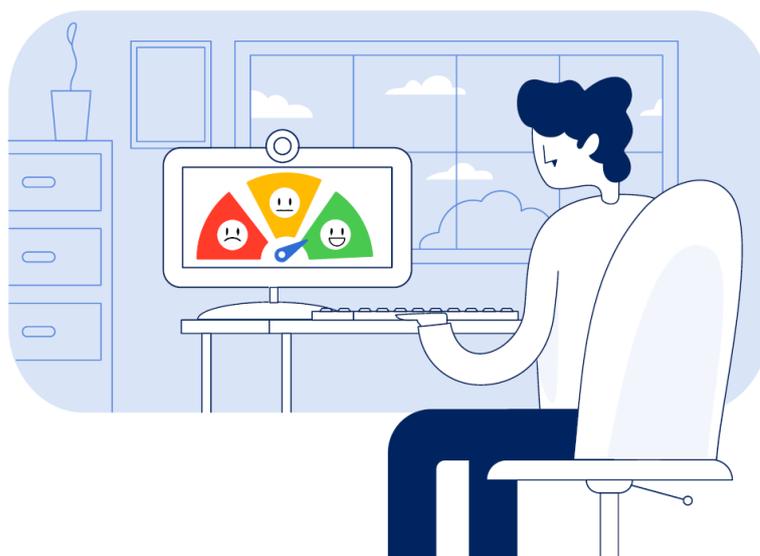


CUSTOMER EXPERIENCE

2023

Executive Summary



Executive Summary

- La rilevazione di Customer Experience 2023 – che si è svolta nel mese di ottobre - ha riguardato un collettivo di 655.899 utenti, in possesso di un valido indirizzo e-mail, che nel periodo 1/3/2023 – 30/06/2023 avevano ricevuto o avevano concluso positivamente l'istanza di uno dei seguenti prodotti: Pensione anticipata (gestione pubblica e privata), Pensione di vecchiaia (gestione pubblica e privata), Pensione di reversibilità (gestione pubblica e privata), Opzione donna (gestione pubblica e privata), NASpl, Disoccupazione agricola, Bonus asilo nido, Riscatto laurea agevolato (gestione pubblica e privata) e inoccupati (gestione privata), DIS-COLL, TFR a carico del Fondo Tesoreria e ECOCERT (gestione privata). Hanno risposto n. 50.069 utenti, pari al 7,63% delle mail inviate, in aumento rispetto al tasso di adesione del 2022 (5,30%).
- Attraverso questa indagine sono state ripercorse tutte le fasi del Customer Journey dell'utente (ricerca informazioni – presentazione domanda – comunicazioni ricevute – contatti durante l'iter della pratica – liquidazione della prestazione/conclusione istanza) rispetto ai diversi *touchpoint* di accesso ai servizi INPS (Sede, Portale web/App Inps Mobile/INPS Risponde/Area riservata MyINPS, Contact Center, Enti di Patronato). Al termine del questionario è stato chiesto all'utente di esprimere il proprio giudizio sull'esperienza complessiva con l'INPS.
- I giudizi relativi alla Customer Experience sono espressi su di una scala che va da 1 a 5. Nell'interpretazione dei risultati è necessario precisare che i giudizi che fanno registrare valori uguali o superiori a 3,50 possono considerarsi soddisfacenti. Di conseguenza, i valori al di sotto di 3,50 sono considerati critici e devono essere analizzati e interpretati per circoscrivere le aree di miglioramento.
- Il punteggio di **soddisfazione globale** sull'esperienza avuta con l'INPS è stato pari a **3,88**, in linea con quello del 2022 (3,93).
- Gli utenti che hanno presentato la richiesta e ricevuto la prestazione **senza necessità di ulteriori contatti** rappresentano il 4,83% del totale (a fronte del 4,13% del 2022), mentre coloro che hanno dovuto attraversare tutte le fasi del viaggio sono stati il 15,89%, in diminuzione rispetto al 2022 (16,13%).
- Per contattare l'INPS gli utenti utilizzano sempre di più il Portale web soprattutto per ricercare informazioni pre-domanda (81,54%) e per presentare la domanda di prestazione (46,81% in crescita rispetto al 2022). Si registra una diminuzione dei contatti con le sedi

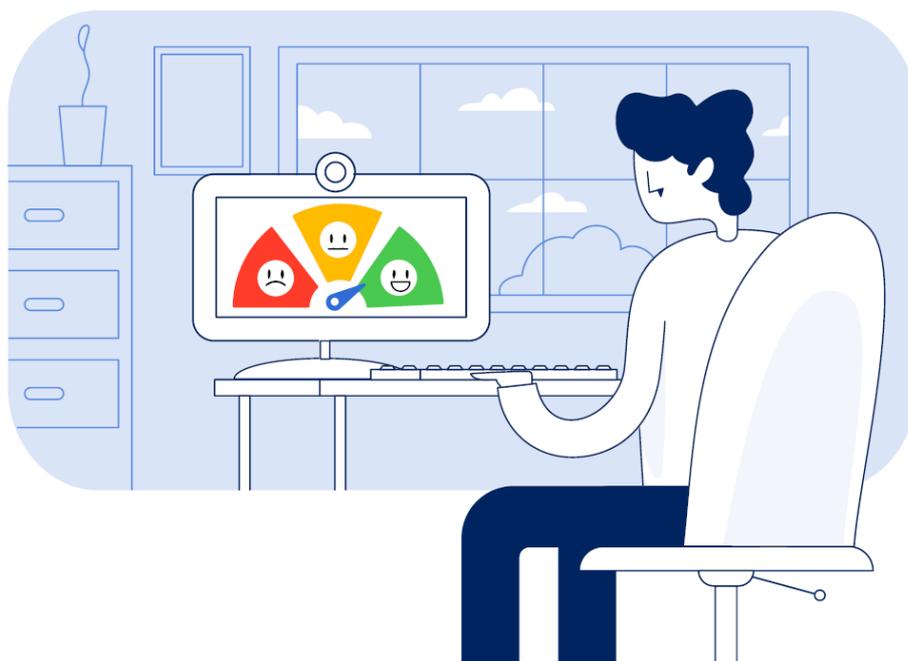
(circa il 15% nelle varie fasi del Customer Journey) e un continuo aumento delle interazioni tramite il servizio INPS Risponde, soprattutto come canale di contatto durante l'iter della domanda (il 25,7% del 2023 vs il 23,6% del 2022).

- Nella rilevazione 2022 erano emerse criticità su alcuni touchpoint, in particolare il Contact Center, l'area riservata MyINPS e il servizio INPS Risponde. Nella rilevazione del 2023 i giudizi su questi touchpoint presentano un leggero miglioramento. In peggioramento rispetto al 2022 risultano invece i giudizi sulla sede e sui servizi offerti dal Portale web.
- Rispetto al **Contact Center**, l'indice corrispondente passa da 3,40 del 2022 a 3,49 del 2023. Le principali criticità rilevate riguardano il tempo necessario per parlare con l'operatore (punteggio più basso pari a 2,98 per gli utenti che hanno chiamato il Contact Center durante l'iter della loro pratica), la chiarezza espositiva, la disponibilità e l'utilità della chiamata, che, seppur in aumento rispetto al 2022, non raggiungono la soglia di 3,50. Il Contact Center viene utilizzato per lo più per contattare l'INPS durante l'iter della pratica e per ricevere informazioni sullo stato della stessa.
- In generale, l'indice del **Portale web** (che comprende i giudizi su sito internet, l'Area riservata MyINPS, l'App Inps Mobile, il servizio INPS Risponde) passa dal 3,67 del 2022 a 3,54 del 2023. A tal riguardo, si segnala che il Portale INPS è stato reingegnerizzato nel febbraio 2023 e quindi la leggera flessione sul punteggio di apprezzamento registrato può essere imputata ad un fisiologico processo di adattamento dell'utenza alla riorganizzazione dei contenuti, in discontinuità con la precedente. In particolare, si mostrano critiche le funzionalità relative alla ricerca delle informazioni (3,34) e alla navigabilità del sito per trovare la pagina in cui presentare la propria domanda di prestazione (3,48).
- Si registra un miglioramento riguardo all'area riservata **MyINPS**, anche se molti aspetti, quali la personalizzazione del servizio (3,28), la chiarezza (3,21) e l'utilità delle informazioni per risolvere la questione (3,38) non possono ritenersi soddisfacenti.
- Si rileva un lieve miglioramento anche riguardo al servizio **INPS Risponde** per quegli utenti che dichiarano di aver ricevuto una risposta risolutiva (55,83% contro il 46,9% del 2022). Il canale resta però da attenzionare in quanto l'utilità reale della risposta ottenuta (3,15), la sua chiarezza (3,23) e la tempestività con cui è stata fornita (3,39) non raggiungono un buon livello di soddisfazione.
- L'**App Inps Mobile** è valutata con giudizi più alti (3,66) rispetto al Portale web.

- Si conferma molto positivo il giudizio sugli **Enti di Patronato**, che raggiunge il punteggio di 4,32 nel 2023. Il 56,06% degli utenti che si rivolgono al Patronato per presentare domanda di prestazione dichiarano infatti di aver scelto questo canale perché preferiscono affidarsi ad operatori esperti per non sbagliare.
- In peggioramento l'indice relativo al servizio erogato dalla **Sede** (da 3,82 del 2022 a 3,68 del 2023). In particolare, durante l'iter della pratica, diminuiscono lievemente gli utenti che risolvono la questione tramite il contatto con la sede (50,96% contro il 54,91% del 2022). Si rileva un peggioramento rispetto al 2022 anche e soprattutto riguardo alla disponibilità mostrata dai funzionari di sede e alla chiarezza delle risposte fornite. Mentre l'utilità del contatto con la Sede risulta essere un aspetto particolarmente critico durante l'iter della domanda per coloro che avevano effettuato un sollecito (3,09) o richiesto informazioni su comunicazioni inviate dall'INPS (3,48).
- Gli indici "trasversali" mostrano una complessiva tenuta, anche se alcuni aspetti fanno registrare un peggioramento, in particolare la tempestività del servizio che passa dal 3,72 del 2022 al 3,54 del 2023; in leggero miglioramento l'accessibilità ai diritti e ai servizi (3,78) e l'utilità della risposta fornita (3,85).
- Per quanto riguarda il giudizio sul servizio ricevuto rispetto alle proprie aspettative, il 20,50% degli utenti lo ritiene migliore, mentre solo il 13,13% lo ritiene peggiore.
- Anche nel 2023 la **soddisfazione globale** è fortemente influenzata dal numero di contatti necessari per risolvere la questione. Minore è il numero di contatti necessari, maggiore è l'indice di soddisfazione globale.
- Anche nel 2023 è confermata l'importanza per gli utenti della **disponibilità** mostrata dall'INPS nel risolvere la questione di interesse e la **semplicità dell'iter** della loro pratica: questi aspetti risultano maggiormente correlati con la soddisfazione globale sull'intera esperienza.
- Alcuni prodotti fanno registrare un livello di soddisfazione superiore alla media: Opzione donna (4,13), Pensione anticipata (4,05), NASpl (4,03), Pensione vecchiaia (4,01) e DS Agricola (3,99); meno soddisfatti sono gli utenti che hanno richiesto il Riscatto laurea agevolato e inoccupati (3,26) e DIS-COLL (3,41). Per questi prodotti gli utenti hanno dichiarato di aver incontrato delle difficoltà nel reperire le informazioni, presentare la domanda e contattare l'Istituto.

- Dal punto di vista della distribuzione territoriale, mentre il punteggio di soddisfazione globale fa registrare lievi miglioramenti per alcune DR e DCM, l'indice di Sede mostra un generalizzato peggioramento rispetto al 2022.

REPORT CUSTOMER EXPERIENCE 2023



Sommario

Parte prima - La metodologia di Customer Experience.....	3
1. Gli indicatori.....	3
2. Lo strumento di rilevazione.....	5
3. Estrazione degli utenti e somministrazione del questionario	6
Parte seconda - I risultati nazionali	8
1. Collettivo di riferimento: i rispondenti e la composizione dei rispondenti	8
2. Gli indici di Customer Experience	11
2.1 Gli indici per prodotto erogato	15
2.1 Il “Channel Net Promoter Score”	19
3. Le fasi del “viaggio”	20
3.1 Ricerca informazioni pre-domanda.....	22
3.2 Presentazione della domanda.....	23
3.3 Contatti durante l’iter della domanda	26
3.4 La risoluzione della questione.....	28
4. I giudizi sui canali durante le fasi del “viaggio”	30
4.1 Il giudizio sul Patronato.....	32
4.2 Il giudizio sul Portale web	32
4.3 Il giudizio sul Contact Center	41
4.4 Il giudizio sulla Sede	43
4.4.1 La prenotazione dell’appuntamento per una consulenza personalizzata con la sede.....	50
4.4.2 Il contatto via PEC/e-mail con la sede	51
5. La soddisfazione globale sull’esperienza con INPS	52
5.1 I fattori che influenzano il giudizio globale	54
5.2 Le aspettative degli utenti e il confronto con il passato	57
5.3 Le caratteristiche sociodemografiche dei rispondenti (età, genere, cittadinanza, condizione lavorativa e titolo di studio)	62
5.4 I dati territoriali	64
Elenco Allegati.....	66

Premessa

Il presente documento illustra la metodologia e le risultanze dell'indagine annuale di Customer Experience 2023 condotta nel periodo 2 - 22 ottobre 2023 con l'obiettivo di rilevare la soddisfazione degli utenti di specifiche prestazioni (rif. messaggio Hermes n. 3340 del 26/09/2023).

Le interviste sono state realizzate online con metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) e nel complesso sono stati raccolti 50.069 questionari. Il tasso di risposta (calcolato come il rapporto tra il numero di rispondenti e il numero di individui invitati a partecipare alla rilevazione) è stato pari a 7,63%.

Parte prima - La metodologia di Customer Experience

1. Gli indicatori

L'indagine ripercorre tutte le fasi del "Customer Journey" dell'utente (ricerca informazioni, presentazione domanda, comunicazioni ricevute, contatti durante l'iter della pratica, liquidazione della prestazione) rispetto ai diversi touchpoint di accesso ai servizi INPS (Sede, Portale web/App Inps Mobile/Area riservata MyINPS/INPS Risponde, Contact Center, Ente di Patronato) con l'obiettivo di misurare la soddisfazione degli utenti nei diversi momenti di interazione con l'Istituto.

Gli output di questa rilevazione sono di seguito sinteticamente illustrati.

- **Punteggio globale di soddisfazione sull'esperienza INPS.**
- **N. 4 indici di gradimento sintetici per ciascun canale/touchpoint (Sede, Portale web¹, Contact Center, Ente di Patronato)** che forniscono la misura del giudizio dell'utente su ciascun canale utilizzato.
- **N. 2 indici "trasversali" relativi ai fattori di qualità del servizio².**

¹ Nell'indice di Portale web sono ricompresi i giudizi su: Portale web, App Inps Mobile, Area riservata MyINPS e INPS Risponde.

² Per la costruzione degli indici di canale e trasversali è stata utilizzata la media ponderata che, pesando i singoli valori per la numerosità delle risposte, risulta più precisa, tenuto conto che non tutte le risposte erano obbligatorie. Conseguentemente, la costruzione degli indici è stata effettuata sulla base della numerosità dei giudizi effettivamente forniti.

1. "Accessibilità ai diritti e ai servizi", ossia la capacità dell'Istituto di rendere facile, accessibile e comprensibile a tutti i cittadini l'accesso ai servizi, ai touchpoint, alla modalità di contatto più consona ed efficace.
 2. "Capacità 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 richieste³.
- Indice **CHANNEL NET PROMOTER SCORE**, inteso come la disponibilità da parte dell'utente di promuovere e raccomandare ad altre persone l'utilizzo di uno specifico touchpoint per accedere ai servizi dell'INPS.
 - Una serie di informazioni relative al **comportamento dell'utente** e alla risposta dell'Istituto per ciascun canale utilizzato e per ciascuna delle seguenti fasi del viaggio:
 - ricerca informazioni;
 - presentazione domanda;
 - comunicazioni ricevute dall' INPS;
 - contatti presi nel corso dell'Iter della pratica;
 - liquidazione prestazione.

³ Rispetto alla rilevazione 2022, l'indice "Capacità di risposta" è stato scomposto in 9 aspetti relativi alla risposta dell'Istituto ai bisogni del cittadino: chiarezza espositiva delle comunicazioni e informazioni ricevute; cortesia degli operatori con cui è venuto in contatto; empatia e capacità di rassicurazione percepite nel contatto; qualità delle comunicazioni; personalizzazione del servizio; tempestività del servizio ricevuto; capacità/utilità delle risposte nel risolvere le questioni; compliance; uniformità di risposta.

2. Lo strumento di rilevazione

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

Preliminarmente va evidenziata la forte variabilità sia nell'utilizzo dei canali di interazione (c'è chi li utilizza tutti, chi alcuni, chi soltanto uno) sia nelle fasi del Customer Journey (non tutti hanno avuto necessità di contattare l'Istituto dopo la presentazione della domanda), in ragione della specificità del "viaggio" individuale commisurato alle esigenze del singolo utente e alla conseguente risposta dell'Istituto per soddisfare la sua richiesta. Inoltre, è opportuno ricordare che la presentazione di una domanda può avvenire solo telematicamente tramite il Portale web o gli intermediari qualificati (Enti di Patronato) e in alcuni casi attraverso il Contact Center.

A tale scopo, il questionario ha una struttura ad "albero"⁴ che consente di ricostruire il percorso dell'utente all'interno dei canali e servizi dell'INPS in base alla sua specifica esperienza: mentre le fasi di presentazione della domanda e liquidazione della prestazione sono comuni a tutti i rispondenti, la fase preliminare di ricerca informazioni (pre-domanda) e quelle intermedie di ricezione di comunicazioni da parte dell'Istituto o di contatto durante l'iter della domanda riguardano solo una quota più ristretta di utenti.

Il questionario è stato strutturato con domande finalizzate a:

- rilevare il comportamento e le motivazioni dell'utente nella fruizione del servizio (domande "chiuse", con una griglia di opzioni di risposta predeterminata e la possibilità di fornire una risposta singola o multipla, e "aperte", in cui l'intervistato è libero di esprimere la propria opinione con un commento);
- misurare il grado di soddisfazione overall/la soddisfazione sui singoli aspetti del servizio;
- indagare le aspettative degli utenti e confrontare l'esperienza con il passato.

Per le domande di gradimento, è stato chiesto all'utente di esprimere il **grado di accordo su una serie di affermazioni in una scala da 1 = per nulla d'accordo a 5 = completamente d'accordo**, mentre per misurare la **soddisfazione globale è stata utilizzata la scala 1-5 (1=per nulla soddisfacente e 5=completamente soddisfacente)**.

⁴ L'utente visualizza quindi soltanto le domande che rilevano i contatti con i canali che ha utilizzato.

3. Estrazione degli utenti e somministrazione del questionario

Per definire il collettivo degli utenti da intervistare, di concerto con la Direzione centrale Pianificazione e controllo di gestione, è stato individuato preliminarmente un set di prodotti, tra quelli monitorati nel cruscotto direzionale, gestito in tutte le strutture territoriali e quindi generalmente rappresentativo dei servizi offerti dall'Istituto su tutto il territorio.

Per l'indagine 2023 sono stati estratti gli utenti che nel periodo 01/03/2023 – 30/06/2023 avevano ricevuto o avevano concluso positivamente l'istanza di uno dei prodotti riportati in tabella.

Area	Prodotto
Pensioni	Pensione anticipata (gestione pubblica e privata)
	Pensione di vecchiaia (gestione pubblica e privata)
	Pensione di reversibilità (gestione pubblica e privata)
	Opzione donna (gestione pubblica e privata)
	Riscatto della laurea, agevolato (gestione pubblica e privata) e per inoccupati (gestione privata)
	TFR a carico del Fondo Tesoreria
	ECOCERT (gestione privata)
Ammortizzatori sociali	NASpl
	Disoccupazione agricola
	DIS-COLL
Inclusione	Bonus asilo nido

La modalità di rilevazione ha previsto l'invio di una e-mail⁵ agli utenti contenente il link al questionario.

Sono stati estratti 1.209.984 utenti beneficiari dei prodotti selezionati, di cui **655.899 in possesso di una e-mail valida** (collettivo generale di riferimento).

Il collettivo di utenti selezionati risulta pari al 54,21% di coloro che hanno ricevuto la prestazione nel periodo di osservazione (percentuale praticamente identica a quella registrata nel 2022), ma la distribuzione degli utenti per prodotto è estremamente differenziata: dal 27,53% di richiedenti Pensione di reversibilità all'85,52% dei beneficiari del Bonus asilo nido.

⁵ Sono stati esclusi gli utenti beneficiari che: 1) non possedevano un indirizzo e-mail; 2) non avevano fornito autorizzazione a essere contattati per indagini di customer; 3) avevano fornito un indirizzo e-mail non valido; 4) avevano indicato un indirizzo e-mail riferibile a un Ente di Patronato che aveva gestito la richiesta di prestazione.

Nel prospetto seguente sono riepilogate le informazioni sul collettivo di utenti che ha ricevuto la prestazione nel periodo di osservazione, sul sottogruppo con indirizzo e-mail valido e sul tasso di partecipazione per singolo prodotto.

Prodotti	Nr. Utenti estratti	Nr. mail inviate	% mail inviate/estratti (rappresentatività)	Nr. compilazioni	% e-mail inviate	Tasso di partecipazione	% rispondenti
Bonus asilo nido	211.598	180.956	85,52%	14.767	27,59%	8,16%	29,49%
Disoccupazione agricola	314.359	110.813	35,25%	2.476	16,89%	2,23%	4,95%
DIS-COLL	4.599	3.762	81,80%	285	0,57%	7,58%	0,57%
ECOCERT	155.634	85.274	54,79%	9.728	13,00%	11,41%	19,43%
NASpl	303.198	176.291	58,14%	9.979	26,88%	5,66%	19,93%
Opzione donna	3.722	1.757	47,21%	216	0,27%	12,29%	0,43%
Pensione reversibilità	56.750	15.626	27,53%	1.410	2,38%	9,02%	2,82%
Pensione anticipata	76.064	42.178	55,45%	7.172	6,43%	17,00%	14,32%
Pensione vecchiaia	66.055	27.859	42,18%	3.161	4,25%	11,35%	6,31%
Riscatto laurea (agevolato e inoccupati)	5.403	3.869	71,61%	454	0,59%	11,73%	0,91%
TFR a carico Fondo tesoreria	12.602	7.514	59,63%	421	1,15%	5,60%	0,84%
TOTALE	1.209.984	655.899	54,21%	50.069	100%	7,63%	100%

Parte seconda - I risultati nazionali

1. Collettivo di riferimento: i rispondenti e la composizione dei rispondenti

I rispondenti 2023 sono 50.069, pari al 7,63% del totale delle mail inviate, in aumento rispetto al tasso di adesione del **2022** (pari al **5,30%**).

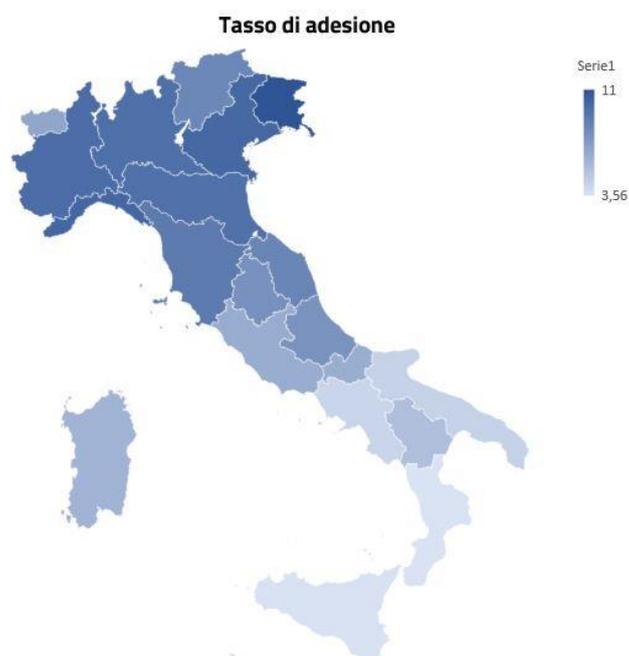
La percentuale di adesione all'indagine⁶ varia a seconda del prodotto richiesto: si registra una maggiore partecipazione da parte dei richiedenti pensioni anticipate che raggiungono il 17%, rispetto a coloro che hanno richiesto la disoccupazione agricola (2,23% di adesione).



La percentuale di adesione all'indagine risulta differenziata anche per area geografica. Le regioni con la maggior percentuale di riscontri sono, nell'ordine, il Friuli-Venezia Giulia (11%), la Liguria (10,06%) e il Veneto (10,02%), mentre la Calabria registra il più basso tasso di adesione (3,56%). A seguire si riporta anche la cartina dell'Italia colorata in base al tasso di risposta (a colori più scuri corrispondono tassi di risposta più elevati).

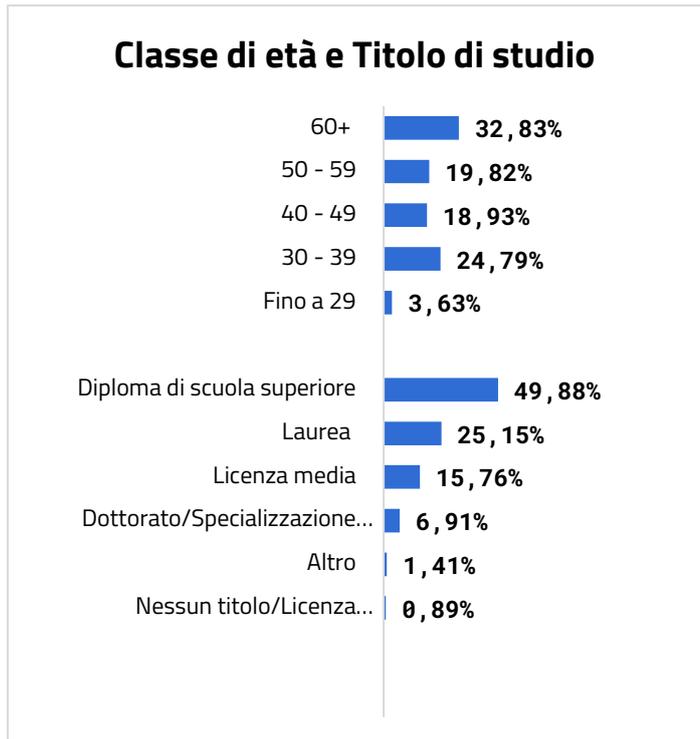
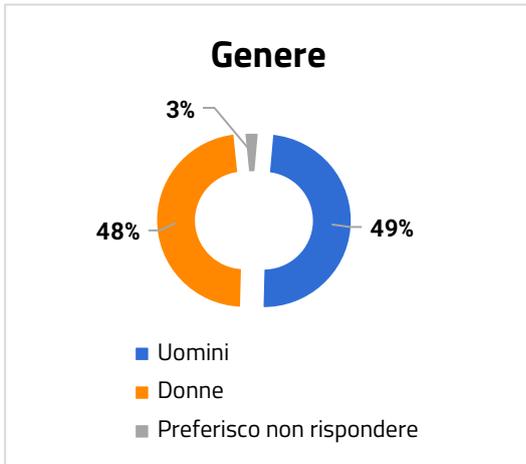
⁶ Per percentuale di adesione per singolo prodotto si intende il rapporto percentuale tra e-mail inviate e utenti che hanno effettivamente compilato il questionario.

DR/DCM	E-mail inviate	N. rispondenti	Tasso di adesione
Friuli-Venezia Giulia	11.082	1.219	11%
Liguria	13.432	1.351	10,06%
Veneto	49.745	4.986	10,02%
Piemonte	44.476	4.324	9,72%
Milano	42.216	4.093	9,7%
Lombardia	72.553	6.938	9,56%
Emilia Romagna	48.850	4.667	9,55%
Toscana	38.468	3.471	9,02%
Roma	52.149	4.521	8,67%
Marche	13.623	1.148	8,43%
Trentino-Alto Adige	12.183	1.017	8,35%
Umbria	9.050	709	7,83%
Abruzzo	14.094	1.093	7,76%
Valle D'Aosta	2.052	139	6,77%
Lazio	15.121	964	6,38%
Molise	2.517	160	6,3%6
Sardegna	19.697	1185	6,0%2
Basilicata	6.720	362	5,39%
Napoli	22.799	1.140	5%
Puglia	54.372	2.424	4,46%
Campania	27.658	1.190	4,30%
Sicilia	59.556	2138	3,59%
Calabria	23.299	830	3,56%

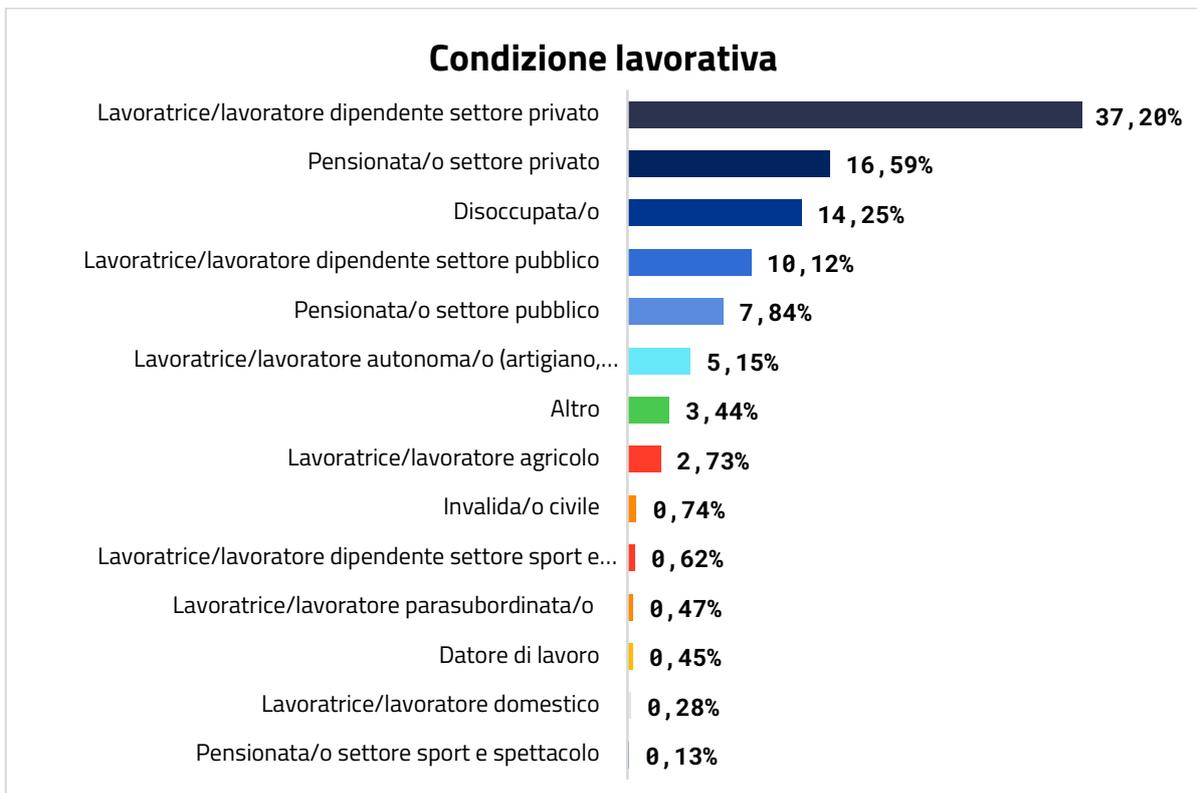


Si riportano a seguire le principali caratteristiche sulla **composizione anagrafica, per genere, per titolo di studio e per condizione lavorativa, dei rispondenti.**

Per quanto attiene al **genere**, si nota una sostanziale equivalenza tra uomini e donne mentre il 3,36% ha preferito non rispondere; quasi un terzo dei rispondenti ha un'**età** pari o superiore ai 60 anni, mentre i giovani sono meno rappresentati e soltanto il 3% dei rispondenti è **straniero**; riguardo al **titolo di studio** la metà dei rispondenti possiede un diploma di scuola superiore e il 25% la laurea.



Rispetto alla condizione lavorativa, sono maggiormente rappresentati i **lavoratori dipendenti del settore privato (37,20%)** e i **pensionati del settore privato (16,59%)**, seguiti dai **disoccupati (14,25%)**.



2. Gli indici di Customer Experience

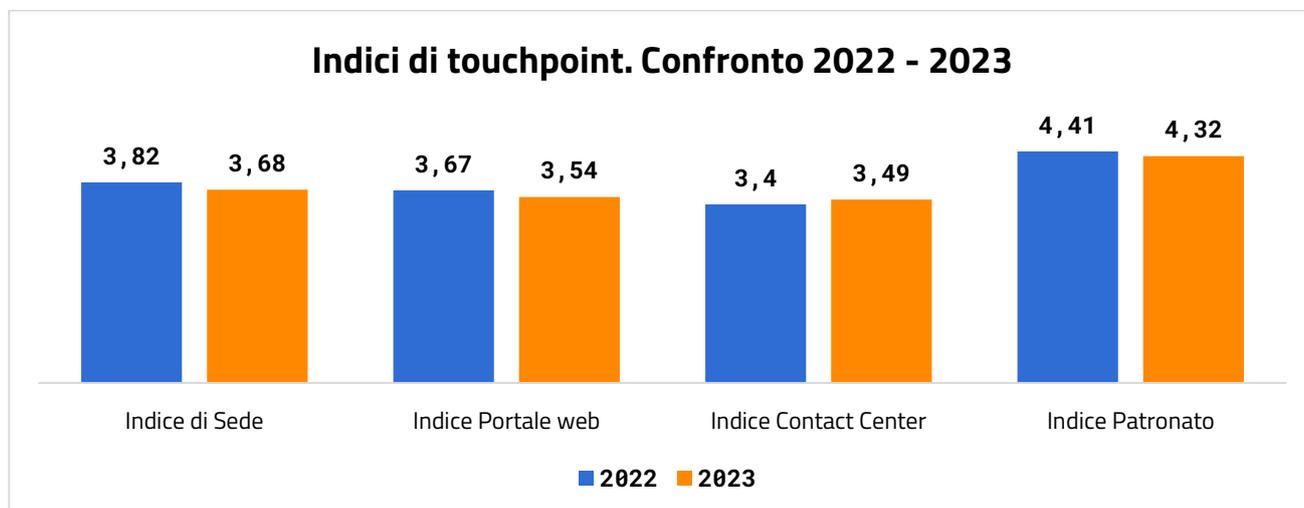
Gli indici sui touchpoint e sugli aspetti (cfr. par. 1) sono stati calcolati su tutti i giudizi forniti relativamente a:

- le interazioni avute per ciascun canale di contatto nel corso delle fasi del “viaggio”;
- gli items relativi agli aspetti, per tutti i canali di contatto e tutte le fasi del “viaggio”.

Il punteggio degli indici va da 1 (per nulla soddisfatto) a 5 (completamente soddisfatto).

Nell'interpretazione dei dati è necessario precisare che i giudizi che fanno registrare valori uguali o superiori a 3,50 possono considerarsi soddisfacenti. Di conseguenza, i valori al di sotto di 3,50 sono considerati critici e devono essere analizzati e interpretati per circoscrivere le aree di miglioramento.

Gli indici di Sede, di Portale web⁷ e di Patronato, anche se in leggera flessione rispetto al 2022, fanno registrare valori soddisfacenti. L'indice di Contact Center, l'unico che nel 2022 aveva riportato valori non soddisfacenti (3,40), è leggermente aumentato (3,49) sfiorando ora la soglia di 3,50.



Premesso che i giudizi sulla Sede e sul Patronato sono ascrivibili alla gestione e alle caratteristiche dei singoli territori e che quelli sul Portale web e sul Contact Center riflettono la gestione a livello nazionale⁸, si ritiene comunque utile rappresentare l'andamento di tutti i 4 indici a livello di

⁷ L'indice di Portale web comprende i giudizi su sito internet, Area riservata MyINPS, App Inps Mobile, INPS Risponde.

⁸ Relativamente al servizio INPS Risponde, accessibile da Portale web e da App INPS Mobile, le strutture territoriali sono invece coinvolte nella gestione dei riscontri all'utenza in tutti i casi in cui gli operatori del Contact Center non le evadono al primo livello (Linea INPS).

DR/DCM, precisando che le eventuali differenze territoriali risentono della diversa propensione degli utenti all'utilizzo dei differenti canali e della loro percezione.

Indici per touchpoint - Confronto DR/DCM 2022 - 2023								
DR/DCM	Indice di Sede		Indice Portale web*		Indice Contact Center		Indice Patronato	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Abruzzo	3,71	3,65	3,72	3,63	3,44	3,59	4,35	4,30
Basilicata	3,95	3,89	3,91	3,77	3,11	3,55	4,43	4,43
Calabria	3,55	3,64	3,87	3,72	3,32	3,56	4,39	4,45
Campania	3,66	3,74	3,84	3,73	3,30	3,41	4,32	4,37
Milano	3,84	3,64	3,55	3,43	3,37	3,46	4,41	4,24
Napoli	3,47	3,55	3,61	3,64	3,28	3,55	4,22	4,25
Roma	3,52	3,29	3,54	3,37	3,23	3,29	4,31	4,20
Emilia Romagna	3,94	3,74	3,68	3,49	3,39	3,45	4,46	4,33
Friuli Venezia Giulia	3,96	3,71	3,67	3,52	3,63	3,47	4,47	4,36
Lazio	3,77	3,71	3,74	3,61	3,66	3,59	4,43	4,29
Liguria	3,88	3,72	3,63	3,54	3,48	3,63	4,45	4,30
Lombardia	3,95	3,81	3,69	3,56	3,56	3,55	4,45	4,36
Marche	3,84	3,63	3,67	3,52	3,52	3,61	4,42	4,38
Molise	3,78	3,83	3,92	3,75	3,45	3,40	4,41	4,36
Piemonte	3,85	3,68	3,64	3,52	3,52	3,56	4,41	4,34
Puglia	3,83	3,74	3,89	3,73	3,50	3,59	4,41	4,39
Sardegna	3,77	3,67	3,77	3,69	3,25	3,54	4,46	4,37
Sicilia	3,81	3,71	3,74	3,72	3,39	3,47	4,42	4,40
Toscana	3,96	3,80	3,65	3,54	3,40	3,57	4,42	4,35
Trentino Alto Adige	3,88	3,87	3,67	3,52	3,37	3,44	4,37	4,36
Umbria	3,83	3,70	3,75	3,47	3,31	3,46	4,38	4,29
Valle d'Aosta	3,91	3,55	3,85	3,53	3,94	3,52	4,63	4,33
Veneto	3,90	3,70	3,64	3,49	3,46	3,51	4,41	4,28
Nazionale	3,82	3,68	3,67	3,54	3,40	3,49	4,41	4,32

I valori dei due indici trasversali sono più che soddisfacenti: non si registrano variazioni di rilievo rispetto al 2022⁹.



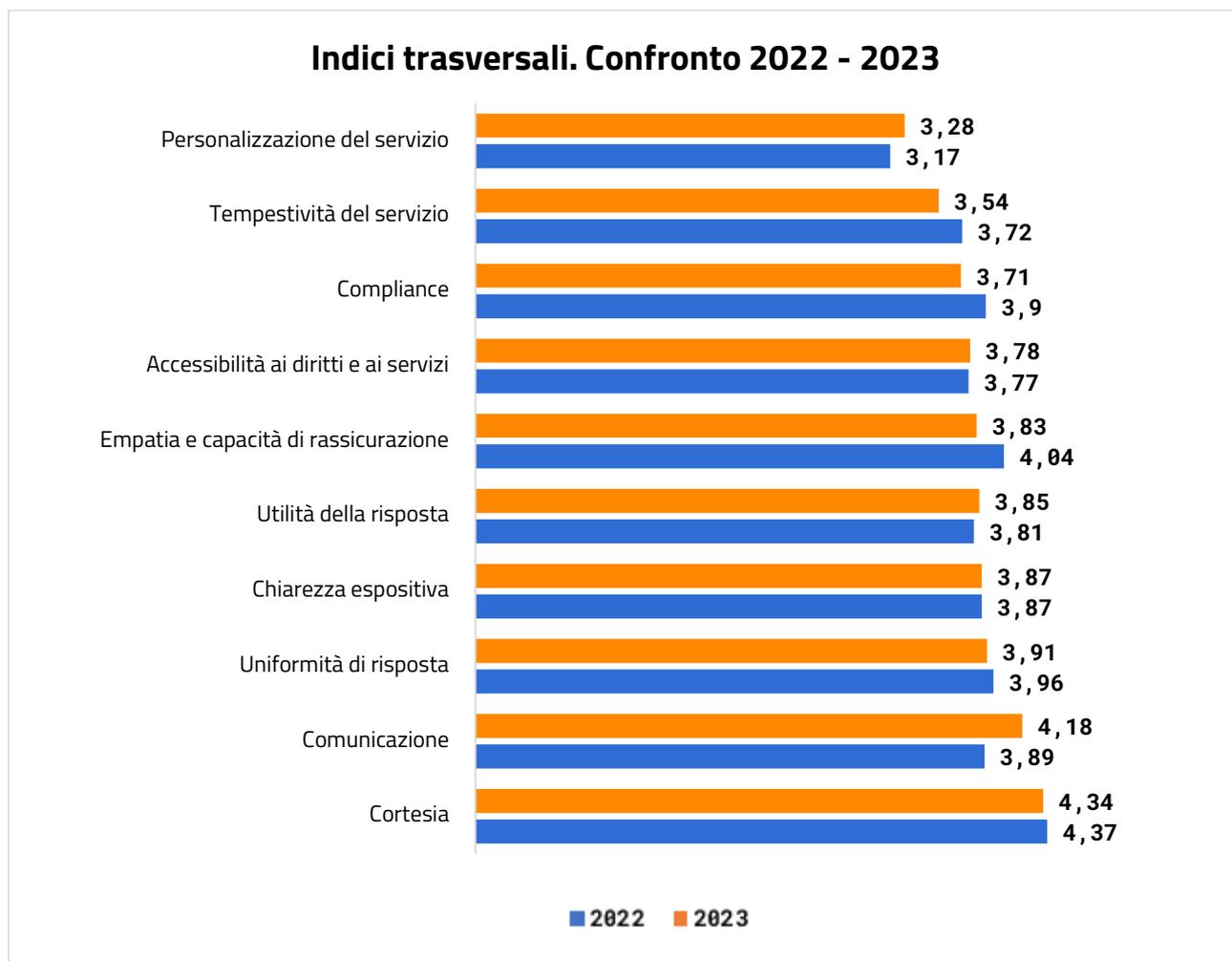
Nel grafico a seguire, i 10 indici trasversali (accessibilità ai diritti e ai servizi, chiarezza espositiva, utilità/capacità di risposta, cortesia, empatia e capacità di rassicurazione, tempestività del servizio, comunicazione, personalizzazione del servizio, compliance, uniformità di risposta) sono stati confrontati con i punteggi ottenuti nel 2022 e hanno fatto registrare tutti valori superiori a 3,50. Più in dettaglio si nota:

- un aumento degli indici relativi alla chiarezza e alle comunicazioni inviate dall'INPS e quello relativo alla personalizzazione del servizio¹⁰ rispetto al caso individuale, e un aumento, seppur in misura minore, anche dell'utilità/capacità di risposta fornite dall'INPS;
- un leggero calo della soddisfazione con riferimento agli aspetti della tempestività del servizio (influenzata negativamente dal tempo di attesa per parlare con l'operatore del Contact Center, in particolare durante l'iter della pratica, con un giudizio pari a 2,98) e dell'empatia e della capacità di rassicurazione percepite dall'utente nel contatto con l'INPS;
- assenza di variazione dell'indice sintetico di accessibilità ai diritti e ai servizi (3,77 del 2022 vs 3,78 del 2023). Questo fattore, pur registrando valori più che soddisfacenti, è influenzato dalla difficoltà di trovare l'informazione desiderata sul portale web INPS

⁹ L'indice di "capacità di risposta" della rilevazione 2023 è solo parzialmente confrontabile con l'indice del 2022, in quanto nella rilevazione 2023 è stato disaggregato in 9 indici. Per completezza d'analisi, è stato comunque calcolato.

¹⁰ L'indicatore è formato da un solo item che riguarda l'Area riservata MyINPS, giudicata non sufficientemente personalizzata rispetto alle esigenze dell'utente (3,28).

(3,34) e di contattare il Contact Center, sia nella fase di richiesta informazioni pre-domanda (3,35) sia durante l'iter della pratica (3,40).



Nella tabella che segue sono confrontati gli indici trasversali suddivisi per Direzione regionale e di coordinamento Metropolitano. Dall'analisi emerge che, rispetto agli indici ritenuti più significativi a livello territoriale (accessibilità, utilità della risposta, chiarezza espositiva, cortesia, empatia e tempestività del servizio) solo i valori della tempestività del servizio si attestano sotto la soglia del 3,50 per le tre DCM e la Valle D'Aosta.

	Accessibilità ai diritti e ai servizi	Chiarezza espositiva	Utilità della risposta	Cortesie	Empatia e rassicurazione	Tempestività del servizio	Comunicazione	Personalizzazione	Compliance	Uniformità della risposta
Abruzzo	3,82	3,93	3,89	4,32	3,85	3,52	4,2	3,32	3,64	3,94
Basilicata	3,99	4,11	4,05	4,49	4,02	3,73	4,31	3,39	3,94	4,14
Calabria	3,97	4,06	3,98	4,37	3,87	3,54	4,26	3,76	3,72	3,9
Campania	3,94	4,01	3,96	4,33	3,88	3,61	4,23	3,13	3,77	3,95
Milano	3,67	3,74	3,74	4,25	3,74	3,49	4,09	3,22	3,67	3,83
Napoli	3,81	3,89	3,82	4,26	3,76	3,38	4,15	3,47	3,58	3,84
Roma	3,58	3,67	3,59	4,17	3,52	3,15	4,04	2,98	3,34	3,61
Emilia Romagna	3,76	3,88	3,88	4,39	3,88	3,58	4,2	3,13	3,73	3,96
Friuli Venezia Giulia	3,73	3,89	3,87	4,39	3,89	3,58	4,19	3,42	3,75	3,94
Lazio	3,83	3,94	3,89	4,31	3,84	3,57	4,17	3,46	3,74	3,88
Liguria	3,8	3,89	3,85	4,39	3,88	3,57	4,18	3,46	3,7	3,92
Lombardia	3,83	3,91	3,92	4,39	3,92	3,67	4,23	3,24	3,86	3,99
Marche	3,79	3,89	3,87	4,39	3,85	3,54	4,16	3,49	3,61	3,9
Molise	3,96	4,06	4,03	4,44	3,98	3,61	4,4	3,71	3,72	4,13
Piemonte	3,79	3,87	3,84	4,36	3,83	3,55	4,16	3,28	3,7	3,91
Puglia	3,95	4,04	3,98	4,39	3,93	3,6	4,26	3,5	3,75	3,99
Sardegna	3,83	3,96	3,91	4,37	3,88	3,52	4,25	3,2	3,77	3,96
Sicilia	3,96	4,02	3,97	4,38	3,88	3,59	4,29	3,41	3,75	3,96
Toscana	3,77	3,88	3,88	4,39	3,89	3,65	4,18	3,4	3,82	3,97
Trentino-Alto Adige	3,8	3,92	3,94	4,45	3,97	3,71	4,19	3,24	3,83	3,97
Umbria	3,68	3,83	3,79	4,34	3,83	3,55	4,1	3,33	3,72	3,88
Valle d'Aosta	3,7	3,9	3,8	4,36	3,81	3,49	4,14	3	3,61	3,82
Veneto	3,69	3,82	3,84	4,36	3,84	3,56	4,18	3,3	3,72	3,93
Nazionale	3,78	3,87	3,85	4,34	3,83	3,54	4,18	3,28	3,71	3,91

2.1 Gli indici per prodotto erogato

In questa sezione sono illustrati gli indici di touchpoint per singolo prodotto e per la macroarea istituzionale di riferimento (Pensioni, Ammortizzatori sociali e Inclusione) al fine di analizzare le aree di soddisfazione e di criticità incontrate dall'utente.

L'indice di Patronato per tutte le aree si attesta su valori elevati.

