



# Indagine sul gradimento e sulla reputazione INPS 2020

Direzione Centrale Organizzazione e  
Comunicazione

Direzione Centrale Studi e Ricerche  
Coordinamento generale Statistico Attuariale

## Struttura del questionario e strategia campionaria

La rilevazione 2020 «*Customer Experience e indagine reputazionale*» effettuata nel novembre scorso indaga sia l'analisi della soddisfazione dell'utente sui servizi INPS che la reputazione dell'Istituto nel contesto dell'emergenza epidemiologica.

È stato estratto un campione di 156.434 utenti possessori di Pin:

- stratificato secondo genere, età, condizione lavorativa, nazionalità, macro aree geografiche
- scomposto in un sotto-campione di utenti percettori di Bonus 600 euro e Reddito di emergenza la cui richiesta di prestazione è stata accolta o respinta.

Gli utenti intervistati con modalità CAWI sono **18.604** di cui:

- **2.945\*** percettori di prestazioni Covid19 (**utenti covid: Bonus600 e REM**)
- **15.634** percettori di altre prestazioni o non percettori (**utenti generici**)

\* 25 rispondenti Covid sono stati cancellati perché mancanti dei dati minimi necessari per effettuare le analisi



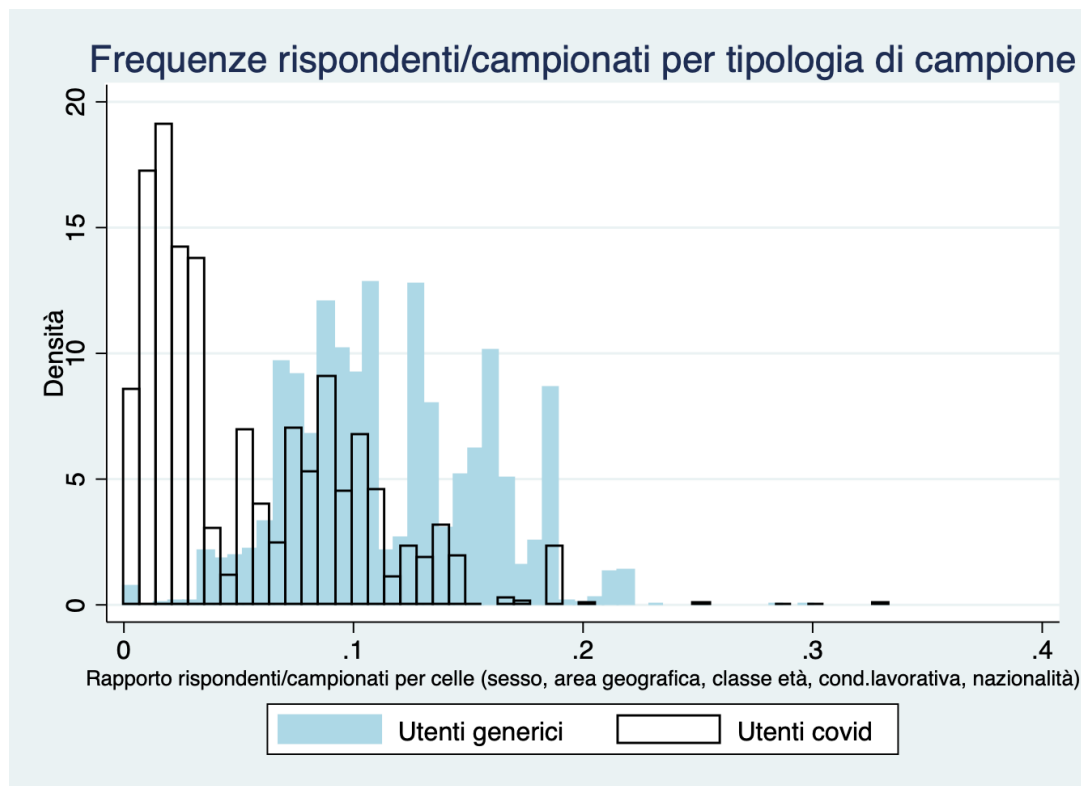
# Analisi dei rispondenti rispetto ai campionati totali

*Chi ha risposto all'indagine?*

# Scostamento dei rispondenti rispetto ai campionati (utenti generici e covid)

I rispondenti tra gli utenti generici se campionati hanno una probabilità media di rispondere pari all'11%.  
I rispondenti tra gli utenti covid, se campionati hanno invece una probabilità media di rispondere pari al 5%.

*La propensione a rispondere all'indagine reputazionale è trainata da particolari caratteristiche socio-demografiche?*

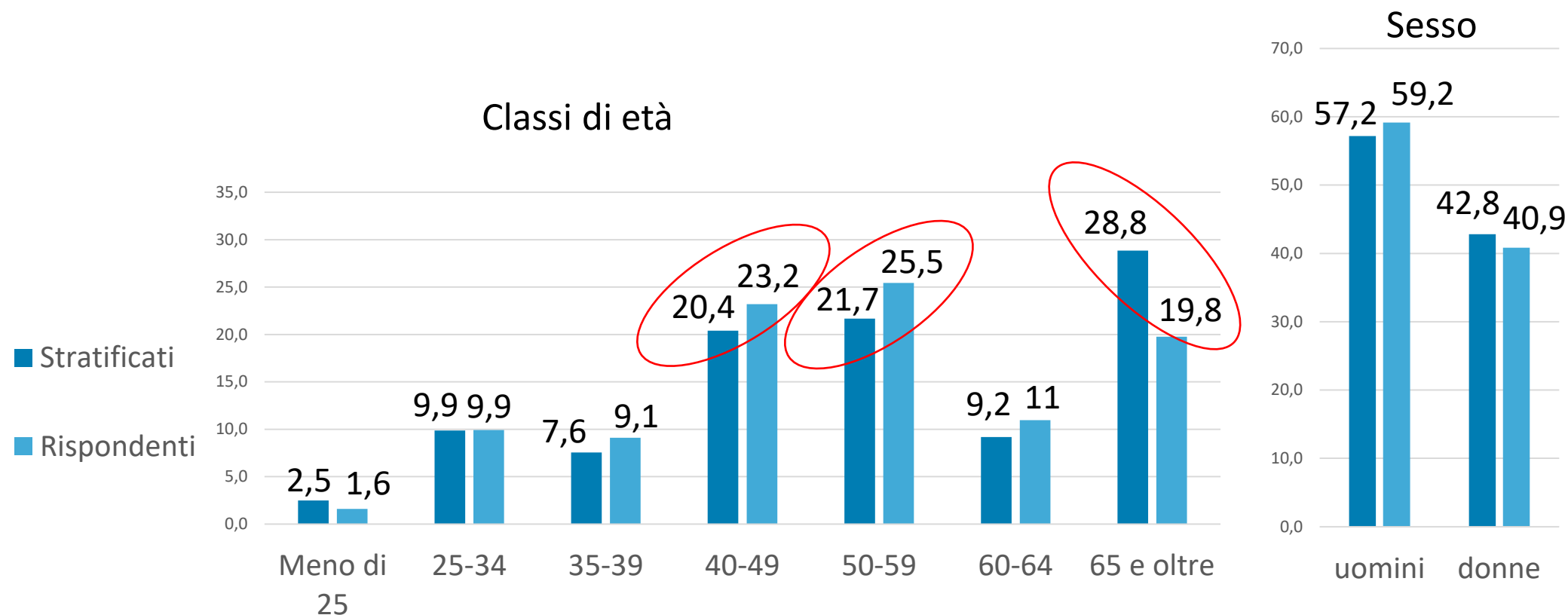


I pensionati e gli over65 hanno più probabilità di rispondere tra gli utenti generici, mentre gli utenti nella fascia di età 34-59 anni hanno più probabilità di rispondere tra gli utenti covid.

Sebbene tali categorie sembrerebbero più propense a rispondere all'indagine, la differenza è tale da non suggerire alcuna distorsione nelle stime delle risposte.

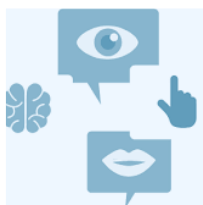
# Statistiche descrittive: confronto tra dati di genere e classi di età

*Le caratteristiche di genere e la distribuzione per classi di età rivelano un 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**



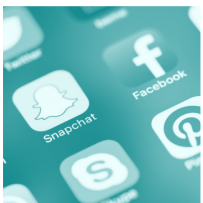
## ACCESSIBILITA'

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, resolvendo le questioni poste, assicurando i servizi richiesti e fornendo motivazioni comprensibili in caso di reiezione delle richieste.



## PRESIDIO DELL'OMNISCANALITA'

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)



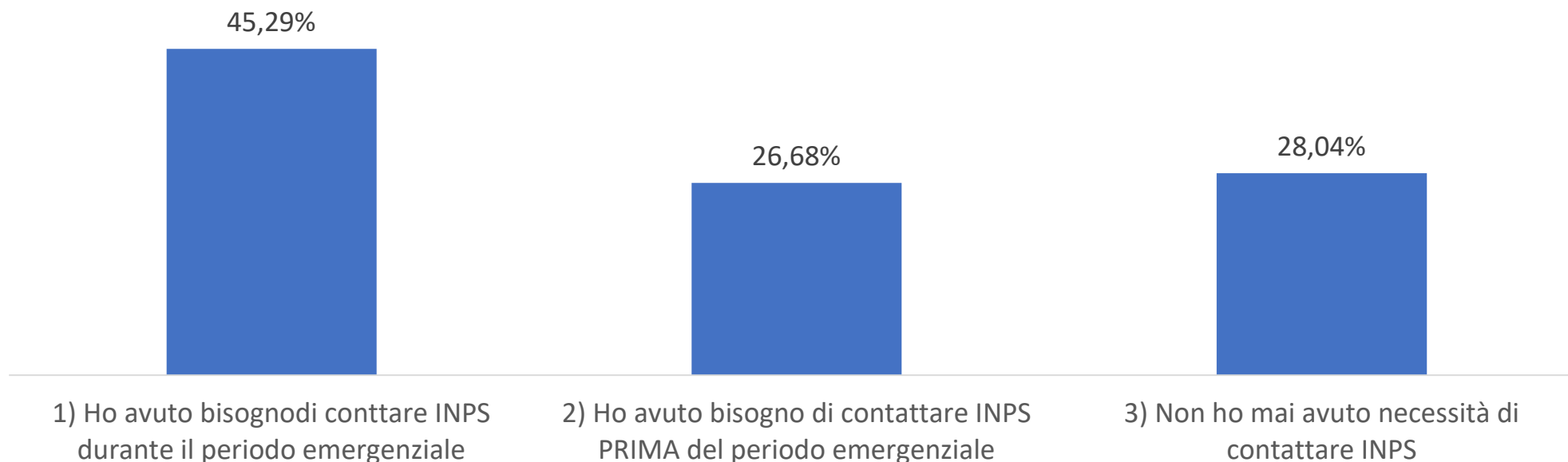
La capacità dell'Istituto di rappresentare degnamente il valore distintivo della propria missione, incarnando i valori dell'**affidabilità, dell'impegno, dell'onestà e equità, della credibilità e sicurezza** anche nella gestione delle misure emergenziali Covid 19.



# L'esperienza degli utenti

# I contatti durante l'emergenza

Quando è stata l'ultima volta che ha avuto necessità di entrare in contatto con INPS?



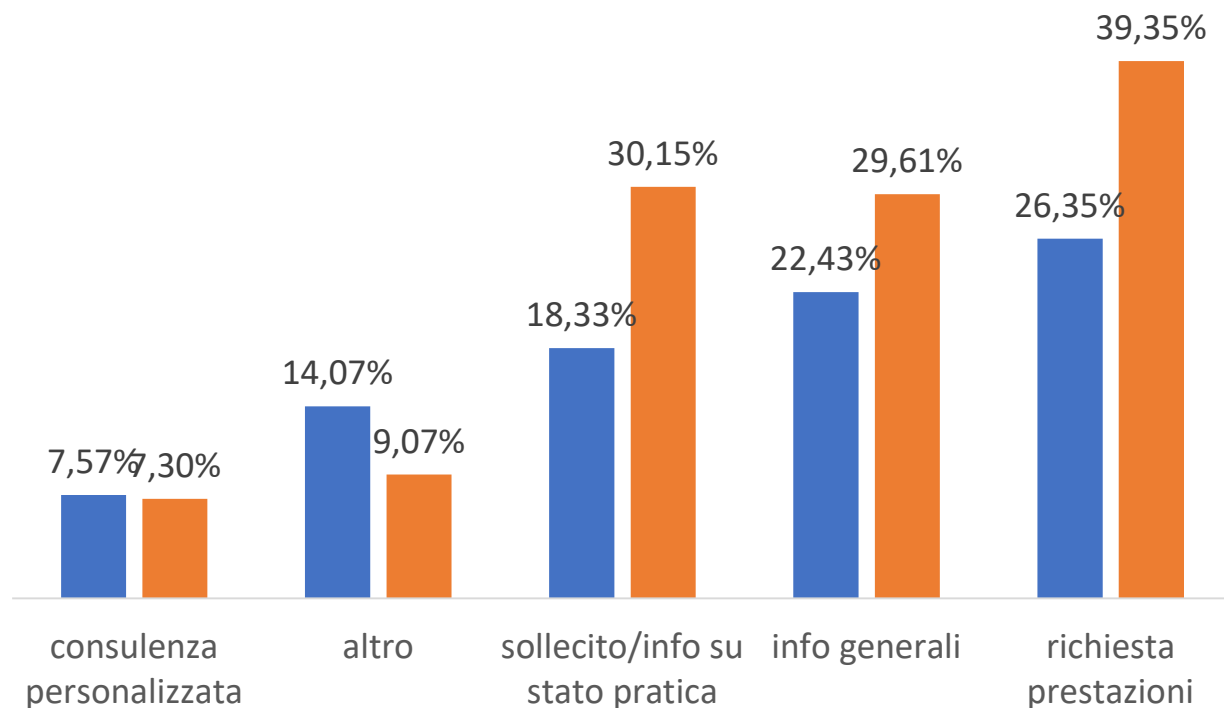
- Quasi la metà degli utenti generici ha contattato l'INPS durante l'emergenza COVID, il 26,68% lo aveva fatto prima dell'emergenza e il 28% non ha mai contattato l'INPS in vita sua.



# Il motivo del contatto

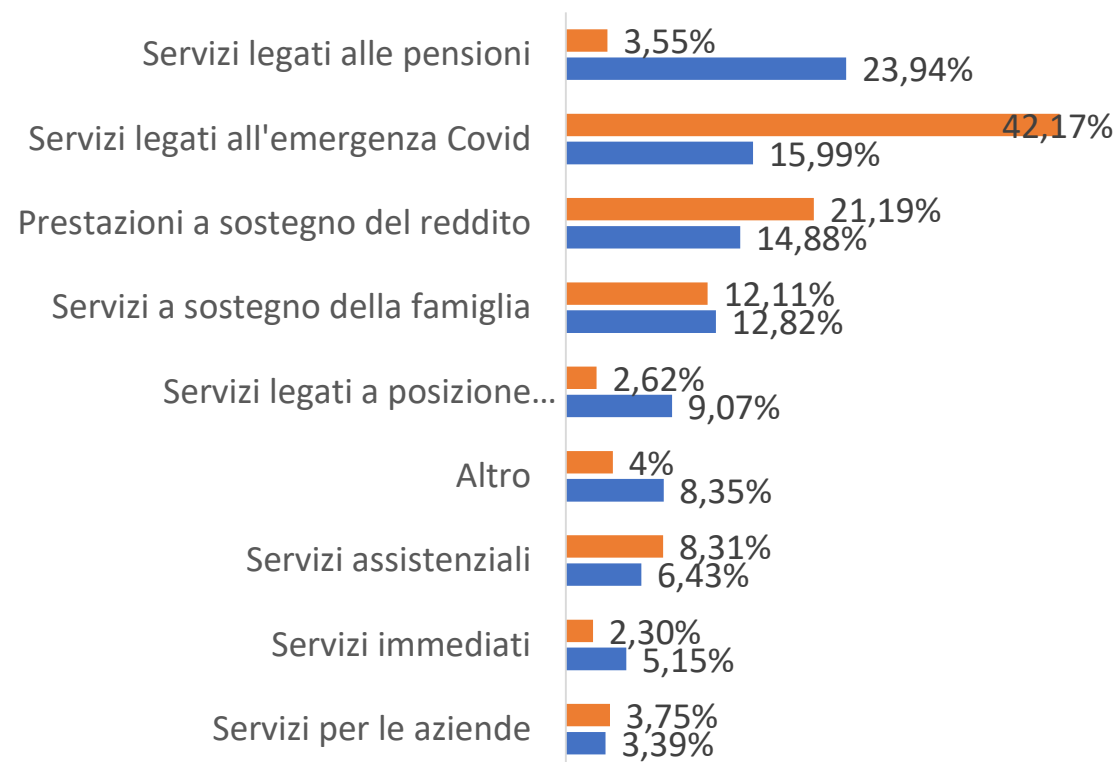
Che tipo di servizio ha richiesto?

