



Customer Experience 2022 Executive Summary

Direzione centrale Organizzazione e Comunicazione Interna
Coordinamento generale Statistico Attuariale

Premessa

L'obiettivo di Alta Amministrazione 19.1/2022, contenuto nelle Linee guida gestionali dell'INPS per l'anno 2022 (deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 138 del 6 ottobre 2021), prevedeva la *“definizione di modalità articolate e puntuali di verifica della soddisfazione dell'utenza sulle prestazioni erogate, sul supporto consulenziale e sugli aspetti relazionali e comunicativi al fine dell'inserimento nella valutazione della performance organizzativa”*.

Per la realizzazione del progetto è stata avviata la rilevazione con Msg. Hermes 3534 del 28/09/2022.

La metodologia scelta nel 2022 si presenta difforme rispetto a quella effettuata nel 2021-2020, quando la rilevazione, stante la pandemia in atto che aveva comportato un mutamento della modalità di erogazione dei servizi, aveva accorpato in sé la rilevazione della soddisfazione dell'utente sul servizio reso e la reputazione dell'Istituto.

Secondo quanto definito nell'obiettivo 19.1, la rilevazione 2022 è stata accentrata sui prodotti erogati e da ciò discende un diverso criterio di estrazione del campione, che per il 2022 è stato estratto tra gli utenti che avevano ricevuto la prestazione richiesta, mentre nel 2020-2021 si trattava di un campione di utenti generici, estratti sulla base di variabili anagrafiche, e che comprendeva anche utenti che non avevano usufruito di alcun servizio INPS. Per questo motivo è impossibile effettuare un confronto fra i dati del 2022 e quelli dell'anno precedente. I dati verranno quindi presentati senza confrontarli con quelli del 2021, in alcuni casi però verrà effettuato un confronto con la rilevazione 2019, l'ultima effettuata con la medesimo metodologia campionaria, in quanto può essere interessante mostrare il confronto fra i giudizi e i comportamenti degli utenti pre e post pandemia.

A chi è rivolta l'indagine 2022

Sono stati estratti gli utenti che avevano ricevuto la prestazione (o conclusa positivamente l'istanza) nel periodo 1/3/2022 – 30/07/2022 relativamente a:

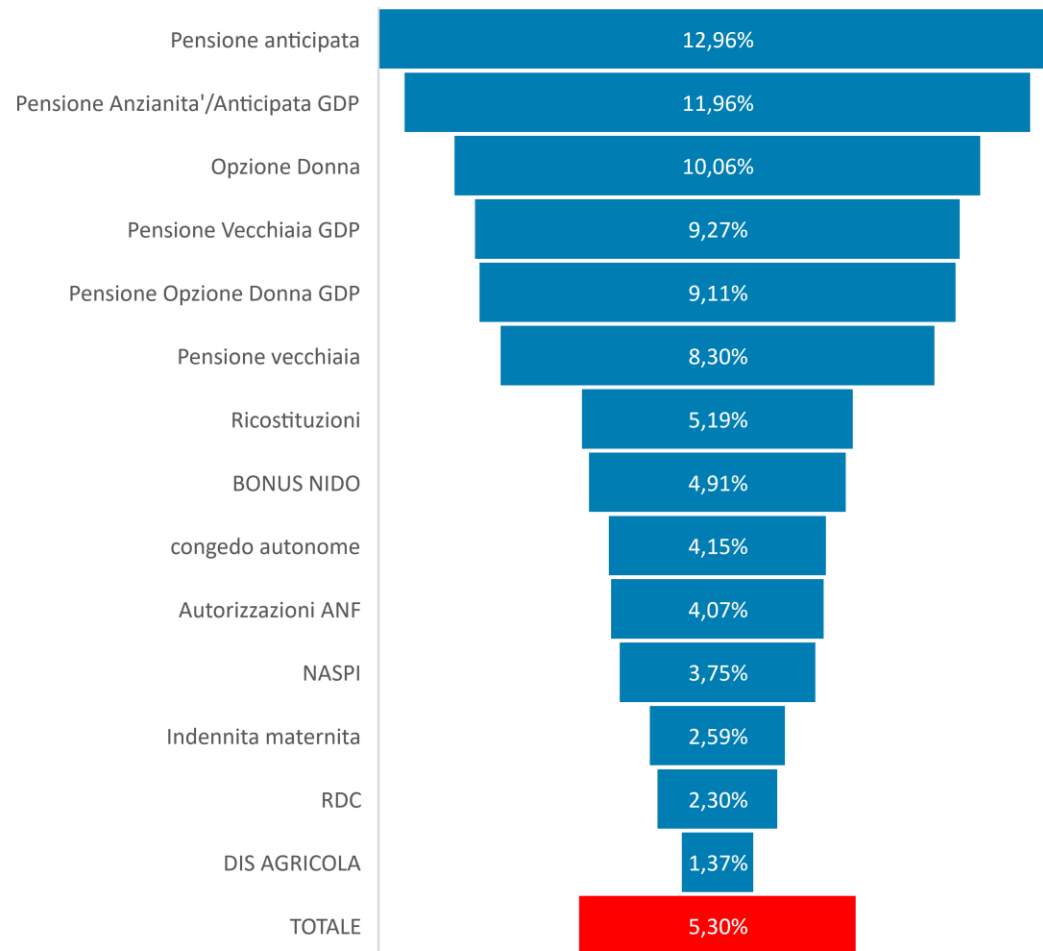


Pensione anticipata
 Pensione Anzianità/Anticipata GDP
 Opzione Donna
 Pensione Vecchiaia GDP
 Pensione Opzione Donna GDP
 Pensione vecchiaia
 congedo autonome
 Autorizzazioni ANF
 NASPI
 DIS AGRICOLA
 Indennità maternità parasubordinate
 BONUS NIDO
 RDC
 Ricostituzioni

Estratti e rispondenti

- Sono stati estratti 1.041.230 utenti, dei quali 568.669 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).
- Mediamente tale sottogruppo risulta pari al 54,62% di coloro che hanno ricevuto la prestazione nel periodo di osservazione, ma la distribuzione degli utenti per prodotto è estremamente differenziata (si va dal 28,3% di richiedenti disoccupazione agricola che sono risultati con indirizzo email valido al 85% dei beneficiari del Bonus asilo nido).
- I rispondenti 2022 sono 30.131, pari al 5,3% del totale delle mail inviate.
- La percentuale di adesione varia a seconda del prodotto richiesto, c'è infatti una maggiore partecipazione da parte dei richiedenti pensioni anticipate rispetto a chi richiede disoccupazione agricola:

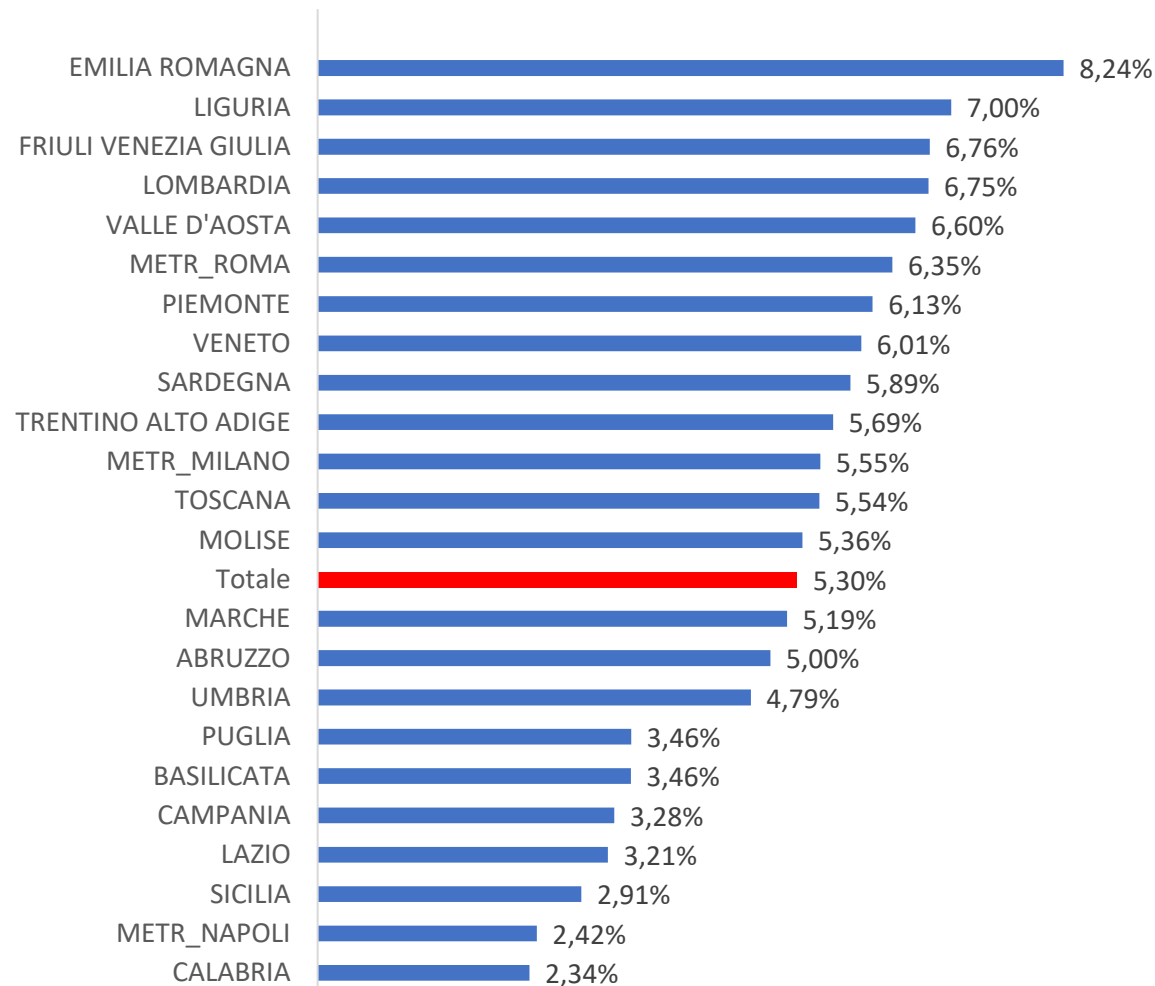
Partecipazione per prodotto



Distribuzione territoriale dei rispondenti

- La percentuale di adesione all'indagine risulta differenziata anche per area geografica. Le regioni con la maggior percentuale di riscontri sono l'Emilia Romagna la Liguria e il Friuli Venezia Giulia, mentre quella per la quale si registra una percentuale minima è la Calabria

Partecipazione per regione



Il «Customer Journey»

- Il questionario 2022 ripercorre tutte le fasi del “Customer Journey” dell’utente



Ricerca informazioni



Presentazione domanda



Comunicazioni ricevute da INPS



Contatti durante l’iter della pratica



Liquidazione prestazione/conclusione istanza



Il journey viene analizzato rispetto ai diversi **Touch points** di accesso ai servizi INPS (Sede – portale web INPS/App Inps Mobile – Contact center – Patronato/Caf). Al termine del questionario viene chiesto all’utente di esprimere il **proprio giudizio sull’esperienza complessiva** avuta con INPS.