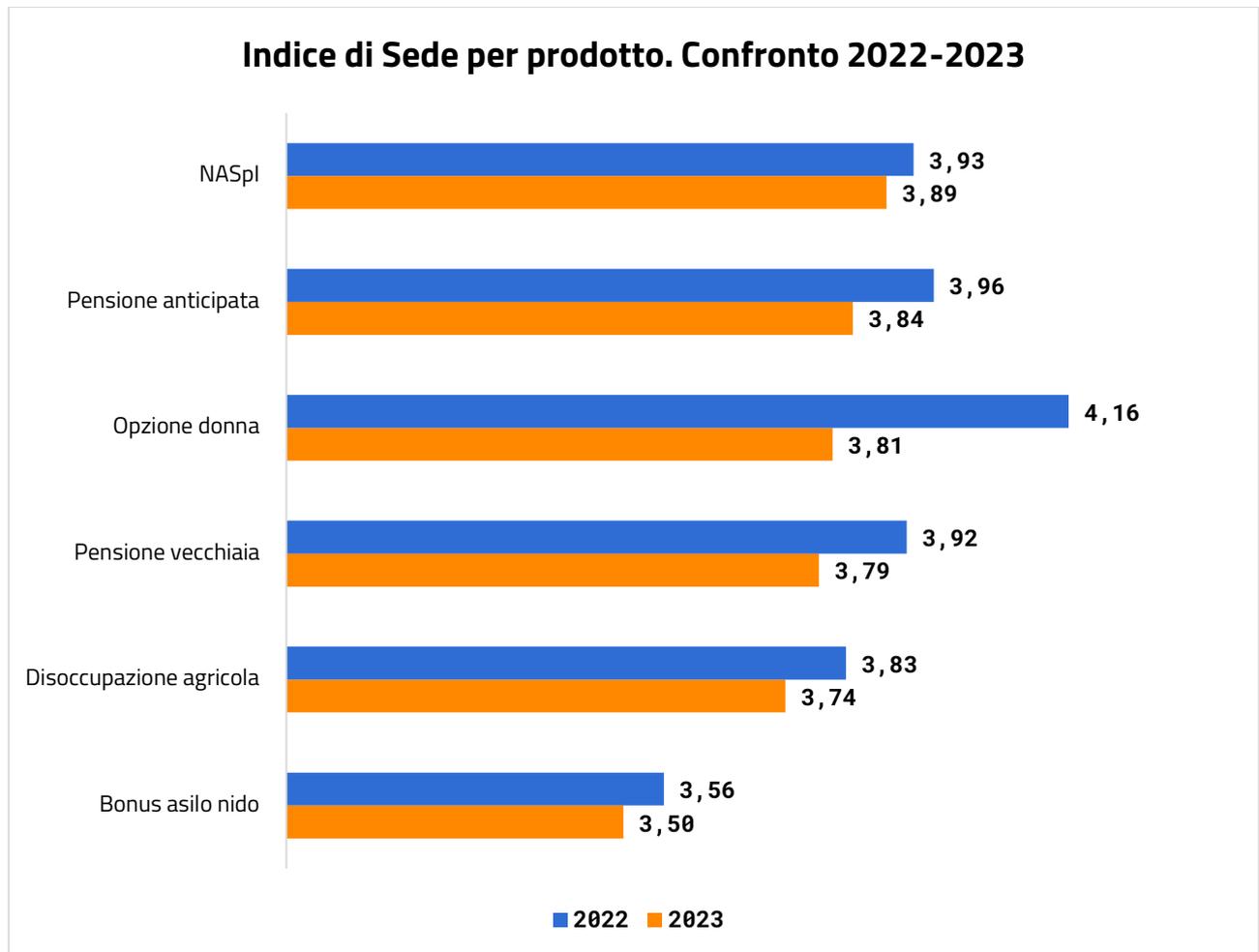
L'area **Ammortizzatori sociali** fa registrare i giudizi più elevati per i canali di Sede, Portale web e Contact Center, in particolare l'indice di Sede (3,85), per il quale si nota però una variabilità dei valori per i diversi prodotti (la DIS-COLL presenta i valori più bassi per tutti e 4 gli indici).

I prodotti dell'area **Pensioni** ottengono risultati inferiori, in particolare l'indice di Portale web risulta pari a 3,48, mentre l'indice di Sede è pari a quello medio nazionale (3,68). All'interno dei prodotti dell'area Pensioni si nota molta variabilità, in particolare per l'indice di Sede che va dal **2,99** dei **Riscatti laurea** al **3,84** delle **Pensioni anticipate**. I riscatti laurea mostrano anche l'indice di Portale web più basso in assoluto (3,11).

Nell'**area Inclusione**, il Bonus asilo nido, unico prodotto selezionato, ottiene punteggi più bassi della media nazionale per tutti e 4 gli indici.

INDICI								
Prodotti	Sede		Portale web		Contact Center		Patronato	
	Indice medio	N. risposte	Indice medio	N. risposte	Indice medio	N. risposte	Indice medio	N. risposte
TOTALE AREA PENSIONI	3,68	80.233	3,48	93.024	3,50	28.879	4,37	150.855
Pensione anticipata (pubblica e privata)	3,84	25.562	3,60	25.264	3,59	8.154	4,47	55.183
Pensione vecchiaia (pubblica e privata)	3,79	11.726	3,51	10.228	3,53	3.516	4,43	24.019
Opzione donna (pubblica e privata)	3,81	734	3,51	654	3,57	282	4,49	1.960
Pensione reversibilità (pubblica e privata)	3,62	4.539	3,49	5.606	3,45	1.762	4,32	7.986
Riscatto laurea (agevolato e inoccupati)	2,99	1.685	3,11	3.161	3,30	840	3,97	2.001
TFR a carico Fondo tesoreria	3,66	1.555	3,53	2.161	3,43	827	4,20	2.121
ECOCERT (gestione privata)	3,57	34.432	3,44	45.950	3,46	13.498	4,28	57.585
TOTALE AREA AMMORTIZZATORI SOCIALI	3,85	39.960	3,65	57.356	3,59	19.836	4,32	71.291
NASpl (flusso prima liquidazione)	3,89	31.430	3,65	45.645	3,60	16.508	4,31	55.825
Disoccupazione agricola	3,74	7.421	3,76	9.850	3,62	2.678	4,34	14.406
DIS-COLL (flusso prima liquidazione)	3,44	1.109	3,28	1.861	3,17	650	4,11	1.060
TOTALE AREA INCLUSIONE	3,50	38.141	3,52	106.568	3,42	28.424	4,13	36.837
Bonus asilo nido	3,50	38.141	3,52	106.568	3,42	28.424	4,13	36.837
TOTALE PRODOTTI	3,68	158.334	3,54	256.948	3,49	77.139	4,32	258.983

Confrontando i soli prodotti "core" presenti anche nell'indagine 2022, si osserva come l'indice di Sede nel 2023 sia in flessione in particolare per i prodotti dell'Area Pensioni (soprattutto Opzione donna).



Considerando invece gli **indici trasversali** relativi agli aspetti, l'area Ammortizzatori sociali presenta i punteggi più elevati (anche per quanto riguarda la **tempestività del servizio** che raggiunge il 3,71) e, a seguire, le aree Pensioni e Inclusione.

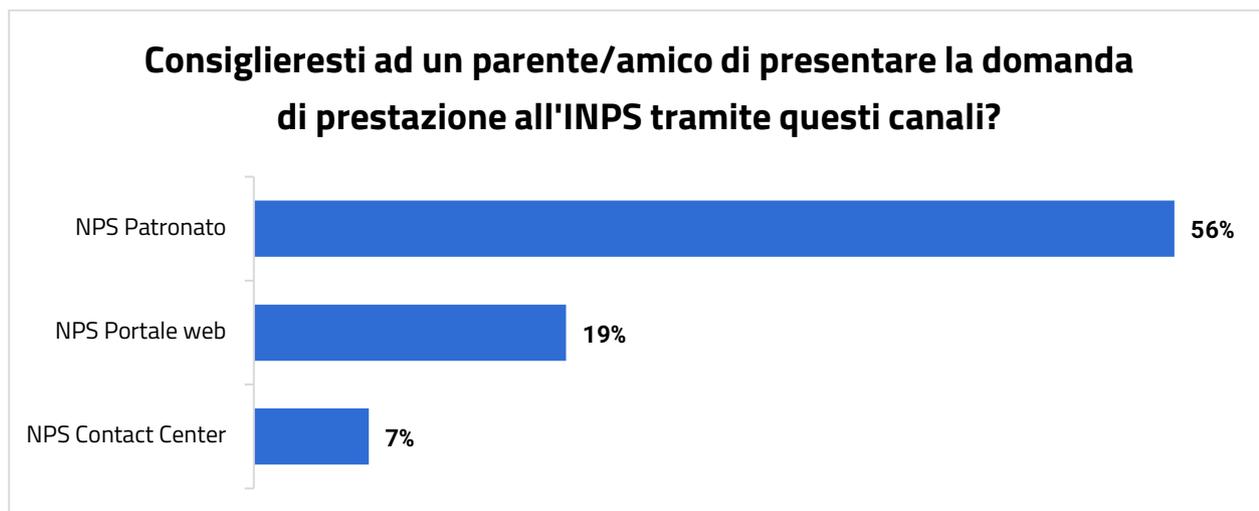
Permane, anche per questi indici, la criticità relativa agli utenti dei **Riscatti laurea** con diversi punteggi inferiori alla soglia del 3,50.

Prodotti		Accessibilità ai diritti e ai servizi	Chiarezza espositiva	Utilità della risposta	Cortesìa	Empatia e rassicurazione	Tempestività del servizio	Comunicazione	Personalizzazione	Compliance	Uniformità della risposta
TOTALE PENSIONI	Indice medio	3,85	3,95	3,90	4,43	3,88	3,55	4,26	3,30	3,70	3,93
	N. risposte	123.105	84.816	106.728	36.546	44.807	35.310	17.171	1.143	22.561	22.561
Pensione anticipata (pubblica e privata)	Indice medio	4,01	4,12	4,06	4,54	4,05	3,71	4,38	3,40	3,88	4,13
	N. risposte	39.721	26.504	35.194	12.811	14.565	11.086	5.849	324	7.172	7.172
Pensione vecchiaia (pubblica e privata)	Indice medio	3,97	4,07	4,00	4,48	3,98	3,67	4,33	3,47	3,85	4,07
	N. risposte	17.300	11.479	15.123	5.634	6.414	4.933	2.603	134	3.161	3.161
Opzione donna (pubblica e privata)	Indice medio	3,98	4,19	4,06	4,57	4,11	3,75	4,43	3,63	3,98	4,15
	N. risposte	1.251	813	1.116	441	468	329	182	8	216	216
Pensione reversibilità (pubblica e privata)	Indice medio	3,76	3,89	3,86	4,38	3,80	3,52	4,17	3,37	3,71	3,87
	N. risposte	7.097	5.120	6.151	1.948	2.574	2.094	1.168	65	1.410	1.410
Riscatto laurea (agevolato e inoccupati)	Indice medio	3,25	3,43	3,32	4,07	3,37	2,94	3,94	2,89	2,87	3,44
	N. risposte	2.623	2.033	2.275	592	903	817	346	44	454	454
TFR a carico Fondo tesoreria	Indice medio	3,74	3,83	3,74	4,21	3,72	3,47	4,17	3,88	3,55	3,73
	N. risposte	2.290	1.703	1.973	610	833	729	329	24	420	420
ECOCERT gestione privata	Indice medio	3,74	3,84	3,78	4,35	3,75	3,43	4,17	3,19	3,56	3,77
	N. risposte	52.823	37.164	44.896	14.510	19.050	15.322	6.694	544	9.728	9.728
TOTALE AMMORTIZZATORI	Indice medio	3,88	3,98	3,95	4,34	3,94	3,71	4,24	3,33	3,92	4,03
	N. risposte	66.310	49.117	58.617	18.138	23.571	19.386	10.840	464	12.740	12.740
NASpl	Indice medio	3,87	3,98	3,95	4,34	3,96	3,75	4,23	3,27	3,96	4,06
	N. risposte	52.325	39.180	46.669	14.402	18.672	15.366	8.807	366	9.979	9.979
Disoccupazione agricola	Indice medio	3,95	4,08	4,02	4,37	3,90	3,61	4,32	3,69	3,82	3,98
	N. risposte	12.392	8.678	10.581	3.369	4.333	3.486	1.806	80	2.476	2.476
DIS-COLL	Indice medio	3,46	3,51	3,45	4,05	3,51	3,21	3,85	3,06	3,38	3,48
	N. risposte	1.593	1.259	1.367	367	566	534	227	18	285	285
TOTALE INCLUSIONE	Indice medio	3,55	3,67	3,68	4,08	3,64	3,38	4,01	3,21	3,53	3,78
	N. risposte	74.178	62.890	64.355	12.391	24.585	23.054	11.311	673	14.767	14.767
Bonus asilo nido	Indice medio	3,55	3,67	3,68	4,08	3,64	3,38	4,01	3,21	3,53	3,78
	N. risposte	74.178	62.890	64.355	12.391	24.585	23.054	11.311	673	14.767	14.767
TOTALE	Indice medio	3,78	3,87	3,85	4,34	3,83	3,54	4,18	3,28	3,71	3,91
	N. risposte	263.593	196.823	229.700	67.075	92.963	77.750	39.322	2.280	50.068	50.068

2.1 Il “Channel Net Promoter Score”

Nell’indagine 2023, utilizzando la metodologia del **Channel Net Promoter Score** (Channel NPS)¹¹, è stata indagata la disponibilità degli utenti di consigliare a un parente/amico di presentare la domanda tramite il Portale web INPS, il Contact Center o l’Ente di Patronato.

I risultati mostrano come la maggior parte degli intervistati consiglierebbe di rivolgersi al Patronato (56%) e, a seguire, di agire in autonomia sul Portale web (19%).



¹¹ Nell’indagine 2022 tale indice era stato calcolato per uniformità rispetto alle altre domande del questionario, utilizzando una scala da 1 a 5. Nell’indagine 2023 si è invece adottata la scala standard internazionale NPS che va da 0 (nessuna propensione a promuovere l’utilizzo del canale) a 10 (massima propensione a promuovere l’utilizzo del canale). L’indice NPS è calcolato come differenza tra percentuale promotori (risposte con punteggio da 9 a 10) e percentuale detrattori (risposte con punteggio da 0 a 6). Il punteggio si esprime in formato percentuale e va da 0% (nessun promotore) al 100% (totalità di promotori).

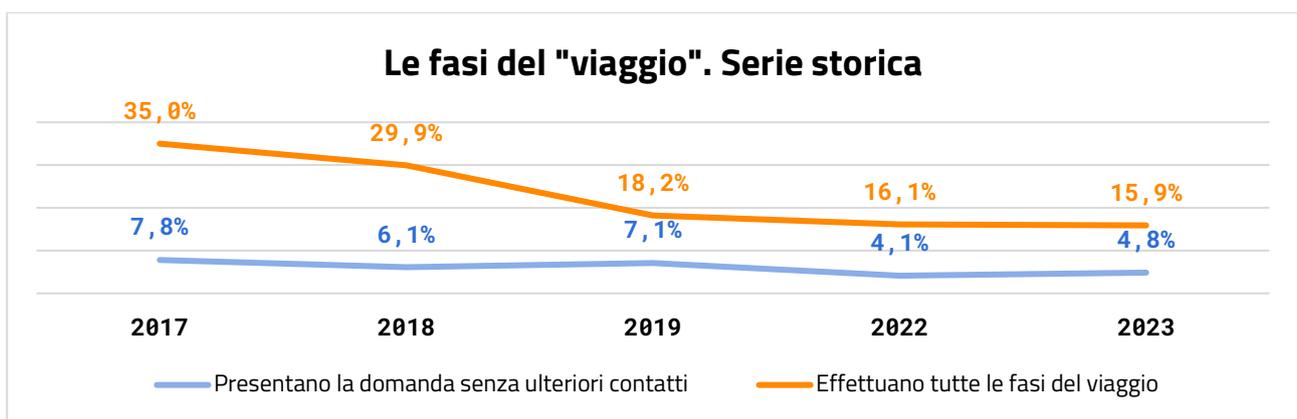
3. Le fasi del "viaggio"

L'analisi dell'esperienza durante l'intero percorso comprende sia la descrizione del comportamento degli utenti che chiedono una prestazione sia il giudizio sulla risposta fornita dall'Istituto attraverso i diversi canali.

In lieve diminuzione il numero degli utenti che hanno dovuto attraversare **tutte le fasi del viaggio** (ricerca informazioni prima di presentare la domanda, presentazione domanda, ricezione comunicazioni dall'INPS e contatti con l'Istituto durante l'iter della pratica prima di riceverne la liquidazione), pari al **15,89%** (2023) rispetto al 16,13% (2022). Un altro dato positivo è il lieve aumento (**4,83%** a fronte del 4,13% registrato nel 2022) di coloro che hanno presentato la richiesta e ricevuto la prestazione **senza ulteriori contatti** con l'Istituto.

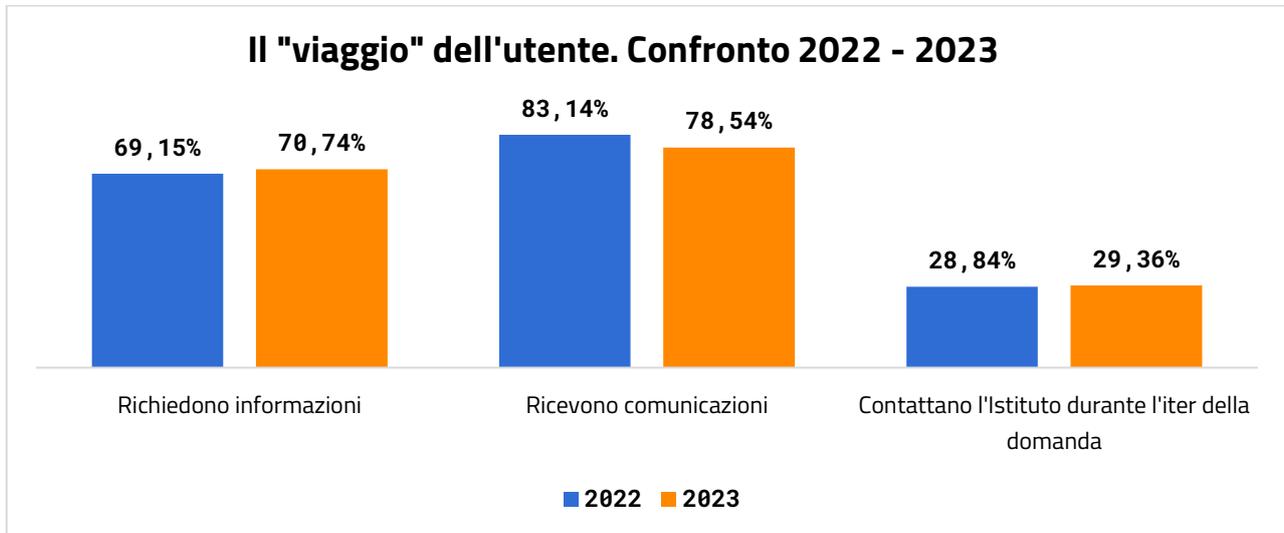
Le serie storiche illustrate nel report aiutano a capire come è cambiato nel corso del tempo il comportamento dell'utente nelle diverse fasi all'interno dei servizi dell'INPS. Occorre precisare che le serie storiche non prendono in considerazione gli anni 2020 e 2021 in quanto la rilevazione effettuata, a causa della pandemia, non ha consentito l'analisi di tutte le variabili presenti nelle precedenti indagini e nelle successive.

Confrontando il viaggio dell'utente dal 2017 ad oggi, è evidente la **diminuzione costante** degli utenti costretti a percorrere tutte le fasi del "viaggio" (dal 35% del 2017 al solo 16% del 2023), mentre gli utenti che presentano la loro domanda e ricevono la prestazione senza alcun contatto intermedio restano più o meno invariati nel corso degli ultimi anni.



Si conferma anche nel 2023 la tendenza a **ricercare informazioni** prima di presentare la richiesta di prestazione. Seppur in misura leggermente inferiore rispetto al 2022, la gran parte degli utenti **riceve comunicazioni** dall' INPS durante l'iter della propria istanza, mentre è tendenzialmente

invariato il numero degli intervistati che hanno avuto necessità di **contattare l'Istituto durante l'iter** della pratica.

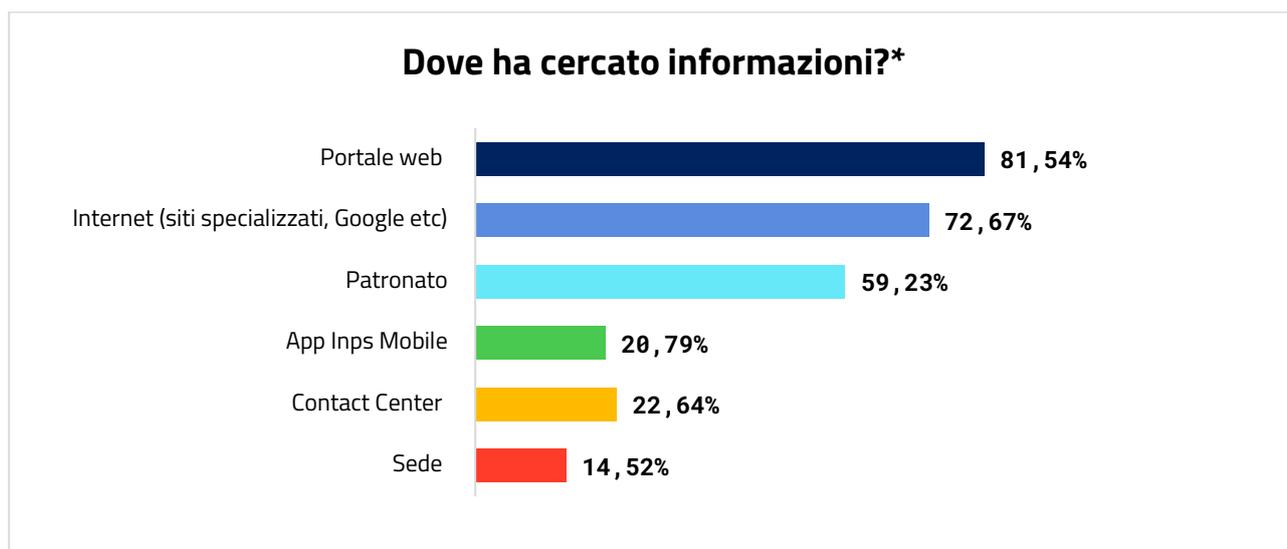


L'analisi delle serie storiche dal 2016 ad oggi mostra il mutamento del Customer Journey dell'utente nel corso del tempo. Il bisogno di ricercare informazioni pre-domanda permane piuttosto stabile, mentre aumentano le comunicazioni ricevute dagli utenti da parte dell'INPS (dal 48% nel 2016 al 78,5% nel 2023); si rileva inoltre il **dato positivo della tendenziale diminuzione della percentuale di coloro che necessitano di contattare l'INPS durante l'iter della loro pratica** (dal 46% del 2016 al 29,4% del 2023).



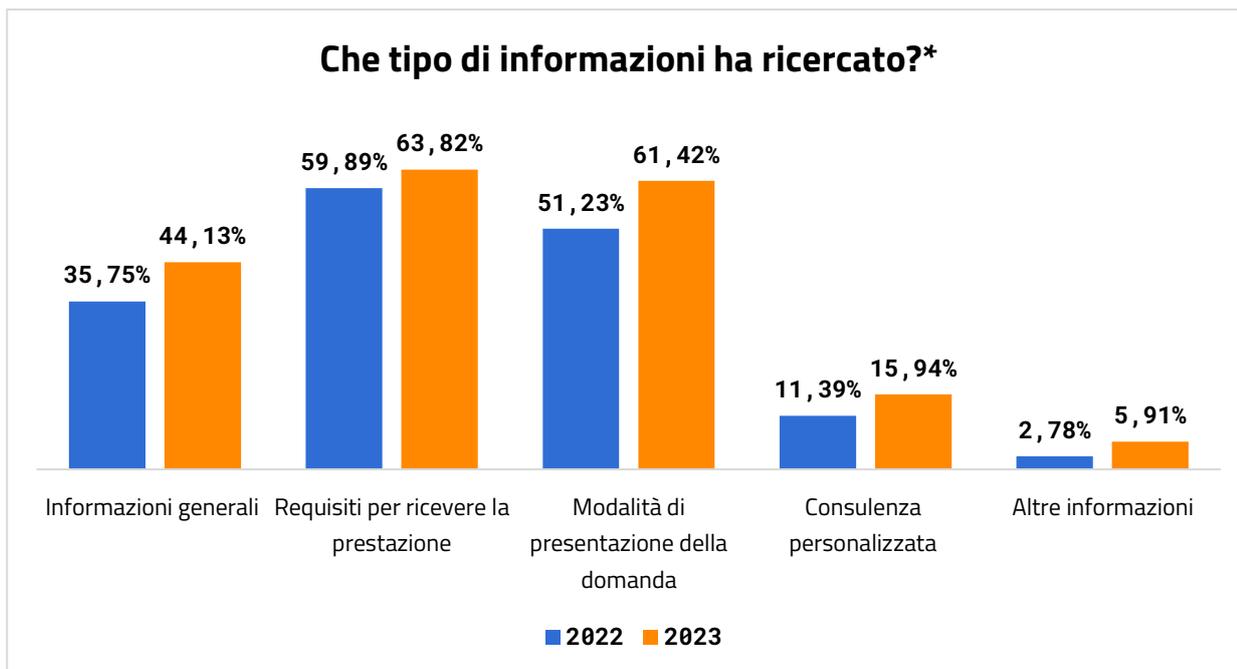
3.1 Ricerca informazioni pre-domanda

In continuo aumento la quota di utenti che consulta il **Portale web** (81,54% dei rispondenti, a fronte del 76,95% registrato nel 2022) per ricercare informazioni prima della presentazione della domanda. Il 72,67% degli utenti ha dichiarato di aver effettuato almeno una volta ricerche direttamente su internet e su siti specializzati. Soltanto il 14,52% ha richiesto informazioni alla Sede INPS.



**Il totale supera il 100% in quanto era possibile fornire più risposte.*

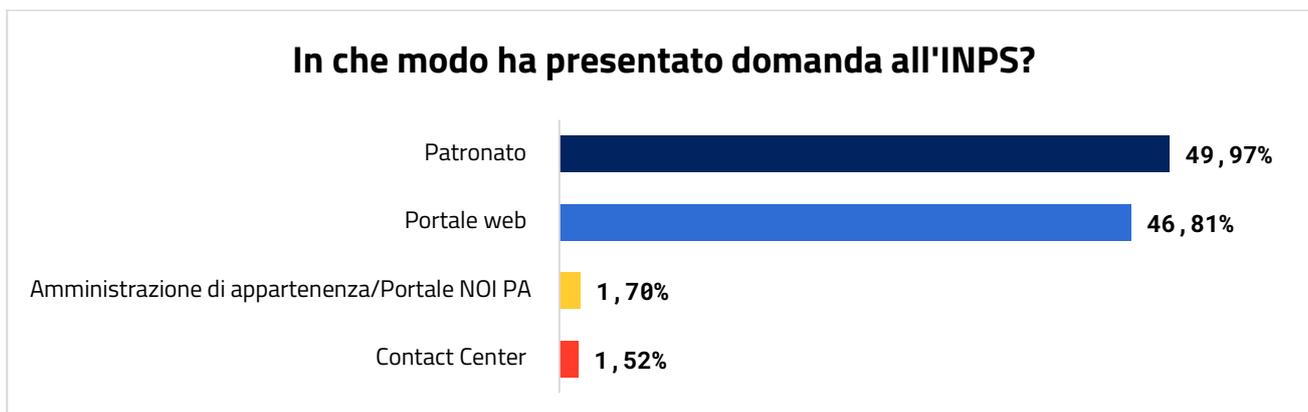
Gli utenti hanno per lo più ricercato informazioni sui **requisiti** e sulle **modalità di presentazione** della domanda. Rispetto al 2022, sono aumentati gli utenti che cercano informazioni generali (44,13% rispetto al 35,75% del 2022) e relative alle modalità di presentazione della domanda (61,42% rispetto al 51,23% del 2022).



*Il totale supera il 100% in quanto era possibile fornire più risposte.

3.2 Presentazione della domanda

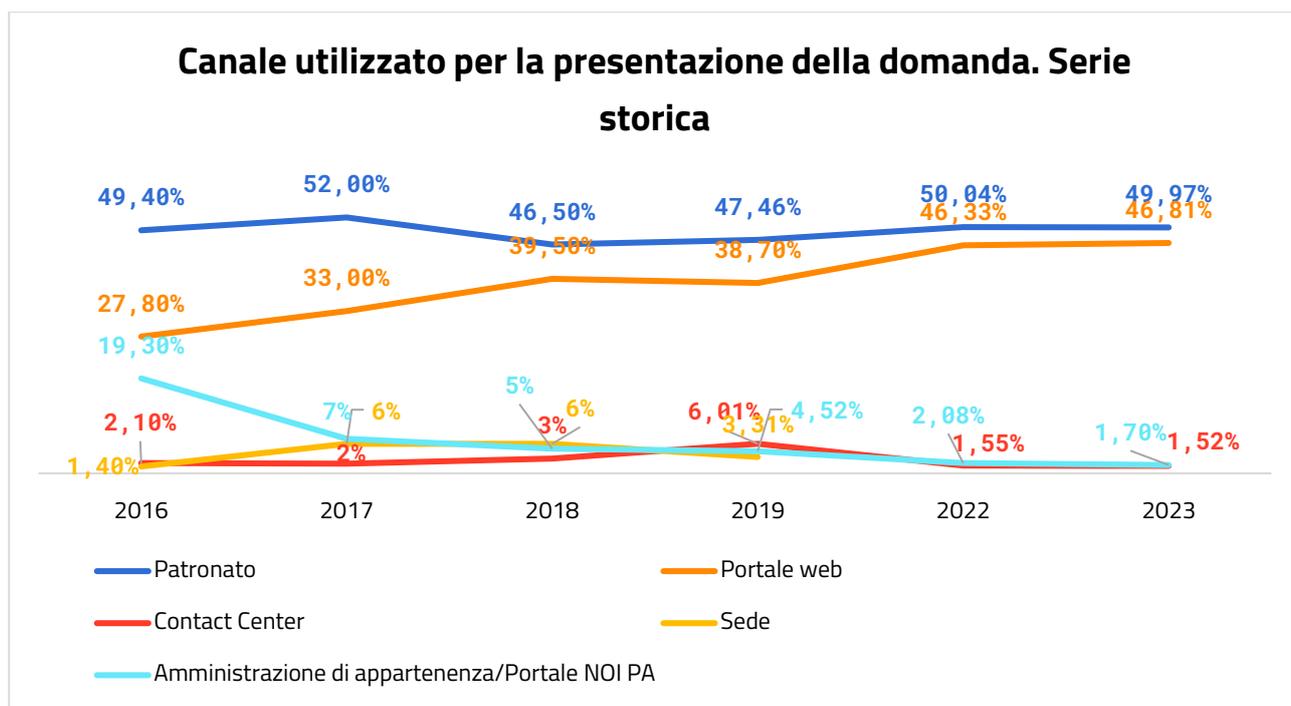
Stabile rispetto al 2022 la quota di utenti che presenta la domanda di prestazione tramite **Patronato**, confermandosi dunque il canale più optato da circa la metà dei rispondenti (49,97% del 2023 vs 50,04% del 2022).



Importante anche il dato relativo alla conferma della scelta degli utenti di presentare autonomamente la domanda sul **Portale web** (46,81% del 2023 vs 46,33% del 2022). Nel 2023 la propensione a presentare domanda autonomamente tramite il sito web INPS è influenzata dall'età (la percentuale sale al 70,23% tra gli utenti dai 30 ai 39 anni e scende al 21,79% per gli over60). Anche il titolo di studio si associa all'utilizzo del Portale web per presentare in autonomia

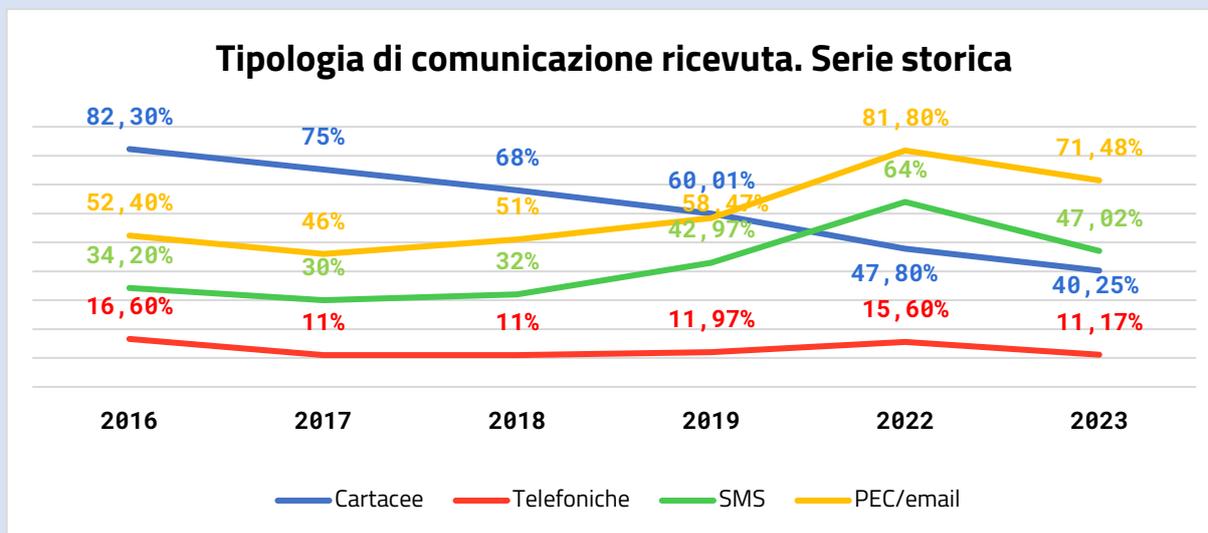
la domanda di prestazione: tale canale è stato scelto dal 71% degli intervistati con titolo di studio superiore alla laurea e solo del 25% dei possessori di licenza media.

La serie storica, riportata nel grafico a seguire, mostra il costante aumento degli utenti che scelgono di presentare autonomamente la domanda sul Portale web INPS (dal 27,80% del 2016 al 46,81% del 2023).



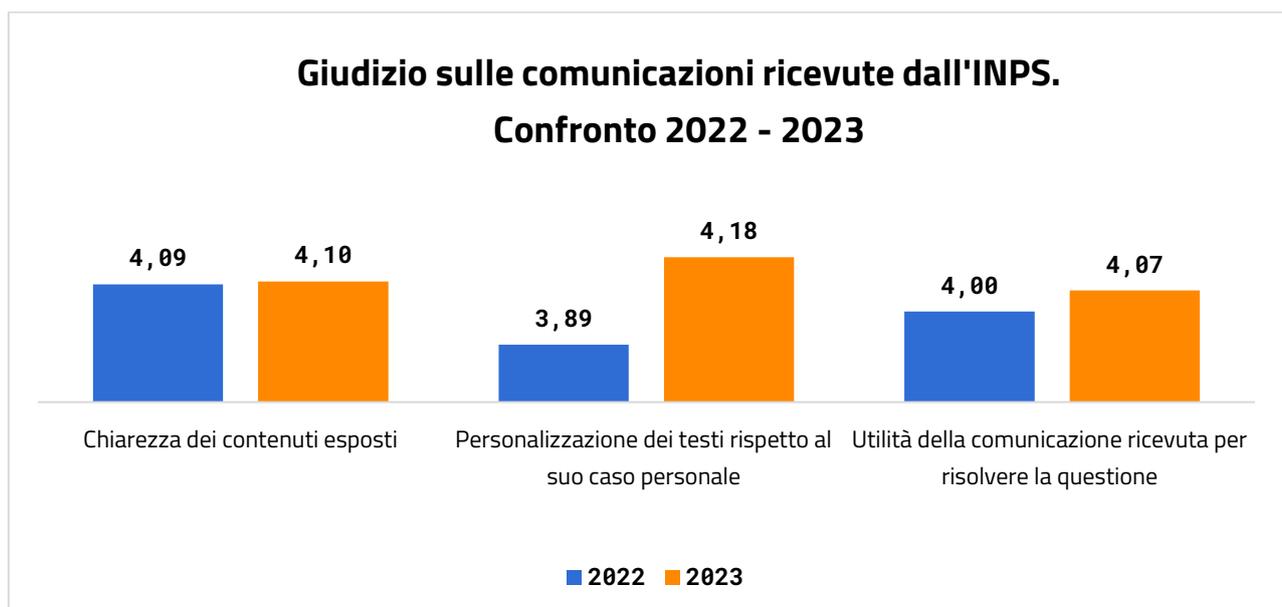
Il 78,54% degli intervistati ha dichiarato di aver ricevuto nel 2023 **comunicazioni da parte dell'INPS** dopo aver presentato la domanda. Le comunicazioni più frequenti sono state nell'ordine: PEC/e-mail (il 71,48% ne ha ricevuto almeno una), notifiche nell'Area riservata MyINPS (69,43%), SMS (47,02%), notifica sull'App IO (42,38%), comunicazioni cartacee (40,25%) e comunicazioni telefoniche (11,17%).

La serie storica mostra come nel tempo si siano dimezzate le comunicazioni di tipo cartaceo (dall'82,30% del 2016 al 40,25% del 2023), siano aumentate le comunicazioni via PEC/e-mail e via SMS (con una flessione nel 2023), mentre sono rimaste più o meno stabili quelle telefoniche*.



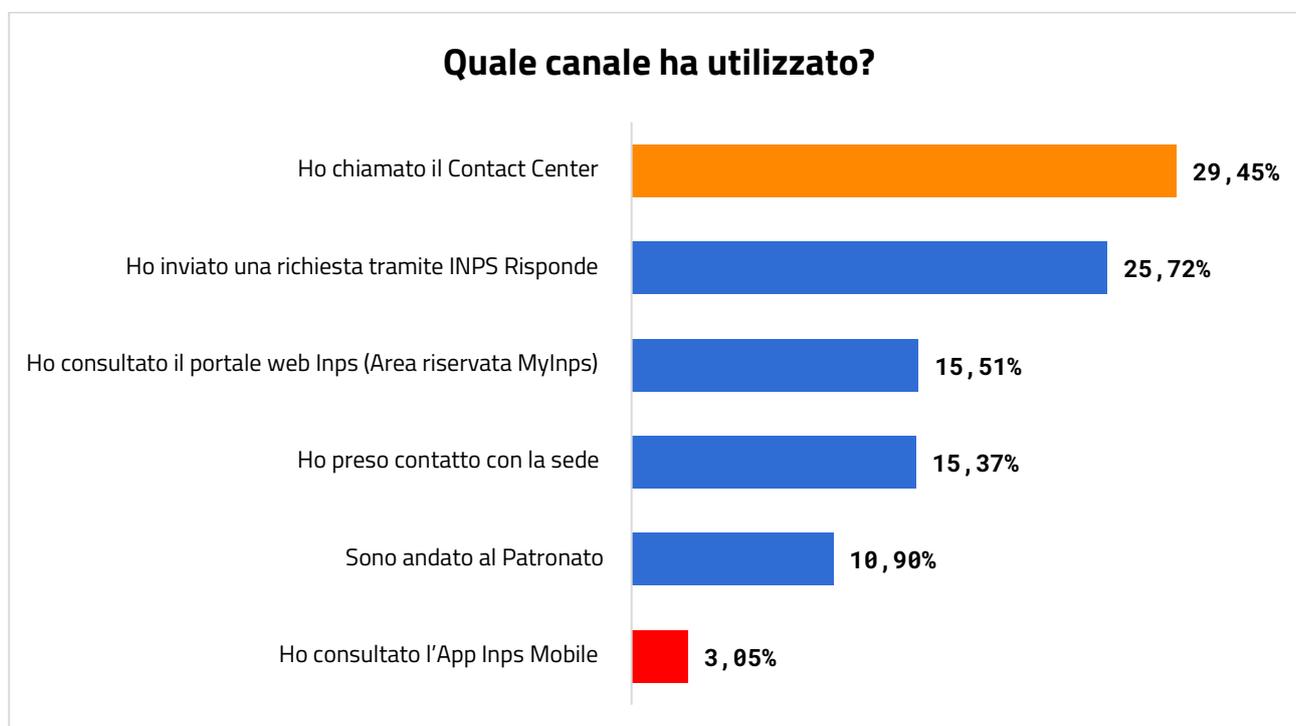
* Nell'analisi della serie storica non è riportata l'Area MyInps e l'App IO in quanto non erano state rilevate nelle indagini ante 2023.

I giudizi degli utenti sulle comunicazioni ricevute sono tutti alquanto positivi e in aumento rispetto al 2022, in particolare per quanto riguarda la **personalizzazione dei contenuti** rispetto alla propria casistica.

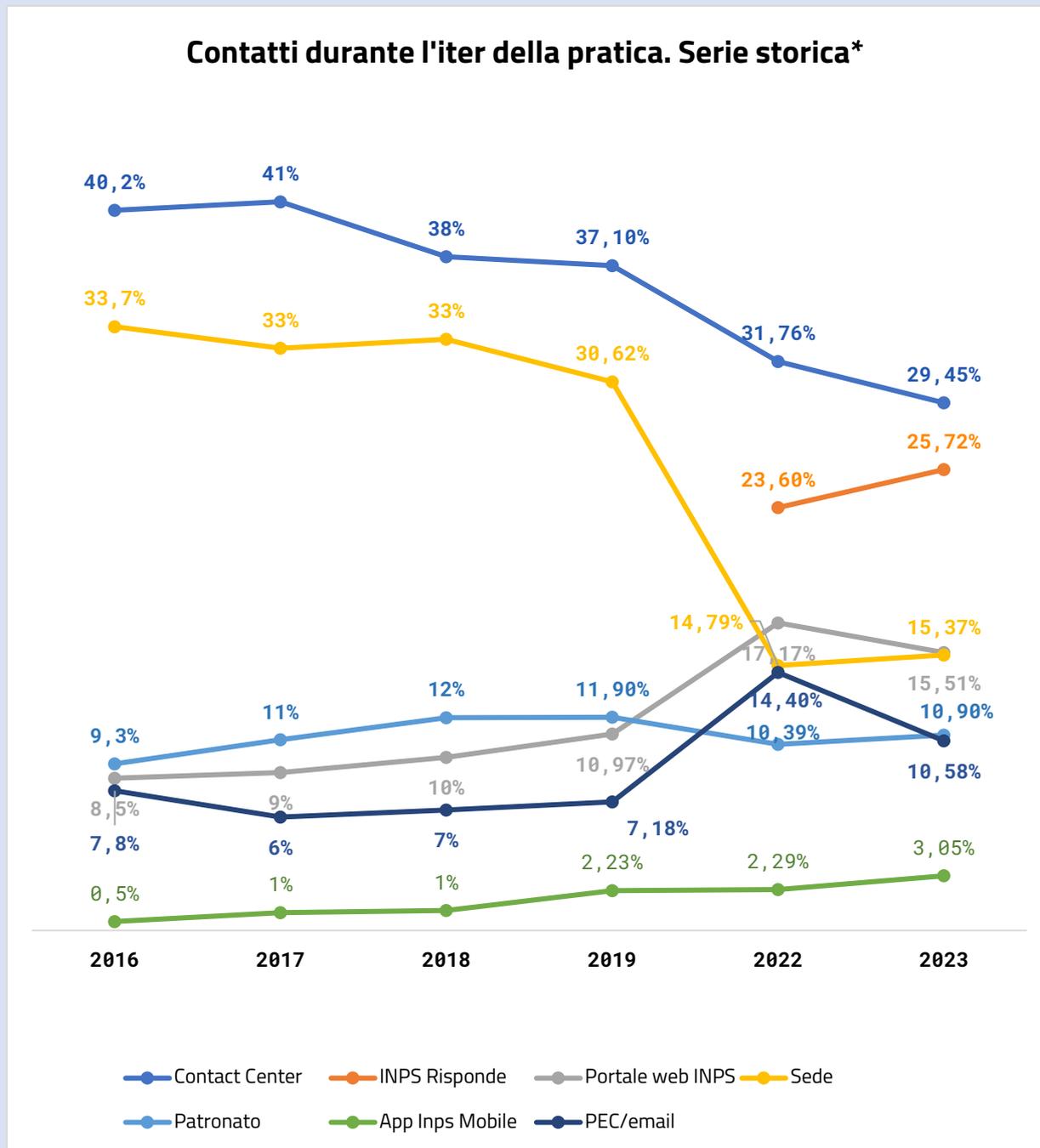


3.3 Contatti durante l'iter della domanda

Non si rilevano, rispetto all'indagine 2022, variazioni significative relativamente ai canali maggiormente utilizzati per **contattare l'Istituto durante l'iter della pratica**: nell'ordine, il **Contact Center** (29,45%, in leggero calo rispetto al 31,76% del 2022), seguito da **INPS Risponde** (25,72%, in crescita rispetto al 23,60% del 2022). A fronte di un leggero calo di coloro che utilizzano il **Portale web** come canale di contatto dell'Istituto (15,51% contro il 17,17% del 2022), si rileva un lieve aumento di chi si rivolge agli **sportelli di Sede** (15,37% nel 2023 a fronte del 14,79% nel 2022) e utilizza l'**App Inps Mobile** (3,05% del 2023 contro 2,29% del 2022); stazionaria la percentuale di utenti che ricorre all'**Ente di Patronato** in questa fase del "viaggio" (10,90%, praticamente invariata dal 2022).

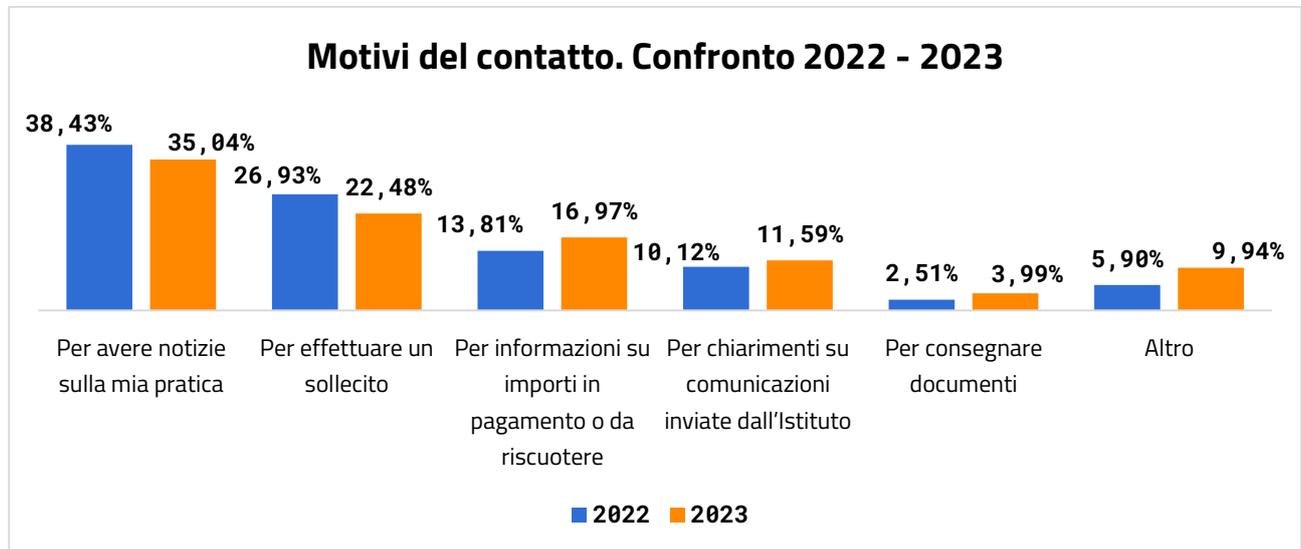


L'analisi della serie storica mostra una costante diminuzione della percentuale di utenti che contattano la Sede durante l'iter della pratica (dal 33,7% del 2016 al 15,37% del 2023) e che ricorrono al Contact Center (dal 40,2% del 2016 al 29,45% del 2023).