■ Utenti generici ■ Utenti covid



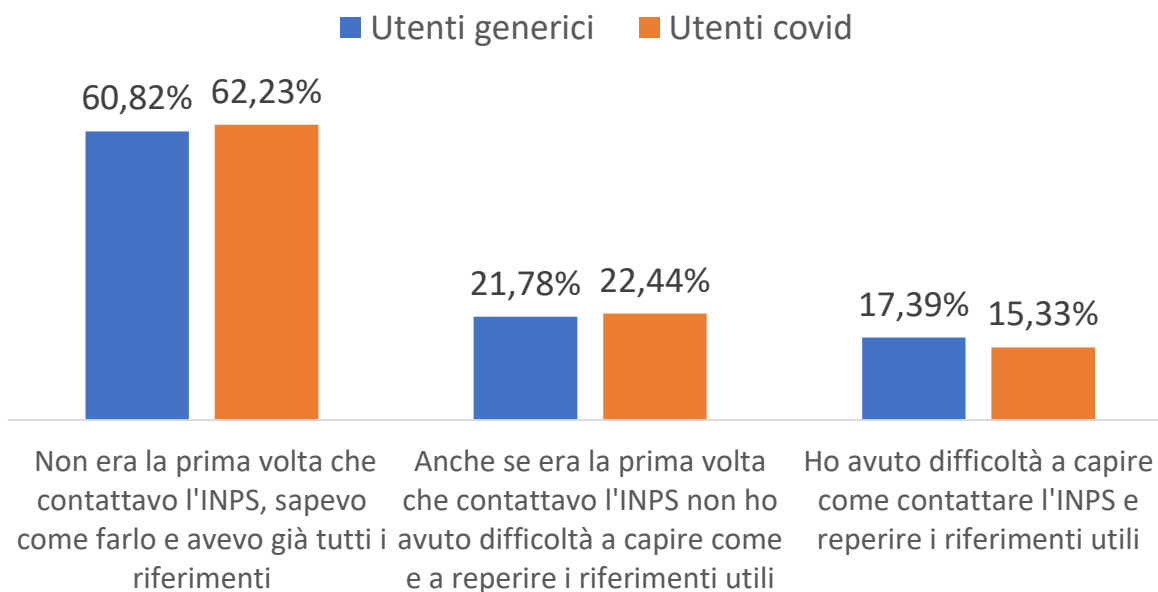
Di che si trattava in particolare?

■ Utenti covid ■ Utenti generici

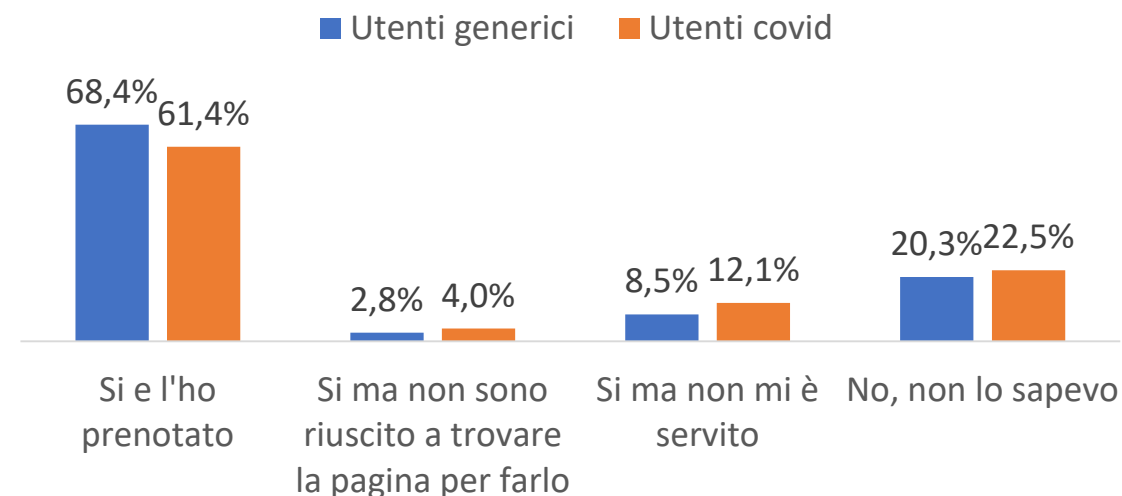


# La conoscenza dei canali di contatto

Era già a conoscenza delle modalità di contatto offerte dall'INPS?



Sapeva che oggi è possibile prenotare un contatto con la sede tramite il portale web Inps e l'App Inps Mobile scegliendo se si vuole essere richiamati da parte di un funzionario di sede?



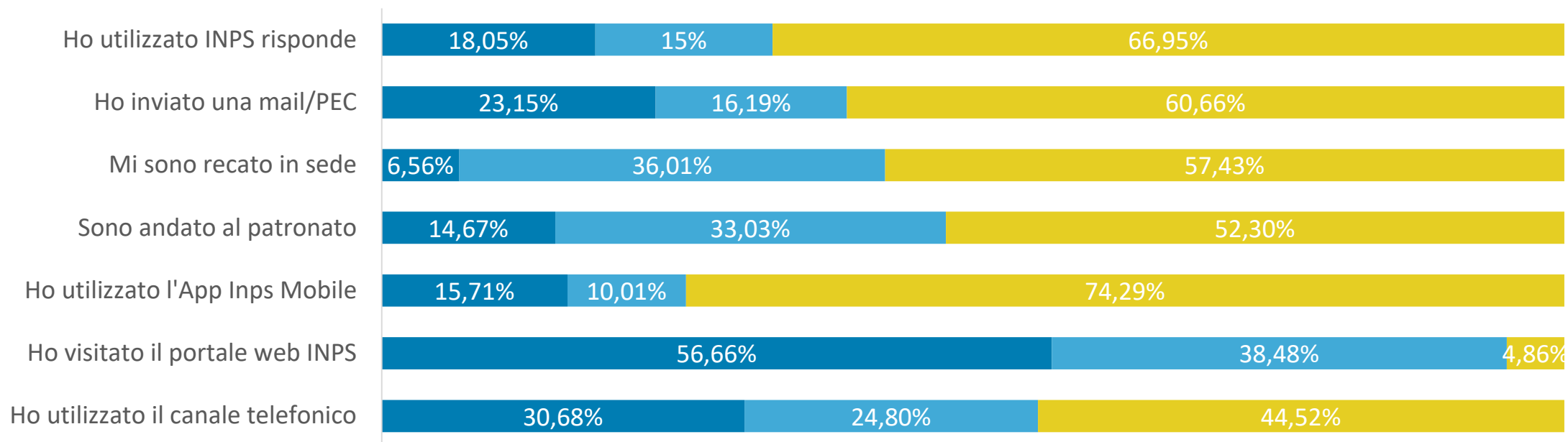
Gli utenti si mostrano abbastanza informati sulle modalità disponibili per contattare l'Istituto

# I canali di contatto utilizzati – utenti generici

La maggior parte degli utenti ha contattato l'INPS attraverso il portale [www.INPS.it](http://www.INPS.it) (56,6%), il 30,66% ha utilizzato il telefono e il 23,15% ha inviato una mail/PEC

## Quali canali ha utilizzato per contattare l'INPS?

■ durante il periodo emergenziale ■ prima del periodo emergenziale ■ Mai utilizzato

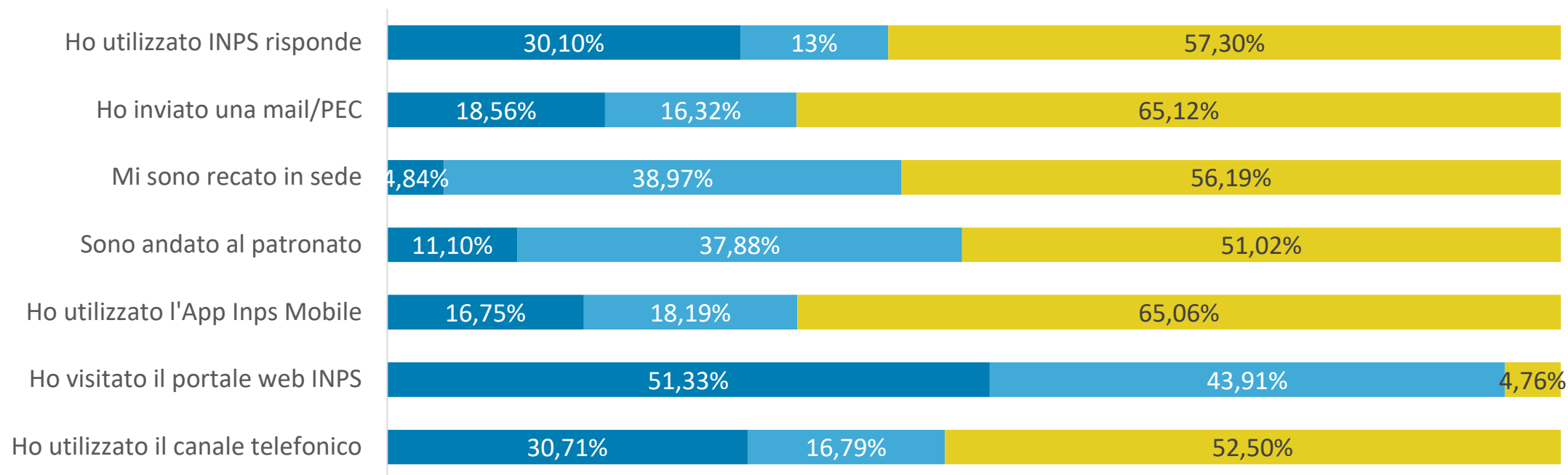


# I canali di contatto utilizzati – utenti covid

Durante il periodo emergenziale gli utenti covid hanno preferito contattare l'INPS attraverso il portale [www.INPS.it](http://www.INPS.it) (51,33%), il canale telefonico (30,71%) e il servizio *Inps risponde* (30,10%)

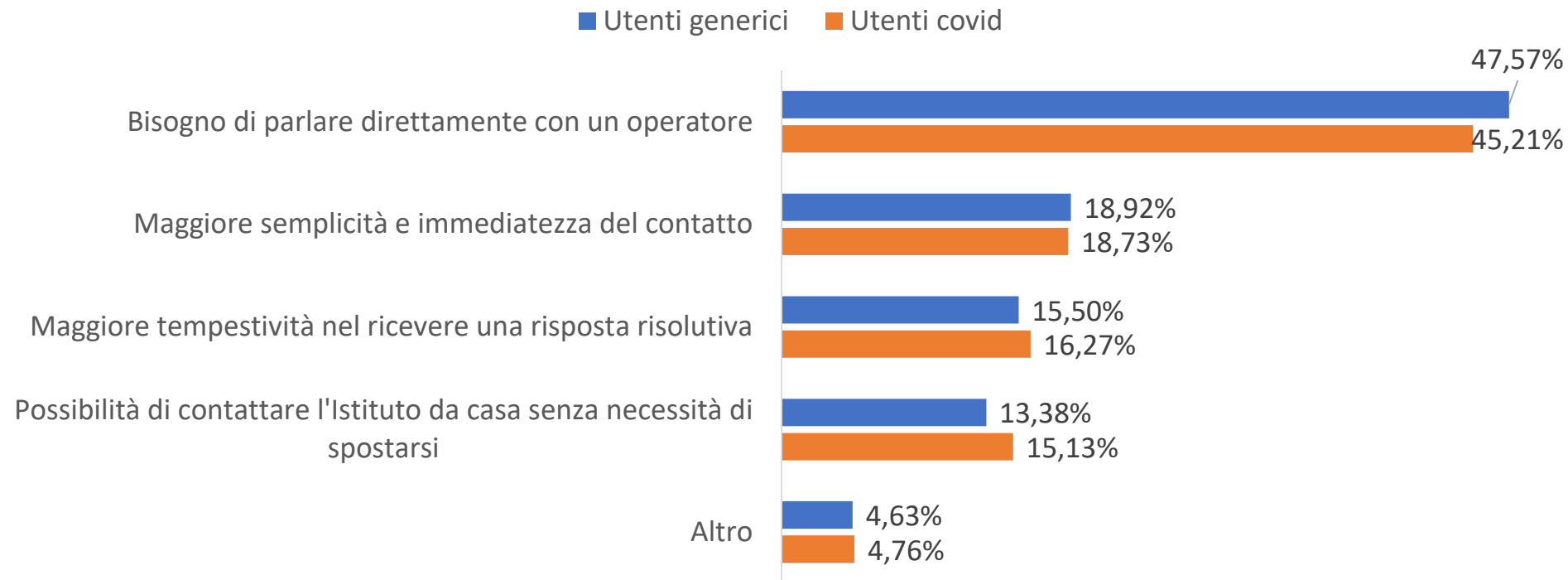
## Quali canali ha utilizzato per contattare l'INPS?

■ durante il periodo emergenziale   ■ prima del periodo emergenziale   ■ Mai utilizzato



# Il contatto telefonico

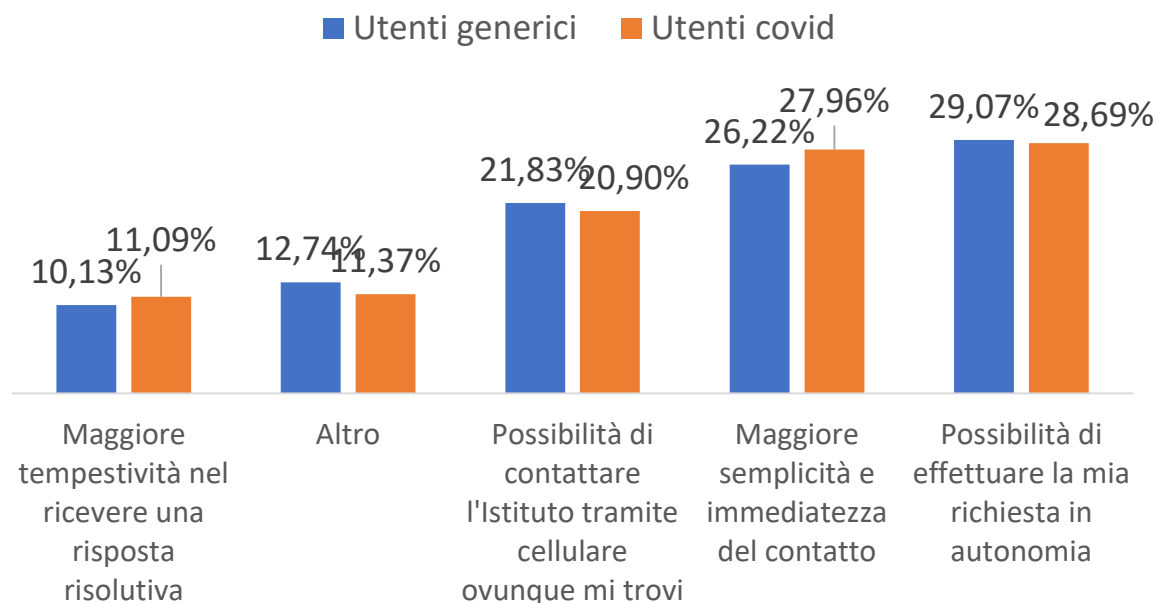
Per quale motivo ha scelto di contattare l'INPS per telefono?



