

RILEVAZIONE «CUSTOMER EXPERIENCE» 2016

Sintesi dei risultati emersi

Direzione Centrale Organizzazione

Coordinamento Generale Statistico
Attuariale

Cos'è la Customer Experience

- ❖ Si riferisce **all'esperienza complessiva dell'utente** con l'Istituto, dal momento in cui ha presentato domanda/istanza al momento della liquidazione della prestazione/conclusione dell'istanza richiesta, fornendo per ogni tappa una misurazione del grado di soddisfazione dell'utente, differenziato per prodotto richiesto e per canale attraverso il quale ha contattato l'Istituto, oltre che un **indice** globale di soddisfazione relativo all'intera gamma dell'esperienza.
- ❖ Garantisce una **migliore sicurezza del dato** e una maggior attendibilità dello stesso rispetto ai sistemi cartacei tradizionali.
- ❖ E' integrabile con i sistemi di **misurazione della performance**.
- ❖ **Elimina** la necessità di **somministrazione cartacea** dei questionari, con notevole risparmio di tempo e risorse.
Per questo motivo la rilevazione di Customer satisfaction tramite il "kit" cartaceo non verrà più effettuata.

La metodologia

- Sulla base della sperimentazione effettuata nel 2014, è stato costruito un questionario atto a ripercorrere le tappe del «viaggio» dell'utente:
 - **Ricerca informazioni**
 - **Presentazione domanda/istanza**
 - **Comunicazioni ricevute**
 - **Contatti presi durante l'iter della pratica**
 - **Liquidazione e sintesi finale**
- Per ciascuna tappa è stato chiesto all'utente il giudizio di soddisfazione per i servizi resi tramite i 4 canali principali di accesso ai servizi INPS
 - **Sede**
 - **Contact Center**
 - **Sito web**
 - **Patronato**

La metodologia

- Al termine del questionario è stato chiesto all'utente di fornire un giudizio da 1 a 4 sul suo grado di soddisfazione globale riguardo all'esperienza effettuata con INPS

L'output della rilevazione è formato da:

1. **Un giudizio globale di gradimento della totalità dell'esperienza avuta con INPS**
2. **Quattro indici di Customer Satisfaction**, ciascuno relativo ad uno dei canali di accesso ai servizi, composto da tutte le risposte fornite dall'utente in merito ai servizi forniti attraverso quel canale e su tutte le fasi del viaggio
3. **Una serie di informazioni relative al comportamento dell'utente e alla risposta dell'Istituto** per ciascuna fase del viaggio e per ciascun canale utilizzato

La metodologia

Tutte le precedenti analisi possono essere fornite per

- **Prodotto erogato**
- **Categoria di utente**
- **Regione**
- **Sede**

La rilevazione

- La rilevazione 2016 ha interessato tutte le strutture dell'Istituto e 15 prodotti* scelti in collaborazione con le Direzioni di prodotto

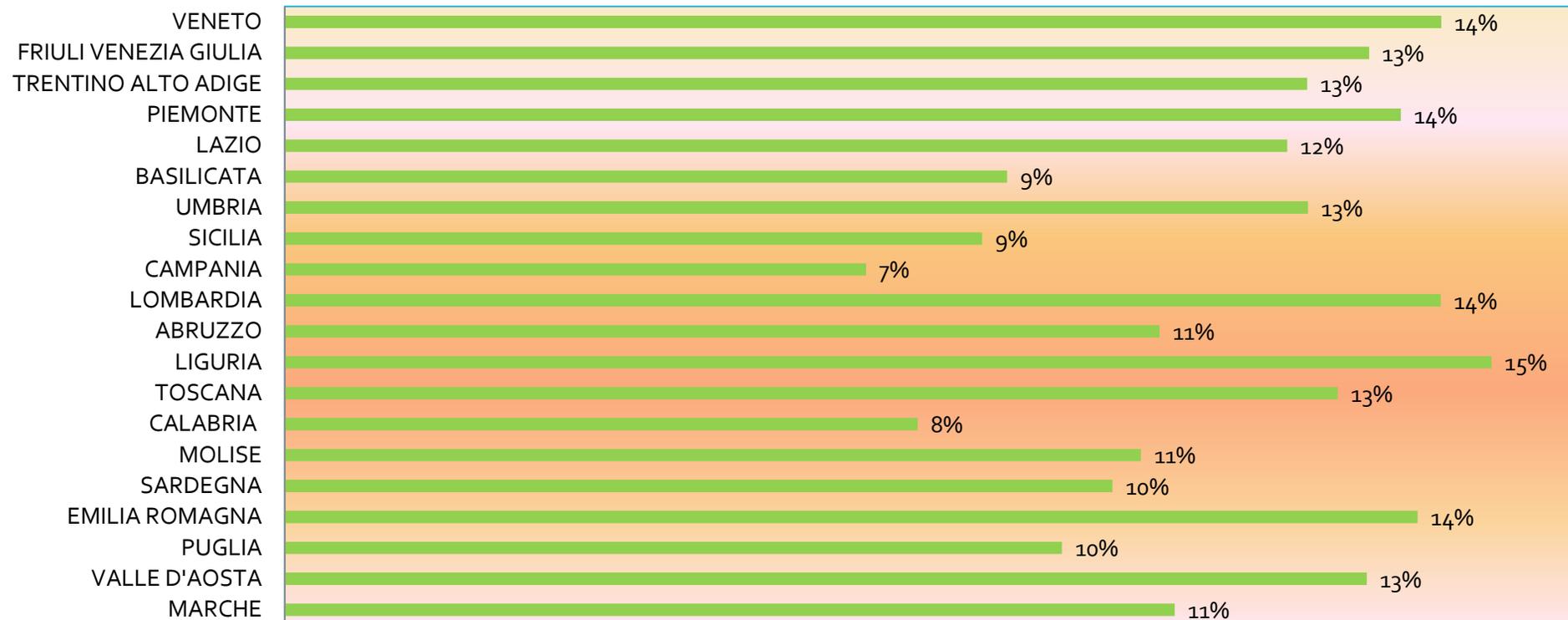
FONTE	PRODOTTO
INPDAP	Pensione di Anzianita'
INPDAP	Pensione di Vecchiaia
INPDAP	ricongiunzioni onerose
INPDAP	riscatti pensionistici
INPDAP	Piccoli prestiti e prestiti pluriennali
INPS	Anzianita' FPLD
INPS	Anzianita' ex L 214/2011
INPS	Assegni sociali
INPS	Mobilita'
INPS	NASPI
INPS	Ricongiunzioni
INPS	Ricostituzioni contributive
INPS	Riscatti
INPS	Vecchiaia FPLD
TOTALE	

*Nell'analisi statistica le ricongiunzioni ex Inpadp e i riscatti ex Inpadp sono stati accorpati alla rispettiva prestazione INPS

