



RILEVAZIONE «CUSTOMER EXPERIENCE» 2016

Analisi dei servizi offerti via Web

LA «CUSTOMER EXPERIENCE»

La metodologia di rilevazione utilizzata in INPS è quella della «**Customer Experience**» che permette di valutare la soddisfazione dell'utente rispetto alla **totalità della sua esperienza avuta con INPS**.

Sono stati contattati via email gli utenti che avevano ricevuto il primo pagamento della prestazione /conclusa l'istanza richiesta, negli ultimi due mesi prima dell'avvio della rilevazione.

Il questionario ha permesso loro di ripercorrere tutte le fasi del loro «viaggio» all'interno dei servizi INPS, fornendo una serie di giudizi analitici oltre che un giudizio sintetico relativo alla globalità dell'esperienza effettuata.

Tutte le rilevazioni di customer satisfaction dell'Istituto sono realizzate con sole risorse interne specializzate

LA RILEVAZIONE 2016



- Agli utenti sono state inviate 127.781 mail contenenti un link che conduceva al questionario
- I questionari compilati sono stati 15.063 pari al 12% del totale

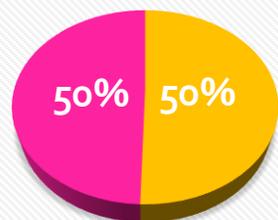
PERCENTUALI DI ADESIONE PER REGIONE



COMPOSIZIONE DEI RISPONDENTI

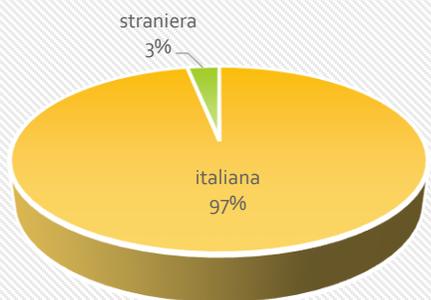


Sesso



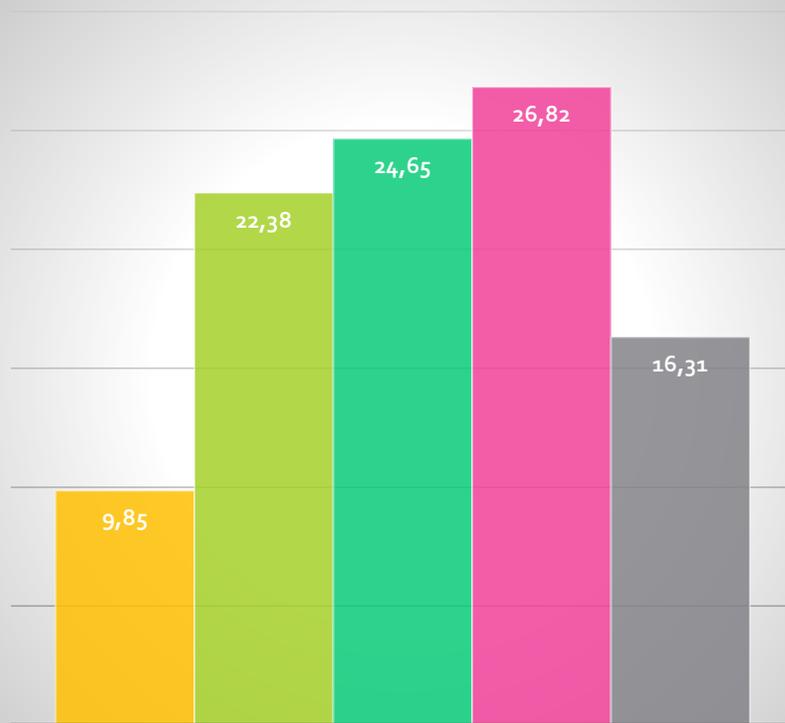
■ uomini ■ donne

Cittadinanza



