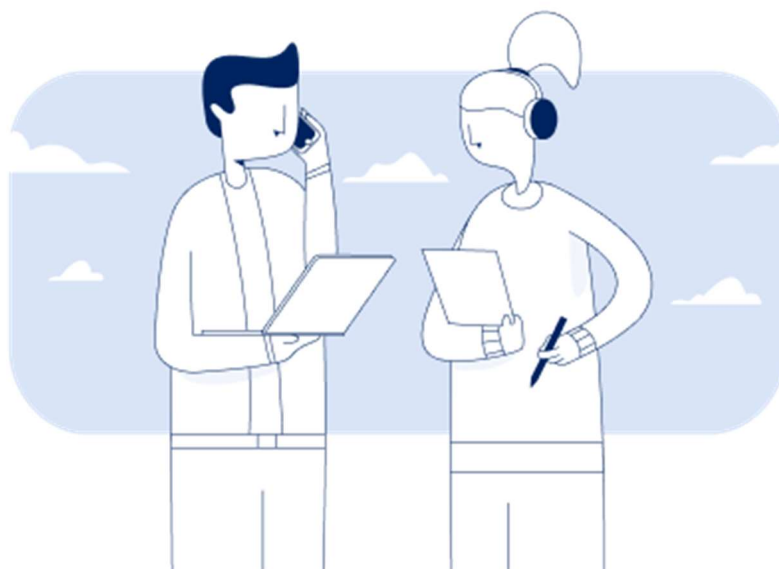


REPORT CUSTOMER EXPERIENCE 2024



Sommario

Parte prima - La metodologia di Customer Experience.....	3
1. Gli indicatori.....	3
2. Lo strumento di rilevazione.....	4
3. Estrazione degli utenti e somministrazione del questionario	5
Parte seconda - I risultati nazionali.....	7
4. Collettivo di riferimento: rispondenti e loro composizione.....	7
5. Gli indici di Customer Experience	10
5.1. Gli indici per prestazione erogata.....	13
6. I giudizi sui canali durante le fasi del “viaggio”	15
6.1. La presentazione della domanda.....	15
6.2. I contatti avuti con l’INPS	19
6.3. Il giudizio sull’Ente di Patronato.....	24
6.4. Il giudizio sul sito web INPS.....	24
6.5. Il giudizio sull’App INPS Mobile.....	28
6.6. Il giudizio su INPS Risponde	28
6.7. Il giudizio sul Contact Center.....	29
6.8. Il giudizio sulla Sede.....	31
6.9. Il contatto via PEC/e-mail.....	33
7. Le comunicazioni ricevute dall’INPS	37
8. La risoluzione della questione.....	38
9. La soddisfazione globale sull’esperienza con l’INPS.....	41
9.1. I fattori che influenzano il giudizio globale.....	45
9.2. Le aspettative degli utenti e il confronto con il passato.....	47
9.3. La soddisfazione globale e le caratteristiche sociodemografiche dei rispondenti	52
10. I dati territoriali.....	54
Elenco Allegati	56

Premessa

Il presente documento illustra la metodologia e gli esiti dell'indagine di Customer Experience 2024, condotta nel periodo 7 ottobre - 21 ottobre 2024, con l'obiettivo di rilevare la soddisfazione degli utenti di specifiche prestazioni (rif. messaggio Hermes n. 3289 del 03/10/2024).

Le interviste sono state realizzate online con metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) e sono stati raccolti complessivamente 71.686 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 8,25%, in aumento rispetto allo scorso anno.

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 touchpoint (Sede, Portale web¹, Contact Center, Ente di Patronato)** che forniscono la misura del giudizio dell'utente su ciascun canale utilizzato.
- I seguenti **9 indici "trasversali"** relativi ai fattori di qualità del servizio²:
 - accessibilità ai diritti e ai servizi;
 - capacità/utilità di risposta;
 - chiarezza espositiva;

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

² Per la costruzione degli indici di touchpoint 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.

- compliance;
 - cortesia;
 - empatia e capacità di rassicurazione;
 - personalizzazione;
 - tempestività del servizio;
 - uniformità di risposta tra i diversi canali.
- 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:
 - presentazione della domanda;
 - contatti per cercare/ricevere informazioni prima della presentazione della domanda, durante la lavorazione e dopo la liquidazione della prestazione;
 - comunicazioni ricevute dall'INPS.

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.

Rispetto al questionario 2023, sono state effettuate alcune modifiche al fine di razionalizzare le domande e, conseguentemente, i risultati possono essere solo parzialmente confrontati.

Sono stati individuati due momenti del "viaggio" dell'utente: la presentazione della domanda (comune a tutti i rispondenti) e gli ulteriori eventuali contatti con l'INPS, anche tramite gli intermediari, per ricevere informazioni prima di presentare la domanda di prestazione (su requisiti e le modalità di presentazione), durante l'iter della pratica (sullo stato di avanzamento della lavorazione, per effettuare solleciti etc.) e dopo la liquidazione della prestazione (es. per verificare importi in pagamento).

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 predeterminata di opzioni di risposta e la possibilità di fornire una risposta singola o multipla - e "aperte", in cui l'intervistata/o era libera/o di esprimere la propria opinione);
- misurare il grado di soddisfazione globale e 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= per nulla soddisfacente** a **5= completamente soddisfacente**.

3. Estrazione degli utenti e somministrazione del questionario

Al fine di definire il collettivo degli utenti da intervistare è stato preliminarmente individuato un set di prestazioni³ scelte in base alla rappresentatività dei servizi offerti dall'Istituto su tutto il territorio, alla riconoscibilità del journey dell'utente e all'assenza di lavorazioni centralizzate/polarizzate.

Per l'indagine 2024 sono stati estratti gli utenti che, nel periodo 01/03/2024 – 31/07/2024, 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)
	Pensione indiretta (gestione pubblica e privata)
	Riscatto della laurea, agevolato (gestione pubblica e privata) e per inoccupati (gestione privata)
	ECOCERT (gestione pubblica, privata e mista)
Ammortizzatori sociali	NASpl
	Disoccupazione agricola
	DIS-COLL
	Congedi parentali

Gli utenti interessati dall'indagine hanno ricevuto un'e-mail⁴ contenente il link al questionario.

Sono stati estratti 1.535.991 utenti tra i beneficiari delle prestazioni selezionate, di cui **869.132 in possesso di un valido indirizzo e-mail** (collettivo generale di riferimento).

³ Tale set di prestazioni è stato concordato con la Direzione centrale Pianificazione e Controllo di Gestione.

⁴ 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.

Il collettivo di utenti selezionati risulta pari al 56,58% di coloro che hanno ricevuto la prestazione nel periodo di osservazione (percentuale sostanzialmente identica a quella registrata nel 2023), ma la distribuzione degli utenti per prodotto è estremamente differenziata: dal 29,91% di richiedenti la Pensione di reversibilità al 79,81% dei beneficiari del Riscatto laurea.

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.