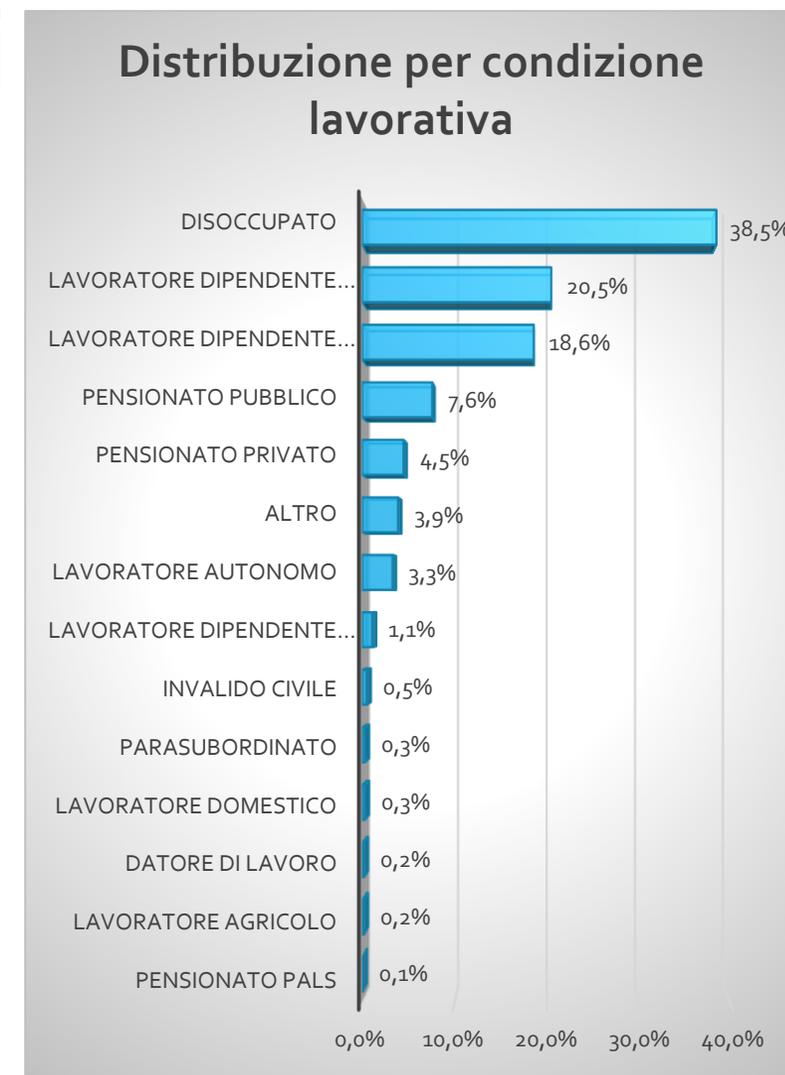
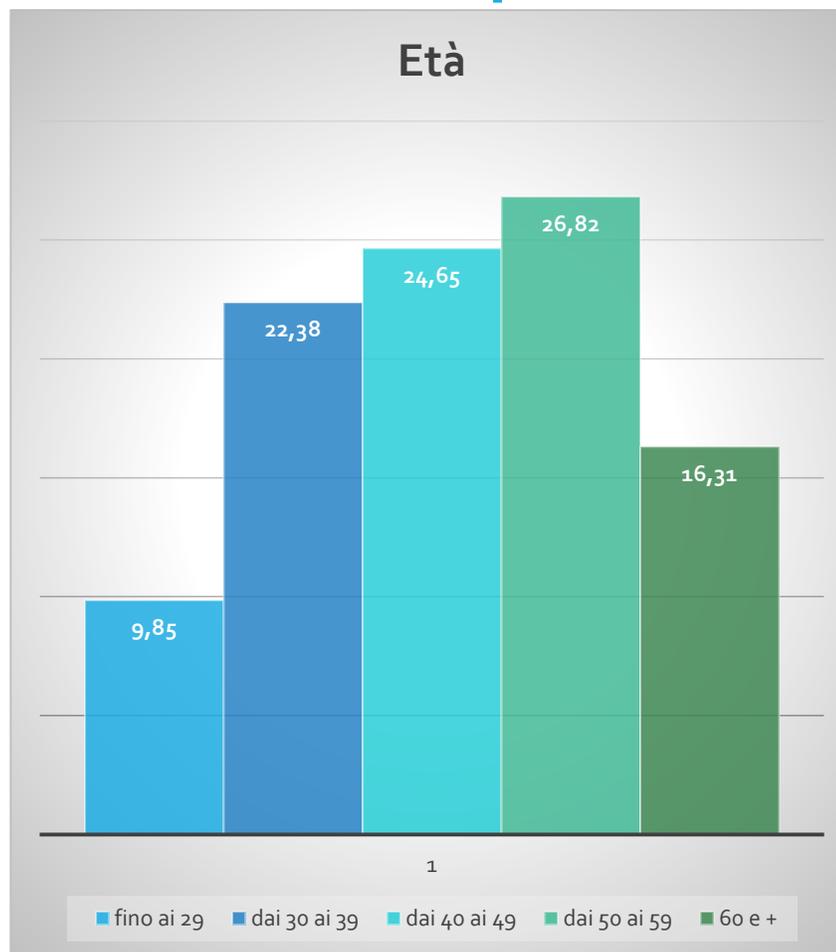
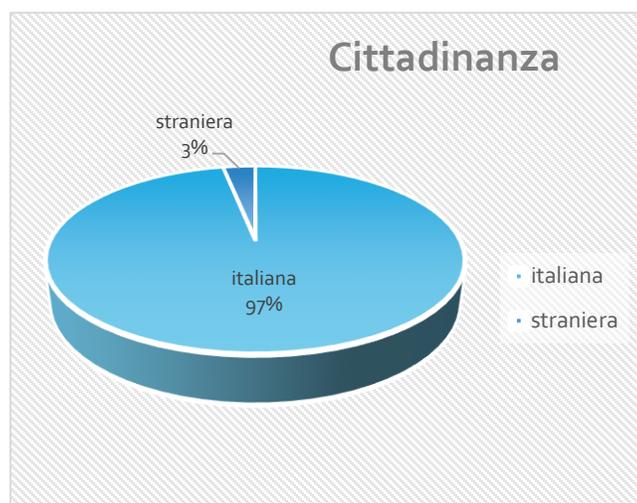
La rilevazione

- 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

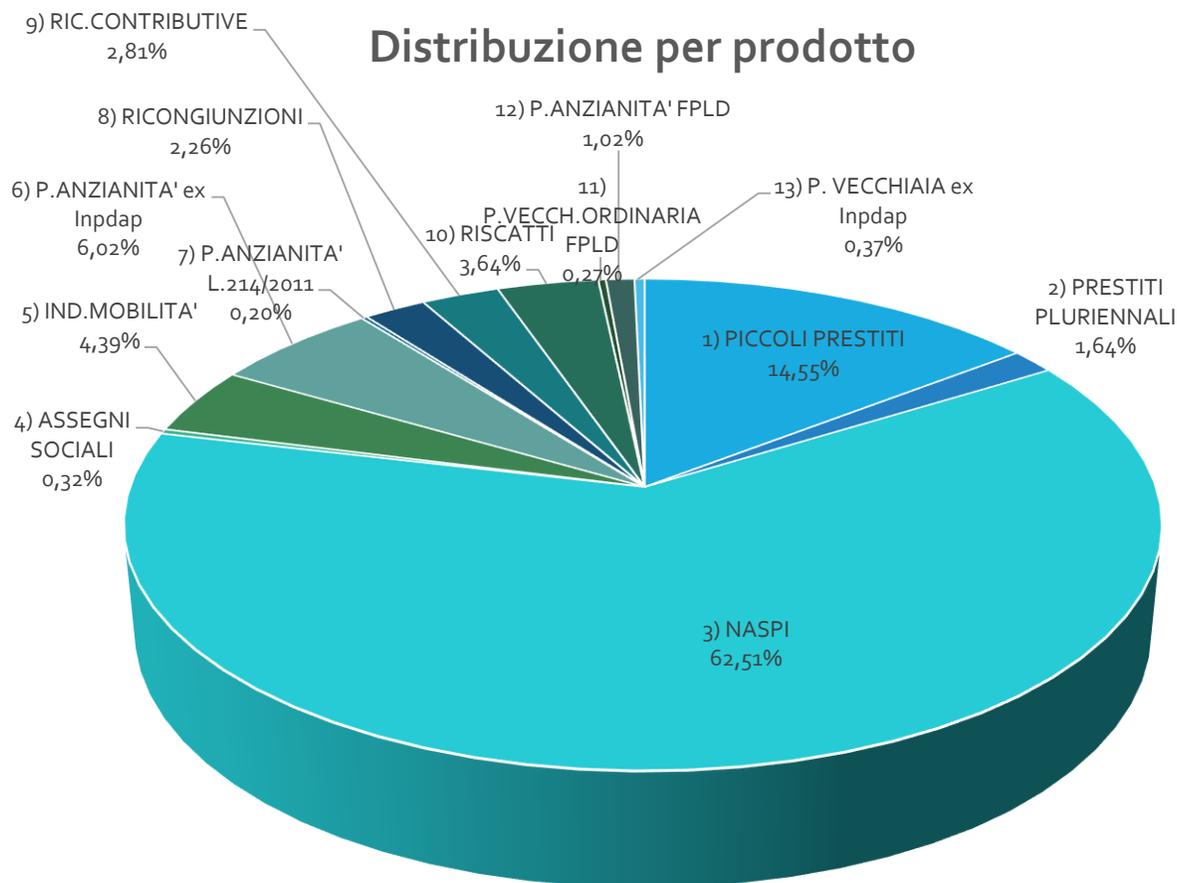
PERCENTUALI DI ADESIONE PER REGIONE



Composizione dei rispondenti

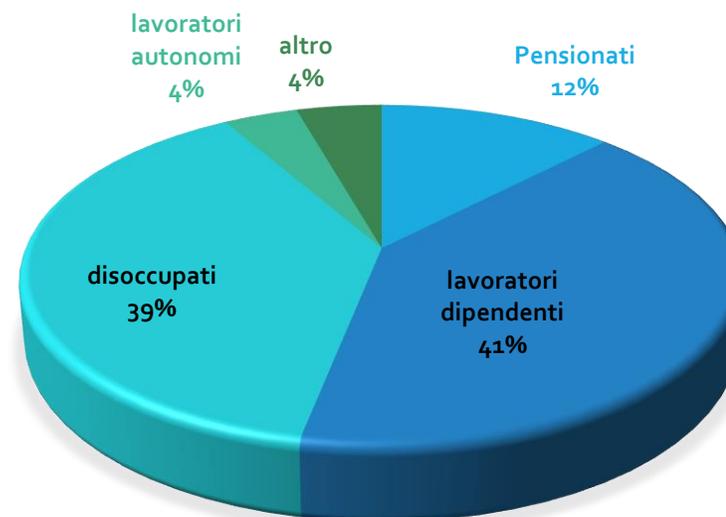


Composizione dei rispondenti



Le categorie relative alla condizione lavorativa **sono state accorpate in «segmenti»** che fanno riferimento all'autopercezione dell'utente come facente parte di un particolare segmento, che non è sovrapponibile al prodotto erogato*

DISTRIBUZIONE PER SEGMENTO



* Ad esempio, non tutti i percettori di Naspi si percepiscono come disoccupati

I risultati

- Il livello di soddisfazione globale sull'intera esperienza avuta con l'Istituto si attesta sul 3, da una scala da 1 a 4, corrispondente a "abbastanza soddisfatto"
- Rispetto al prodotto erogato, gli utenti più soddisfatti sono quelli che hanno richiesto Piccoli prestiti e prestiti pluriennali (3,2), mentre i meno soddisfatti sono gli utenti che hanno richiesto Riscatti (2,76) e Ricongiunzioni (2,87)
- Rispetto alla categoria di utenti si nota il minor livello di soddisfazione dei lavoratori autonomi rispetto agli altri (2,76)