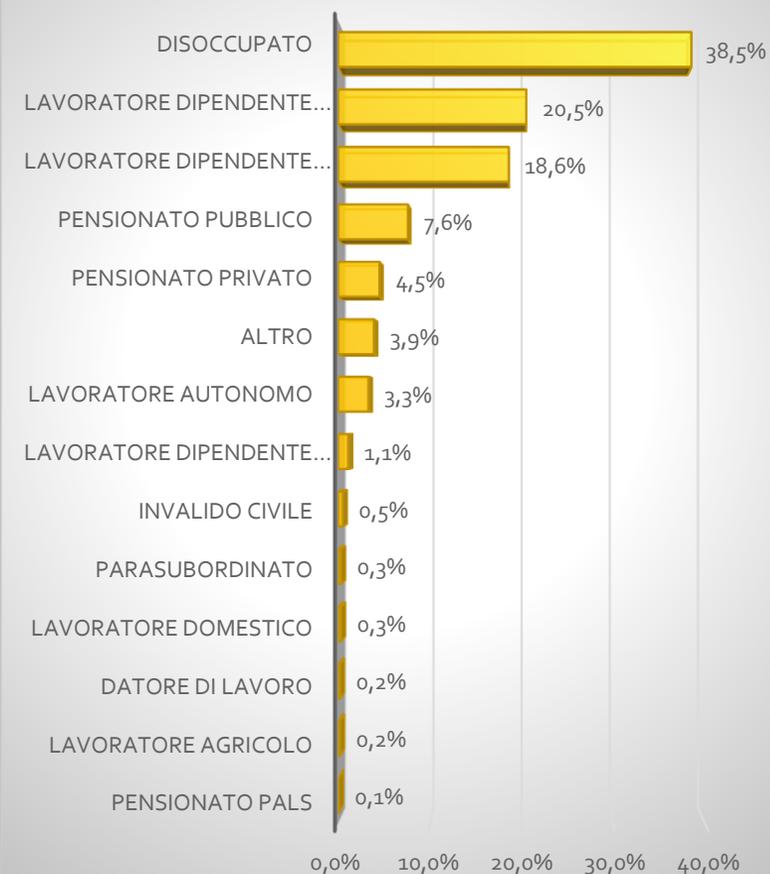
■ italiana
■ straniera

Età



■ fino ai 29 ■ dai 30 ai 39 ■ dai 40 ai 49 ■ dai 50 ai 59 ■ 60 e +

Distribuzione per condizione lavorativa

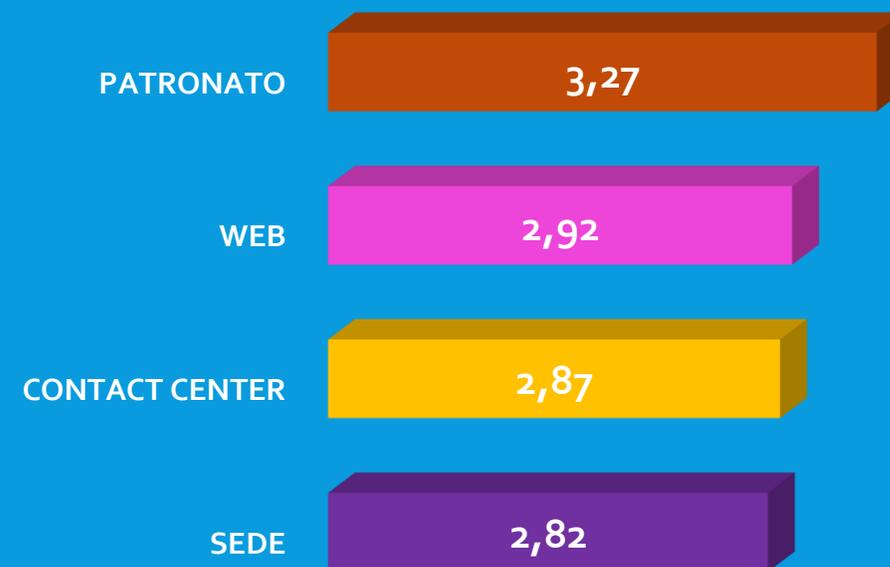


GLI INDICI DI CUSTOMER EXPERIENCE



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 dall'utente relativamente a quel canale, nel corso delle fasi del "*viaggio*" che lo hanno condotto all'erogazione della prestazione: dalla ricerca informazioni, alla presentazione della domanda, contatti presi con l'Istituto nel corso dell'iter della pratica, fino alla liquidazione della prestazione.

Indici di gradimento per canale
(scala da 1 a 4)



LA CUSTOMER EXPERIENCE RELATIVA AI SERVIZI WEB



Per quanto riguarda i servizi offerti via web come si è visto l'indice di soddisfazione degli utenti risulta essere 2,92 su di una scala da 1 a 4.

La rilevazione fornisce **informazioni sul grado di soddisfazione** e **sul comportamento degli utenti che si rivolgono al sito web** dell'Istituto nelle seguenti fasi del "viaggio" dell'utente:

- 1. Ricerca informazioni***
- 2. Presentazione domanda***
- 3. Contatti presi nel corso dell'Iter della pratica.***

I SERVIZI ON LINE NELLE DIVERSE FASI DEL «VIAGGIO»



