

**COORDINAMENTO STATISTICO  
ATTUARIALE**

**CUSTOMER EXPERIENCE 2018**

**Analisi del dato Nazionale**

**Indice**

<b>A) Premessa</b>	<b>pag. 2</b>
1) La metodologia di "Customer Experience"	
2) Lo strumento di rilevazione	
3) Estrazione degli utenti e somministrazione del questionario	
4) Collettivo di riferimento	
5) Elaborazioni effettuate	
<b>B) I risultati nazionali</b>	<b>pag. 10</b>
1) Composizione dei rispondenti	
2) I 4 indici di Customer Experience	
3) Le fasi del "viaggio"	
4) I giudizi sui canali durante le fasi del viaggio	
4.1) Il patronato	
4.2) Il portale web	
4.3) il contact center	
4.4) lo sportello fisico di sede	
5) La soddisfazione globale sull'esperienza con INPS	
6) I fattori che influenzano il giudizio globale	
<b>C) Alcuni risultati regionali: gli indici di sede e di soddisfazione</b>	<b>pag. 31</b>

## **A) Premessa**

La rilevazione di Customer Experience 2018 presenta alcuni caratteri di novità rispetto all'indagine 2017.

1. In primo luogo, con il messaggio hermes n 3149 del 10.08.2018 viene introdotto un ulteriore indicatore di performance, rilevante soltanto per i dirigenti, collegato all'indagine di Customer Experience 2018. Tale indicatore (indice finale di Soddisfazione globale) rappresenta il giudizio complessivo rilevato al termine dell'esperienza di relazione avuta dall'utente con l'Istituto. Nel corso dell'anno 2019 verrà introdotto, nella sezione "Customer Care" del Cruscotto direzionale, un nuovo indicatore della soddisfazione dell'utente basato sui giudizi espressi in relazione ai fattori relazionali e all'utilità del contatto con la struttura.
2. Sono stati inoltre rivisitati alcuni aspetti di ordine metodologico, in particolare:
  - È stata modificata la scala di valutazione fornita all'utente per esprimere il suo giudizio, da (1 a 4) ad (1 a 5).
  - È stata modificata la formazione dell'indice di sede, in modo da privilegiare i fattori di ordine relazionale che si ritengono maggiormente significativi e meno dipendenti da fattori "esogeni", al fine di determinare un indice di soddisfazione legato all'attività della sede che possa essere integrato nel cruscotto direzionale.

### **1) La metodologia di "Customer Experience"**

Con la rilevazione di Customer Experience 2018, realizzata tramite un questionario, è stata valutata l'intera esperienza dell'utente con l'Istituto, ripercorrendo tutte le fasi del "viaggio", dal momento della ricerca informazioni, alla presentazione della domanda di prestazione o dell'istanza, ai contatti presi durante l'iter della pratica, alla liquidazione della prestazione stessa.

Per ciascuna tappa del «viaggio» è stato chiesto all'utente quali dei 4 canali principali di accesso ai servizi INPS ha utilizzato (Sportello fisico di sede, contact center, portale web e patronato) e di esprimere un giudizio di soddisfazione per i servizi usufruiti.

Al termine del questionario è stato chiesto all'utente di fornire un giudizio complessivo rispetto alla totalità dell'esperienza effettuata con INPS.

L'output della rilevazione è formato da:

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

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

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

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

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

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

*Data la modifica della scala di rilevazione da (1 a 4) a (1 a 5) non è stato possibile quest'anno fornire il confronto con i risultati esitati nella precedente rilevazione 2017, per quanto riguarda i giudizi di soddisfazione sui diversi canali e sulle diverse fasi del "viaggio".*

*Saranno invece forniti i confronti (tra rilevazione 2017 e 2018) in merito alle domande sui fattori "qualitativi" relativi al viaggio (che non esitano un punteggio di soddisfazione ma descrivono il comportamento degli utenti e la risposta dell'Istituto nelle diverse fasi e sui diversi canali utilizzati).*

## **2) Lo strumento di rilevazione**

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

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

Il questionario è costruito "ad albero": se infatti la fase di presentazione della domanda e quella di liquidazione della prestazione hanno riguardato tutti gli utenti, le altre due fasi (ricerca informazioni e contatti presi durante l'iter della pratica) non hanno interessato la totalità dei rispondenti (il 70% di essi ha ricercato informazioni e il 40% ha effettuato contatti durante l'iter della pratica).

L'utente visualizza quindi soltanto le domande atte a rilevare solo i contatti con i canali utilizzati ed inoltre, non essendo prevista l'obbligatorietà di risposta, non tutti i giudizi richiesti sono stati forniti.

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

### **3) Estrazione degli utenti e somministrazione del questionario**

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

Per la rilevazione 2018 quindi, sono stati estratti gli utenti che avevano ricevuto la prestazione (o conclusa positivamente l'istanza) nel periodo 1/6/2018 – 30/09/2018 relativamente a:

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

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

---

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

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

Mediamente tale sottogruppo risulta pari al 44,6% di coloro che hanno ricevuto la prestazione nel periodo di osservazione, ma la distribuzione degli utenti per prodotto è estremamente differenziata (si va dal 36,9% di richiedenti prestazioni pensionistiche che sono risultati con indirizzo email valido al 96,9% dei beneficiari del credito).

L'ampliamento dei prodotti presi in considerazione e della finestra temporale scelta ha permesso di estrarre in totale 1.334.354 utenti, dei quali 595.353 in possesso di una mail valida (non appartenente a patronato, e per l'utilizzo della quale gli utenti non avevano fornito esplicito rifiuto ad essere contattati).

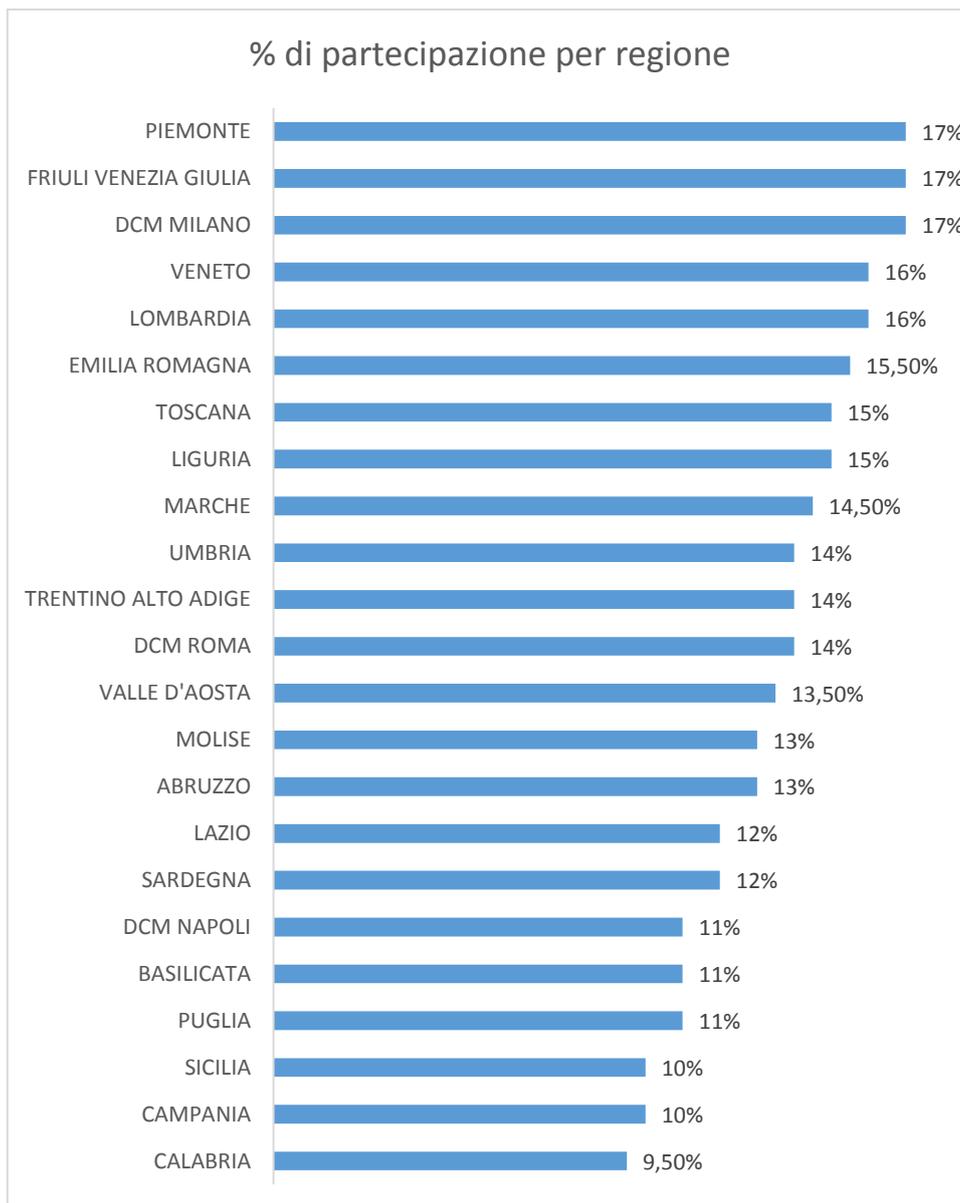
Prestazione/istanza	N. utenti che hanno ricevuto la prestazione/concluso l'istanza nel periodo 1/6/2018 – 30/09/2018	Di cui: con email valida	% di utenti con email valida
Pensione di reversibilità ex Inpdap	10.292	3.162	30,7%
Pensioni anticipate ex Inpadap	30.433	19.943	65,5%
Pensioni di vecchiaia ex Inpdap	14.188	8.090	57,0%
Pensioni indirette ex inpdap	1.317	512	39,3%
Assegni sociali	4.464	604	13,5%
Reversibilita' AGO	48.897	9.009	18,4%
Vecchiaia/anticipata AGO	67.071	24.620	36,7%
Invalidita' AGO	13.694	4.336	31,6%
<b>TOTALE PENSIONI</b>	<b>190.356</b>	<b>70.276</b>	<b>36,9%</b>
BONUS	126.019	71.579	56,8%
DISOCCUP.AGRICOLA	341.207	42.536	12,4%
MATERNITA	12.234	7.196	58,8%
NASPI	594.790	368.300	61,9%
<b>TOTALE PSR</b>	<b>1.074.250</b>	<b>489.611</b>	<b>45,5%</b>
Piccoli prestiti	21.660	20.964	96,7%
Prestiti pluriennali	1.335	1.326	99,3%
<b>TOTALE CREDITO</b>	<b>22.995</b>	<b>22.290</b>	<b>96,9%</b>
Ricostituzioni	46.753	13.176	28,1%
<b>TOTALE</b>	<b>1.334.354</b>	<b>595.353</b>	<b>44,6%</b>

#### 4) Collettivo di riferimento: i rispondenti

Come risulta evidente dal prospetto che segue il numero dei rispondenti (82.398) è pari al 13,9% del Collettivo generale di riferimento (595.353); Tale percentuale si può senz'altro considerare rappresentativa trattandosi peraltro di una indagine che non prevede obbligatorietà di partecipazione. Essa si presenta inoltre in crescita rispetto alla rilevazione 2017, quando la percentuale dei rispondenti si attestava al 10,6% del collettivo di riferimento. Inoltre, osservando la distribuzione percentuale per tipo di prestazione/istanza, si registra una adeguata rispondenza della tipologia degli utenti intervistati al collettivo di provenienza.