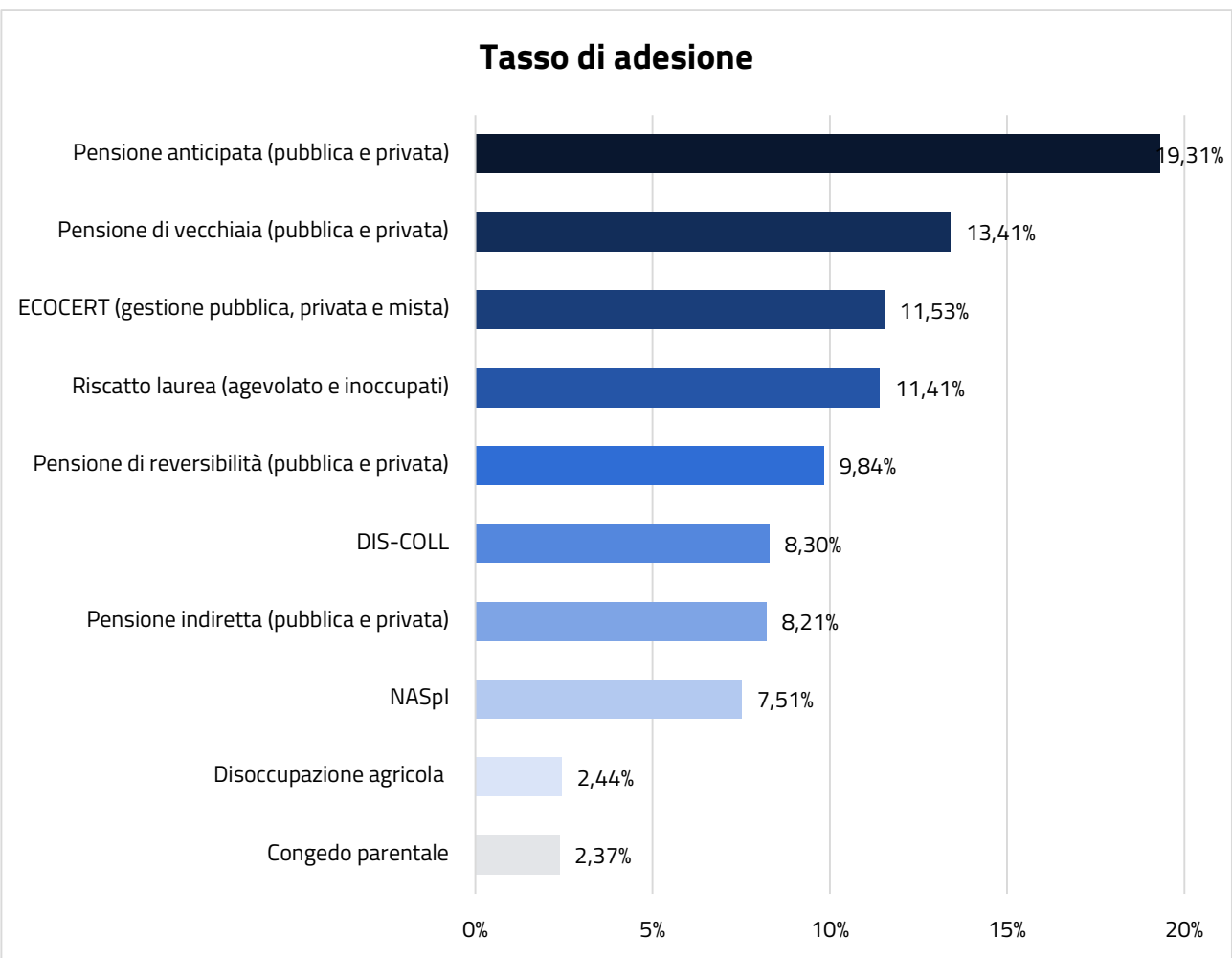
Prodotti	Utenti estratti	Mail inviate	% mail inviate/estratti (rappresentatività)	Compilazioni	% e-mail inviate	Tasso di partecipazione	% rispondenti
Disoccupazione agricola	405.065	159.324	39,33%	3.883	18,33%	2,44	5,42%
DIS-COLL	5.523	4.288	77,64%	356	0,49%	8,30	0,50%
ECOCERT	177.687	107.438	60,46%	12.383	12,36%	11,53	17,27%
NASpl	662.877	454.875	68,62%	34.156	52,34%	7,51	47,65%
Congedo parentale	4.594	2.739	59,62%	65	0,32%	2,37	0,09%
Pensione di reversibilità	85.743	25.642	29,91%	2.523	2,95%	9,84	3,52%
Pensione anticipata	81.007	52.965	65,38%	10.228	6,09%	19,31	14,26%
Pensione di vecchiaia	103.000	54.682	53,09%	7.331	6,29%	13,41	10,23%
Riscatto laurea (agevolato e inoccupati)	6.787	5.417	79,81%	618	0,62%	11,41	0,86%
Pensione indiretta	3.708	1.762	47,52%	143	0,21%	8,12	0,20%
TOTALE	1.535.991	869.132	56,58%	71.686	100%	8,25	100%

Parte seconda - I risultati nazionali

4. Collettivo di riferimento: rispondenti e loro composizione

I **rispondenti 2024** sono **71.686**, pari al **8,25% del totale delle e-mail inviate**, in aumento rispetto al tasso di adesione del **2023** (pari al **7,63%**).

La **percentuale di adesione all'indagine⁵ varia a seconda del prodotto richiesto**: si registra una maggiore partecipazione da parte dei richiedenti le Pensioni anticipate che raggiungono il 19,31%, rispetto a coloro che hanno richiesto il Congedo parentale (2,37%) e la Disoccupazione agricola (2,44%).

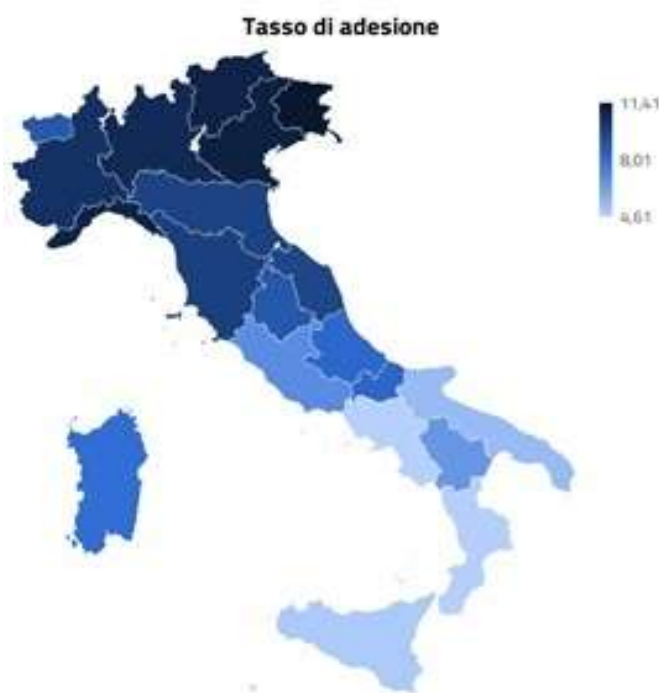


Il **tasso di partecipazione** risulta differenziato anche **per area geografica**. La DCM Milano (11,61%), il Friuli-Venezia Giulia (11,41%), il Veneto (11,01%), la Liguria e il Trentino-Alto Adige (10,89%) fanno registrare la maggiore percentuale di riscontri, mentre la Campania riporta il tasso di adesione più

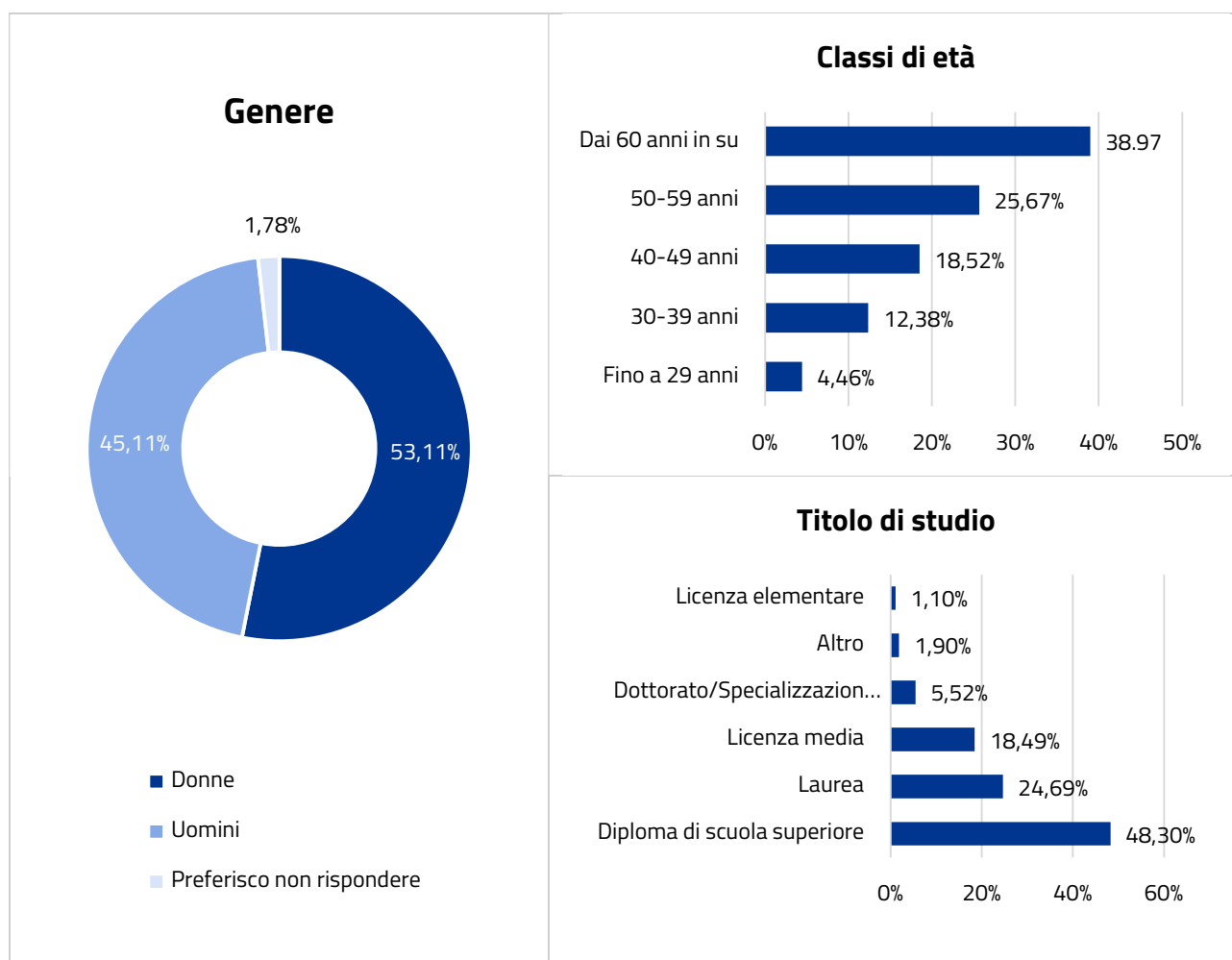
⁵ Per percentuale di adesione per singolo prodotto si intende il rapporto percentuale tra e-mail inviate e utenti che hanno effettivamente compilato il questionario.