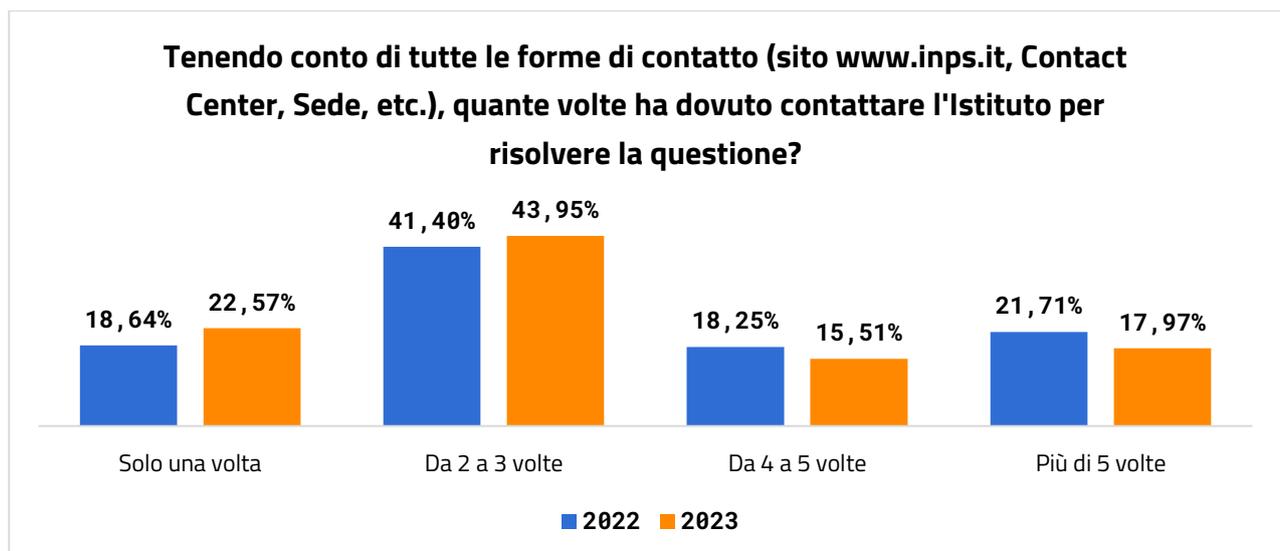
*Il dato sul servizio INPS Risponde come specifico canale di contatto è stato rilevato solo a partire dal 2022.

Anche nel 2023 **gli utenti si rivolgono all'INPS durante l'iter della pratica**, principalmente per avere notizie sulla propria domanda o per effettuare un sollecito (percentuale in calo però rispetto al 2022)¹².



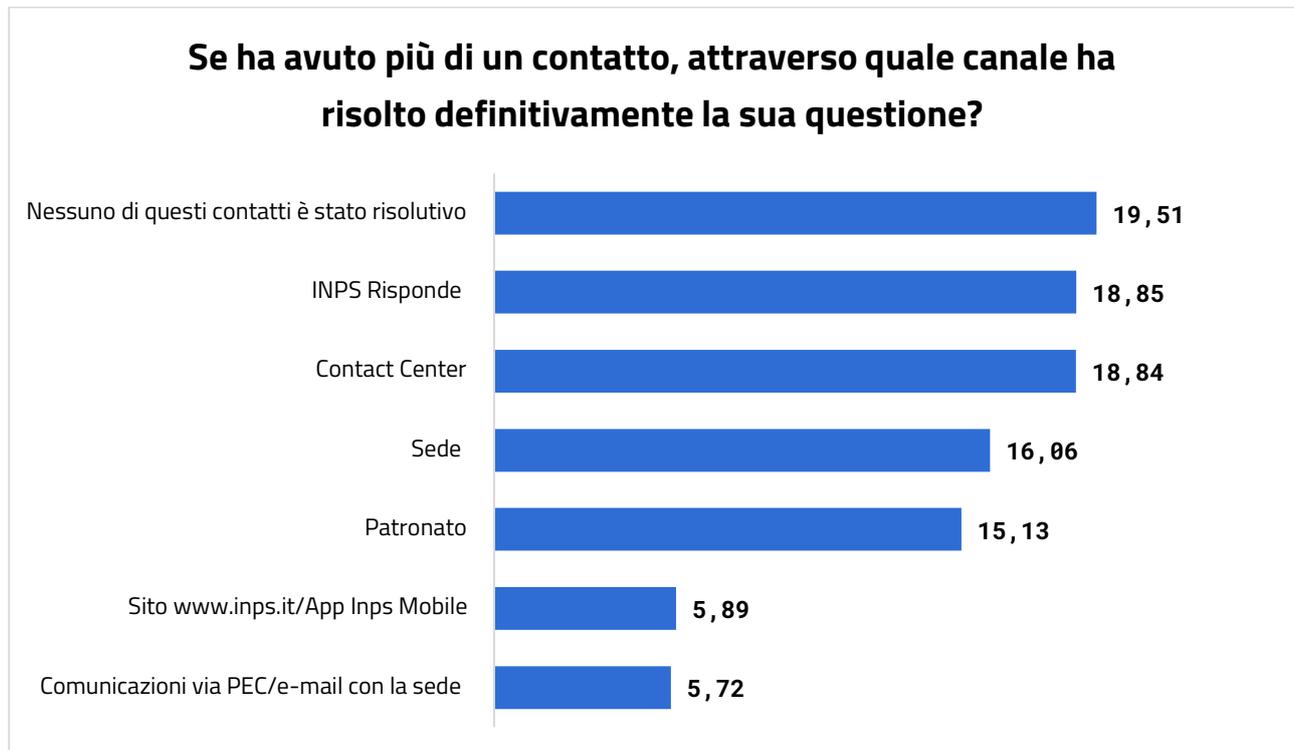
3.4 La risoluzione della questione

Permane la necessità degli utenti di contattare più volte l'Istituto per risolvere la loro questione. I risultati sono in miglioramento rispetto al 2022, con una diminuzione della percentuale di utenti che ha dovuto contattare l'Istituto più di 4 o addirittura più di 5 volte.



¹²Nell'indagine 2023 la modalità di risposta presente nel 2022 "per informazioni di tipo normativo" è stata inclusa nella modalità "Altro" e, pertanto, il totale del 2022 non è 100% in quanto non è mostrato il risultato di questa risposta.

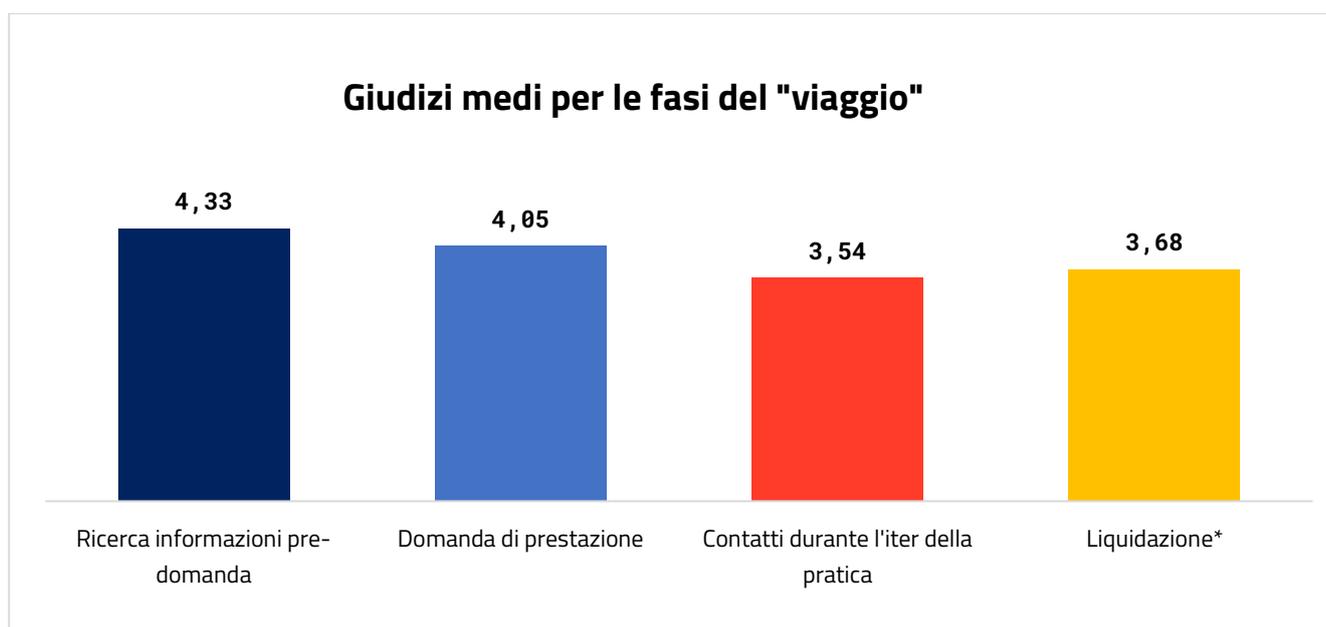
Rispetto al canale più efficace per la definizione della questione di interesse, il 19,51% degli intervistati ha dichiarato che nessun canale è stato risolutivo (dato praticamente invariato rispetto al 2022); il 19% circa degli utenti ha trovato invece risolutivo il servizio INPS Risponde e il Contact Center (in aumento rispetto al 2022 quando erano rispettivamente il 17% e il 16%).



4 I giudizi sui canali durante le fasi del "viaggio"

Per analizzare il grado di soddisfazione degli utenti sui diversi touchpoint nel corso dell'intera esperienza, è stato calcolato il giudizio di gradimento per ogni fase del viaggio, utilizzando le medie ponderate dei giudizi forniti sulle interazioni avvenute in ciascuna fase per ciascun canale.

La fase di **ricerca informazioni** ha fatto registrare i migliori giudizi complessivi sulle interazioni effettuate tramite i diversi canali (**4,33**), mentre quella dei contatti presi durante l'**iter della pratica** i giudizi più bassi (fermi a **3,54**).



**La fase della liquidazione comprende i giudizi sulla tempestività dell'erogazione della prestazione e sul rispetto degli impegni temporali.*

Prima di entrare nel dettaglio dei giudizi riportati da ciascun canale, nella tabella a seguire sono presentati tutti i giudizi di gradimento di ogni touchpoint nelle diverse fasi del viaggio, specificando le singole domande sottoposte agli utenti.

Touchpoint	Domande	Fasi			
		Ricerca informazioni	Presentazione domanda	Contatti durante l'iter della domanda	
Contact Center	Contattare il Contact Center è stato facile	3,35		3,40	
	Il tempo di attesa per parlare con l'operatore è stato soddisfacente	3,04	3,39	2,98	
	L'operatore è stato cortese	3,93	4,03	3,94	
	L'operatore ha fornito informazioni chiare e comprensibili	3,64	3,86	3,35	
	L'operatore è venuto incontro alle mie esigenze	3,59		3,41	
	La telefonata con l'operatore del Contact Center è stata utile	3,56		3,41	
	L'operatore è stato utile per presentare la domanda di prestazione		3,85		
Portale web	Sito www.inps.it	Trovare le informazioni che cercavo è stato facile	3,34		
		Il motore di ricerca del sito è stato utile	3,45		
		Il linguaggio usato sul sito era chiaro e comprensibile	3,56		
		Le informazioni trovate sul sito www.inps.it sono state utili	3,69		
		Trovare la pagina dove presentare la domanda di prestazione è stato facile		3,48	
		Compilare il modulo della domanda di prestazione è stato facile		3,66	
		I contenuti e le funzionalità del servizio sono chiari e comprensibili		3,55	
		Le istruzioni sono state utili nel guidarmi nella compilazione della domanda		3,62	
	App Inps Mobile	Trovare le informazioni che cercavo è stato facile	3,54		
		Il linguaggio usato nell'App INPS Mobile era chiaro e comprensibile	3,73		
		Le informazioni trovate sull'App INPS Mobile sono state utili	3,72		
		L'App Inps Mobile è facile da usare			3,71
	I contenuti e le funzioni dell'App Inps Mobile sono chiari e comprensibili			3,60	
	Le informazioni e i servizi dell'App Inps Mobile sono stati utili			3,67	
	Area riservata MyINPS	Trovare la sezione dell'area riservata MyINPS all'interno del sito è stato facile			3,56
		L'area MyINPS è personalizzata rispetto alle mie esigenze			3,28
I contenuti e le funzioni dell'area MyINPS sono chiari e comprensibili				3,21	
Le informazioni/servizi disponibili all'interno dell'area MyINPS sono state utili				3,38	
INPS Risponde	Trovare la pagina del servizio INPS Risponde sul sito www.inps.it è stato facile			3,67	
	La risposta è stata data in tempi soddisfacenti			3,39	
	La risposta è stata chiara e comprensibile			3,23	
	La risposta è stata utile			3,15	
Sede	Contatto con la sede	Prenotare un contatto/accedere in sede è stato facile	3,66		3,72
		Gli orari di apertura sono adatti alle mie esigenze	3,57		3,51
		Il tempo di attesa per prenotare un contatto con la sede è stato soddisfacente	3,52		3,53

		Il personale di sede è stato cortese	3,94		3,95
		Il personale di sede ha fornito informazioni chiare e comprensibili	3,72		3,56
		Il personale di sede è venuto incontro alle mie esigenze	3,63		3,56
		Le informazioni ricevute dal personale di sede sono state utili	3,69		3,51
		La possibilità di poter prenotare presso la sede ha migliorato il servizio			3,53
		L'orario della prenotazione è stato rispettato			3,87
	Consulenza personalizzata	Il tempo di attesa per accedere al servizio di consulenza è stato soddisfacente			3,67
		L'orario della prenotazione è stato rispettato			3,87
		Il funzionario di sede è stato cortese			4,04
		Il funzionario di sede è venuto incontro alle mie esigenze			3,81
La consulenza è stata utile				3,73	
Patronato	Contattare l'Ente di Patronato è stato facile	4,18	4,42	4,20	
	Gli orari di apertura sono adeguati alle mie esigenze	3,88	4,16	3,95	
	L'operatore dell'Ente di Patronato è stato cortese	4,44	4,60		
	L'operatore dell'Ente di Patronato ha fornito informazioni chiare e comprensibili	4,31	4,45	4,15	
	L'operatore dell'Ente di Patronato è venuto incontro alle mie esigenze	4,30		4,19	
	Le informazioni ricevute tramite l'Ente di Patronato sono state utili	4,33		4,14	
	Ho ricevuto un'assistenza adeguata		4,47		

4.1 Il giudizio sul Patronato

L'indice sintetico di soddisfazione sul **Patronato** raggiunge **4,32** nel 2023, valore influenzato principalmente dai giudizi positivi registrati nella fase di presentazione della domanda (4,42).

Il Patronato, infatti, rappresenta un grande supporto per i cittadini che non sono in grado o non vogliono presentare l'istanza sul Portale web dell'Istituto: il 56,06% dichiara di rivolgersi al Patronato perché preferisce affidarsi ad operatori esperti per non sbagliare.

Anche nelle altre fasi (ricerca informazioni, contatti durante l'iter della pratica) i giudizi risultano comunque superiori al 4, anche se gli utenti ricorrono meno al Patronato in questi momenti del viaggio.

Tali giudizi positivi confermano il ruolo di partner strategico degli Enti di Patronato che, contribuendo alla generazione di valore per l'utenza, assolvono una funzione complementare e non concorrenziale rispetto al canale Sede.

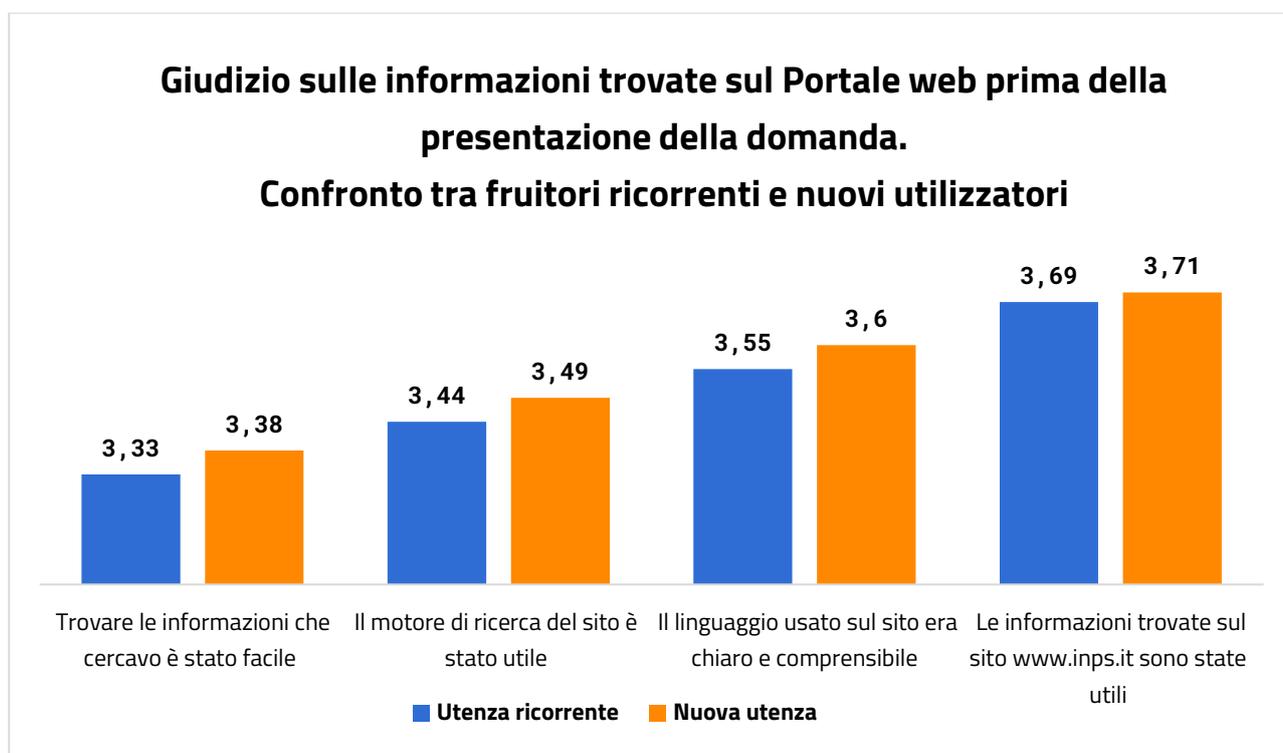
4.2 Il giudizio sul Portale web

L'indice relativo al gradimento dei servizi erogati in maniera telematica sul **Portale web** è pari a **3,54**, in diminuzione rispetto al 2022 (3,67). Il peggioramento riguarda per lo più la **ricerca di informazioni** e la **presentazione della domanda**. A tal riguardo, si segnala che il Portale INPS è

stato reingegnerizzato nel febbraio 2023 e quindi la leggera flessione sul punteggio di apprezzamento registrato può essere imputata a un fisiologico processo di adattamento dell'utenza alla riorganizzazione dei contenuti, in discontinuità con la precedente.

I voti registrati sembrerebbero polarizzati in due raggruppamenti: il primo, riconducibile alla nuova utenza¹³, assegna giudizi più positivi, in quanto probabilmente non risente dell'effetto "smarrimento" legato al restyling del sito; il secondo gruppo, con punteggi più negativi, rappresenta l'utenza ricorrente che, avendo dichiarato di aver già usufruito in passato dei servizi dell'INPS, potrebbe aver cambiato le proprie abitudini.

È verosimile ritenere che la valutazione registrata nel corso delle prossime rilevazioni sarà progressivamente meno interessata/intaccata da questo fenomeno, peraltro tipico di tutte le riprogettazioni di grandi portali.



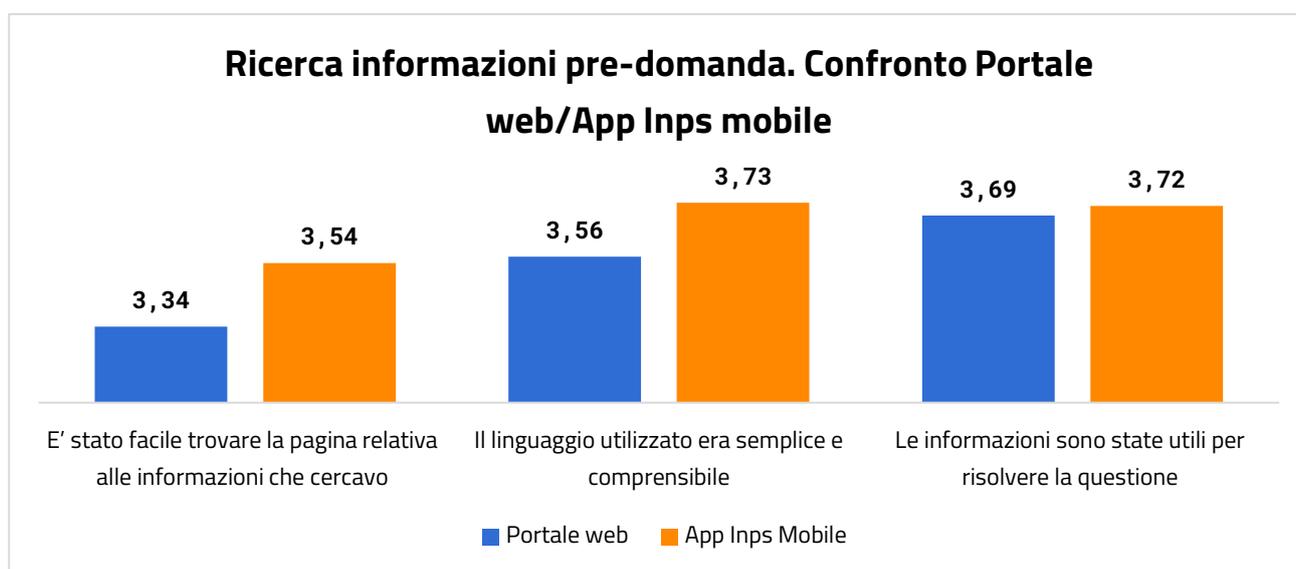
Si registra invece un miglioramento dei giudizi sull'Area riservata MyInps.

Considerando solo i servizi erogati tramite **App Inps Mobile**, l'indice di gradimento sale a **3,66**.

¹³ La nuova utenza comprende i rispondenti che hanno dichiarato di non aver usufruito dei servizi dell'INPS prima di questa occasione.

Il **Portale INPS** è utilizzato in massa dagli utenti per ricercare informazioni prima di presentare la domanda di prestazione (l'81,54% dei rispondenti), mentre l'**App Inps Mobile** viene utilizzata a questo scopo dal 20,79% degli utenti.

Il giudizio medio degli utenti sulla fase di ricerca delle informazioni pre-domanda è di **3,51** per il **Portale web** dell'Istituto e di **3,66** per l'**App Inps Mobile** (nel 2022 rispettivamente 3,63 e 3,72). Il fattore che presenta il giudizio più critico sul Portale web permane quello relativo alla **facilità di trovare subito l'informazione desiderata** (3,34). Tutti i giudizi sui diversi aspetti della ricerca informazioni sono migliori per quanto riguarda l'App Inps Mobile.

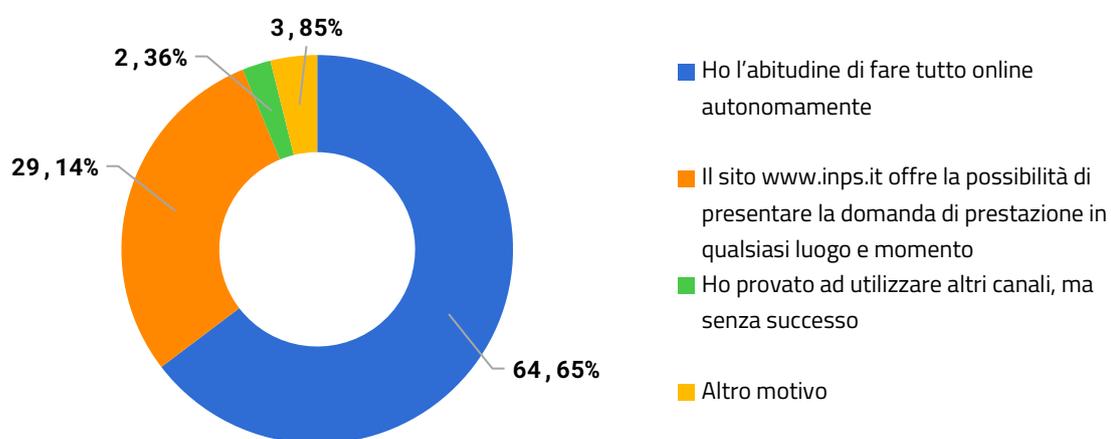


Coloro che hanno ricercato informazioni su **Riscatti Laurea** (agevolati e inoccupati) e **DIS-COLL** sul Portale web hanno lamentato **maggiore difficoltà nel trovare le informazioni** desiderate e poca utilità del motore di ricerca. Rispetto alla media degli utenti delle altre prestazioni oggetto della presente indagine, tali utenti, inoltre, hanno giudicato poco chiaro e comprensibile il linguaggio e poco utili le informazioni.

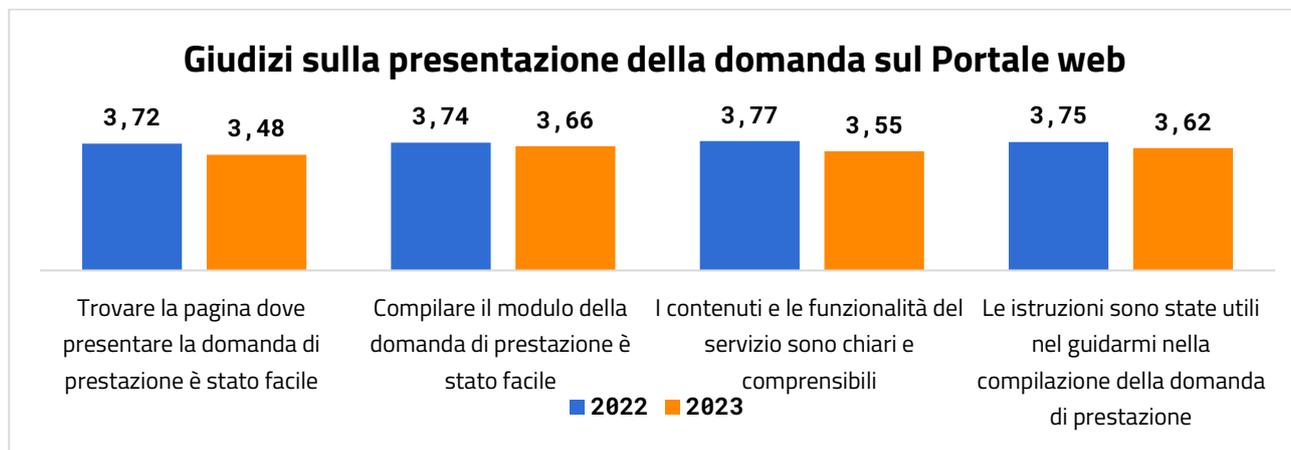
GIUDIZI SULLA RICERCA INFORMAZIONI SUL PORTALE WEB				
	Trovare le informazioni che cercavo è stato facile	Il motore di ricerca del sito è stato utile	Il linguaggio usato sul sito era chiaro e comprensibile	Le informazioni trovate sul sito www.inps.it sono state utili
Bonus asilo nido	3,33	3,43	3,55	3,70
Disoccupazione agricola	3,50	3,63	3,76	3,85
DIS-COLL	2,99	3,19	3,40	3,45
ECOCERT	3,24	3,39	3,46	3,60
NASpl	3,44	3,50	3,67	3,74
Opzione donna	3,37	3,45	3,62	3,58
Pensione reversibilità	3,23	3,41	3,48	3,59
Pensione anticipata	3,44	3,56	3,65	3,79
Pensione vecchiaia	3,34	3,44	3,54	3,65
Riscatti laurea	2,80	2,93	3,19	3,29
TFR a carico Fondo tesoreria	3,36	3,42	3,52	3,64
TOTALE	3,34	3,45	3,56	3,69

Il **46,81%** degli intervistati ha presentato la **domanda di prestazione autonomamente sul Portale web** e di questi il **64,65%** ha dichiarato di scegliere questo canale in quanto **abituati a gestire tutto online** (nel 2022 erano il 48,6%).

Qual è il motivo principale per cui ha scelto di presentare la domanda di prestazione attraverso il sito www.inps.it?



Il giudizio medio sul **Portale web** come canale per la **presentazione della domanda** di prestazione è stato pari a **3,57** (nel 2022 era 3,81): l'aspetto più problematico (3,48) riguarda la **facilità di trovare la pagina** per presentare la domanda (in peggioramento rispetto al valore di 3,72 del 2022).

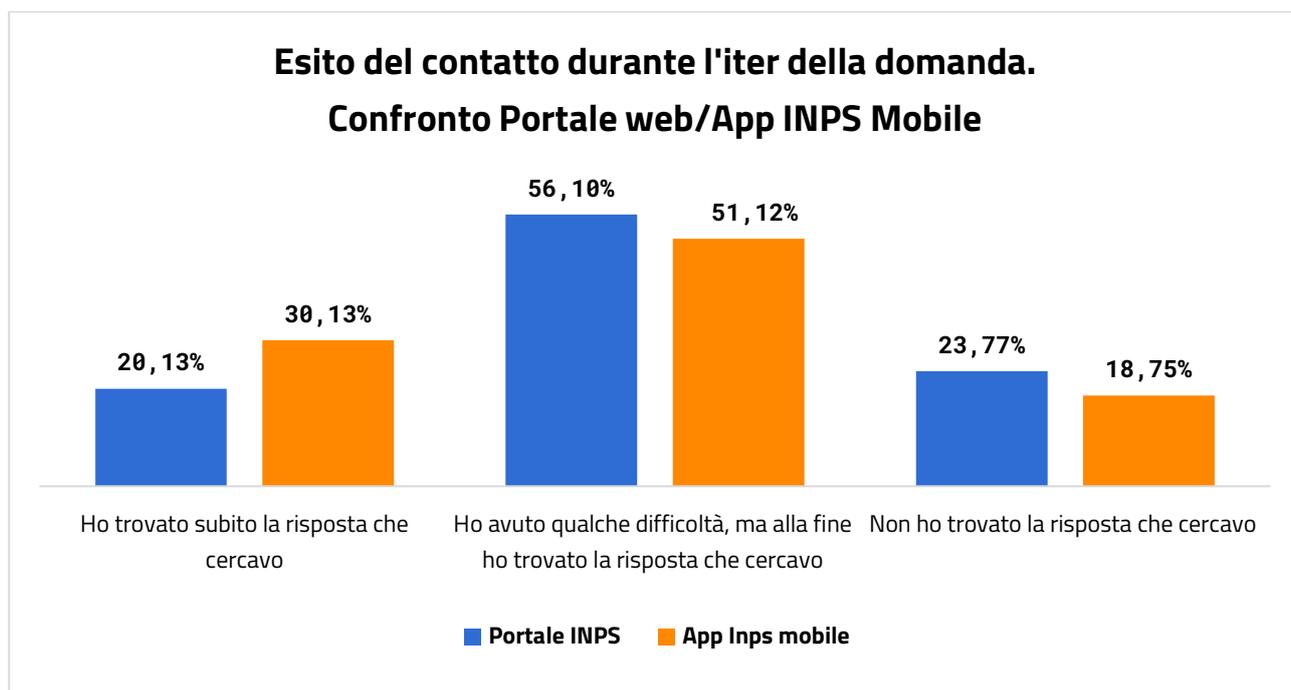


Anche in questo caso coloro che hanno richiesto il **Riscatto laurea** e la **DIS-COLL** hanno attribuito **i giudizi più bassi**.

GIUDIZI SULLA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA SUL PORTALE WEB				
	Trovare la pagina dove presentare la domanda di prestazione è stato facile	Compilare il modulo della domanda di prestazione è stato facile	I contenuti e le funzionalità del servizio sono chiari e comprensibili	Le istruzioni sono state utili nel guidarmi nella compilazione della domanda di prestazione
Bonus asilo nido	3,48	3,59	3,51	3,58
Disoccupazione agricola	3,75	3,97	3,87	3,87
DIS-COLL	3,29	3,52	3,27	3,40
ECOCERT	3,27	3,65	3,50	3,54
NASpl	3,66	3,83	3,72	3,79
Opzione donna	3,53	3,76	3,76	3,82
Pensione reversibilità	3,42	3,67	3,57	3,60
Pensione anticipata	3,49	3,76	3,56	3,64
Pensione vecchiaia	3,55	3,70	3,59	3,66
Riscatti laurea	2,87	3,30	3,20	3,25
TFR a carico Fondo tesoreria	3,47	3,70	3,64	3,66
TOTALE	3,48	3,66	3,55	3,62

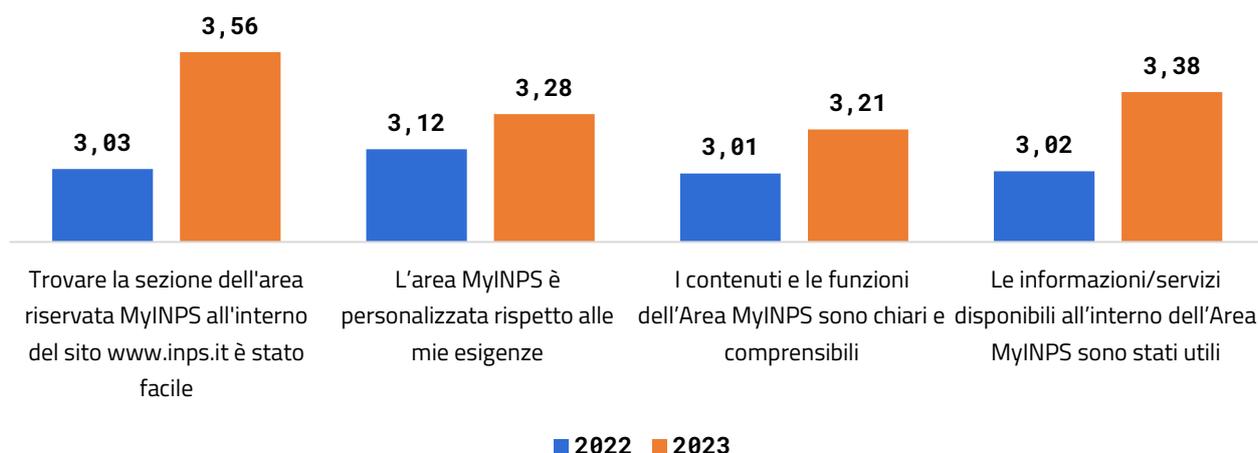
Rispetto al 2022, diminuiscono gli utenti che hanno scelto l'Area riservata MyINPS per contattare l'Istituto durante l'iter della pratica (15,51% contro il 17,17% del 2022), mentre aumentano gli utenti che hanno consultato utilizzato l'App Inps Mobile durante questa fase (3,05%, contro il 2,29%, del 2022).

Il **30,13%** degli utenti che hanno utilizzato l'App Inps Mobile per contattare l'Istituto durante l'iter della pratica **ha risolto subito il problema**, contro il 20,13% di coloro che hanno optato per un contatto tramite il Portale web.



Durante l'iter della pratica, gli utenti che hanno visualizzato l'Area riservata MyINPS hanno fornito giudizi in **evidente miglioramento rispetto al 2022**.

Giudizi sull'area riservata MyINPS durante l'iter della domanda

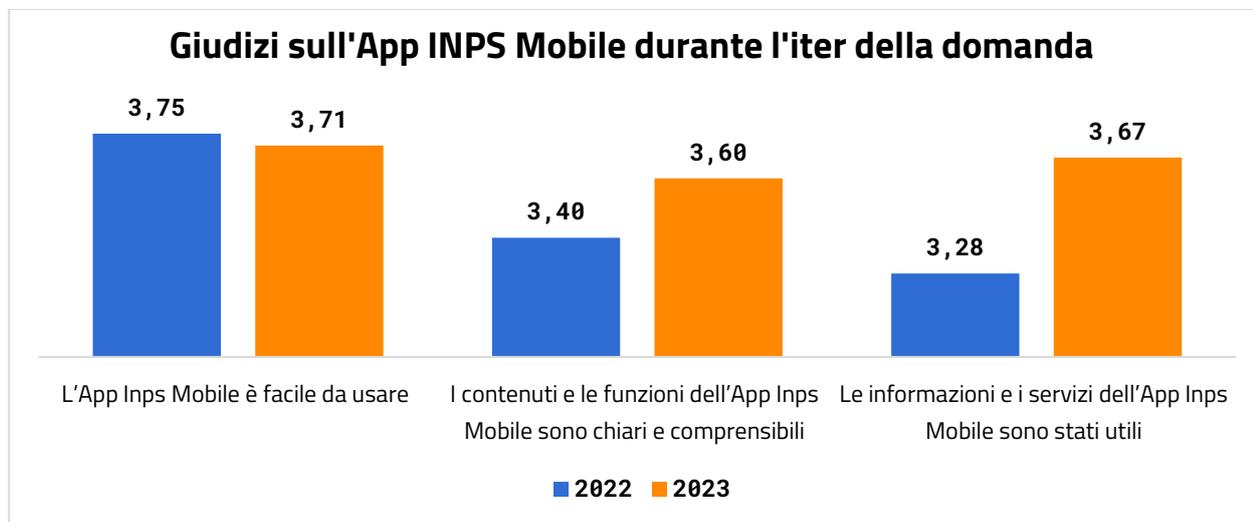


Rispetto ai diversi prodotti, anche in questo caso si evidenzia la criticità relativa ai **Riscatti laurea** e **DIS-COLL**.

GIUDIZI SULL'AREA RISERVATA MYINPS DURANTE L'ITER DELLA DOMANDA

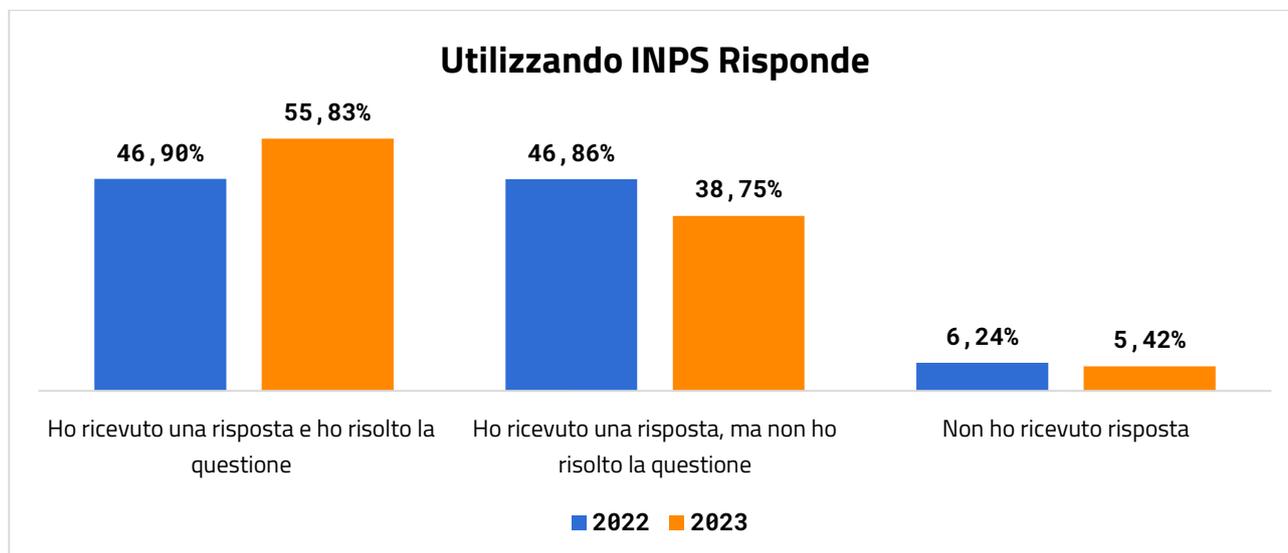
	Trovare la sezione dell'area riservata MyINPS all'interno del sito www.inps.it è stato facile	L'area MyINPS è personalizzata rispetto alle mie esigenze	I contenuti e le funzioni dell'Area MyINPS sono chiari e comprensibili	Le informazioni/servizi disponibili all'interno dell'Area MyINPS sono state utili
Bonus asilo nido	3,53	3,21	3,16	3,31
Disoccupazione agricola	3,74	3,69	3,58	3,74
DIS-COLL	3,17	3,06	2,94	3,11
ECOCERT	3,53	3,19	3,12	3,24
NASpl	3,46	3,27	3,21	3,41
Opzione donna	3,50	3,63	3,88	3,75
Pensione reversibilità	3,74	3,37	3,29	3,48
Pensione anticipata	3,61	3,40	3,34	3,55
Pensione vecchiaia	3,77	3,47	3,34	3,60
Riscatti laurea	3,32	2,89	2,73	2,86
TFR a carico Fondo tesoreria	3,96	3,88	3,71	3,88
TOTALE	3,56	3,28	3,21	3,38

I giudizi di coloro che hanno consultato l'App Inps Mobile durante l'iter della pratica sono positivi. Rispetto al 2022, si registra un miglioramento del giudizio sull'utilità delle informazioni per risolvere la questione.



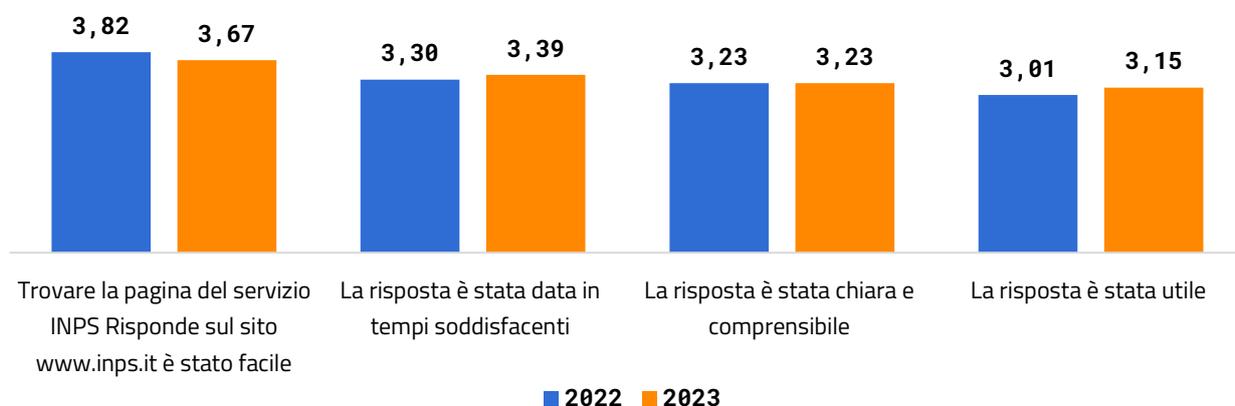
Sono sempre più numerosi gli utenti che dichiarano di aver posto un quesito tramite il servizio **INPS Risponde** durante l'iter della loro pratica (25,7% contro il 23,6% del 2022).

Rispetto al 2022, si nota un **miglioramento** della percentuale di utenti (55,83%) che ha ricevuto una risposta risolutiva (a fronte del 46,9% del 2022).



Il giudizio relativo all'**utilità della risposta** ottenuta attraverso il servizio INPS Risponde durante l'iter della domanda è **migliorato** rispetto al 2022, anche se rimane un punto critico (3,15), mentre **peggiora** il giudizio relativo alla **facilità di trovare l'applicazione** all'interno del Portale web.

Giudizi su INPS Risponde durante l'iter della domanda



Gli utenti che avevano posto un quesito su **Opzione donna** tramite il servizio INPS Risponde hanno valutato in modo critico soprattutto la **tempestività** della risposta, la **chiarezza** e l'**utilità** della stessa per risolvere il problema posto.

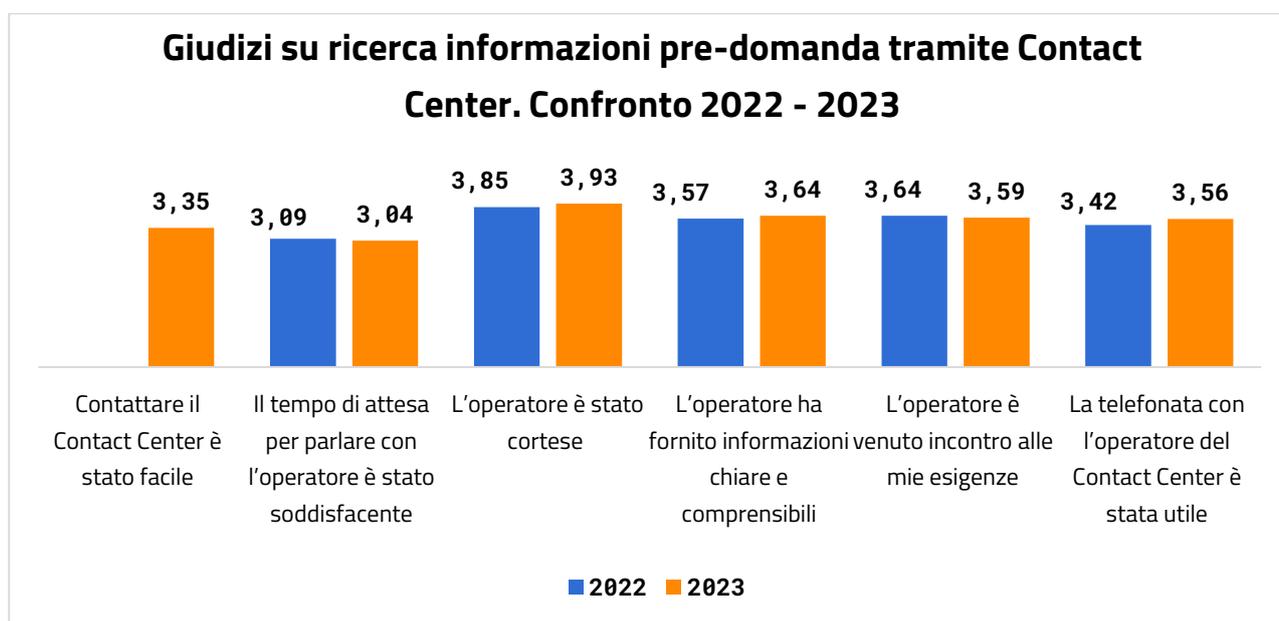
GIUDIZI SU INPS RISPONDE DURANTE L'ITER DELLA DOMANDA

	Trovare la pagina del servizio INPS Risponde sul sito www.inps.it è stato facile	La risposta è stata data in tempi soddisfacenti	La risposta è stata chiara e comprensibile	La risposta è stata utile
Bonus asilo nido	3,74	3,52	3,38	3,35
Disoccupazione agricola	3,65	3,02	2,87	2,77
DIS-COLL	3,59	3,00	3,09	2,97
ECOCERT	3,50	3,17	2,97	2,86
NASpl	3,61	3,36	3,06	3,03
Opzione donna	3,78	2,44	2,56	2,22
Pensione reversibilità	3,70	3,34	3,00	2,64
Pensione anticipata	3,73	3,34	3,29	3,13
Pensione vecchiaia	3,67	3,21	3,01	2,79
Riscatti laurea	3,27	3,34	3,40	3,25
TFR a carico Fondo tesoreria	3,65	3,00	2,79	2,85
TOTALE	3,67	3,39	3,23	3,15

4.3 Il giudizio sul Contact Center

L'indice di gradimento relativo ai servizi offerti tramite **Contact Center** fa registrare un valore di **3,49**, in miglioramento rispetto al 2022 (3,40).