<b>Prestazione/istanza</b>	<b>Collettivo generale di riferimento</b>	<b>% nel collettivo</b>	<b>Totale rispondenti</b>	<b>% nei rispondenti</b>
Pensioni	70.276	11,8%	14.952	18,1%
Prestazioni a sostegno del reddito	489.611	82,2%	3.068	75,7%
Credito	22.290	3,8%	62.253	3,7%
Ricostituzioni	13.176	2,2%	2.125	2,5%
<b>Totale</b>	<b>595.353</b>	<b>100%</b>	<b>82.398</b>	<b>100%</b>

La percentuale di adesione all'indagine del 13,9% risulta differenziata per area geografica. Le regioni con la maggior percentuale di riscontri sono il Piemonte, il Friuli Venezia Giulia e la DCM Milano con il 17%, mentre quella per la quale si registra una percentuale minima è la Calabria, che ha aderito in misura pari al 9,5%.



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

Nel prospetto che segue per ciascuna regione del territorio (le Direzioni di Coordinamento Metropolitano sono inserite nella regione di riferimento), sono calcolate le medie di rispondenti all'indagine che, come risulta evidente, si differenziano a livello geografico: si passa infatti da 921 utenti medi per Sede al Nord, ad una media di 604 utenti al Centro e di 556 al Sud.

Regione/ripartizione	Numero sedi	Numero utenti	Media utenti per sede
_LOMBARDIA	12	15.429	1.286
_EMILIA ROMAGNA	9	7.016	780
_FRIULI VENEZIA GIULIA	4	2.101	525
_LIGURIA	4	2.280	570
_PIEMONTE	8	6.885	861
_TRENTINO ALTO ADIGE	2	1.268	634
_VALLE D'AOSTA	1	202	202
_VENETO	7	8.129	1.161
<b>Totale NORD</b>	<b>47 40,9%</b>	<b>43.310 52,6%</b>	<b>921</b>
_LAZIO	10	7.452	745
_MARCHE	5	2.024	405
_UMBRIA	2	1.181	591
_TOSCANA	10	5.650	565
<b>Totale CENTRO</b>	<b>27 23,4%</b>	<b>16.307 19,8%</b>	<b>604</b>
_ABRUZZO	4	1.761	440
_BASILICATA	2	620	310
_CALABRIA	5	2.324	465
_CAMPANIA	9	5.306	590
_MOLISE	2	378	189
_PUGLIA	6	5.004	834
_SARDEGNA	4	2.314	579
_SICILIA	9	5.074	564
<b>Totale SUD</b>	<b>41 35,7%</b>	<b>22.781 27,6%</b>	<b>556</b>
<b>TOTALE</b>	<b>115 100%</b>	<b>82.398 100%</b>	<b>717</b>

## 5) Elaborazioni effettuate

Le elaborazioni sono state effettuate a livello nazionale, regionale e provinciale.

Non si sono effettuate elaborazioni complete a livello di singola agenzia, ma ci si è attenuti ad un aggregato a livello provinciale o di Filiale metropolitana, anche se i dati relativi alle agenzie sono stati elaborati in termini di indici di sede e di gradimento complessivo.

Per rendere più chiaro il processo di calcolo utilizzato per la costruzione degli indici, nel prospetto che segue sono raccolte tutte le domande che concorrono alla costruzione degli indici nazionali di sede, di internet, di contact e di patronato: i giudizi medi calcolati per ogni risposta sono ovviamente ponderati con la numerosità delle risposte stesse che nel prospetto non vengono esposte per semplificare la visualizzazione.

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

CUSTOMER EXPERIENCE 2018: Costruzione degli indici nazionali

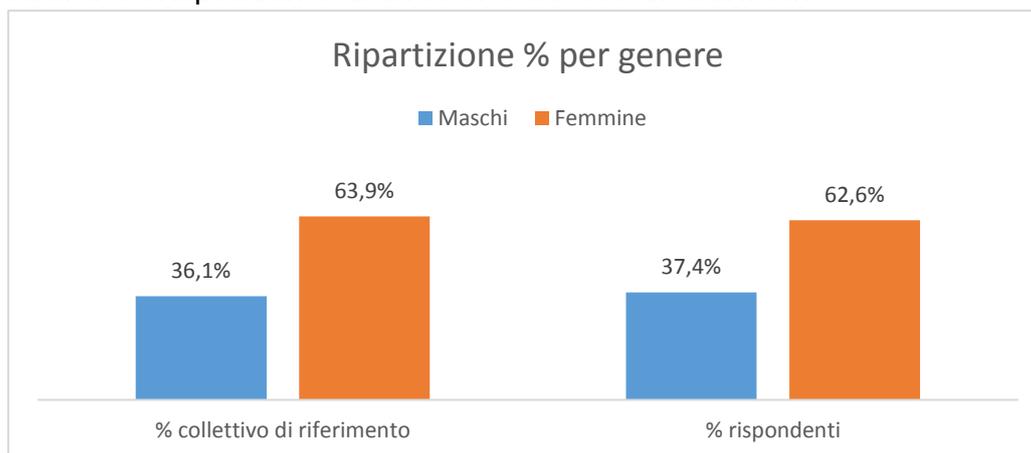
SEDE	internet	contact	Patronato
<b>Presentazione domanda</b>			
D2) Pensando al momento in cui ha presentato la sua richiesta in sede come giudice: Funzionalità postazione informatica self service Semplicità utilizzo postazione informatica self service Assistenza fornita dal personale Upp utilizzo postazione self spi Confida del personale Tempo necessario per completare la richiesta Orario di apertura rispetto alle esigenze Media <b>3,49</b>	D3) Pensando al momento in cui ha presentato la sua richiesta su internet come giudice: Facilità di accesso al sito Semplicità delle istruzioni per compilare il modulo Velocità di apertura delle pagine Semplicità dell'intera procedura di richiesta online Semplicità nell'ottenere il PIN Conferma di aver portato a termine correttamente la transazione Media <b>3,78</b>	D4) Pensando al momento in cui ha chiamato il contact center per presentare la sua richiesta, come giudice: Tempo di attesa prima di parlare con un operatore Gentilezza dell'operatore Chiarezza delle risposte fornite dall'operatore Conferma della correttezza della transazione effettuata Competenza degli operatori nel rispondere alle sue questioni Disponibilità dimostrata nel venire incontro alle sue esigenze Media <b>3,71</b>	D5) Pensando al momento in cui ha presentato la sua richiesta al patronato, come giudice: Assistenza fornita nella risoluzione dei problemi Chiarezza/ completezza delle informazioni Semplicità dell'intera procedura Media <b>4,04</b>
<b>Ricerca in informazioni</b>			
D9) Come giudica le informazioni ricevute in sede rispetto a: • Chiarezza dei contenuti esposti • Completezza/ esaustività • Utilità per la risoluzione della questione • Disponibilità del personale di contatto Gentilezza del personale di contatto Tempo di attesa prima di ricevere l'informazione desiderata Media <b>3,52</b>	D10) Come giudica le informazioni ricevute su internet rispetto a: • Chiarezza dei contenuti esposti • Completezza/ esaustività • Utilità per la risoluzione della questione • Facilità di trovare l'informazione desiderata sul sito • Comprensibilità del linguaggio utilizzato Media <b>3,46</b>	D12) Come giudica le informazioni ricevute al contact center rispetto a: • Chiarezza dei contenuti esposti • Completezza/ esaustività • Utilità per la risoluzione della questione • Semplicità/ comprensibilità del linguaggio • Gentilezza dell'operatore di contact center • Disponibilità a risolvere il problema Media <b>3,51</b>	D13) Come giudica le informazioni ricevute al patronato rispetto a: • Chiarezza dei contenuti esposti • Completezza/ esaustività • Disponibilità a risolvere il problema • Utilità per la risoluzione della questione Media <b>4,04</b>
<b>Contatti</b>			
D21) Come giudica l'utilità del suo contatto con la sede INPS rispetto a: Tempo di attesa allo sportello Competenza del personale nel fornire risposte adeguate Correttezza del personale • Disponibilità a risolvere il problema • Chiarezza delle informazioni ricevute • Chiarezza della segnaletica di sede • Funzionalità del sistema elimina code USP (se utilizzato) Accoglienza dell'ambiente di attesa Orari di apertura della sede • Utilità della visita in sede per la risoluzione del problema Media <b>3,18</b>	D28) Come giudica il suo contatto con INPS risponde rispetto a: Tempestività della risposta Completezza della risposta Chiarezza della risposta Utilità della risposta per risolvere la questione posta Media <b>3,10</b>	D29) Come giudica l'utilità del suo contatto con il contact center rispetto a: Competenza dell'operatore nel fornire risposte adeguate Chiarezza delle informazioni ricevute Disponibilità a risolvere il problema Tempo di attesa per parlare con l'operatore Gentilezza dell'operatore Utilità della risposta dell'operatore per la risoluzione del problema Media <b>3,38</b>	D30) Come giudica il suo contatto con il Patronato rispetto a: Competenza del personale nel fornire risposte adeguate Chiarezza completezza delle informazioni Disponibilità a risolvere il problema Utilità della risposta per risolvere la questione posta Media <b>3,89</b>
<b>Appuntamento</b>			
D33) Come giudica l'appuntamento in sede rispetto a: Tempo di attesa per ottenere l'appuntamento Preparazione del funzionario sulla sua pratica Gentilezza del funzionario • Disponibilità del funzionario a risolvere il problema • Rispetto degli orari stabiliti • Utilità della consulenza ricevuta per risolvere la questione Media <b>3,71</b>			
<b>Liquidazione</b>			
D36) Ripiegando la sua esperienza, come giudice: Il tempo necessario per la risoluzione della sua questione Il rispetto da parte dell'Istituto degli impegni temporali presi Media <b>3,45</b>			
<b>indice di sede</b>	<b>indice internet</b>	<b>indice contact</b>	<b>indice patronato</b>
<b>3,34</b>	<b>3,60</b>	<b>3,48</b>	<b>4,03</b>

\* Item utilizzati per la costruzione dell'indice di sede

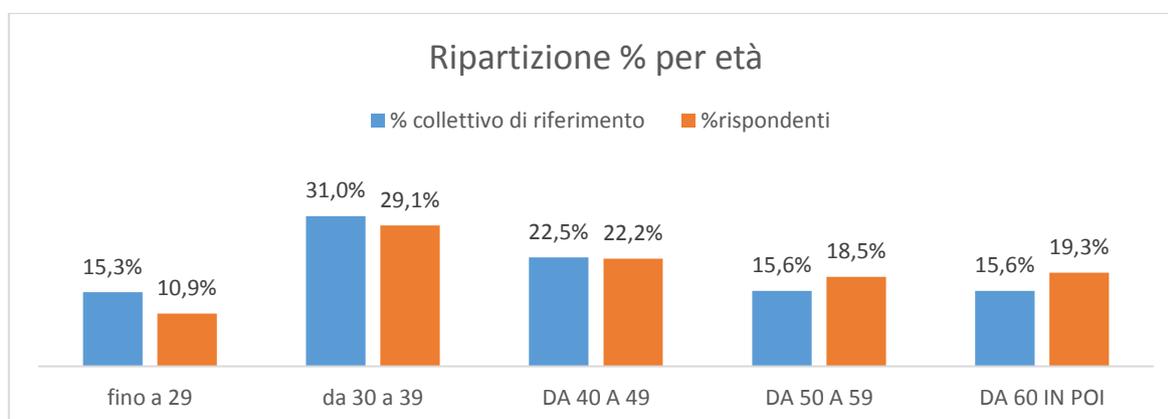
## B) I risultati nazionali

### 1) Composizione dei rispondenti

Per quanto riguarda il genere si nota una maggior presenza di quello femminile, che peraltro risulta corrispondente anche nel collettivo di riferimento



Riguardo all'età la distribuzione dei rispondenti ricalca abbastanza fedelmente quella del collettivo di riferimento, con la predominanza della classe di età dai 30 ai 39 anni



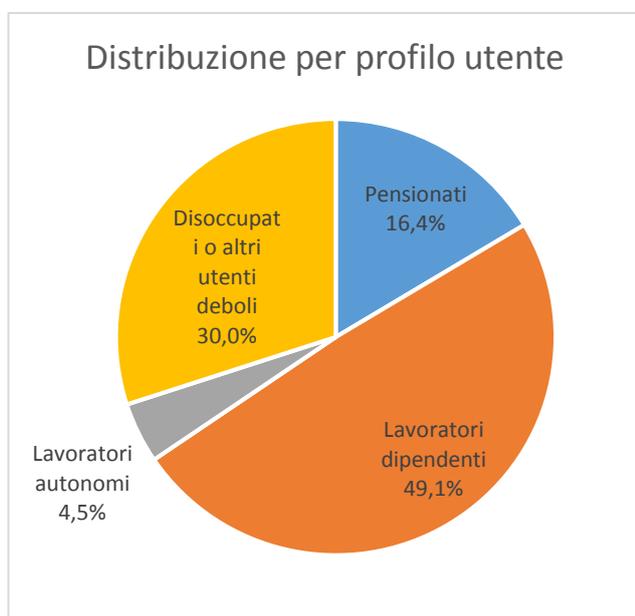
Rispetto al prodotto la ripartizione è la seguente.



