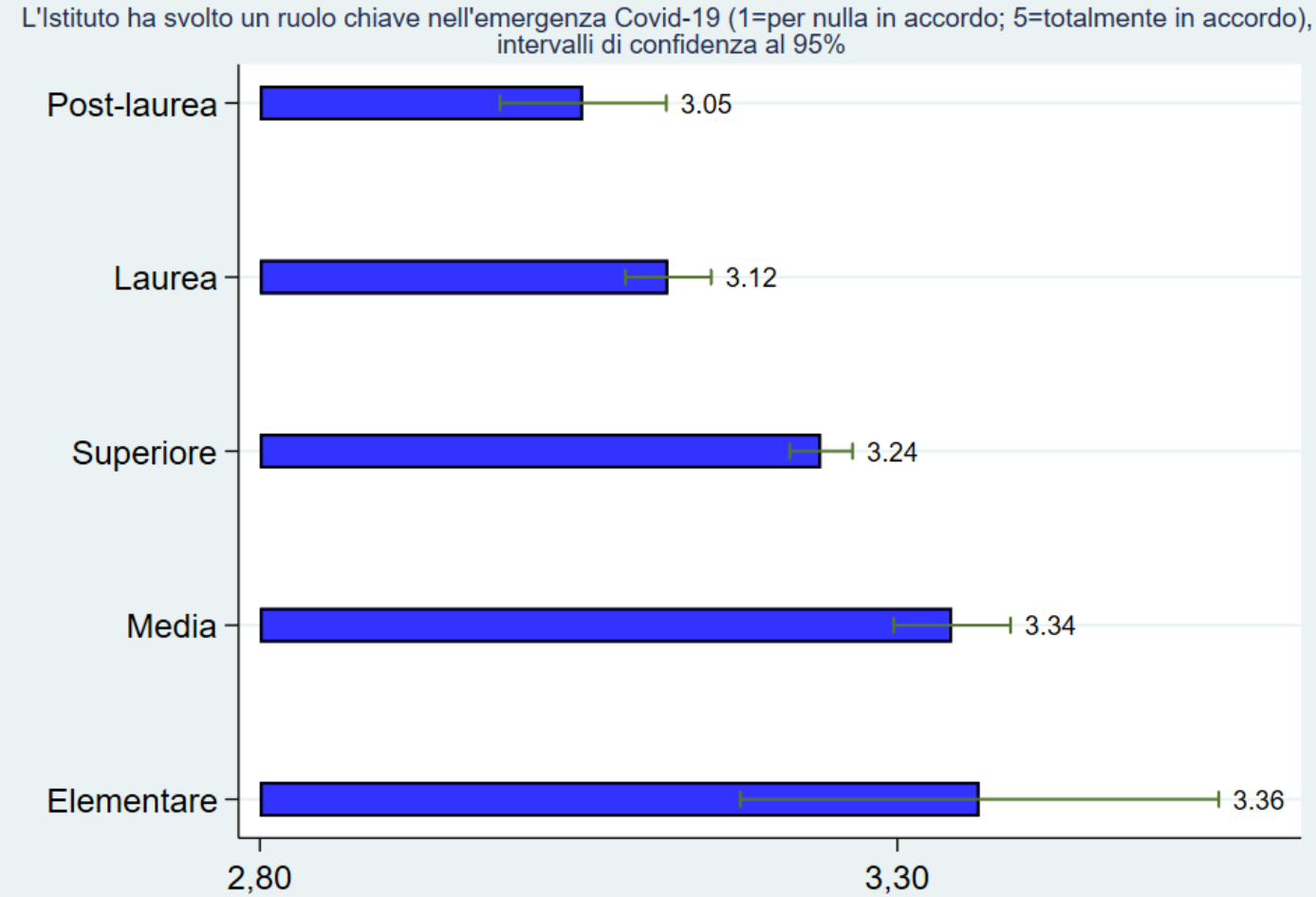
# Il ruolo chiave dell'INPS nell'emergenza per condizione lavorativa




Il giudizio migliore viene espresso da utenti pensionati, disoccupati e lavoratori dipendenti a tempo determinato.

Il giudizio peggiore viene espresso dai professionisti/medici, dai lavoratori autonomi e dai lavoratori dipendenti a tempo indeterminato.