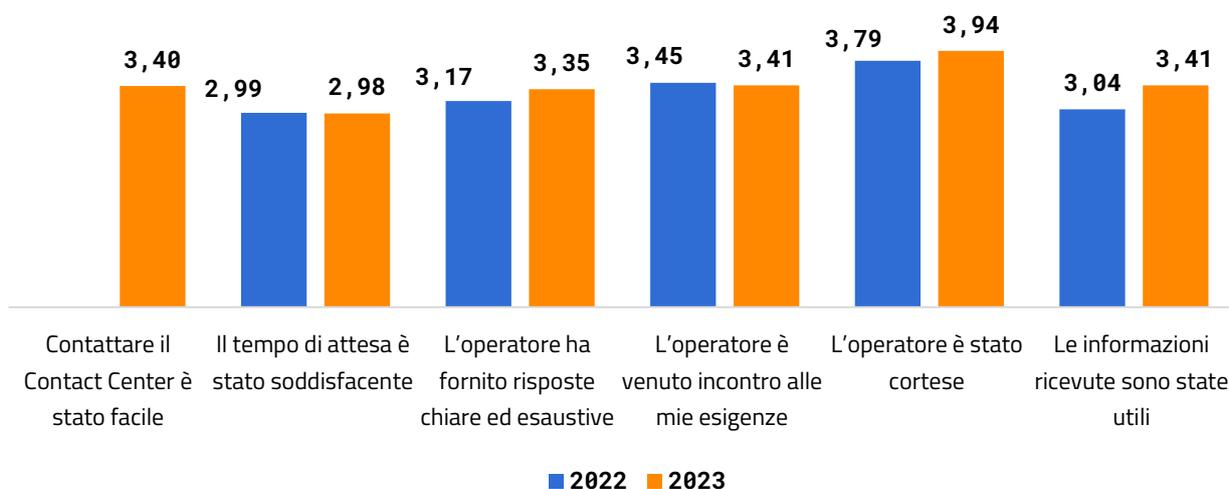
Gli utenti che hanno **ricercato informazioni** (fase pre-domanda) almeno una volta tramite il Contact Center, pari al **22,64%** (17,58% nel 2022), hanno espresso un giudizio medio pari a **3,51**, con una generale stabilità o un leggero aumento dei giudizi positivi, in particolare sulla **cortesia** (3,93) e **disponibilità degli operatori** (3,59), sulla **chiarezza** delle informazioni (3,64) e sull'**utilità della chiamata** (3,56). Rimangono critici gli aspetti riconducibili al **tempo di attesa** per parlare con l'operatore (3,04) e alla **facilità di entrare in contatto** con il Contact Center (3,35).



Il Contact Center viene utilizzato in misura maggiore dagli utenti per **contattare l'INPS durante l'iter della pratica** (29,45%) (cfr. par. 3.3).

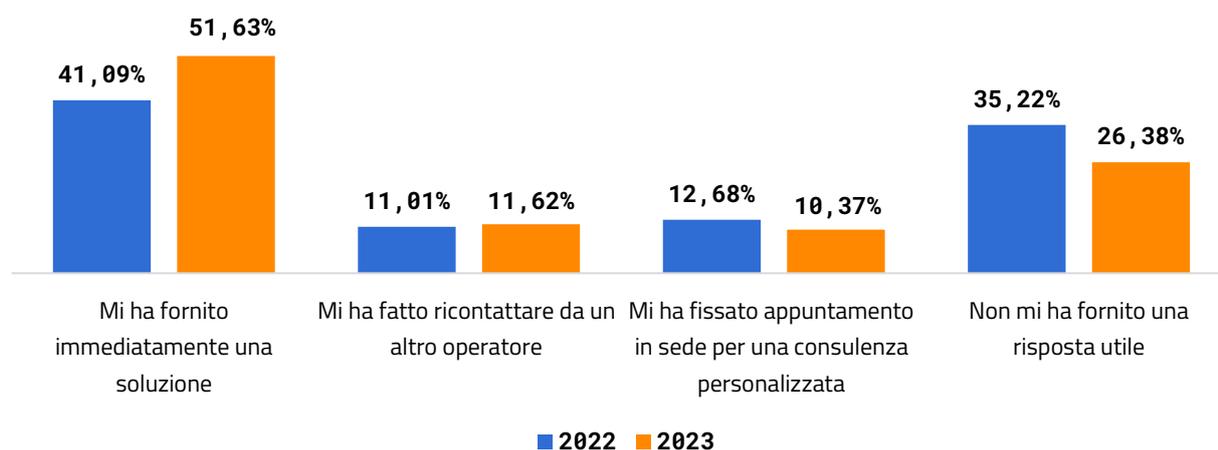
La media dei giudizi sul Contact Center in questa fase è **3,41**, inferiore a quella relativa ai giudizi nella fase di richiesta informazione pre-domanda, ma si nota comunque un miglioramento rispetto al 2022 (3,27). Anche i giudizi analitici sono in generale migliorati, in particolare il giudizio sulla **chiarezza delle risposte**, sulla **cortesia** degli operatori e sull'**utilità delle informazioni** ricevute per risolvere la questione.

Giudizi sul Contact Center durante l'iter della domanda. Confronto 2022 - 2023



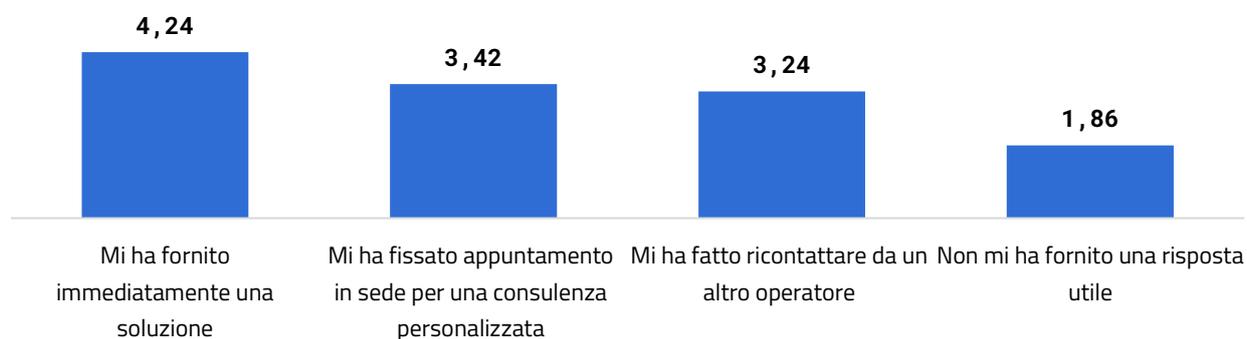
Nel 2023 si nota un aumento degli utenti che dichiarano di aver **risolto la questione al momento** della telefonata (51,63% contro il 41,09% del 2022) e una corrispondente diminuzione degli utenti che dichiarano di non aver risolto affatto la questione (26,38% contro il 35,22% del 2022).

Esito della chiamata al Contact Center durante l'iter della domanda. Confronto 2022 - 2023



Il **giudizio sull'utilità della chiamata è ovviamente molto alto a fronte di risposte risolutive e tempestive (4,42)**; diminuisce se si pospone il riscontro (ricontattato successivo o prenotazione di una consulenza con un funzionario di Sede) e crolla se l'utente non ha ricevuto risposte utili (1,86).

Percezione dell'utilità della chiamata al Contact Center ed esito della stessa



4.4 Il giudizio sulla Sede

L'indice di Sede, oltre che a livello nazionale, assume una particolare valenza anche a livello territoriale, poiché consente di evidenziare i punti di forza e le eventuali criticità delle singole strutture e conseguentemente di definire appropriate azioni di miglioramento.

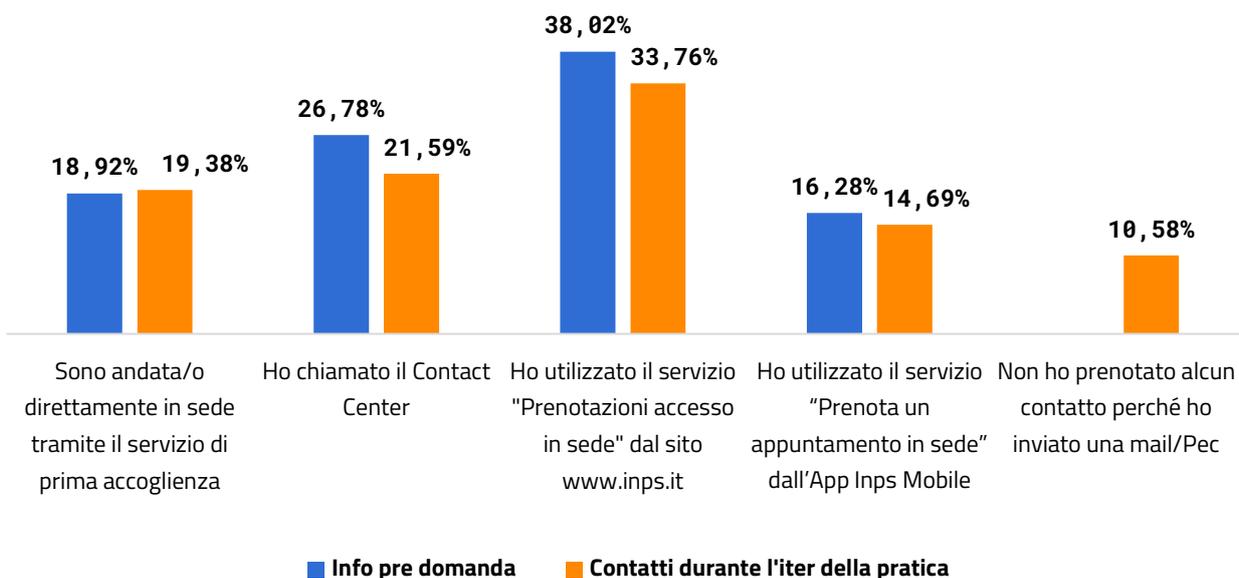
A livello nazionale, l'**indice medio di Sede 2023** si attesta a **3,68**, in diminuzione rispetto al 2022 (3,82).

Gli utenti utilizzano poco il canale Sede durante la fase pre-domanda per ricercare informazioni (14,52%) e durante l'iter della loro pratica (15,37%)¹⁴.

Per prenotare un contatto con un funzionario di Sede la maggior parte degli intervistati ha scelto di effettuare la prenotazione tramite il servizio reso disponibile **sul Portale web**.

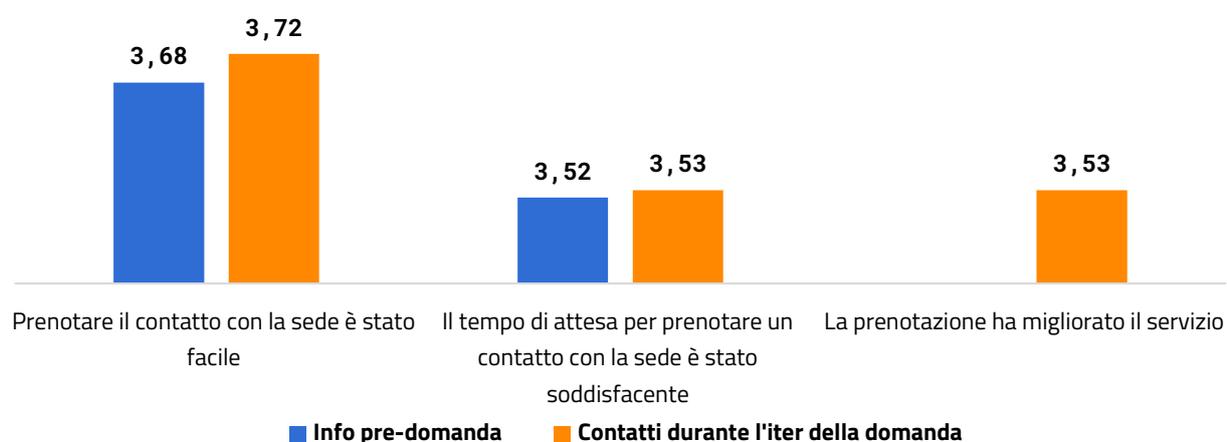
¹⁴ Nel corso degli anni tale percentuale si è ridotta notevolmente a testimoniare l'ascesa dei canali digitali: nel 2016 la percentuale degli utenti che si rivolgevano alla Sede durante l'iter della loro pratica era pari al 34%.

In che modo ha effettuato la prenotazione?

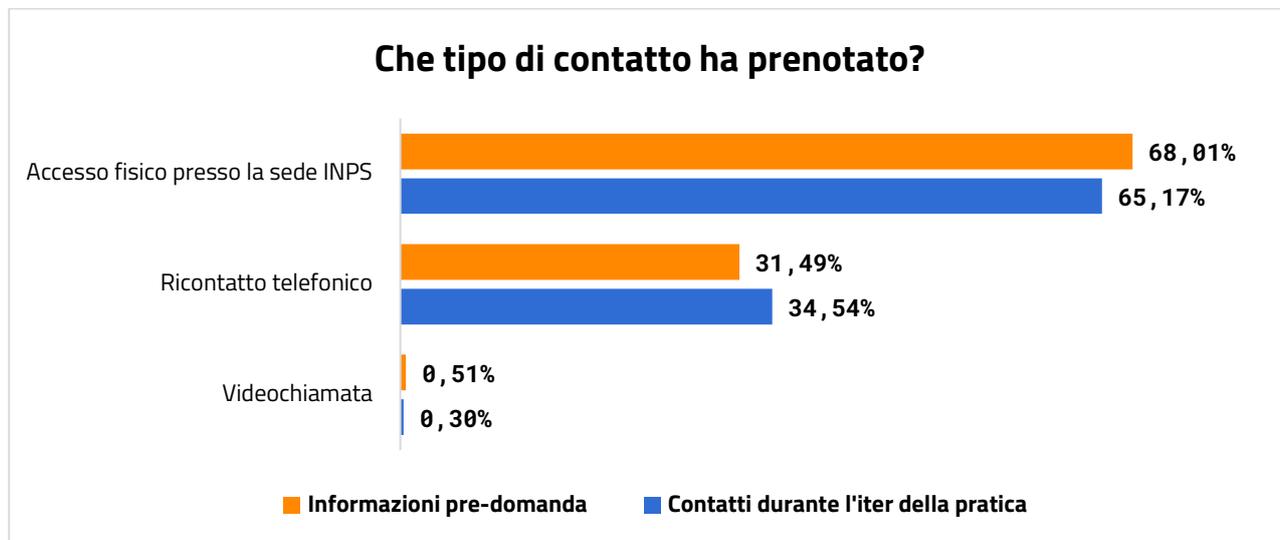


Il servizio di prenotazione è apprezzato per la **facilità di effettuare la prenotazione** (3,72) in maggior modo durante l'iter della domanda, mentre sono più bassi i giudizi sul **tempo di attesa** per prenotare in entrambe le fasi (**3,52/3**, in peggioramento rispetto al valore di 3,61 del 2022) e sul miglioramento del servizio grazie all'introduzione della prenotazione, aspetto rilevato solo in fase di contatto durante l'iter della domanda (3,53 del 2023 vs il 3,74 del 2022).

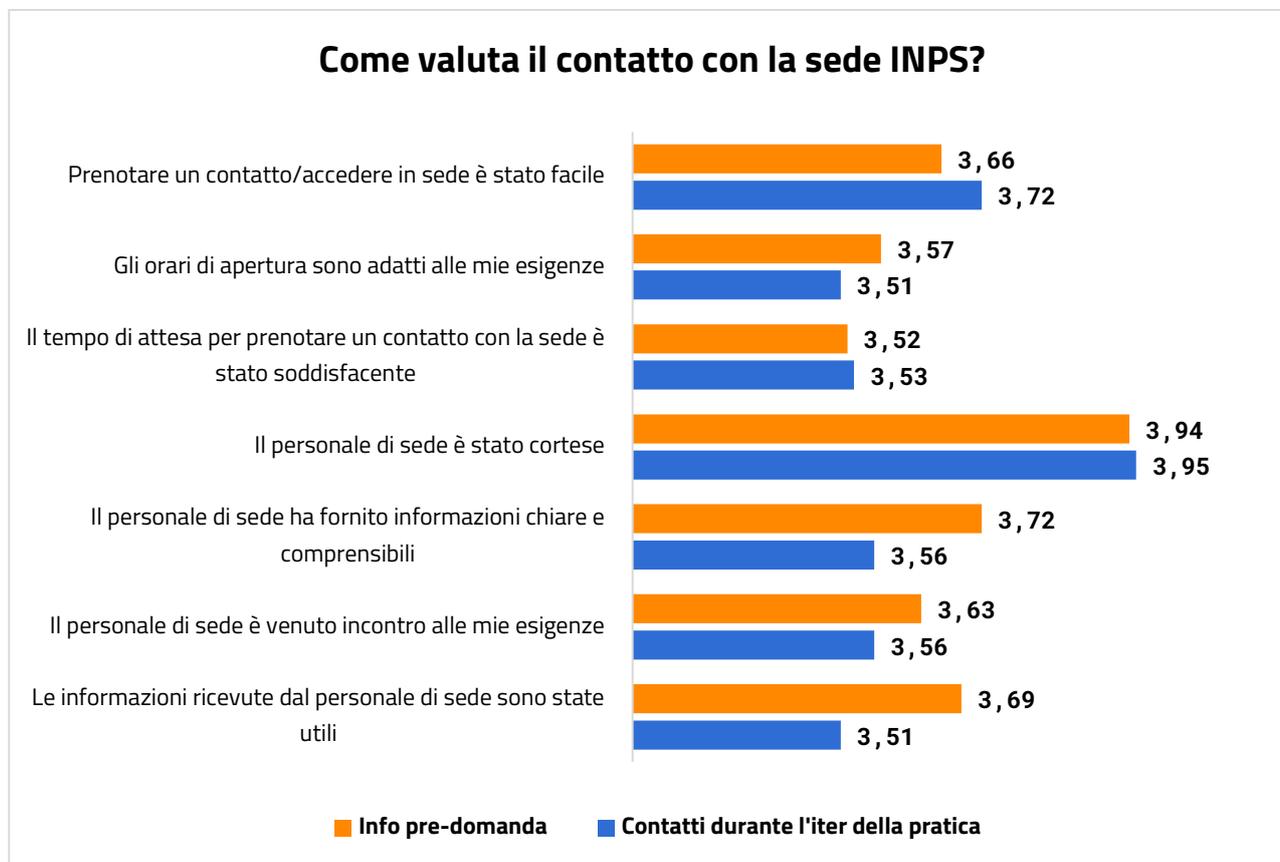
Giudizi sul servizio di prenotazione con la sede



Riguardo alla modalità di contatto, la maggioranza degli utenti in ambedue le fasi ha optato per l'**accesso fisico** presso la Sede, mentre una quota molto residuale ha preferito la videochiamata¹⁵.

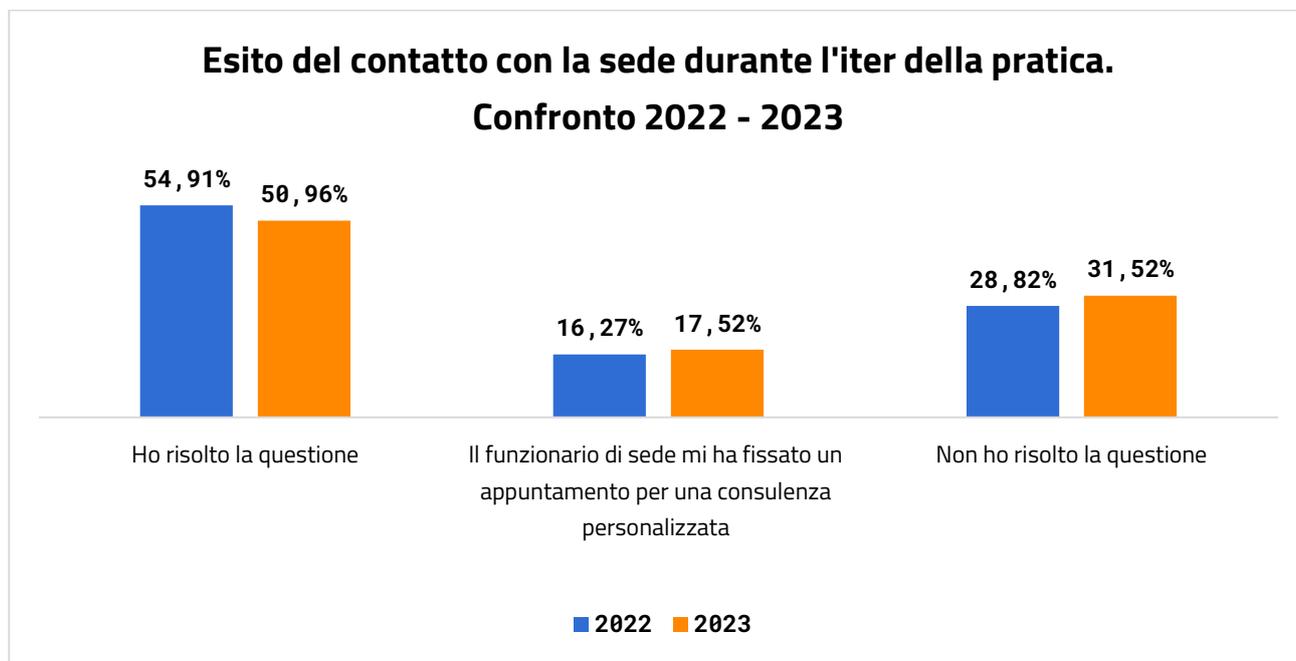


I giudizi forniti dagli utenti sul contatto con la Sede sono in genere migliori durante la **fase pre-domanda**; in particolare, le informazioni ricevute sono giudicate più chiare e utili e il personale più disponibile.



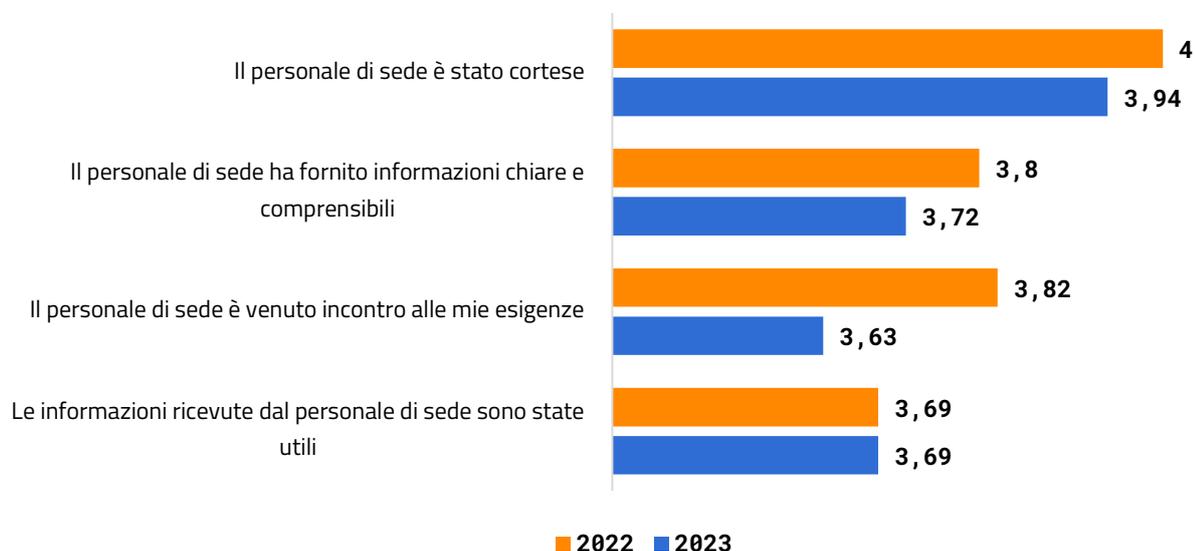
¹⁵La modalità di erogazione del servizio in web meeting va attivata dalla Sede.

La metà degli utenti che hanno contattato la Sede durante l'iter della pratica ha **risolto immediatamente il problema** (50,96%, in diminuzione rispetto al 2022), il 31,52% non lo ha risolto (contro il 28,82% del 2022), mentre al 17,52% degli utenti è stato prenotato un appuntamento di consulenza personalizzata.

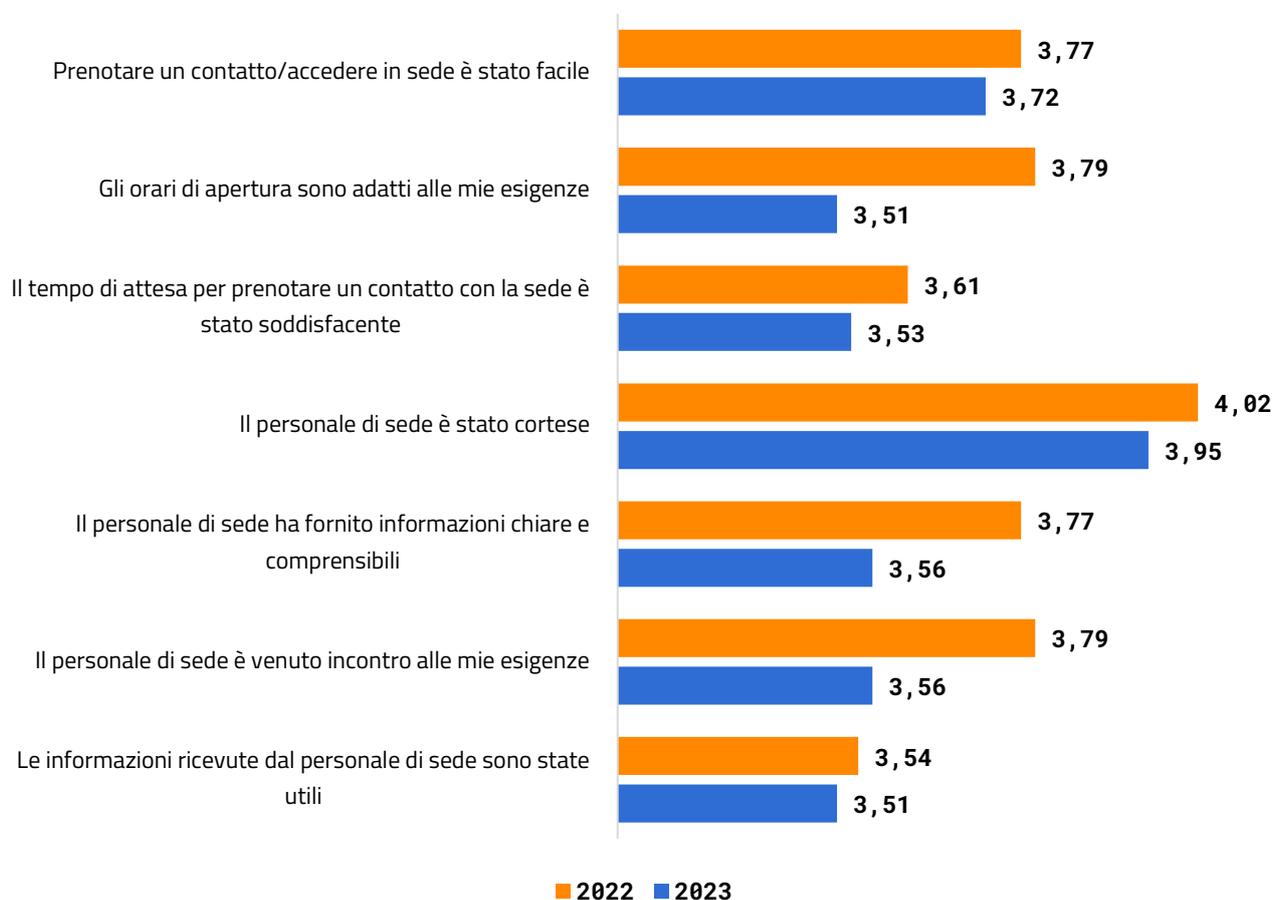


Nei grafici a seguire è proposto un confronto 2022-2023 sui giudizi degli aspetti nelle diverse fasi. Rispetto alla fase di ricerca informazioni pre-domanda, l'unico scostamento significativo, di senso negativo, è la percezione degli utenti sulla diminuita disponibilità dei funzionari nel venire incontro alle loro esigenze. Tale situazione è rilevata anche nella fase di contatto durante l'iter della domanda, insieme alla chiarezza delle informazioni ricevute e agli orari di apertura.

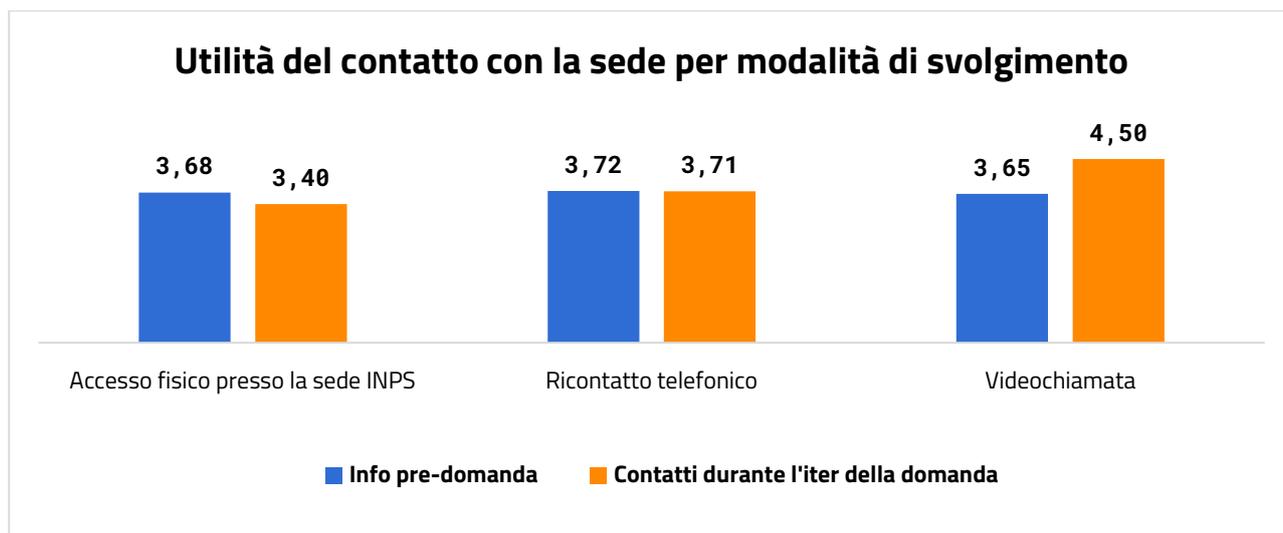
Giudizi sul contatto con la sede in fase pre-domanda. Confronto 2022-2023



Giudizi sul contatto con la sede in fase di contatto durante l'iter della domanda. Confronto 2022-2023



Soffermandoci sull'utilità del contatto con la Sede nelle diverse fasi e negli anni, i valori registrati sono di poco superiori alla soglia del 3,50. L'analisi rispetto alla modalità di contatto scelta dagli utenti, evidenzia che coloro che hanno prenotato un **ricontatto telefonico** durante l'iter della pratica hanno giudicato **più utile il contatto** per la risoluzione della questione rispetto a coloro che hanno effettuato un **accesso fisico** (che sono peraltro più numerosi). I pochissimi utenti (0,30%) che hanno invece utilizzato la **videochiamata** si dichiarano pienamente soddisfatti rispetto all'utilità del contatto stesso.

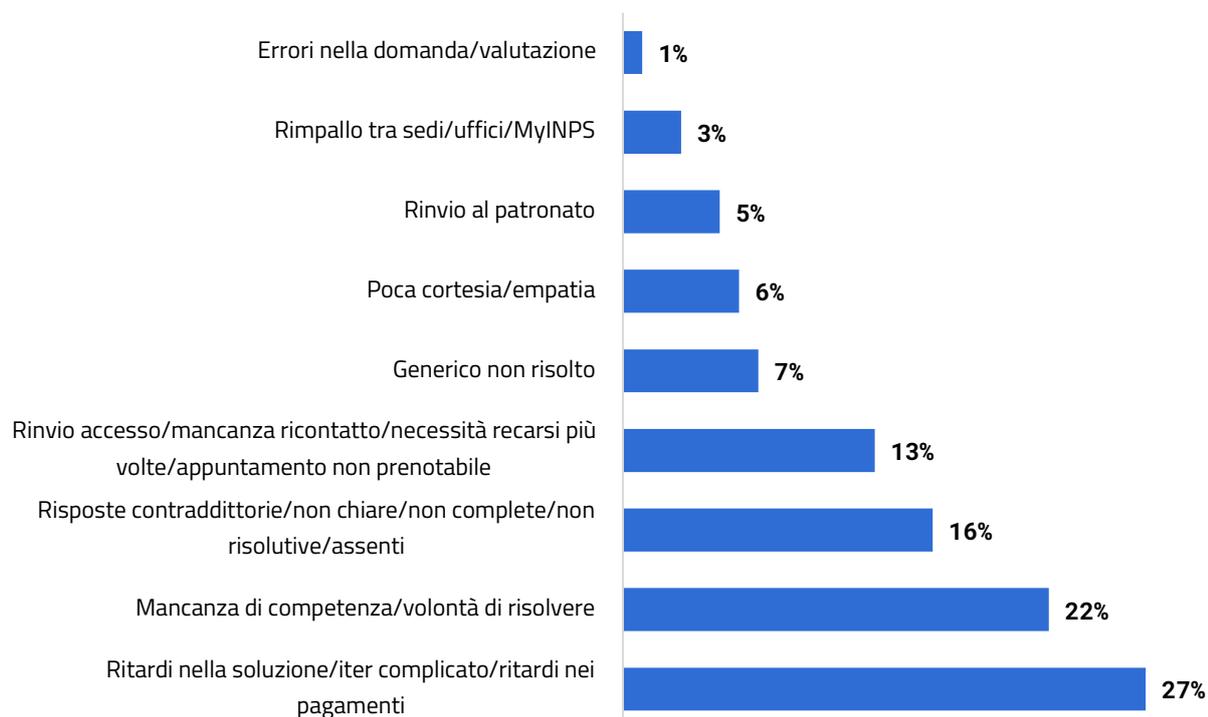


Per chi ha contattato la Sede durante l'iter della pratica, i giudizi più negativi provengono dagli utenti che desideravano effettuare un **sollecito** (3,09) e da coloro che chiedevano **chiarimenti sulle comunicazioni** ricevute dall'INPS (3,48) e **informazioni sui pagamenti** (3,54).

Ai 532 utenti che hanno giudicato il contatto con la Sede per nulla/poco utile (valori 1 e 2) è stata posta una domanda facoltativa a risposta libera, sulle motivazioni del loro giudizio.

Le 409 risposte fornite (più del 75% di chi ha attribuito valori 1 e 2 sull'utilità del contatto con la Sede) sono state raggruppate in categorie: la maggior parte delle motivazioni è ascrivibile a problematiche legate a **ritardi nella soluzione della questione e nei pagamenti**, alla **complessità degli adempimenti** per giungere alla definizione della questione (27%); a seguire le lamentele sulla dichiarata **scarsa disponibilità e non competenza** dei funzionari di Sede (22%), sulle **risposte contraddittorie o non risolutive**, se non addirittura assenti (16%). Il 13% segnala criticità sulla **gestione della prenotazione**: impossibilità di prenotare l'accesso, rinvio/mancanza di ricontatto e necessità di recarsi più volte in Sede.

Motivi per i quali la sede non è stata utile:



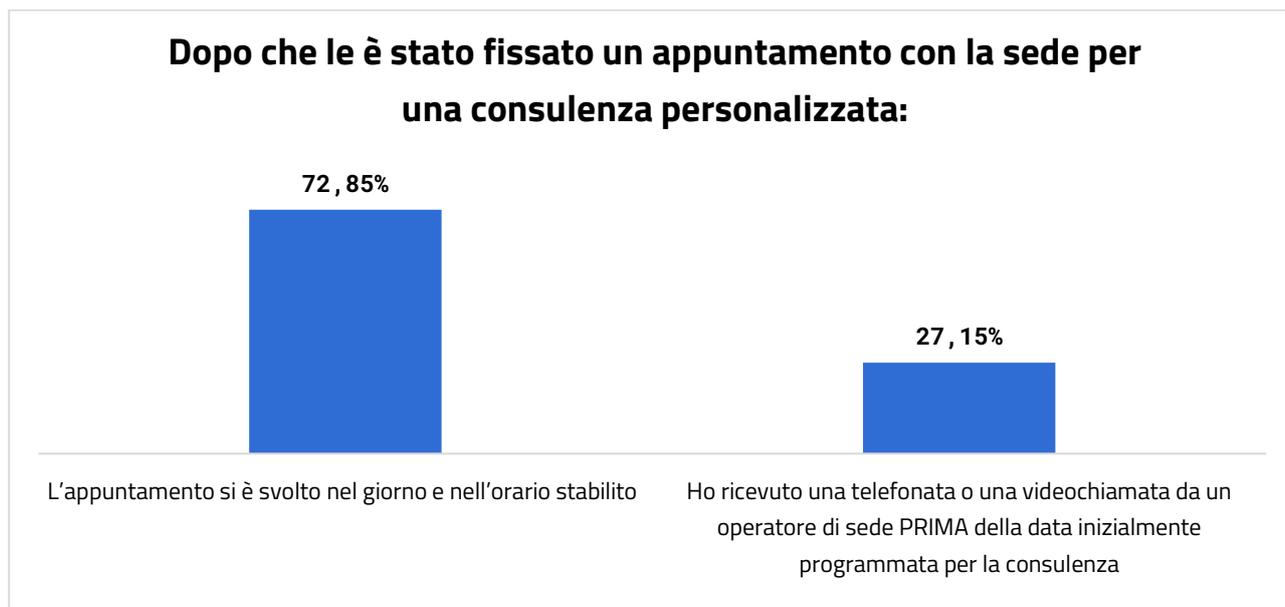
Gli utenti che hanno richiesto il Riscatto laurea, la DIS-COLL e la Pensione di reversibilità hanno giudicato **poco utile per la loro questione il contatto con la Sede durante l'iter della domanda.**

Prodotti	Giudizio sull'utilità del contatto con la Sede durante l'iter della domanda
Bonus asilo nido	3,36
Disoccupazione agricola	3,37
DIS-COLL	3,29
ECOCERT	3,37
NASpl	3,64
Opzione donna	3,56
Pensione reversibilità	3,33
Pensione anticipata	3,69
Pensione vecchiaia	3,64
Riscatto laurea	2,83
TFR a carico Fondo tesoreria	3,96
TOTALE	3,51

4.4.1 La prenotazione dell'appuntamento per una consulenza personalizzata con la Sede

Per il 10,37% e il 17,52% degli utenti che hanno rispettivamente contattato il Contact Center e la Sede si è reso necessario fissare **un appuntamento per una consulenza personalizzata con un funzionario dell'INPS.**

Per il 72,85% di questi utenti l'appuntamento si è svolto **nel giorno e nell'orario stabilito.**

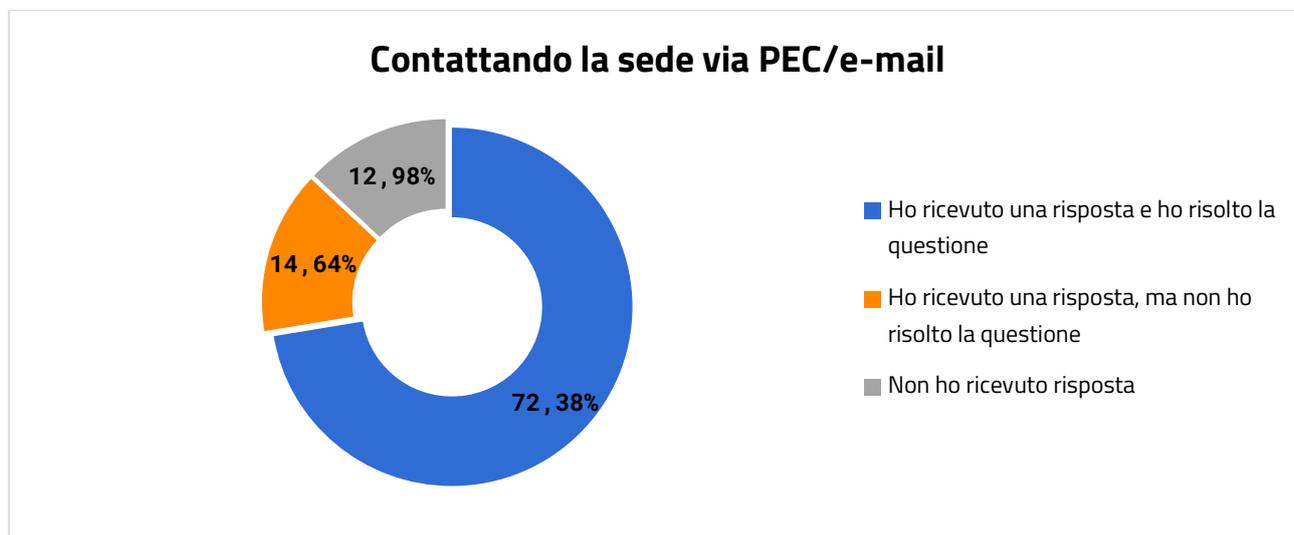


La percezione degli utenti è molto soddisfacente con riferimento alla **gentilezza del funzionario** (valore superiore a 4) e alla **puntualità** (3,97).

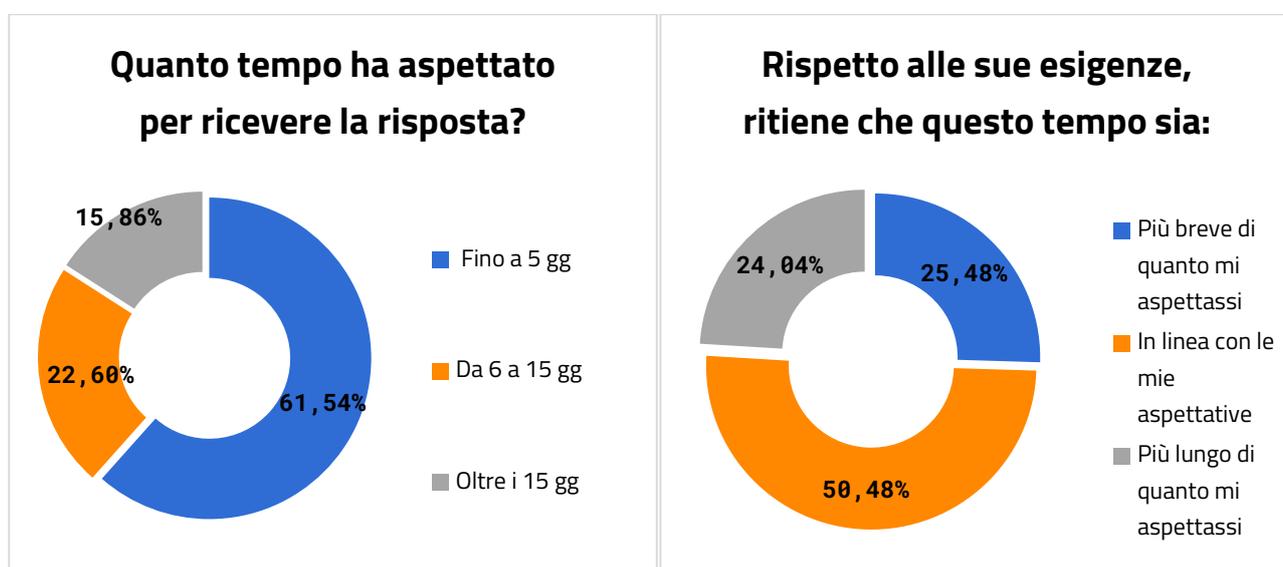


4.4.2 Il contatto via PEC/e-mail con la Sede

Un'ulteriore modalità per entrare in contatto con la Sede INPS è l'invio di una PEC/e-mail, scelta dal 10,58% dei rispondenti. Di questi la stragrande maggioranza (72,38%) ha ricevuto una risposta risolutiva dalla Sede (dato in miglioramento rispetto al valore di 69,73% del 2022).



Il 61,54% ha ricevuto la risposta in **meno di 5 giorni**, il 15,87% ha dovuto attendere invece più di 15 giorni. È stato chiesto agli utenti come giudicassero il tempo di attesa della risposta rispetto alle loro **esigenze**: il 25,48% ha ritenuto il tempo intercorso **più breve** rispetto alle aspettative, percentuale che risulta più elevata (39,84%) per coloro che hanno aspettato fino a 5 giorni. La metà degli utenti giudica il tempo intercorso **in linea** con le proprie aspettative, mentre il 24,04% lo ritiene **più lungo** di quanto si aspettasse, percentuale che risulta più elevata (81,82%) per chi ha dovuto attendere il riscontro per più di 15 giorni.



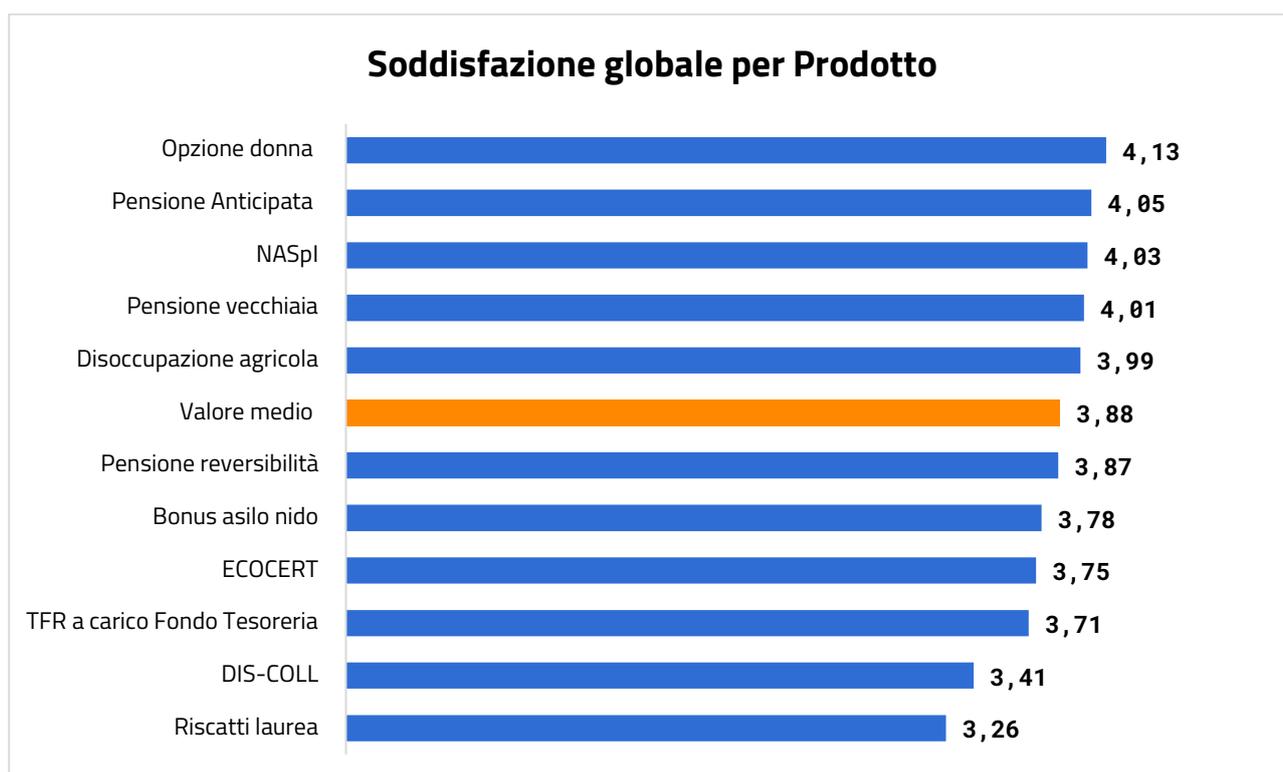
5. La soddisfazione globale sull'esperienza con INPS

Al termine del questionario all'utente è stato chiesto di formulare un **giudizio complessivo** sull'esperienza con l'INPS, tenuto conto di tutte le interazioni intercorse durante il "viaggio" attraverso i diversi touchpoint utilizzati.

L'**indice di soddisfazione globale** anche nel 2023 fa registrare un valore positivo pari a **3,88**, tendenzialmente invariato rispetto alla rilevazione 2022 (3,93).



Rispetto al prodotto richiesto, il giudizio di soddisfazione al di sopra della media nazionale è collegato alle prestazioni **Opzione donna**, **Pensione anticipata** e di **vecchiaia**, **NASpl** e **Disoccupazione agricola**. I **punteggi più bassi** sono ascrivibili agli utenti richiedenti **Riscatti laurea** e **DIS-COLL**, in linea con quanto evidenziato nei paragrafi precedenti.



Per comprendere le motivazioni legate al giudizio globale, è stato chiesto agli utenti di lasciare un commento a corollario del punteggio espresso. Sono stati raccolti 14.456 **commenti a testo libero**, pari al **28,48% dei rispondenti** che si sono resi disponibili a esprimere le proprie motivazioni. Le risposte aperte sono state riclassificate in macrocategorie positive e negative indipendentemente dal giudizio fornito nella scala 1-5¹⁶.

I commenti espressi sono tendenzialmente polarizzati tra **valutazioni positive (38,39%) e negative (45,34%)**, una parte risulta non pertinente e non classificabile in quanto non attinente alla domanda (10,31%) e, infine, una quota residuale raccoglie suggerimenti e proposte di miglioramento per i servizi (5,96%).

Le top tematiche sia dei commenti positivi sia negativi sono tendenzialmente sovrapponibili, ma indubbiamente riflettono le differenti esperienze degli utenti.