L'output dell'indagine

Punteggio globale di soddisfazione sull'esperienza avuta con INPS

Quattro indici sintetici relativi ai touch point utilizzati

Sede

Portale web

Contact center

Patronato

Due nuovi indici sintetici trasversali a tutti i touch point

ACCESSIBILITA' AI DIRITTI E AI SERVIZI:

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

CAPACITA' DI RISPOSTA

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

Un nuovo indice sperimentale

Net Promoter Score

La disponibilità da parte dell'utente di promuovere e raccomandare ad altri l'utilizzo di un touch point per accedere ai servizi INPS

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

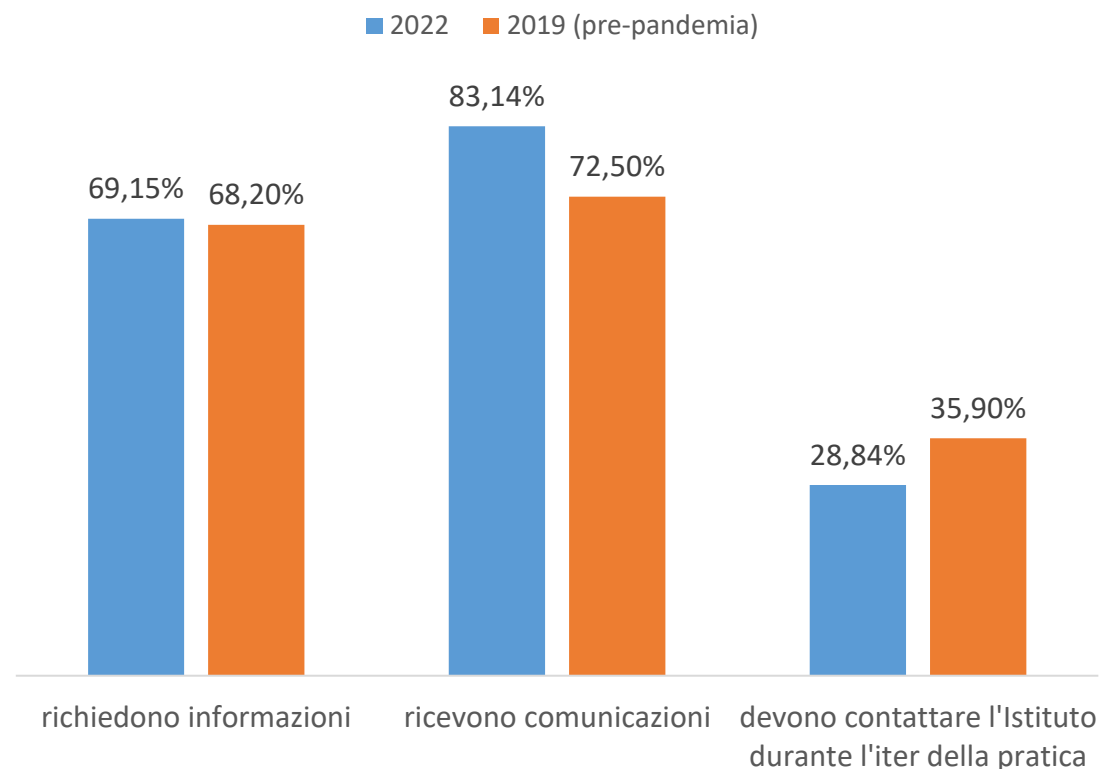


Sintesi dei risultati emersi: il comportamento degli utenti nella fruizione del servizio

Il “Customer Journey” degli utenti

La maggior parte degli utenti tende a ricercare informazioni prima di presentare la richiesta di prestazione (69,15% del totale dei rispondenti, dato in leggero aumento dal periodo pre-pandemia, quando era il 68,2%) La stragrande maggioranza degli utenti riceve comunicazioni da INPS durante l’iter della propria istanza (83,14%, nel 2019 prima della pandemia erano il 72,5%) mentre **diminuiscono** ulteriormente gli utenti che hanno avuto necessità di contattare l’Istituto durante l’iter della pratica (28,84% contro il 35,9% pre pandemia)

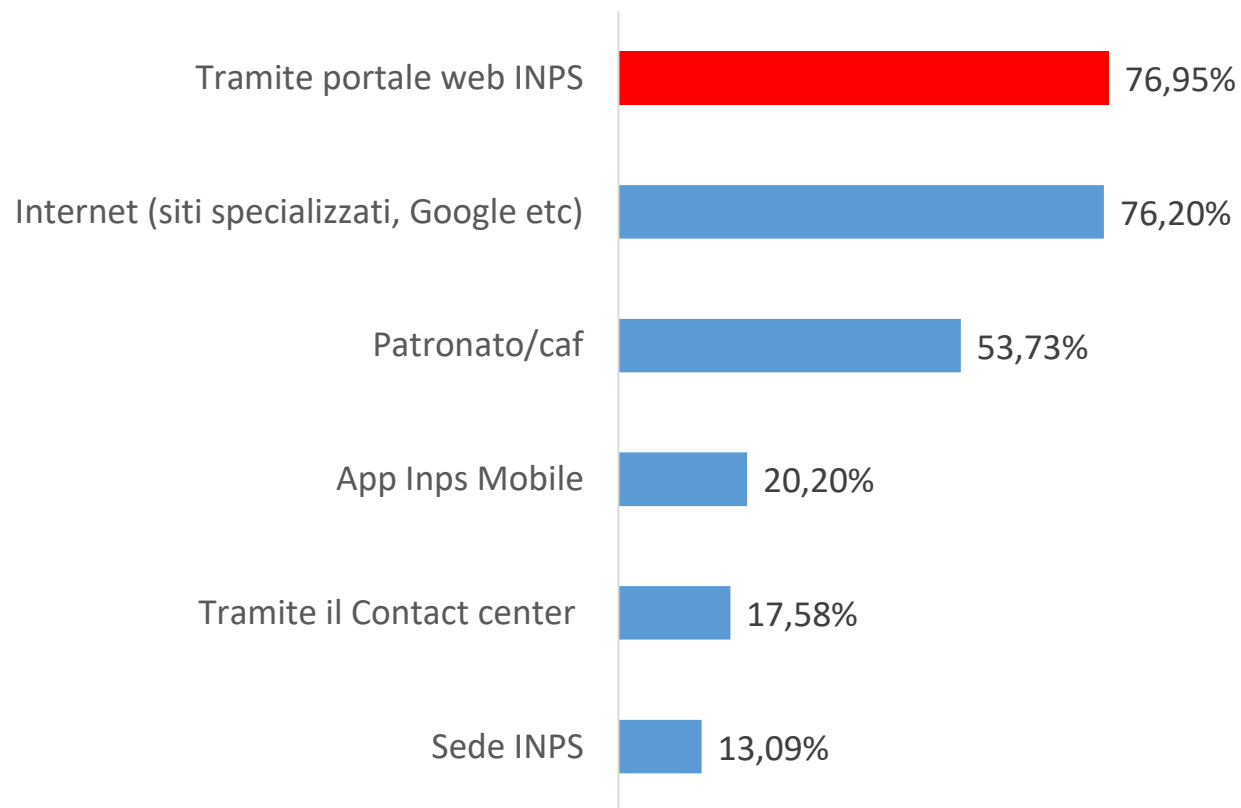
Il viaggio dell'utente - confronto 2022-2019(pre pandemia)



La ricerca informazioni pre-domanda

Durante la **ricerca di informazioni**, gli utenti prima di **presentare la richiesta** si **servono per lo più del portale web** (il 76,95% ha ricercato almeno una volta informazioni sul portale INPS prima di effettuare la domanda di prestazione. Altrettanti utenti dichiarano di aver effettuato ricerche su Google o direttamente su siti specializzati

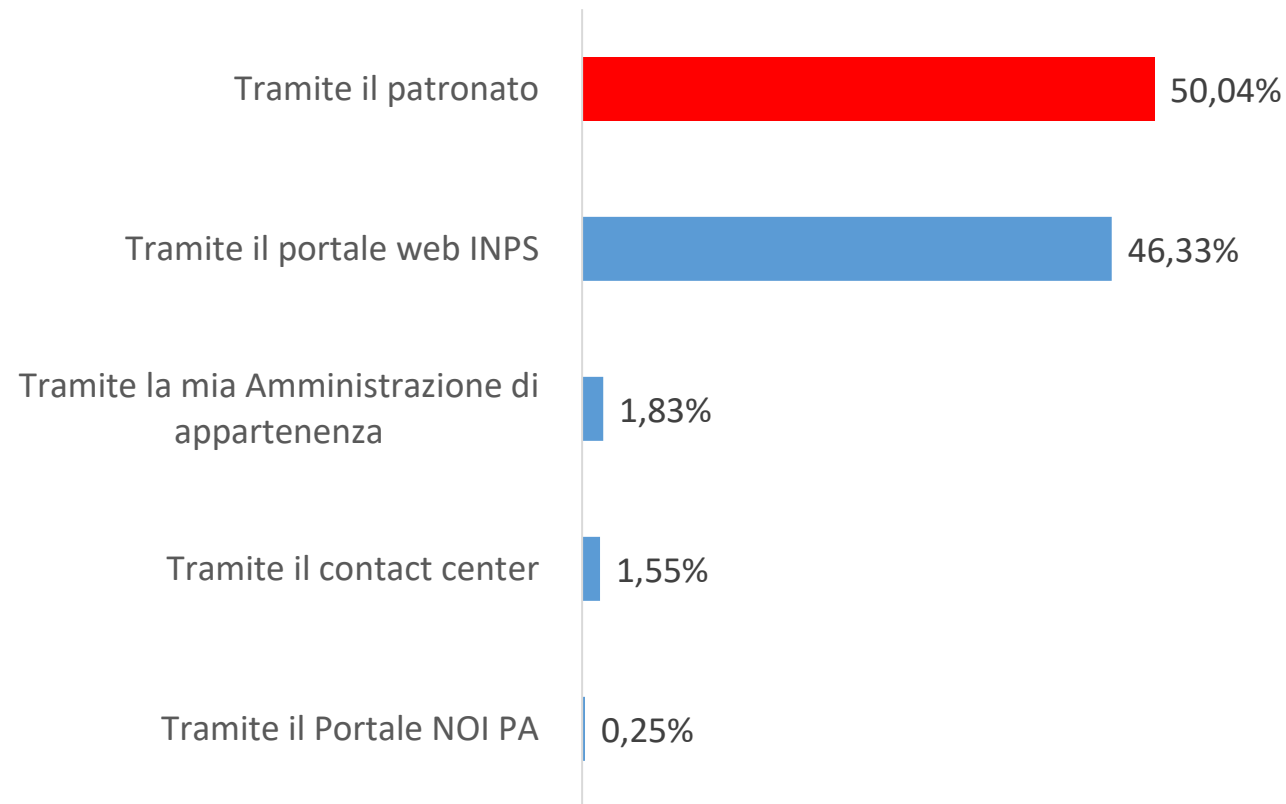
In che modo ha ricercato informazioni pre-domanda