Chi sceglie di contattare l'INPS per telefono lo fa essenzialmente per poter parlare direttamente con un operatore

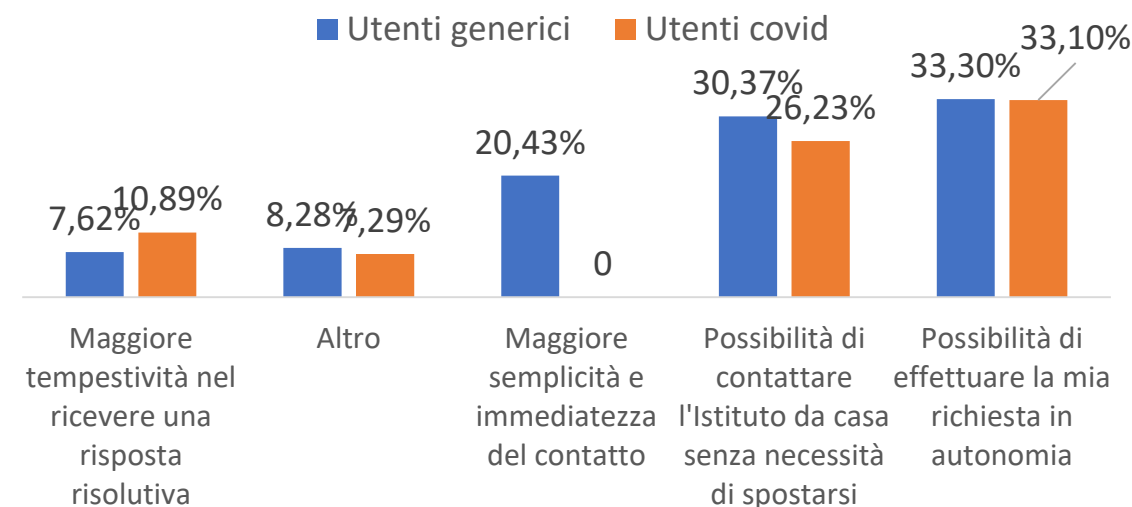
# Il portale [www.inps.it](http://www.inps.it) e l'App Inps Mobile

Per quale motivo ha scelto di contattare l'INPS tramite l'App Inps Mobile?



L'App viene scelta essenzialmente per la **maggior semplicità** e immediatezza che offre, oltre che per la **possibilità di contattare l'INPS in autonomia**

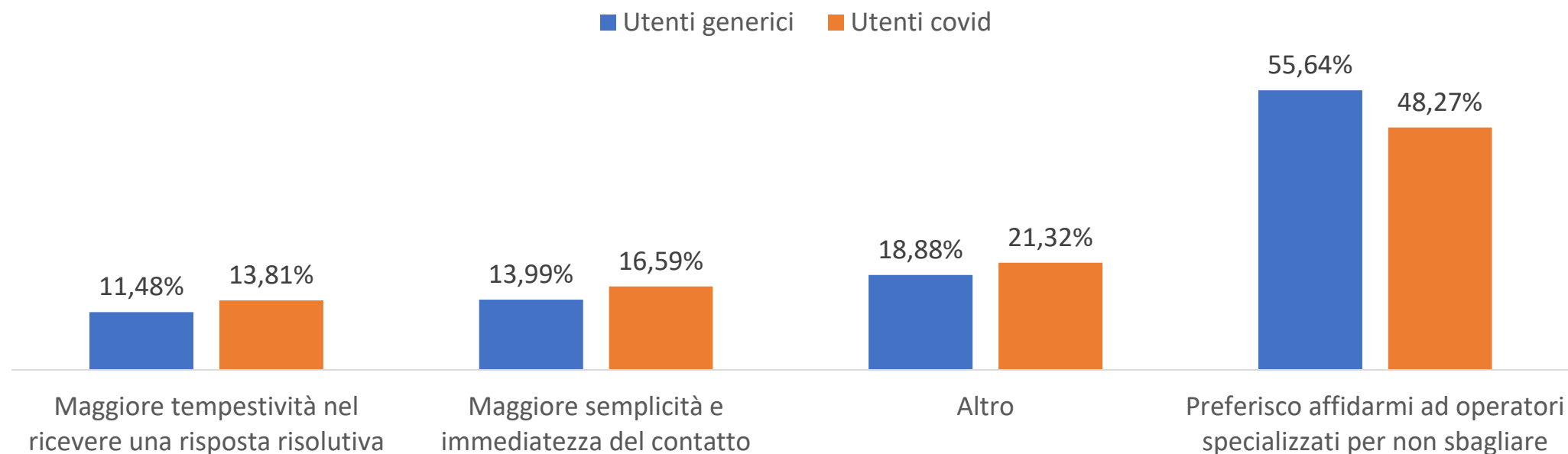
Per quale motivo ha scelto di contattare l'INPS tramite il portale [www.inps.it](http://www.inps.it)?



Il Portale viene scelto essenzialmente per la possibilità di **effettuare la richiesta in autonomia** e per poter farlo da casa senza necessità di spostarsi

# Gli Enti di Patronato

Per quale motivo ha scelto di contattare l'INPS tramite un Patronato?

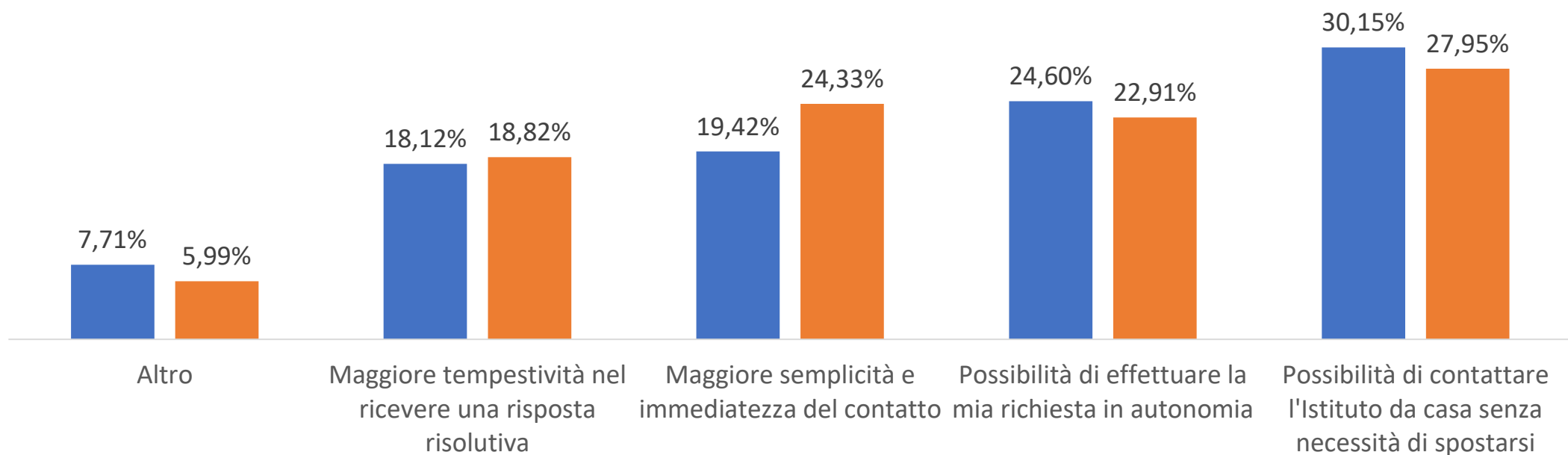


Gli **utenti** si rivolgono agli **Enti di Patronato** essenzialmente per affidarsi ad operatori specializzati e non sbagliare (in particolare gli utenti generici)

# Il servizio Inps risponde

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

■ Utenti generici ■ Utenti covid



Anche per il **servizio «INPS Risponde»** gli utenti apprezzano in particolare la possibilità di contattare l'Istituto senza necessità di spostarsi

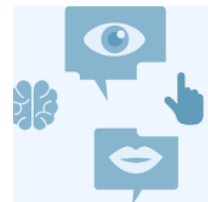




I 4 indici

# Gli indici sintetici

Utenti generici Utenti covid



**ACCESSIBILITA'**

**3,29**

**3,39**

**CAPACITA' DI  
RISPOSTA**



**3,24**

**3,34**



**PRESIDIO  
DELL'OMNICALITA'**

**3,09**

**3,15**

**AFFIDABILITA' e  
AUTOREVOLEZZA  
(reputazione)**



**3,19**

**3,27**

I 4 indici sintetici sono formati dalla media ponderata di 4 gruppi di items (che esprimono un **valore numerico da 1 a 5**).

Il campione COVID è complessivamente il più soddisfatto

# ACCESSIBILITA'

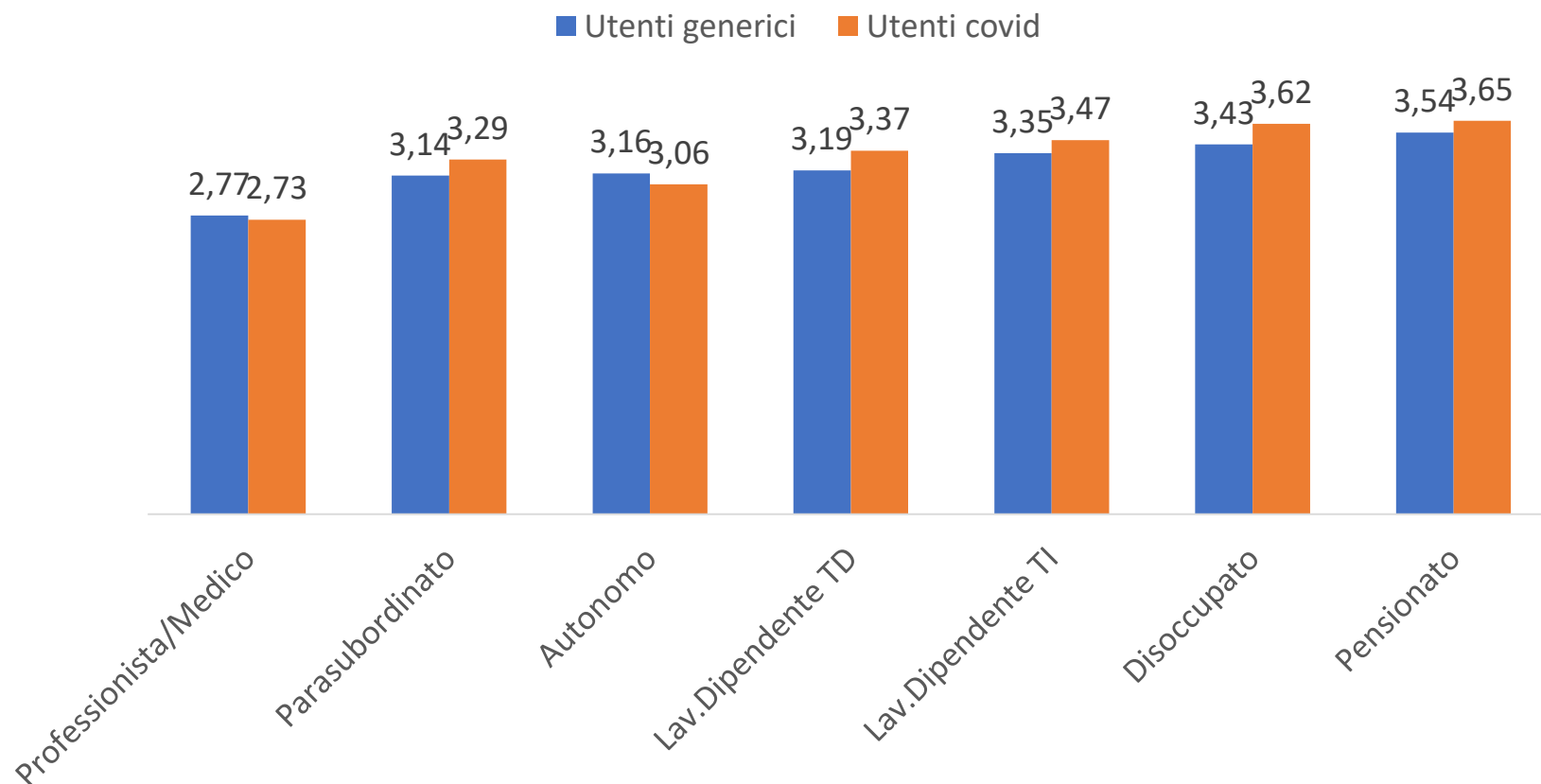
## gli items che compongono l'indice sintetico

| Come giudica                                                                    | Utenti generici | Utenti covid |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>tempo di attesa per parlare con l'operatore telefonico</b>                   | <b>2,86</b>     | <b>2,83</b>  |
| Facilità a reperire i recapiti mail e PEC corretti                              | 3,12            | 3,14         |
| Semplicità delle procedure per effettuare le domande di prestazione sul portale | 3,21            | 3,42         |
| Possibilità di prenotare un contatto con la sede tramite l'App                  | 3,22            | 3,30         |
| Facilità di trovare la pagina desiderata sul portale                            | 3,23            | 3,43         |
| Utilità della funzione "cerca" del portale                                      | 3,31            | 3,44         |
| Facilità di trovare ciò che si cerca nell'App                                   | 3,38            | 3,47         |
| Facilità ad usare l'applicazione INPS Risponde                                  | 3,45            | 3,58         |
| Orari di apertura del patronato                                                 | 3,54            | 3,58         |
| Facilità di contattare il patronato tramite i diversi canali                    | 3,77            | 3,70         |

- Gli utenti di ambedue i campioni prediligono l'accesso ai servizi INPS intermediato da un ente di patronato e giudicano eccessivo il tempo di attesa per parlare telefonicamente con un operatore
- Gli utenti COVID, più giovani degli utenti generici, apprezzano maggiormente i touch point telematici

# ACCESSIBILITA' E CONDIZIONE LAVORATIVA

## ACCESSIBILITA' e condizione lavorativa



La facilità di accedere ai servizi e alle informazioni INPS non è percepita in modo uniforme, i pensionati forniscono un giudizio migliore mentre i professionisti/medici esprimono un giudizio molto critico. Gli utenti covid sono più soddisfatti, ad eccezione dei lavoratori autonomi

# CAPACITA' DI RISPOSTA

## gli items che compongono l'indice sintetico

| Come giudica:                                                                    | Utenti<br>generici | Utenti covid |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|
| <b>Utilità della risposta tramite INPS risponde per risolvere il problema</b>    | <b>2,98</b>        | <b>3,1</b>   |
| Completezza/esaustività della risposta tramite INPS Risponde                     | 2,99               | 3,1          |
| Tempestività della risposta via PEC/mail                                         | 3,02               | 3            |
| Utilità della risposta via PEC/mail per risolvere il problema                    | 3,04               | 3            |
| Chiarezza della risposta via PEC/mail                                            | 3,11               | 3,1          |
| Utilità della risposta telefonica per risolvere il problema                      | 3,12               | 3,1          |
| Chiarezza delle informazioni che ha ricevuto al telefono                         | 3,15               | 3,07         |
| Velocità della risposta tramite INPS Risponde                                    | 3,16               | 3,3          |
| <b>Utilità dell'App per risolvere le questioni</b>                               | <b>3,21</b>        | <b>3,31</b>  |
| <b>Chiarezza/ completezza delle informazioni sul portale</b>                     | <b>3,27</b>        | <b>3,40</b>  |
| <b>Utilità del portale web Inps per la risoluzione della propria questione</b>   | <b>3,33</b>        | <b>3,43</b>  |
| <b>Chiarezza/ completezza delle informazioni trovate sull'App</b>                | <b>3,35</b>        | <b>3,47</b>  |
| <b>Comprensibilità del linguaggio utilizzato sul portale</b>                     | <b>3,43</b>        | <b>3,54</b>  |
| Cortesìa dell'operatore telefonico                                               | 3,77               | 3,68         |
| Utilità della risposta ricevuta dal patronato per la risoluzione del problema    | 3,92               | 3,82         |
| Chiarezza delle informazioni che ha ricevuto dal patronato                       | 3,93               | 3,82         |
| Competenza dell'operatore di patronato nel fornire risposte adeguate al suo caso | 3,96               | 3,82         |
| Cortesìa dell'operatore del patronato                                            | 4,17               | 4,01         |