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

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

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



Profilo utente	TOT Utenti	% 2018	% 2017
Pensionati	13.519	16,4%	5%
Lavoratori dipendenti	40.401	49,1%	45,7%
Lavoratori autonomi	3712	4,5%	3,3%
Disoccupati /altri utenti deboli	24.766	30%	46%
<b>Totale</b>	<b>82.398</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Per quanto riguarda la composizione degli utenti che hanno aderito all'indagine, classificati per profilo, i due aggregati di maggiore entità risultano i *lavoratori dipendenti* (49,1%) ed i *disoccupati* (30%), mentre i *pensionati* rappresentano il 16,4% e i *lavoratori autonomi* il 4,5% del totale dei rispondenti.

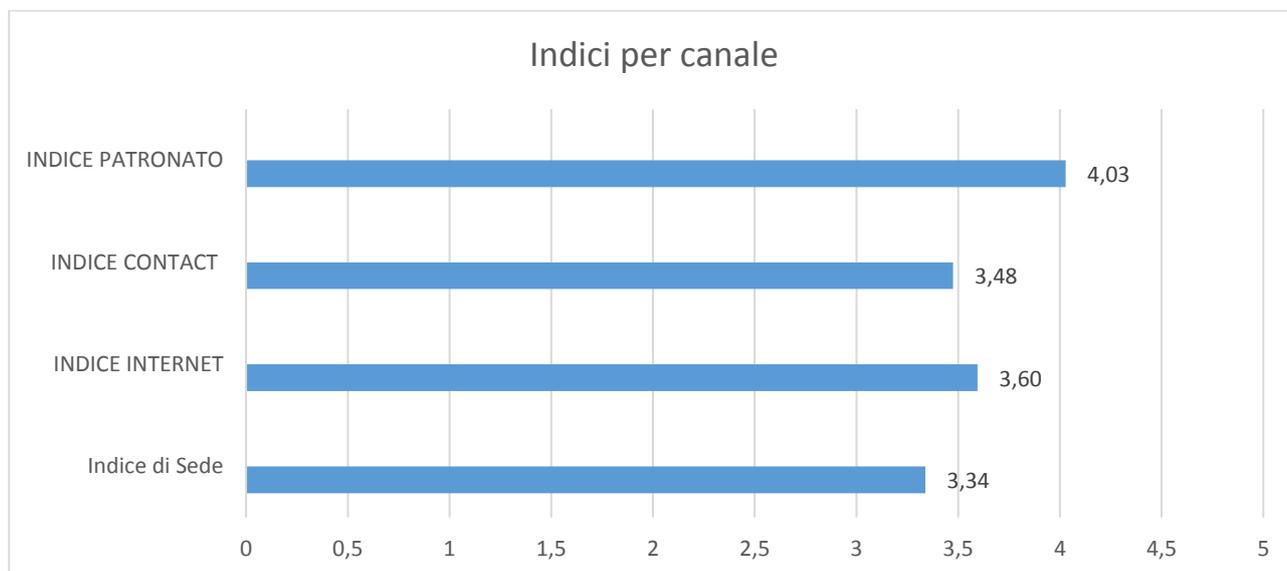
Il gruppo dei rispondenti 2018 si presenta significativamente diverso da quello 2017; le variazioni sono dovute in gran parte al criterio di estrazione che nel 2018 è stato

implementato di nuovi prodotti, non presenti nel 2017, che hanno modificato di conseguenza la tipologia di utenti coinvolti.

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

## 2) I quattro indici di Customer Experience

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



Come si vede dal grafico il giudizio complessivo migliore è stato attribuito dagli utenti alle interazioni avute tramite il canale patronato, segue poi il portale web, il contact center e infine il canale costituito dallo sportello fisico di sede.

Rispetto al **prodotto erogato** gli indici mostrano tuttavia una certa variabilità come si può osservare nel prospetto seguente.

<b>Indice di Sede:</b>		<b>DATO NAZIONALE</b>		<b>INDICE INTERNET</b>		<b>INDICE CONTACT</b>		<b>INDICE PATRONATO</b>	
		<i>Item considerati:</i>	<b>16 in 4 domande</b>	<i>Item considerati:</i>	<b>21 in 5 domande</b>	<i>Item considerati:</i>	<b>18 in 3 domande</b>	<i>Item considerati:</i>	<b>11 in 3 domande</b>
82.398	<b>TOTALE PRODOTTI</b>	indice medio	<b>3,34</b>	indice medio	<b>3,60</b>	indice medio	<b>3,48</b>	indice medio	<b>4,03</b>
		numero giudizi	137.136	numero giudizi	461.492	numero giudizi	174.443	numero giudizi	234.039
14.952	PENSIONI	indice medio	<b>3,5</b>	indice medio	<b>3,59</b>	indice medio	<b>3,49</b>	indice medio	<b>4,18</b>
		numero giudizi	28.930	numero giudizi	65.272	numero giudizi	19.925	numero giudizi	51.396
3.068	PRESTITI PLURIENNALI E PICCOLI PRESTITI	indice medio	<b>3,55</b>	indice medio	<b>3,63</b>	indice medio	<b>3,49</b>	indice medio	<b>3,74</b>
		numero giudizi	4.366	numero giudizi	16.019	numero giudizi	4.747	numero giudizi	1.947
62.253	PSR(NASPI /DSAGR/MAT./BONUS)	indice medio	<b>3,27</b>	indice medio	<b>3,60</b>	indice medio	<b>3,48</b>	indice medio	<b>3,99</b>
		numero giudizi	100.834	numero giudizi	369.790	numero giudizi	146.968	numero giudizi	175.411
2.125	RICOSTITUZIONI	indice medio	<b>3,21</b>	indice medio	<b>3,45</b>	indice medio	<b>3,26</b>	indice medio	<b>4,02</b>
		numero giudizi	3.006	numero giudizi	10.411	numero giudizi	2.803	numero giudizi	5.285

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

<b>Indice di Sede:</b>		<b>DATO NAZIONALE</b>		<b>INDICE INTERNET</b>		<b>INDICE CONTACT</b>		<b>INDICE PATRONATO</b>	
		<i>Item considerati:</i>	<b>16 in 4 domande</b>	<i>Item considerati:</i>	<b>21 in 5 domande</b>	<i>Item considerati:</i>	<b>18 in 3 domande</b>	<i>Item considerati:</i>	<b>11 in 3 domande</b>
82.398	<b>TOTALE PROFILI</b>	indice medio	<b>3,34</b>	indice medio	<b>3,60</b>	indice medio	<b>3,48</b>	indice medio	<b>4,03</b>
		numero giudizi	137.136	numero giudizi	461.492	numero giudizi	174.443	numero giudizi	234.039
13.519	PENSIONATI	indice medio	<b>3,6</b>	indice medio	<b>3,66</b>	indice medio	<b>3,58</b>	indice medio	<b>4,19</b>
		numero giudizi	26.591	numero giudizi	56.564	numero giudizi	17.120	numero giudizi	45.515
40.401	LAVORATORI DIPENDENTI	indice medio	<b>3,23</b>	indice medio	<b>3,58</b>	indice medio	<b>3,46</b>	indice medio	<b>3,96</b>
		numero giudizi	60.939	numero giudizi	253.510	numero giudizi	96.868	numero giudizi	95.111
3.712	LAVORATORI AUTONOMI	indice medio	<b>3,08</b>	indice medio	<b>3,39</b>	indice medio	<b>3,17</b>	indice medio	<b>3,86</b>
		numero giudizi	6.633	numero giudizi	25.061	numero giudizi	8.442	numero giudizi	8.439
24.766	DISOCCUPATI O ALTRI UTENTI DEBOLI	indice medio	<b>3,39</b>	indice medio	<b>3,64</b>	indice medio	<b>3,51</b>	indice medio	<b>4,03</b>
		numero giudizi	42.973	numero giudizi	126.357	numero giudizi	52.013	numero giudizi	84.974

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

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

### 3) Le fasi del "viaggio"

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

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

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

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

- ❖ La maggior parte degli utenti tende a ricercare informazioni prima di presentare la richiesta di prestazione (69,6% del totale dei rispondenti, in leggero calo rispetto al 2017, quando era il 73,6%). Aumentano notevolmente gli utenti che dichiarano di aver ricevuto comunicazioni da parte dell'INPS (70,9% contro il 50,5% del 2017); mentre diminuiscono gli utenti che hanno avuto necessità di contattare l'Istituto durante l'iter della pratica (40,3% contro il 47,2% nel 2017).
- ❖ Soltanto 5.035 utenti (pari al 6,1% dei rispondenti) hanno presentato la richiesta e ricevuto la prestazione senza ulteriori contatti, né per ricercare informazioni né per avere notizie della propria pratica.
- ❖ Gli utenti che hanno attraversato tutte le fasi del viaggio sono invece 24.659 pari al 29,9% del totale dei rispondenti (in calo dal 2017, quando erano il 35%). Tali utenti hanno ricercato informazioni prima di presentare la domanda, hanno poi effettuato la domanda stessa, e hanno contattato l'Istituto durante l'iter della pratica prima di riceverne la liquidazione.

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

- Durante la **ricerca di informazioni prima di presentare la richiesta si servono per lo più del portale web** (l'81,4% degli utenti ha ricercato almeno una volta informazioni sul portale INPS prima di effettuare la domanda di prestazione, in leggero aumento rispetto alla rilevazione 2017 quando era il 79%)

- Per **presentare la domanda tendono a servirsi in maggioranza del patronato**, ma si nota un calo dal 2017 (46,3%, - 6% rispetto al 2017). Cresce invece ulteriormente la % di utenti che presentano autonomamente la domanda su internet (38,9%, +6% rispetto al 2017), mentre restano stabili quelli che si recano in sede presso la postazione self service (6,4%); diminuiscono coloro i quali presentano la domanda presso la loro amministrazione di appartenenza o tramite il portale NOI PA;
- Per **contattare l'Istituto durante l'iter della pratica** l'utente **utilizza per lo più il contact center** (37,9%, leggermente in calo dal 2017) **o lo sportello fisico** (32,9%, praticamente la medesima percentuale del 2017).