# Il ruolo chiave dell'INPS nell'emergenza per titolo di studio

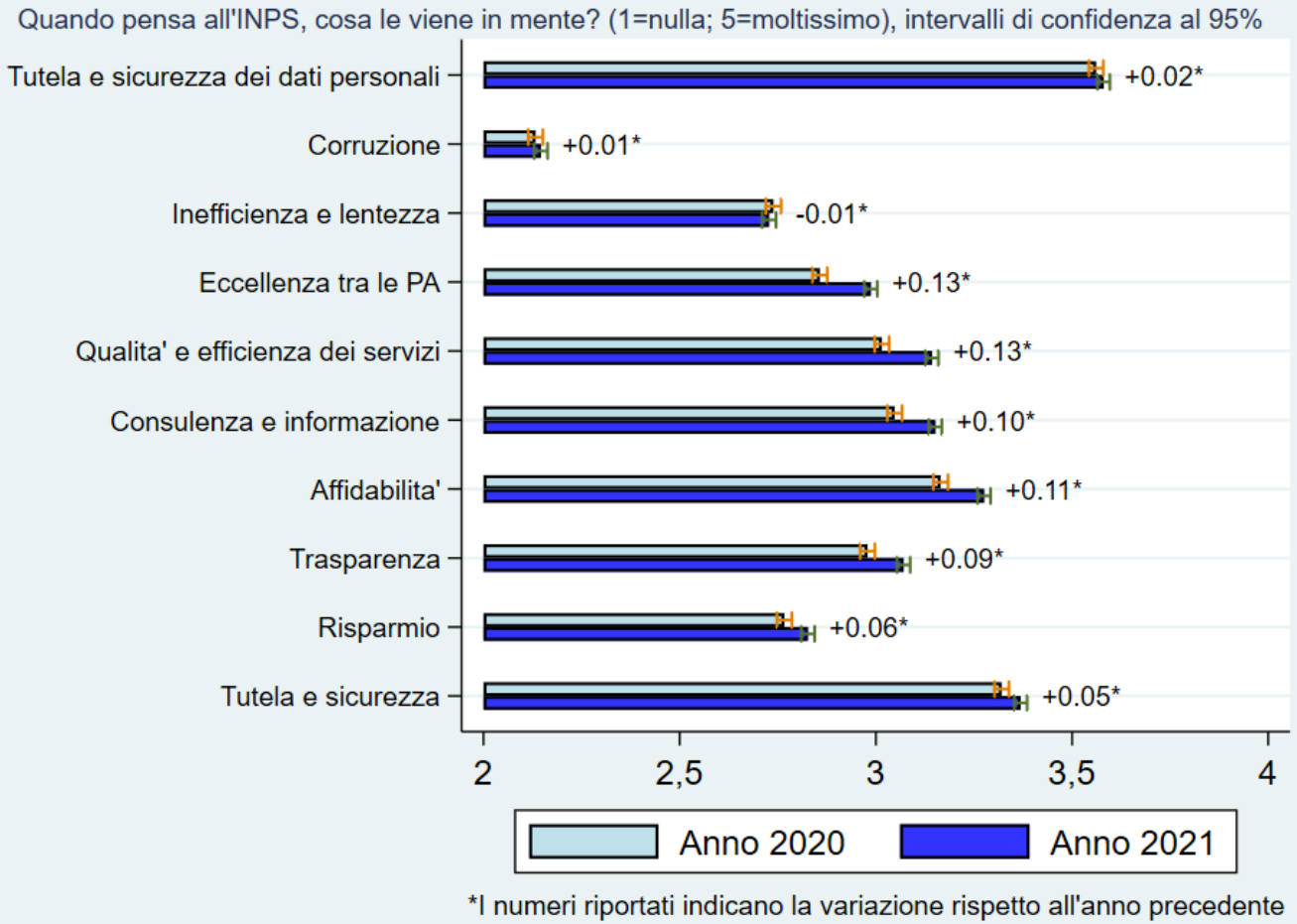



Il giudizio espresso è inversamente proporzionale agli anni di studio effettuati.

Tra gli utenti che hanno il titolo di studio elementare e gli utenti che hanno un titolo di studio post laurea vi è una differenza di 0,31 punti.