Anche per quanto riguarda la capacità di risposta dell'Istituto , **gli utenti del campione covid sono generalmente più soddisfatti degli utenti generici**

Gli utenti non giudicano la risposta ottenuta tramite INPS risponde sufficientemente utile per risolvere la questione posta, pur avendo giudicato positivamente la facilità di accesso al servizio

# CAPACITA' DI RISPOSTA

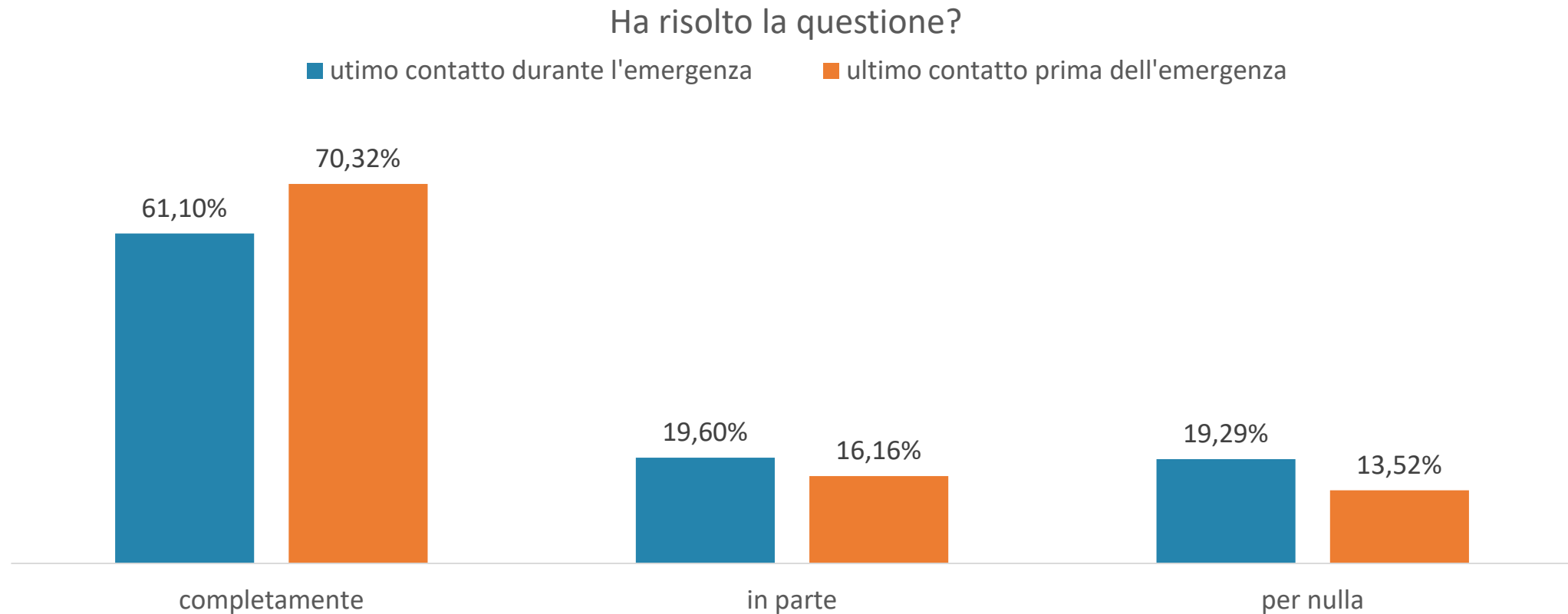
## gli items che compongono l'indice sintetico

| Quanto concorda con le affermazioni seguenti?                                    | Utenti generici | Utenti covid |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| Il pagamento delle prestazioni emergenziali è stato tempestivo                   | 2,69            | <b>2,92</b>  |
| Le informazioni disponibili tramite tutti i canali sono state chiare e esaustive | 2,93            | <b>3,17</b>  |
| L'istituto ha fornito un'informazione coerente e uniforme sui diversi canali     | 2,99            | <b>3,23</b>  |

Gli utenti generici ritengono che l'INPS non sia stato tempestivo nel pagamento delle prestazioni covid (giudizio medio 2,69, con il 46% di utenti che si dichiarano per nulla o poco in accordo con l'affermazione).

Gli utenti che effettivamente hanno ricevuto una prestazione covid esprimono invece un giudizio migliore rispetto alla **tempestività del pagamento delle prestazioni e la chiarezza, esaustività e coerenza** dell'informazione fornita dall'INPS durante l'emergenza

# FOCUS: la risoluzione della questione

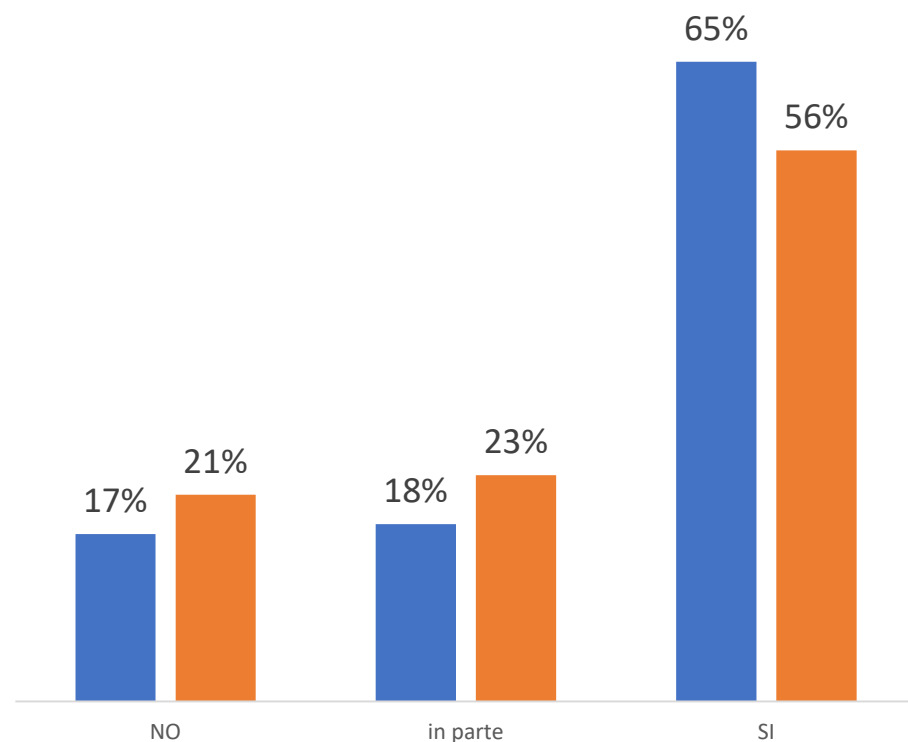


Gli utenti che hanno contattato l'INPS prima del periodo emergenziale riconoscono all'Istituto una maggiore capacità di risolvere la propria questione

# FOCUS: La risoluzione della questione

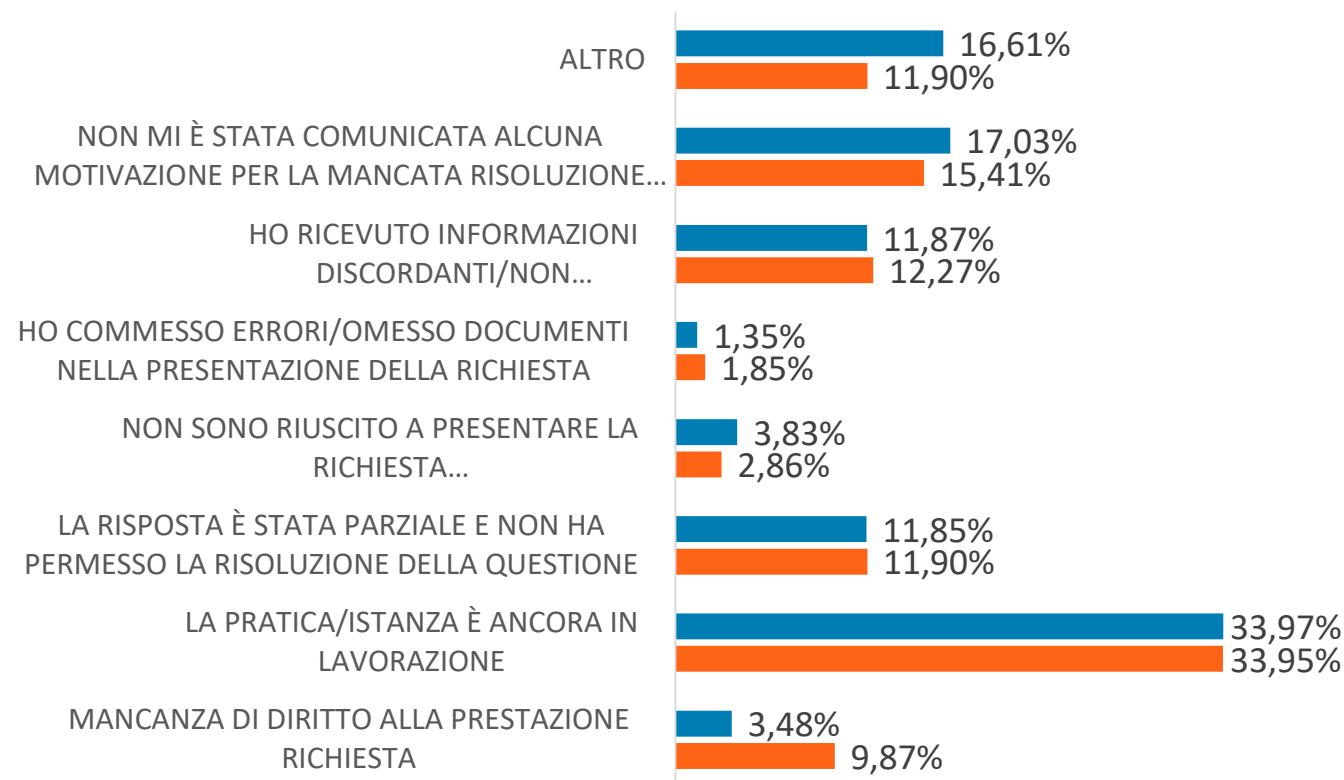
Ad oggi la sua istanza è stata risolta?

■ Utenti generici ■ Utenti covid



Conosce il motivo per cui la sua istanza non ha avuto completa risoluzione?

■ Utenti generici ■ Utenti covid





# PRESIDIO DELL'OMNISCANALITA'

## 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? | Utenti generici | Utenti covid |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| twitter                                                                                                                                       | 2,65            | 2,82         |
| linkedin                                                                                                                                      | 2,65            | 2,79         |
| instagram                                                                                                                                     | 2,65            | 2,84         |
| youtube                                                                                                                                       | 2,84            | 3            |
| facebook                                                                                                                                      | 3,09            | 3,2          |

| 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) |      |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Interventi di rappresentanti dell'INPS come ospiti in trasmissioni televisive e/o radiofoniche                                                                                   | 3,23 | 3,18 |
| Servizi sui tele/radio giornali che parlano dell'INPS                                                                                                                            | 3,29 | 3,25 |
| Articoli sui giornali che parlano dell'INPS                                                                                                                                      | 3,32 | 3,26 |
| Articoli su siti, blog, testate giornalistiche online che parlano dell'INPS                                                                                                      | 3,33 | 3,42 |
| Quanto concorda con le affermazioni seguenti?                                                                                                                                    |      |      |
| Ritengo che l'INPS dovrebbe assicurare una maggior presenza istituzionale sui media (TV, radio, giornali, etc)                                                                   | 3,46 | 3,50 |

Gli intervistati apprezzano maggiormente la presenza dell'INPS su **Facebook** anziché sugli altri social network, che si attestano su valori di gradimento inferiori a 3.

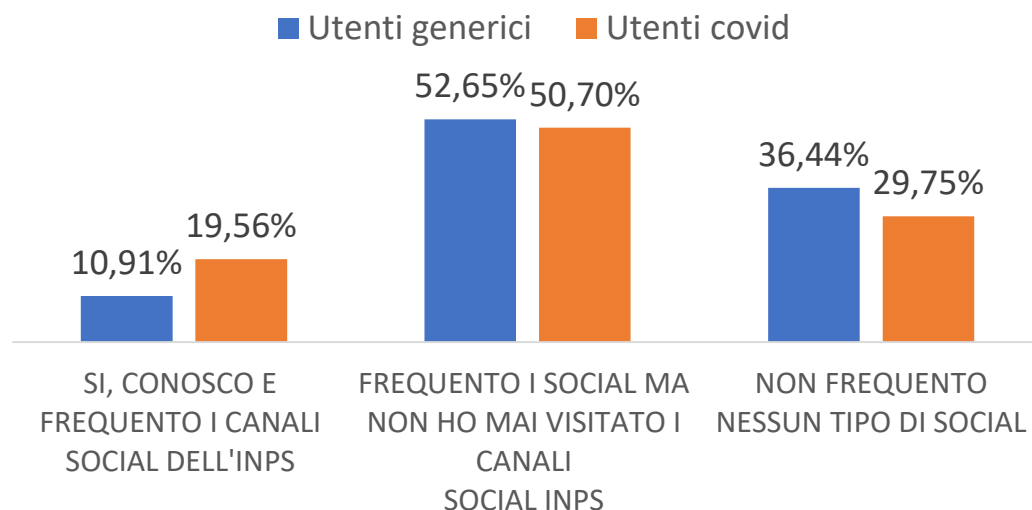
Prediligono l'informazione istituzionale su testate giornalistiche on line e articoli di giornale cartacei.

Gli utenti covid, più giovani, apprezzano maggiormente l'utilità della presenza di INPS sui *social*

**Tutti gli utenti comunque ritengono che l'Istituto debba assicurare maggior presenza sui media (3,46 e 3,50 su di una scala da 1 a 5)**

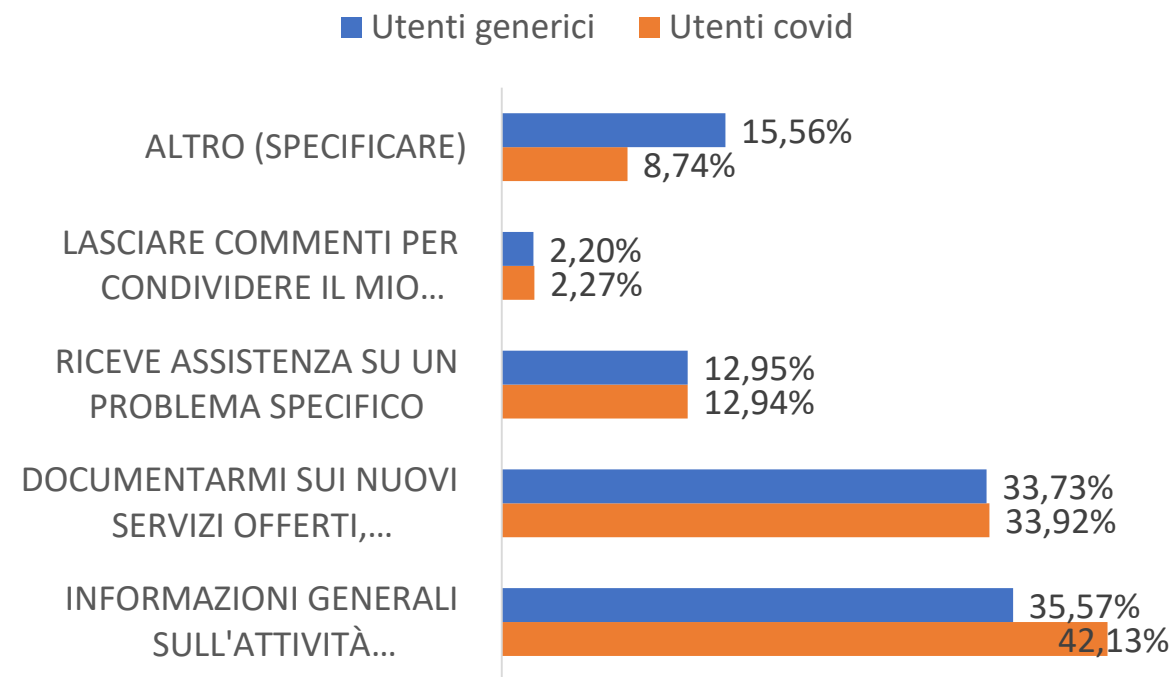
# FOCUS: l'INPS e i Social

Ha mai visitato i canali social dell'INPS su Internet? (Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube, Instagram)