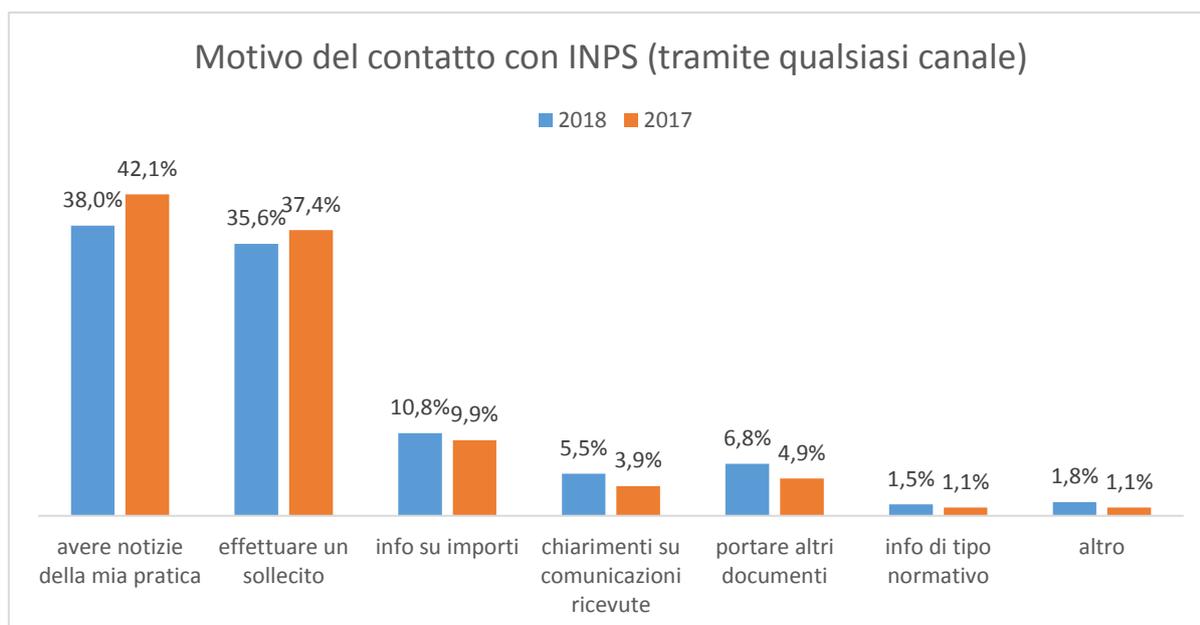
Si ricorda, per una corretta interpretazione di tali dati, che la presentazione della domanda può essere effettuata solo telematicamente tramite sito web o intermediari qualificati e che le informazioni sullo stato di lavorazione vengono fornite prevalentemente agli sportelli.

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

La fase di presentazione della richiesta risulta quella in cui i giudizi complessivi sulle interazioni effettuate tramite tutti i canali utilizzati risultano migliori, mentre quella dei contatti presi durante l'iter della pratica rappresenta la fase con i giudizi peggiori (si ricorda che la scala di valutazione 2018 va da 1 a 5).

- Presentazione richiesta 3,84
- Ricerca informazioni 3,60
- Contatti durante l'iter 3,30
- Liquidazione 3,54

E' stato inoltre chiesto agli utenti il motivo per cui avevano contattato l'Inps durante l'iter della pratica: le due motivazioni più frequenti (info sulla propria pratica e sollecito) sono ambedue in calo rispetto al 2017.



#### 4) I giudizi sui canali durante le fasi del viaggio

##### 4.1) Il giudizio sul Patronato durante le fasi del viaggio

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

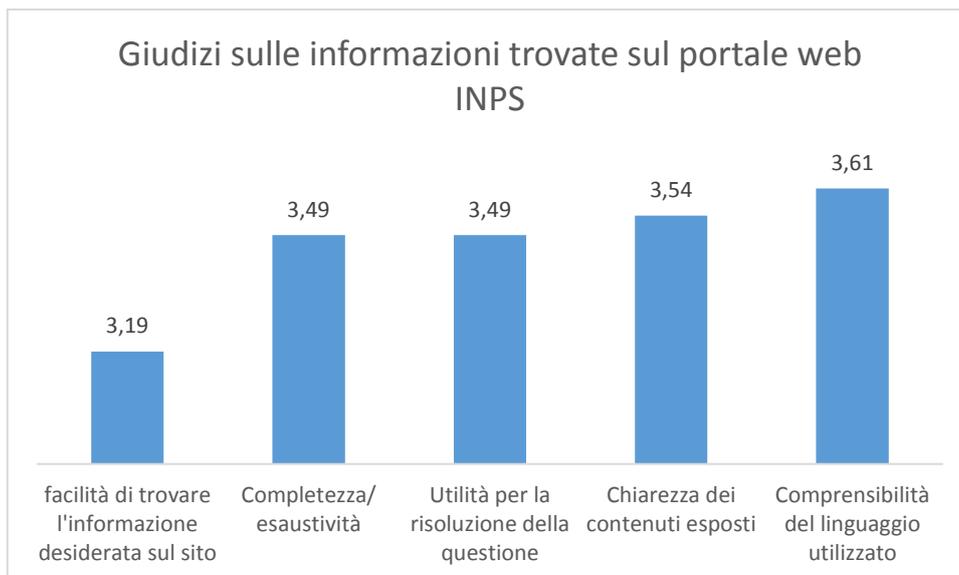
Come si è visto l'indice relativo al patronato viene principalmente influenzato dai giudizi sulle interazioni intercorse nella fase di presentazione della richiesta, dove il patronato viene principalmente utilizzato dagli utenti. In questa fase, che risulta anche essere quella giudicata in maniera migliore dai rispondenti, il patronato rappresenta un grande aiuto per gli utenti che non possono o non vogliono presentare l'istanza sul web. In questa fase gli utenti giudicano i servizi offerti dal patronato con un punteggio di 4,04. Anche nelle altre fasi (ricerca informazioni, contatti durante l'iter della pratica) per le quali il patronato viene utilizzato in maniera molto inferiore, i giudizi risultano comunque superiori al 3,80.

Il giudizio positivo formulato sui Patronati, peraltro, conferma la validità della scelta effettuata di avvalersi del loro servizio in qualità di intermediari con funzione complementare e non concorrenziale rispetto al canale di contatto della sede.

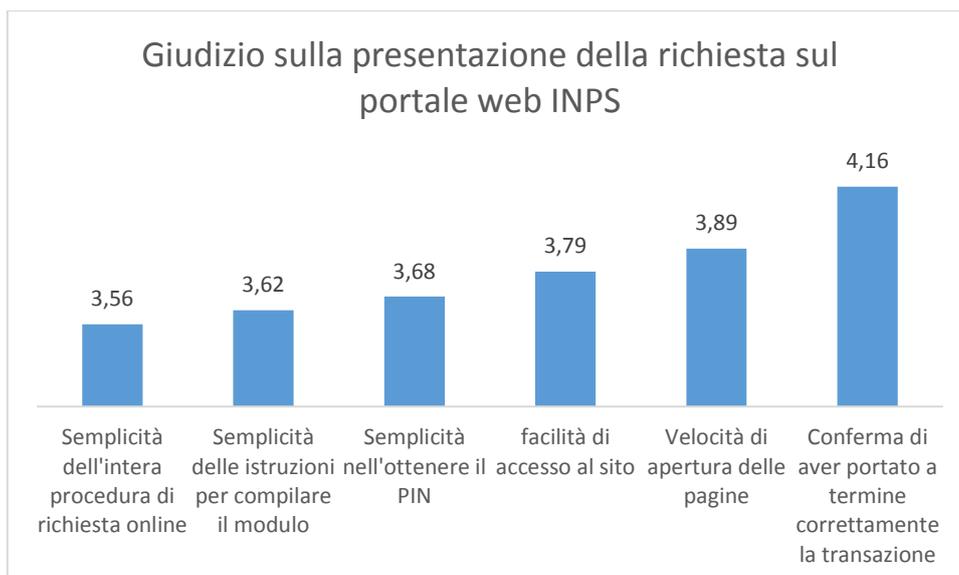
##### 4.2) Il giudizio sul portale web durante le fasi del viaggio

Il portale web è utilizzato in massa dagli utenti nel momento in cui, prima di presentare la domanda, ricercano informazioni.

In questa fase il giudizio medio degli utenti è 3,46. Il fattore che presenta il giudizio più critico è quello relativo alla **facilità di trovare subito l'informazione desiderata** (3,19)



In seconda battuta, va sottolineato che il 39% degli utenti effettua la domanda di prestazione autonomamente sul web, in aumento (+ 6%) rispetto al 2017. In questa fase i giudizi degli utenti sono complessivamente migliori (giudizio medio 3,78).



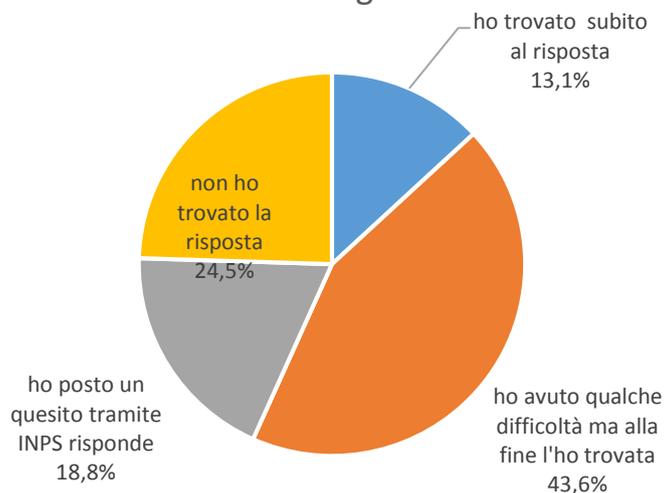
Soltanto il 9,6 % degli utenti ha cercato di contattare l'INPS tramite il sito web **durante l'iter della pratica**, per lo più per cercare notizie sullo stato di avanzamento della stessa o per informazioni su importi in pagamento.

### Motivo della visita al sito web dell'INPS (durante l'iter della pratica)

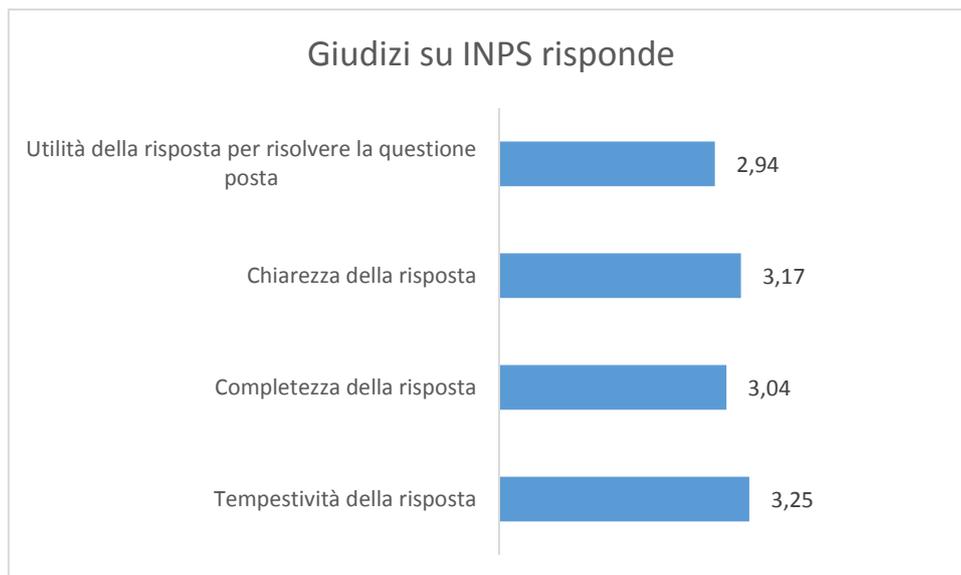


Di questi il 56,7 % ha trovato risposta (subito o dopo qualche tentativo, in lieve diminuzione dal 2017 quando era il 59,5%), il 24,5% non ha trovato risposta al quesito in alcun modo e **il 18,8% ha posto il quesito tramite l'applicazione «INPS RISPONDE»** che permette di inviare quesiti tramite il portale web (in lieve aumento rispetto al 2017).