I 4 indici

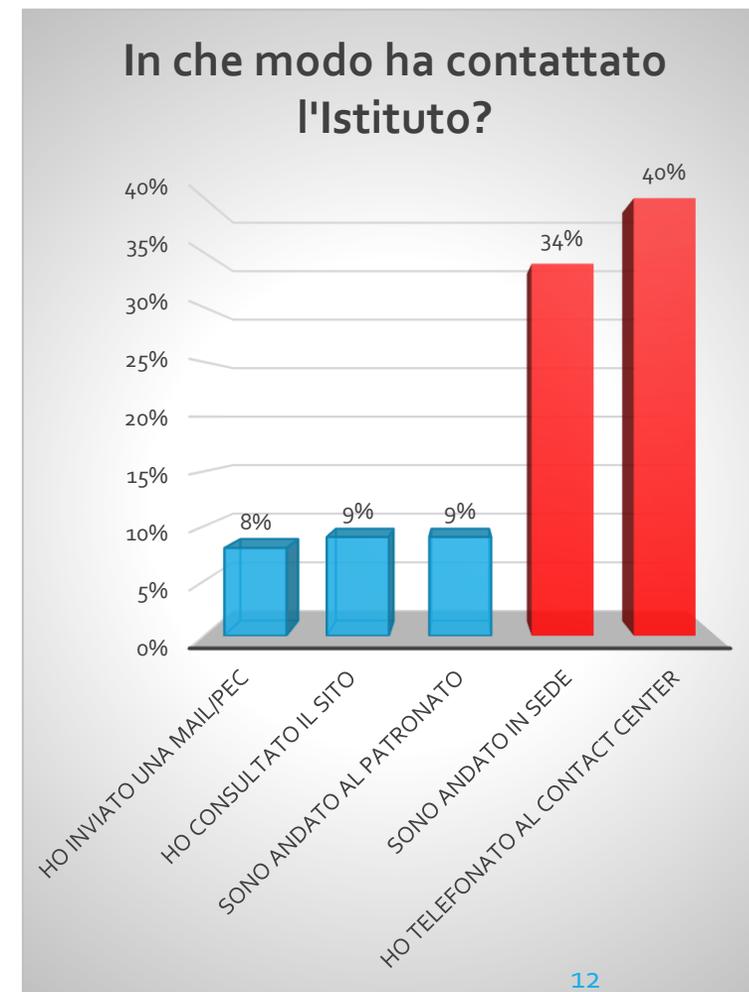
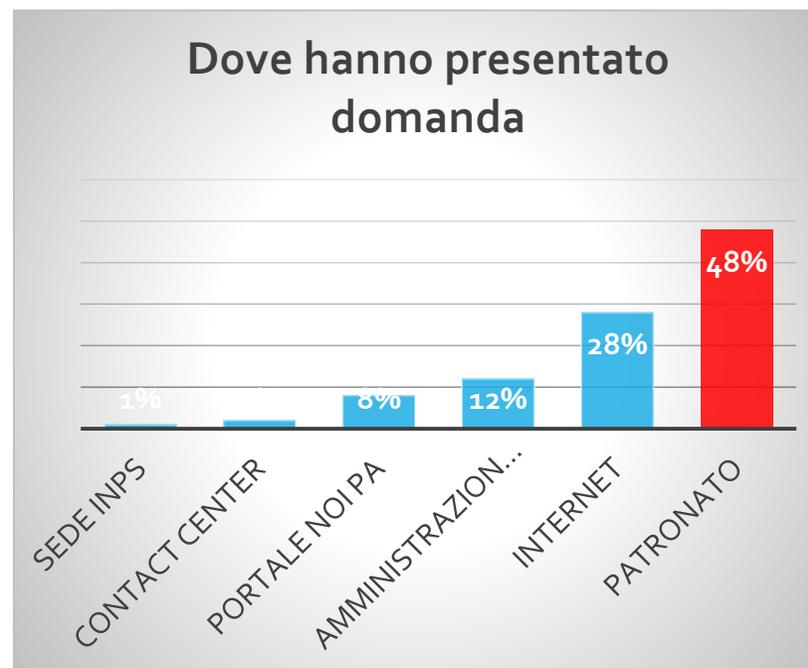
- Per ciascuno dei **canali** utilizzati dall'utente (**sportello fisico, contact center, sito web e patronato**), è stato calcolato un **INDICE**, composto da tutti i giudizi forniti dall'utente relativamente a quel canale, nel corso delle fasi del "viaggio" che lo hanno condotto all'erogazione della prestazione: dalla **ricerca informazioni, alla presentazione della domanda, contatti presi con l'Istituto nel corso dell'iter della pratica, fino alla liquidazione della prestazione.**

Gli indici sono su di una scala da 1 a 4		
		NAZIONALE
INDICE DI SEDE		2,82
INDICE INTERNET		2,92
INDICE CONTACT		2,87
INDICE PATRONATO		3,27

I 4 indici

- Per una corretta interpretazione degli indici è importante premettere che dai dati emerge che, **ogni fase del viaggio risulta caratterizzata da un utilizzo preferenziale da parte dell'utente di un canale rispetto agli altri**
- La Ricerca informazioni avviene per lo più su Internet
- La presentazione della domanda viene fatta al patronato

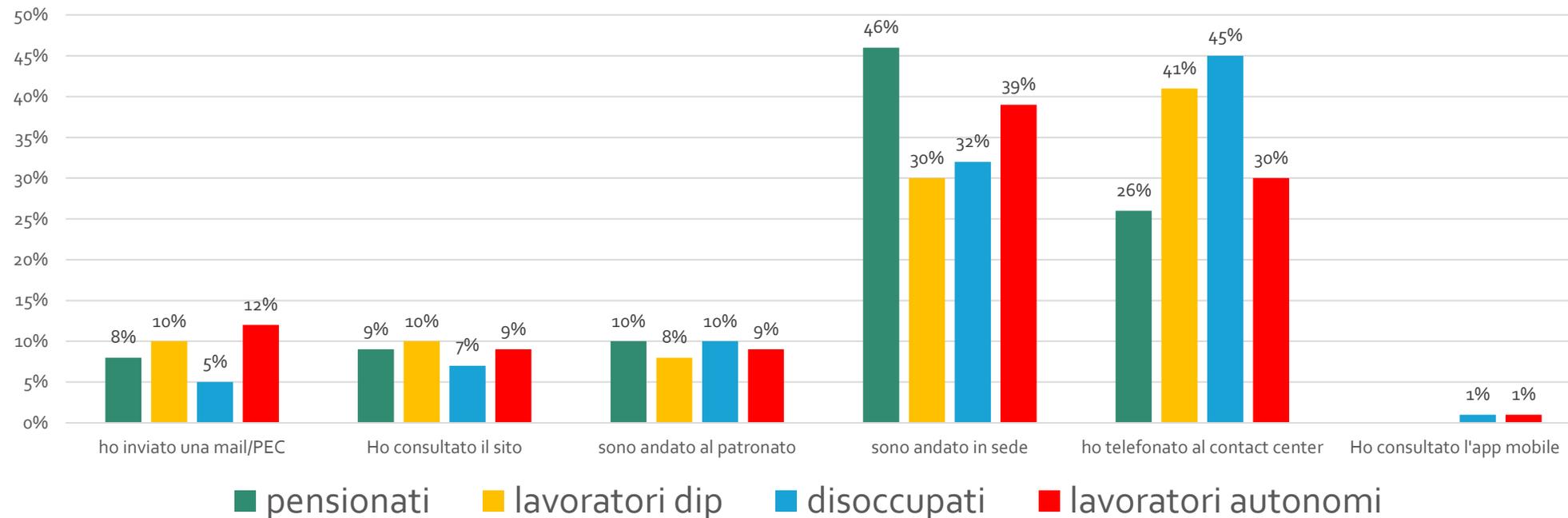
- Per contattare l'Istituto l'utente utilizza per lo più il Contact center o lo sportello fisico



I 4 indici

- Anche la **categoria di utente** influenza la scelta del canale utilizzato: i **pensionati tendono ad utilizzare meno internet in tutte le fasi, e di più lo sportello fisico di sede e il patronato.**
- Anche il **contact center non viene utilizzato frequentemente dai pensionati** (solo il 26% di essi ha telefonato al contact center per risolvere un problema, contro il 45% dei disoccupati)