Gli utenti covid visitano più spesso i *social* INPS. Solo il 10,9% degli utenti generici dichiara di conoscere i social media INPS

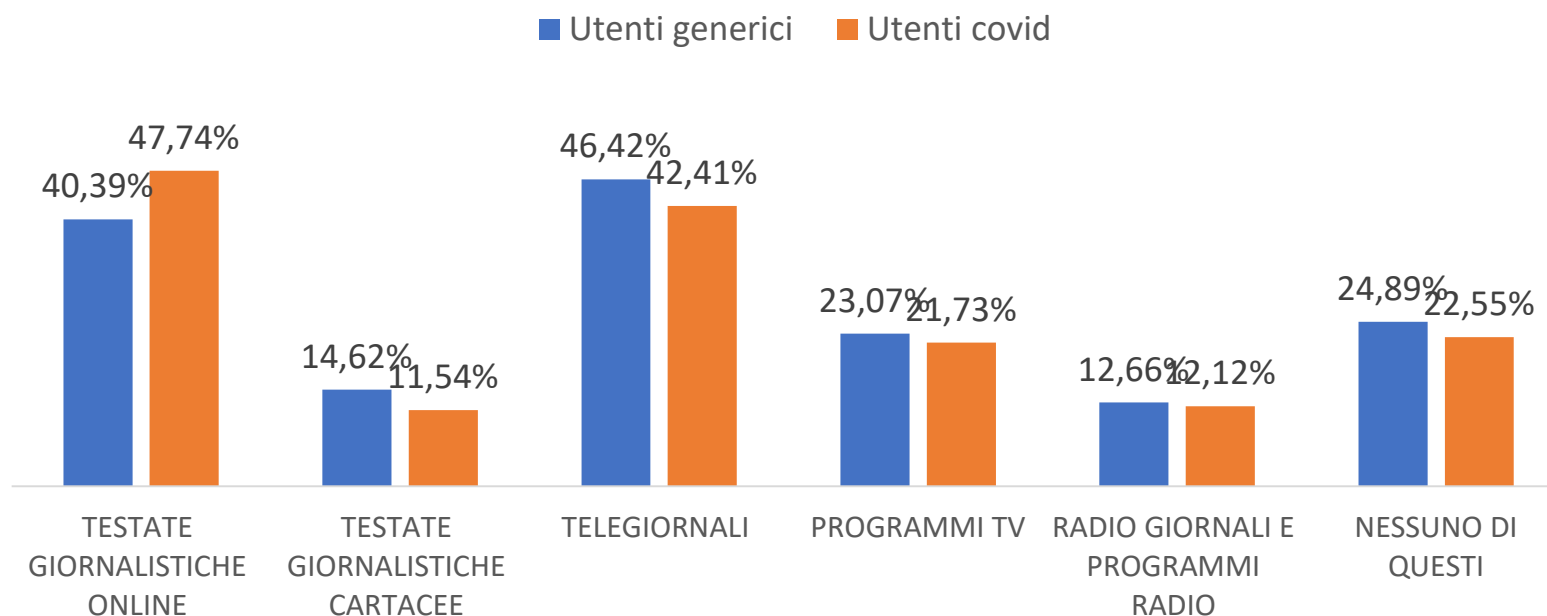
A quale scopo frequenta i social INPS



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

Ha avuto occasione negli ultimi sei mesi di informarsi e/o leggere contenuti sull'attività dell'INPS riguardo all'emergenza Covid 19 tramite uno o più di uno di questi media?



La maggior parte degli intervistati dichiara di aver seguito contenuti riguardanti l'attività dell'INPS nell'emergenza Covid 19 tramite i **telegiornali** (in particolare il campione 1) e le **testate giornalistiche on line** (in particolare il campione 2). Il 25% degli intervistati e il 22% del campione covid dichiara di non aver seguito l'attività dell'INPS sui media

*Erano possibili più risposte*

# AFFIDABILITA' e AUTOREVOLEZZA

## gli items che compongono l'indice sintetico

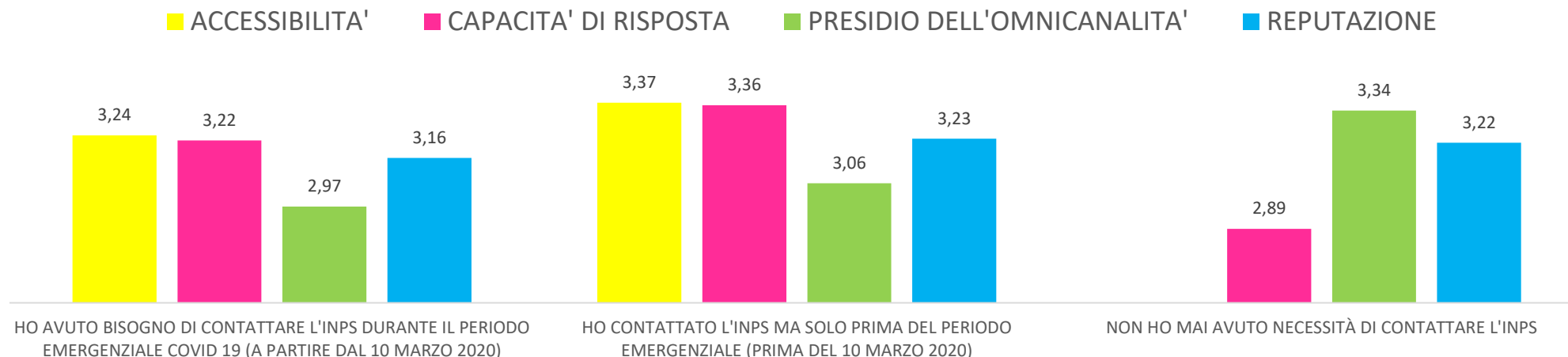
| <b>D27)Quanto concorda con le seguenti affermazioni?</b>                                                 | <b>Utenti generici</b> | <b>Utenti covid</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------|
| 27.1 L'Istituto ha svolto un ruolo chiave nell'emergenza                                                 | 3,4                    | 3,6                 |
| 27.6 Se potessi decidere affiderei di nuovo all'Inps la gestione delle prestazioni emergenziali covid 19 | 3,1                    | 3,4                 |
| <b>D28)Quando pensa all'INPS cosa le viene in mente?</b>                                                 |                        |                     |
| 28.9 Corruzione (invertito)                                                                              | 3,9                    | 3,6                 |
| 28.10 Tutela e sicurezza dei dati personali                                                              | 3,6                    | 3,6                 |
| 28.1 Tutela e sicurezza                                                                                  | 3,3                    | 3,4                 |
| 28.8 Inefficienza e lentezza (invertito)                                                                 | 3,3                    | 3                   |
| 28.4 Affidabilità                                                                                        | 3,2                    | 3,2                 |
| 28.3 Trasparenza                                                                                         | 3                      | 3                   |
| 28.5 Consulenza e informazione                                                                           | 3                      | 3                   |
| 28.6 Qualità ed efficienza dei servizi                                                                   | 3                      | 3                   |
| 28.7 Eccellenza fra le PP.AA.                                                                            | 2,9                    | 2,9                 |
| 28.2 Risparmio                                                                                           | 2,8                    | 2.9                 |

I cittadini intervistati (in particolare il campione covid) riconoscono all'INPS un ruolo importante nell'emergenza covid 19. L'inps viene ritenuto un Ente a bassissimo tasso di corruzione e in grado di tutelare la sicurezza dei dati personali.

Meno associati all'INPS sono stati i concetti di Risparmio ed eccellenza fra le PP.AA.

# I 4 indici e il periodo emergenziale

I 4 indici per ultimo contatto con INPS (solo utenti generici)



Come si evince dal grafico, gli utenti che hanno avuto bisogno di contattare l'INPS durante il periodo emergenziale sono meno soddisfatti di quelli che hanno contattato l'Istituto in altre occasioni o mai.

Con riferimento alla CAPACITA' di RISPOSTA, gli utenti che non hanno avuto bisogno di un servizio INPS esprimono un giudizio molto più negativo (2,89) di chi ha invece effettivamente preso contatto con l'Istituto durante il periodo emergenziale (3,22) o prima del periodo stesso (3,36).

Riguardo al PRESIDIO DELL'OMNISCANALITA', chi non ha mai contatto l'INPS trova molta più utilità in questi canali di informazione (3,34) rispetto a chi lo ha contattato



Giudizi complessivi, dettaglio per campione e tipologia  
servizi

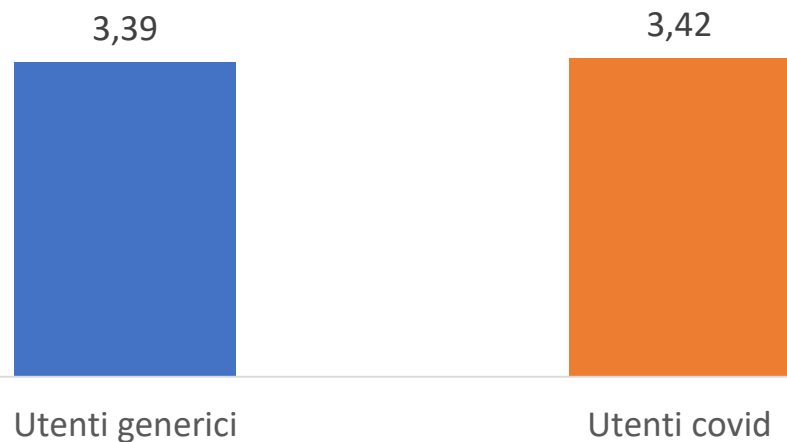
# Il giudizio globale sull'INPS

Al termine del questionario è stato chiesto all'utente di «dare un voto» all'INPS, tenuto conto di tutte le considerazioni espresse nelle domande precedenti.

**Per il campione covid il giudizio si attese su 3,42, leggermente superiore a quello espresso dal campione generico che è pari a 3,39.**

Giudizio globale sull'INPS

■ Utenti generici ■ Utenti covid



Il giudizio globale migliore è fornito dagli utenti che hanno richiesto il Reddito di emergenza, rispetto al Bonus 600 euro.

Giudizio globale per prodotto

3,67

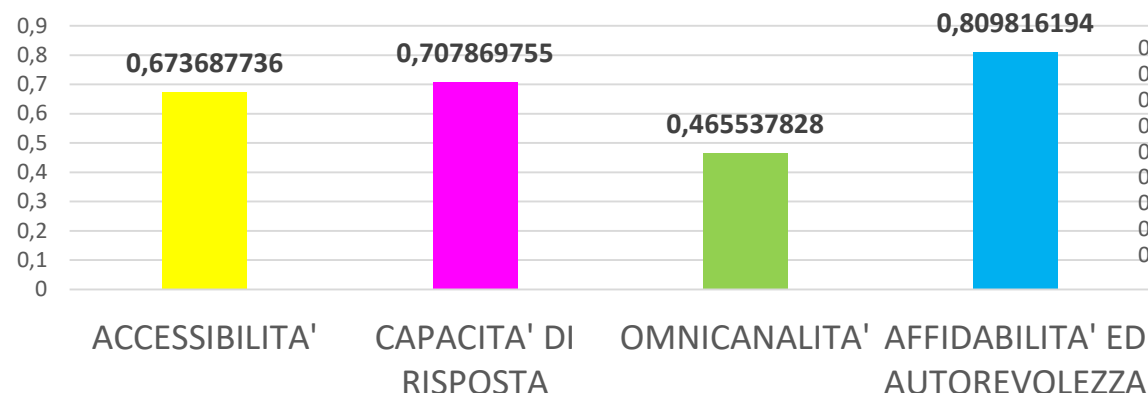
3,1

REM

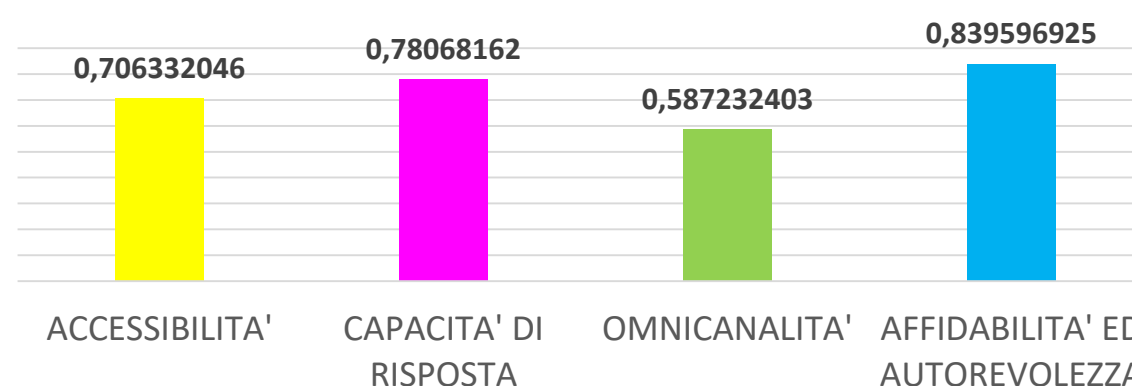
Bonus 600

# Il giudizio globale sull'INPS, il fattore determinante

Correlazione\* dei 4 indici con l'indice di soddisfazione globale espresso nella domanda 31 (Utenti generici)



Correlazione\* dei 4 indici con l'indice di soddisfazione globale espresso nella domanda 31 (Utenti covid)



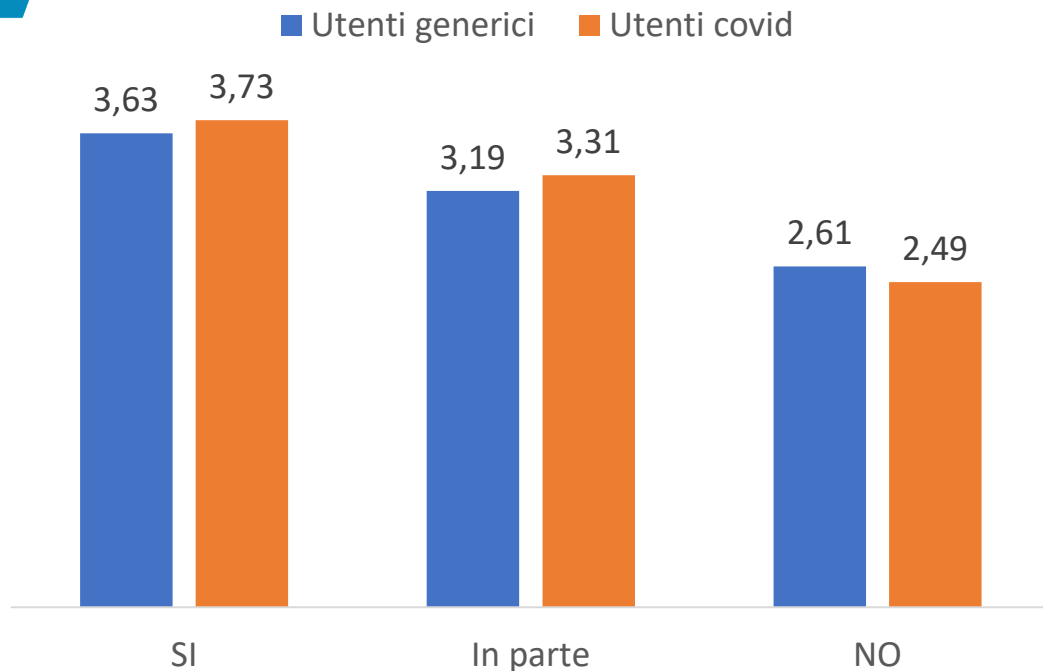
(\*) L'indice di correlazione utilizzato è l'indice di Pearson: si tratta di un indice che va da -1 (massima correlazione negativa - cioè a indici sui fattori elevati corrisponde una bassa soddisfazione e viceversa) a +1 (massima correlazione positiva - cioè a indici sui fattori elevati corrisponde un'elevata 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.