basso (4,61%). A seguire la rappresentazione grafica del tasso di risposta (a colori più scuri corrispondono tassi di risposta più elevati).

DR/DCM	N. e-mail inviate	N. rispondenti	Tasso di adesione
DCM Milano	41.918	4.867	11,61%
Friuli-Venezia Giulia	15.019	1.714	11,41%
Veneto	58.089	6.394	11,01%
Liguria	17.680	1.925	10,89%
Trentino-Alto Adige	14.504	1.579	10,89%
Lombardia	86.725	9.211	10,62%
Piemonte	60.621	6.261	10,33%
DCM Roma	39.864	4.012	10,06%
Toscana	50.514	4.942	9,78%
Emilia-Romagna	66.394	6.412	9,66%
Marche	18.488	1.757	9,50%
Umbria	11.827	1.045	8,84%
Valle d'Aosta	2.753	242	8,79%
Molise	3.988	329	8,25%
Abruzzo	20.508	1.678	8,18%
Sardegna	27.802	2.217	7,97%
Lazio	23.722	1.650	6,96%
Basilicata	10.399	684	6,58%
DCM Napoli	23.364	1.260	5,39%
Puglia	81.750	4.349	5,32%
Sicilia	101.508	4.921	4,85%
Calabria	42.408	1.963	4,63%
Campania	49.287	2.274	4,61%
Totale	869.132	71.686	8,25%

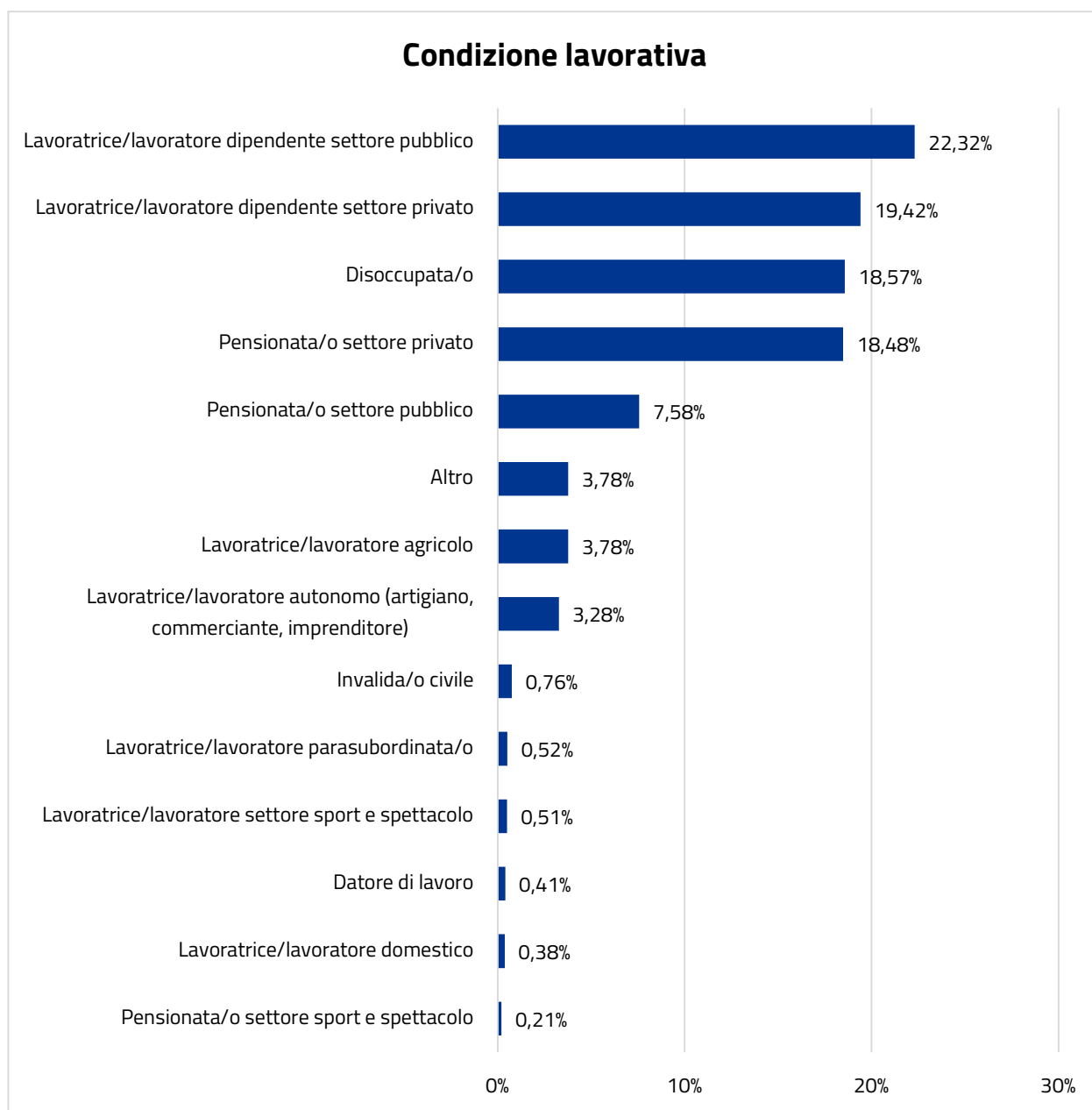


Relativamente alle principali caratteristiche dei rispondenti, per quanto attiene al **genere**, si nota una prevalenza del genere femminile (53,11%), mentre l'1,78% ha preferito non rispondere; più di un terzo dei rispondenti ha un'**età** pari o superiore ai 60 anni (39,98%), mentre i giovani sono meno rappresentati e soltanto il 3,7% dei rispondenti è **straniero**; riguardo al **titolo di studio**, quasi la metà dei rispondenti possiede un diploma di scuola superiore (48,30%) e il 24,69% la laurea.



Rispetto alla condizione lavorativa, sono maggiormente rappresentati i **lavoratori dipendenti del settore pubblico (22,32%)**⁶ seguiti da quelli del **settore privato (19,42%)**, dai **disoccupati (18,57%)** e dai **pensionati del settore privato (18,48%)**.

⁶ L'alto numero di lavoratori dipendenti del settore pubblico è dato, con grande probabilità, dall'estensione al mese di luglio dell'estrazione 2024, mese in cui si erogano le NASpI degli insegnanti a tempo determinato.