Tra i **commenti positivi** la maggior parte (41,61%) esprime una **generica soddisfazione** per il servizio ottenuto e per l'attività dell'Istituto (*"Utilizzerò ancora i vostri servizi e contribuisco volentieri a fornire miglie e dare feedback"; "Ho ricevuto una assistenza ottimale"; "Ho avuto diverse prestazioni e sono state sempre perfette! complimenti"*).

Da evidenziare un gruppo di utenti (22,81%) che si dichiara soddisfatto dalla **tempestività e semplicità con cui è stata erogata la prestazione/risolta l'istanza** (*"Ho ricevuto l'accredito della mia pensione nei tempi prestabiliti"; "Sono stato piacevolmente sorpreso dalla puntualità nell'erogazione della prestazione"; "Rispettati i tempi, facilità nel reperire le informazioni, consultazione della documentazione ed erogazione in tempi perfetti"*).

Seguono poi i commenti (15,29%) di apprezzamento sui **canali digitali** (sito INPS, area riservata MyINPS, INPS Risponde, App Inps Mobile). In particolare, viene apprezzata la possibilità di effettuare la domanda in autonomia così come viene apprezzato il servizio INPS Risponde (*"Notevole miglioramento rispetto a qualche anno fa. Tutto molto più facile da comprendere e da compilare. Apprezzata la possibilità di monitorare l'avanzamento delle pratiche e di comunicare con gli uffici preposti"; "State facendo un ottimo lavoro per digitalizzare molte pratiche, continuate così!"; "Apprezzo molto il canale telematico. Permette di risparmiare tempo e imparare a gestire le proprie esigenze in autonomia"*).

Tra i **commenti negativi che esprimono criticità**, la maggior parte (28,81%) è legata alla non tempestività: **tempi** giudicati troppo lunghi per la definizione della domanda o per l'erogazione dei pagamenti o legati alla complessità dell'iter (*"Ho fatto richiesta di quantificazione del TFS a marzo*

¹⁶ È da notare che molti utenti che hanno fornito un giudizio 4 e 5 hanno comunque voluto segnalare nel commento a testo libero criticità di vario genere e, conseguentemente, tali affermazioni sono state comunque classificate all'interno del gruppo di commenti negativi.

2023, mi è stata fornita a fine settembre, dopo mia insistenza; "Domanda pensione quota 103 il 5 luglio - richiesta ulteriori documenti il 28.09 - ad oggi non so ancora nulla, mi dicono sempre in lavorazione. Sono stanco e sfiduciato di essere preso in giro. Dopo 42 anni credo avere diritto alla pensione"; "presentata domanda di riscatto laurea da oltre un anno ma non ho avuto ancora nessuna risposta"). Un altro ambito problematico (19,02%) è quello riferito al **Portale web** e ai **servizi digitali**, tra cui anche l'App Inps Mobile e l'area riservata MyINPS. In questo caso, gli utenti lamentano la difficoltà nella navigazione tra le pagine del sito, nella ricerca delle informazioni e dei servizi e malfunzionamenti nell'accesso ai servizi digitali.

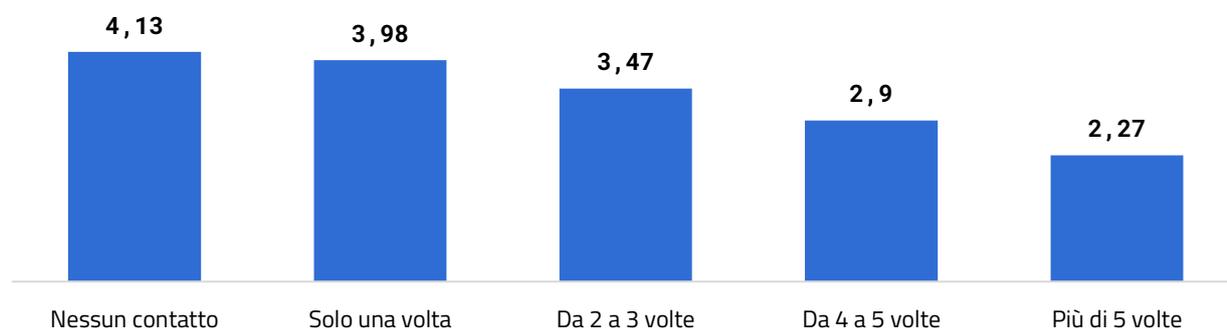
Il terzo ambito di criticità (15,71%) riguarda le **risposte, le informazioni e le comunicazioni ricevute**, che a giudizio degli utenti sono spesso poco chiare, non esaustive e non risolutive, utilizzando un linguaggio spesso troppo tecnico e quindi non comprensibile ai non addetti ai lavori. ("Comunicazioni diverse ad ogni telefonata sul perché la naspi era partita con un mese di ritardo"; "Purtroppo mi sono state date delle risposte contrastanti e non veritiere, sembrava che chi avesse dovuto valutare la mia domanda non l'avesse nemmeno letta rispondendo a caso e dando motivazioni inesistenti per perdere tempo. Ho dovuto chiamare molte volte e non sempre sono riusciti ad aiutarmi"; "Ho ricevuto sempre risposte differenti tra loro e non sono riuscita a risolvere il mio problema. Dopo 5/6 mesi di risposte fallimentari ho lasciato perdere. Totale incapacità e inaffidabilità delle risposte). Segnalate anche difficoltà (12,60%) rispetto alla **gestione della domanda di prestazione** (sia in fase di compilazione della domanda, anche a causa di istruzioni poco chiare, sia legate alla mancanza di comunicazioni sullo stato della domanda e delle motivazioni in caso di rigetto, ma anche per la complessità della richiesta di interruzione della prestazione, in particolare per i beneficiari di NASpl).

5.1 I fattori che influenzano il giudizio globale

È importante evidenziare i fattori che influenzano il giudizio globale di soddisfazione degli utenti.

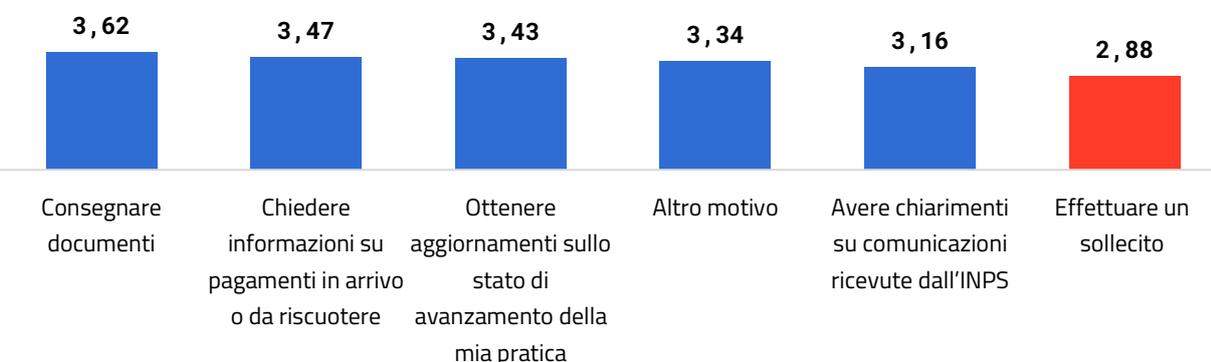
Il **numero di contatti** che l'utente ha dovuto intrattenere nelle diverse fasi del "viaggio" **influenza in maniera inversamente proporzionale** il livello di soddisfazione globale espresso: a fronte di un numero maggiore di contatti, il livello di soddisfazione è minore. I valori sono simili a quelli registrati nel 2022.

Soddisfazione globale e numero di contatti necessari



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 più basso (2,88).

Motivo del contatto e soddisfazione globale

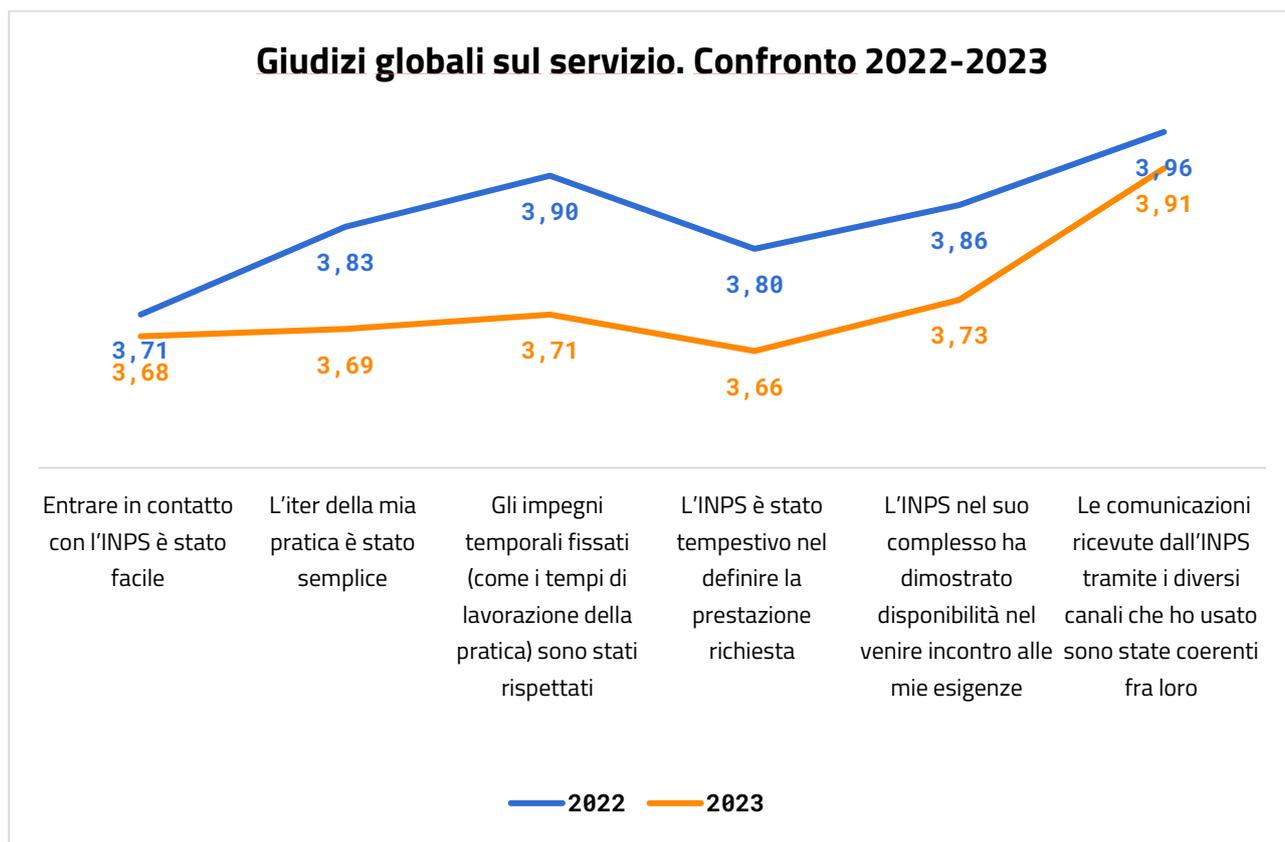


Prima di fornire il giudizio di valutazione globale, gli utenti hanno espresso i loro giudizi su **alcuni fattori connessi con l'esperienza complessiva del "viaggio" effettuato** comprendendo:

- la tempestività con cui hanno risolto l'istanza;
- il rispetto degli impegni temporali concordati con l'Istituto;
- la disponibilità globale mostrata dall'Istituto nel venire incontro alle esigenze dell'utente;
- la semplicità dell'iter necessario per giungere alla definizione della pratica;
- la facilità di contattare l'Istituto;

- l'accordo (coerenza) fra le diverse informazioni ricevute su canali diversi e/o momenti diversi del viaggio.

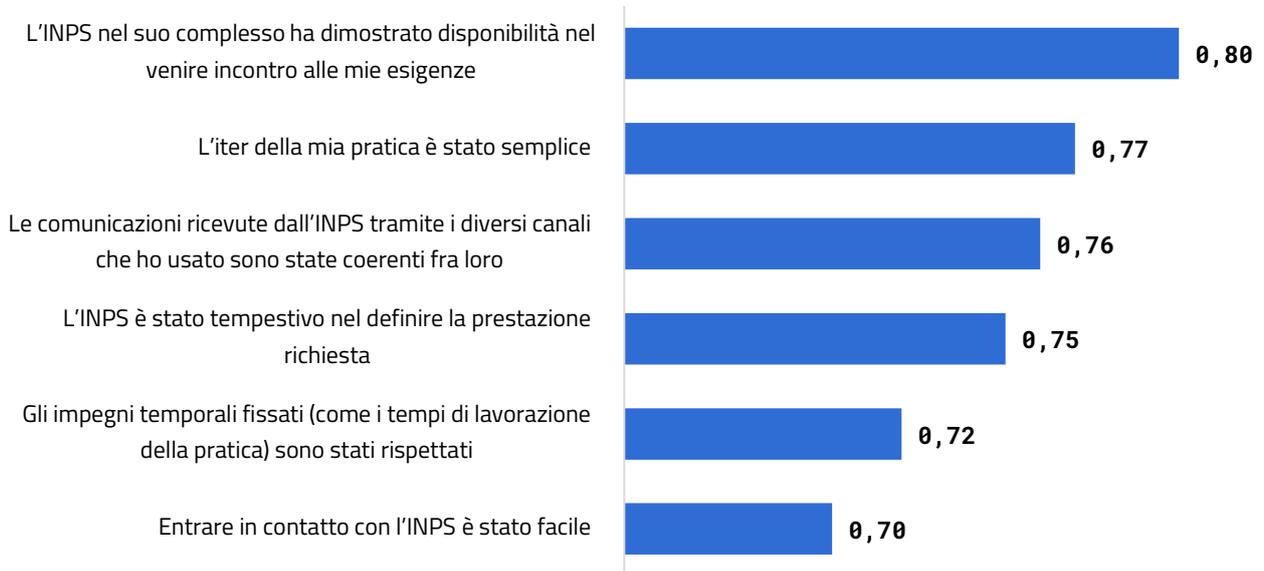
Questi giudizi mostrano tutti un peggioramento rispetto al 2022, in particolare il rispetto degli impegni temporali, la semplicità dell'iter della loro richiesta e la tempestività nel definire la prestazione.



Per evidenziare cosa influenza maggiormente il livello di soddisfazione globale sul servizio dell'INPS **è stato effettuato il calcolo del coefficiente di correlazione**¹⁷ tra questi aspetti e il livello di soddisfazione globale. Tutti gli aspetti mostrano una forte relazione positiva con l'indice di soddisfazione globale, in particolare la **disponibilità** mostrata dall'Istituto nel venire incontro alle esigenze del cittadino (0,80), seguito dalla **semplicità dell'iter della pratica** (0,77) e dalla **coerenza fra le comunicazioni** emesse dall'INPS sui diversi canali (0,76).

¹⁷ L'indice utilizzato è quello di Pearson che varia da -1 (correlazione massima negativa) a +1 (correlazione massima positiva), mentre 0 indica assenza di correlazione.

Correlazione fra fattori di servizio e soddisfazione globale sull'esperienza dell'INPS

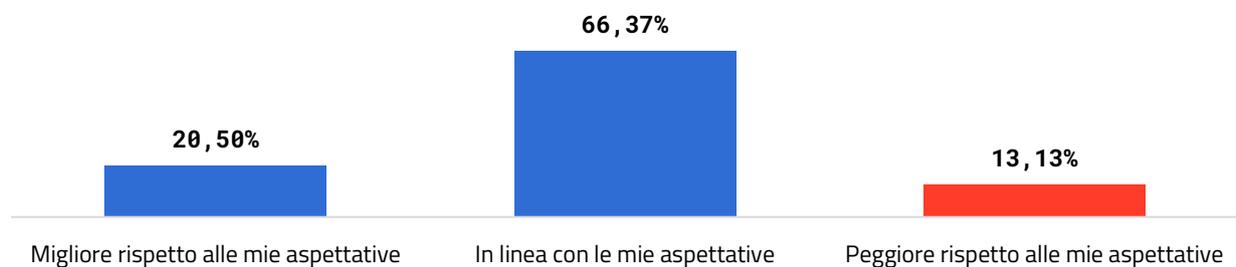


5.2 Le aspettative degli utenti e il confronto con il passato

Nell'indagine 2023 sono state inserite per la prima volta domande relative alle aspettative e al giudizio sulla percezione del servizio ricevuto rispetto al passato.

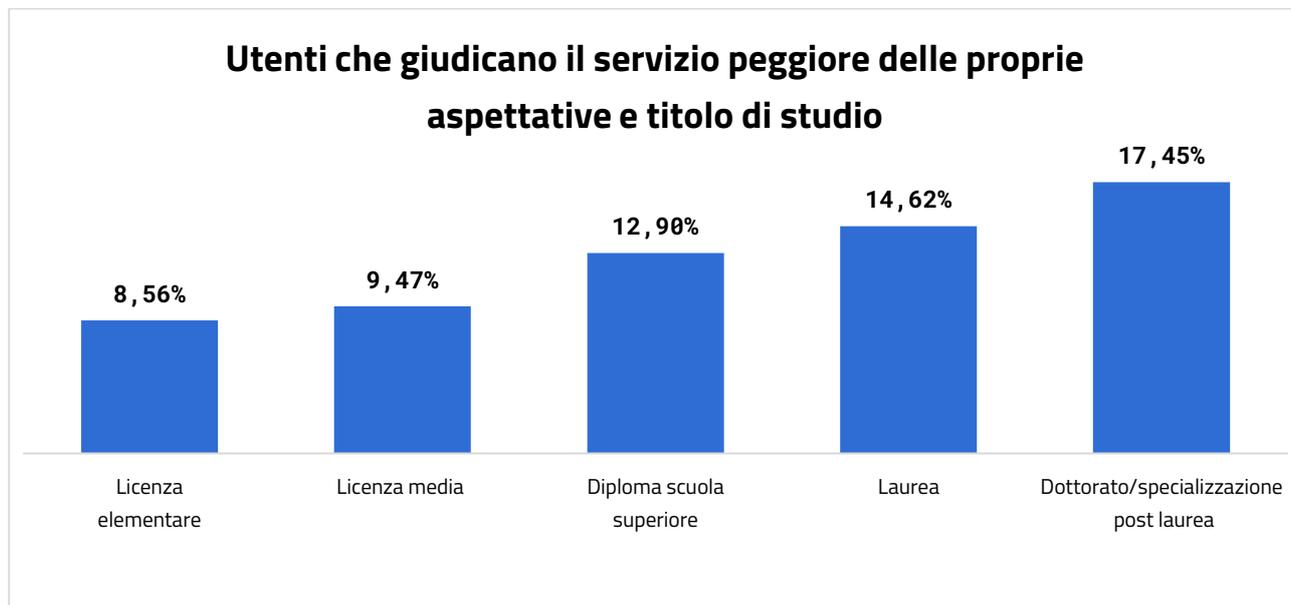
Il 66,37% degli utenti ha dichiarato che il servizio ricevuto è stato in linea con le proprie aspettative e il 20,50% migliore; una quota residuale (13,13%) lo ha giudicato inferiore alle proprie aspettative.

Come giudica il servizio che ha ricevuto rispetto alle sue aspettative?

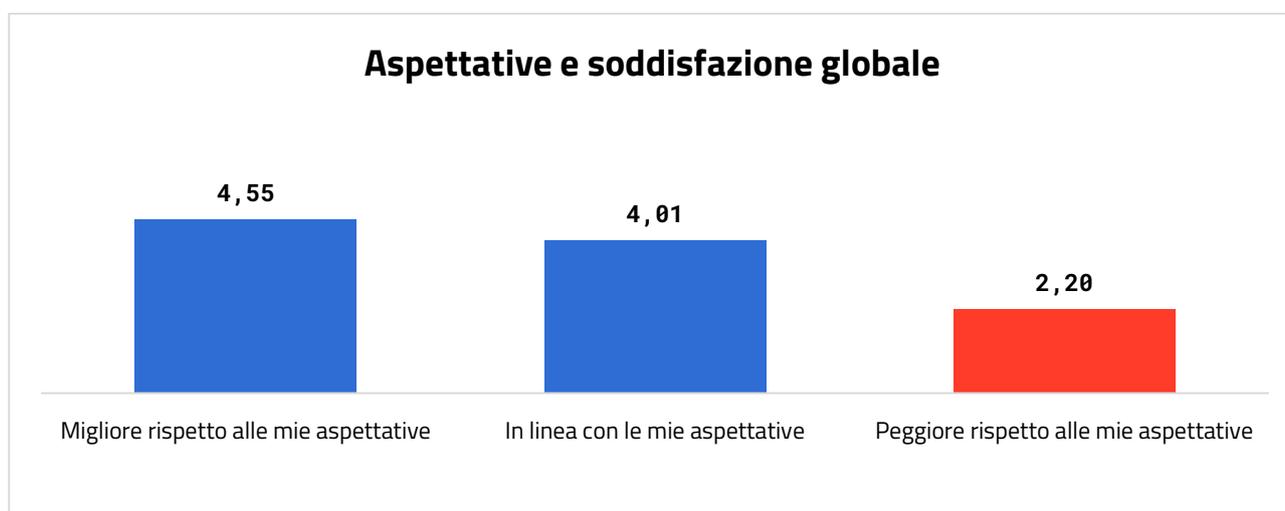


Rispetto al titolo di studio si nota come un **livello di istruzione più elevato** sembra essere correlato ad **aspettative più alte** sul servizio: il 17,45% degli utenti in possesso di dottorato post-

laurea giudica il servizio ricevuto peggiore rispetto alle aspettative, contro l'8,56% degli utenti con licenza elementare.

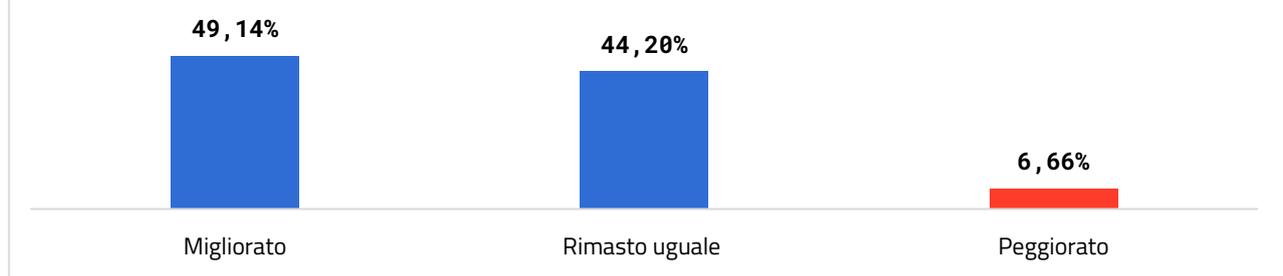


Il giudizio sulle aspettative condiziona notevolmente il giudizio globale sull'esperienza avuta con l'INPS. Chi ha sostenuto di aver ricevuto un servizio superiore alle aspettative ha fornito un giudizio di soddisfazione globale pari a 4,55, mentre i delusi un giudizio globale pari a 2,2.



Il 68,74% degli utenti aveva già usufruito dei servizi dell'Istituto in passato. Tra questi, quasi la metà (49,14%) ha giudicato **migliorato** il servizio rispetto al passato; solo una quota residuale valuta peggiorato il servizio, in particolare gli utenti che hanno richiesto il Riscatto laurea (13,85%), DIS-COLL (12,87%) e il TFR (9,83%).

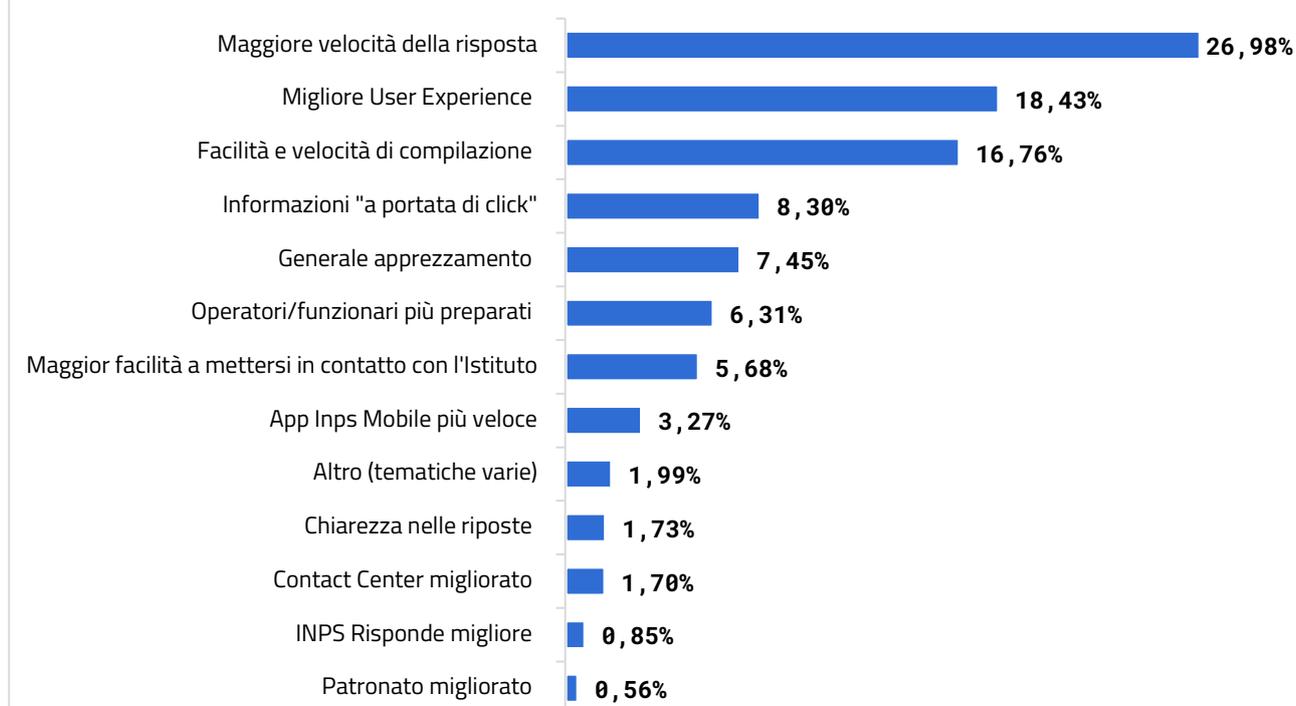
Come giudica il servizio ricevuto in questa occasione dall'INPS rispetto al passato?



Agli utenti che hanno giudicato il servizio migliorato o peggiorato rispetto al passato è stata posta una domanda facoltativa a testo libero per motivare il punteggio espresso.

Riguardo al **miglioramento del servizio rispetto al passato** n. 3.061 utenti - pari al 18,09% di tutti coloro che avevano giudicato il servizio migliorato - hanno voluto fornire uno specifico contributo con una risposta libera.

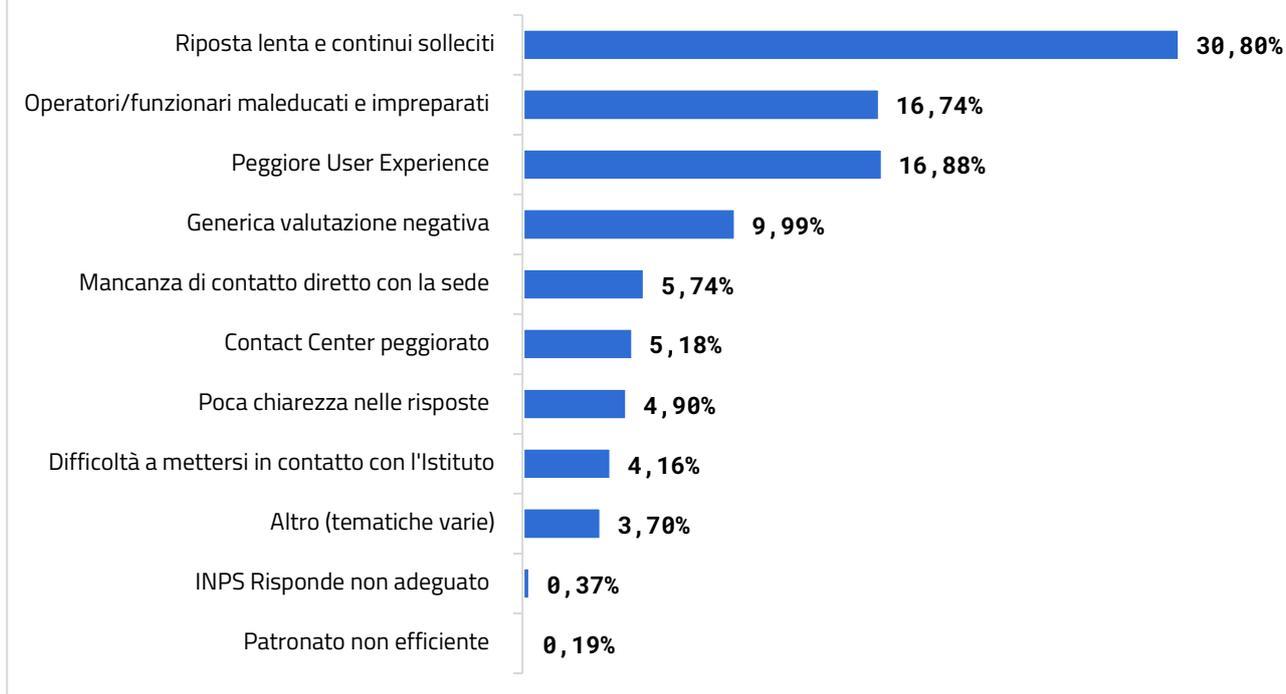
Se lo desidera, può indicare per quali motivi il servizio è migliorato



La maggior parte dei miglioramenti del servizio (rispetto al passato) riportati dagli utenti riguarda: la **velocità delle risposte** fornite dall'INPS (26,98%) (*"Il servizio si conclude in tempi più brevi. "; "Si sono accorciati i tempi di attesa e le risposte sono più esaustive e tempestive. "; "Tempi lavorazione pratiche migliorati"*); la **User Experience** sul Portale dell'INPS, sia per quanto riguarda la grafica che la navigabilità e l'intuitività (18,43%) (*"Interfaccia del sito migliore"; "è migliorato nella grafica, nella fruizione dei servizi e soprattutto è molto più intuitivo"; "È molto più chiaro il sito e più facile a navigare confronto a prima"*); sempre riguardo al Portale web, la maggiore **facilità e velocità di compilazione delle domande** e dei forms sul Portale (16,76%) (*"Maggiore chiarezza nella compilazione della domanda"; "I servizi di pre-compilazione son stati un notevole salto in avanti in termini di semplificazione"; " Sono stati offerti servizi per cui diversamente che in passato non costringono a rivolgersi necessariamente ai patronati ma è possibile agire autonomamente "*) e la maggior **facilità di trovare informazioni** che sono giudicate "a portata di click"(8,30%) (*"Sempre più informazioni personali disponibili online"; "Più informazioni a mia disposizione e relativamente facili da trovare"; "Trasparenza e linearità nel reperimento delle informazioni"*). Il 7,45% degli utenti fornisce una semplice valutazione positiva (tutto migliorato) senza indicare particolari servizi, mentre il 6,31% indica **maggiore preparazione degli operatori/funzionari** con cui è venuto in contatto (*" Più cordialità e disponibilità nei confronti dei lavoratori in generale e in particolare di chi ha problemi fisici e ansiosi come me."; "Un tempo si incontravano persone troppo altezzose a volte anche scorbutiche ora sembra che quelle persone siano scese dal piedistallo!! "; "Per ogni problema c'è il personale adatto"*) e il 3,27% trova **migliorata l'App Inps Mobile** (*"Inserire i dati tramite App è stato più veloce"; "Tutto funziona bene con l'App Inps rendendo semplice e senza perdite di tempo qualsiasi problema si presenti"*).

Riguardo invece agli utenti che hanno giudicato il **servizio peggiorato** rispetto al passato, n. 1.081 utenti - pari al 47% di tutti coloro che avevano giudicato il servizio peggiorato - hanno fornito un ulteriore contributo volontario.

Se lo desidera, può indicare per quali motivi il servizio è peggiorato



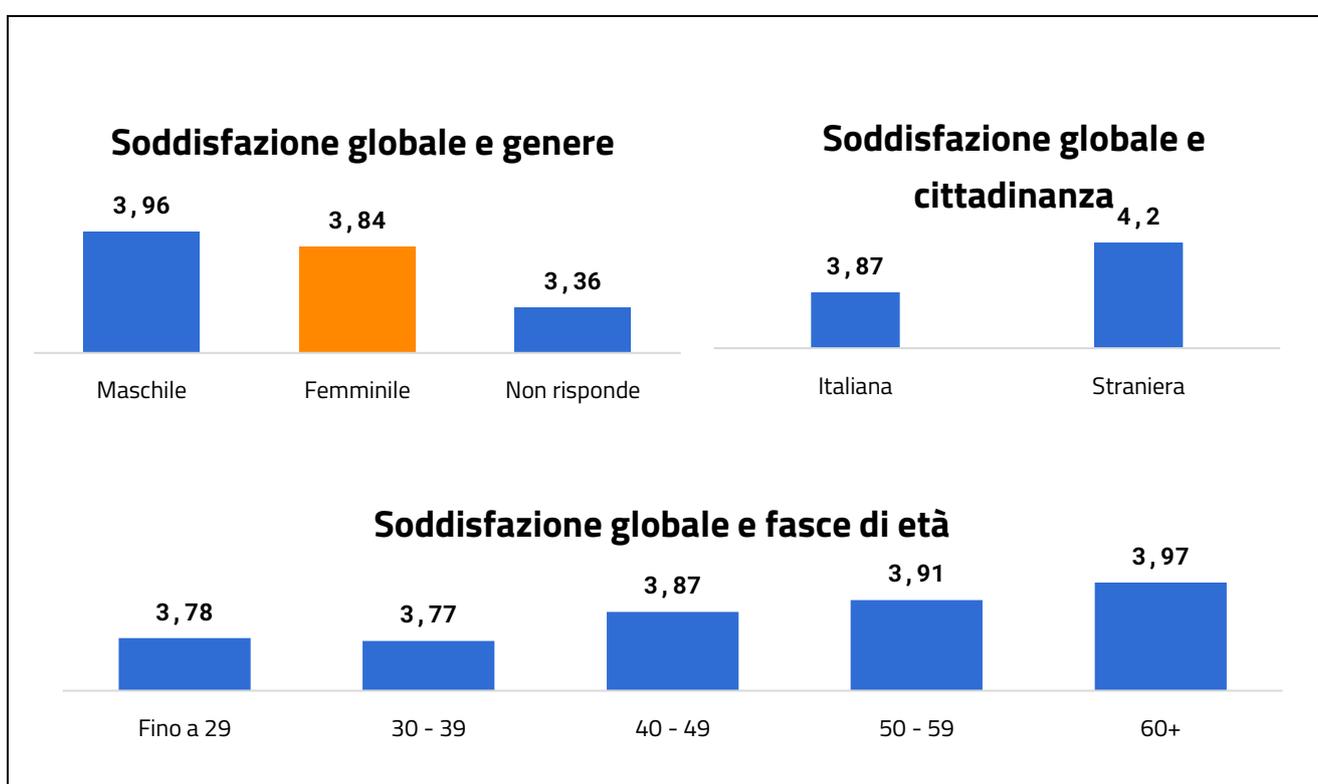
I motivi per cui il servizio viene giudicato peggiore rispetto al passato sono quasi speculari a quelli indicati in miglioramento: il più frequente riguarda la **lentezza nel fornire risposte** con necessità di effettuare numerosi solleciti (30,80%) (*"Si sono allungati i tempi di attesa per qualsiasi risposta.."; "Lentezza nell' elaborare le domande, per nulla chiarezza nelle spiegazioni, costante sensazione di precarietà e scarsissima fiducia verso INPS"; "tempi di attesa lunghi e risposte scarse e generiche alle richieste di sollecito e/o chiarimento"; "Perché per ricevere i pagamenti arretrati di 4 mesi ho dovuto chiamare tante volte"*), a seguire la **poca gentilezza e preparazione** mostrata dagli operatori/funzionari (16,74%) (*"Il personale che aveva gestito le mie esigenze in passato era stato cortese, esaustivo e tempestivo. Ora sembra di avere a che fare con 'fantasmi' impreparati e scortesì"; "Lenti macchinosi e poco professionali "; "Operatori non preparati sulle tematiche di attualità. Risposte diverse tra operatori. Mancanza di coerenza."*) e il **peggioramento della User Experience** del Portale (16,88%) (*"Soprattutto perché la procedura online è più complessa di quella che si faceva andando direttamente allo sportello Inps."; "Sito reso ancora più complicato"; "da 10 mesi il sito è diventato più complicato, meno comprensibile. Più adatto agli addetti ai lavori ma non ai cittadini anche con laurea. Sembra fatto apposta perchè non possa essere usato"; "Non ho avuto modo di accedere alle informazioni che cercavo e di capire gli importi esatti della prestazione richiesta prima dell'erogazione"*). Seguono poi generiche valutazioni negative (9,99%). Da segnalare il 5,74% di utenti che lamentano maggiori difficoltà ad entrare in contatto con la Sede rispetto al passato (*"perchè anni fa c'erano*

dei numeri di telefono diretti con i vari uffici della sede INPS di competenza mentre ora no"; "non si riesce più a comunicare con gli addetti almeno della sede provinciale di riferimento"; "perchè non essendoci il contatto diretto tutto diventa più farraginoso").

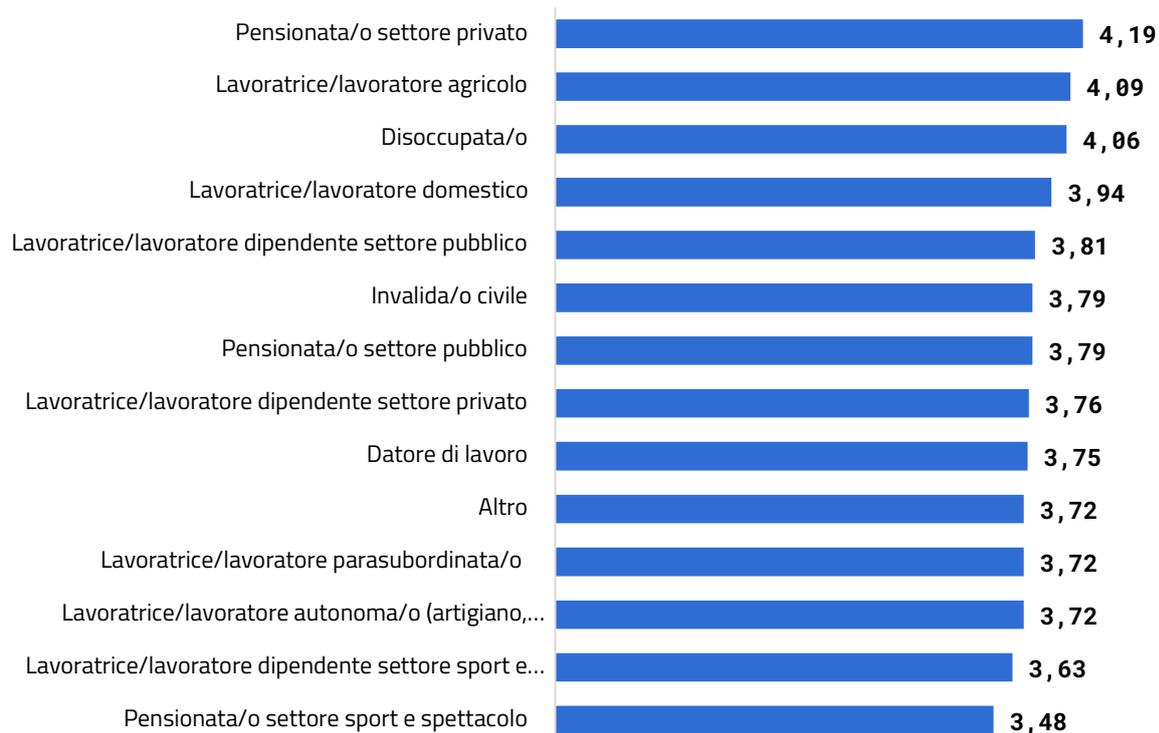
5.3 Le caratteristiche sociodemografiche dei rispondenti (età, genere, cittadinanza, condizione lavorativa e titolo di studio)

Gli **uomini** sono più soddisfatti delle donne; gli utenti **over60** mostrano un giudizio globale elevato (3,97) rispetto ai rispondenti più giovani (3,78); gli **stranieri** si mostrano più soddisfatti degli italiani.

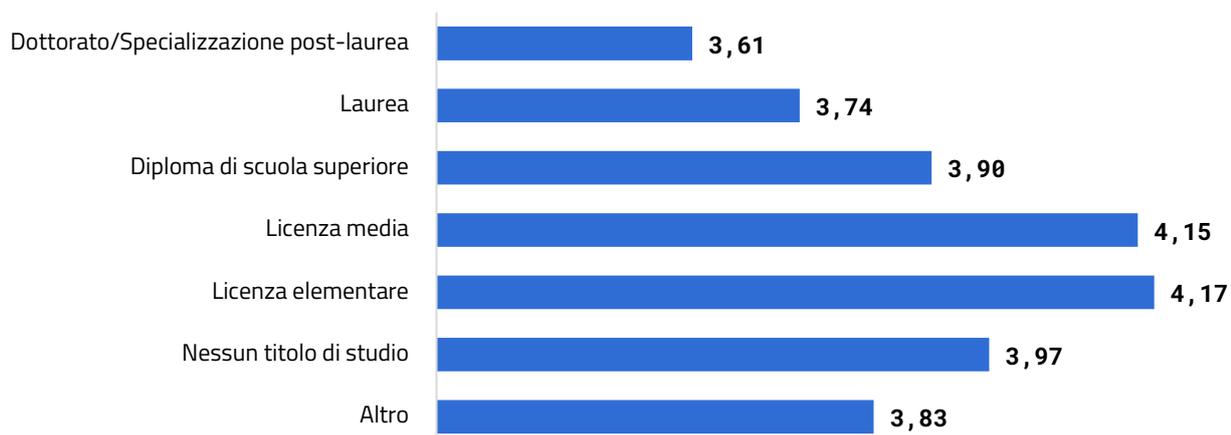
Riguardo alla condizione lavorativa, gli utenti maggiormente soddisfatti sono i **pensionati del settore privato**, seguiti dai **lavoratori agricoli**, dai **disoccupati** e dai **lavoratori domestici**. Infine, rispetto al titolo di studio il livello di soddisfazione globale sull'esperienza avuta con l'INPS tende a scendere con il crescere del livello di istruzione (da **4,17** di coloro che hanno conseguito la **licenza elementare** a 3,61 di chi possiede un titolo superiore alla laurea).



Soddisfazione globale e condizione lavorativa

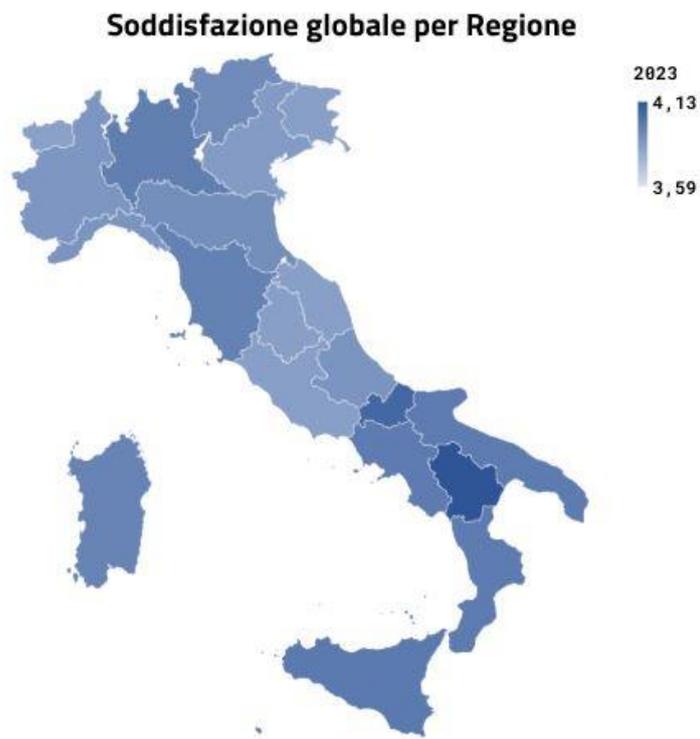


Soddisfazione globale e titolo di studio



5.4 I dati territoriali

Nel 2023, la **Basilicata** è la regione con il **più alto punteggio di soddisfazione globale** (4,13), seguita dal Molise (4,06) e dalla Sicilia (3,99); le tre Direzioni di coordinamento Metropolitano riportano i punteggi più bassi. Nell'immagine a seguire la cartina dell'Italia è colorata in base al livello di soddisfazione rilevato per regione (a colori più scuri corrispondono tassi di soddisfazione più elevati).



Dal confronto con il 2022, i pochi scostamenti positivi registrati non possono essere considerati significativi in quanto la maggiore variazione positiva registrata è stata pari a +0,13.

L'indice di Sede, pur attestandosi per la quasi totalità delle DR/DCM su valori soddisfacenti (da 3,50 in su), fa registrare una diminuzione generalizzata rispetto al 2022.

Soddisfazione globale e Indice di Sede - Confronto DR/DCM 2022 - 2023						
DR/DCM	Punteggio di Soddisfazione globale			Indice di Sede		
	2022	2023	VARIAZIONE 2023-22	2022	2023	VARIAZIONE 2023-2022
Abruzzo	3,88	3,89	0,01	3,71	3,65	-0,06
Basilicata	4,09	4,13	0,04	3,95	3,89	-0,06
Calabria	3,91	3,98	0,07	3,55	3,64	0,09
Campania	3,85	3,98	0,13	3,66	3,74	0,08
Emilia-Romagna	4	3,91	-0,09	3,94	3,74	-0,20
Friuli Venezia Giulia	4	3,85	-0,15	3,96	3,71	-0,25
Lazio	3,95	3,85	-0,1	3,77	3,71	-0,06
Liguria	3,98	3,89	-0,09	3,88	3,72	-0,16
Lombardia	4,02	3,97	-0,05	3,95	3,81	-0,14
Marche	3,96	3,85	-0,11	3,84	3,63	-0,21
Milano	3,91	3,82	-0,09	3,8	3,64	-0,16
Molise	4,02	4,06	0,04	3,78	3,83	0,05
Napoli	3,73	3,84	0,11	3,47	3,55	0,08
Piemonte	3,94	3,88	-0,06	3,85	3,68	-0,17
Puglia	3,99	3,98	-0,01	3,83	3,74	-0,09
Roma	3,71	3,59	-0,12	3,52	3,29	-0,23
Sardegna	3,88	3,95	0,07	3,77	3,67	-0,10
Sicilia	3,95	3,99	0,04	3,81	3,71	-0,10
Toscana	3,97	3,96	-0,01	3,96	3,8	-0,16
Trentino Alto Adige	3,94	3,92	-0,02	3,88	3,87	-0,01
Umbria	4,01	3,85	-0,16	3,83	3,7	-0,13
Valle d'Aosta	4,12	3,84	-0,28	3,91	3,55	-0,36
Veneto	3,93	3,86	-0,07	3,90	3,7	-0,20
Nazionale	3,93	3,88	-0,05	3,82	3,68	-0,14

Elenco Allegati

Allegato 1: Scheda statistica nazionale



INDAGINE DI CUSTOMER EXPERIENCE 2023

Risultati nazionali

Pensione Anticipata (pubblica e privata)	7.172
Pensione Vecchiaia (pubblica e privata)	3.161
Pensione Opzione donna (pubblica e privata)	216
Pensione Reversibilità (pubblica e privata)	1.410
Riscatto Laurea (agevolato e inoccupati)	454
TFR a carico Fondo tesoreria	421
Ecocert gestione privata	9.728
NASpI – flusso prima liquidazione	9.979
DS Agricola	2.476
DISCOLL – flusso prima liquidazione	285
Bonus Asilo nido	14.767
TOTALE QUESTIONARI	50.069

dicembre 2023

Elaborazioni del Coordinamento Generale Statistico Attuariale

Gli indici sintetici relativi ai fattori di servizio

L'output 2023 prevede:

+ il punteggio globale di soddisfazione sull'esperienza INPS

+ 4 indici già presenti nelle rilevazioni precedenti relativi ai giudizi sui touch point: **SEDE, PORTALE WEB, CONTACT CENTER, PATRONATO**

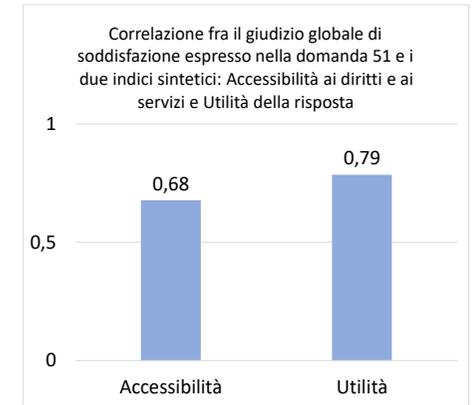
+10 indici relativi ad alcuni aspetti specifici: **ACCESSIBILITA' AI DIRITTI E AI SERVIZI, CHIAREZZA ESPOSITIVA, UTILITA' DELLA RISPOSTA, CORTESIA, EMPATIA E RASSICURAZIONE, TEMPESTIVITA' DEL SERVIZIO, COMUNICAZIONE, PERSONALIZZAZIONE, COMPLIANCE, UNIFORMITA' DELLA RISPOSTA**

Gli indici sono stati calcolati come media ponderata dei giudizi formulati nelle domande che si riferiscono ai diversi fattori di servizio. Tali indici sono stati creati attraverso la media ponderata degli items che li compongono, in base alla numerosità delle scelte effettuate dai rispondenti ad ogni gruppo di items, questo per evitare di sovradimensionare il significato di items che hanno ricevuto pochissime risposte. E' necessario tener presente questo dato nell'interpretazione dei risultati di seguito presentati, in quanto gli indici creati non corrispondono alla media aritmetica dei singoli fattori che li compongono. Tali indici hanno un range compreso tra 1 (per nulla soddisfacente) e 5 (molto soddisfacente).