La presentazione della domanda

Per presentare la domanda tendono a servirsi in maggioranza del patronato (50%), seguita dal portale web INPS con il **46,33% di utenti che presentano autonomamente la domanda sul portale**, in grande crescita rispetto al periodo pre-pandemia quando erano solo il 38,7%

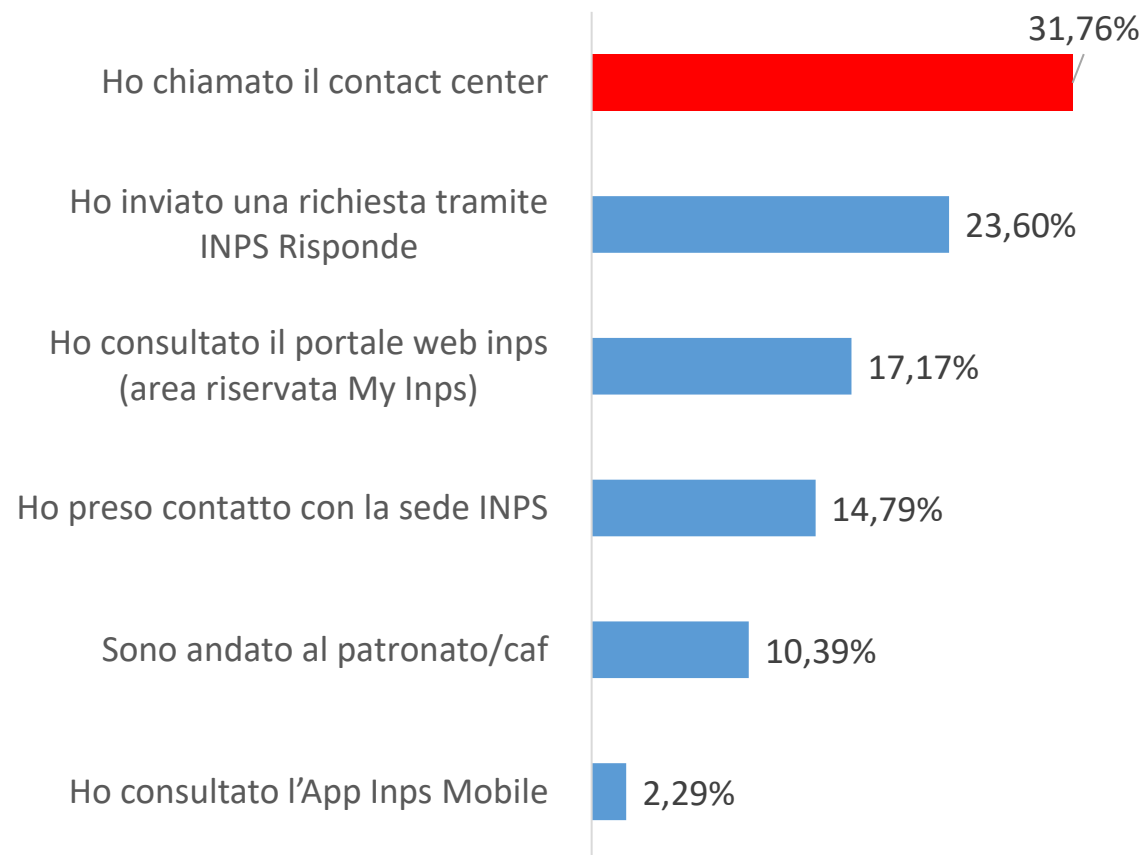
In che modo ha presentato domanda all'INPS



I contatti durante l'iter della pratica

Per **contattare l'Istituto durante l'iter della pratica** l'utente **utilizza per lo più il contact center** (31,76%,). Lo sportello fisico è scelto solo dal 14,79% degli utenti contro il 30,6% del periodo pre-pandemia. **In crescita chi utilizza il portale web per contattare l'Istituto** (il 17% contro il 10,9% del 2019). Molto elevata anche la percentuale di utenti che utilizzano **INPS risponde per contattare l'Istituto** (23,60%)

Attraverso quale canale ha contattato l'Istituto per la prima volta?





Sintesi dei risultati emersi:
il giudizio degli utenti sul servizio

I numeri 2022 in sintesi

Punteggio globale di
soddisfazione
sull'esperienza avuta
con INPS

3,93*

* Scala da 1 a 5

Quattro indici
sintetici relativi ai
touch point utilizzati

Sede

3,82*

**Portale
web**

3,67*

**Contact
center**
3,40*

Patronato
4,41*

Due nuovi indici sintetici
trasversali a tutti i touch point

**ACCESSIBILITA' AI
DIRITTI E AI
SERVIZI:**

3,77*

**CAPACITA' DI
RISPOSTA**

3,91 *

Un nuovo indice
sperimentale

**Net
Promoter
Score****

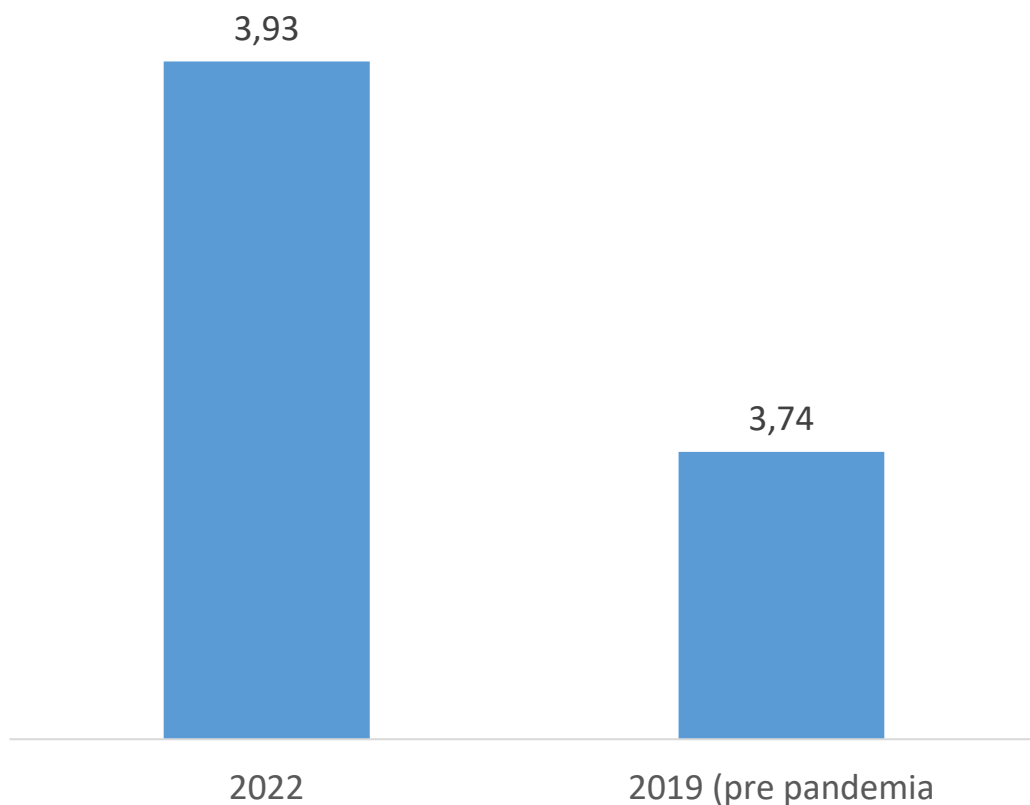
Patronato: 90%
Portale WEB:
67%
Contact center:
22%

*% promotori
% detrattori

** scala da 0 a 100%

Il giudizio dell'utente sull'esperienza INPS

Soddisfazione globale sull'esperienza con INPS



- La rilevazione 2022 mostra risultati complessivi in **netto miglioramento** rispetto all'ultima rilevazione confrontabile (2019 – pre-pandemia). Il giudizio di soddisfazione globale è oggi 3,93 contro il 3,74 del 2019, sempre su di una scala da 1 a 5)