5. 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:

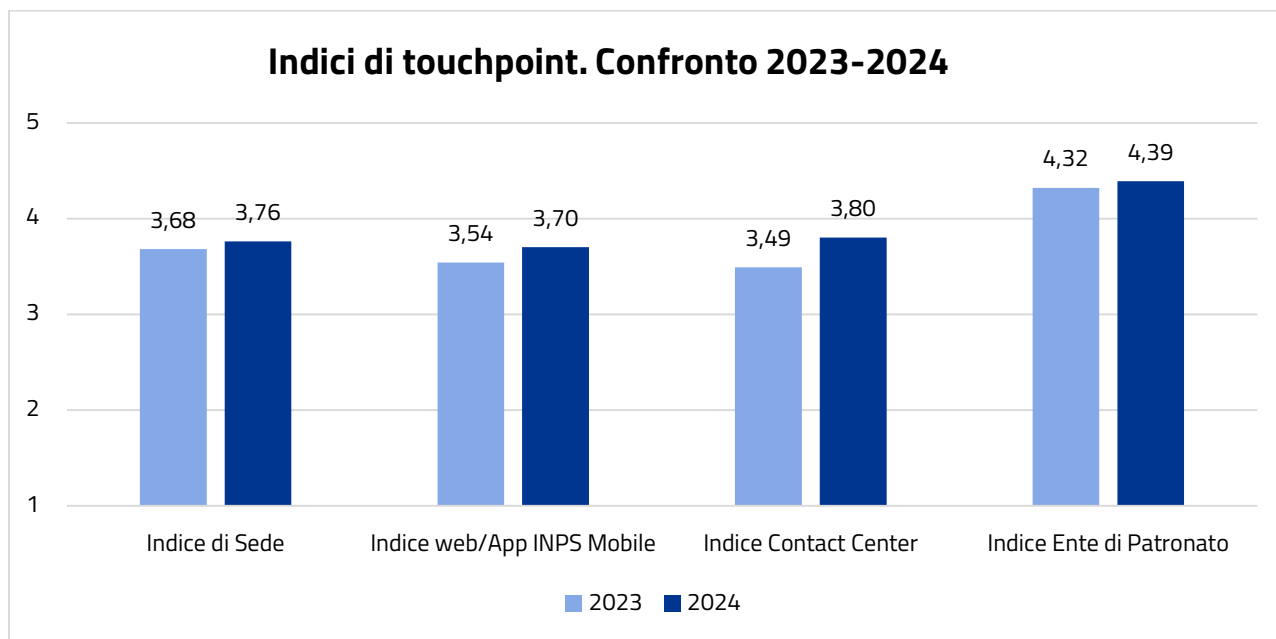
- le interazioni con ciascun touchpoint nel corso delle fasi del “viaggio”;
- gli items relativi agli aspetti, per tutti i touchpoint e tutte le fasi del “viaggio”.

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

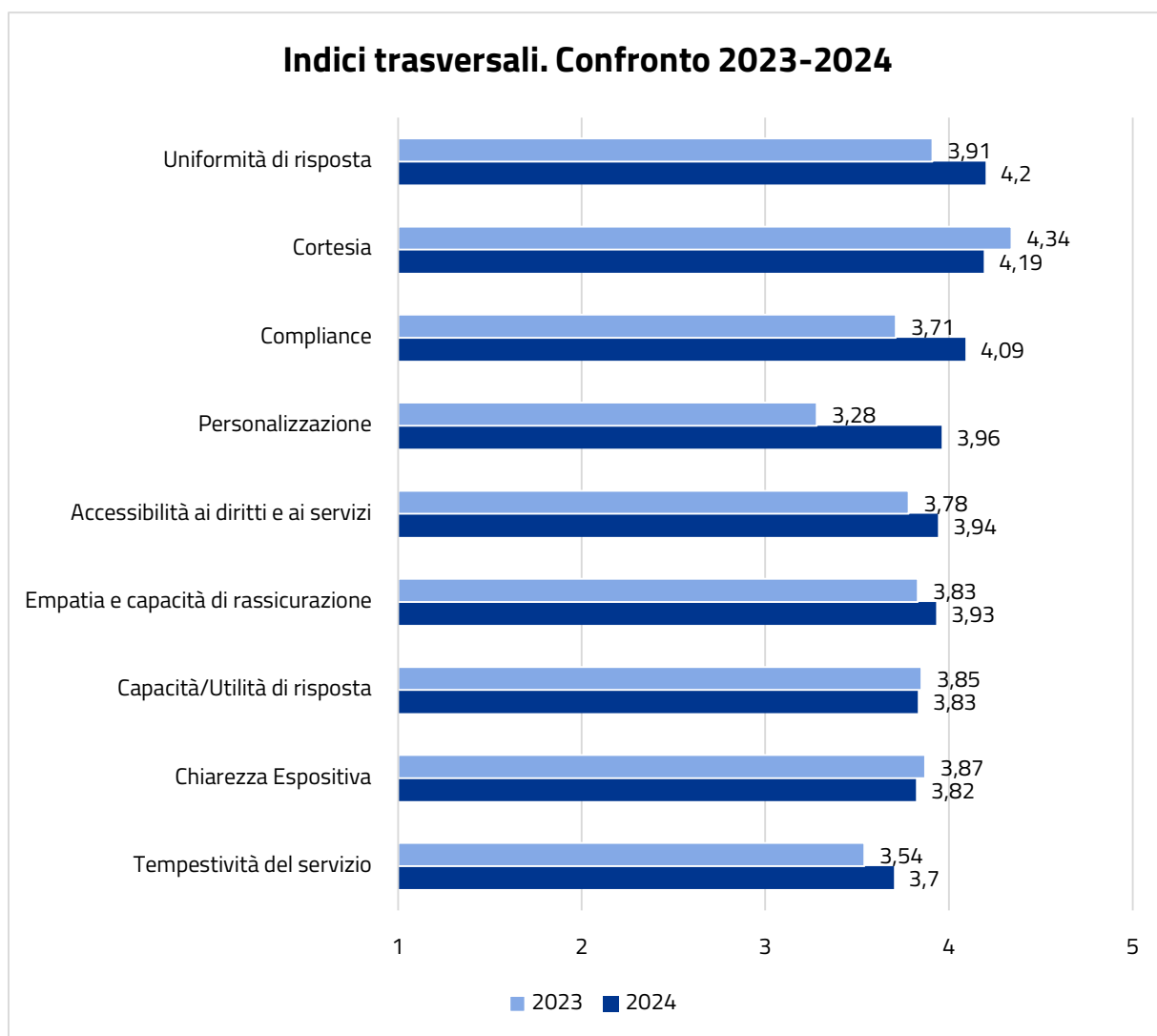
sotto di 3,50 sono considerati critici e devono essere analizzati e interpretati per circoscrivere le aree di miglioramento.

Tutti gli indici mostrano miglioramenti, in particolare quello del Contact Center che nel 2023 non raggiungeva la soglia del 3,50 e quest'anno si posiziona al secondo posto dopo l'Ente di Patronato.



I 9 indici trasversali (accessibilità ai diritti e ai servizi, chiarezza espositiva, utilità/capacità di risposta, cortesia, empatia e capacità di rassicurazione, tempestività del servizio, personalizzazione del servizio, compliance, uniformità di risposta) hanno fatto registrare tutti valori superiori a 3,50 e sono stati mostrati a confronto nel grafico a seguire con i punteggi ottenuti nel 2023. Più in dettaglio, si nota come **quasi tutti gli indici sono in miglioramento**, in particolare la **personalizzazione del servizio** (che passa dal 3,28 del 2023 al 3,96 del 2024) e la **compliance** (che passa dal 3,71 al 4,09). In aumento anche il giudizio sull'**uniformità della risposta** (da 3,91 a 4,20) e quello sull'**accessibilità ai diritti e ai servizi** (dal 3,78 al 3,94).

In leggero calo, ma pur sempre positivi, gli aspetti legati alla **cortesia** (da 4,34 a 4,19) e alla **chiarezza espositiva**, (da 3,87 a 3,82), mentre rimane sostanzialmente **stabile la capacità di risposta**.



Nella tabella che segue, invece, sono confrontati gli indici trasversali suddivisi per Direzione regionale e di coordinamento metropolitano. Dall'analisi emerge che, nel 2024, nessun indice ha fatto registrare valori inferiori alla soglia del 3,50; l'unica eccezione è rappresentata dalla DCM Roma che ha riportato un punteggio sulla "tempestività del servizio" di 3,42 che, seppur inferiore al valore soglia, è migliorato rispetto al valore di 3,15 del 2023. Sempre riguardo alla "tempestività del servizio" (che ha fatto registrare in media valori inferiori rispetto agli altri aspetti) alcune Direzioni regionali si sono posizionate appena sopra la soglia stessa (Abruzzo 3,50, Umbria 3,52, Friuli-Venezia Giulia 3,54).