INDAGINE di CUSTOMER EXPERIENCE
2023

DATI NAZIONALI

		ACCESSIBILITA' AI DIRITTI E AI SERVIZI	CHIAREZZA ESPOSITIVA	UTILITA' DELLA RISPOSTA	CORTESIA	EMPATIA E RASSICURAZIONE	TEMPESTIVITA' DEL SERVIZIO	COMUNICAZIONE	PERSONALIZZAZIONE	COMPLIANCE	UNIFORMITA' DELLA RISPOSTA	Indice di sede	Indice portale web	Indice contact center	Indice patronato	soddisfazione globale
		D4.1, D5.1, D6.1, D9.1, D9.2, D10.1, D10.2, D13.1, D13.2, D19.1, D19.2, D29.1, D31.1, D31.2, D34.1, D36.1, D40.1, D42.1, D42.2, D50.1	D4.3, D5.2, D6.4, D9.5, D10.4, D13.3, D13.4, D16.3, D19.4, D19.3, D23.3, D31.7, D31.1, D31.5, D34.3, D36.3, D38.2, D40.3, D42.3	D4.2, D4.4, D5.3, D6.6, D9.7, D10.6, D16.4, D19.3, D23.3, D31.7, D34.6, D36.4, D38.3, D40.4, D42.5, D47.5, D50.2	D6.3, D9.4, D10.3, D16.2, D19.5, D31.4, D34.5, D47.3	D6.5, D9.6, D10.5, D31.6, D34.4, D42.4, D47.4, D50.5	D6.2, D9.3, D16.1, D29.2, D31.3, D34.2, D40.2, D47.1, D47.2, D50.4	D23.2	D16.2	D50.3	D50.6	D9, D29, D31, D47, D50.3-D50.4	D4, D5, D13, D16, D34, D40	D6, D16, D34	D10, D19, D42	D51
TOTALE	Indice medio	3,78	3,87	3,85	4,34	3,83	3,54	4,18	3,28	3,71	3,91	3,68	3,54	3,49	4,32	3,88
	N.risposte	263.593	196.823	229.700	67.075	92.963	77.750	39.322	2.280	50.068	50.068	158.334	256.948	77.139	258.983	50.068
a_Pensione Anticipata (pubblica e privata)	Indice medio	4,01	4,12	4,06	4,54	4,05	3,71	4,38	3,40	3,88	4,13	3,84	3,60	3,59	4,47	4,05
	N.risposte	39.721	26.504	35.194	12.811	14.565	11.086	5.849	324	7.172	7.172	25.562	25.264	8.154	55.183	7.172
a_Pensione Vecchiaia (pubblica e privata)	Indice medio	3,97	4,07	4,00	4,48	3,98	3,67	4,33	3,47	3,85	4,07	3,79	3,51	3,53	4,43	4,01
	N.risposte	17.300	11.479	15.123	5.634	6.414	4.933	2.603	134	3.161	3.161	11.726	10.228	3.516	24.019	3.161
a_Pensione Opzione donna (pubblica e privata)	Indice medio	3,98	4,19	4,06	4,57	4,11	3,75	4,43	3,63	3,98	4,15	3,81	3,51	3,57	4,49	4,13
	N.risposte	1.251	813	1.116	441	468	329	182	8	216	216	734	654	282	1.960	216
a_Pensione Reversibilit� (pubblica e privata)	Indice medio	3,76	3,89	3,86	4,38	3,80	3,52	4,17	3,37	3,71	3,87	3,62	3,49	3,45	4,32	3,87
	N.risposte	7.097	5.120	6.151	1.948	2.574	2.094	1.168	65	1.410	1.410	4.539	5.606	1.762	7.986	1.410
a_Riscatto Laurea (agevolato e inoccupati)	Indice medio	3,25	3,43	3,32	4,07	3,37	2,94	3,94	2,89	2,87	3,44	2,99	3,11	3,30	3,97	3,26
	N.risposte	2.623	2.033	2.275	592	903	817	346	44	454	454	1.685	3.161	840	2.001	454
a_TFR a carico Fondo tesoreria	Indice medio	3,74	3,83	3,74	4,21	3,72	3,47	4,17	3,88	3,55	3,73	3,66	3,53	3,43	4,20	3,71
	N.risposte	2.290	1.703	1.973	610	833	729	329	24	420	420	1.555	2.161	827	2.121	420
a_Ecocert gestione privata	Indice medio	3,74	3,84	3,78	4,35	3,75	3,43	4,17	3,19	3,56	3,77	3,57	3,44	3,46	4,28	3,75
	N.risposte	52.823	37.164	44.896	14.510	19.050	15.322	6.694	544	9.728	9.728	34.432	45.950	13.498	57.585	9.728
b_NASpt flusso prima liquidazione	Indice medio	3,87	3,98	3,95	4,34	3,96	3,75	4,23	3,27	3,96	4,06	3,89	3,65	3,60	4,31	4,03
	N.risposte	52.325	39.180	46.669	14.402	18.672	15.366	8.807	366	9.979	9.979	31.430	45.645	16.508	55.825	9.979
b_DS Agricola	Indice medio	3,95	4,08	4,02	4,37	3,90	3,61	4,32	3,69	3,82	3,98	3,74	3,76	3,62	4,34	3,99
	N.risposte	12.392	8.678	10.581	3.369	4.333	3.486	1.806	80	2.476	2.476	7.421	9.850	2.678	14.406	2.476
b_DISCOLL flusso prima liquidazione	Indice medio	3,46	3,51	3,45	4,05	3,51	3,21	3,85	3,06	3,38	3,48	3,44	3,28	3,17	4,11	3,41
	N.risposte	1.593	1.259	1.367	367	566	534	227	18	285	285	1.109	1.861	650	1.060	285
c_Bonus Asilo Nido	Indice medio	3,55	3,67	3,68	4,08	3,64	3,38	4,01	3,21	3,53	3,78	3,50	3,52	3,42	4,13	3,78
	N.risposte	74.178	62.890	64.355	12.391	24.585	23.054	11.311	673	14.767	14.767	38.141	106.568	28.424	36.837	14.767
TOTALE PENSIONI (a)	Indice medio	3,85	3,95	3,90	4,43	3,88	3,55	4,26	3,30	3,70	3,93	3,68	3,48	3,50	4,37	3,88
	N.risposte	123.105	84.816	106.728	36.546	44.807	35.310	17.171	1.143	22.561	22.561	80.233	93.024	28.879	150.855	22.561
TOTALE AMMORTIZZATORI (b)	Indice medio	3,88	3,98	3,95	4,34	3,94	3,71	4,24	3,33	3,92	4,03	3,85	3,65	3,59	4,32	4,01
	N.risposte	66.310	49.117	58.617	18.138	23.571	19.386	10.840	464	12.740	12.740	39.960	57.356	19.836	71.291	12.740
TOTALE INCLUSIONE (c)	Indice medio	3,55	3,67	3,68	4,08	3,64	3,38	4,01	3,21	3,53	3,78	3,50	3,52	3,42	4,13	3,78
	N.risposte	74.178	62.890	64.355	12.391	24.585	23.054	11.311	673	14.767	14.767	38.141	106.568	28.424	36.837	14.767



NB L'indice di correlazione utilizzato   l'indice di Pearson: si tratta di un indice che va da -1 (massima correlazione negativa - cio  a indici sui fattori elevati corrisponde una bassa soddisfazione e viceversa) a +1 (massima correlazione positiva - cio  a indici sui fattori elevati corrisponde un'elevata soddisfazione e ad indici bassi corrisponde una scarsa soddisfazione). L'indice risulta pari a 0 quando non vengono espressi giudizi, oppure i giudizi sono tutti uguali.

INDAGINE DI CUSTOMER EXPERIENCE 2023		ACCESSIBILITA' AI DIRITTI E AI SERVIZI	CHIAREZZA ESPOSITIVA	UTILITA' DELLA RISPOSTA	CORTESIA	EMPATIA E RASSICURAZIONE	TEMPESTIVITA' DEL SERVIZIO	COMUNICAZIONE	PERSONALIZZAZIONE	COMPLIANCE	UNIFORMITA' DELLA RISPOSTA	Indice di sede	Indice portale web	Indice contact center	Indice patronato	soddisfazione globale
DATI NAZIONALI		D4.1, D5.1, D6.1, D9.1, D9.2, D10.1, D10.2, D13.1, D13.2, D13.3, D13.4, D13.5, D19.1, D19.2, D29.1, D31.1, D31.2, D34.1, D36.1, 38.1, D40.1, D42.1, D42.2, D50.1	D4.3, D5.2, D6.4, D9.5, D10.4, D13.3, D13.4, D16.3, D19.4, D23.1, D31.5, D34.3, D36.3, D38.2, D40.3, D42.3	D4.2, D4.4, D5.3, D6.6, D9.7, D10.6, D16.4, D19.3, D23.3, D31.7, D34.6, D36.4, D38.3, D40.4, D42.5, D47.5, D50.2	D6.3, D9.4, D10.3, D16.2, D19.5, D31.4, D34.5, D47.3	D6.5, D9.6, D10.5, D31.6, D34.4, D42.4, D47.4, D50.5	D6.2, D9.3, D16.1, D29.2, D31.3, D34.2, D40.2, D47.1, D47.2, D50.4	D23.2	D36.2	D50.3	D50.6	D9 D29 D31 D47 D50.3-D50.4	D4 D5 D13 D36 D38 D40	D6 D16 D34	D10 D19 D42	D51
TOTALE	Indice medio	3,78	3,87	3,85	4,34	3,83	3,54	4,18	3,28	3,71	3,91	3,68	3,54	3,49	4,32	3,88
	N.risposte	263.593	196.823	229.700	67.075	92.963	77.750	39.322	2.280	50.068	50.068	158.334	256.948	77.139	258.983	50.068
maschi	Indice medio	3,89	3,97	3,95	4,44	3,93	3,64	4,26	3,36	3,79	3,99	3,77	3,61	3,62	4,39	3,96
	N.risposte	128.570	93.737	112.126	34.053	45.381	37.083	19.171	1.153	24.253	24.253	80.458	116.645	32.152	136.000	24.253
femmine	Indice medio	3,69	3,80	3,78	4,26	3,76	3,47	4,13	3,22	3,67	3,86	3,62	3,50	3,43	4,27	3,84
	N.risposte	125.708	96.438	109.646	30.366	44.133	37.747	18.948	1.030	24.131	24.131	71.760	132.318	41.608	113.224	24.131
sesso ND	Indice medio	3,43	3,52	3,48	4,07	3,44	3,05	3,84	2,94	3,20	3,41	3,26	3,07	3,10	4,10	3,36
	N.risposte	9.315	6.648	7.928	2.656	3.449	2.920	1.203	97	1.684	1.684	6.116	7.985	3.379	9.759	1.684
NORD	Indice medio	3,76	3,86	3,86	4,36	3,86	3,58	4,18	3,26	3,75	3,93	3,73	3,51	3,51	4,32	3,90
	N.risposte	151.174	112.698	131.959	38.503	53.270	44.340	22.497	1.261	28.734	28.734	91.301	147.238	42.850	149.354	28.734
CENTRO	Indice medio	3,69	3,79	3,75	4,28	3,72	3,40	4,12	3,20	3,59	3,80	3,55	3,46	3,42	4,28	3,77
	N.risposte	57.184	43.315	49.684	14.161	20.229	17.212	8.418	532	10.813	10.813	34.017	58.565	18.628	52.645	10.813
SUD E ISOLE	Indice medio	3,91	4,00	3,94	4,36	3,88	3,55	4,25	3,41	3,73	3,95	3,69	3,70	3,53	4,37	3,96
	N.risposte	55.235	40.810	48.057	14.411	19.464	16.198	8.407	487	10.521	10.521	33.016	51.145	15.661	56.984	10.521

**INDAGINE di CUSTOMER
EXPERIENCE 2023**

	ACCESSIBILITA' AI DIRITTI E AI SERVIZI	CHIAREZZA ESPOSITIVA	UTILITA' DELLA RISPOSTA	CORTESIA	EMPATIA E RASSICURAZIONE	TEMPESTIVITA' DEL SERVIZIO	COMUNICAZIONE	PERSONALIZZAZIONE	COMPLIANCE	UNIFORMITA' DELLA RISPOSTA	Indice di sede	Indice portale web	Indice contact center	Indice patronato	soddisfazione globale (D51)
	D4.1, D5.1, D6.1, D9.1, D9.2, D10.1, D10.2, D13.1, D13.2, D19.1, D19.2, D29.1, D31.1, D31.2, D34.1, D36.1, 38.1, D40.1, D42.1, D42.2, D50.1	D4.3, D5.2, D6.4, D9.5, D10.4, D13.3, D13.4, D16.3, D19.4, D23.1, D31.5, D34.3, D36.3, D38.2, D40.3, D42.3	D4.2, D4.4, D5.3, D6.6, D9.7, D10.6, D16.4, D19.3, D23.3, D31.7, D34.6, D36.4, D38.3, D40.4, D42.5, D47.5, D50.2	D6.3, D9.4, D10.3, D16.2, D19.5, D31.4, D34.5, D47.3	D6.5, D9.6, D10.5, D31.6, D34.4, D42.4, D47.4, D50.5	D6.2, D9.3, D16.1, D29.2, D31.3, D34.2, D40.2, D47.1, D47.2, D50.4	D23.2	D36.2	D50.3	D50.6	D9, D29, D31, D47, D50.3-D50.4	D4, D5, D13, D36, D38, D40	D6, D16, D34	D10, D19, D42	D51
DATI NAZIONALI															
ITALIA	3,78	3,87	3,85	4,34	3,83	3,54	4,18	3,28	3,71	3,91	3,68	3,54	3,49	4,32	3,88
ABRUZZO	3,82	3,93	3,89	4,32	3,85	3,52	4,20	3,32	3,64	3,94	3,65	3,63	3,59	4,30	3,89
BASILICATA	3,99	4,11	4,05	4,49	4,02	3,73	4,31	3,39	3,94	4,14	3,89	3,77	3,55	4,43	4,13
CALABRIA	3,97	4,06	3,98	4,37	3,87	3,54	4,26	3,76	3,72	3,90	3,64	3,72	3,56	4,45	3,98
CAMPANIA	3,94	4,01	3,96	4,33	3,88	3,61	4,23	3,13	3,77	3,95	3,74	3,73	3,41	4,37	3,98
DCM MILANO	3,67	3,74	3,74	4,25	3,74	3,49	4,09	3,22	3,67	3,83	3,64	3,43	3,46	4,24	3,82
DCM NAPOLI	3,81	3,89	3,82	4,26	3,76	3,38	4,15	3,47	3,58	3,84	3,55	3,64	3,55	4,25	3,84
DCM ROMA	3,58	3,67	3,59	4,17	3,52	3,15	4,04	2,98	3,34	3,61	3,29	3,37	3,29	4,20	3,59
EMILIA ROMAGNA	3,76	3,88	3,88	4,39	3,88	3,58	4,20	3,13	3,73	3,96	3,74	3,49	3,45	4,33	3,91
FRIULI VENEZIA GIULIA	3,73	3,89	3,87	4,39	3,89	3,58	4,19	3,42	3,75	3,94	3,71	3,52	3,47	4,36	3,85
LAZIO	3,83	3,94	3,89	4,31	3,84	3,57	4,17	3,46	3,74	3,88	3,71	3,61	3,59	4,29	3,85
LIGURIA	3,80	3,89	3,85	4,39	3,88	3,57	4,18	3,46	3,70	3,92	3,72	3,54	3,63	4,30	3,89
LOMBARDIA	3,83	3,91	3,92	4,39	3,92	3,67	4,23	3,24	3,86	3,99	3,81	3,56	3,55	4,36	3,97
MARCHE	3,79	3,89	3,87	4,39	3,85	3,54	4,16	3,49	3,61	3,90	3,63	3,52	3,61	4,38	3,85
MOLISE	3,96	4,06	4,03	4,44	3,98	3,61	4,40	3,71	3,72	4,13	3,83	3,75	3,40	4,36	4,06
PIEMONTE	3,79	3,87	3,84	4,36	3,83	3,55	4,16	3,28	3,70	3,91	3,68	3,52	3,56	4,34	3,88
PUGLIA	3,95	4,04	3,98	4,39	3,93	3,60	4,26	3,50	3,75	3,99	3,74	3,73	3,59	4,39	3,98
SARDEGNA	3,83	3,96	3,91	4,37	3,88	3,52	4,25	3,20	3,77	3,96	3,67	3,69	3,54	4,37	3,95
SICILIA	3,96	4,02	3,97	4,38	3,88	3,59	4,29	3,41	3,75	3,96	3,71	3,72	3,47	4,40	3,99
TOSCANA	3,77	3,88	3,88	4,39	3,89	3,65	4,18	3,40	3,82	3,97	3,80	3,54	3,57	4,35	3,96
TRENTINO ALTO ADIGE	3,80	3,92	3,94	4,45	3,97	3,71	4,19	3,24	3,83	3,97	3,87	3,52	3,44	4,36	3,92
UMBRIA	3,68	3,83	3,79	4,34	3,83	3,55	4,10	3,33	3,72	3,88	3,70	3,47	3,46	4,29	3,85
VALLE D'AOSTA	3,70	3,90	3,80	4,36	3,81	3,49	4,14	3,00	3,61	3,82	3,55	3,53	3,52	4,33	3,84
VENETO	3,69	3,82	3,84	4,36	3,84	3,56	4,18	3,30	3,72	3,93	3,70	3,49	3,51	4,28	3,86

Risultati nazionali		D1) Prima di presentare domanda di prestazione all'INPS, ha cercato informazioni?		D2) Che tipo di informazioni ha cercato? (Sono possibili più risposte) <i>La % è calcolata sul totale di coloro che hanno ricercato informazioni</i>							D3) Dove ha cercato informazioni? (fornire una risposta per ogni riga)								D4) Come valuta il sito www.inps.it (1=per nulla d'accordo... 5=pienamente d'accordo)					
		1.1 Sì	1.2 NO, ho presentato direttamente la domanda (vai a D1.1)	2.1 Informazioni generali	2.2 Requisiti per ricevere la prestazione	2.3 Modalità di presentazione della domanda	2.4 Consulenza personalizzata	2.5 Altre informazioni	3.1 Internet (siti specializzati, Google etc) SI	3.1 Internet (siti specializzati, Google etc) No	3.2 Sito www.inps.it SI	3.2 Sito www.inps.it NO	3.3 App Inps Mobile SI	3.3 App Inps Mobile No	3.4 Contact center INPS SI	3.4 Contact center INPS NO	3.5 Sede INPS SI	3.5 Sede INPS No	3.6 Enti di Patronato SI	3.6 Enti di Patronato NO	4.1 Trovare le informazioni che cercavo è stato facile (accessibilità)	4.2 Il motore di ricerca del sito è stato utile (utilità/capacità di risposta)	4.3 Il linguaggio usato sul sito era chiaro e comprensibile (chiarezza/respositiva)	4.4 Le informazioni trovate sul sito www.inps.it sono state utili (utilità/capacità di risposta)
TOTALE	voto medio Numero risposte %	35.420 70,74%	14.649 29,26%	15.630 44,13%	22.605 63,82%	21.754 61,42%	5.645 15,94%	2.095 5,91%	25.738 72,67%	9.682 27,33%	28.880 81,54%	6.540 18,46%	7.364 20,79%	28.056 79,21%	8.020 22,64%	27.400 77,36%	5.142 14,52%	30.278 85,48%	20.978 59,23%	14.442 40,77%	3,34 28.880	3,45 28.880	3,56 28.880	3,69 28.880
a_Pensione Anticipata (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	5.031 70,15%	2.141 29,85%	1.960 38,96%	2.865 56,95%	2.639 52,45%	1.357 26,97%	323 6,42%	2.716 53,99%	2.315 46,01%	3.642 72,39%	1.389 27,61%	952 18,92%	4.079 81,08%	909 18,07%	4.122 81,93%	1.014 20,16%	4.017 79,84%	4.228 84,04%	803 15,96%	3,44 3.642	3,56 3.642	3,65 3.642	3,79 3.642
a_Pensione Vecchiaia (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	2.134 67,51%	1.027 32,49%	834 39,08%	1.184 55,48%	1.120 52,48%	648 30,37%	145 6,79%	1.065 49,91%	1.069 50,09%	1.474 69,07%	660 30,93%	305 14,29%	1.829 85,71%	390 18,28%	1.744 81,72%	485 22,73%	1.649 77,27%	1.809 84,77%	325 15,23%	3,34 1.474	3,44 1.474	3,54 1.474	3,65 1.474
a_Pensione Opzione donna (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	170 78,70%	46 21,30%	49 28,82%	104 61,18%	78 45,88%	68 40,00%	8 4,71%	77 45,29%	93 54,71%	116 68,24%	54 31,76%	18 10,59%	152 89,41%	33 19,41%	137 80,59%	28 16,47%	142 83,53%	155 91,18%	15 8,82%	3,37 116	3,45 116	3,62 116	3,58 116
a_Pensione Reversibilità (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	860 60,99%	550 39,01%	343 39,88%	483 56,16%	510 59,30%	159 18,49%	63 7,33%	540 62,79%	320 37,21%	658 76,51%	202 23,49%	116 13,49%	744 86,51%	198 23,02%	662 76,98%	139 16,16%	721 83,84%	586 68,14%	274 31,86%	3,23 658	3,41 658	3,48 658	3,59 658
a_Riscatto Laurea (agevolato e inoccupati)	voto medio Numero risposte %	406 89,43%	48 10,57%	195 48,03%	262 64,53%	269 66,26%	82 20,20%	23 5,67%	335 82,51%	71 17,49%	349 85,96%	57 14,04%	45 11,08%	361 88,92%	77 18,97%	329 81,03%	66 16,26%	340 83,74%	191 47,04%	215 52,96%	2,80 349	2,93 349	3,19 349	3,29 349
a_TFR a carico Fondo Tesoreria	voto medio Numero risposte %	270 64,13%	151 35,87%	102 37,78%	165 61,11%	163 60,37%	41 15,19%	19 7,04%	196 72,59%	74 27,41%	225 82,33%	45 16,67%	82 30,37%	188 69,63%	94 34,81%	176 65,19%	61 22,59%	209 77,41%	166 61,48%	104 38,52%	3,36 225	3,42 225	3,52 225	3,64 225
a_Eccert gestione privata	voto medio Numero risposte %	6.858 70,50%	2.870 29,50%	2.956 43,10%	3.636 53,02%	3.227 47,05%	1.680 24,50%	595 8,68%	4.410 64,30%	2.448 35,70%	5.554 80,99%	1.304 19,01%	1.240 18,08%	5.618 81,92%	1.527 22,27%	5.331 77,73%	1.430 20,85%	5.428 79,15%	4.685 68,31%	2.173 31,69%	3,24 5.554	3,39 5.554	3,46 5.554	3,60 5.554
b_NASpI - flusso prima liquidazione	voto medio Numero risposte %	6.481 64,95%	3.498 35,05%	2.928 45,18%	4.036 62,27%	4.090 63,11%	861 13,28%	402 6,20%	4.904 75,67%	1.577 24,33%	5.133 79,20%	1.348 20,80%	1.963 30,29%	4.518 69,71%	1.630 25,15%	4.851 74,85%	983 15,17%	5.498 84,83%	4.205 64,88%	2.276 35,12%	3,44 5.133	3,50 5.133	3,67 5.133	3,74 5.133
b_DS Agricola	voto medio Numero risposte %	1.394 56,30%	1.082 43,70%	629 45,12%	794 56,96%	761 54,59%	159 11,41%	128 9,18%	999 71,66%	395 28,34%	1.058 75,90%	336 24,10%	486 34,86%	908 65,14%	290 20,80%	1.104 79,20%	224 16,07%	1.170 83,93%	986 70,73%	408 29,27%	3,50 1.058	3,63 1.058	3,76 1.058	3,85 1.058
b_DISCOLL - flusso prima liquidazione	voto medio Numero risposte %	222 77,89%	63 22,11%	117 52,70%	180 81,08%	167 75,23%	22 9,91%	9 4,05%	191 86,04%	31 13,96%	196 88,29%	26 11,71%	35 15,77%	187 84,23%	58 26,13%	164 73,87%	36 16,22%	186 83,78%	100 45,05%	122 54,95%	2,99 196	3,19 196	3,40 196	3,45 196
c_Bonus Asilo Nido	voto medio Numero risposte %	11.594 78,51%	3.173 21,49%	5.517 47,58%	8.896 76,73%	8.730 75,30%	568 4,90%	380 3,28%	10.305 88,88%	1.289 11,12%	10.475 90,35%	1.119 9,65%	2.122 18,30%	9.472 81,70%	2.814 24,27%	8.780 75,73%	676 5,83%	10.918 94,17%	3.867 33,35%	7.727 66,65%	3,33 10.475	3,43 10.475	3,55 10.475	3,70 10.475
TOTALE PENSIONI (a)	voto medio Numero risposte %	15.729 69,71%	6.833 30,29%	6.439 40,94%	8.699 55,31%	8.006 50,90%	4.035 25,65%	1.176 7,48%	9.339 59,37%	6.390 40,63%	12.018 76,41%	3.711 23,59%	2.758 17,53%	12.971 82,47%	3.228 20,52%	12.501 79,48%	3.223 20,49%	12.506 79,51%	11.820 75,15%	3.909 24,85%	3,30 12.018	3,44 12.018	3,52 12.018	3,65 12.018
TOTALE AMMORTIZZATORI (b)	voto medio Numero risposte %	8.097 63,56%	4.643 36,44%	3.674 45,37%	5.010 61,87%	5.018 61,97%	1.042 12,87%	539 6,66%	6.094 75,26%	2.003 24,74%	6.387 78,88%	1.710 21,12%	2.484 30,68%	5.613 69,32%	1.978 24,43%	6.119 75,57%	1.243 15,35%	6.854 84,65%	5.291 65,35%	2.806 34,65%	3,44 6.387	3,51 6.387	3,67 6.387	3,75 6.387
TOTALE INCLUSIONE (c)	voto medio Numero risposte %	11.594 78,51%	3.173 21,49%	5.517 47,58%	8.896 76,73%	8.730 75,30%	568 4,90%	380 3,28%	10.305 88,88%	1.289 11,12%	10.475 90,35%	1.119 9,65%	2.122 18,30%	9.472 81,70%	2.814 24,27%	8.780 75,73%	676 5,83%	10.918 94,17%	3.867 33,35%	7.727 66,65%	3,33 10.475	3,43 10.475	3,55 10.475	3,70 10.475
TOTALE MASCHI	voto medio Numero risposte %	16.993 70,07%	7.260 29,93%	7.945 46,75%	10.373 61,04%	9.586 56,41%	3.144 18,50%	1.120 6,59%	11.644 68,52%	5.349 31,48%	13.639 80,26%	3.354 19,74%	3.697 21,76%	13.296 78,24%	3.397 19,99%	13.596 80,01%	2.856 16,81%	14.137 83,19%	10.790 63,50%	6.203 36,50%	3,44 13.639	3,53 13.639	3,63 13.639	3,79 13.639
TOTALE FEMMINE	voto medio Numero risposte %	17.261 71,53%	6.870 28,47%	7.134 41,33%	11.584 67,11%	11.537 66,84%	2.279 13,20%	841 4,87%	13.278 76,92%	3.983 23,08%	14.361 83,20%	2.900 16,80%	3.395 19,67%	13.866 80,33%	4.283 24,81%	12.978 75,19%	2.048 11,86%	15.213 88,14%	9.429 54,63%	7.832 45,37%	3,33 14.361	3,43 14.361	3,55 14.361	3,70 14.361
SESSO nd	voto medio Numero risposte %	1.166 69,20%	519 30,80%	551 47,26%	648 55,57%	631 54,12%	222 19,04%	134 11,49%	816 69,88%	350 30,02%	880 75,47%	286 24,53%	272 23,33%	894 76,67%	340 29,16%	826 70,84%	238 20,41%	928 79,59%	759 65,09%	407 34,91%	2,88 880	3,05 880	3,16 880	3,23 880
TOTALE NORD	voto medio Numero risposte %	20.747 72,20%	7.987 27,80%	9.171 44,20%	13.251 63,87%	12.757 61,49%	3.673 17,70%	1.205 5,81%	14.887 71,75%	5.860 28,25%	16.960 81,75%	3.787 18,25%	3.859 18,60%	16.888 81,40%	4.525 21,81%	16.222 78,19%	3.084 14,86%	17.663 85,14%	12.174 58,68%	8.573 41,32%	3,32 16.960	3,43 16.960	3,52 16.960	3,68 16.960
TOTALE CENTRO	voto medio Numero risposte %	7.767 71,83%	3.046 28,17%	3.341 43,02%	5.045 64,95%	4.935 63,54%	1.064 13,70%	440 5,66%	5.766 74,24%	2.001 25,76%	6.443 82,95%	1.324 17,05%	1.539 19,81%	6.228 80,19%	1.871 24,09%	5.896 75,91%	1.050 13,52%	6.717 86,48%	4.395 56,59%	3.372 43,41%	3,27 6.443	3,38 6.443	3,52 6.443	3,62 6.443
TOTALE SUD	voto medio Numero risposte %	6.906 65,63%	3.616 34,37%	3.118 45,15%	4.309 62,40%	4.062 58,82%	908 13,15%	450 6,52%	5.085 73,63%	1.821 26,37%	5.477 79,31%	1.429 20,69%	1.966 28,47%	4.940 71,53%	1.624 23,52%	5.282 76,48%	1.008 14,60%	5.898 85,40%	4.409 63,84%	2.497 36,16%	3,51 5.477	3,59 5.477	3,74 5.477	3,81 5.477

APP INPS Mobile

Contact Center

Sede INPS

Risultati nazionali		D5) Come valuta l'APP INPS Mobile (1=per nulla d'accordo... 5=pianamente d'accordo)				D6) Come valuta il Contact Center? (1=per nulla d'accordo... 5=pianamente d'accordo)					D7) Per entrare in contatto con i funzionari di sede è necessario prenotare l'accesso. In che modo ha effettuato la prenotazione?					D8) Tra le seguenti opzioni di prenotazione, quale ha scelto?			D9) Come valuta la sede INPS? (1=per nulla d'accordo... 5=pianamente d'accordo)					
		5.1 Trovare le informazioni che cercavo è stato facile (accessibilità)	5.2 Il linguaggio usato nell'App INPS Mobile era chiaro e comprensibile (chiarezza/capacità di risposta)	5.3 Le informazioni trovate sull'App INPS Mobile sono state utili (utilità/capacità di risposta)	6.1 Contattare il Contact Center è stato facile (accessibilità)	6.2 Il tempo di attesa per parlare con l'operatore è stato soddisfacente (tempestività)	6.3 L'operatore è stato cortese (cortesia)	6.4 L'operatore ha fornito informazioni chiare e comprensibili (chiarezza/capacità di risposta)	6.5 L'operatore è venuto incontro alle mie esigenze (empatia e rassicurazione)	6.6 La telefonata con l'operatore del Contact Center è stata utile (utilità/capacità di risposta)	7.1 Sono andato/a direttamente in sede tramite il servizio di prima accoglienza	7.2 Ho chiamato il Contact Center	7.3 Ho utilizzato il servizio "Prenotazioni accessi in sede" dal sito www.inps.it	7.4 Ho utilizzato il servizio "Prenota un appuntamento in sede" dall'App INPS Mobile	8.1 Accesso fisico presso la sede INPS	8.2 Ricambiato telefonico	8.3 Videochiamata	9.1 Prenotare un contatto/accedere in sede è stato facile (accessibilità)	9.2 Gli orari di apertura sono adatti alle mie esigenze (accessibilità)	9.3 Il tempo di attesa per prenotare un contatto con la sede è stato cortese/soddisfacente (tempestività)	9.4 Il personale di sede è stato cortese (cortesia)	9.5 Il personale di sede ha fornito informazioni chiare e comprensibili (chiarezza/capacità di risposta)	9.6 Il personale di sede è venuto incontro alle mie esigenze (empatia e rassicurazione)	9.7 Le informazioni ricevute dal personale di sede sono state utili (utilità/capacità di risposta)
TOTALE	voto medio Numero risposte %	3,54 7.364	3,73 7.364	3,72 7.364	3,35 8.020	3,04 8.020	3,93 8.020	3,64 8.020	3,59 8.020	3,56 8.020	973 18,92%	1.377 26,78%	1.955 38,02%	837 16,28%	3.497 68,01%	1.619 31,49%	26 0,51%	3,66 5.142	3,57 5.142	3,52 5.142	3,94 5.142	3,72 5.142	3,63 5.142	3,69 5.142
a_Pensione Anticipata (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	3,62 952	3,75 952	3,82 952	3,36 909	3,09 909	4,11 909	3,75 909	3,72 909	3,61 909	180 17,75%	264 26,04%	420 41,42%	150 14,79%	722 71,20%	290 28,60%	2 0,20%	3,74 1.014	3,73 1.014	3,60 1.014	4,08 1.014	3,83 1.014	3,72 1.014	3,80 1.014
a_Pensione Vecchiaia (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	3,48 305	3,62 305	3,70 305	3,31 390	3,01 390	4,07 390	3,67 390	3,63 390	3,52 390	100 20,62%	118 24,33%	200 41,24%	67 13,81%	344 70,93%	139 28,66%	2 0,41%	3,55 485	3,76 485	3,50 485	4,03 485	3,75 485	3,67 485	3,74 485
a_Pensione Opzione donna (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	3,56 18	3,72 18	3,72 18	3,21 33	3,03 33	4,06 33	3,42 33	3,58 33	3,27 33	6 21,43%	5 17,86%	9 32,14%	8 28,57%	21 75,00%	7 25,00%	0 -	3,21 28	3,57 28	3,32 28	3,89 28	3,61 28	3,57 28	3,71 28
a_Pensione Reversibilità (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	3,58 116	3,62 116	3,73 116	3,16 198	2,89 198	4,07 198	3,66 198	3,58 198	3,49 198	32 23,02%	47 33,81%	49 35,25%	11 7,91%	99 71,22%	40 28,78%	0 -	3,29 139	3,32 139	3,15 139	3,83 139	3,59 139	3,40 139	3,46 139
a_Riscatto Laurea (agevolato e innocuati)	voto medio Numero risposte %	2,73 45	3,24 45	3,07 45	2,94 77	2,57 77	3,77 77	3,26 77	3,16 77	2,97 77	7 10,61%	22 33,33%	28 42,42%	9 13,64%	39 59,09%	26 39,39%	1 1,52%	3,00 66	2,95 66	2,98 66	3,44 66	3,08 66	3,03 66	3,02 66
a_TFR a carico Fondo tesoreria	voto medio Numero risposte %	3,43 82	3,59 82	3,56 82	3,29 94	3,11 94	3,90 94	3,65 94	3,53 94	3,36 94	14 22,95%	17 27,87%	23 37,70%	7 11,48%	42 68,85%	19 31,15%	0 -	3,89 61	3,59 61	3,56 61	3,85 61	3,79 61	3,64 61	3,70 61
a_Ecocert gestione privata	voto medio Numero risposte %	3,50 1.240	3,65 1.240	3,66 1.240	3,25 1.527	2,98 1.527	3,95 1.527	3,59 1.527	3,50 1.527	3,41 1.527	220 15,38%	386 26,99%	604 42,24%	220 15,38%	1.023 71,54%	395 27,62%	12 0,84%	3,62 1.430	3,53 1.430	3,50 1.430	3,93 1.430	3,63 1.430	3,53 1.430	3,58 1.430
b_NASPI - flusso prima liquidazione	voto medio Numero risposte %	3,66 1.963	3,82 1.963	3,80 1.963	3,47 1.630	3,15 1.630	3,93 1.630	3,72 1.630	3,69 1.630	3,71 1.630	247 25,13%	267 27,16%	283 28,79%	186 18,92%	646 65,72%	332 33,77%	5 0,51%	3,85 983	3,70 983	3,67 983	4,03 983	3,90 983	3,83 983	3,87 983
b_DS Agricola	voto medio Numero risposte %	3,79 486	3,99 486	3,98 486	3,60 290	3,24 290	4,05 290	3,86 290	3,79 290	3,86 290	64 28,57%	53 23,66%	66 29,46%	41 18,30%	155 69,20%	68 30,36%	1 0,45%	3,70 224	3,60 224	3,48 224	3,81 224	3,75 224	3,64 224	3,77 224
b_DISCOLL - flusso prima liquidazione	voto medio Numero risposte %	2,91 35	3,29 35	3,31 35	3,17 58	2,55 58	3,62 58	3,07 58	3,14 58	3,05 58	6 16,67%	8 22,22%	16 44,44%	6 16,67%	25 69,44%	11 30,56%	0 -	3,58 36	3,06 36	3,39 36	3,75 36	3,58 36	3,64 36	3,64 36
c_Bonus Asilo Nido	voto medio Numero risposte %	3,40 2.122	3,67 2.122	3,60 2.122	3,35 2.814	3,00 2.814	3,82 2.814	3,57 2.814	3,55 2.814	3,56 2.814	97 14,35%	190 28,11%	257 38,02%	132 19,53%	381 56,36%	292 43,20%	3 0,44%	3,57 676	3,18 676	3,37 676	3,69 676	3,58 676	3,52 676	3,55 676
TOTALE PENSIONI (a)	voto medio Numero risposte %	3,53 2.758	3,67 2.758	3,71 2.758	3,28 3.228	3,00 3.228	4,01 3.228	3,64 3.228	3,58 3.228	3,47 3.228	559 17,34%	859 26,65%	1.333 41,36%	472 14,64%	2.290 71,05%	916 28,42%	17 0,53%	3,62 3.223	3,61 3.223	3,50 3.223	3,98 3.223	3,70 3.223	3,60 3.223	3,66 3.223
TOTALE AMMORTIZZATORI (b)	voto medio Numero risposte %	3,68 2.484	3,85 2.484	3,83 2.484	3,48 1.978	3,14 1.978	3,94 1.978	3,72 1.978	3,69 1.978	3,71 1.978	317 25,50%	328 26,39%	365 29,36%	233 18,74%	826 66,45%	411 33,07%	6 0,48%	3,82 1.243	3,67 1.243	3,63 1.243	3,98 1.243	3,86 1.243	3,79 1.243	3,85 1.243
TOTALE INCLUSIONE (c)	voto medio Numero risposte %	3,40 2.122	3,67 2.122	3,60 2.122	3,35 2.814	3,00 2.814	3,82 2.814	3,57 2.814	3,55 2.814	3,56 2.814	97 14,35%	190 28,11%	257 38,02%	132 19,53%	381 56,36%	292 43,20%	3 0,44%	3,57 676	3,18 676	3,37 676	3,69 676	3,58 676	3,52 676	3,55 676
TOTALE MASCHI	voto medio Numero risposte %	3,64 3.697	3,80 3.697	3,82 3.697	3,47 3.397	3,16 3.397	4,08 3.397	3,79 3.397	3,71 3.397	3,66 3.397	561 19,64%	730 25,56%	1.101 38,55%	464 16,25%	1.992 69,75%	846 29,62%	18 0,63%	3,77 2.856	3,71 2.856	3,64 2.856	4,06 2.856	3,81 2.856	3,72 2.856	3,78 2.856
TOTALE FEMMINE	voto medio Numero risposte %	3,45 3.395	3,68 3.395	3,64 3.395	3,29 4.283	2,97 4.283	3,83 4.283	3,55 4.283	3,53 4.283	3,51 4.283	357 17,43%	582 28,42%	773 37,74%	336 16,41%	1.340 65,43%	701 34,23%	7 0,34%	3,56 2.048	3,41 2.048	3,39 2.048	3,81 2.048	3,64 2.048	3,55 2.048	3,60 2.048
SESSO nd	voto medio Numero risposte %	3,26 272	3,42 272	3,31 272	2,94 340	2,59 340	3,58 340	3,27 340	3,25 340	3,17 340	55 23,11%	65 27,31%	81 34,03%	37 15,55%	165 69,33%	72 30,25%	1 0,42%	3,26 238	3,21 238	3,16 238	3,62 238	3,47 238	3,34 238	3,39 238
TOTALE NORD	voto medio Numero risposte %	3,52 3.859	3,70 3.859	3,71 3.859	3,36 4.525	3,06 4.525	3,92 4.525	3,63 4.525	3,59 4.525	3,57 4.525	520 16,86%	868 28,15%	1.230 39,88%	466 15,11%	2.070 67,12%	995 32,26%	19 0,62%	3,72 3.084	3,57 3.084	3,59 3.084	3,99 3.084	3,77 3.084	3,68 3.084	3,74 3.084
TOTALE CENTRO	voto medio Numero risposte %	3,40 1.539	3,63 1.539	3,59 1.539	3,26 1.871	2,97 1.871	3,91 1.871	3,59 1.871	3,53 1.871	3,45 1.871	216 20,57%	281 26,76%	380 36,19%	173 16,48%	743 70,76%	304 28,95%	3 0,29%	3,41 1.050	3,46 1.050	3,28 1.050	3,85 1.050	3,60 1.050	3,48 1.050	3,53 1.050
TOTALE SUD	voto medio Numero risposte %	3,70 1.966	3,87 1.966	3,84 1.966	3,44 1.624	3,06 1.624	3,98 1.624	3,72 1.624	3,68 1.624	3,66 1.624	237 23,51%	228 22,62%	345 34,23%	198 19,64%	684 67,86%	320 31,75%	4 0,40%	3,74 1.008	3,66 1.008	3,53 1.008	3,89 1.008	3,73 1.008	3,67 1.008	3,73 1.008

Risultati nazionali		D10) Come valuta gli Enti di Patronato? (1=per nulla d'accordo... 5=pienamente d'accordo)						D11) Quale canale ha utilizzato per presentare domanda di prestazione?				D12) Qual è il motivo principale per cui ha scelto di presentare la domanda di prestazione attraverso il sito www.inps.it ?				D13) Come valuta la presentazione della domanda di prestazione attraverso il sito www.inps.it ? (1=per nulla d'accordo... 5=pienamente d'accordo)				D14) Con quale probabilità consiglierebbe di presentare la domanda di prestazione attraverso il sito www.inps.it a un amico o parente? (0= per niente probabile ... 10=estremamente probabile)
		10.1 Contattare l'Ente di Patronato è stato facile (accessibilità)	10.2 Gli orari di apertura sono adeguati alle mie esigenze (accessibilità)	10.3 L'operatore dell'Ente di Patronato è stato cortese (cortesia)	10.4 L'operatore dell'Ente di Patronato ha fornito informazioni chiare e comprensibili (chiarezza espositiva)	10.5 L'operatore dell'Ente di Patronato è venuto incontro alle mie esigenze (empatia e rassicurazione)	10.6 Le informazioni ricevute tramite l'Ente di Patronato sono state utili (utilità/capacità di risposta)	11.1 Sito www.inps.it	11.2 Contact Center	11.3 Ente di Patronato	11.4 Amministrazione di appartenenza/Porta le NOI PA	12.1 Ho l'abitudine di fare tutto online autonomamente	12.2 Il sito www.inps.it offre la possibilità di presentare la domanda di prestazione in qualsiasi luogo e momento	12.3 Ho provato ad utilizzare altri canali ma senza successo	12.4 Altro motivo	13.1 Trovare la pagina dove presentare la domanda di prestazione è stato facile (accessibilità)	13.2 Compilare il modulo della domanda di prestazione è stato facile (accessibilità)	13.3 I contenuti e le funzionalità del servizio sono chiari e comprensibili (chiarezza espositiva)	13.4 Le istruzioni sono state utili nel guidarmi nella compilazione della domanda di prestazione (chiarezza espositiva)	INDICE NPS*
TOTALE	voto medio Numero risposte %	4,18 20.978	3,88 20.978	4,44 20.978	4,31 20.978	4,30 20.978	4,33 20.978	23.437 46,81%	762 1,52%	25.021 49,97%	849 1,70%	15.152 64,65%	6.829 29,14%	553 2,36%	903 3,85%	3,48 23.437	3,66 23.437	3,55 23.437	3,62 23.437	19% 23.437
a_Pensione Anticipata (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	4,37 4.228	4,13 4.228	4,60 4.228	4,48 4.228	4,47 4.228	4,50 4.228	1.141 15,91%	51 0,71%	5.665 78,99%	315 4,39%	590 51,71%	437 38,30%	44 3,86%	70 6,13%	3,49 1.141	3,76 1.141	3,56 1.141	3,64 1.141	13% 1.141
a_Pensione Vecchiaia (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	4,31 1.809	4,09 1.809	4,54 1.809	4,42 1.809	4,42 1.809	4,45 1.809	529 16,74%	36 1,14%	2.489 78,74%	107 3,39%	269 50,85%	209 39,51%	19 3,59%	32 6,05%	3,55 529	3,70 529	3,59 529	3,66 529	9% 529
a_Pensione Opzione donna (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	4,29 155	4,08 155	4,70 155	4,60 155	4,58 155	4,64 155	17 7,87%	3 1,39%	196 90,74%	0 -	7 41,18%	10 58,82%	0 -	0 -	3,53 17	3,76 17	3,76 17	3,82 17	35% 17
a_Pensione Reversibilità (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	4,15 586	3,89 586	4,44 586	4,29 586	4,26 586	4,31 586	531 37,66%	22 1,56%	828 58,72%	29 2,06%	321 60,45%	168 31,64%	17 3,20%	25 4,71%	3,42 531	3,67 531	3,57 531	3,60 531	11% 531
a_Riscatto Laurea (epilevato e inoccupati)	voto medio Numero risposte %	3,86 191	3,41 191	4,21 191	3,90 191	3,99 191	3,92 191	285 62,78%	6 1,32%	154 33,92%	9 1,98%	190 66,67%	66 23,16%	19 6,67%	10 3,51%	2,87 285	3,30 285	3,20 285	3,25 285	-6% 285
a_TFR a carico Fondo tesoreria	voto medio Numero risposte %	4,17 166	3,80 166	4,28 166	4,20 166	4,14 166	4,21 166	192 45,61%	11 2,61%	206 48,93%	12 2,85%	104 54,17%	64 33,33%	11 5,73%	13 6,77%	3,47 192	3,70 192	3,64 192	3,66 192	19% 192
a_Eccort gestione privata	voto medio Numero risposte %	4,17 4.685	3,88 4.685	4,44 4.685	4,27 4.685	4,25 4.685	4,27 4.685	3.881 39,90%	253 2,60%	5.415 55,66%	179 1,84%	2.195 56,56%	1.287 33,16%	168 4,33%	231 5,95%	3,27 3.881	3,65 3.881	3,50 3.881	3,54 3.881	10% 3.881
b_NASqI - flusso prima liquidazione	voto medio Numero risposte %	4,18 4.205	3,88 4.205	4,40 4.205	4,29 4.205	4,30 4.205	4,31 4.205	3.889 38,97%	182 1,82%	5.823 58,35%	85 0,85%	2.320 59,66%	1.292 33,22%	85 2,19%	192 4,94%	3,66 3.889	3,83 3.889	3,72 3.889	3,79 3.889	25% 3.889
b_DS Agricola	voto medio Numero risposte %	4,22 986	3,92 986	4,42 986	4,33 986	4,31 986	4,34 986	830 33,52%	32 1,29%	1.589 64,18%	25 1,01%	455 54,82%	279 33,61%	18 2,17%	78 9,40%	3,75 830	3,97 830	3,87 830	3,87 830	27% 830
b_DISCOLL - flusso prima liquidazione	voto medio Numero risposte %	4,04 100	3,63 100	4,19 100	4,02 100	4,09 100	3,97 100	190 66,67%	8 2,81%	85 29,82%	2 0,70%	110 57,89%	71 37,37%	6 3,16%	3 1,58%	3,29 190	3,52 190	3,27 190	3,40 190	2% 190
c_Bonus Asilo Nido	voto medio Numero risposte %	4 3.867	3,53 3.867	4,26 3.867	4,18 3.867	4,16 3.867	4,20 3.867	11.952 80,94%	158 1,07%	2.571 17,41%	86 0,58%	8.591 71,88%	2.946 24,65%	166 1,39%	249 2,08%	3,48 11.952	3,59 11.952	3,51 11.952	3,58 11.952	21% 11.952
TOTALE PENSIONI (a)	voto medio Numero risposte %	4,26 11.820	3,99 11.820	4,51 11.820	4,37 11.820	4,35 11.820	4,38 11.820	6.576 29,15%	382 1,69%	14.953 66,28%	651 2,89%	3.676 55,90%	2.241 34,08%	278 4,23%	381 5,79%	3,33 6.576	3,66 6.576	3,51 6.576	3,57 6.576	10% 6.576
TOTALE AMMORTIZZATORI (b)	voto medio Numero risposte %	4,19 5.291	3,88 5.291	4,40 5.291	4,29 5.291	4,30 5.291	4,31 5.291	4.909 38,53%	222 1,74%	7.497 58,85%	112 0,88%	2.885 58,77%	1.642 33,45%	109 2,22%	273 5,56%	3,66 4.909	3,84 4.909	3,72 4.909	3,79 4.909	25% 4.909
TOTALE INCLUSIONE (c)	voto medio Numero risposte %	3,93 3.867	3,53 3.867	4,26 3.867	4,18 3.867	4,16 3.867	4,20 3.867	11.952 80,94%	158 1,07%	2.571 17,41%	86 0,58%	8.591 71,88%	2.946 24,65%	166 1,39%	249 2,08%	3,48 11.952	3,59 11.952	3,51 11.952	3,58 11.952	21% 11.952
TOTALE MASCHI	voto medio Numero risposte %	4,29 10.790	3,99 10.790	4,50 10.790	4,37 10.790	4,36 10.790	4,39 10.790	9.962 41,08%	337 1,39%	13.420 55,33%	534 2,20%	6.299 63,23%	3.046 30,58%	222 2,23%	395 3,97%	3,52 9.962	3,74 9.962	3,63 9.962	3,69 9.962	23% 9.962
TOTALE FEMMINE	voto medio Numero risposte %	4,08 9.429	3,78 9.429	4,38 9.429	4,27 9.429	4,25 9.429	4,28 9.429	12.813 53,10%	376 1,56%	10.659 44,17%	283 1,17%	8.476 66,15%	3.608 28,16%	301 2,35%	428 3,34%	3,46 12.813	3,63 12.813	3,52 12.813	3,59 12.813	18% 12.813
SESSO nd	voto medio Numero risposte %	3,89 759	3,56 759	4,20 759	4,06 759	4,07 759	4,09 759	662 39,29%	49 2,91%	942 55,91%	32 1,90%	377 56,95%	175 26,44%	30 4,53%	80 12,08%	2,96 662	3,17 662	3,01 662	3,14 662	-21% 662
TOTALE NORD	voto medio Numero risposte %	4,16 12.174	3,88 12.174	4,45 12.174	4,32 12.174	4,31 12.174	4,34 12.174	13.451 46,81%	481 1,67%	14.374 50,02%	428 1,49%	8.603 63,96%	3.984 29,62%	326 2,42%	538 4,00%	3,42 13.451	3,60 13.451	3,50 13.451	3,57 13.451	17% 13.451
TOTALE CENTRO	voto medio Numero risposte %	4,14 4.395	3,81 4.395	4,39 4.395	4,26 4.395	4,25 4.395	4,27 4.395	5.530 51,14%	154 1,42%	4.923 45,53%	206 1,91%	3.695 66,82%	1.510 27,31%	139 2,51%	186 3,36%	3,42 5.530	3,63 5.530	3,51 5.530	3,57 5.530	16% 5.530
TOTALE SUD	voto medio Numero risposte %	4,27 4.409	3,95 4.409	4,46 4.409	4,35 4.409	4,35 4.409	4,35 4.409	4.456 42,35%	127 1,21%	5.724 54,40%	215 2,04%	2.854 64,05%	1.335 29,96%	88 1,97%	179 4,02%	3,71 4.456	3,89 4.456	3,78 4.456	3,82 4.456	27% 4.456