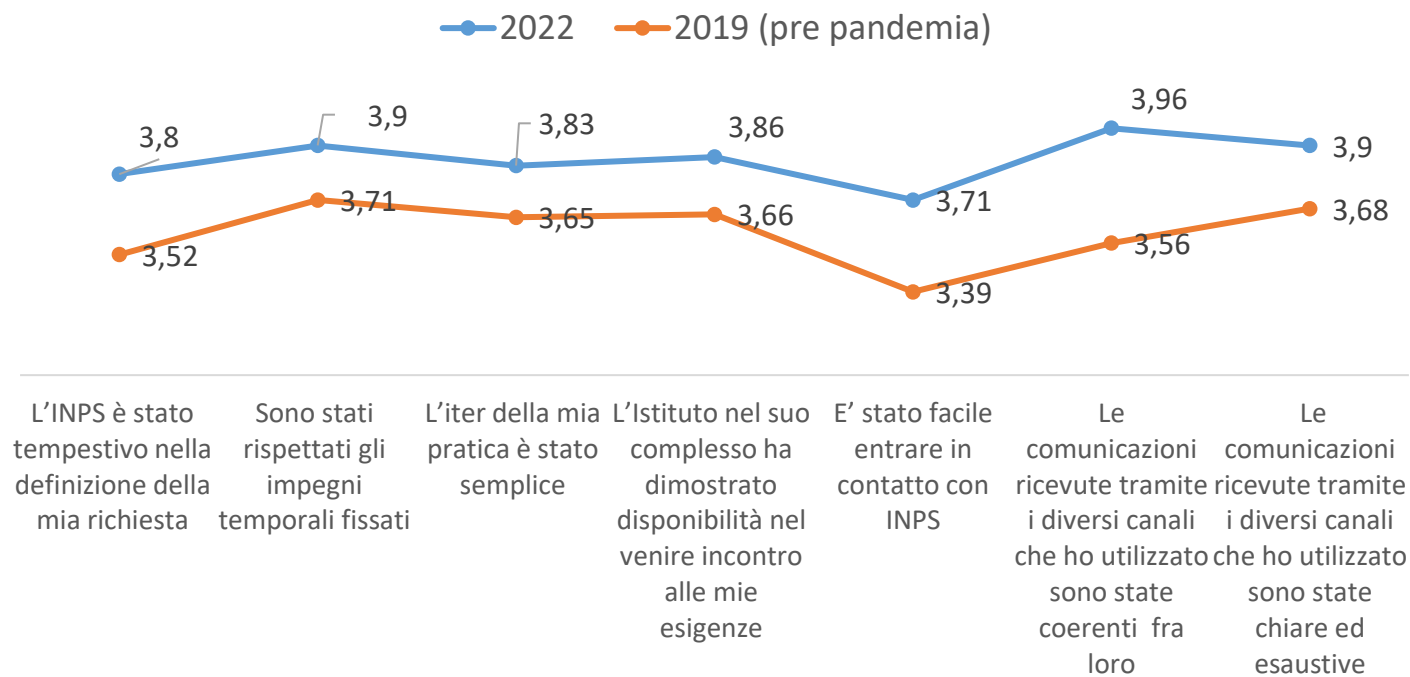
I giudizi globali sul servizio ricevuto

Oltre a fornire il giudizio di valutazione globale gli utenti hanno espresso i loro giudizi su **alcuni fattori relativi all'esperienza complessiva del «viaggio» effettuato.**

Questi giudizi sono tutti in evidente aumento rispetto a pre-pandemia, in particolare **la tempestività di liquidazione della prestazione richiesta** passa da 3,52 del 2019 a 3,8 del 2022

Cresce, **ma rimane sempre il fattore meno apprezzato**, anche **la facilità di contattare l'Istituto durante tutta l'esperienza**

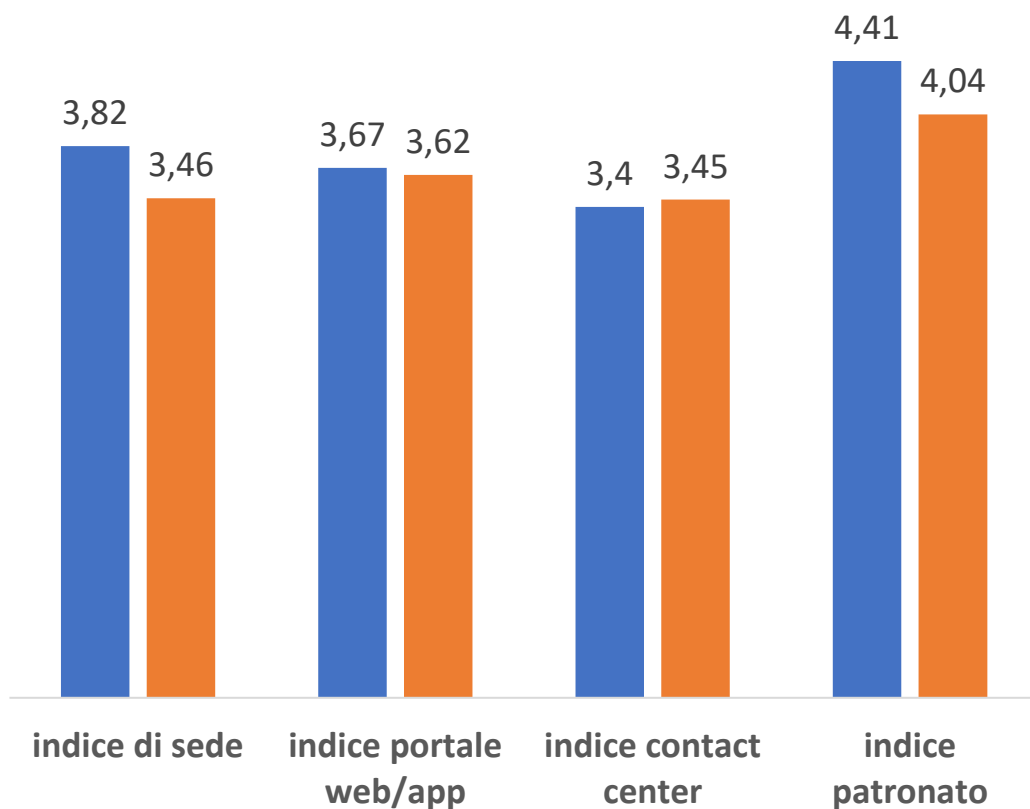
Giudizi globali sul servizio - confronto con pre-pandemia



I 4 indici sintetici relativi ai touch point

Indici sintetici per touch point

■ 2022 ■ 2019 (pre pandemia)

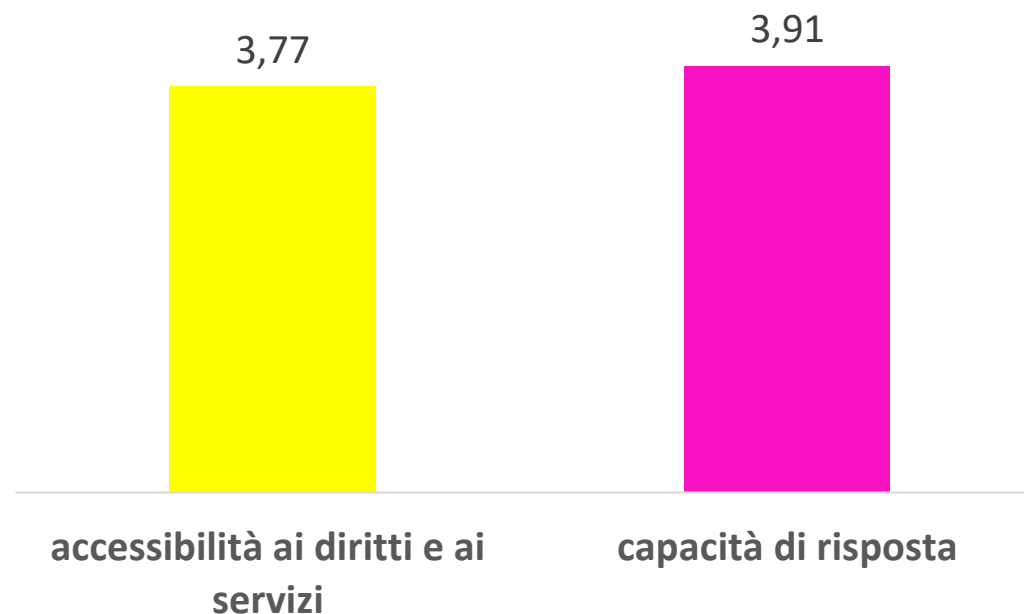


- In miglioramento l'indice di sede, relativo ai servizi offerti dalle strutture INPS sul territorio (3,82, contro il 3,46 del 2019), migliora leggermente anche l'indice web (3,67 contro il 3,62 del 2019) mentre peggiora leggermente quello relativo ai servizi offerti dal contact center (3,40, contro il 3,45 del 2019), che ottiene comunque il giudizio meno positivo fra tutti i canali di contatto. In ulteriore miglioramento l'indice di patronato

Gli indici sintetici di qualità del servizio

Particolarmente buono si presenta l'indice sintetico di capacità di risposta dell'Istituto ai bisogni dei cittadini (3,91), mentre leggermente inferiore si mostra quello relativo all'accessibilità ai diritti e ai servizi (3,77)

Indici sintetici di qualità del servizio (trasversali)



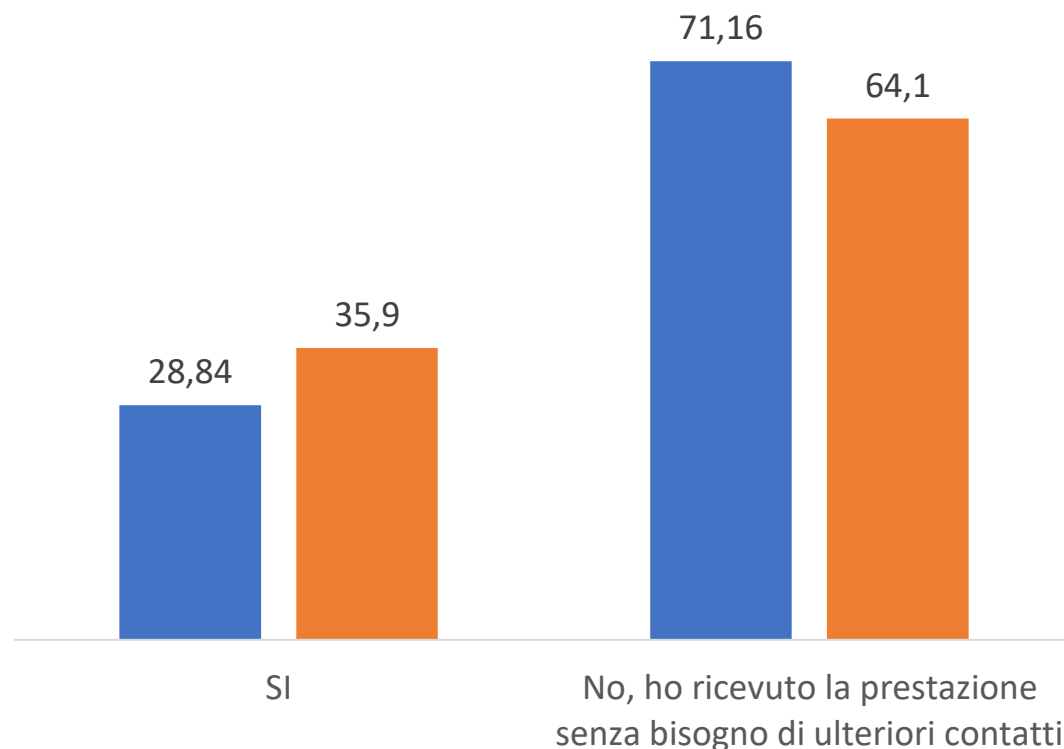
Questi due indici sono stati calcolati anche nelle precedenti rilevazioni di "Customer & Reputation" 2020 e 2021, il confronto è però poco significativo essendo i campioni profondamente differenti. Val la pena però di indicare, interpretandolo con le dovute cautele, che tali giudizi mostrano un evidente miglioramento rispetto al 2021, quando erano rispettivamente 3,48 per accessibilità e 3,45 per capacità di risposta)

Focus: La capacità di risposta

A conferma del buon livello raggiunto dalla capacità di risposta ai bisogni dei cittadini c'è il dato che vede **l'aumento della percentuale di utenti che ricevono il servizio dopo aver effettuato la domanda senza necessità di ulteriori contatti con INPS** (sono il 71,16% di tutti i rispondenti)

Dopo aver presentato domanda ha avuto la necessità di contattare l'INPS?