Indici trasversali per DR/DCM									
	Accessibilità	Capacità/Utilità di risposta	Chiarezza Espositiva	Compliance	Cortesia	Empatia e capacità di rassicurazione	Personalizzazione	Tempestività	Uniformità di risposta
Abruzzo	3,87	3,75	3,77	4,01	4,1	3,85	3,91	3,5	4,16
Basilicata	4,02	4	3,96	4,18	4,34	4,04	4,11	3,78	4,33
Calabria	4,07	4,03	4,02	4,18	4,23	4,08	4,09	3,78	4,28
Campania	3,97	3,85	3,85	4,14	4,02	3,85	4,06	3,59	4,24
DCM Milano	3,9	3,78	3,78	4,04	4,19	3,86	3,9	3,68	4,11
DCM Napoli	3,92	3,85	3,83	3,98	4,08	3,81	4,03	3,61	4,11
DCM Roma	3,78	3,61	3,64	3,87	4,15	3,76	3,82	3,42	4
Emilia-Romagna	3,88	3,8	3,78	4,1	4,19	3,92	3,9	3,7	4,21
Friuli-Venezia Giulia	3,79	3,69	3,69	4,03	4,14	3,86	3,86	3,54	4,18
Lazio	3,99	3,85	3,84	4,14	4,25	3,93	4	3,72	4,23
Liguria	3,95	3,76	3,74	4,03	4,26	3,88	3,94	3,75	4,19
Lombardia	3,98	3,89	3,88	4,15	4,25	4	4	3,82	4,23
Marche	3,9	3,79	3,77	4,1	4,13	3,88	3,95	3,62	4,24
Molise	3,99	3,97	3,97	4,01	4,08	4,05	3,99	3,7	4,22
Piemonte	3,9	3,78	3,78	4,02	4,12	3,91	3,91	3,68	4,15
Puglia	4,08	3,99	3,99	4,18	4,23	4,04	4,13	3,84	4,29
Sardegna	4	3,9	3,9	4,15	4,18	4	3,97	3,68	4,3
Sicilia	4,02	3,9	3,9	4,18	4,16	3,98	4,05	3,74	4,28
Toscana	3,94	3,84	3,83	4,14	4,22	3,97	3,94	3,75	4,21
Trentino-Alto Adige	3,95	3,86	3,83	4,03	4,15	3,9	4	3,7	4,16
Umbria	3,87	3,83	3,79	4,13	4,19	3,98	3,9	3,52	4,25
Valle d'Aosta	4,17	4,12	4,13	4,2	4,45	4,26	4,09	4,07	4,32
Veneto	3,9	3,82	3,79	4,1	4,22	3,94	3,94	3,71	4,23
Totale	3,94	3,83	3,82	4,09	4,19	3,93	3,96	3,7	4,2

5.1. Gli indici per prestazione erogata

In questa sezione sono illustrati gli indici di touchpoint per ciascuna prestazione oggetto della rilevazione, al fine di analizzare gli aspetti soddisfacenti e quelli critici riscontrati dall'utente.

Si evidenziano criticità (punteggi inferiori al 3,50) per il **Riscatto laurea** su tutti i touchpoint e per le **Pensioni indirette** riguardo al canale Sede.

Indici di touchpoint per prodotto				
Prodotto	Indice di Sede	Indice Web	Indice Contact Center	Indice Ente di Patronato
Congedo parentale	4,09	3,84	3,92	4,45
Disoccupazione agricola	3,92	4	3,87	4,4
ECOCERT (gestione pubblica, privata e mista)	3,59	3,56	3,73	4,25
DIS-COLL (flusso prima liquidazione)	3,91	3,72	3,77	4,48
NASpl (flusso prima liquidazione)	3,76	3,68	3,83	4,34
Pensione anticipata (pubblica e privata)	3,95	3,89	3,87	4,53
Pensione di reversibilità (pubblica e privata)	3,51	3,53	3,6	4,35
Pensione di vecchiaia (pubblica e privata)	3,77	3,73	3,58	4,47
Pensione indiretta (pubblica e privata)	3,27	3,6	3,94	4,15
Riscatto laurea (agevolato/inoccupati)	3,36	3,16	3,41	4,18
Totale	3,76	3,7	3,8	4,39

Effettuando un confronto con il 2023 (limitatamente ai prodotti presenti lo scorso anno), è opportuno evidenziare come l'Indice di Sede, pur aumentando nel punteggio medio nazionale, diminuisca per alcuni prodotti (in particolare Pensione di reversibilità e NASpl) e aumenti per altri (Disoccupazione agricola, Pensione anticipata, DIS-COLL e Riscatto laurea che rimane sempre in area critica). Per l'Indice Web si registra invece un generale miglioramento. In aumento, inoltre, gli indici per prodotto del Contact Center e stazionari o in lieve aumento quelli dell'Ente di Patronato.

Indici di touchpoint per prodotto. Confronto 2023-2024								
Prodotti	Indice di Sede		Indice Web		Indice di Contact Center		Indice Ente di Patronato	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Pensione anticipata (pubblica e privata)	3,84	3,95	3,6	3,89	3,59	3,87	4,47	4,53
Pensione vecchiaia (pubblica e privata)	3,79	3,77	3,51	3,73	3,53	3,58	4,43	4,47
Pensione reversibilità (pubblica e privata)	3,62	3,51	3,49	3,53	3,45	3,6	4,32	4,35
Riscatto laurea (agevolato e inoccupati)	2,99	3,36	3,11	3,16	3,3	3,41	3,97	4,18
ECOCERT (gestione privata, pubblica e mista)	3,57	3,59	3,44	3,56	3,46	3,73	4,28	4,25
NASpl (flusso prima liquidazione)	3,89	3,76	3,65	3,68	3,6	3,83	4,31	4,34
Disoccupazione agricola	3,74	3,92	3,76	4	3,62	3,87	4,34	4,4
DIS-COLL (flusso prima liquidazione)	3,44	3,91	3,28	3,72	3,17	3,77	4,11	4,48
TOTALE PRODOTTI	3,68	3,76	3,54	3,7	3,49	3,8	4,32	4,39

Anche nel 2024, si riscontrano criticità degli indici trasversali sul prodotto Riscatto laurea con diversi punteggi inferiori alla soglia del 3,50.

Indici trasversali per prodotto									
	Accessibilità	Capacità/Utilità di risposta	Chiarezza Espositiva	Compliance	Cortesia	Empatia e capacità di rassicurazione	Personalizzazione	Tempestività	Uniformità di risposta
Congedo parentale	4,05	4	4,01	4,12	4,24	4,22	4,06	3,75	4,14
Disoccupazione agricola	4,11	4,07	4,04	4,31	4,1	4,02	4,22	3,85	4,35
ECOCERT (gestione privata, pubblica e mista)	3,82	3,68	3,67	3,82	4,16	3,76	3,81	3,56	3,96
DIS-COLL (flusso prima liquidazione)	3,99	3,85	3,82	4,16	4,29	3,99	3,9	3,74	4,14
NASpl (flusso prima liquidazione)	3,94	3,82	3,81	4,15	4,13	3,94	3,92	3,71	4,23
Pensione anticipata (pubblica e privata)	4,05	4,01	3,99	4,22	4,34	4,08	4,2	3,82	4,37
Pensione di reversibilità (pubblica e privata)	3,8	3,65	3,65	4,1	4,11	3,77	3,85	3,48	4,14
Pensione di vecchiaia (pubblica e privata)	3,9	3,85	3,84	4,09	4,13	3,93	4,04	3,59	4,23
Pensione indiretta (pubblica e privata)	3,73	3,67	3,73	3,81	4,16	3,71	3,99	3,61	4,1
Riscatto laurea (agevolato/inoccupati)	3,42	3,34	3,41	3,03	4,11	3,58	3,45	3,3	3,62
Totale	3,94	3,83	3,82	4,09	4,19	3,93	3,96	3,7	4,2