# Quando pensa all'INPS, cosa le viene in mente

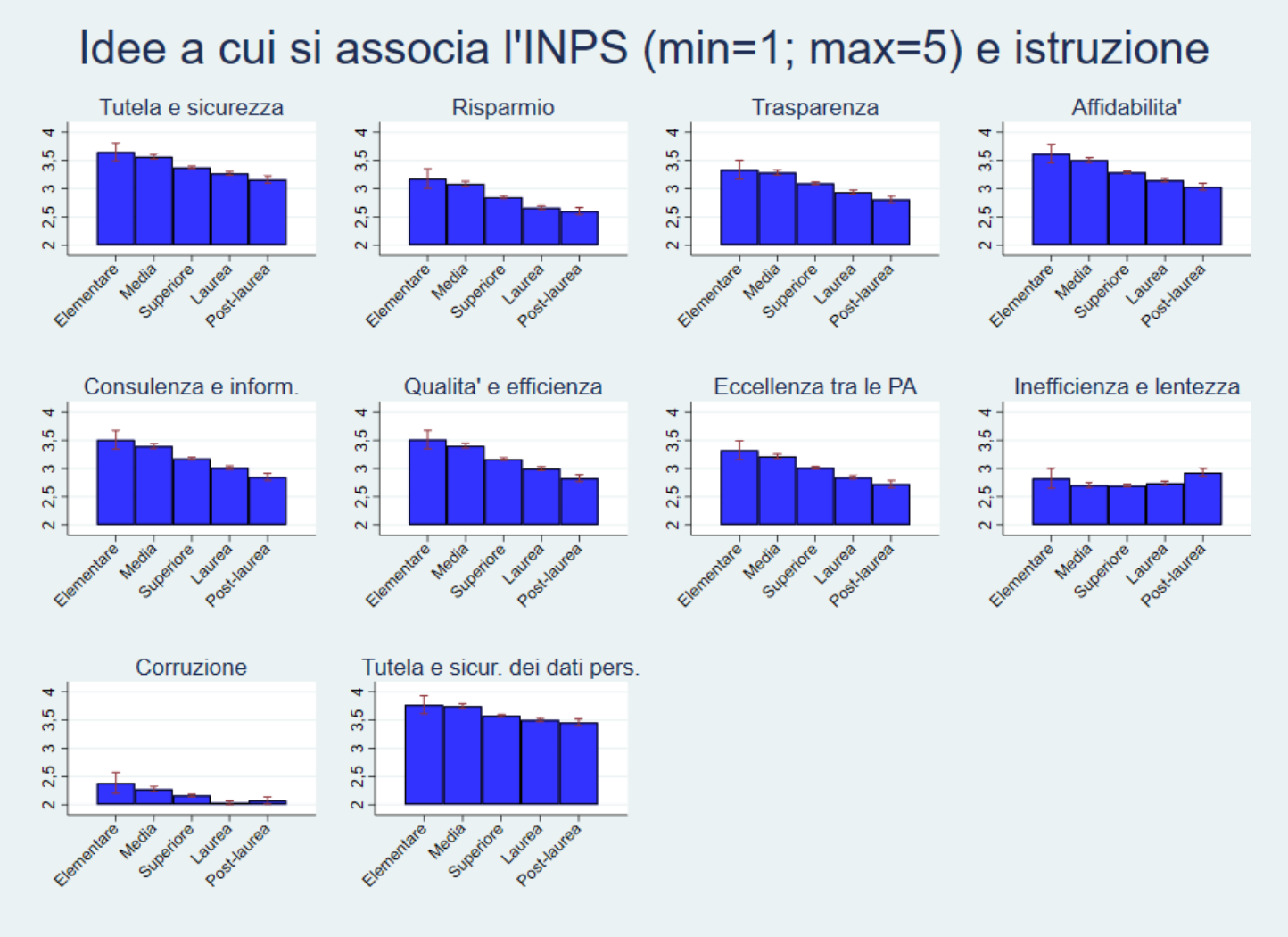
*Gli utenti intervistati associano generalmente all'Istituto un'idea di eccellenza, efficienza, affidabilità, tutela e sicurezza dei dati.*




Rispetto al 2020, il giudizio medio è cresciuto per quasi tutte le categorie, salvo quelle connotate da una accezione negativa: «inefficienza» e «corruzione» (quest'ultima benché mostri una variazione positiva non può considerarsi significativa).

Gli indici con maggiori valori di crescita sono quelli sulla qualità ed eccellenza tra le PA.