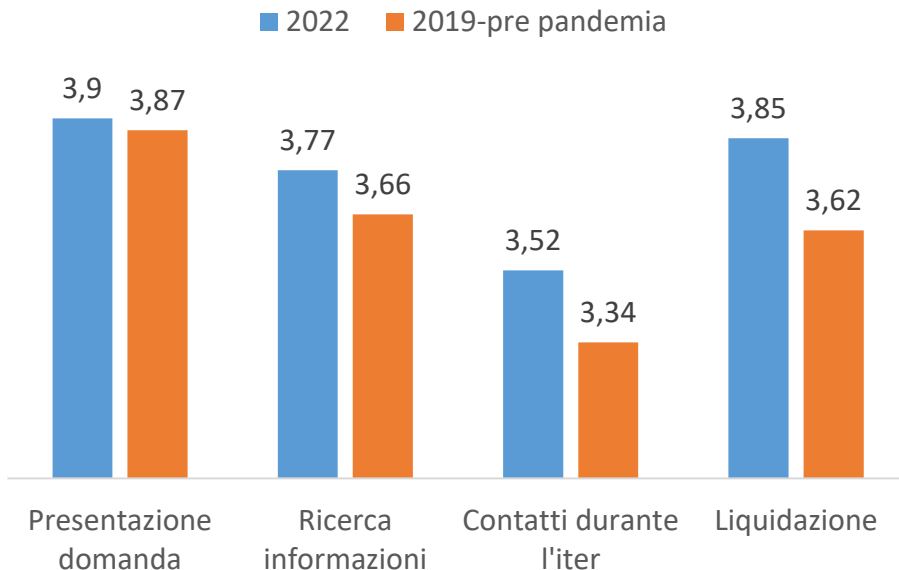
■ 2022 ■ 2019 (pre pandemia)



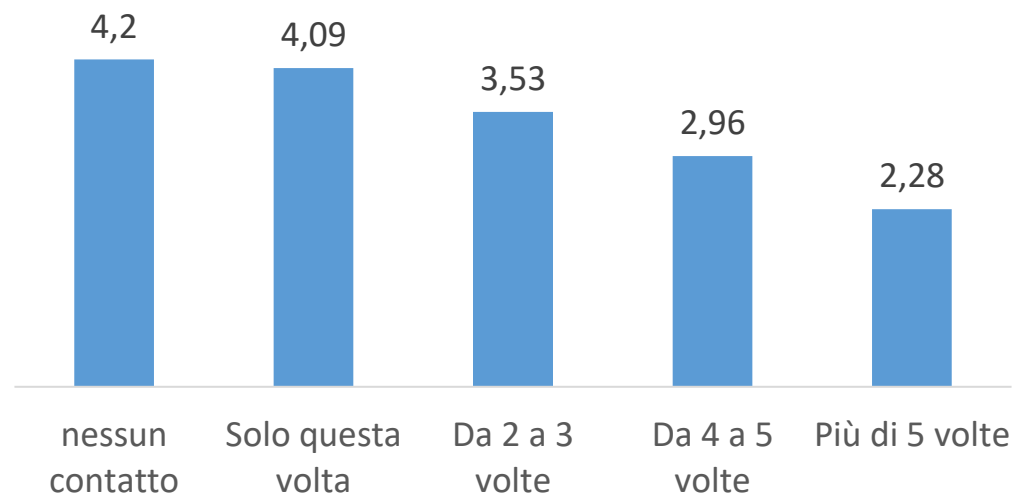
Focus: La capacità di risposta

- Questo dato è di estrema importanza in quanto la fase relativa al **contatto con INPS durante l'iter della pratica risulta quella più problematica** dove i giudizi degli utenti sono più critici rispetto a tutte le altre fasi del viaggio
- Del resto, **gli utenti che non hanno avuto necessità di contattare l'Istituto mostrano un livello di soddisfazione globale molto più elevato** rispetto a coloro i quali hanno dovuto contattare l'istituto anche 5 volte per vedere risolta la loro questione (da 4,2 a 2,28)

Giudizi per fasi del "viaggio" - confronto con pre-pandemia



Numero contatti necessari e soddisfazione globale

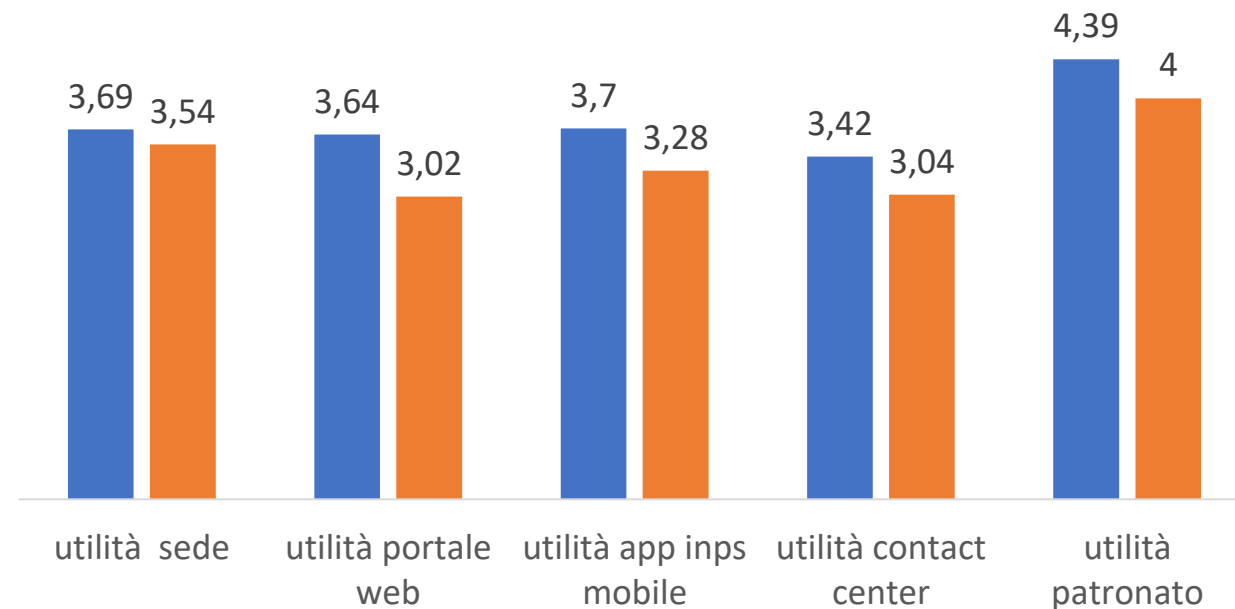


Focus: la capacità di risposta

Di fondamentale importanza per definire la capacità di risposta ai bisogni dei cittadini è **l'utilità del contatto con INPS per la risoluzione della questione**. In questo ambito permangono alcuni ambiti di miglioramento soprattutto riguardo all'utilità del portale web (My Inps) e del contact center per risolvere le questioni poste dagli utenti che contattano l'INPS durante l'iter della propria pratica

Utilità percepita dall'utente nell'utilizzo dei touch point(fase pre domanda e fase durante l'iter della pratica)

■ ricerca informazioni pre-domanda ■ contatti durante l'iter della pratica



Focus: Accessibilità ai diritti e ai servizi

Ciò che rende invece più problematica l'accessibilità ai servizi Inps riguarda essenzialmente **il tempo di attesa per parlare con l'operatore al contact center**, (in tutte le fasi del viaggio) **la difficoltà ad accedere al My Inps** e **il tempo di attesa per poter chiedere informazioni in sede**

Accessibilità: gli item che la compongono



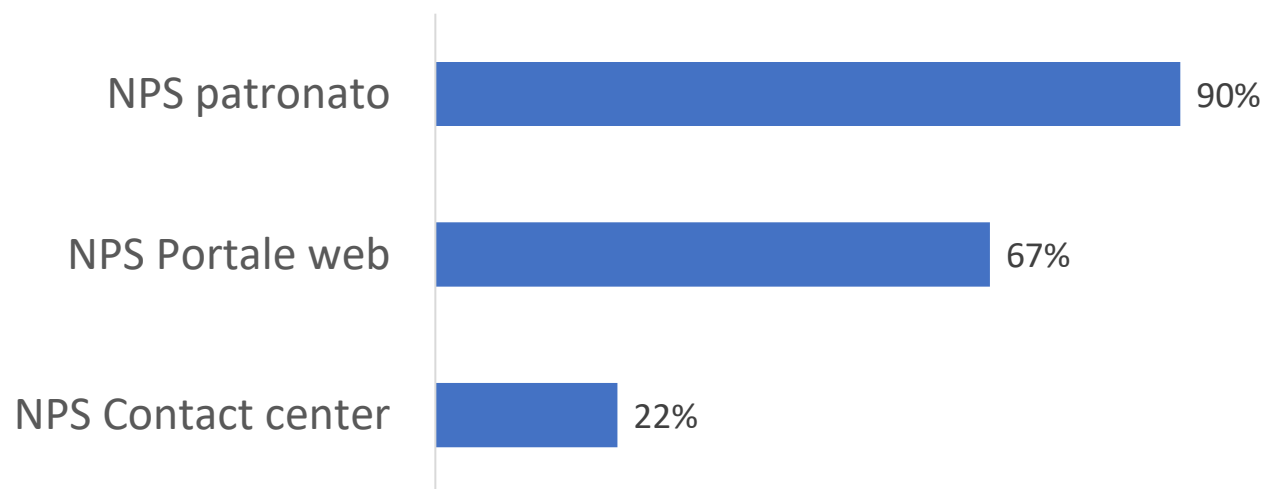
Focus: il Net Promoter Score

E' stato calcolato in via sperimentale il **Net Promoter Score (NPS)**, che rappresenta la propensione a promuovere l'utilizzo di un servizio, consigliano lo stesso a parenti e amici.