Tutti i fattori risultano correlati positivamente, quello che sembra risultare **più decisivo nell'influenzare il giudizio degli utenti sull'INPS è quello legato ad AFFIDABILITA' ed AUTOREVOLEZZA**, (0,81) seguita da CAPACITA' DI RISPOSTA (0,71),



# Il giudizio globale sull'INPS: altri aspetti che lo influenzano

## Giudizio globale e risoluzione dell'istanza



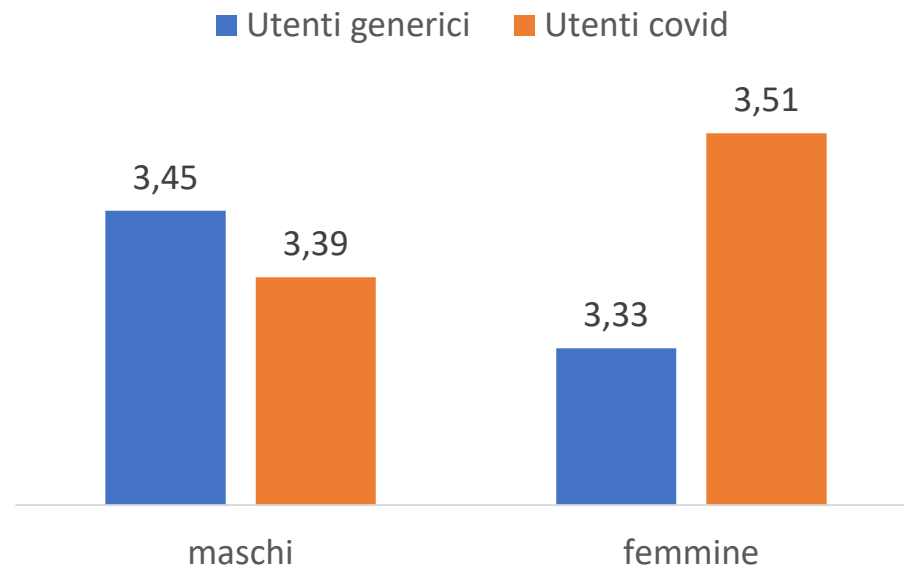
Il fatto di aver risolto la questione influenza fortemente il giudizio globale sull'INPS, così come l'aver ricevuto una motivazione rispetto alla mancata risoluzione

## Giudizio globale e comunicazione motivo



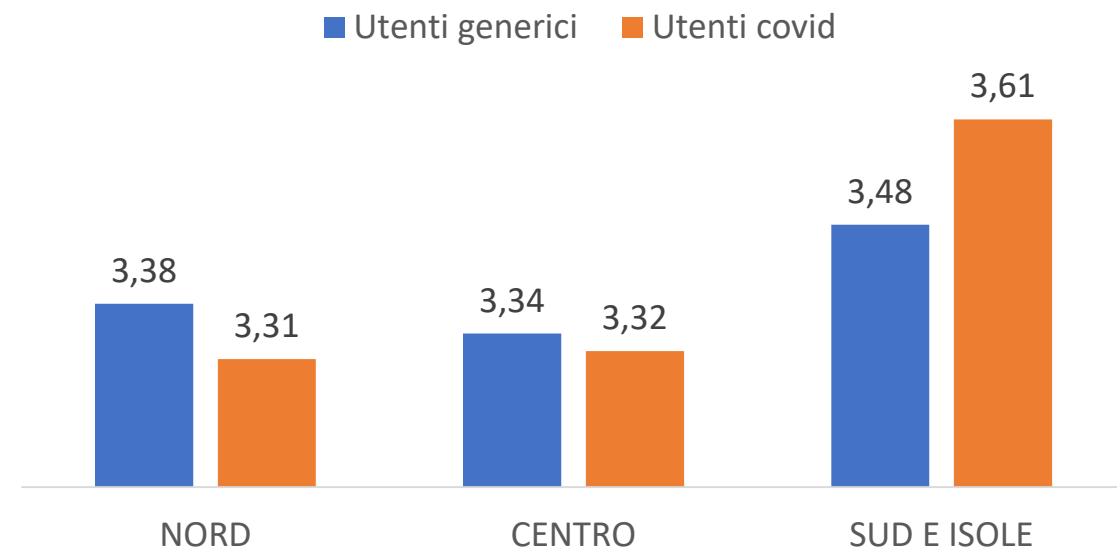
# Il giudizio globale sull'INPS e le variabili anagrafiche

## Giudizio globale e genere



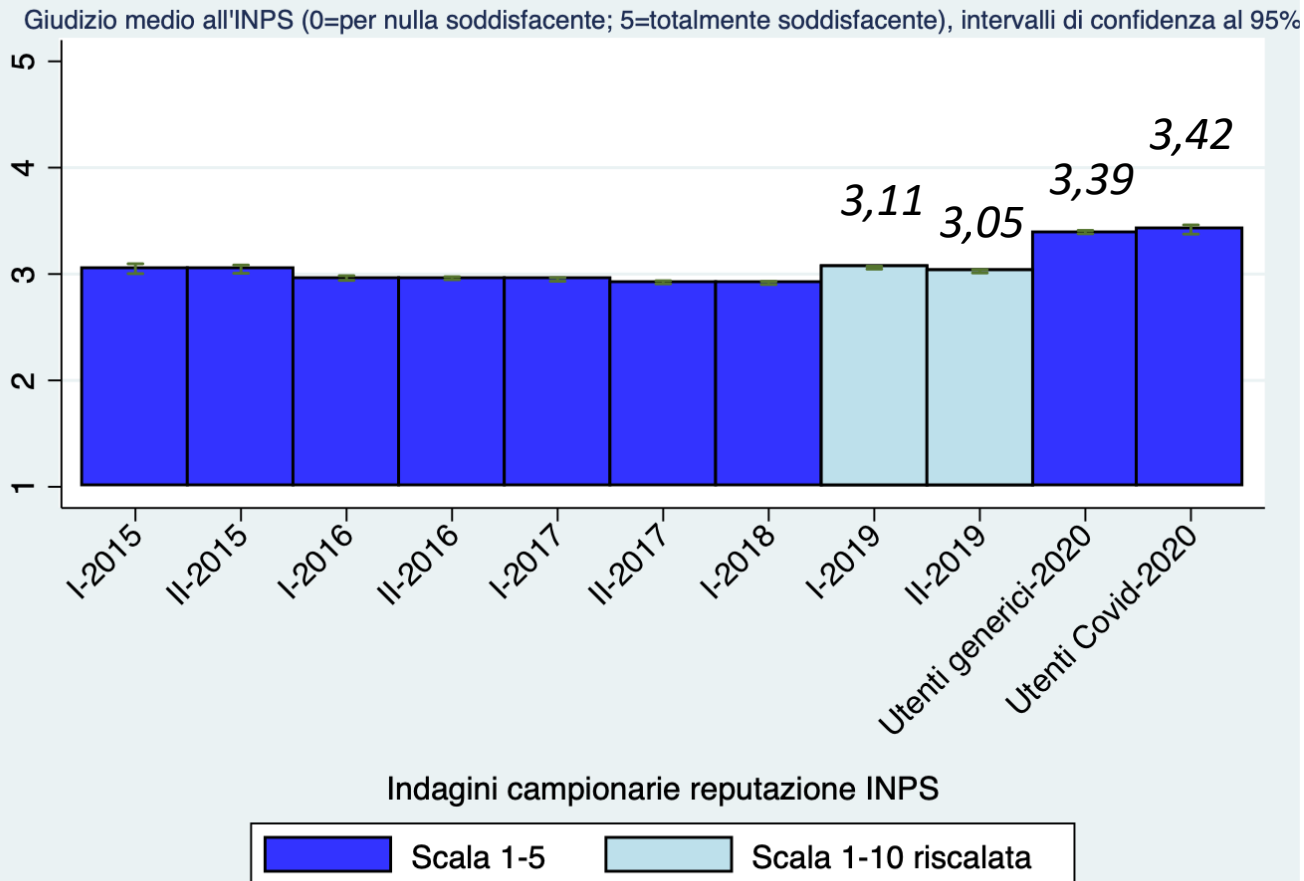
I maschi tra gli utenti generici attribuiscono all'INPS un giudizio migliore delle femmine, mentre tra gli utenti covid si verifica il contrario

## Giudizio globale e area geografica



Il giudizio sull'INPS è migliore al Sud e Isole, in particolare per gli utenti Covid

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

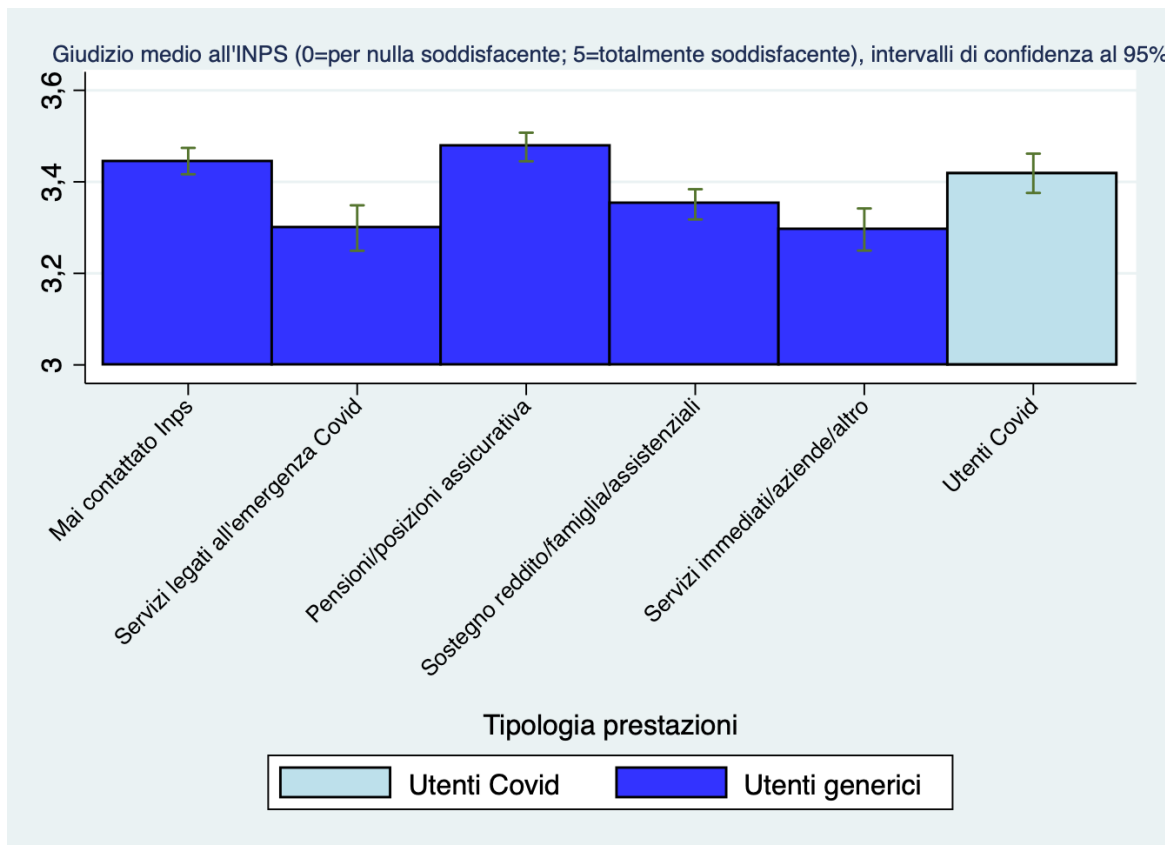


*L'analisi dell'andamento storico del giudizio reputazionale dal 2015 ad oggi mostra un miglioramento tendenziale, con un incremento di 0,34 punti rispetto al 2019.*

*Il giudizio degli utenti che hanno usufruito di una prestazione Rem o Bonus600 è più positivo rispetto ai restanti rispondenti.*

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



*Chi ha usufruito dei servizi legati a pensioni, sistemazione della propria posizione assicurativa, estratto conto e riscatti, Bonus600 e REM e chi non ha mai contattato l'Inps ha un giudizio positivo dell'Istituto.*

Giudizi meno positivi sono registrati nei confronti dei servizi c.d. «immediati» (Pin), per le aziende e legati all'emergenza COVID, servizi per i quali si è registrato un considerevole aumento della domanda.

Per il Pin va peraltro segnalato che nel periodo del *lockdown* generalizzato, la sospensione dei servizi di informazione in presenza e i rallentamenti nell'attività postale di spedizione possono aver inciso nella determinazione del giudizio degli utenti. Per la Cig non può trascurarsi la complessità del processo.

# Gradimento espresso per area geografica (quartili di giudizio)

Giudizi medi sull'INPS (utenti generici)



(3.48,3.59]  
(3.40,3.48]  
(3.37,3.40]  
[3.29,3.37]

Giudizi medi sull'INPS (utenti covid)



(3.59,3.75]  
(3.36,3.59]  
(3.30,3.36]  
[3.11,3.30]

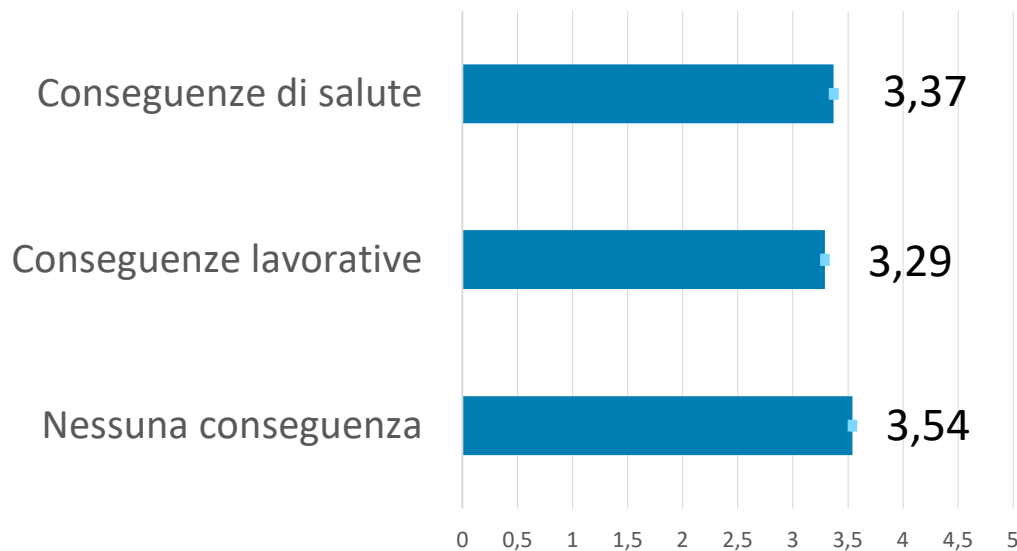
*Un giudizio  
lievemente migliore  
è espresso dalle  
regioni del Sud  
Italia*

*Differenze nel giudizio  
molto ridotte ma  
statisticamente  
significative*

# Giudizio complessivo sulla base delle conseguenze sofferte dalla pandemia

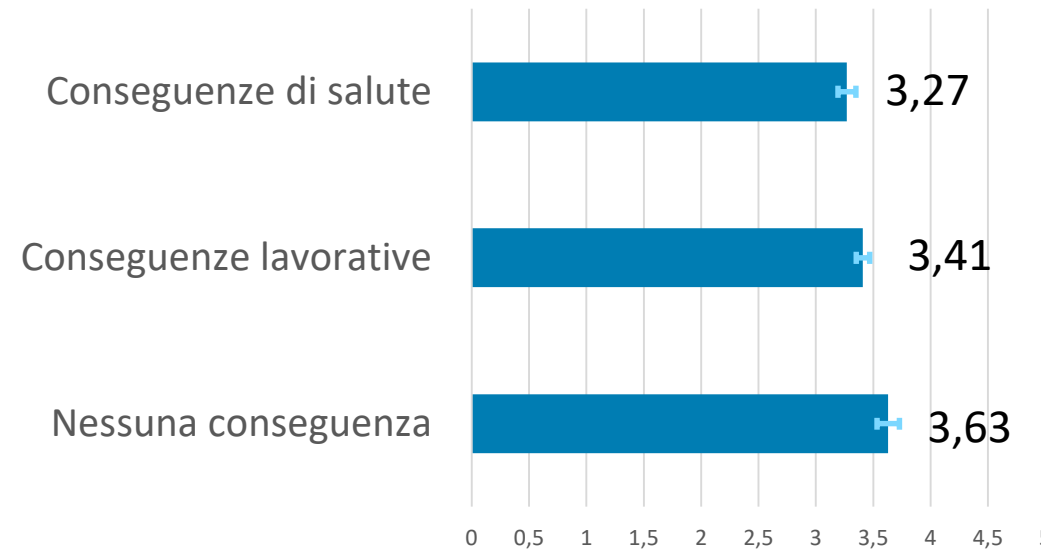
*I giudizi migliori sono trainati da coloro che dichiarano di non aver subito alcuna conseguenza dalla pandemia*