Gli utenti tendono ad utilizzare i **servizi in rete in maniera più evidente per ricercare informazioni** (il 58% ricerca informazioni sul web). Un 28% utilizza invece il sito web per effettuare una domanda di prestazione, e solo il 9% degli intervistati utilizza il sito web per contattare l'Istituto durante l'iter della propria pratica

% di utilizzo del sito web nelle diverse fasi del "viaggio"

■ web ■ altri canali



RICERCA INFORMAZIONI SUL SITO WEB INPS



- Rispetto al **prodotto**, gli utenti che utilizzano di più **INTERNET per ricercare informazioni** sono quelli dei **Piccoli Prestiti** (65%), seguiti da **NASpI** (61%), mentre quelli che lo utilizzano di meno sono gli utenti che hanno richiesto **Pensioni di Anzianità e Vecchiaia gestione privata** (rispettivamente 36% per chi ha richiesto la Salvaguardia ex L. 214, 37% per le Pensioni di Vecchiaia e 42% per quelle di Anzianità FPLD). Tali utenti tendono a servirsi maggiormente degli sportelli fisici dell'INPS e del Patronato.

RICERCA DI INFORMAZIONI SUL SITO WEB INPS



- Riguardo alle diverse categorie di utenti la tendenza è la medesima, **i pensionati** in generale **tendono di meno a cercare informazioni su Internet** (42%, contro il 58% del totale dei rispondenti) **e si recano maggiormente in sede** (20%, contro il 13% del totale) **e al patronato** (30%, contro il 20% del totale).