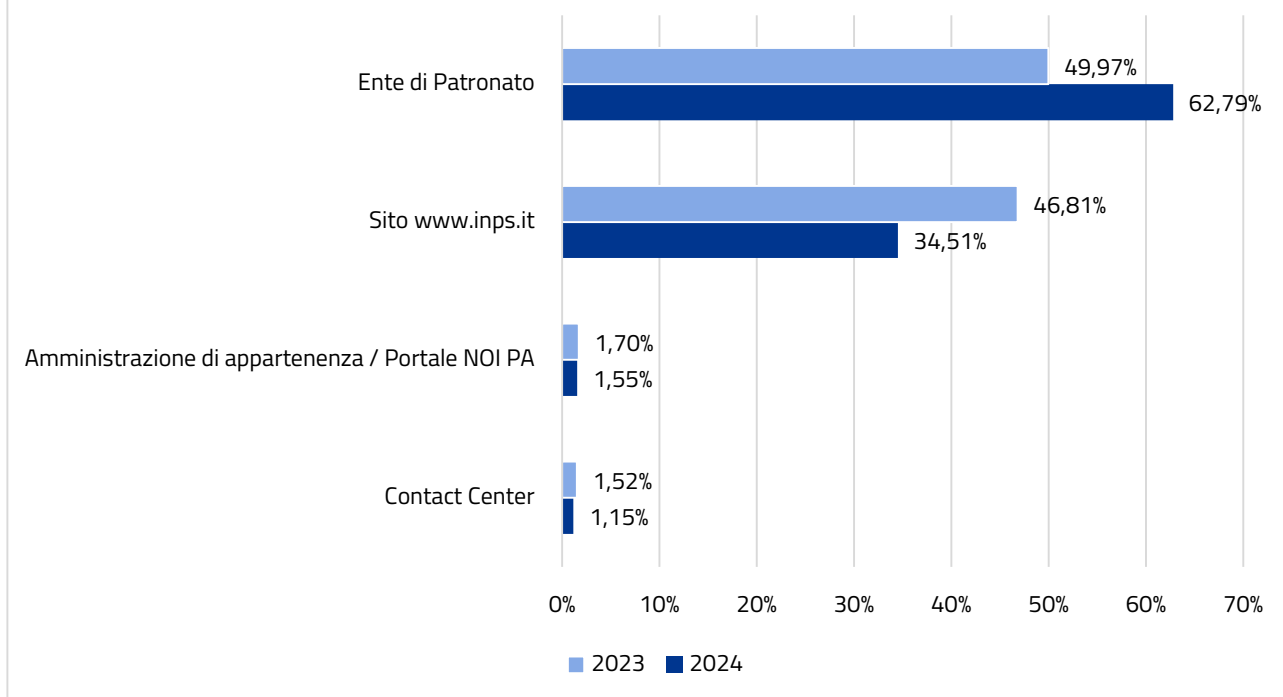
6. I giudizi sui canali durante le fasi del “viaggio”

6.1. La presentazione della domanda

L’Ente di Patronato si conferma anche nel 2024 il canale **maggiormente scelto** dagli utenti **(62,79%)⁷** per presentare la domanda di prestazione.

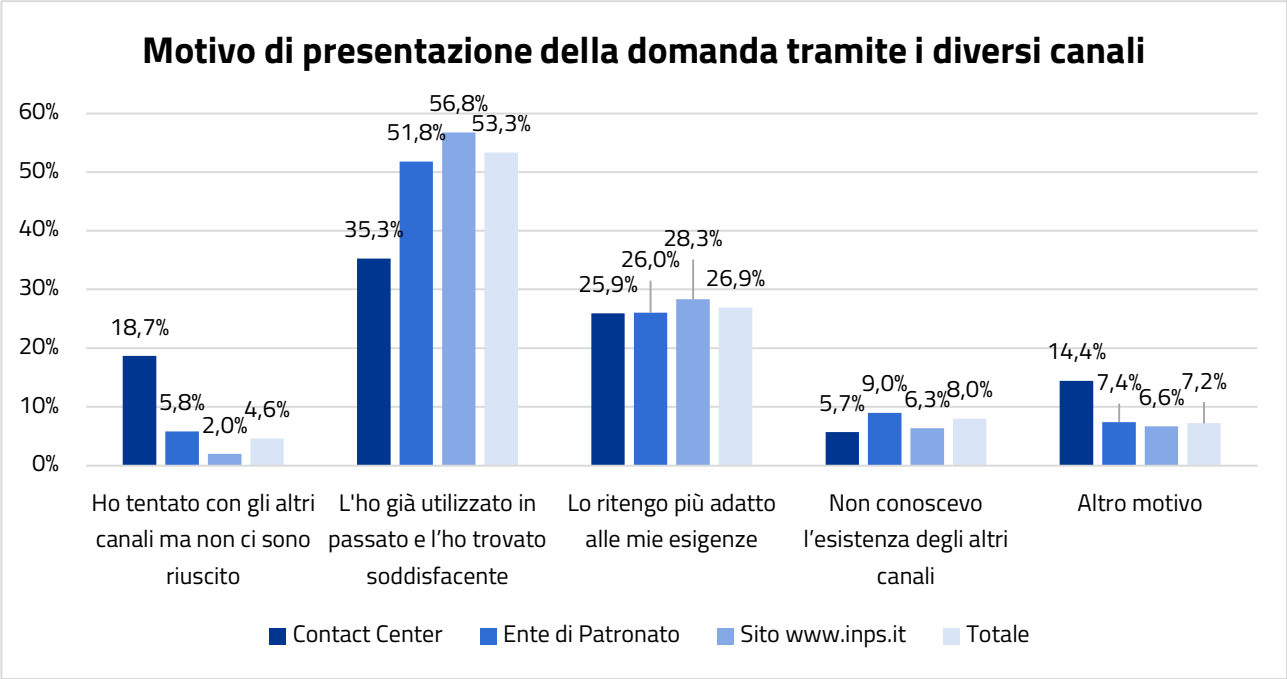
⁷ La forte crescita delle domande presentate tramite l’Ente di Patronato nel 2024 e la contemporanea diminuzione di quelle presentate sul sito web INPS può essere stata condizionata dalla diversa composizione dei prodotti estratti rispetto agli scorsi anni, che incide sulla distribuzione per età dei beneficiari degli stessi. Nella rilevazione 2024, l’aumento dell’età dei rispondenti può aver condizionato la scelta del canale con cui presentare la domanda.

Canale di presentazione della domanda. Confronto 2023-2024



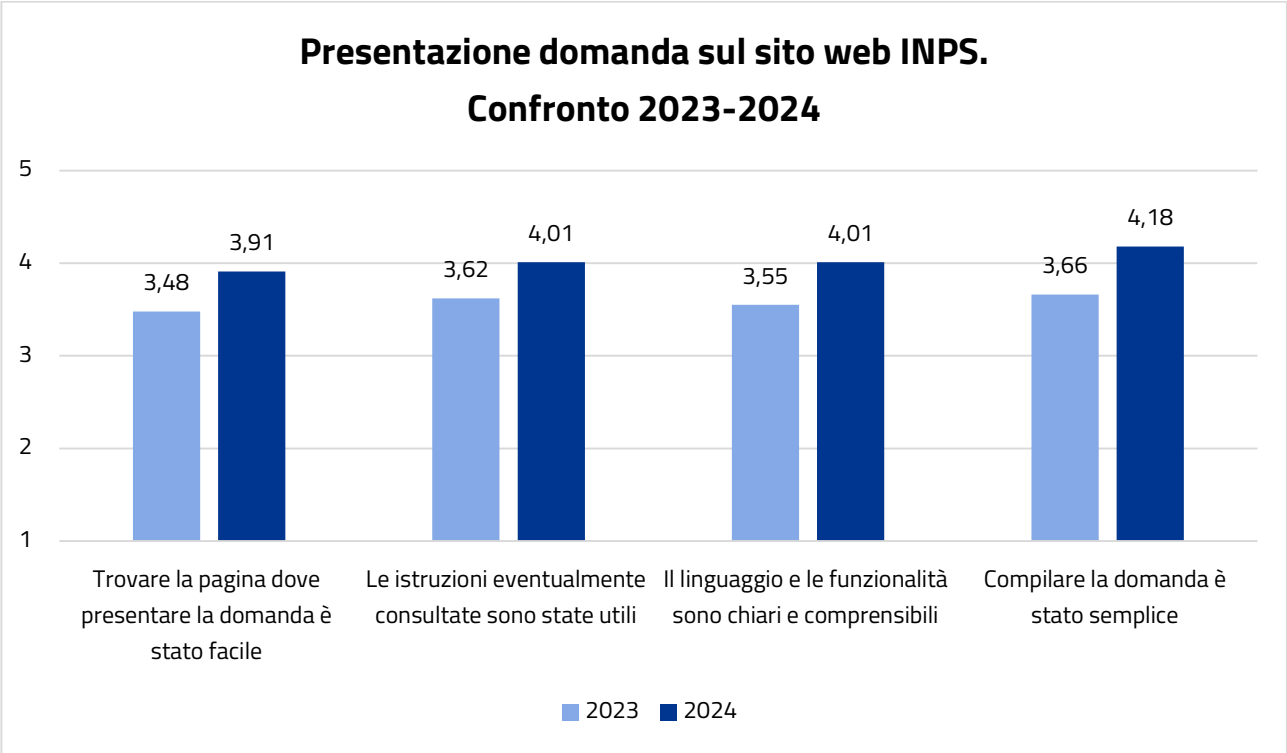
È stato chiesto agli utenti di motivare la scelta del canale per la presentazione della domanda, ed emerge che:

- per il Contact Center è più numerosa la motivazione *"Ho tentato con altri canali ma non ci sono riuscita/o"* (18,7% contro la media del 7% degli altri canali);
- per l'Ente di Patronato è leggermente superiore la scelta *"non conoscevo l'esistenza di altri canali"* (9%);
- per il sito web è preponderante la motivazione *"l'ho già utilizzato in passato e l'ho trovato soddisfacente"*.