Il NPS è stato calcolato rispetto alla presentazione della domanda di servizio sui canali **Portale web, contact center e patronato**. L'output va da 0 (nessuna disponibilità a raccomandare l'uso del canale) a 100 (massima disponibilità a raccomandare l'uso del canale).

Formula (% detrattori - % promotori), scala da 1 a 5: detrattori= 1-2; promotori= 4-5, neutrali=3

Consigliaresti ad un parente/amico di presentare la domanda di prestazione all'INPS tramite questi canali?



Gli utenti meno soddisfatti

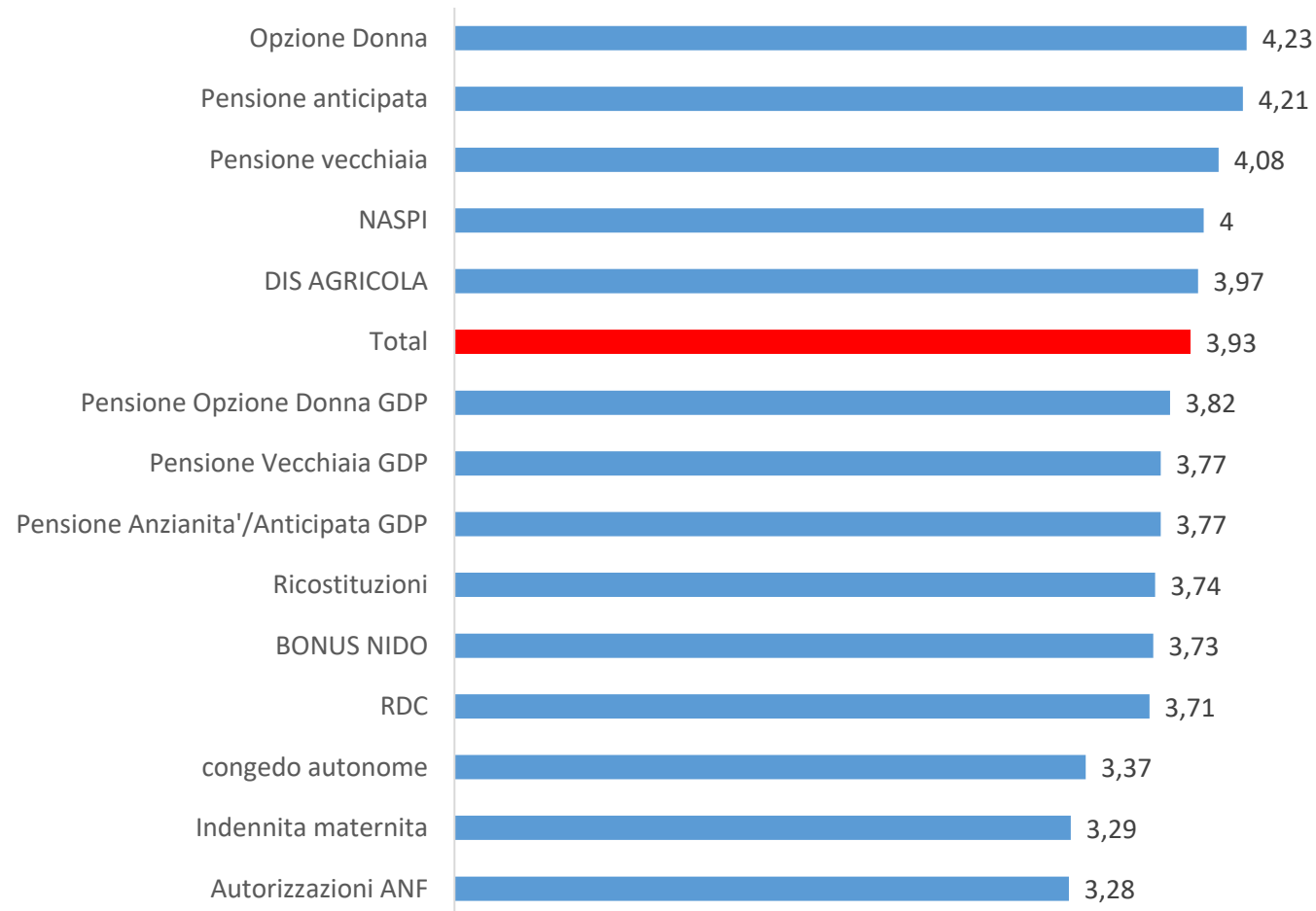


Nel generale apprezzamento verso i servizi INPS erogati nel 2022 si notano alcune differenze legate agli utenti di **alcuni prodotti che si mostrano molto più critici degli altri nel giudicare il loro "viaggio" all'interno dei servizi loro offerti.**

In particolare le sacche di insoddisfazione si ritrovano tra:

- ❖ **Le utenti parasubordinate in maternità,**
- ❖ **le utenti autonome che richiedono congedi,**
- ❖ **gli utenti di Anf domestici**
- ❖ **gli utenti che hanno richiesto il bonus asilo nido e il reddito di cittadinanza**

Soddisfazione globale per prodotto



Gli utenti meno soddisfatti



- Per questi utenti risulta più difficile accedere ai servizi loro dedicati, ottenere informazioni utili e ricevere risposte coerenti con i loro bisogni, in particolare al contact center ma anche tramite il canale sede o web

		Accessibilità	Capacità di risposta
Congedo lavoratrici autonome	Indice medio	3,06	3,30
Indennità maternità parasubordinate	Indice medio	3,21	3,36
ANF Domestici	Indice medio	3,27	3,30
Bonus asilo Nido	Indice medio	3,56	3,67
Ricostituzioni	Indice medio	3,61	3,82
RDC	Indice medio	3,67	3,75
TOTALE PRODOTTI		3,77	3,91

Gli utenti più soddisfatti



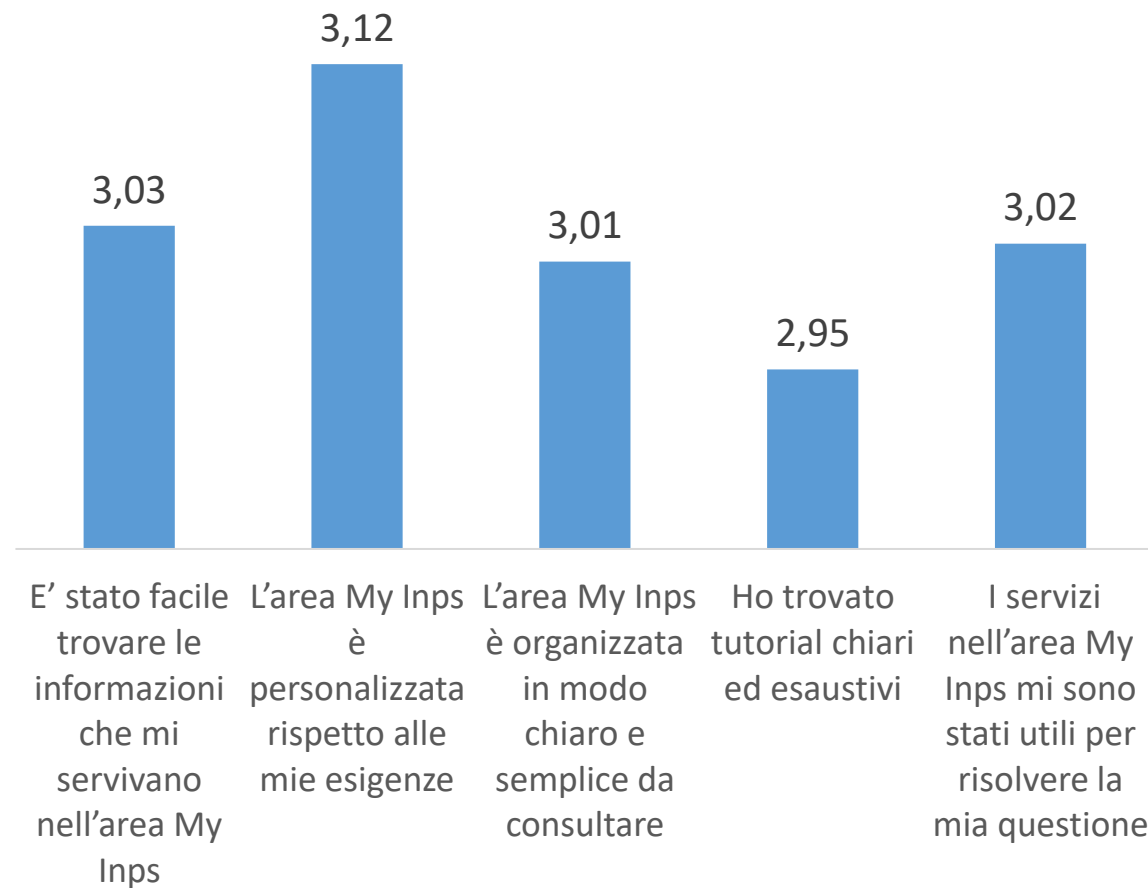
- **gli utenti di prodotti pensionistici si mostrano come sempre molto soddisfatti** sia per la facilità di accedere ai servizi loro dedicati che nella risposta fornita dall'istituto ai loro bisogni. Essi prediligono il servizio fisico in sede e si mostrano meno inclini verso il servizio via web.
- **Anche gli utenti Naspi e DS agricola** si mostrano soddisfatti del servizio loro offerto, in particolare tramite il portale web e l'App Inps Mobile.