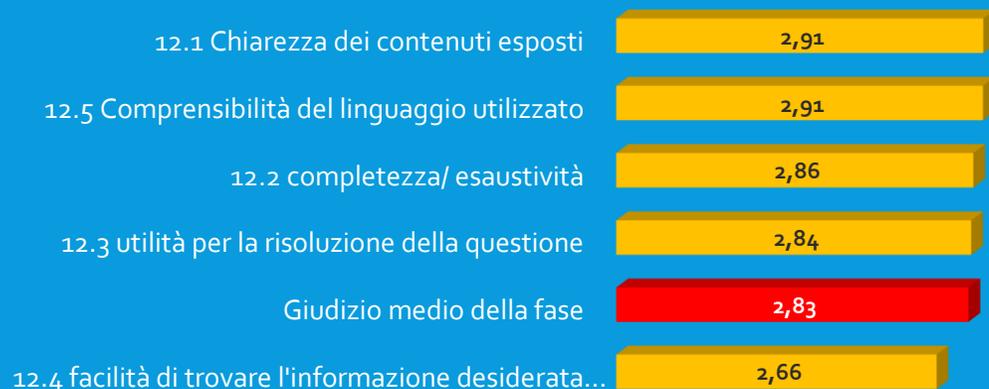
RICERCA INFORMAZIONI SUL SITO WEB INPS



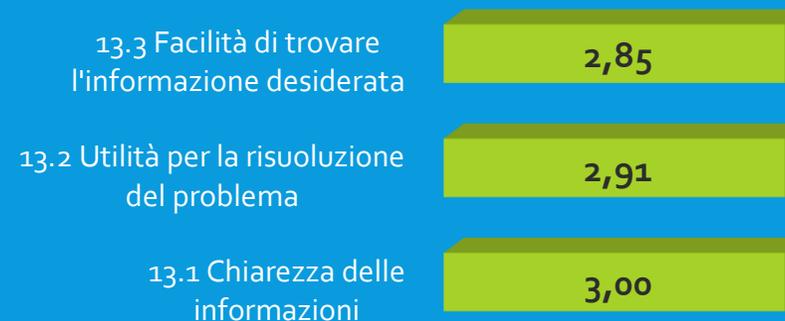
Gli utenti che ricercano informazioni sul sito web dell'INPS mostrano **una soddisfazione media pari a 2,8** (su di una scala da 1 a 4)
Sotto la media si pone soltanto il giudizio relativo alla facilità di trovare l'informazione desiderata (2,66)

Gli utenti che hanno utilizzato l'App per Smartphone INPS per ricercare informazioni mostrano una soddisfazione leggermente superiore riguardo a tutti i fattori considerati

Giudizi sulla fase di ricerca informazioni sul sito web INPS



Giudizi sulla ricerca informazioni sull'App. per smartphone INPS



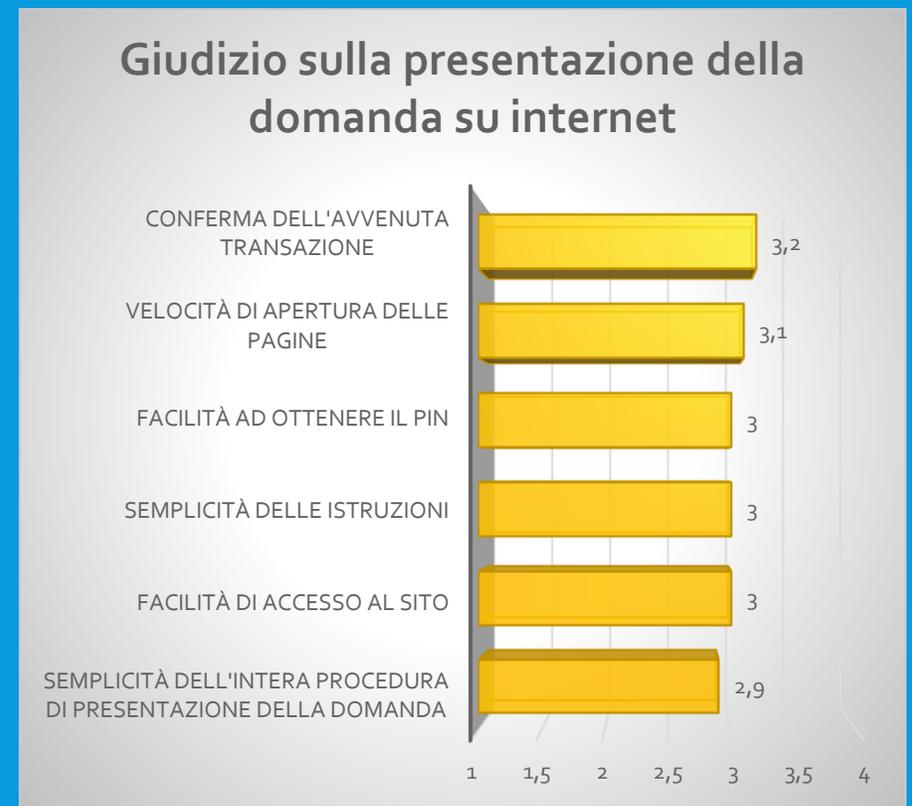
PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA SUL SITO WEB INPS



Come si è visto il 28% ha presentato domanda di prestazione autonomamente su internet.