# Grado di associazione per livello di istruzione



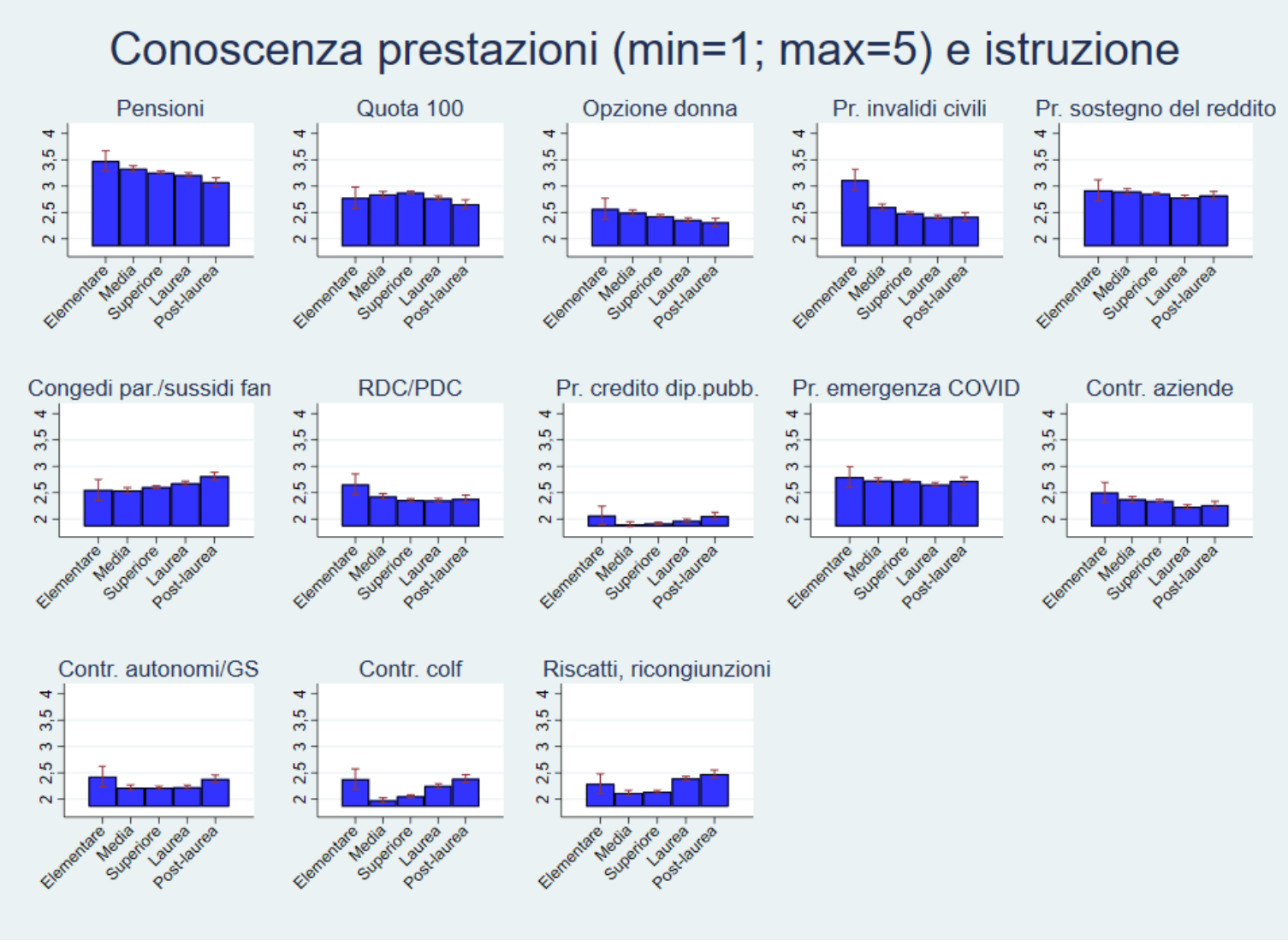

Gli utenti con titolo di studio di licenza elementare associano più facilmente all'Inps un'idea di tutela e sicurezza, trasparenza risparmio, affidabilità, qualità ed efficienza.

Gli utenti con livelli di istruzione più elevati tendono ad associare più facilmente all'INPS un'idea di inefficienza e lentezza.

Diminuisce drasticamente l'associazione con l'idea di corruzione per tutti i livelli di istruzione.