Canale scelto per contattare l'Istituto per categoria di utenti

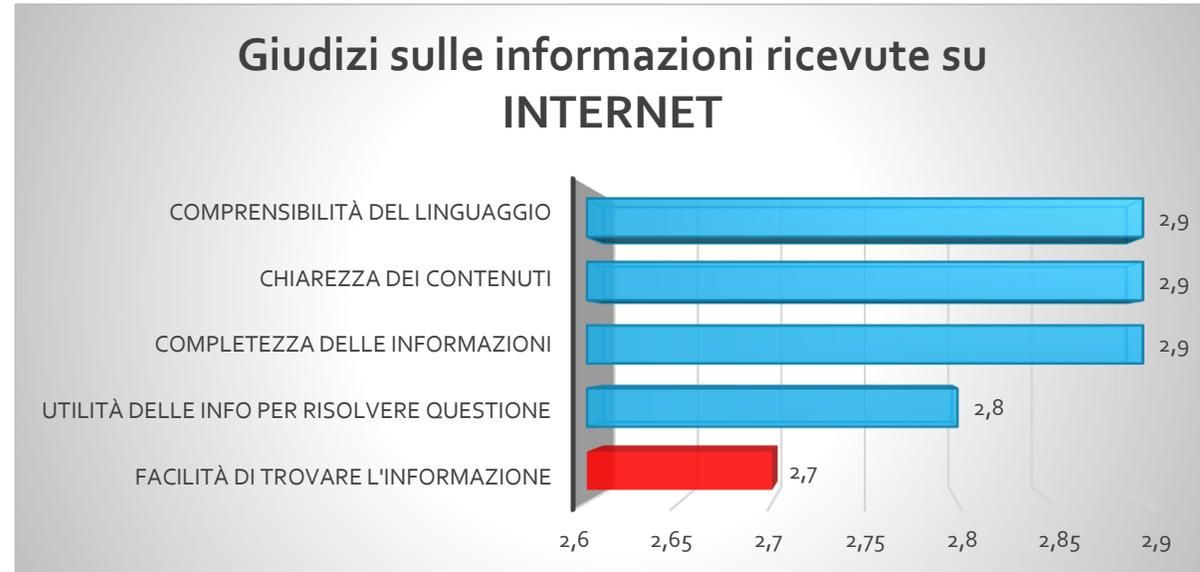


Gli indici e le fasi del «viaggio»

- **Gli indici a livello nazionale mostrano un sostanziale gradimento da parte dell'utente per i servizi offerti dal patronato, (3,3 su di una scala da 1 a 4) in tutte le fasi del "viaggio".** Gli utenti, che come si è visto tendono a presentare la domanda principalmente al patronato, apprezzano molto il servizio loro offerto e dichiarano che, per una futura domanda, si servirebbero ancora del patronato.

Gli indici e le fasi del «viaggio»

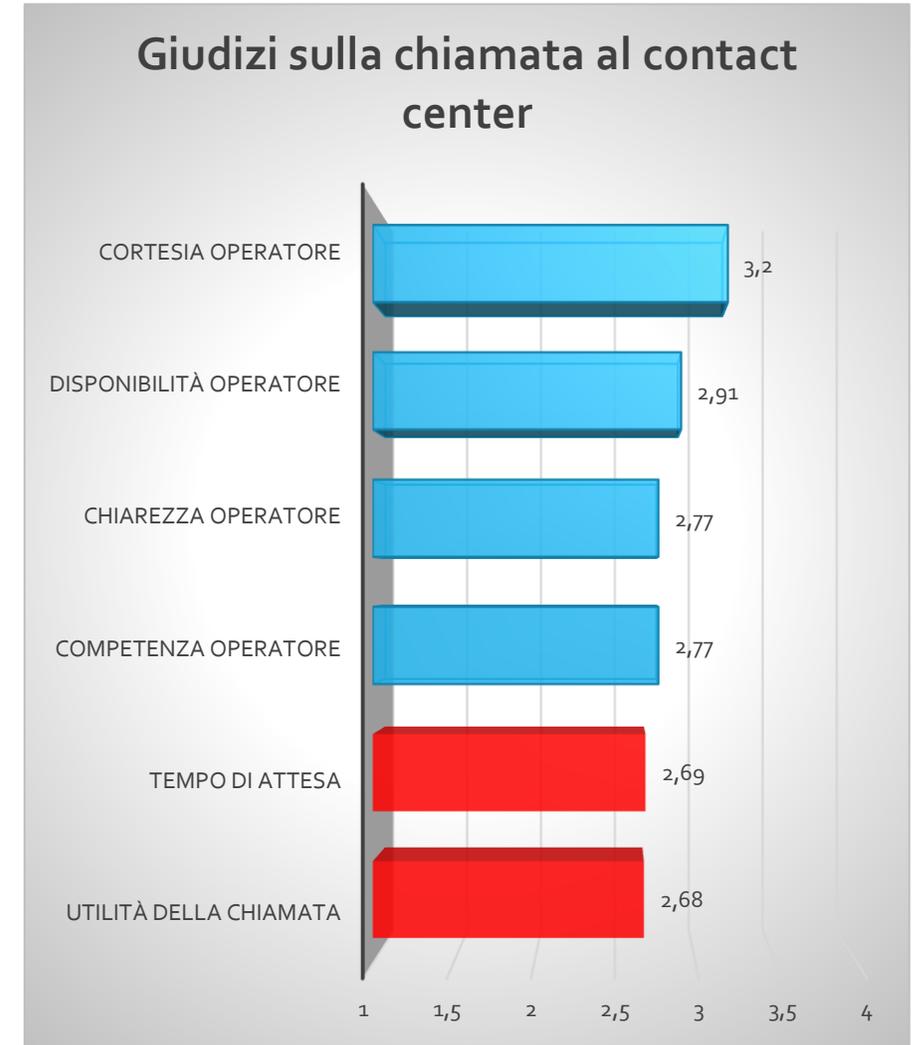
- Prendendo in considerazione l'indice Internet si nota come per la fase di ricerca informazioni (dove gli utenti tendono a servirsi di più di internet) il **giudizio medio di questo canale è leggermente inferiore (2,8)**, mentre è superiore nella fase di **presentazione della domanda (3)**, dove comunque solo il 28% degli utenti ha presentato domanda.



In particolare, l'aspetto più problematico secondo il giudizio degli utenti che ricercano informazioni su internet sembra essere la difficoltà a trovare subito l'informazione desiderata (giudizio 2,7).

Gli indici e le fasi del «viaggio»

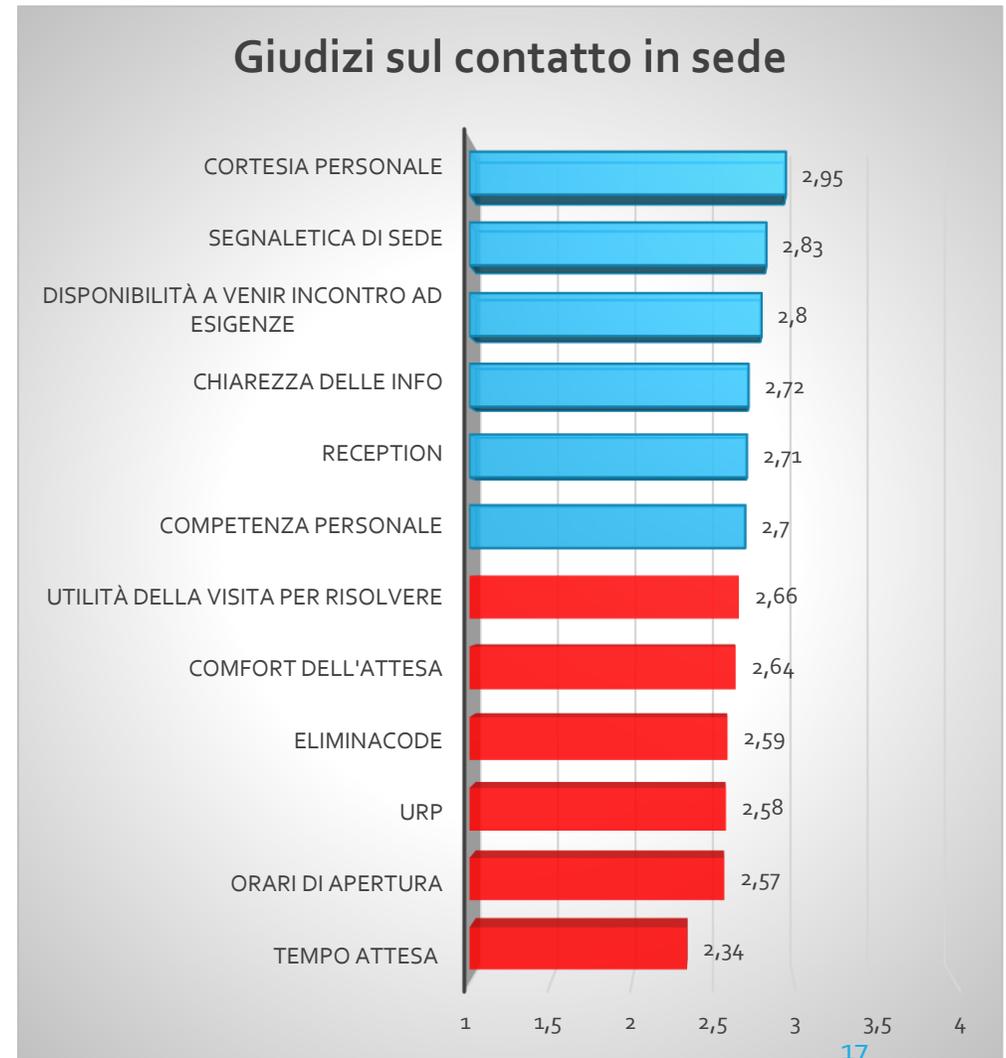
- ✚ Riguardo al contact center, anch'esso ottiene un gradimento **leggermente inferiore** alla media, nella fase dove viene maggiormente utilizzato, ossia **nei contatti presi con l'INPS durante l'iter della pratica** (2,8, contro 2,9 totale)
- ✚ In particolare, risulta **problematico il tempo di attesa per parlare con l'operatore** (2,7), ma anche la **complessiva utilità della chiamata per risolvere la questione posta** (2,7, su di una scala da 1 a 4), con il **38% di utenti che dichiara di non aver per nulla risolto la questione.**