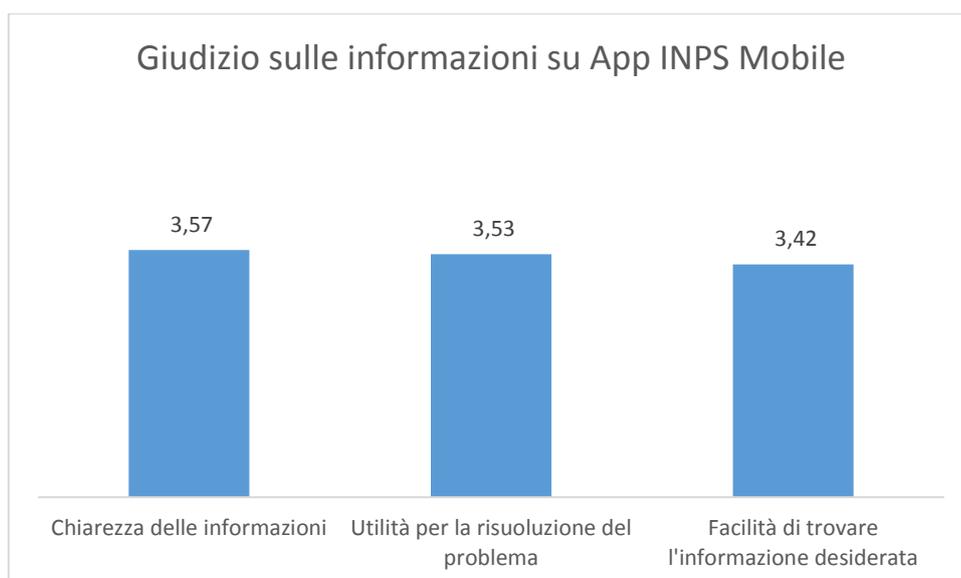
### Titolo del grafico



Il giudizio sui fattori di qualità della risposta ottenuta su «**INPS RISPONDE**» sono i seguenti, in particolare viene valutata in maniera meno positiva l'utilità della risposta ottenuta per risolvere il quesito posto.

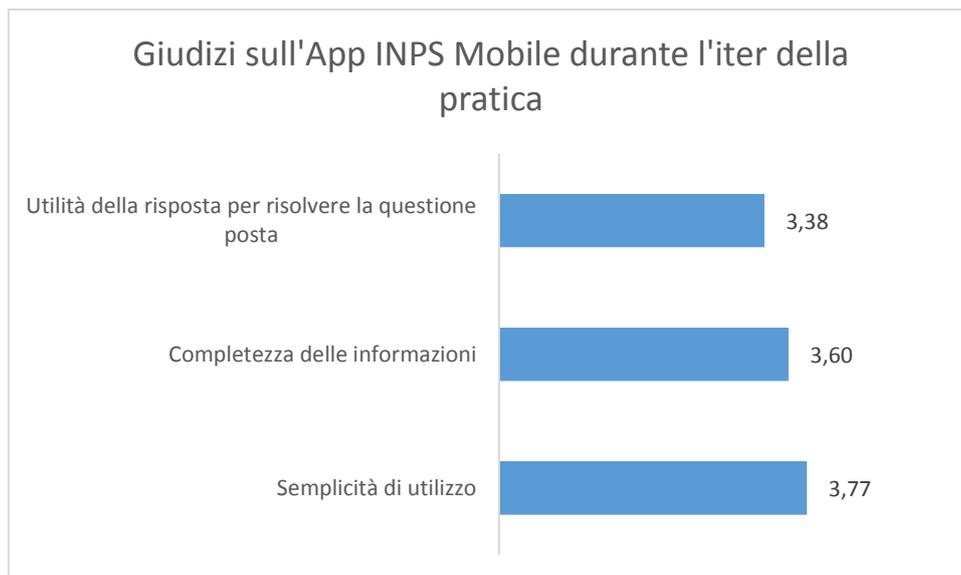


Per quel che riguarda l'App INPS Mobile, essa viene utilizzata almeno una volta dal 23% del totale degli utenti per **ricercare informazioni** prima di presentare la richiesta all'INPS.



Sia la chiarezza delle informazioni, che l'utilità delle stesse e la facilità di trovare l'informazione desiderata vengono giudicate dagli utilizzatori dell'App Mobile in maniera più favorevole rispetto al tradizionale portale web.

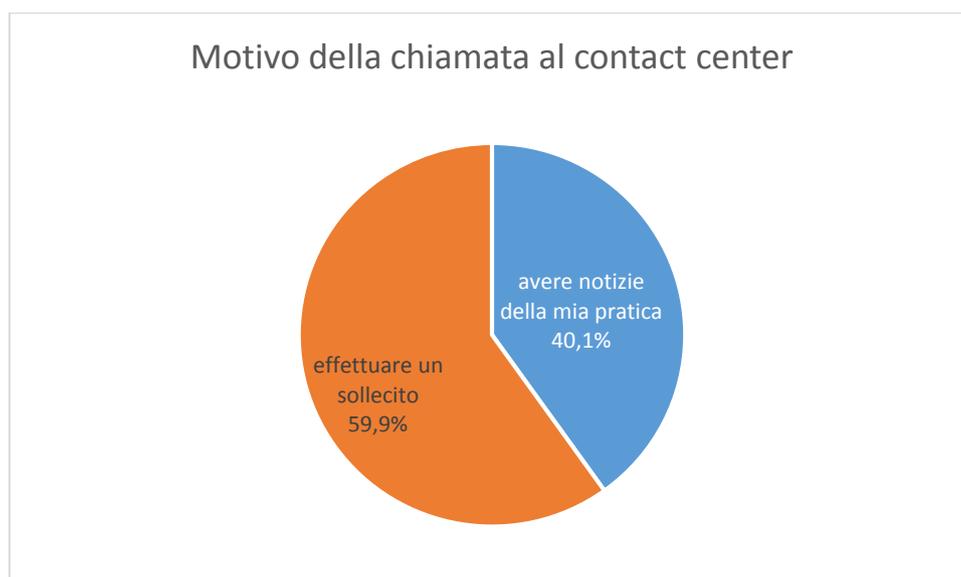
Per quanto riguarda la **fase del contatto durante l'iter della pratica** essa viene utilizzata soltanto dall'1% degli utenti, con giudizi mediamente positivi.



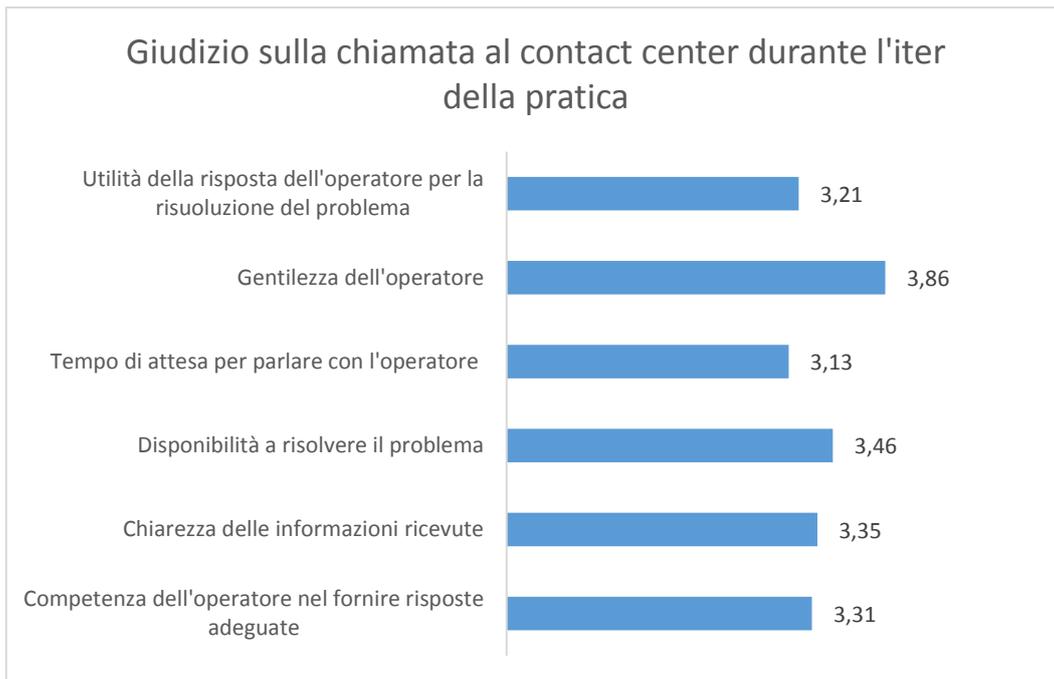
#### **4.3) Il giudizio sul Contact Center durante le fasi del viaggio**

Come si è visto, il Contact center viene utilizzato dagli utenti per lo più per contattare l'Inps durante l'iter della pratica.

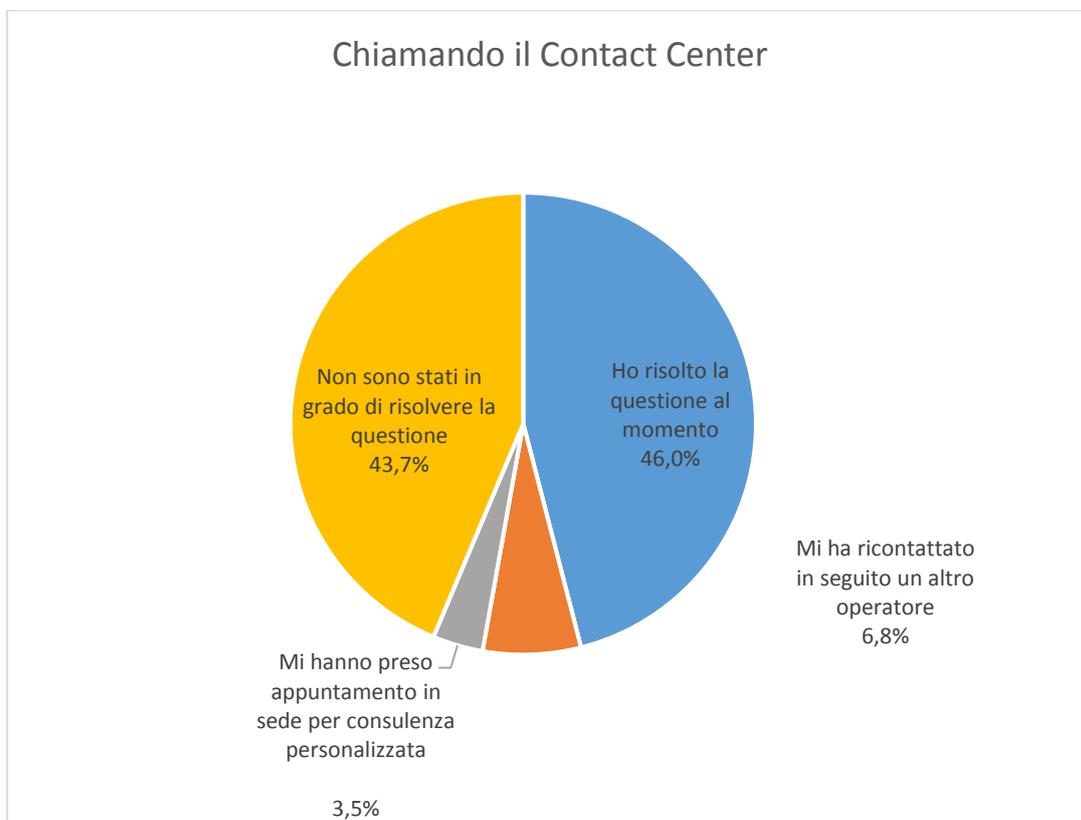
In questa fase gli utenti dichiarano di aver chiamato il contact center soltanto per due motivazioni: **effettuare un sollecito** (59,9%) e **ricevere informazioni sulla stato della loro richiesta** (40,1%).