		Accessibilità	Capacità di risposta
Naspi	Indice medio	3,84	3,99
Pensione vecchiaia	Indice medio	3,87	4,03
Disoccupazione agricola	Indice medio	3,89	4,02
Pensione anticipata	Indice medio	3,90	4,07
Pensione Opzione donna	Indice medio	3,94	4,19
TOTALE PRODOTTI		3,77	3,91



- Un'area da attenzionare sembra essere quella relativa al My Inps, i giudizi degli utenti sulla facilità di accedervi, sull'utilità dei tutorial, sulla personalizzazione dei contenuti e sull'utilità degli stessi per la loro questione si mostrano tutti intorno al 3

Giudizi sull'area My INPS



I servizi da attenzionare: il My INPS



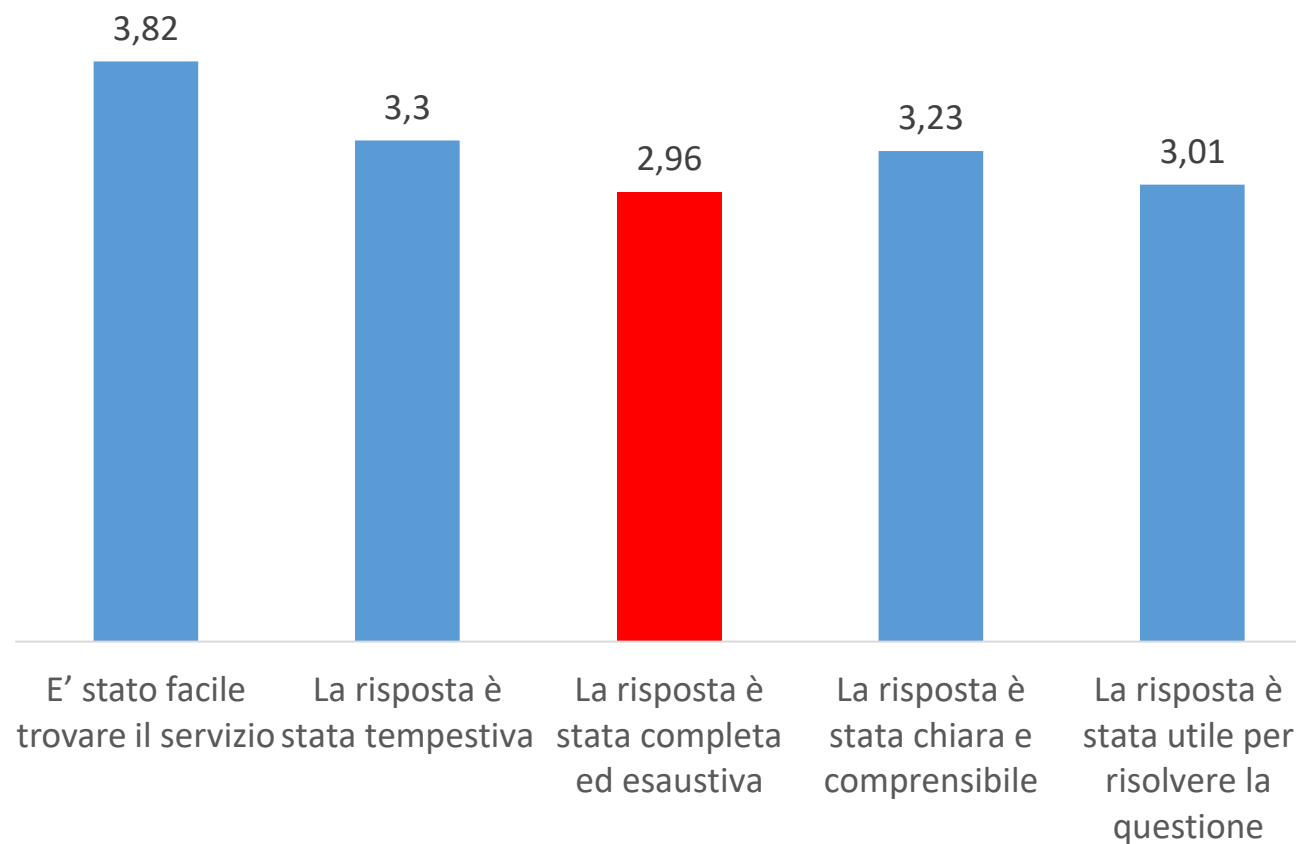
	E' stato facile trovare le informazioni che mi servivano nell'area My Inps	L'area My Inps è personalizzata rispetto alle mie esigenze	L'area My Inps è organizzata in modo chiaro e semplice da consultare	Ho trovato tutorial chiari ed esaurienti	I servizi nell'area My Inps mi sono stati utili per risolvere la mia questione
Autorizzazioni ANF	2,36	2,82	2,45	2,18	2,64
BONUS NIDO	3,08	3,07	2,98	2,98	3
DIS AGRICOLA	3,29	3,43	3,36	3,07	3,57
Indennità maternità	2,36	2,55	2,36	2,45	2,64
NASPI	3,06	3,16	3,1	3,01	3,12
Opzione Donna	3,38	3,75	3,38	3,87	3,38
Pensione Anzianità'/Anticipata GDP	2,8	3,01	2,82	2,63	2,7
Pensione Opzione Donna GDP	3,33	3,33	2,67	2,67	3,33
Pensione Vecchiaia GDP	2,53	2,72	2,31	2,41	2,44
Pensione anticipata	3,38	3,46	3,37	3,32	3,42
Pensione vecchiaia	2,94	3,08	3,02	2,91	2,95
RDC	2,68	2,75	2,66	2,61	2,84
Ricostituzioni	3,36	3,36	3,27	2,91	3,18
congedo autonome	1	1	1	2	2
Total	3,03	3,12	3,01	2,95	3,02

- in particolare , gli utenti che avevano chiesto Autorizzazioni ANF, pensioni GDP e RDC mostrano giudizi inferiori al 3 per quanto riguarda l'utilizzo del My Inps.



Giudizi su Inps Risponde

- Anche il servizio INPS Risponde presenta alcune **criticità**, in particolare per quanto riguarda la completezza e l'eshaustività della risposta ricevuta



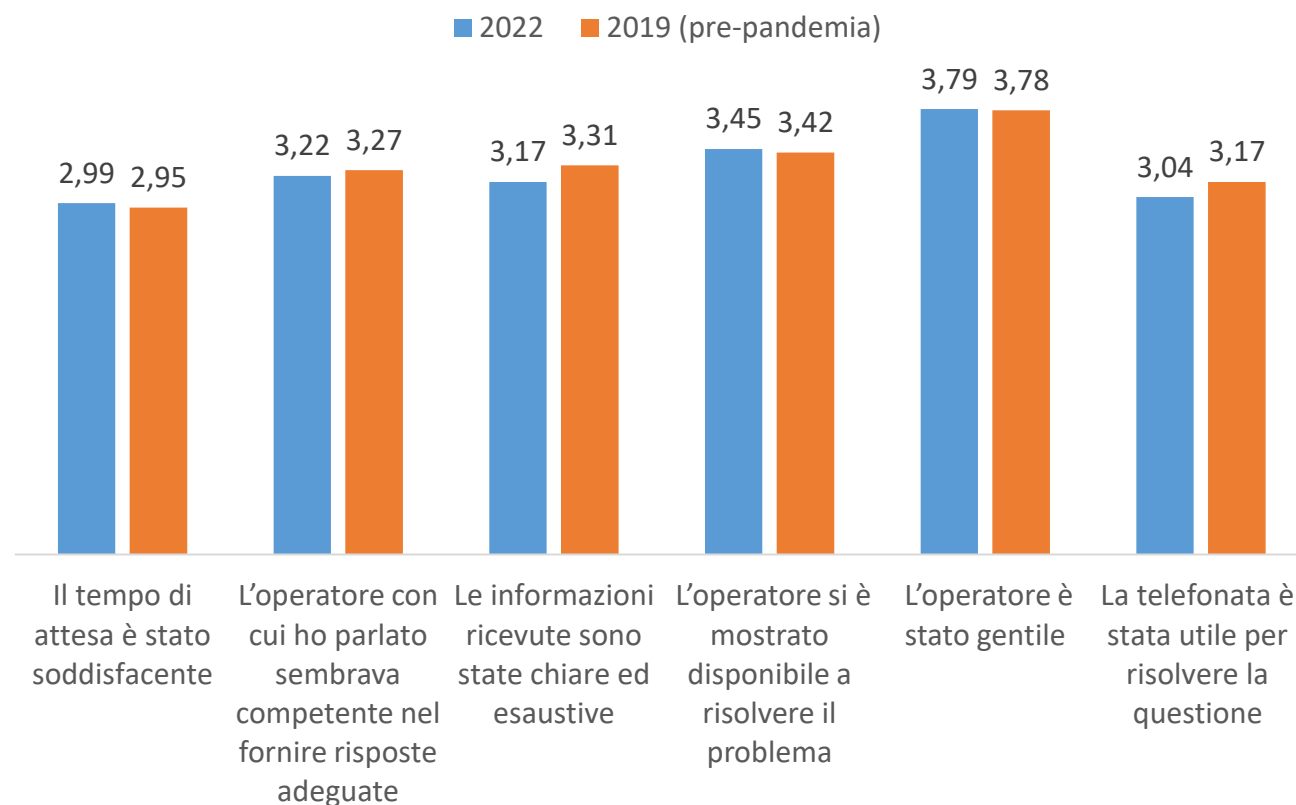
I servizi da attenzionare: Il contact center



Come si è visto però, il contact center viene utilizzato in maggior misura dagli utenti per **contattare l'Inps durante l'iter della pratica**.

In questa fase è evidente la bassa soddisfazione espressa dagli utenti soprattutto **riguardo al tempo di attesa per parlare con l'operatore (2,99)**, la chiarezza ed esaustività delle risposte ottenute (3,17) e l'utilità della risposta ottenuta per risolvere la questione. I giudizi sono praticamente stabili rispetto al periodo pre-pandemia