Gli indici e le fasi del «viaggio»

➤ La sede ottiene il gradimento minore di tutti gli altri canali (2,8)

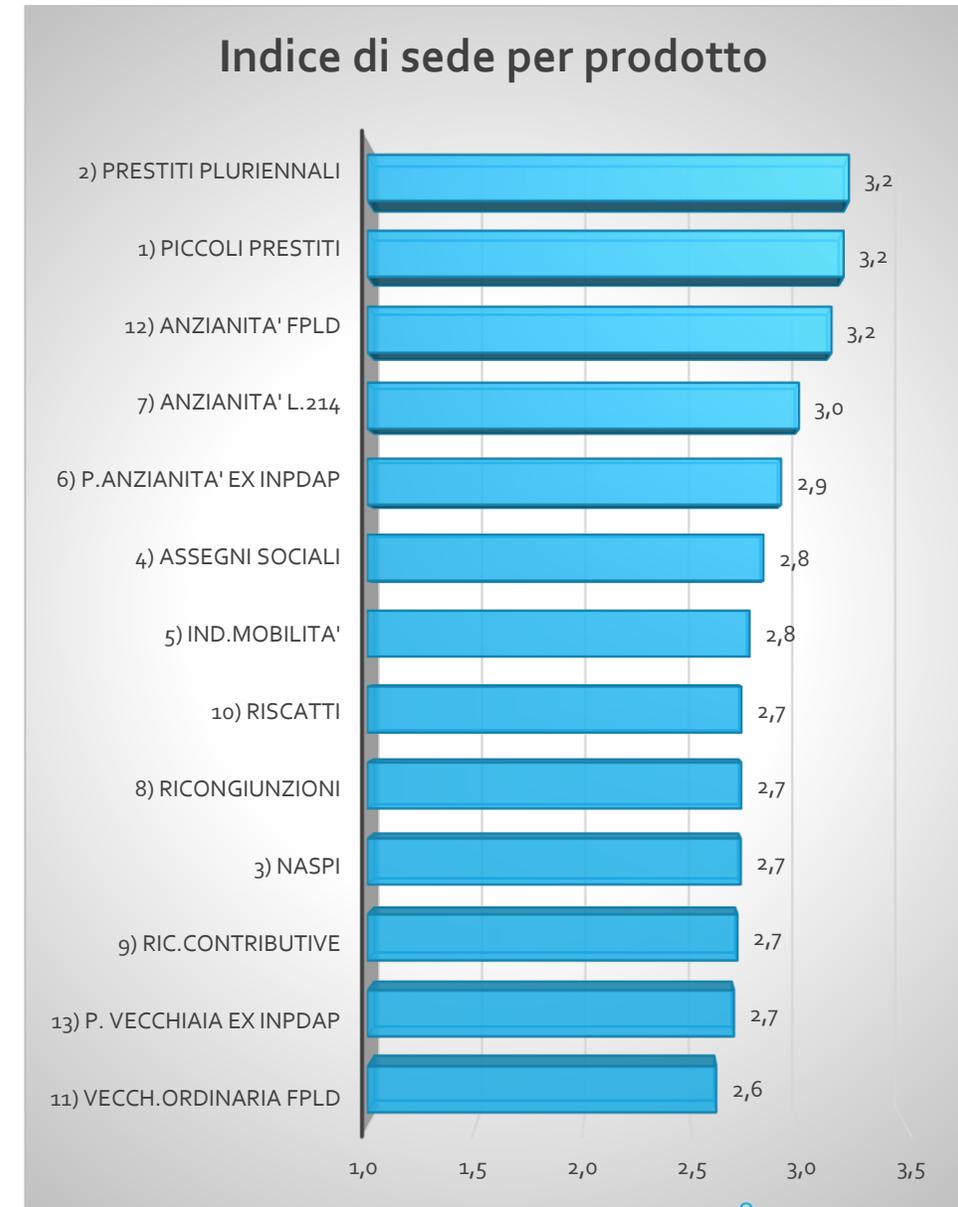
✚ In particolare è la fase di contatto che risulta più problematica (2,7), il tempo di attesa allo sportello è il fattore giudicato in maniera peggiore (2,3), seguito dagli aspetti “logistici” (eliminacode, ambiente di attesa, Urp, orari di apertura, tutti con punteggio 2,6), mentre l'utilità della visita per risolvere la questione viene giudicata 2,7.



Indice di sede per prodotto

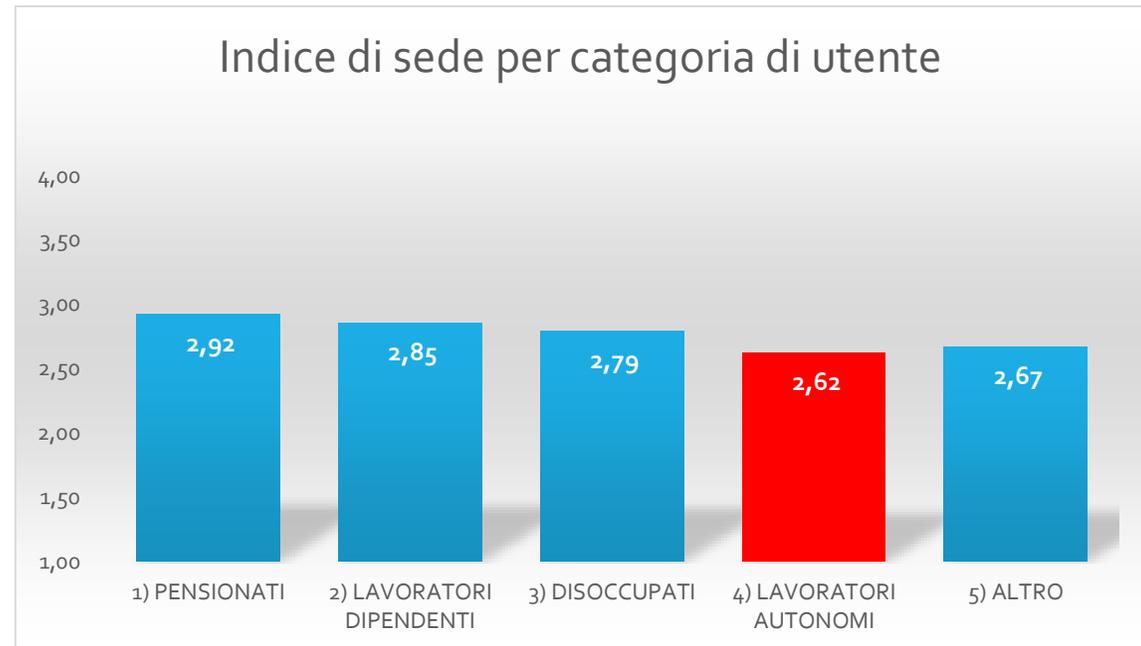
✚ **L'indice di sede**, che rappresenta anche la **misura della soddisfazione dell'utente per ciascuna struttura e sulla base del quale le strutture stesse potranno avviare piani di miglioramento mirati, risulta migliore a livello nazionale per i due prodotti di credito (3,2) e peggiore per Riscatti, Ricongiunzioni, Ricostituzioni e Naspi (2,7).**

✚ *Le pensioni di vecchiaia, pubbliche e private, ottengono anch'esse un indice di sede basso, ma l'esiguo numero di rispondenti fa interpretare con cautela il dato*