Gli utenti che hanno presentato domanda on line di Riscatti e Naspi sono percentualmente più numerosi (33%) rispetto alla totalità degli utenti.

I giudizi degli utenti su questa fase sono piuttosto buoni. Con l'esclusione della «semplicità della procedura» che ottiene un giudizio di **2,9 tutti i giudizi espressi sono dal **3** in su, quindi nell'area dell'«abbastanza soddisfatto»**



PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA SUL SITO WEB INPS



Su questo tema, gli utenti che hanno fornito una **risposta aperta** con suggerimenti rappresentano alcune proposte di miglioramento sulla **compilazione delle domande online di prestazione**:

- **Migliorare la semplicità del percorso per trovare il modulo di compilazione online,**
- **Facilitare la compilazione stessa del modulo,** per permettere a più utenti di effettuare la compilazione anche senza l'aiuto del patronato.

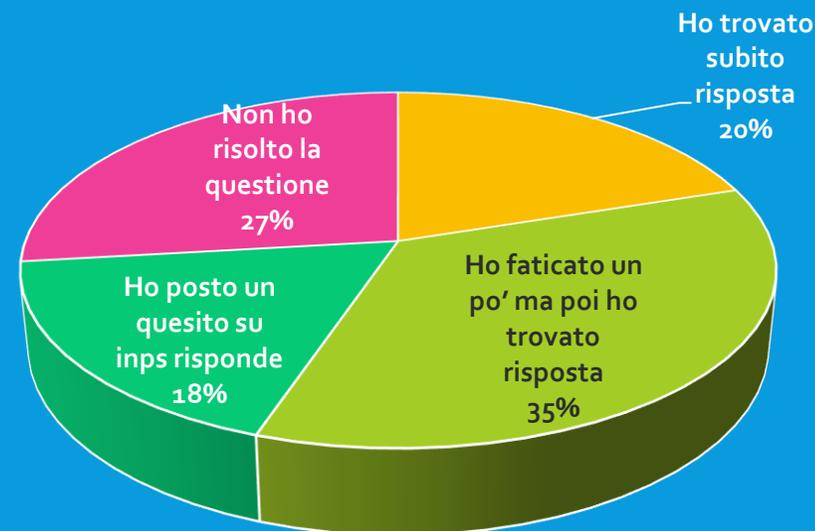
CONTATTI DURANTE L'ITER DELLA PRATICA TRAMITE IL SITO WEB INPS



Solo il 9% ha utilizzato il sito web dell'Istituto per contattare lo stesso durante l'iter della propria pratica.

Di questi più della metà ha risolto la **questione** (il 20% ha trovato immediatamente risposta alla questione posta e il 35% ha dovuto faticare un po', ma poi ha trovato risposta alla sua questione), il 18% ha posto un quesito tramite «Inps risponde» mentre il restante 27% non è riuscito a risolvere la questione tramite l'accesso al sito

Chi ha contattato l'Inps tramite il sito web



CONTATTI DURANTE L'ITER DELLA PRATICA TRAMITE IL SITO WEB INPS: INPS RISPONDE



Il 43 % degli intervistati che hanno posto un quesito su INPS risponde ha ricevuto una risposta risolutiva al suo caso, il 42% ha ricevuto risposta ma non risolutiva mentre il 15% dichiara di non aver ricevuto risposta.