La criticità che emerge in questa fase è relativa al tempo di attesa per parlare con l'operatore, oltre che alla percezione di poca utilità della chiamata al contact per la risoluzione del problema.



La percezione degli utenti riguardo all'utilità di questo canale sembra comunque in leggero aumento rispetto al 2017; coloro che dichiarano di non aver risolto il problema in alcun modo tramite questo canale sono oggi il 43,7% del totale, contro il 48,1% del 2017.



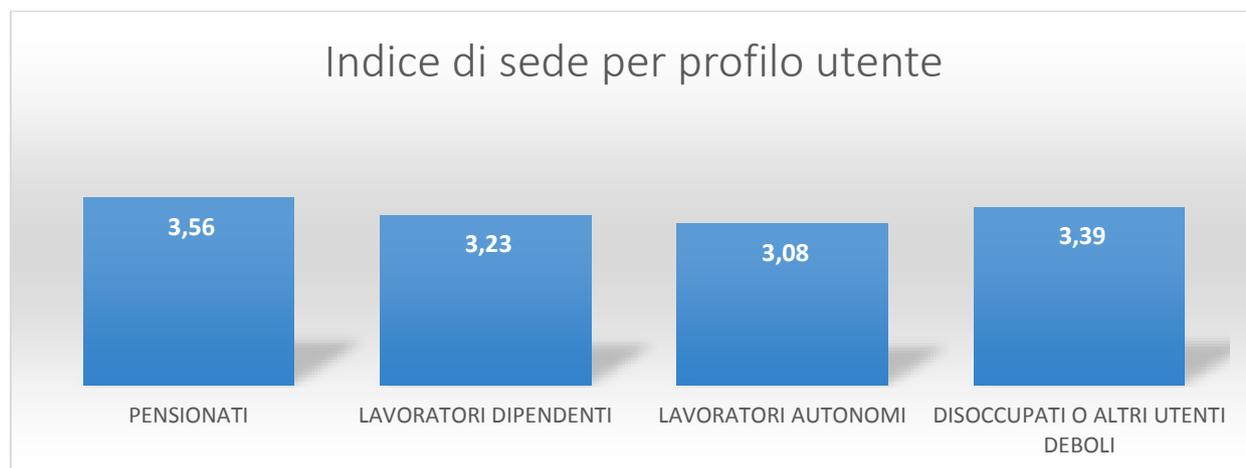
Nelle altre fasi del viaggio l'utilizzo da parte degli utenti di questo canale è residuale, e non influenza di conseguenza l'indice globale di gradimento del canale stesso.

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

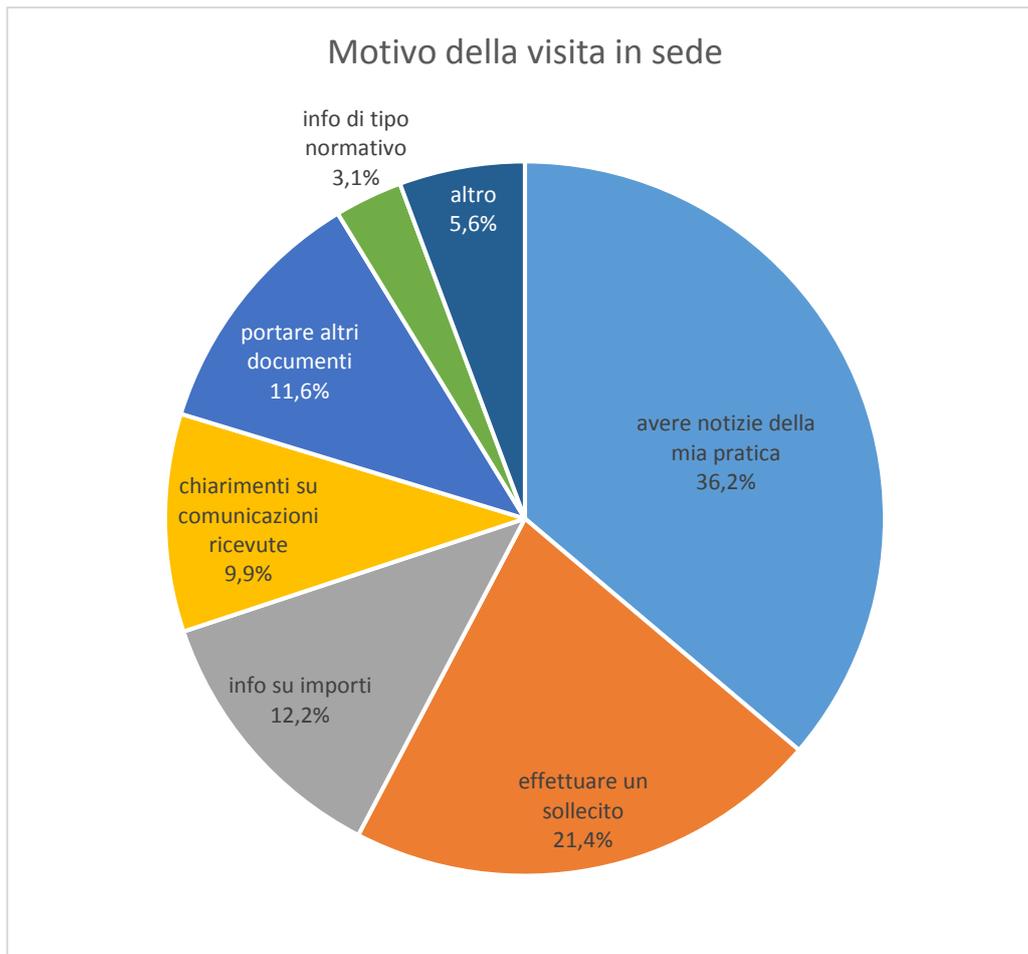
L'indice di sede, oltre che a livello nazionale, assume una particolare valenza a livello locale, poiché consente di evidenziare le criticità delle singole strutture e di definire appropriate azioni di miglioramento.

**A livello nazionale l'indice medio di sede 2018 è pari a 3,34, su di una scala da 1 a 5.**

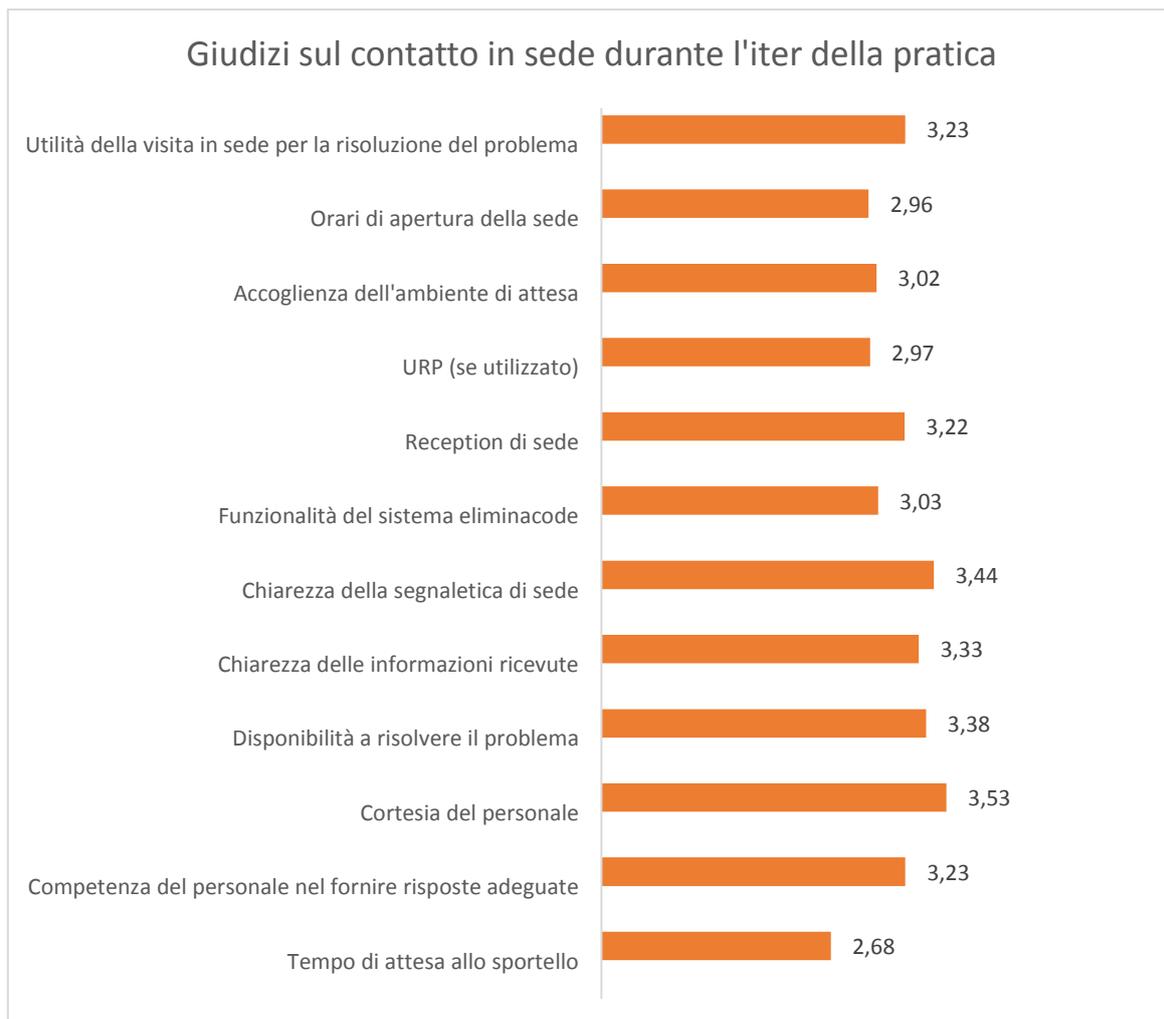
Per ciò che **concerne l'indice di sede medio per profilo utente** a livello nazionale, si osserva una maggiore soddisfazione circa l'operato della sede da parte dei pensionati (3,56) ed un gradimento più basso da parte dei lavoratori autonomi (3,08).



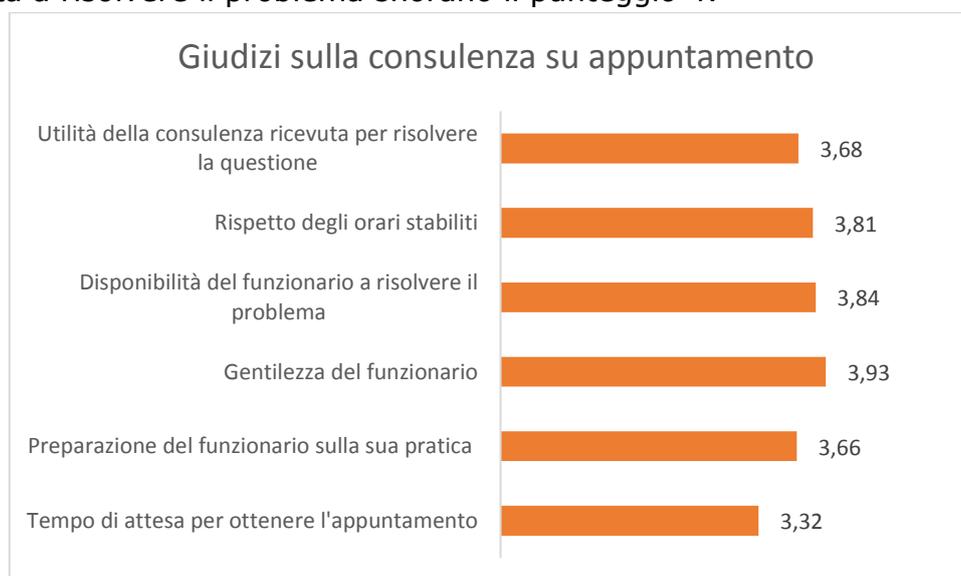
Come già evidenziato gli utenti tendono a recarsi in sede soprattutto durante l'iter della pratica, in particolare per chiedere informazioni sullo stato della stessa (36,2% degli accessi in sede) o per effettuare un sollecito (21,4% degli accessi).