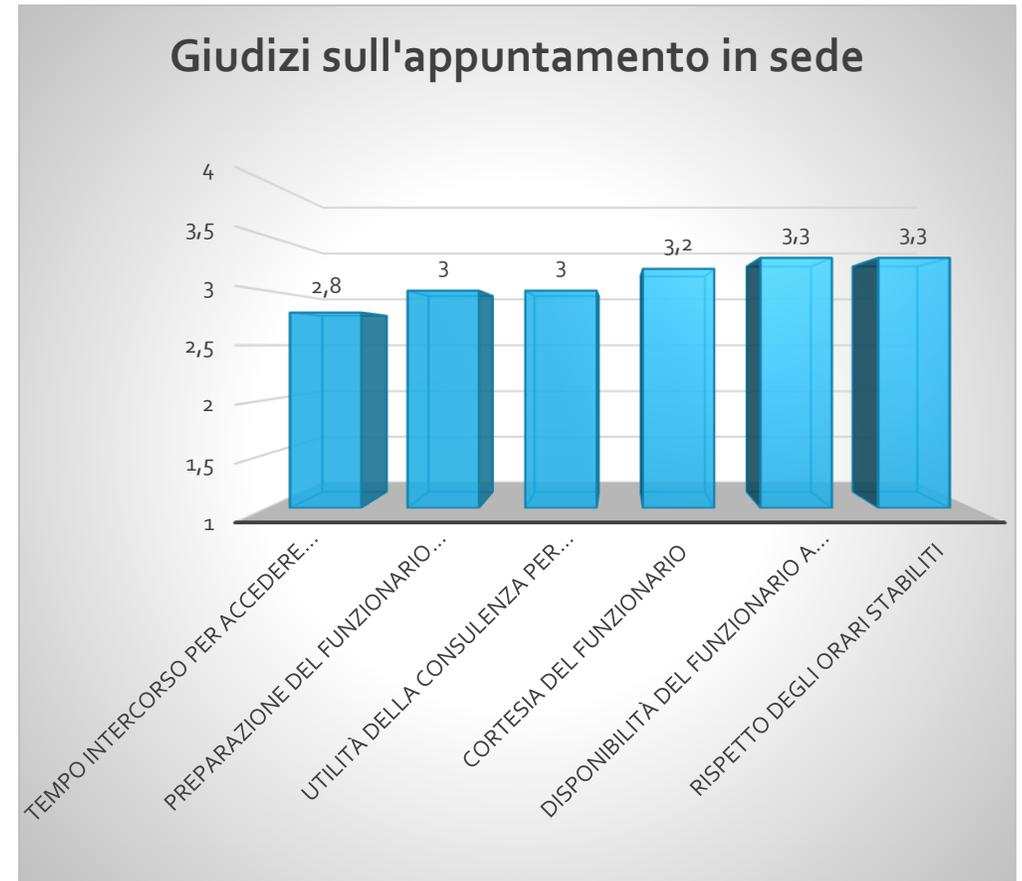
Indice di sede per categoria

- per quel che riguarda la **categoria di utenti** sono sempre i lavoratori autonomi ad essere maggiormente insoddisfatti riguardo ai servizi loro offerti dalla sede (2,6).



La consulenza su appuntamento

- ✚ **Maggiormente utile e molto più soddisfacente per gli utenti risulta essere la consulenza su appuntamento.**
- ✚ **Gli utenti che hanno usufruito di tale consulenza, sia prenotata tramite contact center che direttamente allo sportello della sede (circa 400 persone) **mostrano giudizi molto buoni su tutti i fattori di qualità presi in considerazione**; con l'eccezione del tempo intercorso per accedere all'appuntamento (2,8), nessun giudizio è inferiore al 3.**



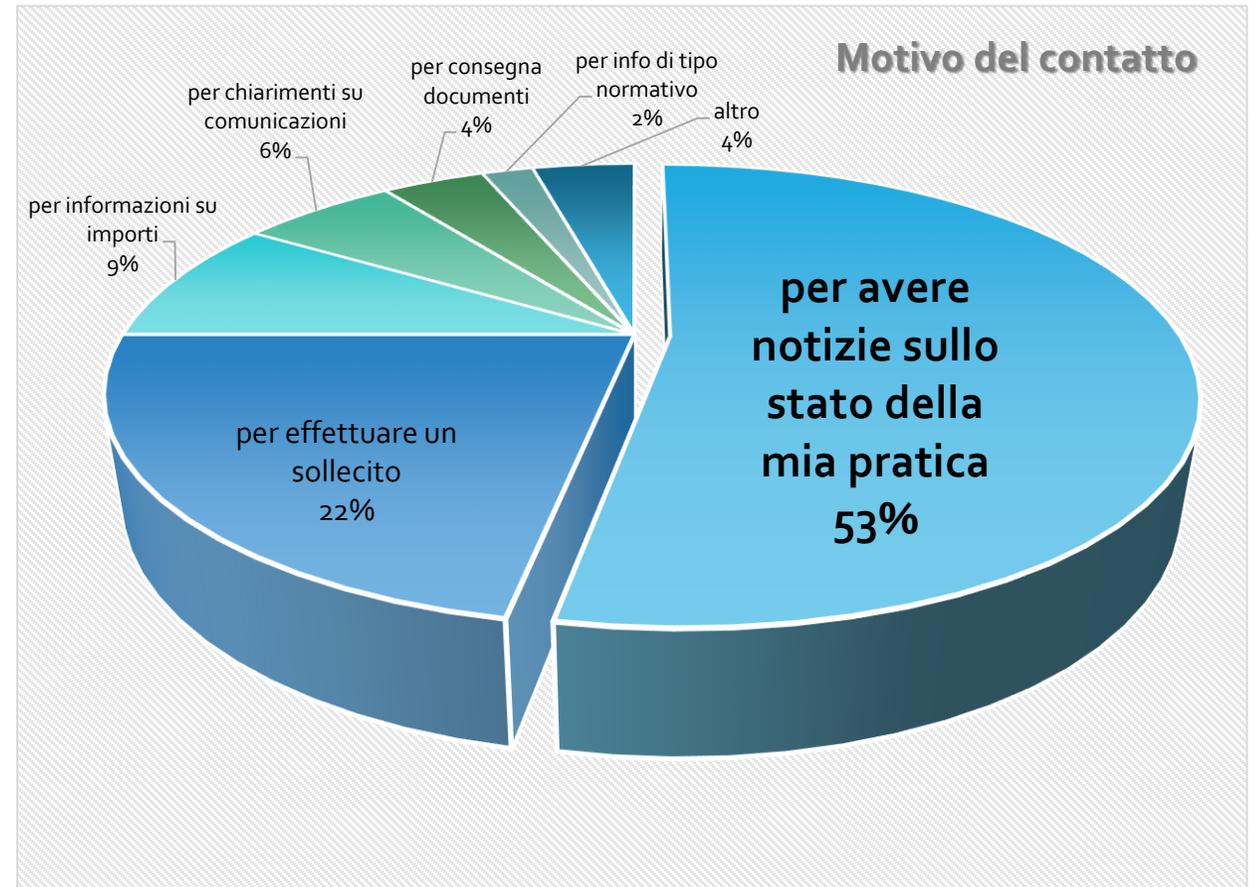
Giudizio sulla tempestività della prestazione

✚ Tra i servizi offerti dalla sede, e sottoposti a giudizio dell'utente c'è anche la **tempestività del pagamento della prestazione/definizione dell'istanza richiesta**: l'utente giudica questo aspetto **in maniera più lusinghiera con un punteggio di 2,9**, sempre su di una scala da 1 a 4, anche se si registrano differenze a livello di prodotto (con i **prodotti di credito che ottengono un punteggio di 3,3** riguardo alla tempestività e **Riscatti e ricongiunzioni come fanalino di coda con 2,5 e 2,6**) e di categoria di utente (con i lavoratori autonomi che mostrano sempre un minor gradimento, con 2,7).



La fase più critica

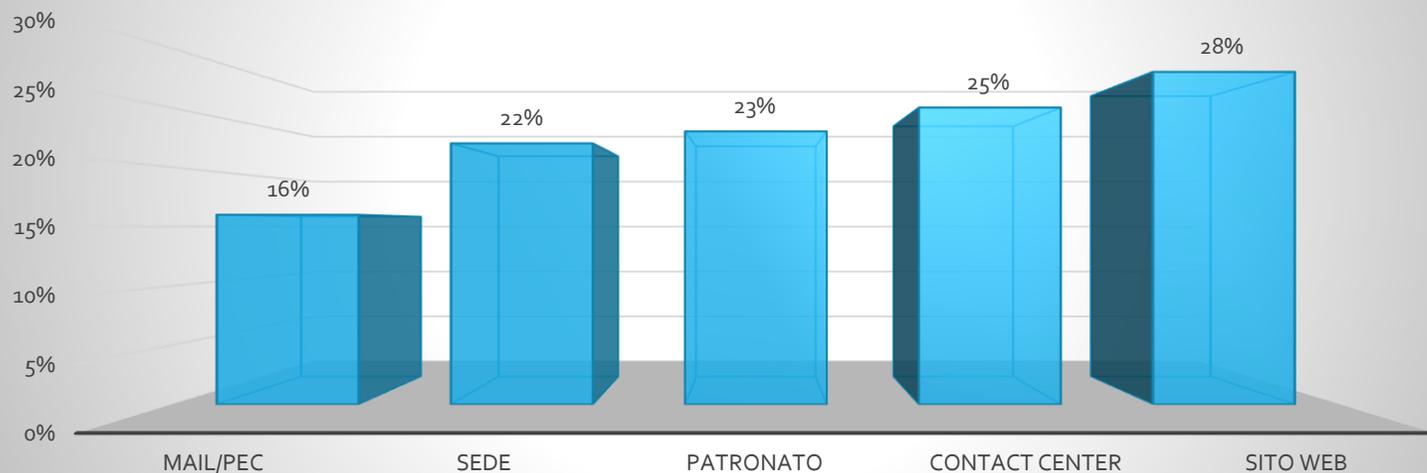
- In definitiva, sembra che a livello globale **il momento maggiormente problematico** nel rapporto tra l'INPS e l'utente, sia quello relativo **ai contatti che l'utente ha avuto con l'Istituto durante l'iter della pratica.**
- La maggior parte di questi contatti riguardano la richiesta di **informazioni sullo stato di avanzamento della propria pratica** (53% di tutti gli accessi) seguita dai **solleciti** (22%).