*L'indice NPS è calcolato come differenza tra percentuale promotori (risposte con punteggio da 9 a 10) e percentuale detrattori (risposte con punteggio da 0 a 6)

Contact Center

Ente di Patronato

Risultati nazionali		D15) Qual è il motivo principale per cui ha scelto di presentare domanda di prestazione attraverso il Contact Center?						D16) Come valuta la presentazione della domanda di prestazione tramite Contact Center? (1=per nulla d'accordo... 5=pienamente d'accordo)				D17) Con quale probabilità consiglierebbe di presentare la domanda di prestazione attraverso il Contact Center a un amico o parente? (0= per niente probabilmente... 10=estremamente probabile)	D18) Qual è il motivo principale per cui ha scelto di presentare domanda di prestazione attraverso l'Ente di Patronato?					D19) Come valuta la presentazione della domanda di prestazione attraverso un Ente di Patronato? (1=per nulla d'accordo... 5=pienamente d'accordo)				
		15.1 La presentazione della domanda di prestazione è più semplice	15.2 Avevo bisogno di assistenza durante la presentazione della domanda di prestazione	15.3 Il Contact Center offre la possibilità di presentare la domanda di prestazione chiamando da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento	15.4 Non ho confidenza con lo SPID e gli altri sistemi di autenticazione (CIE,CNS) con i quali si accede ai servizi online INPS	15.5 Ho provato ad usare altri canali ma senza successo	15.6 Altro motivo	16.1 Il tempo di attesa per parlare con l'operatore è stato soddisfacente (tempestività)	16.2 L'operatore è stato cortese (cortesia)	16.3 L'operatore ha fornito risposte chiare e comprensibili (chiarezza espositiva)	16.4 L'operatore è stato utile per presentare la domanda di prestazione (utilità/capacità di risposta)	INDICE NPS *					19.1 E' stato semplice contattare l'Ente di Patronato (accessibilità)	19.2 Gli orari di apertura sono adeguati alle mie esigenze (accessibilità)	19.3 Ho ricevuto un'assistenza adeguata (utilità/capacità di risposta)	19.4 L'operatore ha fornito risposte chiare e comprensibili (chiarezza espositiva)	19.5 L'operatore è stato cortese (cortesia)	
TOTALE	voto medio Numero risposte %	116 15,22%	247 32,41%	156 20,47%	46 6,04%	98 12,86%	99 12,99%	3,39 762	4,03 761	3,86 761	3,85 761	7% 761	7,616 30,44%	14,026 56,06%	772 3,09%	1,003 4,01%	1,604 6,41%	4,42 25,021	4,16 25,021	4,47 25,021	4,45 25,021	4,60 25,021
a_Pensione Anticipata (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	8 15,69%	25 49,02%	8 15,69%	2 3,92%	5 9,80%	3 5,88%	3,22 51	3,82 51	3,67 51	3,67 51	-8% 51	1,509 26,64%	3,409 60,18%	162 2,86%	162 2,86%	423 7,47%	4,50 5,665	4,29 5,665	4,57 5,665	4,56 5,665	4,69 5,665
a_Pensione Vecchiaia (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	6 16,67%	7 19,44%	6 16,67%	5 13,89%	5 13,89%	7 19,44%	3,42 36	4,17 36	3,86 36	3,86 36	-6% 36	703 28,24%	1,408 56,57%	105 4,22%	115 4,62%	158 6,35%	4,48 2,489	4,27 2,489	4,53 2,489	4,51 2,489	4,65 2,489
a_Pensione Opzione donna (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	0 -	0 -	1 33,33%	1 33,33%	1 33,33%	0 -	3,00 3	4,00 3	4,00 3	4,00 3	0% 3	48 24,49%	125 63,78%	9 4,59%	6 3,06%	8 4,08%	4,41 196	4,22 196	4,56 196	4,57 196	4,72 196
a_Pensione Reversibilità (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	1 4,55%	5 22,73%	8 36,36%	3 13,64%	3 13,64%	2 9,09%	3,36 22	4,23 22	3,82 22	3,77 22	9% 22	266 32,13%	430 51,93%	56 6,76%	33 3,99%	43 5,19%	4,39 828	4,14 828	4,47 828	4,44 828	4,60 828
a_Riscatto Laurea (approvato e inoccupati)	voto medio Numero risposte %	1 16,67%	6 66,67%	1 16,67%	0 -	0 -	0 -	3,17 6	4,00 6	3,50 6	4,00 6	-50% 6	22 14,29%	93 60,39%	5 3,25%	20 12,99%	14 9,09%	4,14 154	3,77 154	4,15 154	4,18 154	4,40 154
a_TFR a carico Fondo tesoreria	voto medio Numero risposte %	3 27,27%	3 27,27%	2 18,18%	1 9,09%	1 9,09%	1 9,09%	3,27 11	3,80 10	3,90 10	3,40 10	0% 10	75 36,41%	101 49,03%	7 3,40%	10 4,85%	13 6,31%	4,31 206	4,03 206	4,31 206	4,28 206	4,47 206
a_Ecoerc gestione privata	voto medio Numero risposte %	34 13,44%	73 28,85%	48 18,97%	20 7,91%	39 15,42%	39 15,42%	3,28 253	4,09 253	3,83 253	3,76 253	2% 253	1,625 30,01%	2,991 55,24%	194 3,58%	247 4,56%	358 6,61%	4,36 5,415	4,11 5,415	4,42 5,415	4,40 5,415	4,59 5,415
b_NASPI - flusso prima liquidazione	voto medio Numero risposte %	33 18,13%	57 31,32%	38 20,88%	7 3,85%	24 13,19%	23 12,64%	3,70 182	4,16 182	4,07 182	4,09 182	25% 182	1,891 32,47%	3,189 54,77%	161 2,76%	219 3,76%	363 6,23%	4,42 5,823	4,15 5,823	4,44 5,823	4,42 5,823	4,57 5,823
b_DS Agricola	voto medio Numero risposte %	6 18,75%	10 31,25%	9 28,13%	3 9,38%	1 3,13%	3 9,38%	3,44 32	4,19 32	3,94 32	3,78 32	0% 32	729 45,88%	712 44,81%	42 2,64%	48 3,02%	58 3,65%	4,48 1,589	4,17 1,589	4,45 1,589	4,42 1,589	4,56 1,589
b_DISCOLL - flusso prima liquidazione	voto medio Numero risposte %	0 -	4 50,00%	1 12,50%	0 -	2 25,00%	1 12,50%	2,75 8	3,25 8	3,00 8	2,88 8	-13% 8	22 25,88%	50 58,82%	3 3,53%	4 4,71%	6 7,06%	4,36 85	3,96 85	4,28 85	4,24 85	4,51 85
c_Bonus Asilo Nido	voto medio Numero risposte %	24 15,19%	59 37,34%	34 21,52%	4 2,53%	17 10,76%	20 12,66%	3,31 158	3,84 158	3,78 158	3,85 158	6% 158	726 28,24%	1,518 59,04%	28 1,09%	139 5,41%	160 6,22%	4,30 2,571	3,96 2,571	4,37 2,571	4,37 2,571	4,50 2,571
TOTALE PENSIONI (a)	voto medio Numero risposte %	53 13,87%	117 30,63%	74 19,37%	32 8,38%	54 14,14%	52 13,61%	3,29 382	4,06 381	3,81 381	3,75 381	-1% 381	4,248 28,41%	8,557 57,23%	538 3,60%	593 3,97%	1,017 6,80%	4,43 14,953	4,20 14,953	4,49 14,953	4,48 14,953	4,64 14,953
TOTALE AMMORTIZZATORI (b)	voto medio Numero risposte %	39 17,57%	71 31,98%	48 21,62%	10 4,50%	27 12,16%	27 12,16%	3,63 222	4,13 222	4,01 222	4,00 222	20% 222	2,642 35,24%	3,951 52,70%	206 2,75%	271 3,61%	427 5,70%	4,43 7,497	4,15 7,497	4,44 7,497	4,42 7,497	4,57 7,497
TOTALE INCLUSIONE (c)	voto medio Numero risposte %	24 15,19%	59 37,34%	34 21,52%	4 2,53%	17 10,76%	20 12,66%	3,31 158	3,84 158	3,78 158	3,85 158	6% 158	726 28,24%	1,518 59,04%	28 1,09%	139 5,41%	160 6,22%	4,30 2,571	3,96 2,571	4,37 2,571	4,37 2,571	4,50 2,571
TOTALE MASCHI	voto medio Numero risposte %	55 16,32%	111 32,94%	66 19,58%	19 5,64%	40 11,87%	46 13,65%	3,57 337	4,20 337	4,01 337	3,96 337	14% 337	4,226 31,49%	7,454 55,54%	370 2,76%	519 3,87%	851 6,34%	4,47 13,420	4,22 13,420	4,51 13,420	4,49 13,420	4,64 13,420
TOTALE FEMMINE	voto medio Numero risposte %	57 15,16%	122 32,45%	84 22,34%	19 5,05%	50 13,30%	44 11,70%	3,28 376	3,95 376	3,79 376	3,80 376	4% 376	3,072 28,82%	6,090 57,13%	367 3,44%	447 4,19%	683 6,41%	4,37 10,659	4,11 10,659	4,43 10,659	4,42 10,659	4,56 10,659
SESSO nd	voto medio Numero risposte %	4 8,16%	14 28,57%	6 12,24%	8 16,33%	8 16,33%	9 18,37%	3,04 49	3,50 48	3,38 48	3,42 48	-27% 48	318 33,76%	482 51,17%	35 3,72%	37 3,93%	70 7,43%	4,23 942	3,94 942	4,26 942	4,22 942	4,44 942
TOTALE NORD	voto medio Numero risposte %	72 14,97%	157 32,64%	87 18,09%	32 6,65%	70 14,55%	63 13,10%	3,38 481	4,05 481	3,88 481	3,89 481	7% 481	4,036 28,08%	8,440 58,72%	457 3,18%	547 3,81%	894 6,22%	4,38 14,374	4,15 14,374	4,47 14,374	4,46 14,374	4,61 14,374
TOTALE CENTRO	voto medio Numero risposte %	27 17,53%	48 31,17%	35 22,73%	9 5,84%	13 8,44%	22 14,29%	3,43 154	4,08 154	3,87 154	3,72 154	8% 154	1,418 28,80%	2,732 55,49%	154 3,13%	236 4,79%	383 7,78%	4,41 4,923	4,12 4,923	4,44 4,923	4,42 4,923	4,58 4,923
TOTALE SUD	voto medio Numero risposte %	17 13,39%	42 33,07%	34 26,77%	5 3,94%	15 11,81%	14 11,02%	3,39 127	3,91 126	3,81 126	3,82 126	5% 126	2,162 37,77%	2,854 49,86%	161 2,81%	220 3,84%	327 5,71%	4,51 5,724	4,24 5,724	4,48 5,724	4,46 5,724	4,61 5,724

*L'indice NPS è calcolato come differenza tra percentuale promotori (risposte con punteggio da 9 a 10) e percentuale detrattori (risposte con punteggio da 0 a 6)

Le comunicazioni dell'INPS dopo la presentazione della domanda

I contatti durante l'elaborazione della domanda

Risultati nazionali		D20) Con quale probabilità consiglierebbe di presentare la domanda di prestazione attraverso l'Ente di patronato a un amico o parente? (0= per niente probabile, 10=estremamente probabile)	D21) Dopo aver presentato domanda di prestazione ha ricevuto comunicazioni da parte dell'INPS?	D22) Che tipo di comunicazioni ha ricevuto:	D23) Come valuta le comunicazioni ricevute (1=per nulla d'accordo... 5=pienamente d'accordo)	D24) Dopo aver presentato domanda di prestazione ha avuto necessità di contattare l'INPS?	D25) Dopo aver presentato domanda di prestazione la prima richiesta inviata all'INPS aveva lo scopo di:																			
								21.1 SI	21.2 No	22.1 Cartacee SI	22.1 Cartacee NO	22.2 Telefoniche SI	22.2 Telefoniche NO	22.3 Via Sms SI	22.3 Via Sms NO	22.4 Via Pec/Mail SI	22.4 Via Pec/Mail NO	22.5 Invito a consultare l'area riservata MY INPS per comunicazioni personali -SI	22.5 Invito a consultare l'area riservata MY INPS per comunicazioni personali -NO	22.6 Notifica su App IO SI	22.6 Notifica su App IO NO	23.1 I contenuti esposti sono stati chiari ed esaurienti (risposta)	23.2 Le informazioni ricevute erano specifiche e adeguate al mio caso personale (tema/argomento)	23.3 Le informazioni ricevute sono state utili per risolvere la questione (utilità/capacità di risposta)	24.1 SI	24.2 No, ho ricevuto la prestazione senza bisogno di pratica
TOTALE	voto medio Numero risposte %	56% 25.021 78,54%	39.322 10.746 21,46%	15.827 23.495 40,25%	4.391 34.931 11,17%	18.491 20.831 47,02%	28.108 11.214 52,98%	27.301 11.214 41,41%	12.021 11.214 92,57%	16.665 11.214 67,83%	22.657 11.214 100,00%	4,10 39.322 0,01%	4,18 39.322 0,01%	4,07 39.322 0,01%	14.700 29,36%	35.368 70,64%	5.151 13,04%	3.304 8,40%	2.494 6,34%	1.703 4,33%	587 1,49%	1.461 3,72%				
a_Pensione Anticipata (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	67% 5.665 81,55%	5.849 1.323 18,45%	3.364 2.485 57,51%	636 5.213 10,87%	2.231 5.213 38,14%	3.618 5.213 61,86%	4.171 5.213 79,83%	1.678 5.213 32,19%	4.056 5.213 77,81%	1.793 5.213 34,41%	2.386 5.213 45,77%	3.463 5.213 66,43%	5,849 5.849 100,00%	5,849 5.849 100,00%	5,849 5.849 100,00%	1.960 27,33%	5.212 72,67%	940 47,96%	474 24,18%	200 10,20%	153 7,81%	46 2,35%	147 7,50%		
a_Pensione Vecchiaia (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	63% 2.489 82,35%	2.603 558 17,65%	1.400 1.203 53,78%	272 2.331 10,45%	958 2.331 41,10%	1.645 2.331 70,57%	1.771 2.331 75,98%	832 2.331 35,71%	1.672 2.331 71,73%	931 2.331 39,94%	845 2.331 36,25%	1.758 2.331 75,38%	2.603 2.603 100,00%	2.603 2.603 100,00%	2.603 2.603 100,00%	837 26,48%	2.324 73,52%	378 45,16%	185 22,10%	103 12,31%	85 10,16%	18 2,15%	68 8,12%		
a_Pensione Opzione donna (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	67% 196 84,26%	182 34 15,74%	117 64,29%	65 35,71%	18 9,89%	164 90,11%	69 37,91%	113 62,09%	108 59,34%	74 40,66%	127 69,78%	55 30,22%	61 33,52%	121 66,48%	182 100,00%	182 100,00%	182 100,00%	49 22,69%	167 77,31%	19 38,78%	10 20,41%	3 6,12%	9 18,37%	2 4,08%	6 12,24%
a_Pensione Reversibilità (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	54% 828 82,84%	1.168 242 17,16%	680 58,22%	488 41,78%	103 8,82%	1.065 91,18%	499 45,88%	669 61,94%	791 72,60%	377 34,84%	712 65,16%	456 41,60%	320 29,40%	848 77,60%	4,04 1,168 3,74%	4,17 1,168 3,74%	4,09 1,168 3,74%	353 25,04%	1.057 74,96%	112 31,73%	72 20,40%	55 15,58%	54 15,30%	21 5,95%	39 11,05%
a_Riscatto Laurea (agiovati e inoccupati)	voto medio Numero risposte %	42% 154 76,21%	346 108 23,79%	188 54,34%	158 45,66%	62 17,92%	284 82,08%	66 19,08%	280 80,92%	238 68,79%	108 31,21%	183 52,89%	163 47,11%	70 20,23%	276 79,77%	3,65 3,94 3,74%	3,94 3,94 3,74%	3,74 3,94 3,74%	236 51,98%	218 48,02%	96 40,68%	53 22,46%	19 8,05%	43 18,22%	5 2,12%	20 8,47%
a_TFR a carico Fondo tesoreria	voto medio Numero risposte %	40% 206 78,33%	329 91 21,67%	114 34,65%	215 65,35%	50 15,20%	279 84,80%	130 39,51%	199 60,49%	238 72,34%	91 27,66%	232 70,52%	97 29,48%	157 47,72%	172 52,28%	4,06 3,29 3,74%	4,17 3,29 3,74%	4,07 3,29 3,74%	147 35,00%	273 65,00%	60 40,82%	31 21,09%	19 12,93%	18 12,24%	6 4,08%	13 8,84%
a_Eccert gestione privata	voto medio Numero risposte %	55% 5.415 68,81%	6.694 3.034 31,19%	3.356 50,13%	3.338 49,87%	951 14,21%	5.743 85,79%	2.342 34,99%	4.352 65,01%	4.188 62,56%	2.506 37,44%	3.757 56,12%	2.937 43,88%	1.758 26,26%	4.936 73,74%	4,06 6,694 6,694%	4,17 6,694 6,694%	4,05 6,694 6,694%	2.636 27,10%	7.092 72,90%	1.095 41,54%	557 21,13%	164 6,22%	347 13,16%	107 4,06%	366 13,88%
b_MASPI - flusso prima liquidazione	voto medio Numero risposte %	51% 5.823 88,26%	8.807 1.172 11,74%	4.284 48,64%	4.523 51,36%	1.099 12,48%	7.708 87,52%	5.755 66,35%	3.052 34,65%	6.135 69,66%	2.672 30,34%	6.539 74,25%	2.268 25,75%	3.891 44,18%	4.916 55,82%	4,17 8,807 8,807%	4,23 8,807 8,807%	4,15 8,807 8,807%	2.704 27,10%	7.275 72,90%	783 28,96%	463 17,12%	643 23,78%	131 12,46%	347 4,84%	347 12,83%
b_DS Agricola	voto medio Numero risposte %	47% 1.589 72,94%	1.806 270,06%	920 50,94%	886 49,06%	265 14,67%	1.541 85,33%	1.110 61,46%	696 38,54%	1.115 61,74%	691 38,26%	1.145 63,40%	661 36,60%	798 44,19%	1.008 55,81%	4,28 1,806 1,806%	4,32 1,806 1,806%	4,23 1,806 1,806%	555 22,42%	1.921 77,58%	209 37,66%	120 21,62%	97 17,48%	51 9,19%	24 4,32%	54 9,73%
b_DISCOLL - flusso prima liquidazione	voto medio Numero risposte %	39% 85 79,65%	227 58 20,35%	103 45,37%	124 54,63%	29 12,78%	198 87,22%	98 43,17%	129 56,83%	157 69,16%	70 30,84%	134 59,03%	93 40,97%	81 35,68%	146 64,32%	3,72 227 227%	3,85 227 227%	3,61 227 227%	139 48,77%	146 51,23%	42 30,22%	36 25,90%	25 17,99%	14 10,07%	5 3,60%	17 12,23%
c_Bonus Asilo Nido	voto medio Numero risposte %	46% 2.571 76,60%	11.311 3.456 23,40%	1.301 11,50%	10.010 88,50%	906 8,01%	10.405 91,99%	5.233 46,26%	6.078 53,74%	9.196 81,30%	2.115 18,70%	8.744 77,31%	2.567 22,69%	6.298 55,68%	5.013 44,32%	3,92 11.311 11,311%	4,01 11.311 11,311%	3,86 11.311 11,311%	5.084 34,43%	9.683 65,57%	1.417 27,87%	1.303 25,63%	1.166 22,93%	592 11,64%	222 4,37%	384 7,55%
TOTALE PENSIONI (a)	voto medio Numero risposte %	60% 14.953 76,11%	17.171 5.390 23,89%	9.219 53,69%	7.952 46,31%	2.092 12,18%	15.079 87,82%	6.295 36,66%	10.876 63,34%	11.505 67,00%	5.666 33,00%	10.739 62,54%	6.432 37,46%	5.597 32,60%	11.574 67,40%	4,16 17.171 17,171%	4,26 17.171 17,171%	4,16 17.171 17,171%	6.218 27,56%	16.343 72,44%	2.700 43,42%	1.382 22,23%	563 9,05%	709 11,40%	205 3,30%	659 10,60%
TOTALE AMMORTIZZATORI (b)	voto medio Numero risposte %	50% 7.497 85,09%	10.840 1.900 14,91%	5.307 48,96%	5.533 51,04%	1.393 12,85%	9.447 87,15%	6.963 64,23%	3.877 35,77%	7.407 68,33%	3.433 31,67%	7.818 72,12%	3.022 27,88%	4.770 44,00%	6.070 56,00%	4,18 10.840 10,840%	4,24 10.840 10,840%	4,16 10.840 10,840%	3.398 26,67%	9.342 73,33%	1.034 30,43%	619 18,22%	765 22,51%	402 11,83%	160 4,71%	418 12,30%
TOTALE INCLUSIONE (c)	voto medio Numero risposte %	46% 2.571 76,60%	11.311 3.456 23,40%	1.301 11,50%	10.010 88,50%	906 8,01%	10.405 91,99%	5.233 46,26%	6.078 53,74%	9.196 81,30%	2.115 18,70%	8.744 77,31%	2.567 22,69%	6.298 55,68%	5.013 44,32%	3,92 11.311 11,311%	4,01 11.311 11,311%	3,86 11.311 11,311%	5.084 34,43%	9.683 65,57%	1.417 27,87%	1.303 25,63%	1.166 22,93%	592 11,64%	222 4,37%	384 7,55%
TOTALE MASCHI	voto medio Numero risposte %	59% 13.420 79,05%	19.171 5.082 20,95%	8.249 43,03%	10.922 56,97%	2.273 11,86%	16.898 88,14%	8.818 46,00%	10.353 54,00%	14.051 73,29%	5.120 26,71%	13.014 67,88%	6.157 32,12%	8.166 42,60%	11.005 57,40%	4,17 19.171 19,171%	4,26 19.171 19,171%	4,16 19.171 19,171%	6.611 27,26%	17.642 72,74%	2.633 39,83%	1.495 22,61%	926 14,01%	708 10,71%	227 3,43%	622 9,41%
TOTALE FEMMINE	voto medio Numero risposte %	53% 10.659 78,52%	18.948 5.183 21,48%	7.057 37,24%	11.891 62,76%	1.953 10,31%	16.995 89,69%	9.114 48,10%	9.834 51,90%	13.270 70,03%	5.678 29,97%	13.517 71,34%	5.431 28,66%	8.087 42,68%	10.861 57,32%	4,04 18.948 18,948%	4,13 18.948 18,948%	4,00 18.948 18,948%	7.435 30,81%	16.696 69,19%	2.304 30,99%	1.651 22,21%	1.477 19,87%	908 12,21%	336 4,52%	759 10,21%
SESSO nd	voto medio Numero risposte %	36% 942 71,44%	1.203 481 28,56%	521 43,31%	682 56,69%	165 13,72%	1.038 86,28%	559 46,47%	644 53,53%	787 65,42%	416 34,58%	770 64,01%	433 35,99%	412 34,25%	791 65,75%	3,75 1.203 1,203%	3,84 1.203 1,203%	3,72 1.203 1,203%	654 38,84%	1.030 61,16%	214 32,72%	158 24,16%	91 13,91%	87 13,30%	24 3,67%	80 12,23%
TOTALE NORD	voto medio Numero risposte %	59% 14.374 78,29%	22.497 6.237 21,71%	9.559 42,49%	12.938 57,51%	2.449 10,89%	20.048 89,11%	9.873 43,89%	12.624 56,11%	15.808 70,27%	6.689 29,73%	15.389 68,40%	7.108 31,60%	9.000 40,01%	13.497 59,99%	4,08 22.497 22,497%	4,18 22.497 22,497%	4,08 22.497 22,497%	7.985 27,79%	20.749 72,21%	2.884 36,12%	1.568 19,64%	1.315 16,47%	1.007 12,61%	352 4,41%	859 10,76%
TOTALE CENTRO	voto medio Numero risposte %	54% 4.923 77,85%	8.418 2.395 22,15%	3.029 35,98%	5.389 64,02%	928 11,02%	7.490 88,98%	3.971 47,17%	4.447 52,83%	6.160 73,18%	2.258 26,82%	5.884 69,90%	2.534 30,10%	3.765 44,73%	4.653 55,27%	4,03 8.418 8,418%	4,12 8.418 8,418%	3,99 8.418 8,418%	3.515 32,51%	7.298 67,49%	1.143 32,52%	899 25,58%	622 17,70%	403 11,47%	125 3,56%	323 9,19%
TOTALE SUD	voto medio Numero risposte %	50% 5.724 79,91%	8.407 2.114 20,09%	3.239 38,53%	5.168 61,47%	1.014 12,06%	7.393 87,94%	4.647 55,28%	3.760 44,72%	6.140 73,03%	2.267 26,97%	6.028 71,70%	2.379 28,30%	3.900 46,39%	4.507 53,61%	4,20 8.407 8,407%	4,25 8.407 8,407%	4,15 8.407 8,407%	3.200 30,42%	7.321 69,58%	1.124 35,13%	837 26,16%	557 17,41%	293 9,16%	110 3,44%	279 8,72%

*L'indice NPS è calcolato come differenza tra percentuale promotori (risposte con punteggio da 9 a 10) e percentuale detrattori (risposte con punteggio da 0 a 6)

Risultati nazionali	D26) Quale canale ha utilizzato?					D27) Per entrare in contatto con i funzionari di sede è necessario prenotare l'accesso. In che modo ha effettuato la prenotazione?					D28) Tra le seguenti opzioni di prenotazione, quale ha scelto?			D29) Come valuta il servizio di prenotazione con la sede? (1=per nulla d'accordo... 5=pienamente d'accordo)			D30) Contattando la sede:			D31) Come valuta la sua esperienza con la sede INPS? (1=per nulla d'accordo... 5=pienamente d'accordo)							
	26.1 Ho preso contatto con la sede INPS	26.2 Ho chiamato il Contact Center	26.3 Ho consultato il sito www.inps.it	26.4 Ho consultato l'App Inps Mobile	26.5 Ho inviato una richiesta tramite il servizio INPS risponde presente sul sito www.inps.it	26.6 Mi sono rivolto/a ad un Ente di Patronato	27.1 Sono andato/a direttamente in sede tramite il servizio di prima accoglienza	27.2 Ho chiamato il Contact Center	27.3 Ho utilizzato il servizio "Prenotazioni accesso in sede" dal sito www.inps.it	27.4 Ho utilizzato il servizio "Prenota un appuntamento in sede" dall'App INPS Mobile	27.5 Non ho prenotato alcun accesso perché ho inviato una PEC/email	28.1 Accesso fisico presso la sede INPS	28.2 Ricontatto telefonico	28.3 Videochiamata	29.1 Prenotare il contatto con la sede è stato facile (accessibilità)	29.2 Il tempo di attesa per prenotare un appuntamento con la sede è stato soddisfacente (tempestività)	30.1 Ho risolto la questione	30.2 Il funzionario di sede mi ha fisato un appuntamento per una consulenza personalizzata	30.3 Non ho risolto la questione	31.1 Gli orari di apertura sono adeguati alle mie esigenze (accessibilità)	31.2 La possibilità di poter prenotare presso la sede ha migliorato il servizio (accessibilità)	31.3 L'orario della prenotazione è stato rispettato (tempestività)	31.4 Il funzionario di sede è stato cortese (cortesia)	31.5 Il funzionario di sede ha fornito informazioni chiare e esaurienti (chiarezza espositiva)	31.6 Il funzionario di sede è venuto incontro alle mie esigenze (empatia e rassicurazione)	31.7 Le risposte fornite dal funzionario di sede sono state utili (utilità/capacità di risposta)	
TOTALE	voto medio Numero risposte %	2.260 15,37%	4.329 29,45%	2.280 15,51%	448 3,05%	3.781 25,72%	1.602 10,90%	438 19,38%	488 21,59%	763 33,76%	332 14,69%	239 10,58%	1.317 65,17%	698 34,54%	6 0,30%	3,72 2,021	3,53 2,021	1,030 50,96%	354 17,52%	637 31,52%	3,51 2,021	3,53 2,021	3,87 2,021	3,95 2,021	3,56 2,021	3,51 2,021	
a_Pensione Anticipata (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	418 21,33%	416 21,22%	324 16,53%	36 1,84%	468 23,88%	298 15,20%	77 18,42%	76 18,18%	148 35,41%	69 16,51%	48 11,48%	262 23,85%	107 28,92%	1 0,27%	3,78 3,70	3,63 3,70	175 47,30%	77 20,81%	118 31,89%	3,78 3,70	3,66 3,70	4,06 3,70	4,25 3,70	3,79 3,70	3,78 3,70	3,69 3,70
a_Pensione Vecchiaia (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	193 23,06%	172 20,55%	134 16,01%	11 1,31%	183 21,86%	144 17,20%	53 27,46%	24 12,44%	78 40,41%	31 16,06%	7 3,63%	146 78,49%	40 21,51%	0 -	3,77 1,86	3,65 1,86	95 51,08%	31 16,67%	60 32,26%	3,75 1,86	3,81 1,86	4,03 1,86	4,10 1,86	3,65 1,86	3,68 1,86	3,64 1,86
a_Pensione Opzione donna (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	10 20,41%	12 24,49%	8 16,33%	0 -	9 18,37%	10 20,41%	1 10,00%	0 -	6 60,00%	2 20,00%	1 10,00%	5 55,56%	4 44,44%	0 -	3,44 9	3,67 9	2 22,22%	5 55,56%	2 22,22%	3,67 9	4,11 9	4,67 9	3,67 9	3,33 9	3,33 9	3,56 9
a_Pensione Reversibilità (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	79 22,38%	81 22,95%	65 18,41%	6 1,70%	56 15,86%	66 18,70%	15 18,99%	19 24,05%	30 37,97%	5 6,33%	10 12,66%	51 73,91%	17 24,64%	1 1,45%	3,80 69	3,38 69	35 50,72%	15 21,74%	19 27,54%	3,43 69	3,48 69	3,64 69	3,81 69	3,49 69	3,39 69	3,33 69
a_Riscatto Laurea (agevolato e non accoppiati)	voto medio Numero risposte %	37 15,68%	59 25,00%	44 18,64%	2 0,85%	77 32,63%	17 7,20%	3 8,11%	6 16,22%	18 48,65%	3 8,11%	7 18,92%	19 63,33%	11 36,67%	0 -	3,37 30	3,23 30	13 43,33%	1 3,33%	16 53,33%	3,07 30	3,17 30	3,63 30	3,37 30	2,83 30	2,83 30	2,83 30
a_TFR a carico Fondo tesoreria	voto medio Numero risposte %	28 19,05%	37 25,17%	24 16,33%	5 3,40%	34 23,13%	19 12,93%	4 14,29%	6 21,43%	13 46,43%	4 14,29%	1 3,57%	18 66,67%	9 33,33%	0 -	3,89 27	3,93 27	17 62,96%	4 14,81%	6 22,22%	3,63 27	3,85 27	4,11 27	4,15 27	3,89 27	3,89 27	3,96 27
a_Eccort gestione privata	voto medio Numero risposte %	466 17,68%	554 21,02%	544 20,64%	54 2,05%	538 20,41%	480 18,21%	104 22,32%	88 18,88%	187 40,13%	55 11,80%	32 6,87%	324 74,65%	108 24,88%	2 0,46%	3,72 434	3,53 434	169 38,94%	101 23,27%	164 37,79%	3,45 434	3,50 434	3,89 434	3,96 434	3,47 434	3,43 434	3,37 434
b_NASpI - flusso prima liquidazione	voto medio Numero risposte %	452 16,72%	1.000 36,98%	366 13,54%	156 5,77%	434 16,05%	296 10,95%	102 22,57%	125 27,65%	110 24,34%	87 19,25%	28 6,19%	263 62,03%	159 37,50%	2 0,47%	3,75 424	3,57 424	247 58,25%	73 17,22%	104 24,53%	3,55 424	3,54 424	3,90 424	3,95 424	3,65 424	3,70 424	3,64 424
b_DS Agricola	voto medio Numero risposte %	92 16,58%	135 24,32%	80 14,41%	36 6,49%	103 18,56%	109 19,64%	20 21,74%	22 23,91%	23 25,00%	19 20,65%	8 8,70%	52 61,90%	32 38,10%	0 -	3,88 84	3,73 84	36 42,86%	14 16,67%	34 40,48%	3,55 84	3,60 84	3,83 84	3,92 84	3,52 84	3,40 84	3,37 84
b_DISCOLL - flusso prima liquidazione	voto medio Numero risposte %	33 23,74%	45 32,37%	18 12,95%	4 2,88%	32 23,02%	7 5,04%	1 3,03%	6 18,18%	13 39,39%	8 24,24%	5 15,15%	18 64,29%	10 35,71%	0 -	3,86 28	3,54 28	13 46,43%	4 14,29%	11 39,29%	3,04 28	3,21 28	3,75 28	3,96 28	3,43 28	3,46 28	3,29 28
c_Bonus Asilo Nido	voto medio Numero risposte %	452 8,89%	1.818 35,76%	673 13,24%	138 2,71%	1.847 36,33%	156 3,07%	58 12,83%	116 25,66%	137 30,31%	49 10,84%	92 20,35%	159 44,17%	201 55,83%	0 -	3,55 360	3,29 360	228 63,33%	29 8,06%	103 28,61%	3,18 360	3,30 360	3,55 360	3,64 360	3,37 360	3,37 360	3,36 360
TOTALE PENSIONI (a)	voto medio Numero risposte %	1.231 19,80%	1.331 21,41%	1.143 18,38%	114 1,83%	1.365 21,95%	1.034 16,63%	257 20,88%	219 17,79%	480 38,99%	169 13,73%	106 8,61%	825 73,33%	296 26,31%	4 0,36%	3,75 1,125	3,57 1,125	506 44,98%	234 20,80%	385 34,22%	3,60 1,125	3,61 1,125	3,96 1,125	4,06 1,125	3,60 1,125	3,58 1,125	3,52 1,125
TOTALE AMMORTIZZATORI (b)	voto medio Numero risposte %	577 16,98%	1.180 34,73%	464 13,66%	196 5,77%	569 16,75%	412 12,12%	123 21,32%	153 26,52%	146 25,30%	114 19,76%	41 7,11%	333 62,13%	201 37,50%	2 0,37%	3,77 536	3,60 536	296 55,22%	91 16,98%	149 27,80%	3,53 536	3,53 536	3,88 536	3,95 536	3,62 536	3,64 536	3,58 536
TOTALE INCLUSIONE (c)	voto medio Numero risposte %	452 8,89%	1.818 35,76%	673 13,24%	138 2,71%	1.847 36,33%	156 3,07%	58 12,83%	116 25,66%	137 30,31%	49 10,84%	92 20,35%	159 44,17%	201 55,83%	0 -	3,55 360	3,29 360	228 63,33%	29 8,06%	103 28,61%	3,18 360	3,30 360	3,55 360	3,64 360	3,37 360	3,37 360	3,36 360
TOTALE MASCHI	voto medio Numero risposte %	1.200 18,15%	1.737 26,27%	1.153 17,44%	218 3,30%	1.471 22,25%	832 12,59%	273 22,75%	221 18,42%	435 36,25%	166 13,83%	105 8,75%	763 69,68%	328 29,95%	4 0,37%	3,79 1,095	3,60 1,095	551 50,32%	205 18,72%	339 30,96%	3,64 1,095	3,66 1,095	3,97 1,095	4,11 1,095	3,66 1,095	3,64 1,095	3,59 1,095
TOTALE FEMMINE	voto medio Numero risposte %	950 12,78%	2.401 32,29%	1.030 13,85%	215 2,89%	2.168 14,63%	671 9,02%	139 14,63%	251 26,42%	289 30,42%	149 15,68%	122 12,84%	492 59,42%	334 40,34%	2 0,24%	3,43 828	3,21 828	435 52,54%	130 15,70%	263 31,76%	3,21 828	3,16 828	3,62 828	3,73 828	3,27 828	3,33 828	3,19 828
SESSO nd	voto medio Numero risposte %	110 16,82%	191 29,20%	97 14,83%	15 2,29%	142 21,71%	99 15,14%	26 23,64%	16 14,55%	39 35,45%	17 15,45%	12 10,91%	62 63,27%	36 36,73%	0 -	3,43 98	3,21 98	44 44,90%	19 19,39%	35 35,71%	3,21 98	3,16 98	3,62 98	3,73 98	3,27 98	3,33 98	3,19 98
TOTALE NORD	voto medio Numero risposte %	1.243 15,57%	2.296 28,75%	1.261 15,79%	215 2,69%	2.082 26,07%	888 11,12%	200 16,09%	306 24,62%	418 33,63%	176 14,16%	143 11,50%	703 63,91%	393 35,73%	4 0,36%	3,84 1,100	3,69 1,100	579 52,64%	207 18,82%	314 28,55%	3,58 1,100	3,65 1,100	3,96 1,100	4,05 1,100	3,67 1,100	3,67 1,100	3,63 1,100
TOTALE CENTRO	voto medio Numero risposte %	517 14,71%	1.131 32,18%	532 15,14%	84 2,39%	919 26,15%	332 9,45%	102 19,73%	103 19,92%	183 35,40%	76 14,70%	53 10,25%	314 67,67%	149 32,11%	1 0,22%	3,51 464	3,24 464	233 50,22%	71 15,30%	160 34,48%	3,37 464	3,35 464	3,73 464	3,84 464	3,39 464	3,42 464	3,32 464
TOTALE SUD	voto medio Numero risposte %	500 15,63%	902 28,19%	487 15,22%	149 4,66%	780 24,38%	382 11,94%	136 27,20%	79 15,80%	162 32,40%	80 16,00%	43 8,60%	300 65,65%	156 34,14%	1 0,22%	3,64 457	3,44 457	218 47,70%	76 16,63%	163 35,67%	3,48 457	3,43 457	3,78 457	3,82 457	3,48 457	3,44 457	3,40 457

D32 - Se lo desidera, può indicare per quale motivo il contatto con la sede non è stato utile. Risposta libera

Risultati nazionali		D33) Può indicare una tra le seguenti opzioni relative all'operatore del Contact Center?				D34) Come valuta il servizio svolto dal Contact Center? (1=per nulla d'accordo... 5=pienamente d'accordo)						D35) Utilizzando il sito www.inps.it (Area riservata MyINPS) quale di queste affermazioni rispecchia la sua esperienza?			D36) Come valuta l'Area riservata MyINPS presente sul sito www.inps.it? (1=per nulla d'accordo... 5=pienamente d'accordo)				D37) Utilizzando l'App per smartphone Inps Mobile quale di queste affermazioni rispecchia la sua esperienza?		
		33.1 Mi ha fornito immediatamente una soluzione	33.2 Mi ha fatto ricollocare da un altro operatore	33.3 Mi ha fissato un appuntamento in sede per una consulenza personalizzata	33.4 Non mi ha fornito una risposta utile	34.1 Contattare il Contact Center è stato facile (accessibilità)	34.2 Il tempo di attesa è stato soddisfacente (tempestività)	34.3 L'operatore ha fornito risposte chiare e esaurienti (chiarezza espositiva)	34.4 L'operatore è venuto incontro alle mie esigenze (empatia e rassicurazione)	34.5 L'operatore è stato cortese (cortesia)	34.6 Le informazioni ricevute sono state utili (utilità/capacità di risposta)	35.1 Ho trovato subito la risposta che cercavo	35.2 Ho avuto qualche difficoltà ma alla fine ho trovato la risposta che cercavo	35.3 Non ho trovato la risposta che cercavo	36.1 Trovare la sezione dell'Area riservata MyINPS all'interno del sito www.inps.it è stato facile (accessibilità)	36.2 L'Area MyINPS personalizzata rispetto alle mie esigenze (personalizzazione)	36.3 I contenuti e le funzioni dell'Area MyINPS sono chiari e comprensibili (chiarezza espositiva)	36.4 Le informazioni/servizi disponibili all'interno dell'Area MyINPS sono stati utili (utilità/capacità di risposta)	37.1 Ho trovato subito la risposta che cercavo	37.2 Ho avuto qualche difficoltà ma alla fine ho trovato la risposta che cercavo	37.3 Non ho trovato la risposta che cercavo
TOTALE	voto medio Numero risposte %	2.235 51,63%	503 11,62%	449 10,37%	1.142 26,38%	3,40 4.329	2,98 4.329	3,35 4.329	3,41 4.329	3,94 4.329	3,41 4.329	459 20,13%	1.279 56,10%	542 23,77%	3,56 2.280	3,28 2.280	3,21 2.280	3,38 2.280	135 30,13%	229 51,12%	84 18,75%
a_Pensione Anticipata (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	165 39,66%	64 15,38%	81 19,47%	106 25,48%	3,44 416	3,04 416	3,52 416	3,63 416	4,26 416	3,50 416	77 23,77%	175 54,01%	72 22,22%	3,61 324	3,40 324	3,34 324	3,55 324	10 27,78%	15 41,67%	11 30,56%
a_Pensione Vecchiaia (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	60 34,88%	26 15,12%	36 20,93%	50 29,07%	3,51 172	3,05 172	3,39 172	3,48 172	4,10 172	3,39 172	33 24,63%	74 55,22%	27 20,15%	3,77 134	3,47 134	3,34 134	3,60 134	5 45,45%	5 45,45%	1 9,09%
a_Pensione Opzione donna (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	6 50,00%	3 25,00%	0	3 25,00%	3,58 12	3,75 12	3,75 12	3,83 12	4,67 12	4,08 12	1 12,50%	5 62,50%	2 25,00%	3,50 8	3,63 8	3,88 8	3,75 8	0	0	0
a_Pensione Reversibilità (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	35 43,21%	13 16,05%	10 12,35%	23 28,40%	3,20 81	2,88 81	3,21 81	3,30 81	4,12 81	3,16 81	14 21,54%	36 55,38%	15 23,08%	3,74 65	3,37 65	3,29 65	3,48 65	3 50,00%	1 16,67%	2 33,33%
a_Riscatto Laurea (avvelenati e inoccupati)	voto medio Numero risposte %	27 45,76%	10 16,95%	8 13,56%	14 23,73%	3,39 59	2,92 59	3,56 59	3,63 59	4,12 59	3,59 59	5 11,36%	22 50,00%	17 38,64%	3,32 44	2,89 44	2,73 44	2,86 44	0	1 50,00%	1 50,00%
a_TFR a carico Fondo Tesoreria	voto medio Numero risposte %	17 45,95%	4 10,81%	5 13,51%	11 29,73%	3,41 37	2,89 37	3,16 37	3,14 37	4,11 37	3,14 37	6 25,00%	16 66,67%	2 8,33%	3,96 24	3,88 24	3,71 24	3,88 24	1 20,00%	3 60,00%	1 20,00%
a_Eccert gestione privata	voto medio Numero risposte %	214 38,63%	65 11,73%	111 20,04%	164 29,60%	3,40 554	3,09 554	3,34 554	3,38 554	4,05 554	3,25 554	74 13,60%	273 50,18%	197 36,21%	3,53 544	3,19 544	3,12 544	3,24 544	19 35,19%	25 46,30%	10 18,52%
b_NASpI - flusso prima liquidazione	voto medio Numero risposte %	572 57,20%	91 9,10%	82 8,20%	255 25,50%	3,57 1.000	3,12 1.000	3,46 1.000	3,52 1.000	3,96 1.000	3,52 1.000	79 21,58%	208 56,83%	79 21,58%	3,46 366	3,27 366	3,21 366	3,41 366	50 32,05%	73 46,79%	33 21,15%
b_DS Agricola	voto medio Numero risposte %	62 45,93%	16 11,85%	15 11,11%	42 31,11%	3,26 135	2,84 135	3,29 135	3,43 135	3,88 135	3,38 135	21 26,25%	46 57,50%	13 16,25%	3,74 80	3,69 80	3,58 80	3,74 80	14 38,89%	17 47,22%	5 13,89%
b_DISCOLL - flusso prima liquidazione	voto medio Numero risposte %	21 46,67%	6 13,33%	3 6,67%	15 33,33%	3,38 45	2,89 45	3,07 45	3,18 45	3,84 45	3,29 45	1 5,56%	13 72,22%	4 22,22%	3,17 18	3,06 18	2,94 18	3,11 18	0	3 75,00%	1 25,00%
c_Bonus Asilo Nido	voto medio Numero risposte %	1.056 58,09%	205 11,28%	98 5,39%	459 25,25%	3,30 1.818	2,85 1.818	3,26 1.818	3,31 1.818	3,79 1.818	3,40 1.818	148 21,99%	411 61,07%	114 16,94%	3,53 673	3,21 673	3,16 673	3,31 673	33 23,91%	86 62,32%	19 13,77%
TOTALE PENSIONI (a)	voto medio Numero risposte %	524 39,37%	185 13,90%	251 18,86%	371 27,87%	3,41 1.331	3,05 1.331	3,41 1.331	3,47 1.331	4,14 1.331	3,36 1.331	210 18,37%	601 52,58%	332 29,05%	3,60 1.143	3,30 1.143	3,22 1.143	3,38 1.143	38 33,33%	50 43,86%	26 22,81%
TOTALE AMMORTIZZATORI (b)	voto medio Numero risposte %	655 55,51%	113 9,58%	100 8,47%	312 26,44%	3,52 1.180	3,08 1.180	3,42 1.180	3,50 1.180	3,94 1.180	3,50 1.180	101 21,77%	267 57,54%	96 20,69%	3,49 464	3,33 464	3,26 464	3,46 464	64 32,65%	93 47,45%	39 19,90%
TOTALE INCLUSIONE (c)	voto medio Numero risposte %	1.056 58,09%	205 11,28%	98 5,39%	459 25,25%	3,30 1.818	2,85 1.818	3,26 1.818	3,31 1.818	3,79 1.818	3,40 1.818	148 21,99%	411 61,07%	114 16,94%	3,53 673	3,21 673	3,16 673	3,31 673	33 23,91%	86 62,32%	19 13,77%
TOTALE MASCHI	voto medio Numero risposte %	872 50,20%	210 12,09%	216 12,44%	439 25,27%	3,49 1.737	3,08 1.737	3,47 1.737	3,53 1.737	4,09 1.737	3,48 1.737	239 20,73%	643 55,77%	271 23,50%	3,62 1.153	3,36 1.153	3,30 1.153	3,48 1.153	65 29,82%	109 50,00%	44 20,18%
TOTALE FEMMINE	voto medio Numero risposte %	1.296 53,98%	266 11,08%	212 8,83%	627 26,11%	3,36 2.401	2,94 2.401	3,30 2.401	3,36 2.401	3,86 2.401	3,40 2.401	205 19,90%	587 56,99%	238 23,11%	3,51 1.030	3,22 1.030	3,15 1.030	3,30 1.030	65 30,23%	113 52,56%	37 17,21%
SESSO nd	voto medio Numero risposte %	67 35,08%	27 14,14%	21 10,99%	76 39,79%	3,01 191	2,52 191	2,91 191	2,96 191	3,58 191	2,97 191	15 15,46%	49 50,52%	33 34,02%	3,29 97	2,94 97	2,84 97	2,97 97	5 33,33%	7 46,67%	3 20,00%
TOTALE NORD	voto medio Numero risposte %	1.212 52,79%	293 12,76%	262 11,41%	529 23,04%	3,40 2.296	3,00 2.296	3,39 2.296	3,45 2.296	3,98 2.296	3,47 2.296	258 20,46%	709 56,23%	294 23,31%	3,55 1.261	3,26 1.261	3,17 1.261	3,36 1.261	65 30,23%	113 52,56%	37 17,21%
TOTALE CENTRO	voto medio Numero risposte %	558 49,34%	109 9,64%	102 9,02%	362 32,01%	3,37 1.131	2,96 1.131	3,26 1.131	3,32 1.131	3,87 1.131	3,28 1.131	96 18,05%	293 55,08%	143 26,88%	3,52 532	3,20 532	3,17 532	3,33 532	20 23,81%	43 51,19%	21 25,00%
TOTALE SUD	voto medio Numero risposte %	465 51,55%	101 11,20%	85 9,42%	251 27,83%	3,43 902	2,93 902	3,35 902	3,41 902	3,92 902	3,42 902	105 21,56%	277 56,88%	105 21,56%	3,60 487	3,41 487	3,36 487	3,48 487	50 33,56%	73 48,99%	26 17,45%