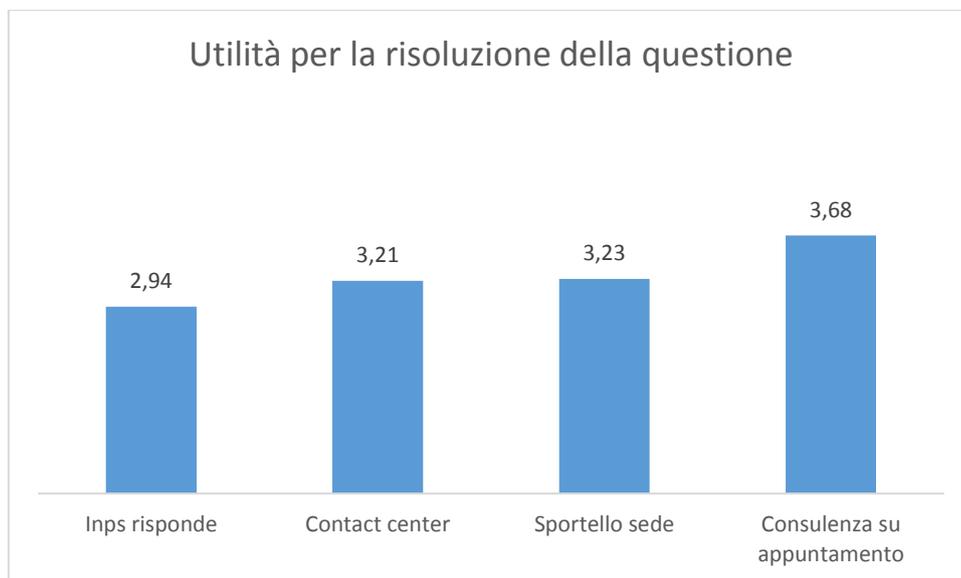
In questa fase i giudizi forniti dagli utenti evidenziano criticità nel tempo di attesa agli sportelli, (con un giudizio medio di 2,68) e con riguardo a tutti i fattori "logistici" (orari di apertura, URP, eliminacode, comfort dell'attesa), mentre mostrano una sostanziale stabilità con riferimento ai fattori "relazionali" (cortesia, disponibilità a venir incontro alle proprie esigenze) così come l'utilità della visita per la risoluzione del problema.



**La percezione degli utenti risulta migliore e più soddisfacente riguardo alla consulenza su appuntamento;** in particolare la gentilezza del funzionario e la disponibilità a risolvere il problema sfiorano il punteggio 4.



Dal grafico sottostante si vede chiaramente come, alla domanda relativa **all'utilità del contatto per la risoluzione della questione** gli utenti abbiano valutato molto più utile la consulenza ricevuta per appuntamento rispetto agli altri canali; secondo in ordine di utilità viene giudicato il contatto allo sportello, seguito da quello al contact center e per ultimo quello su INPS risponde.

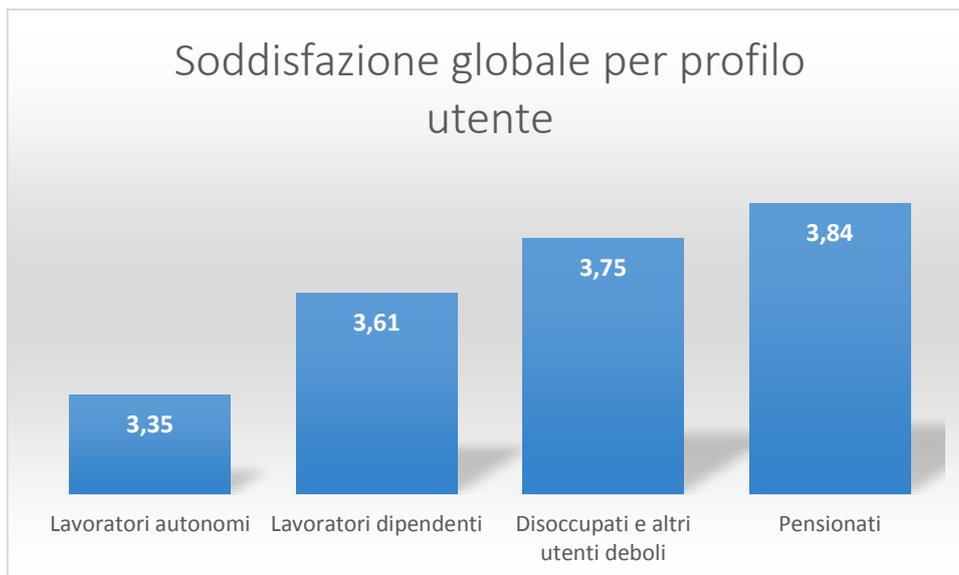


## 5) La soddisfazione globale sull'esperienza con INPS

**Il livello di soddisfazione globale** sull'intera esperienza avuta con l'Istituto si attesta in media a 3,68 (scala da 1 a 5).

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

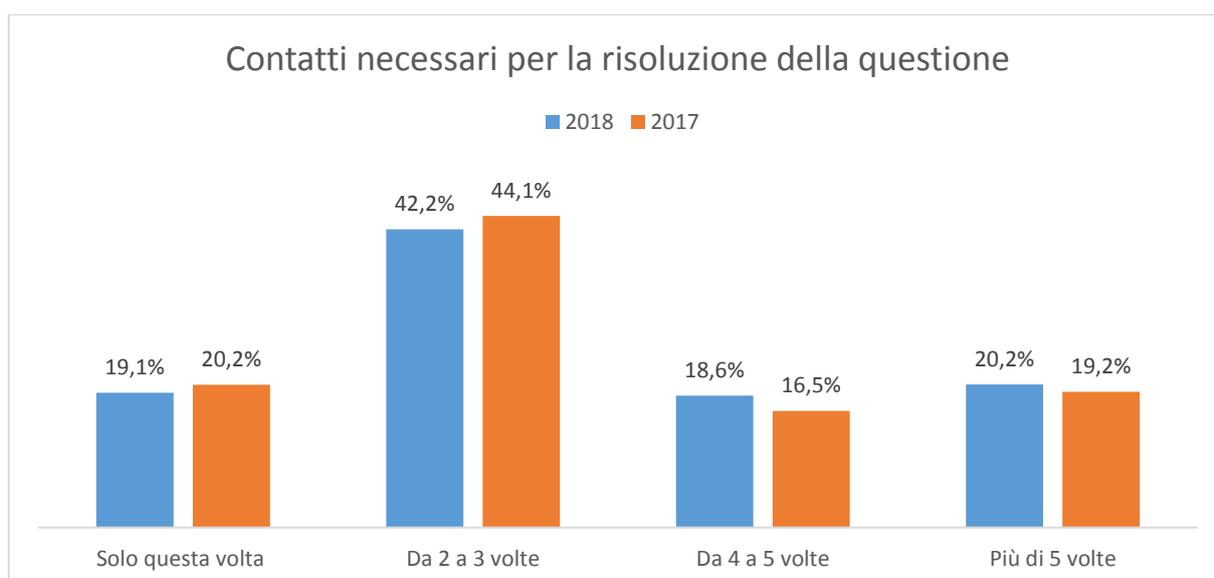
**Rispetto alla categoria di utenti** si nota il **minor livello di soddisfazione** dei **lavoratori autonomi**, rispetto agli altri (3,35) e un maggior livello di soddisfazione per i pensionati (3,84).



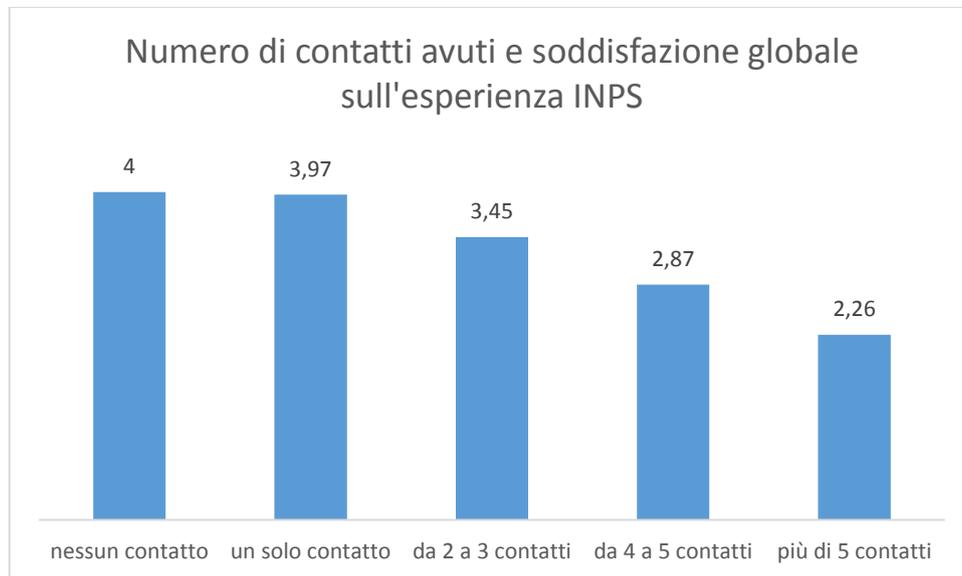
## 6) I fattori che influenzano il giudizio globale

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

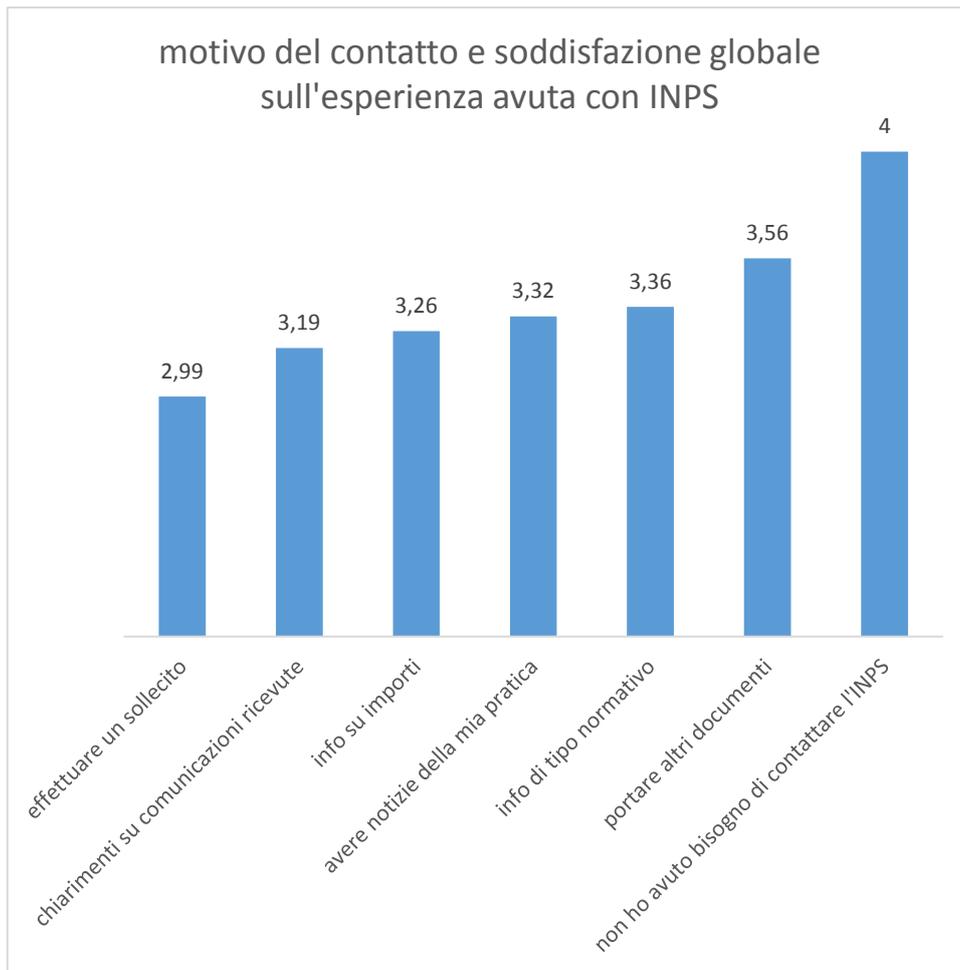
La rilevazione ha messo, infatti, in evidenza **l'elevato numero di utenti che necessitano di più di un contatto con l'Istituto per risolvere le problematiche** insorte durante l'iter della pratica. Il 42% di utenti che ha contattato l'Istituto durante l'iter della pratica ha effettuato da 2 a 3 contatti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



**Il numero di contatti influenza in maniera inversamente proporzionale il livello di soddisfazione globale espressa dall'utente.** Si va da 4 per gli utenti che non hanno avuto bisogno di contattare l'INPS o hanno effettuato un solo contatto, fino a 2,26 per gli utenti costretti a contattare più di 5 volte l'Istituto.