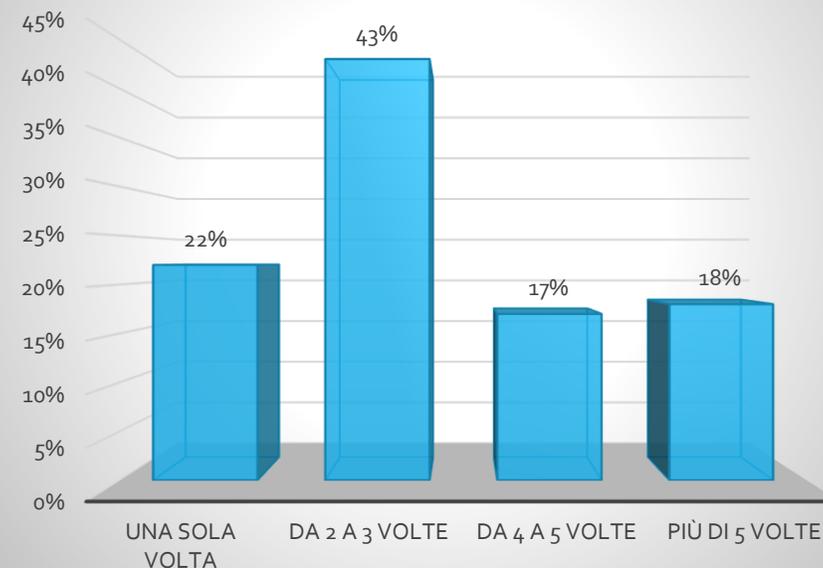
Il numero di contatti

- Un altro dato da considerare è **l'elevato numero di utenti che necessitano più di un contatto con l'Istituto per risolvere le problematiche** insorte durante l'iter della pratica

percentuale di utenti che **NON** hanno risolto la questione al primo tentativo



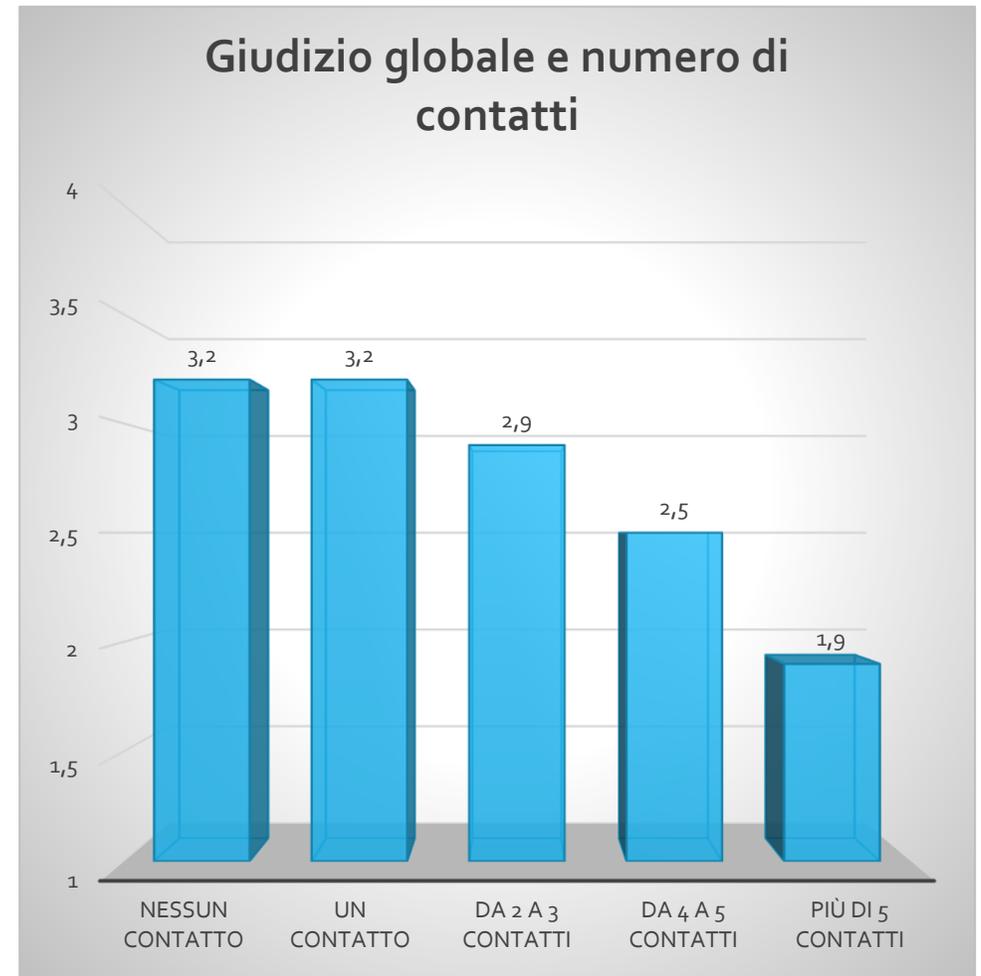
Numero di contatti necessari a risolvere la questione



- **ben il 43% ha dovuto contattare l'INPS da 1 a due volte e il 18% addirittura più di 5 volte per riuscire ad avere risposta.**

Numero di contatti e soddisfazione globale

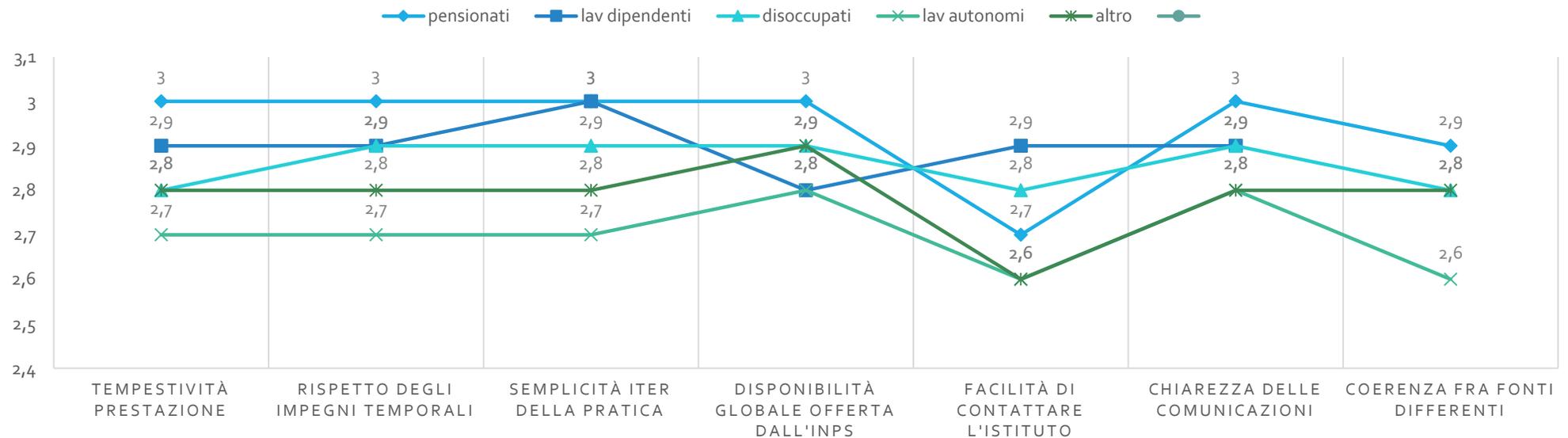
- E' evidente che **maggiore è il numero di contatti avuti, minore è il livello di soddisfazione espressa dall'utente**. Si va da **3,2** per gli utenti che non hanno avuto bisogno di contattare l'INPS, o hanno effettuato un solo contatto, fino ad **1,9** per gli utenti costretti a contattare più di 5 volte l'Istituto.



I fattori di sintesi finale

Prima di fornire il giudizio di valutazione globale gli utenti hanno espresso i **loro giudizi sulla fase finale del «viaggio»**, su di una serie di fattori che, oltre alla tempestività con cui hanno ricevuto la prestazione, comprende anche il rispetto degli impegni temporali, la chiarezza di tutte le comunicazioni ricevute, la disponibilità globale offerta dall'Istituto, la semplicità dell'iter della pratica, la facilità di contattare l'Istituto. Ecco come i diversi segmenti di utenza giudicano tali fattori