INPS Risponde presente sul sito www.inps.it

Ente di Patronato

PEC/e-mail

Risultati nazionali		D38) Come valuta l'App INPS Mobile? (1=per nulla d'accordo... 5=pienamente d'accordo)			D39) Inviando una richiesta tramite il servizio INPS risponde presente sul sito www.inps.it quale di queste affermazioni rispecchia la sua esperienza?			D40) Come valuta il servizio INPS Risponde? (1=per nulla d'accordo... 5=pienamente d'accordo)				D41) Rivolgendosi all'Ente di Patronato quale di queste affermazioni rispecchia la sua esperienza?			D42) Come valuta l'Ente di Patronato? (1=per nulla d'accordo... 5=pienamente d'accordo)					D43) Contattando la sede via PEC/e-mail quale di queste affermazioni rispecchia la sua esperienza?			
		38.1 L'App INPS Mobile è facile da usare (accessibilità)	38.2 I contenuti e le funzioni dell'App INPS Mobile sono chiari e comprensibili (chiarezza espositiva)	38.3 Le informazioni e i servizi dell'App INPS Mobile sono stati utili (utilità/capacità di risposta)	39.1 Ho ricevuto la risposta e ho risolto la questione	39.2 Ho ricevuto una risposta ma non ho risolto la questione	39.3 Non ho ricevuto risposta	40.1 Trovare la pagina del servizio INPS Risponde sul sito www.inps.it è stato facile (accessibilità)	40.2 La risposta è stata chiara e soddisfacente (tempestività)	40.3 La risposta è stata chiara e comprensibile (chiarezza espositiva)	40.4 La risposta è stata utile (utilità/capacità di risposta)	41.1 Ho risolto subito la questione	41.2 Sono dovuto/a tornare ma alla fine ho risolto la questione	41.3 Non ho risolto la questione	42.1 Contattare l'Ente di Patronato è stato facile (accessibilità)	42.2 Gli orari di apertura sono adeguati alle mie esigenze (accessibilità)	42.3 L'operatore ha fornito risposte chiare e comprensibili (chiarezza espositiva)	42.4 L'operatore è venuto incontro alle mie esigenze (empatia e rassicurazione)	42.5 Le risposte fornite dall'operatore sono state utili (utilità/capacità di risposta)	43.1 Ho ricevuto una risposta e ho risolto la questione	43.2 Ho ricevuto una risposta ma non ho risolto la questione	43.3 Non ho ricevuto risposta	
TOTALE	voto medio Numero risposte %	3,71 448	3,60 448	3,67 448	2.111 55,83%	1.465 38,75%	205 5,42%	3,67 3.781	3,39 3.781	3,23 3.781	3,15 3.781	570	566 35,58%	466 35,33%	29,09%	4,20 1.602	3,95 1.602	4,15 1.602	4,19 1.602	4,14 1.602	173 72,38%	35 14,64%	31 12,97%
a_Pensione Anticipata (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	3,75 36	3,56 36	3,58 36	224 47,86%	205 43,80%	39 8,33%	3,73 468	3,34 468	3,29 468	3,13 468	108 36,24%	123 41,28%	67 22,48%	4,40 298	4,18 298	4,34 298	4,39 298	4,36 298	36 75,00%	8 16,67%	4 8,33%	
a_Pensione Vecchiaia (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	3,91 11	3,91 11	4,18 11	77 42,08%	95 51,91%	11 6,01%	3,67 183	3,21 183	3,01 183	2,79 183	48 33,33%	59 40,97%	37 25,69%	4,23 144	4,08 144	4,18 144	4,19 144	4,09 144	4 57,14%	1 14,29%	2 28,57%	
a_Pensione Opzione donna (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	0,00 0	0,00 0	0,00 0	3 33,33%	6 66,67%	-	3,78 9	2,44 9	2,56 9	2,22 9	5 50,00%	3 30,00%	2 20,00%	4,30 10	4,10 10	4,50 10	4,60 10	4,60 10	1 100,00%	0 -	0 -	
a_Pensione Reversibilità (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	4,00 6	4,00 6	4,00 6	19 33,93%	33 58,93%	4 7,14%	3,70 56	3,34 56	3,00 56	2,64 56	17 25,76%	23 34,85%	26 39,39%	4,33 66	4,03 66	4,15 66	4,24 66	4,14 66	8 80,00%	1 10,00%	1 10,00%	
a_Riscatto Laurea (agevolato e inoccupati)	voto medio Numero risposte %	3,00 2	3,00 2	3,00 2	44 57,14%	31 40,26%	2 2,60%	3,27 77	3,34 77	3,40 77	3,25 77	5 29,41%	6 35,29%	6 35,29%	3,76 17	3,35 17	3,76 17	3,76 17	3,65 17	4 57,14%	1 14,29%	2 28,57%	
a_TFR a carico Fondo tesoreria	voto medio Numero risposte %	4,00 5	4,20 5	4,00 5	17 50,00%	15 44,12%	2 5,88%	3,65 34	3,00 34	2,79 34	2,85 34	8 42,11%	7 36,84%	4 21,05%	4,26 19	3,95 19	4,11 19	4,21 19	4,05 19	0 -	1 100,00%	0 -	
a_Ecocert gestione privata	voto medio Numero risposte %	3,76 54	3,69 54	3,59 54	217 40,33%	261 48,51%	60 11,15%	3,50 538	3,17 538	2,97 538	2,86 538	139 28,96%	139 28,96%	202 42,08%	4,10 480	3,86 480	4,07 480	4,08 480	4,04 480	21 65,63%	7 21,88%	4 12,50%	
b_NASpI - flusso prima liquidazione	voto medio Numero risposte %	3,69 156	3,60 156	3,69 156	224 51,61%	183 42,17%	27 6,22%	3,61 434	3,36 434	3,06 434	3,03 434	124 41,89%	102 34,46%	70 23,65%	4,13 296	3,87 296	4,08 296	4,15 296	4,08 296	19 67,86%	3 10,71%	6 21,43%	
b_DS Agricola	voto medio Numero risposte %	3,89 36	3,92 36	4,00 36	39 37,86%	51 49,51%	13 12,62%	3,65 103	3,02 103	2,87 103	2,77 103	43 39,45%	42 38,53%	24 22,02%	4,28 109	4,09 109	4,25 109	4,22 109	4,24 109	5 62,50%	2 25,00%	1 12,50%	
b_DISCOLL - flusso prima liquidazione	voto medio Numero risposte %	3,00 4	3,25 4	3,25 4	15 46,88%	15 46,88%	2 6,25%	3,59 32	3,00 32	3,09 32	2,97 32	5 71,43%	2 28,57%	0 -	4,71 7	4,14 7	4,14 7	4,29 7	4,29 7	4 80,00%	0 -	1 20,00%	
c_Bonus Asilo Nido	voto medio Numero risposte %	3,64 138	3,46 138	3,59 138	1.232 66,70%	570 30,86%	45 2,44%	3,74 1.847	3,52 1.847	3,38 1.847	3,35 1.847	68 43,59%	60 38,46%	28 17,95%	4,14 156	3,68 156	4,15 156	4,18 156	4,14 156	71 77,17%	11 11,96%	10 10,87%	
TOTALE PENSIONI (a)	voto medio Numero risposte %	3,78 114	3,69 114	3,68 114	601 44,03%	646 47,33%	118 8,64%	3,60 1.365	3,24 1.365	3,10 1.365	2,95 1.365	330 31,91%	360 34,82%	344 33,27%	4,22 1.034	3,99 1.034	4,17 1.034	4,19 1.034	4,15 1.034	74 69,81%	19 17,92%	13 12,26%	
TOTALE AMMORTIZZATORI (b)	voto medio Numero risposte %	3,71 196	3,65 196	3,73 196	278 48,86%	249 43,76%	42 7,38%	3,61 569	3,28 569	3,03 569	2,98 569	172 41,75%	146 35,44%	94 22,82%	4,18 412	3,93 412	4,12 412	4,17 412	4,12 412	28 68,29%	5 12,20%	8 19,51%	
TOTALE INCLUSIONE (c)	voto medio Numero risposte %	3,64 138	3,46 138	3,59 138	1.232 66,70%	570 30,86%	45 2,44%	3,74 1.847	3,52 1.847	3,38 1.847	3,35 1.847	68 43,59%	60 38,46%	28 17,95%	4,14 156	3,68 156	4,15 156	4,18 156	4,14 156	71 77,17%	11 11,96%	10 10,87%	
TOTALE MASCHI	voto medio Numero risposte %	3,67 218	3,59 218	3,70 218	780 53,03%	600 40,79%	91 6,19%	3,66 1.471	3,37 1.471	3,24 1.471	3,17 1.471	298 35,82%	285 34,25%	249 29,93%	4,24 832	4,00 832	4,18 832	4,19 832	4,16 832	72 68,57%	16 15,24%	17 16,19%	
TOTALE FEMMINE	voto medio Numero risposte %	3,78 215	3,65 215	3,67 215	1.282 59,13%	787 36,30%	99 4,57%	3,72 2.168	3,43 2.168	3,27 2.168	3,19 2.168	248 36,96%	241 35,92%	182 27,12%	4,16 671	3,87 671	4,13 671	4,16 671	4,10 671	94 77,05%	17 13,93%	11 9,02%	
SESSO nd	voto medio Numero risposte %	3,20 15	3,20 15	3,27 15	49 34,51%	78 54,93%	15 10,56%	3,14 142	2,77 142	2,42 142	2,47 142	24 24,24%	40 40,40%	35 35,35%	4,14 99	3,97 99	4,09 99	4,29 99	4,22 99	7 58,33%	2 16,67%	3 25,00%	
TOTALE NORD	voto medio Numero risposte %	3,67 215	3,57 215	3,64 215	1.262 60,61%	742 35,64%	78 3,75%	3,69 2.082	3,53 2.082	3,35 2.082	3,30 2.082	316 35,59%	325 36,60%	247 27,82%	4,16 888	3,91 888	4,12 888	4,17 888	4,13 888	113 79,02%	16 11,19%	14 9,79%	
TOTALE CENTRO	voto medio Numero risposte %	3,50 84	3,37 84	3,51 84	433 47,12%	408 44,40%	78 8,49%	3,53 919	3,10 919	2,98 919	2,84 919	122 36,75%	110 33,13%	100 30,12%	4,21 332	3,98 332	4,19 332	4,20 332	4,14 332	32 60,38%	10 18,87%	11 20,75%	
TOTALE SUD	voto medio Numero risposte %	3,87 149	3,79 149	3,82 149	416 53,33%	315 40,38%	49 6,28%	3,78 780	3,34 780	3,19 780	3,13 780	132 34,55%	131 34,29%	119 31,15%	4,29 382	4,01 382	4,19 382	4,21 382	4,16 382	28 65,12%	9 20,93%	6 13,95%	

Appuntamento in sede - consulenza personalizzata

Fase di risoluzione del problema

Risultati nazionali		D44) Quanto tempo ha aspettato per ricevere una risposta?			D45) Rispetto alle sue esigenze ritiene che questo tempo sia:			D46) Dopo che le è stato fissato un appuntamento con la sede per una consulenza personalizzata:		D47) Come valuta la sua esperienza rispetto alla consulenza ricevuta (1=per nulla d'accordo... 5=pianamente d'accordo)					D48) Tenendo conto di tutte le forme di contatto (sito www.inps.it, Contact Center, Sede INPS, App INPS Mobile) quante volte ha dovuto contattare l'Istituto per risolvere la questione?				D49) Se ha avuto più di un contatto, attraverso quale canale ha risolto definitivamente la sua questione?						
		44.1 Fino a 5 gg	44.2 Da 6 a 15 gg	44.3 Oltre i 15 gg	45.1 Più breve di quanto mi aspettassi	45.2 In linea con le mie aspettative	45.3 Più lungo di quanto mi aspettassi	46.1 L'appuntamento si è svolto nel giorno e nell'ora stabilito	46.2 Ho ricevuto una telefonata o una videochiamata da un operatore di sede PRIMA della data inizialmente programmata per la consulenza	47.1 Il tempo di attesa per accedere al servizio di consulenza è stato soddisfacente (tempestività)	47.2 L'orario della prenotazione è stato rispettato (tempestività)	47.3 Il funzionario di sede è stato cortese (cortesia)	47.4 Il funzionario di sede è venuto incontro alle mie esigenze (tempestività/rassicurazione)	47.5 La consulenza è stata utile (utilità/capacità di risposta)	48.1 Solo una volta	48.2 Da 2 a 3 volte	48.3 Da 4 a 5 volte	48.4 Più di 5 volte	49.1 La sede INPS	49.2 Il Contact Center	49.3 Il sito www.inps.it/ APP INPS Mobile	49.4 Il servizio INPS risponde presente sul sito www.inps.it	49.5 Comunicazione via PEC/te-mail con la sede INPS	49.6 L'Ente di Patronato	48.7 Nessuno di questi contatti è stato risolutivo
TOTALE	voto medio Numero risposte %	128 61,54%	47 22,60%	33 15,87%	53 25,48%	105 50,48%	50 24,04%	585 72,85%	218 27,15%	3,67 803	3,97 803	4,04 803	3,81 803	3,73 803	3,318	6,461	2,280	2,641	1,828	2,144	670	2,146	651	1,722	2,221
a_Pensione Anticipata (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	24 54,55%	13 29,55%	7 15,91%	10 22,73%	23 52,27%	11 25,00%	101 63,92%	57 36,08%	3,79 158	4,20 158	4,38 158	4,06 158	3,95 158	425	858	297	380	338	172	60	213	121	296	335
a_Pensione Vecchiaia (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	2 40,00%	1 20,00%	2 40,00%	0	2 40,00%	3 60,00%	50 74,63%	17 25,37%	3,66 67	3,90 67	4,12 67	3,88 67	3,90 67	166	354	138	179	172	55	26	90	34	141	153
a_Pensione Opzione donna (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	0	1 100,00%	0	0	1 100,00%	0	3 60,00%	2 40,00%	4,00 5	4,20 5	3,60 5	3,20 5	3,60 5	10	22	7	10	12	1	2	4	4	11	5
a_Pensione Reversibilità (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	5 55,56%	3 33,33%	1 11,11%	2 22,22%	6 66,67%	1 11,11%	22 88,00%	3 12,00%	3,72 25	3,84 25	3,92 25	3,76 25	3,60 25	63	157	59	74	40	34	10	24	31	69	82
a_Riscatto Laurea (approvato e inoccupati)	voto medio Numero risposte %	3 60,00%	1 20,00%	1 20,00%	2 40,00%	1 20,00%	2 40,00%	4 44,44%	5 55,56%	4,11 9	4,00 9	4,33 9	4,33 9	3,89 9	41	102	43	50	18	26	13	44	20	21	53
a_TFR a carico Fondo tesoro	voto medio Numero risposte %	0	0	1 100,00%	0	0	1 100,00%	6 66,67%	3 33,33%	4,00 9	4,22 9	3,78 9	3,44 9	3,56 9	26	62	27	32	31	15	5	18	6	23	23
a_Eccort gestione privata	voto medio Numero risposte %	15 53,57%	8 28,57%	5 17,86%	7 25,00%	13 46,43%	8 28,57%	153 72,17%	59 27,83%	3,75 212	4,02 212	4,12 212	3,86 212	3,83 212	560	1,085	432	559	359	192	113	234	100	443	635
b_MASPI - flusso prima liquidazione	voto medio Numero risposte %	15 68,18%	5 22,73%	2 9,09%	7 31,82%	10 45,45%	5 22,73%	125 80,65%	30 19,35%	3,53 155	3,79 155	3,95 155	3,80 155	3,68 155	723	1,146	390	445	339	502	135	263	74	325	343
b_DS Agricola	voto medio Numero risposte %	5 71,43%	0	2 28,57%	2 28,57%	4 57,14%	1 14,29%	24 82,76%	5 17,24%	3,83 29	4,21 29	3,93 29	3,72 29	3,62 29	110	251	87	107	71	60	42	38	22	132	80
b_DISCOLL - flusso prima liquidazione	voto medio Numero risposte %	2 50,00%	1 25,00%	1 25,00%	2 50,00%	0	2 50,00%	5 71,43%	2 28,57%	4,00 7	4,14 7	4,00 7	4,29 7	3,57 7	21	63	21	34	22	21	4	31	8	10	22
c_Bonus Asilo Nido	voto medio Numero risposte %	57 69,51%	14 17,07%	11 13,41%	21 25,61%	45 54,88%	16 19,51%	92 72,44%	35 27,56%	3,46 127	3,81 127	3,61 127	3,41 127	3,33 127	1.173	2,361	779	771	426	1.066	260	1.187	231	251	490
TOTALE PENSIONI (a)	voto medio Numero risposte %	49 52,69%	27 29,03%	17 18,28%	21 22,58%	46 49,46%	26 27,96%	339 69,90%	146 30,10%	3,76 485	4,06 485	4,19 485	3,92 485	3,86 485	1.291	2.640	1.003	1.284	970	495	229	627	316	1.004	1.286
TOTALE AMMORTIZZATORI (b)	voto medio Numero risposte %	22 66,67%	6 18,18%	5 15,15%	11 33,33%	14 42,42%	8 24,24%	154 80,63%	37 19,37%	3,59 191	3,87 191	3,95 191	3,81 191	3,67 191	854	1.460	498	586	432	583	181	332	104	467	445
TOTALE INCLUSIONE (c)	voto medio Numero risposte %	57 69,51%	14 17,07%	11 13,41%	21 25,61%	45 54,88%	16 19,51%	92 72,44%	35 27,56%	3,46 127	3,81 127	3,61 127	3,41 127	3,33 127	1.173	2,361	779	771	426	1.066	260	1.187	231	251	490
TOTALE MASCHI	voto medio Numero risposte %	54 61,36%	21 23,86%	13 14,77%	21 23,86%	49 55,68%	18 20,45%	302 71,73%	119 28,27%	3,78 421	4,05 421	4,21 421	3,96 421	3,91 421	1.557	2.917	953	1.184	878	805	326	800	313	852	1.080
TOTALE FEMMINE	voto medio Numero risposte %	70 63,06%	24 21,62%	17 15,32%	31 27,93%	54 48,65%	26 23,42%	248 72,51%	94 27,49%	3,56 342	3,93 342	3,86 342	3,67 342	3,54 342	1.663	3.302	1.182	1.288	862	1.252	320	1.271	301	766	1.000
SESSO nd	voto medio Numero risposte %	4 44,44%	2 22,22%	3 33,33%	1 11,11%	2 22,22%	6 66,67%	35 87,50%	5 12,50%	3,53 40	3,60 40	3,75 40	3,50 40	3,48 40	98	242	145	169	88	87	24	75	37	104	141
TOTALE NORD	voto medio Numero risposte %	82 63,57%	30 23,26%	17 13,18%	36 27,91%	67 51,94%	26 20,16%	342 72,92%	127 27,08%	3,79 469	4,06 469	4,09 469	3,87 469	3,76 469	1.939	3.597	1.221	1.228	990	1.190	371	1.214	329	914	1.038
TOTALE CENTRO	voto medio Numero risposte %	24 57,14%	9 21,43%	9 21,43%	4 9,52%	26 61,90%	12 28,57%	121 69,94%	52 30,06%	3,51 173	3,87 173	4,01 173	3,72 173	3,71 173	674	1.511	568	762	433	513	158	495	185	374	683
TOTALE SUD	voto medio Numero risposte %	22 59,46%	8 21,62%	7 18,92%	13 35,14%	12 32,43%	12 32,43%	122 75,78%	39 24,22%	3,50 161	3,84 161	3,93 161	3,73 161	3,68 161	705	1.353	491	651	405	441	141	437	137	434	500

Risultati nazionali		D50) Come valuta complessivamente la sua esperienza con l'INPS? (1=per nulla d'accordo... 5=pienamente d'accordo)					D51) In definitiva come valuta la sua esperienza globale con INPS? (0=per nulla soddisfacente 5=completamente soddisfacente)	
		50.1 Entrare in contatto con l'INPS è stato facile (accessibilità)	50.2 L'iter della mia pratica è stato semplice (utilità/capacità di risposta)	50.3 Gli impegni temporali fissati (come i tempi di lavorazione della pratica) sono stati rispettati (compliance)	50.4 L'INPS è stato tempestivo nel definire la prestazione richiesta (tempestività)	50.5 L'INPS nel suo complesso ha dimostrato disponibilità nel venire incontro alle mie esigenze (empatia e rassicurazione)	50.6 Le comunicazioni ricevute dall'INPS tramite i diversi canali che ho usato sono stati coerenti tra loro (uniformità di risposta)	
TOTALE	voto medio Numero risposte %	3,68 50.068	3,69 50.068	3,71 50.068	3,66 50.068	3,73 50.068	3,91 50.068	3,88 50.068
a_Pensione Anticipata (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	3,84 7.172	3,86 7.172	3,88 7.172	3,84 7.172	3,91 7.172	4,13 7.172	4,05 7.172
a_Pensione Vecchiaia (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	3,75 3.161	3,80 3.161	3,85 3.161	3,82 3.161	3,86 3.161	4,07 3.161	4,01 3.161
a_Pensione Opzione donna (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	3,79 216	3,80 216	3,98 216	3,93 216	3,97 216	4,15 216	4,13 216
a_Pensione Reversibilità (pubblica e privata)	voto medio Numero risposte %	3,59 1.410	3,67 1.410	3,71 1.410	3,69 1.410	3,71 1.410	3,87 1.410	3,87 1.410
a_Riscatto Laurea (agevolato e inoccupati)	voto medio Numero risposte %	3,13 454	2,94 454	2,87 454	2,82 454	3,16 454	3,44 454	3,26 454
a_TFR a carico Fondo tesoreria	voto medio Numero risposte %	3,59 420	3,49 420	3,55 420	3,53 420	3,64 420	3,73 420	3,71 420
a_Ecocert gestione privata	voto medio Numero risposte %	3,65 9.728	3,54 9.728	3,56 9.728	3,48 9.728	3,60 9.728	3,77 9.728	3,75 9.728
b_NASpI - flusso prima liquidazione	voto medio Numero risposte %	3,79 9.979	3,87 9.979	3,96 9.979	3,93 9.979	3,94 9.979	4,06 9.979	4,03 9.979
b_DS Agricola	voto medio Numero risposte %	3,81 2.476	3,88 2.476	3,82 2.476	3,72 2.476	3,80 2.476	3,98 2.476	3,99 2.476
b_DISCOLL - flusso prima liquidazione	voto medio Numero risposte %	3,34 285	3,25 285	3,38 285	3,29 285	3,39 285	3,48 285	3,41 285
c_Bonus Asilo Nido	voto medio Numero risposte %	3,55 14.767	3,58 14.767	3,53 14.767	3,50 14.767	3,58 14.767	3,78 14.767	3,78 14.767
TOTALE PENSIONI (a)	voto medio Numero risposte %	3,71 22.561	3,68 22.561	3,70 22.561	3,65 22.561	3,74 22.561	3,93 22.561	3,88 22.561
TOTALE AMMORTIZZATORI (b)	voto medio Numero risposte %	3,79 12.740	3,86 12.740	3,92 12.740	3,88 12.740	3,90 12.740	4,03 12.740	4,01 12.740
TOTALE INCLUSIONE (c)	voto medio Numero risposte %	3,55 14.767	3,58 14.767	3,53 14.767	3,50 14.767	3,58 14.767	3,78 14.767	3,78 14.767
TOTALE MASCHI	voto medio Numero risposte %	3,82 24.253	3,78 24.253	3,79 24.253	3,74 24.253	3,83 24.253	3,99 24.253	3,96 24.253
TOTALE FEMMINE	voto medio Numero risposte %	3,58 24.131	3,64 24.131	3,67 24.131	3,61 24.131	3,67 24.131	3,86 24.131	3,84 24.131
SESSO nd	voto medio Numero risposte %	3,22 1.684	3,20 1.684	3,20 1.684	3,14 1.684	3,22 1.684	3,41 1.684	3,36 1.684
TOTALE NORD	voto medio Numero risposte %	3,68 28.734	3,69 28.734	3,75 28.734	3,69 28.734	3,76 28.734	3,93 28.734	3,90 28.734
TOTALE CENTRO	voto medio Numero risposte %	3,57 10.813	3,59 10.813	3,59 10.813	3,55 10.813	3,60 10.813	3,80 10.813	3,77 10.813
TOTALE SUD	voto medio Numero risposte %	3,80 10.521	3,80 10.521	3,73 10.521	3,69 10.521	3,79 10.521	3,95 10.521	3,96 10.521

D52) Se lo desidera, può indicare i motivi della sua valutazione.
Risposta libera

D53) Come giudica il servizio ricevuto rispetto alle aspettative			D54) Ha già usufruito dei servizi IPS prima di questa occasione?		D55) Come giudica il servizio ricevuto in questa occasione dall'INPS rispetto al passato?		
53.1 Migliore rispetto alle mie aspettative	53.2 In linea con le mie aspettative	53.3 Peggior rispetto alle mie aspettative	54.1 Sì	54.2 No	55.1 Migliorato	55.2 Rimasto uguale	55.3 Peggiorato
10.265 20,50%	33.231 66,37%	6.572 13,13%	34.418 68,74%	15.650 31,26%	16.913 49,14%	15.214 44,20%	2.291 6,66%
1.890 26,35%	4.424 61,68%	858 11,96%	3.256 45,40%	3.916 54,60%	1.742 53,50%	1.326 40,72%	188 5,77%
835 26,42%	1.932 61,12%	394 12,46%	1.661 52,55%	1.500 47,45%	875 52,68%	662 39,86%	124 7,47%
50 23,15%	146 67,59%	20 9,26%	118 54,63%	98 45,37%	60 50,85%	48 40,68%	10 8,47%
303 21,49%	904 64,11%	203 14,40%	920 65,25%	490 34,75%	479 52,07%	365 39,67%	76 8,26%
72 15,86%	256 56,39%	126 27,75%	260 57,27%	194 42,73%	102 39,23%	122 46,92%	36 13,85%
83 19,76%	275 65,48%	62 14,76%	295 70,24%	125 29,76%	146 49,49%	120 40,68%	29 9,83%
1.721 17,69%	6.328 65,05%	1.679 17,26%	5.996 61,64%	3.732 38,36%	2.763 46,08%	2.635 43,95%	598 9,97%
2.259 22,64%	6.591 66,05%	1.129 11,31%	7.174 71,89%	2.805 28,11%	3.721 51,87%	2.965 41,33%	488 6,80%
394 15,91%	1.786 72,13%	296 11,95%	2.107 85,10%	369 14,90%	1.005 47,70%	975 46,27%	127 6,03%
51 17,89%	163 57,19%	71 24,91%	202 70,88%	83 29,12%	74 36,63%	102 50,50%	26 12,87%
2.607 17,65%	10.426 70,60%	1.734 11,74%	12.429 84,17%	2.338 15,83%	5.946 47,84%	5.894 47,42%	589 4,74%
4.954 21,96%	14.265 63,23%	3.342 14,81%	12.506 55,43%	10.055 44,57%	6.167 49,31%	5.278 42,20%	1.061 8,48%
2.704 21,22%	8.540 67,03%	1.496 11,74%	9.483 74,43%	3.257 25,57%	4.800 50,62%	4.042 42,62%	641 6,76%
2.607 17,65%	10.426 70,60%	1.734 11,74%	12.429 84,17%	2.338 15,83%	5.946 47,84%	5.894 47,42%	589 4,74%
5.590 23,05%	15.659 64,57%	3.004 12,39%	15.191 62,64%	9.062 37,36%	8.021 52,80%	6.214 40,91%	956 6,29%
4.463 18,49%	16.570 68,67%	3.098 12,84%	18.016 74,66%	6.115 25,34%	8.535 47,37%	8.340 46,29%	1.141 6,33%
212 12,59%	1.002 59,50%	470 27,91%	1.211 71,91%	473 28,09%	357 29,48%	660 54,50%	194 16,02%
6.026 20,97%	19.285 67,12%	3.423 11,91%	19.083 66,41%	9.651 33,59%	9.143 47,91%	8.758 45,89%	1.182 6,19%
2.175 20,11%	6.929 64,08%	1.709 15,81%	7.631 70,57%	3.182 29,43%	3.648 47,81%	3.388 44,40%	595 7,80%
2.064 19,62%	7.017 66,70%	1.440 13,69%	7.704 73,22%	2.817 26,78%	4.122 53,50%	3.068 39,82%	514 6,67%

D56) Se lo desidera, può indicare per quali motivi il servizio è migliorato.
Risposta libera

D57) Se lo desidera, può indicare per quali motivi il servizio è peggiorato.
Risposta libera

Risultati nazionali	D58) Genere				D59) Et�					D60) Cittadinanza			D61) Titolo di studio							D62) Condizione lavorativa																
	Maschile	Femminile	Preferisco non rispondere /nd	fino a 29 anni	30-39	40-49	50-59	Dai 60 anni in su	nd	Italiana	Straniera	nd	Licenza elementare	Licenza media	Diploma di scuola superiore	Laurea	Dottorato/ Specializz. post-laurea	Nessun titolo di studio	Altro	nd	PENSIONATO PRIVATO	PENSIONATO PUBBLICO	PENSIONATO SPETTACOLO/SPORT	LAV. DIPENDENTE PRIVATO	LAV. DIPENDENTE PUBBLICO	LAV. DIPENDENTE SPETTACOLO/SPORT	LAV. AUTONOMO (ARTIGIANO, COMMERCIANTE, IMPRENDITORE)	LAV. AGRICOLO	LAV. DOMESTICO	DISOCCUPATO	INVALIDO CIVILE	DATORE DI LAVORO	PARA SUBORDINATO	ALTRO	nd	
TOTALE	Numero rispondenti %	24.253 48,44%	24.131 48,20%	1.685 3,37%	1.819 3,63%	12.413 24,97%	9.478 18,93%	9.922 19,82%	16.436 32,83%	1 0,002%	48.664 97,19%	1.404 2,80%	1 0,002%	409 0,82%	7.891 15,76%	24.976 49,88%	12.590 25,15%	3.461 6,91%	36 0,07%	705 1,41%	1 0,002%	8.305 16,59%	3.927 7,84%	64 0,13%	18.624 37,20%	5.067 10,12%	308 0,62%	2.577 5,15%	1.367 2,73%	142 0,28%	7.134 14,25%	373 0,74%	224 0,45%	233 0,47%	1.723 3,44%	1 0,002%
a_Pensione Anticipata (pubblica e privata)	Numero rispondenti %	5.168 22,06%	1.786 24,90%	218 3,04%	3 0,04%	15 0,21%	40 0,56%	1.379 19,23%	5.735 79,96%	0 -	7.165 99,90%	7 0,10%	0 -	41 0,57%	1.718 23,95%	4.165 58,07%	955 13,32%	200 2,79%	1 0,01%	92 1,28%	0 -	3.825 53,33%	2.574 35,89%	22 0,31%	235 3,28%	103 1,44%	6 0,08%	252 3,51%	9 0,13%	1 0,01%	16 0,22%	6 0,08%	39 0,54%	2 0,03%	82 1,14%	0 -
a_Pensione Vecchiaia (pubblica e privata)	Numero rispondenti %	2.049 64,82%	999 31,60%	113 3,57%	4 0,13%	34 1,08%	64 2,02%	60 1,90%	2.999 94,88%	0 -	3.143 99,43%	18 0,57%	0 -	36 1,14%	430 5,92%	1.592 26,38%	834 12,13%	241 7,62%	1 0,03%	27 0,85%	0 -	1.802 57,01%	803 25,40%	20 0,63%	133 4,21%	39 1,23%	3 0,09%	160 5,06%	7 0,22%	5 0,16%	42 1,33%	33 1,04%	23 0,73%	6 0,19%	85 2,69%	0 -
a_Pensione Opzione donna (pubblica e privata)	Numero rispondenti %	7 3,24%	198 91,67%	11 5,09%	0 -	1 0,46%	1 0,46%	30 13,89%	184 85,19%	0 -	215 99,54%	1 0,46%	0 -	2 0,93%	21 9,72%	144 66,67%	46 21,30%	2 0,93%	0 -	1 0,46%	0 -	159 73,61%	28 12,96%	0 -	10 4,63%	0 -	0 -	10 4,63%	1 0,46%	0 -	1 0,46%	0 -	3 1,39%	0 -	4 1,85%	0 -
a_Pensione Reversibilit� (pubblica e privata)	Numero rispondenti %	489 34,68%	857 60,78%	64 4,54%	5 0,35%	32 2,27%	131 9,29%	364 25,82%	878 62,27%	0 -	1.401 99,36%	9 0,64%	0 -	81 5,74%	220 18,73%	722 51,21%	298 21,13%	69 4,89%	4 0,28%	16 1,13%	0 -	467 33,12%	238 10,60%	1 0,07%	264 18,72%	171 12,13%	4 0,28%	76 5,39%	3 0,21%	0 -	47 3,33%	33 2,34%	8 0,57%	4 0,28%	94 6,73%	0 -
a_Riscatto Laurea (aperta e inoccupati)	Numero rispondenti %	226 49,78%	215 47,36%	13 2,86%	26 5,73%	91 20,46%	168 37,06%	115 25,33%	54 11,89%	0 -	454 100,00%	0 -	0 -	0 -	1 0,22%	4 0,88%	321 70,70%	127 29,97%	0 -	1 0,22%	0 -	17 3,74%	14 3,08%	0 -	265 58,37%	116 25,55%	2 0,44%	18 3,96%	1 0,22%	0 -	11 2,42%	0 -	4 0,88%	1 0,22%	5 1,10%	0 -
a_TFR a carico Fondo teoraria	Numero rispondenti %	245 58,19%	165 39,19%	21 1,61%	6 1,43%	46 10,36%	123 29,22%	167 39,67%	78 18,53%	1 0,24%	394 99,59%	26 6,18%	1 0,24%	2 0,48%	83 18,73%	244 54,25%	69 16,39%	13 3,09%	3 0,71%	6 1,43%	1 0,24%	34 8,08%	5 1,19%	1 0,24%	244 57,66%	31 7,36%	1 0,24%	10 2,30%	0 -	1 0,24%	16 16,15%	2 2,48%	1 1,25%	4 4,76%	20 25,19%	1 0,24%
a_Eccett gestione privata	Numero rispondenti %	6.173 63,46%	3.203 32,93%	352 3,62%	33 0,34%	139 1,43%	352 3,62%	4.126 42,41%	5.078 52,20%	0 -	9.673 99,43%	55 0,57%	0 -	84 0,86%	2.171 22,32%	5.747 59,08%	1.373 14,11%	207 2,13%	5 0,05%	141 1,45%	0 -	1.675 17,22%	136 1,40%	7 0,07%	5.276 54,24%	499 5,13%	57 0,59%	687 7,06%	48 0,49%	18 0,19%	733 7,53%	123 1,26%	57 0,59%	28 0,29%	384 3,95%	0 -
b_MASGI - flusso prima liquidazione	Numero rispondenti %	4.055 40,64%	5.550 55,62%	374 3,74%	1.102 11,04%	2.594 25,99%	2.675 26,61%	2.556 25,54%	1.052 10,54%	0 -	9.218 92,37%	761 7,63%	0 -	93 0,93%	1.869 18,73%	5.434 54,43%	1.960 19,64%	366 3,67%	12 0,12%	245 2,46%	0 -	186 1,86%	50 0,50%	11 0,11%	2.727 27,32%	642 6,43%	173 1,73%	272 2,72%	15 0,15%	74 0,74%	5.052 50,53%	110 1,10%	17 0,17%	76 0,76%	574 5,75%	0 -
b_DS Agricola	Numero rispondenti %	1.246 50,32%	1.093 44,14%	137 5,53%	153 6,18%	558 22,54%	760 30,69%	723 29,20%	282 11,39%	0 -	2.299 92,85%	177 7,15%	0 -	48 1,94%	776 31,34%	1.294 52,26%	264 10,66%	32 1,29%	6 0,24%	56 2,26%	0 -	86 3,47%	31 1,25%	0 -	617 24,92%	137 5,53%	2 0,08%	49 1,98%	1.241 50,12%	5 0,20%	163 6,58%	33 1,33%	4 0,16%	3 0,12%	105 4,24%	0 -
b_DISCOLL - flusso prima liquidazione	Numero rispondenti %	104 36,49%	168 58,95%	13 4,56%	49 17,19%	112 39,30%	60 20,05%	46 16,14%	18 6,32%	0 -	278 97,54%	7 2,46%	0 -	8 2,81%	81 28,42%	64 23,66%	124 43,51%	1 0,35%	7 2,46%	0 -	2 0,70%	0 -	0 -	39 13,68%	37 12,98%	1 0,35%	11 3,86%	0 -	0 -	122 42,81%	4 1,40%	0 -	43 15,09%	26 9,12%	0 -	
c_Bonus Asilo Nido	Numero rispondenti %	4.491 30,41%	9.897 67,02%	379 2,57%	438 2,97%	8.791 59,53%	5.104 34,56%	356 2,41%	78 0,53%	0 -	14.424 97,68%	343 2,32%	0 -	22 0,15%	594 4,02%	5.549 37,58%	6.406 43,38%	2.080 14,09%	3 0,02%	113 0,77%	0 -	52 0,35%	48 0,33%	2 0,01%	8.814 59,69%	3.292 22,29%	59 0,40%	1.032 6,99%	42 0,28%	38 0,26%	879 5,95%	29 0,20%	67 0,45%	69 0,47%	344 2,33%	0 -
TOTALE PENSIONI (a)	Numero rispondenti %	14.357 63,63%	7.423 32,90%	782 3,47%	77 0,34%	358 1,587%	879 3,896%	6.241 27,662%	15.006 66,510%	1 0,004%	22.445 99,481%	116 0,514%	1 0,004%	246 1,090%	4.644 20,583%	12.618 55,926%	3.896 17,268%	859 3,807%	14 0,062%	284 1,259%	1 0,004%	35.365 35,365%	16.834 16,834%	51 0,226%	6.427 28,486%	959 4,251%	73 0,324%	1.213 5,376%	69 0,306%	25 0,111%	918 4,069%	197 0,873%	136 0,603%	42 0,186%	674 2,987%	1 0,004%
TOTALE AMMORTIZZATORI (b)	Numero rispondenti %	5.405 42,43%	6.811 53,46%	524 4,11%	1.304 10,24%	3.264 25,62%	3.495 27,43%	3.325 26,10%	1.352 10,61%	0 -	11.795 92,58%	945 7,42%	0 -	141 1,11%	2.653 20,82%	6.809 53,45%	2.288 17,96%	522 4,10%	19 0,15%	308 2,42%	0 -	274 2,15%	81 0,64%	11 0,09%	3.383 26,55%	816 6,41%	176 1,38%	332 2,61%	1.256 9,86%	79 0,62%	5.337 41,89%	147 1,15%	21 0,16%	122 0,96%	705 5,53%	0 -
TOTALE INCLUSIONE (c)	Numero rispondenti %	4.491 30,41%	9.897 67,02%	379 2,57%	438 2,97%	8.791 59,53%	5.104 34,56%	356 2,41%	78 0,53%	0 -	14.424 97,68%	343 2,32%	0 -	22 0,15%	594 4,02%	5.549 37,58%	6.406 43,38%	2.080 14,09%	3 0,02%	113 0,77%	0 -	52 0,35%	48 0,33%	2 0,01%	8.814 59,69%	3.292 22,29%	59 0,40%	1.032 6,99%	42 0,28%	38 0,26%	879 5,95%	29 0,20%	67 0,45%	69 0,47%	344 2,33%	0 -
TOTALE MASCHI	Numero rispondenti %	24.253 100,00%	0 -	0 -	554 2,28%	3.189 13,15%	3.844 15,85%	5.613 23,14%	11.053 45,57%	0 -	23.779 98,05%	474 1,95%	0 -	197 0,81%	4.852 20,01%	12.692 52,33%	4.993 20,59%	1.233 5,08%	15 0,06%	271 1,12%	0 -	5.823 24,01%	2.527 10,42%	41 0,17%	8.370 34,51%	1.756 7,24%	149 0,61%	1.410 5,81%	670 2,76%	18 0,07%	2.436 10,04%	163 0,67%	148 0,61%	58 0,24%	684 2,82%	0 -
TOTALE FEMMINE	Numero rispondenti %	0 -	24.131 100,00%	0 -	1.265 5,24%	8.843 36,65%	5.286 21,91%	3.935 16,31%	4.864 20,16%	0 -	23.283 96,49%	848 3,51%	0 -	181 0,75%	2.664 11,04%	11.562 47,91%	7.268 30,12%	2.116 8,77%	15 0,06%	325 1,35%	0 -	9.379 39,27%	4.141 17,14%	18 0,07%	9.733 40,33%	3.179 13,17%	147 0,61%	1.088 4,51%	634 2,63%	119 0,49%	4.450 18,44%	186 0,74%	64 0,26%	167 0,69%	843 3,49%	0 -
SESSO nd	Numero rispondenti %	0 -	0 -	1.685 100,00%	62 3,68%	381 22,61%	348 20,65%	374 22,20%	519 30,80%	1 0,06%	1.602 95,07%	82 4,87%	1 0,06%	31 1,84%	375 22,26%	722 42,85%	329 19,53%	112 6,65%	6 0,36%	109 6,47%	1 0,06%	220 13,06%	159 9,44%	5 0,30%	521 30,92%	329 7,83%	12 0,71%	79 4,69%	63 3,74%	5 0,30%	248 14,72%	24 1,42%	12 0,71%	8 0,47%	196 11,63%	1 0,06%
TOTALE NORD	Numero rispondenti %	13.602 47,34%	14.205 49,44%	927 3,23%	990 3,45%	6.661 23,18%	4.667 16,24%	6.348 22,09%	10.068 35,04%	0 -	27.793 96,73%	941 3,41%	0 -	225 0,78%	4.931 17,16%	14.560 50,67%	6.813 23,71%	1.716 5,97%	21 0,07%	468 1,63%	0 -	5.772 20,09%	1.851 6,44%	36 0,13%	11.441 39,82%	2.412 8,39%	117 0,41%	1.583 5,51%	415 1,44%	76 0,26%	3.670 12,77%	173 0,60%	145 0,50%	116 0,40%	927 3,23%	0 -
TOTALE CENTRO	Numero rispondenti %	5.053 46,73%	5.417 50,10%	343 3,17%	345 3,19%	2.839 26,26%	2.294 21,22%	1.783 16,49%	3.552 32,85%	0 -	10.508 97,18%	305 2,82%	0 -	67 0,62%	1.342 12,41%	5.173 47,84%	3.141 29,05%	965 8,92%	5 0,05%	120 1,11%	0 -	1.511 13,97%	1.066 9,86%	20 0,18%	4.026 37,23%	1.290 11,93%	137 1,27%	533 4,93%	189 1,75%	32 0,30%	1.485 13,73%	64 0,59%	43 0,40%	62 0,57%	355 3,28%	0 -
TOTALE SUD	Numero rispondenti %	5.598 53,20%	4.509 42,85%	415 3,94%	484 4,60%	2.913 27,68%	2.517 23,92%	1.791 17,02%	2.816 26,76%	1 0,01%	10.363 98,49%	158 1,50%	0 -	117 1,11%	1.618 15,38%	5.243 49,83%	2.636 25,05%	780 7,41%	10 0,10%	117 1,11%	1 0,01%	1.022 9,71%	1.010 9,60%	8 0,08%	3.157 30,00%	1.365 12,97%	54 0,51%	461 4,38%	763 7,25%	34 0,32%	1.979 18,81%	136 1,29%	36 0,34%	55 0,52%	441 4,19%	1 0,01%