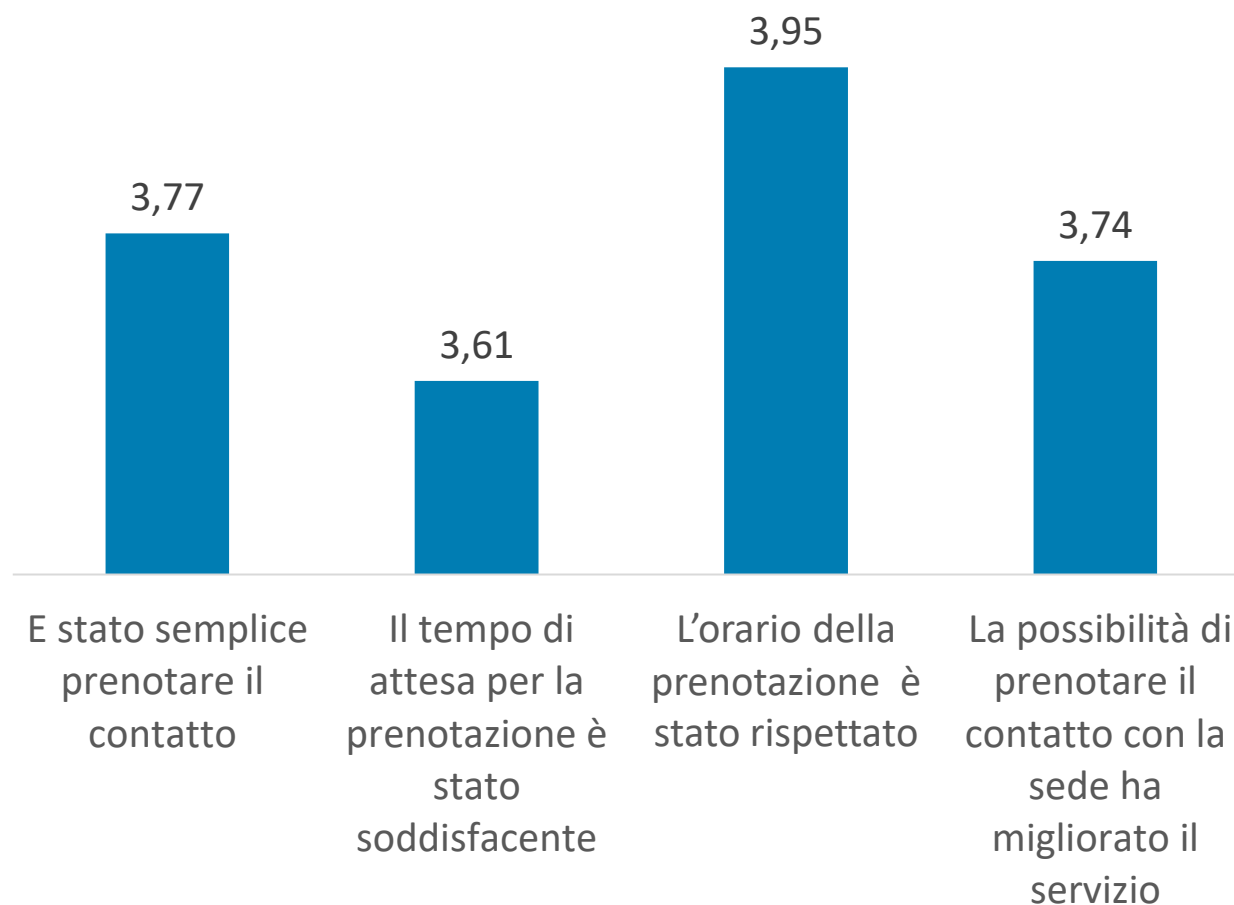
Giudizi sul contact center durante l'iter della pratica-confronto con pre-pandemia



La prenotazione in sede

Si conferma il giudizio abbastanza positivo degli utenti sulla modalità di accesso con prenotazione agli sportelli INPS, in particolare gli utenti giudicano positivamente il rispetto degli orari, la semplicità del processo di prenotazione e il miglioramento del servizio grazie alla prenotazione degli accessi. **Più del 65% degli utenti dichiara infatti che l'introduzione di questa modalità ha migliorato il servizio.** In particolare a pensarlo sono i pensionati, mentre meno entusiasti si mostrano i percettori di RDC

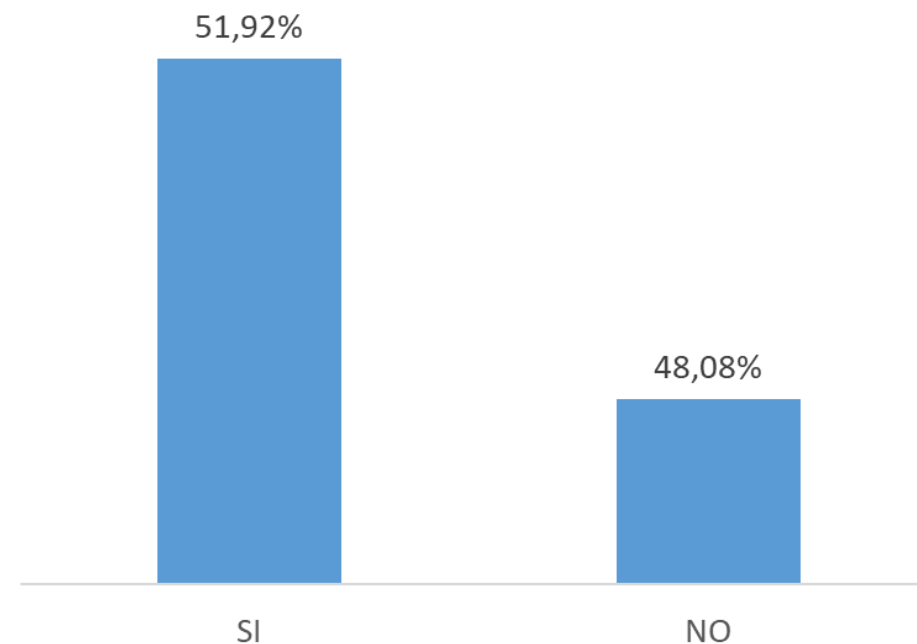
Giudizi sulla prenotazione del contatto con la sede



La prenotazione in sede

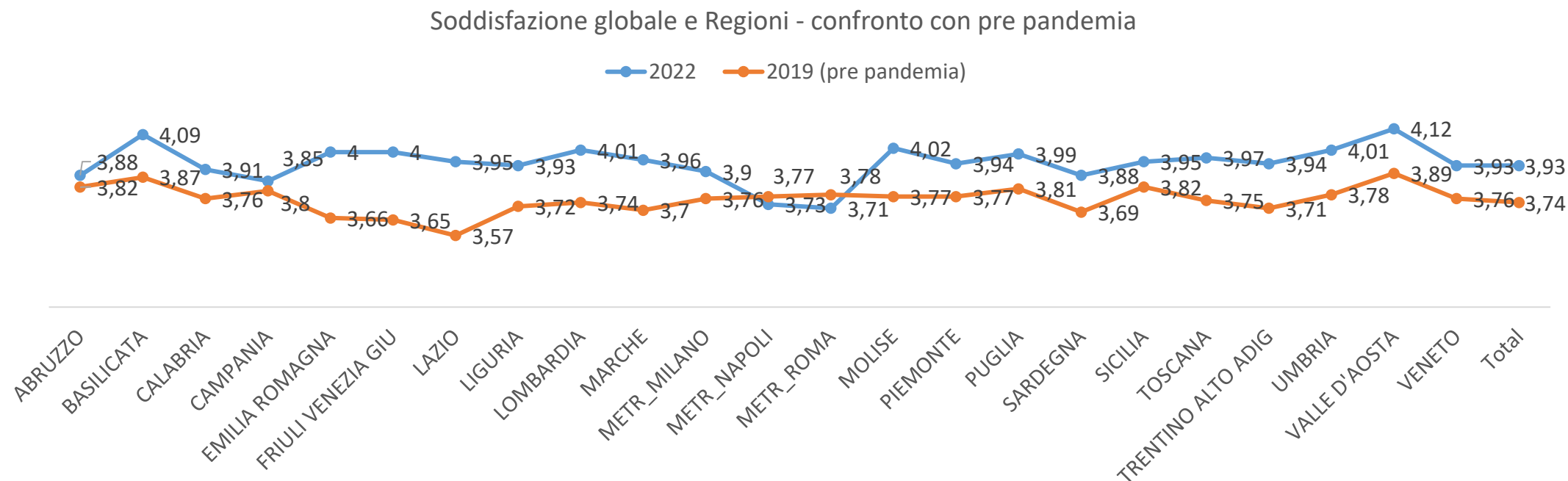
- Più della metà (51,92%) degli utenti prenotati vengono chiamati prima del giorno stabilito da parte del funzionario di sede al fine di risolvere la situazione; la **stragrande maggioranza (88,22%)** hanno dichiarato di aver gradito la chiamata anticipata, e solo una piccola percentuale (11,78%) ha dichiarato che avrebbe preferito essere contattato nel giorno stabilito

Dopo aver prenotato, è stato ricontattato telefonicamente da un funzionario prima del giorno fissato ?



Le differenze territoriali

Tutte le regioni migliorano il giudizio degli utenti dal periodo pre pandemia, con l'eccezione delle Direzioni metropolitane di Roma e Napoli (che peggiorano il giudizio). In particolare migliora il Lazio con 0,38 punti in più rispetto a pre pandemia, il Friuli Venezia Giulia e l'Emilia Romagna



I risultati sintetici per regione /DCM

Indici per regione/DCM

	Punteggio soddisfazione globale (D46)	indice di sede	indice Web	indice contact center	indice patronato	ACCESSIBILITA'	CAPACITA' DI RISPOSTA
Totale nazionale	3,93	3,67	3,40	4,41	3,82	3,77	3,91
ABRUZZO	3,88	3,71	3,72	3,44	4,35	3,78	3,88
BASILICATA	4,09	3,95	3,91	3,11	4,43	3,87	4,01
CALABRIA	3,91	3,55	3,87	3,32	4,39	3,85	3,91
CAMPANIA	3,85	3,66	3,84	3,30	4,32	3,83	3,90
DCM MILANO	3,90	3,80	3,55	3,43	4,38	3,71	3,84
DCM NAPOLI	3,73	3,47	3,61	3,28	4,22	3,64	3,73
DCM ROMA	3,71	3,52	3,54	3,23	4,31	3,59	3,70
EMILIA ROMAGNA	4,00	3,94	3,68	3,39	4,46	3,81	3,97
FRIULI VENEZIA GIULIA	4,00	3,96	3,67	3,63	4,47	3,79	4,00
LAZIO	3,95	3,77	3,74	3,66	4,43	3,83	3,95
LIGURIA	3,93	3,88	3,63	3,48	4,45	3,76	3,94
LOMBARDIA	4,01	3,95	3,67	3,49	4,46	3,81	3,96
MARCHE	3,96	3,84	3,67	3,52	4,42	3,81	3,92
MOLISE	4,02	3,78	3,92	3,45	4,41	3,88	3,99
PIEMONTE	3,94	3,85	3,64	3,52	4,41	3,78	3,91
PUGLIA	3,99	3,83	3,89	3,50	4,41	3,91	4,01
SARDEGNA	3,88	3,77	3,77	3,25	4,46	3,78	3,91
SICILIA	3,95	3,81	3,74	3,39	4,42	3,84	3,95
TOSCANA	3,97	3,96	3,65	3,40	4,42	3,77	3,95
TRENTINO ALTO ADIGE	3,94	3,88	3,67	3,37	4,37	3,72	3,92
UMBRIA	4,01	3,83	3,75	3,31	4,38	3,72	3,95
VALLE D'AOSTA	4,12	3,91	3,85	3,94	4,63	3,87	4,13
VENETO	3,93	3,90	3,64	3,46	4,41	3,75	3,91



Grazie