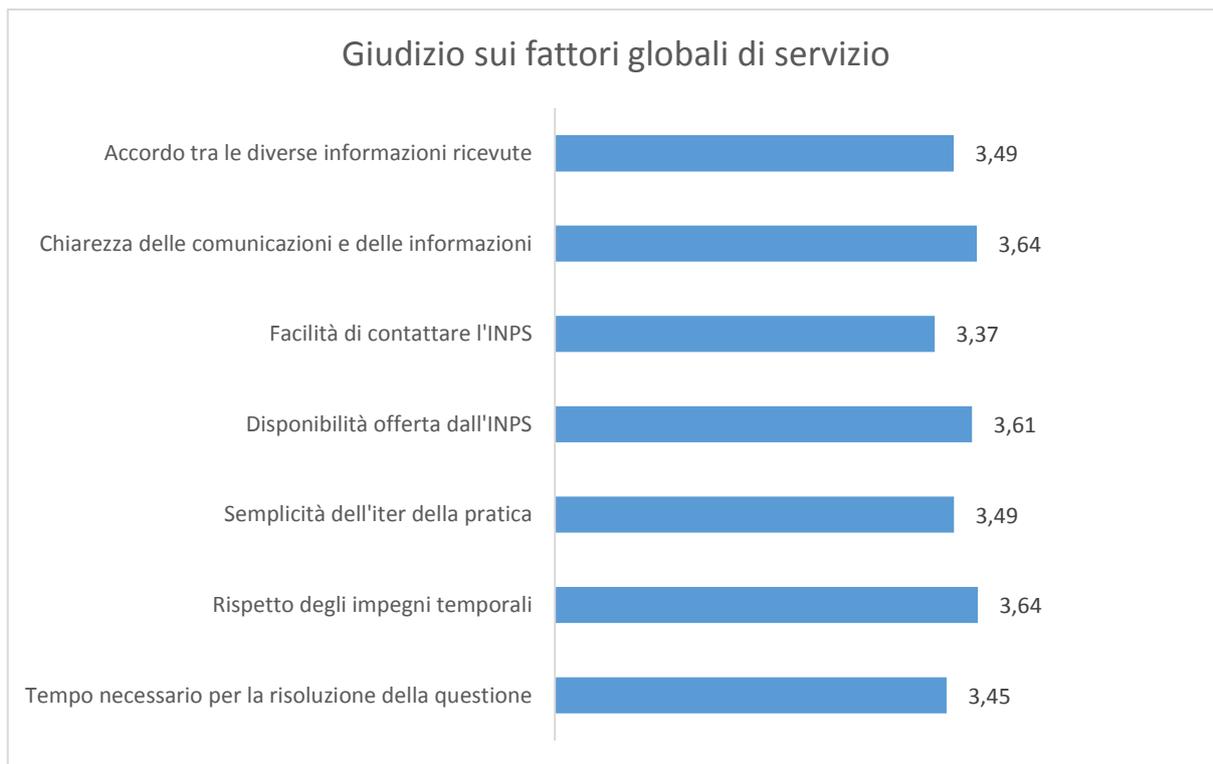


Anche **la motivazione che spinge l'utente** a contattare l'INPS è fondamentale nel determinarne la soddisfazione; **chi contatta l'Istituto per effettuare un sollecito** mostra un livello di soddisfazione globale (2,99) notevolmente inferiore a chi ha contattato l'INPS solo per portare documenti (3,56).



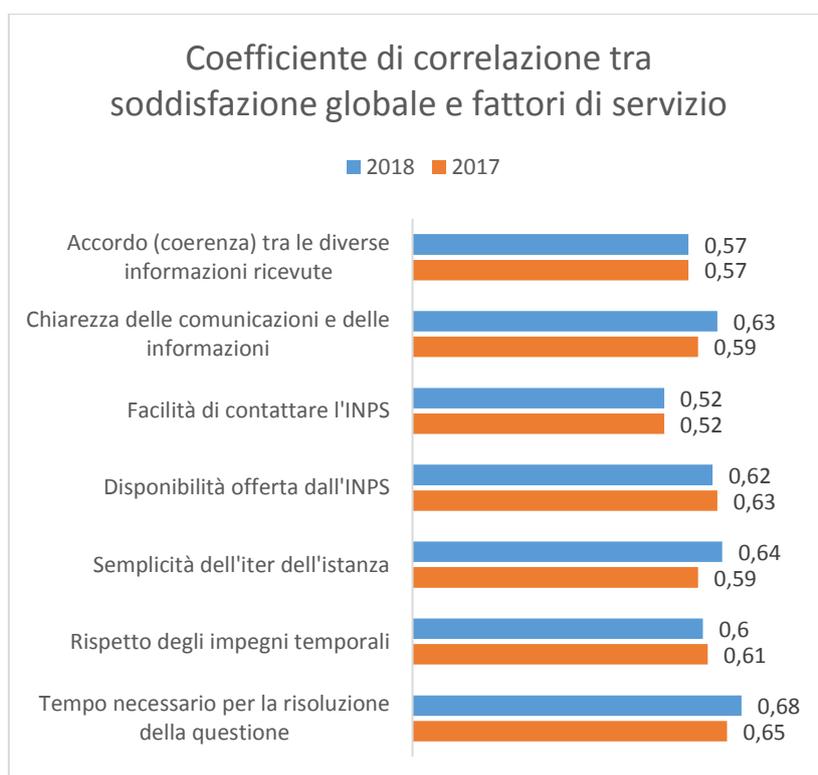
Prima di fornire il giudizio di valutazione globale gli utenti hanno espresso i loro giudizi su **alcuni fattori relativi all'esperienza complessiva del «viaggio» effettuato** che comprende:

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



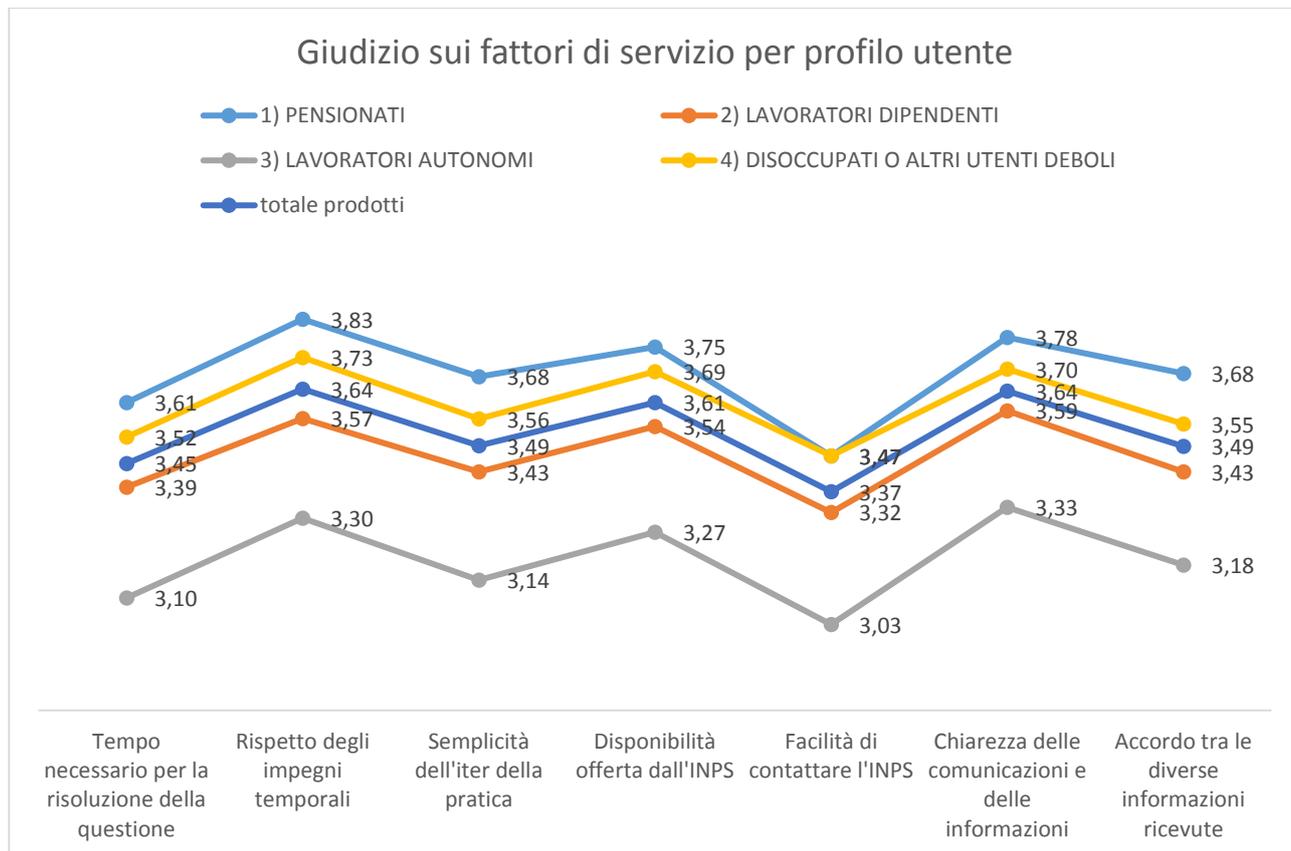
Per evidenziare gli aspetti che possono influenzare il livello di soddisfazione globale sul servizio dell'INPS **è stato effettuato il calcolo del coefficiente di correlazione** tra il livello di soddisfazione globale e alcuni fattori di servizio.

Il fattore maggiormente correlato (**0,68**) si conferma la **tempestività della risoluzione della questione**; salgono in ordine di importanza la **semplicità dell'iter della pratica (0,64)** e la **chiarezza nelle comunicazioni (0,63)**



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

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



### C) Alcuni risultati regionali: gli indici di sede e di soddisfazione globale

Nei grafici che seguono vengono riportate le Regioni/Direzioni di Coordinamento Metropolitano (DCM) ordinate in base ai valori crescenti rispettivamente dell'indice di sede e dell'indice di soddisfazione globale sull'esperienza INPS.

L'indice di sede risulta generalmente inferiore a quello di soddisfazione globale (con l'esclusione della sola Valle D'Aosta), ma i due indici sono fortemente correlati.

E' da considerare, per l'interpretazione di questo dato, che gli utenti, nel formulare il giudizio globale sull'esperienza con INPS, prendono in considerazione tutte le interazioni effettuate all'interno del loro "viaggio", relative a tutti i canali di contatto con l'Istituto.