GIUDIZIO SU FASE FINALE PER CATEGORIA

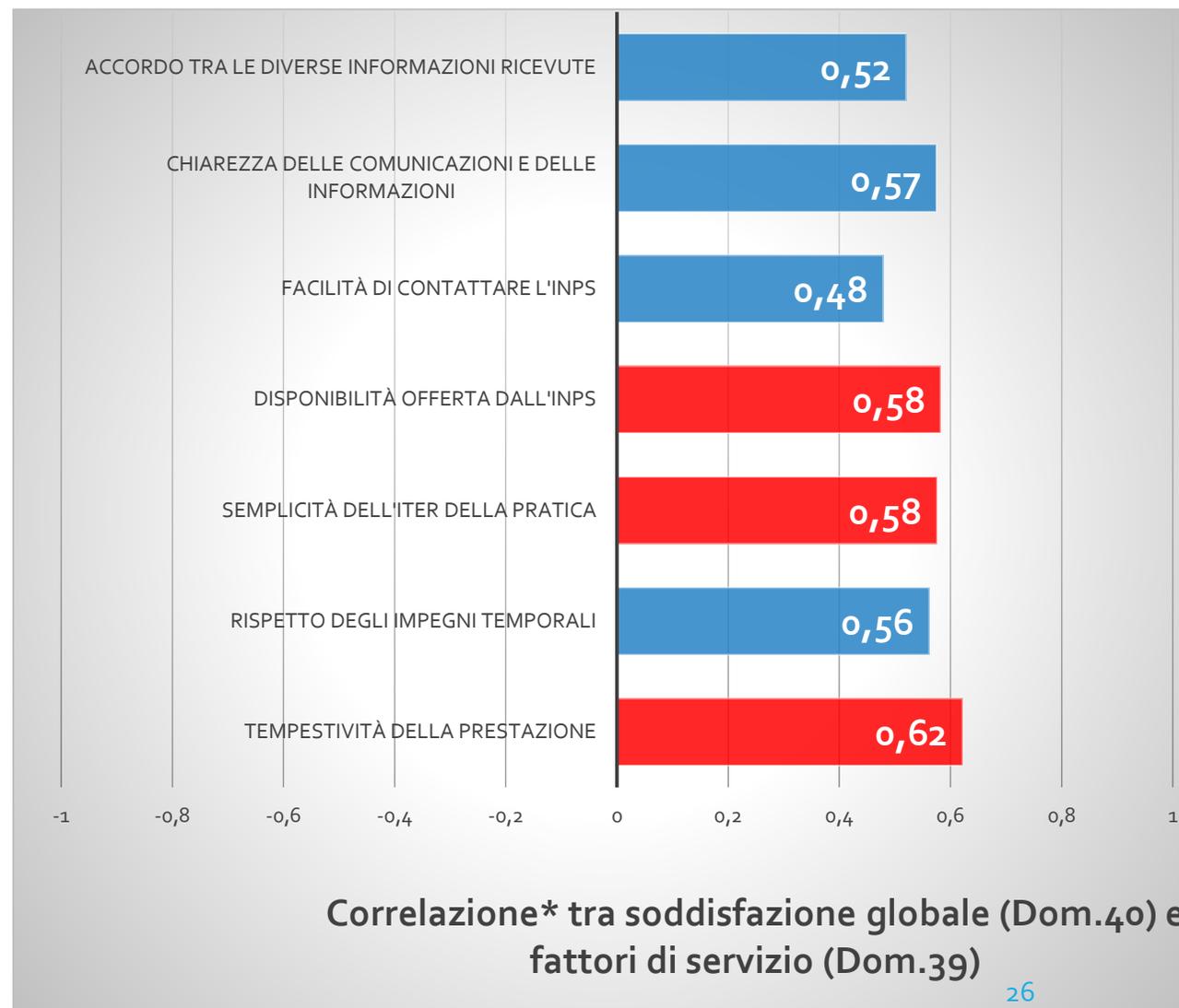


Quale dei fattori è più importante

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 che si presenta maggiormente correlato e che quindi influenza maggiormente il giudizio finale è la tempestività della prestazione**, seguito dalla **semplicità dell'iter della pratica** e la **disponibilità mostrata dall'INPS nel corso dell'iter stesso**. La facilità di contattare l'INPS (che tra l'altro è uno dei fattori giudicati in maniera meno favorevole), risulta il meno correlato, quindi, pur avendo importanza nel determinare il giudizio finale (una correlazione si dice significativa se supera lo 0,40), risulta pesare meno degli altri fattori.

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

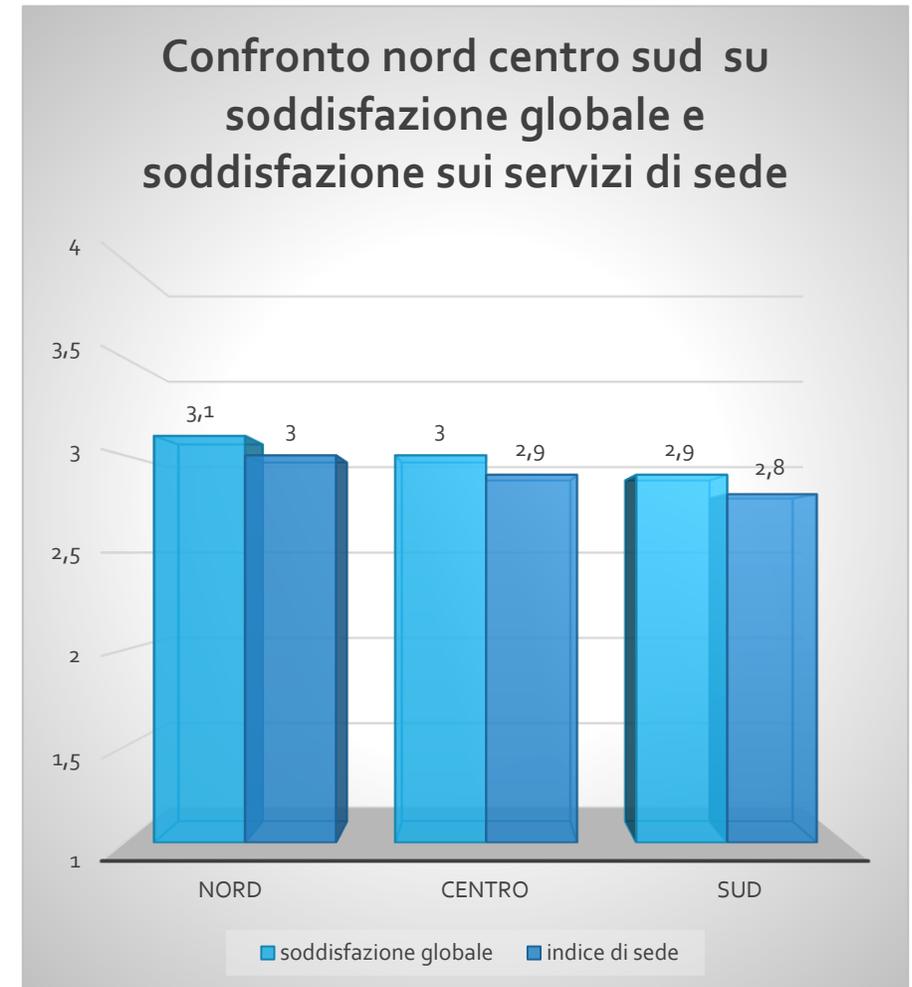


Sintesi dei punti di forza e delle criticità

	Criticità		Punti di forza
<i>La fase del viaggio più difficoltosa</i>	I contatti presi con l'Istituto durante l'iter della pratica	<i>La fase del viaggio più semplice</i>	La ricerca informazioni
<i>Il canale di contatto giudicato meno soddisfacente</i>	Lo sportello fisico di sede (tempi di attesa elevati, fattori logistici carenti, bassa capacità di risposta)	<i>Il canale di contatto giudicato più soddisfacente</i>	Il patronato La consulenza su appuntamento
<i>I prodotti con indice di soddisfazione più basso</i>	Riscatti Ricongiunzioni Ricostituzioni	<i>I prodotti con indice di soddisfazione più alto</i>	Piccoli prestiti Prestiti Pluriennali
<i>Categoria di utenti più insoddisfatta</i>	Lavoratori autonomi	<i>Categoria di utenti più soddisfatta</i>	Lavoratori dipendenti Pensionati
<i>I fattori che influenzano maggiormente il livello di soddisfazione</i>	Numero di contatti necessari (più sono e più aumenta l'insoddisfazione) Tempestività di pagamento Semplicità dell'iter della pratica		

Le realtà locali

- L'analisi per realtà locali permette una maggiore diversificazione dei risultati :
- ✚ Sia il giudizio di **soddisfazione globale** che l'**indice di sede** diminuiscono scendendo da nord a sud



Le realtà locali

- Prendendo in considerazione l'indice di sede, che riguarda proprio il servizio così come viene erogato e percepito dall'utente di ogni struttura le differenze tra le diverse regioni si fanno più accentuate. Si va dal 3,3 della valle D'Aosta al 2,6 della Sicilia. Ciò conferma la validità della metodologia di cogliere le specificità locali ai fini del miglioramento.

Regione	Numero risposte	indice di sede	soddisfazione globale
VALLE D'AOSTA	44	3,3	3,2
MARCHE	308	3,0	3,0
PIEMONTE	1179	3,0	3,1
UMBRIA	192	3,0	3,1
MOLISE	69	2,9	3,0
EMILIA ROMAGNA	1151	2,9	3,0
TOSCANA	854	2,9	3,1
FRIULI VENEZIA GIULIA	395	2,9	3,0
VENETO	1375	2,9	3,0
LIGURIA	418	2,9	3,1
LOMBARDIA	2884	2,9	3,0
BASILICATA	99	2,8	2,9
ABRUZZO	319	2,8	3,0
TRENTINO ALTO ADIGE	340	2,8	3,0
CALABRIA	301	2,7	2,9
SARDEGNA	469	2,7	2,9
LAZIO	1986	2,7	2,9
PUGLIA	792	2,7	2,9
CAMPANIA	970	2,6	2,9
SICILIA	918	2,6	2,9

Le realtà locali

- Sempre prendendo in considerazione l'indice di sede, si possono suddividere le strutture in tre gruppi, **le sedi "critiche" (con un indice di sede fino a 2,6) pari al 20%**, **le sedi medie (da 2,7 a 2,9)% pari al 51%** e **le sedi buone/eccellenti (dal 3 in su) pari al 29%** del totale delle sedi interessate

COMPOSIZIONE DELLE DIREZIONI PROVINCIALI IN BASE ALL'INDICE DI SEDE