Utenti generici



Tra gli utenti generici, chi ha subito conseguenze di salute ha un giudizio lievemente migliore di chi ha subito conseguenze sul lavoro

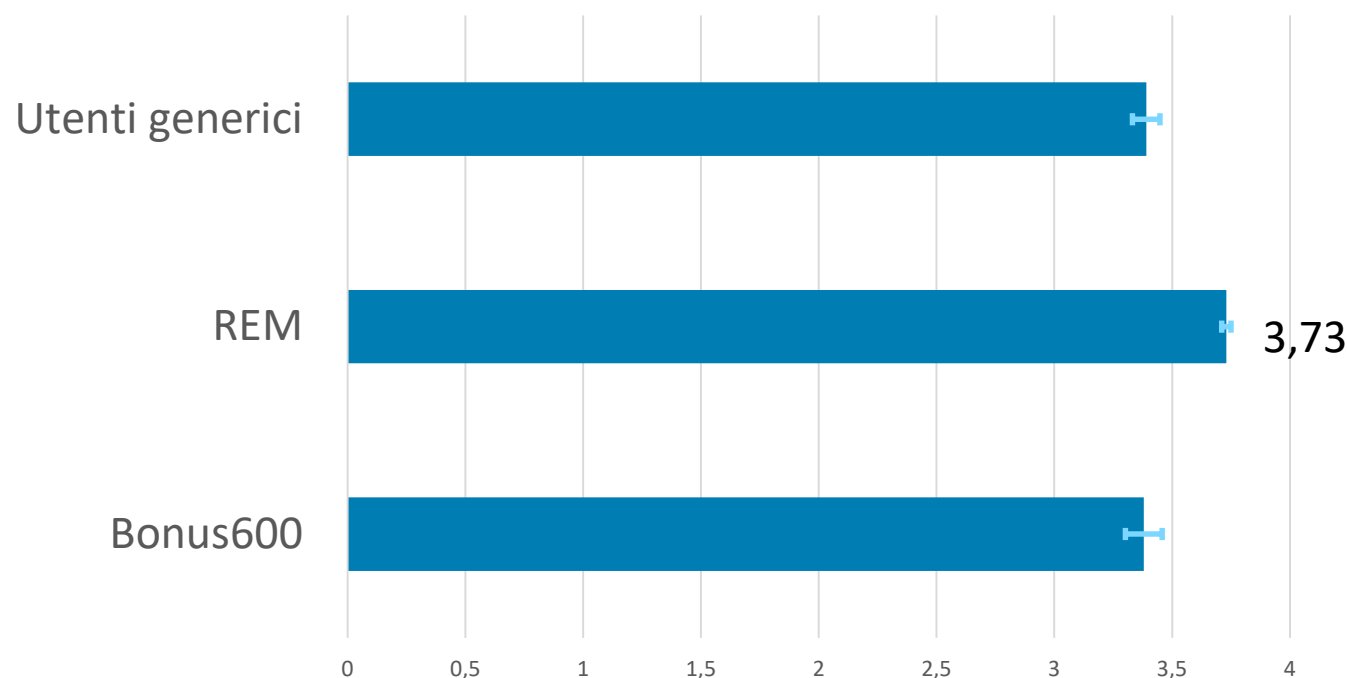
Utenti covid



Tra gli utenti del campione covid, chi ha subito conseguenze sul lavoro ha un giudizio lievemente migliore di chi ha subito conseguenze di salute

# L'importanza del ruolo svolto dall'Inps nell'emergenza Covid-19

*I percettori di REM ritengono «importante» il ruolo svolto dall'Istituto durante l'emergenza Covid19*

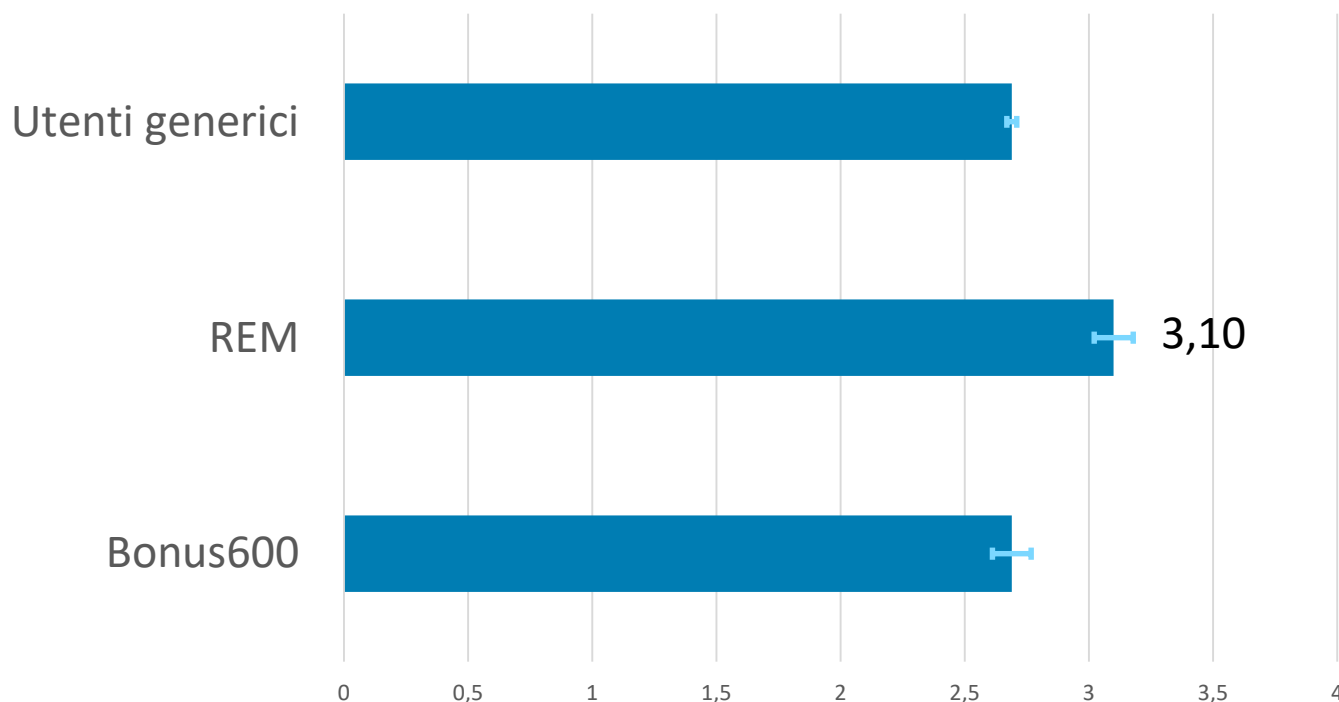


Il giudizio degli utenti generici e di coloro che hanno percepito il Bonus 600 euro si attesta su valori leggermente inferiori esprimendo comunque un giudizio in media positivo

Nota: Giudizio espresso in una scala valoriale da 1 «per nulla in accordo» a 5 «totalmente in accordo» Le barre blu indicano il giudizio medio; le barre celesti indicano 1,96 \*errore standard intorno alla media. Numerosità: 1.304 Bonus600 e 1.641 REM (utenti covid); 15.634 utenti generici

# Tempestività del pagamento delle prestazioni emergenziali

*Anche con riferimento alla tempestività del pagamento delle prestazioni emergenziali si rileva un giudizio in media più favorevole da parte degli utenti che hanno usufruito di prestazione REM*



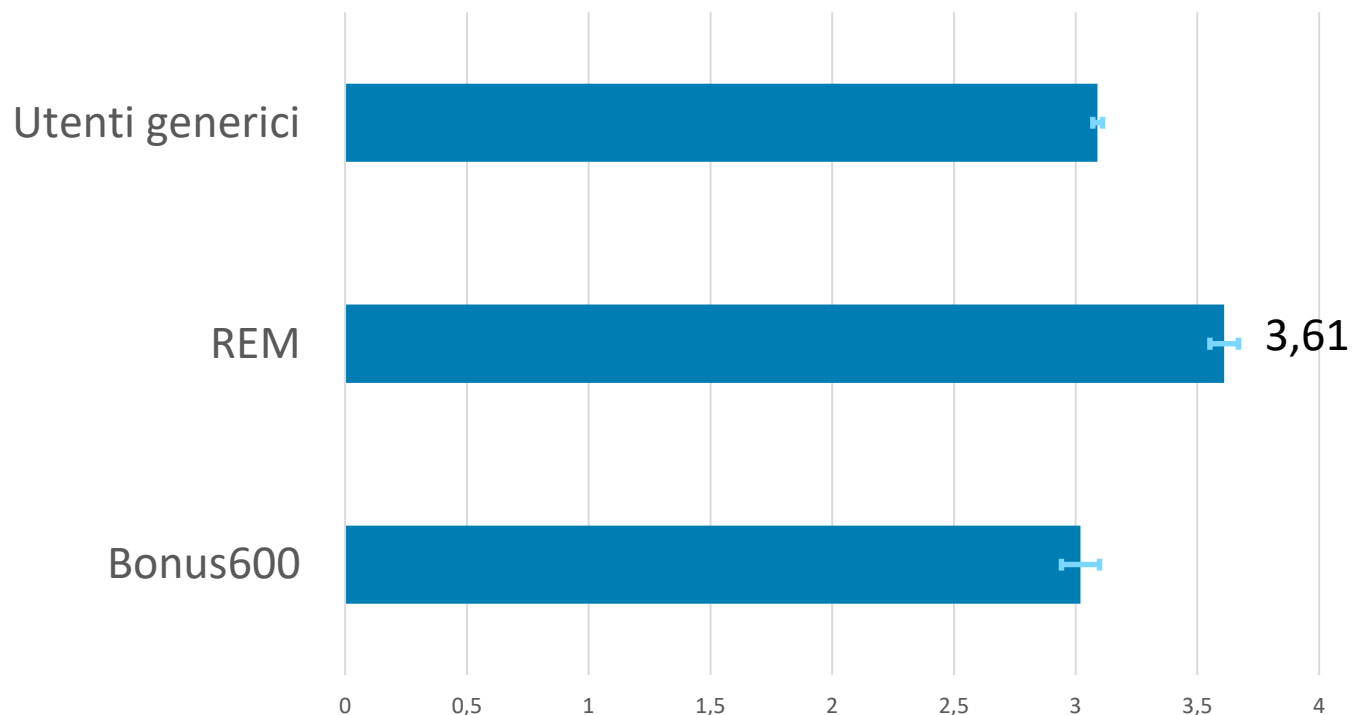
Gli utenti generici e coloro che hanno richiesto il Bonus 600 euro esprimono un giudizio tendenzialmente meno favorevole, pur attestandosi su valori superiori alla media

Nota: Giudizio espresso in una scala valoriale da 1 «per nulla in accordo» a 5 «totalmente in accordo». Le barre blu indicano il giudizio medio; le barre celesti indicano 1,96 \*errore standard intorno alla media. Numerosità: 1.304 Bonus600 e 1.641 REM (utenti covid); 15.634 utenti generici



# La credibilità dell'Inps nella fase della pandemia

*Gli intervistati, in particolare, i percettori di REM affiderebbero nuovamente all'Inps la gestione delle prestazioni emergenziali Covid-19*

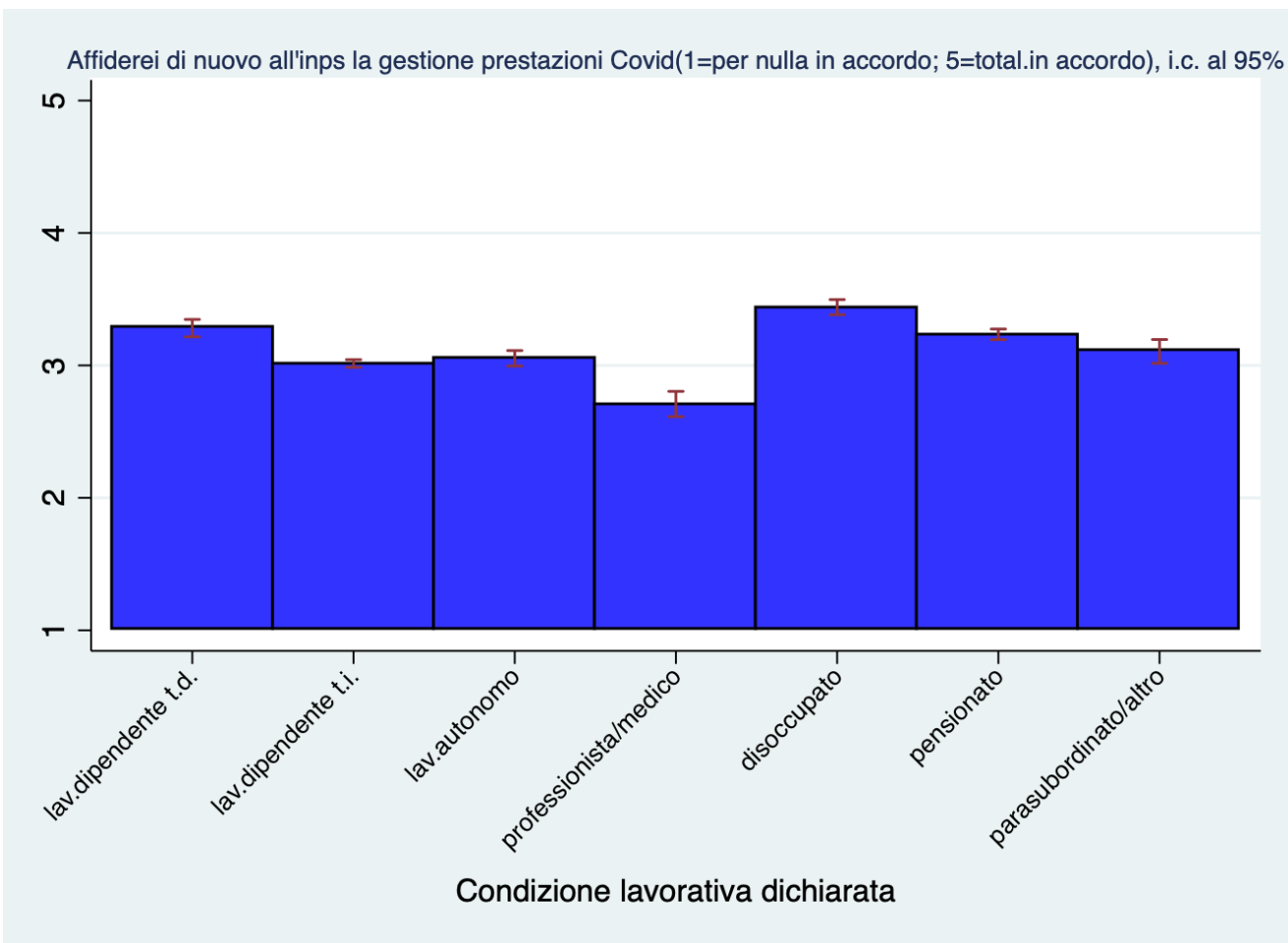


Gli utenti generici e i richiedenti del Bonus 600 euro esprimono un giudizio tendenzialmente meno favorevole, ma comunque superiore alla media