# Grado di conoscenza per livello di istruzione

*La conoscenza percepita delle prestazioni è legata a livello istruzione*

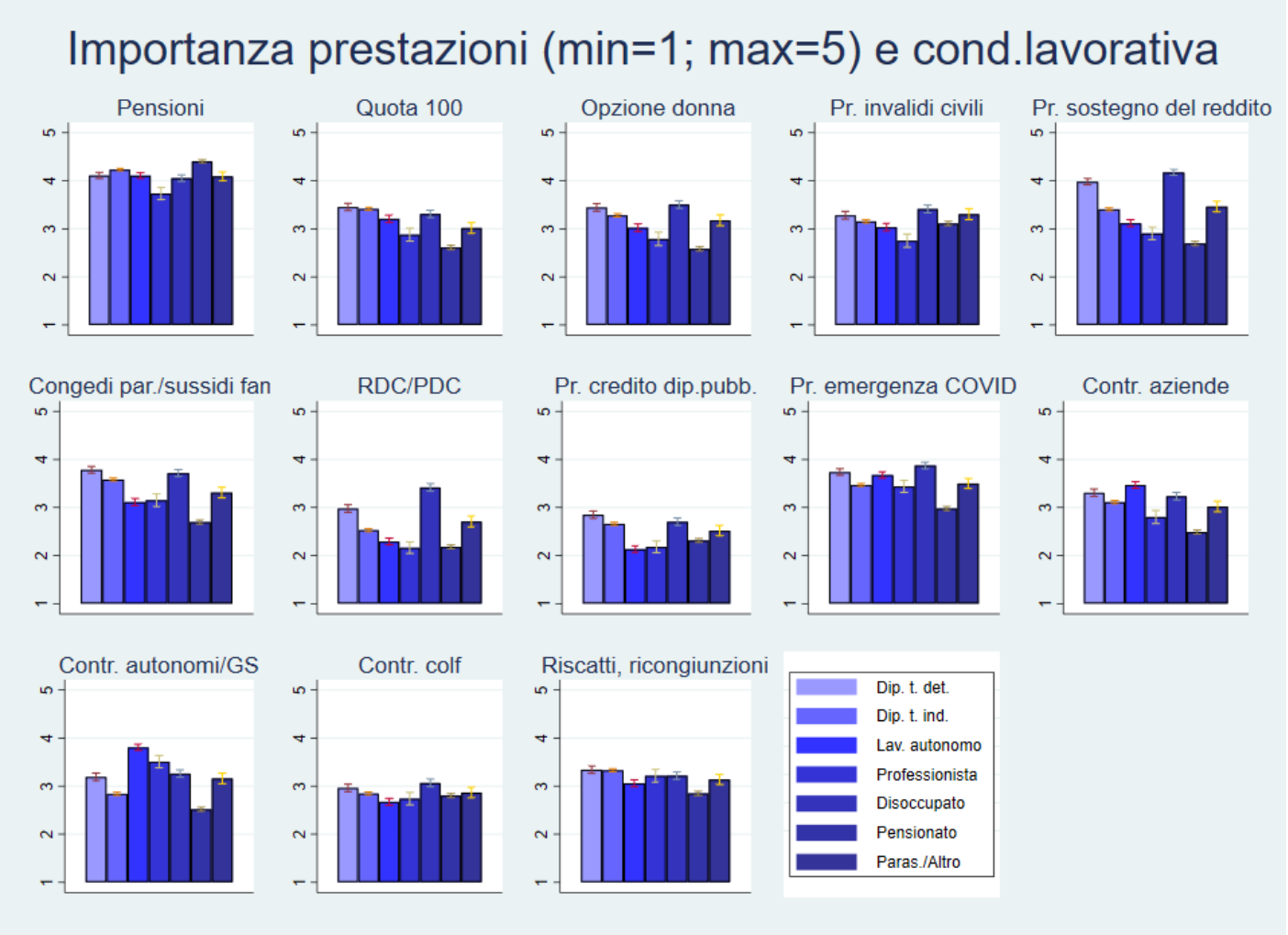



Gli utenti con un titolo di studio più elevato affermano di avere un altro grado di conoscenza sui congedi parentali e sussidi alle famiglie, sulle prestazioni legate all'emergenza covid, e sui contributi per i lavoratori autonomi.

Gli utenti con un titolo di studio di licenza elementare affermano di essere più informati sulle prestazioni pensionistiche (di vecchiaia o anticipata) sul reddito e pensione di cittadinanza.

# Grado di importanza delle prestazioni per condizioni lavorativa

*L'importanza delle prestazioni è legata al grado di tutele sul mercato del lavoro*




Per i disoccupati sono importanti le prestazioni di sostegno al reddito, il reddito di cittadinanza, i sussidi alle famiglie e le pensioni (vecchiaia o anticipata).

Per i pensionati è rilevante quota 100 e invalidità civile.

Per i lavoratori autonomi sono significativi i contributi della gestione separata e delle aziende.

Le prestazioni legate all'emergenza COVID sono lievemente più importanti per disoccupati, per i lavoratori parasubordinati, autonomi e dipendenti a tempo determinato.