Durante la fase di presentazione della domanda, gli utenti forniscono giudizi in media migliori rispetto al 2023.

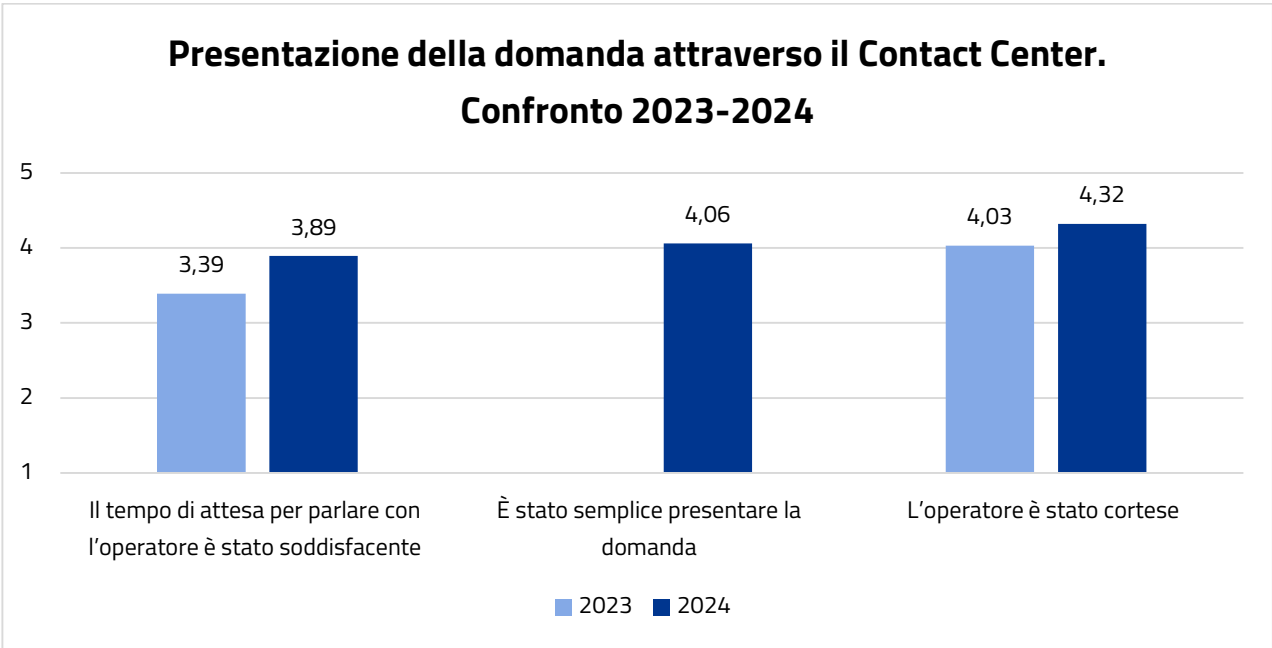
In particolare, per il **sito web INPS** tutti i giudizi medi sulla presentazione della domanda sono in crescita e si distribuiscono come rappresentato nel grafico a seguire.



A livello di singolo prodotto, permane la criticità relativa alla presentazione della domanda di Riscatto laurea, che ottiene giudizi tutti inferiori a 3,50.

Giudizi sulla presentazione della domanda sul sito web				
	Trovare la pagina dove presentare la domanda è stato facile	Le istruzioni eventualmente consultate sono state utili	Il linguaggio e le funzionalità sono chiari e comprensibili	Compilare la domanda è stato semplice
Congedo parentale	3,79	3,89	3,89	4
Disoccupazione agricola	4,05	4,14	4,17	4,31
ECOCERT (gestione pubblica, privata e mista)	3,76	3,93	3,91	4,13
DIS-COLL	3,85	3,93	3,91	4,23
NASpl	3,96	4,05	4,06	4,23
Pensione anticipata (pubblica e privata)	4,07	4,04	4	4
Pensione di reversibilità (pubblica e privata)	4,11	4,11	4,08	4,17
Pensione di vecchiaia (pubblica e privata)	4,06	4,05	4	4,02
Pensione indiretta (pubblica e privata)	3,9	4	4	3,8
Riscatto laurea (agevolato/inoccupati)	3,27	3,37	3,35	3,47
Totale	3,91	4,01	4,01	4,18

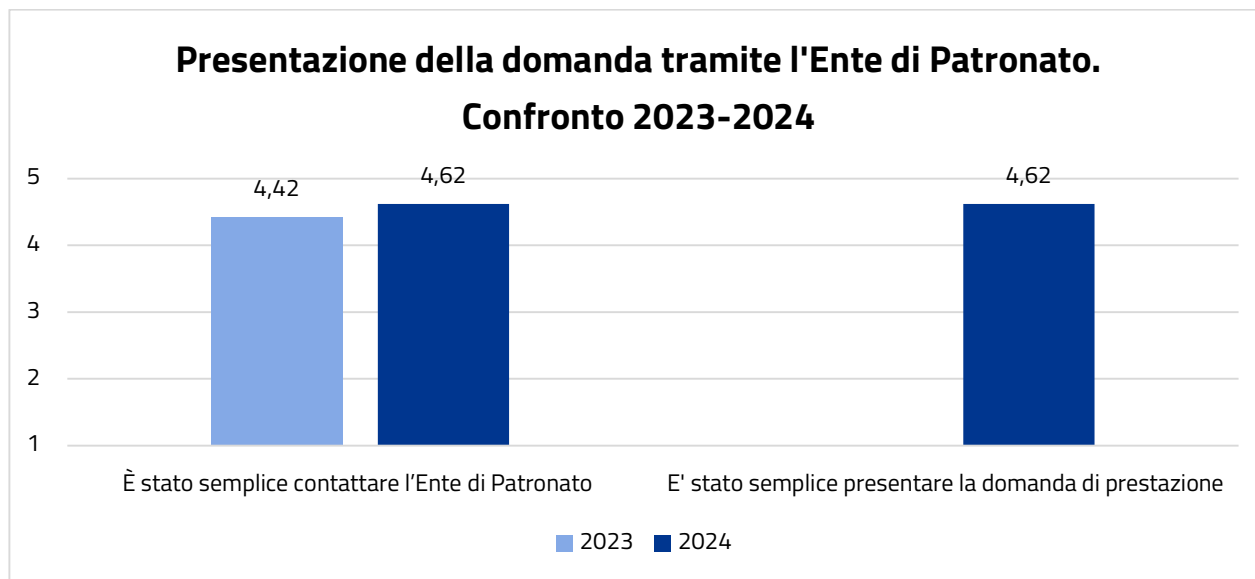
Sono migliorati anche i giudizi per il Contact Center⁸, in particolare quello sul tempo di attesa per parlare con l'operatore⁹.



⁸ Nel 2023 non era presente la domanda sulla semplicità.

⁹ È necessario considerare che la percentuale di utenti che hanno presentato la domanda al Contact Center è molto esigua (1,15%).

Nel 2024, i giudizi sulla presentazione della domanda tramite l'**Ente di Patronato**¹⁰ migliorano ulteriormente.



6.2. I contatti con l'INPS

Il 66,18% degli utenti intervistati dichiara di non aver avuto bisogno di contattare l'INPS e di aver presentato la domanda e ricevuto la prestazione senza ulteriori contatti.

Il restante 33,82% invece ha contattato l'Istituto attraverso diversi canali prima di presentare la domanda, durante l'iter della pratica o dopo aver ricevuto la prestazione¹¹.