Nota: Giudizio espresso in una scala valoriale da 1 «per nulla in accordo» a 5 «totalmente in accordo» Le barre blu indicano il giudizio medio; le barre celesti indicano 1,96 \*errore standard intorno alla media. Numerosità: 1.304 Bonus600 e 1.641 REM (utenti covid); 15.634 utenti generici

# La credibilità dell'Inps nella fase della pandemia: giudizio rispetto alla condizione lavorativa

*I lavoratori dipendenti a tempo determinato, i pensionati e i disoccupati sono i più propensi ad affidare di nuovo all'INPS la gestione delle prestazioni emergenziali Covid-19*



I lavoratori autonomi ed i parasubordinati esprimono un giudizio mediamente favorevole nell'affidare di nuovo ad Inps la gestione delle prestazioni emergenziali

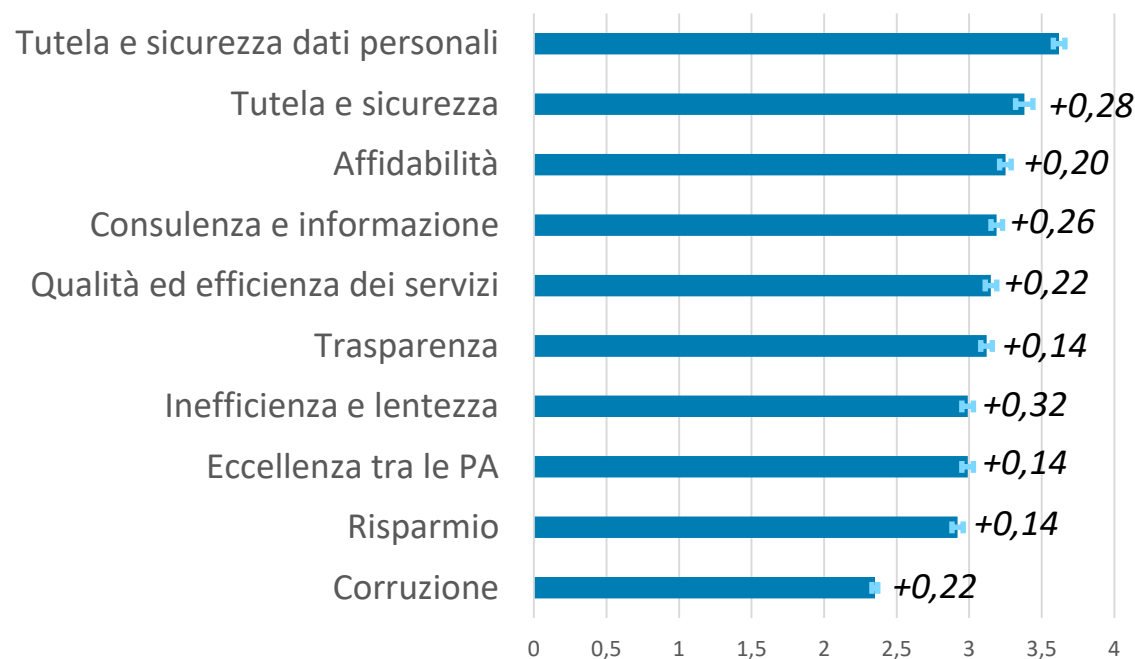
I giudizi meno favorevoli sono espressi dall'area dei professionisti e medici

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

*Gli utenti intervistati associano generalmente all'Istituto un'idea di tutela, sicurezza, affidabilità ed efficienza. Tale affermazione si consolida anche nei risultati del 2020.*



Utenti generici



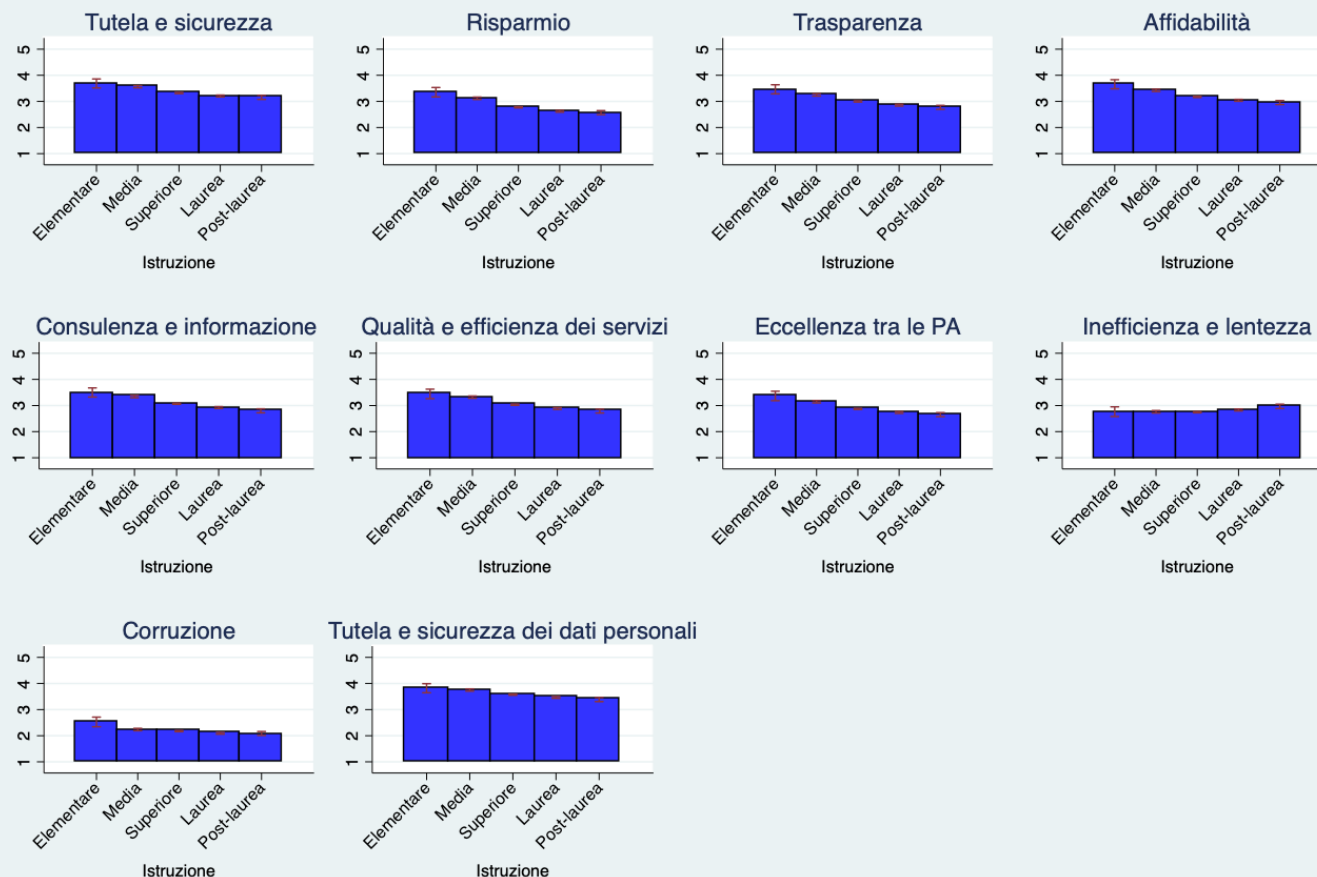
Utenti covid

Nota: Giudizi espressi in una scala dove 1 vuol dire «per nulla» 5 «moltissimo». A margine sono espresse le variazioni significative dei punteggi rispetto alle stesse domande dell'indagine reputazionale 2019. «Tutela e sicurezza dei dati personali» è stato inserito per la prima volta nell'indagine 2020.

Caveat: il campione degli utenti 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.

# Grado di associazione per livello di istruzione

## Idee a cui si associa l'INPS (min=1;max=5) e 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

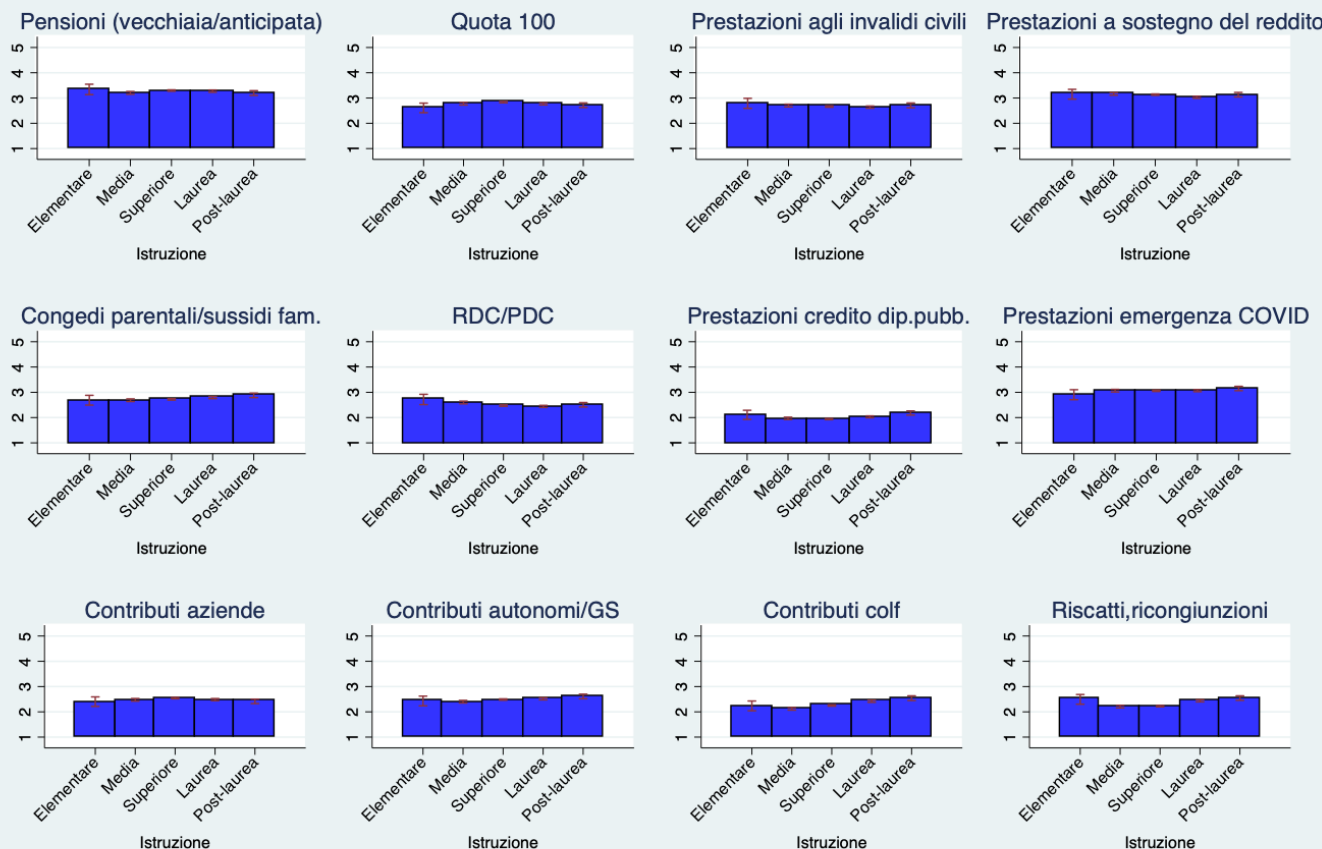
Gli utenti con livelli di istruzione più elevati tendono ad associare più facilmente all'Inps un'idea di inefficienza e lentezza

Nota: il grafico si riferisce al totale degli utenti intervistati

# Grado di conoscenza per livello di istruzione

*La conoscenza delle prestazioni è legata a livello istruzione*

## Conoscenza prestazioni (min=1;max=5) e istruzione



Gli utenti con un titolo di studio più elevato sono più informati sui congedi parentali e sussidi alle famiglie, sulle prestazioni legate all'emergenza covid, e sui contributi per i lavoratori autonomi

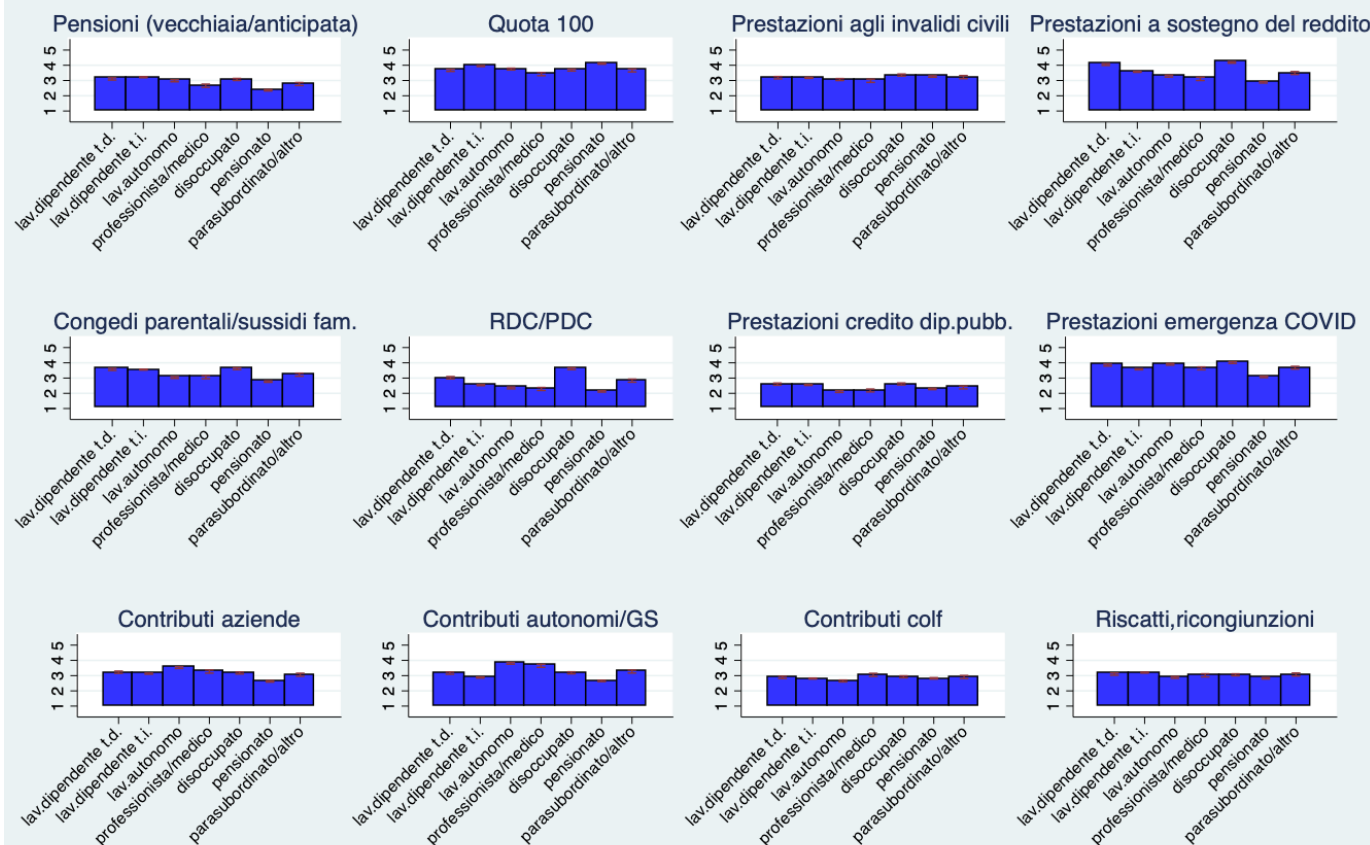
Gli utenti con un titolo di studio di licenza elementare sono più informati sulle prestazioni pensionistiche (di vecchiaia o anticipata) sul reddito e pensione di cittadinanza

Nota: il grafico si riferisce al totale degli utenti intervistati

# Grado di importanza delle prestazioni per condizioni lavorativa

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

## Importanza prestazioni (min=1;max=5) e cond.lavorativa



Nota: il grafico si riferisce al totale degli utenti intervistati

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 indeterminato



Grazie