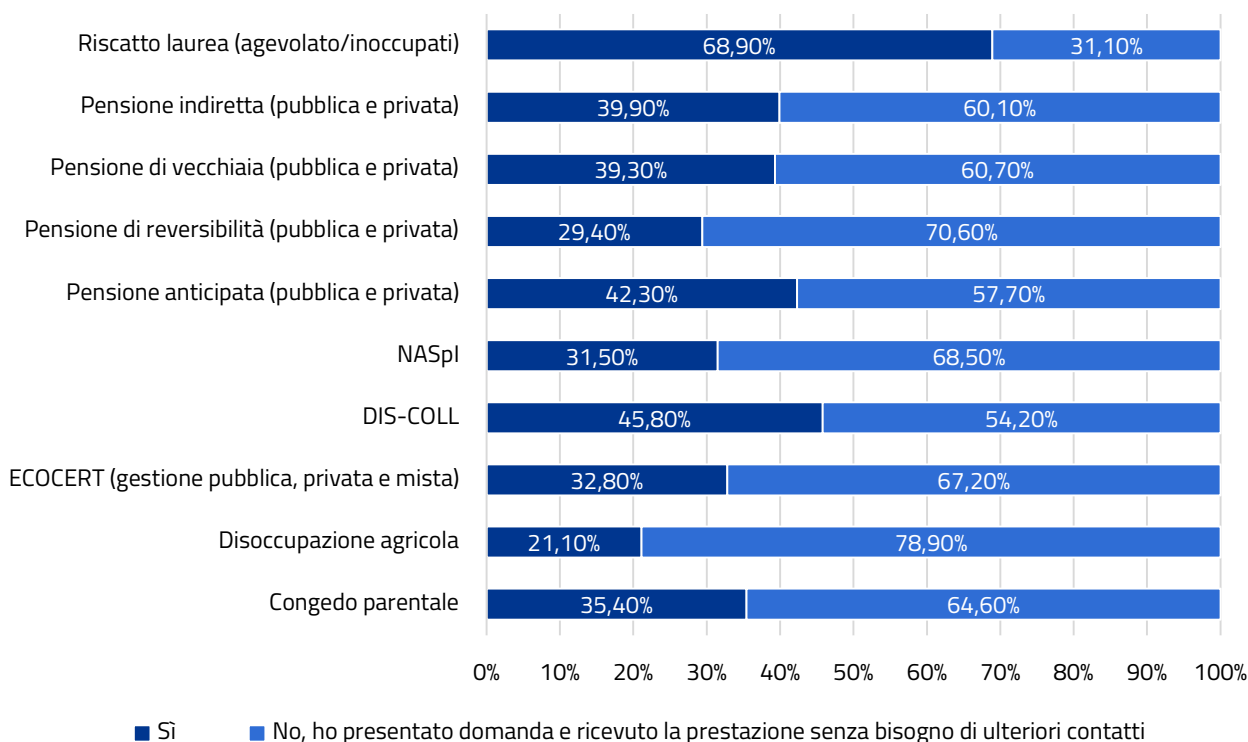
L'esigenza di contattare l'INPS varia a seconda della prestazione richiesta: gli utenti che hanno presentato domanda di Riscatto laurea mostrano maggior bisogno di interagire con l'Istituto (il 68,90%), seguiti dagli utenti DIS-COLL (45,80%) e dai richiedenti la Pensione anticipata (42,30%).

¹⁰ Nel 2023 non era presente la domanda sulla semplicità.

¹¹ Nel 2023 erano stati analizzati soltanto i contatti presi prima della presentazione della domanda e durante l'iter della pratica. La rilevazione 2024 ha preso in considerazione anche i contatti intercorsi dopo la liquidazione della prestazione (per controllo importi o altro).

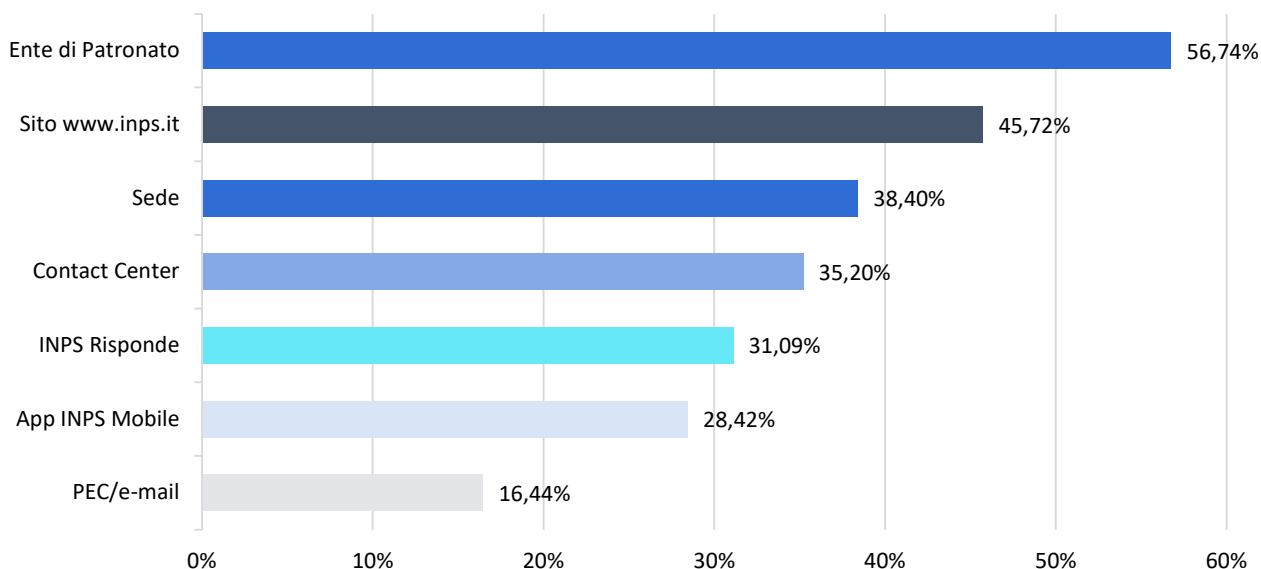
Utenti che hanno avuto bisogno di contattare l'INPS.

Confronto per prodotto richiesto



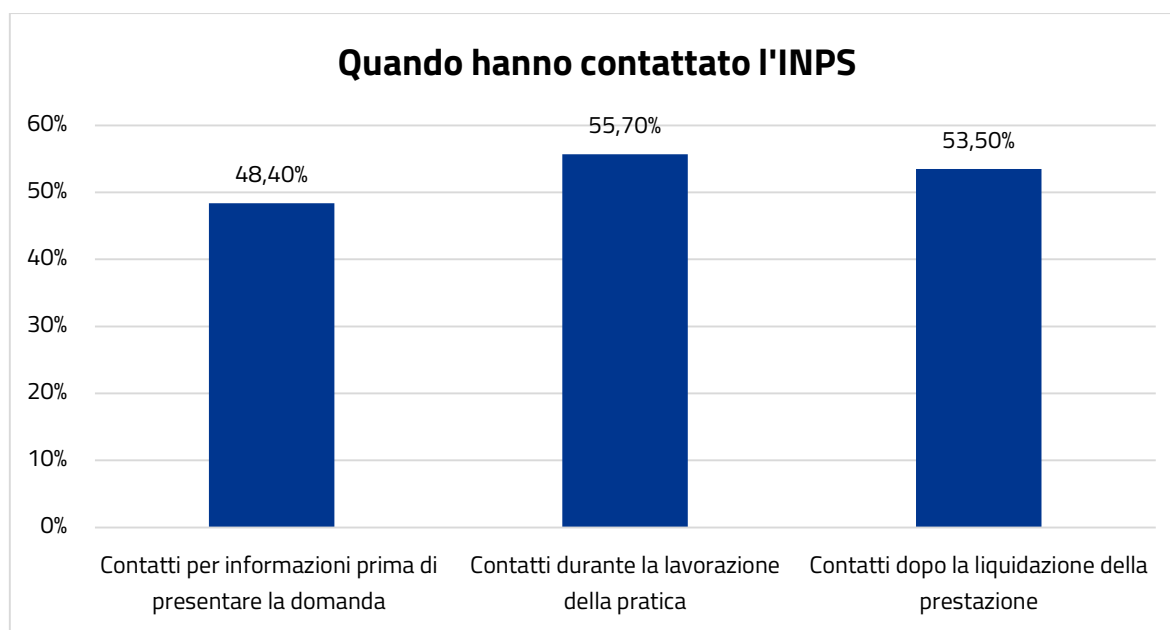
I canali più utilizzati sono, nell'ordine, l'Ente di Patronato (56,74% di utenti lo hanno contattato almeno una volta), il sito web INPS (45,72%) e la Sede (38,40%).

Utenti che hanno contattato i diversi canali prima e/o dopo la presentazione della domanda



Tra tutti gli intervistati che hanno dichiarato di aver avuto contatti con l'INPS, il 48,40% ha cercato informazioni prima di presentare la domanda (su requisiti, modalità di presentazione della domanda e altro), il 55,70% ha contattato l'Istituto durante l'iter della pratica e il 53,50% lo ha fatto dopo aver ricevuto la prestazione¹².

Il 18,47% di questi utenti ha contattato l'INPS in tutte e tre le fasi del viaggio (prima di presentare la domanda, durante la lavorazione della pratica e dopo aver ricevuto la prestazione).

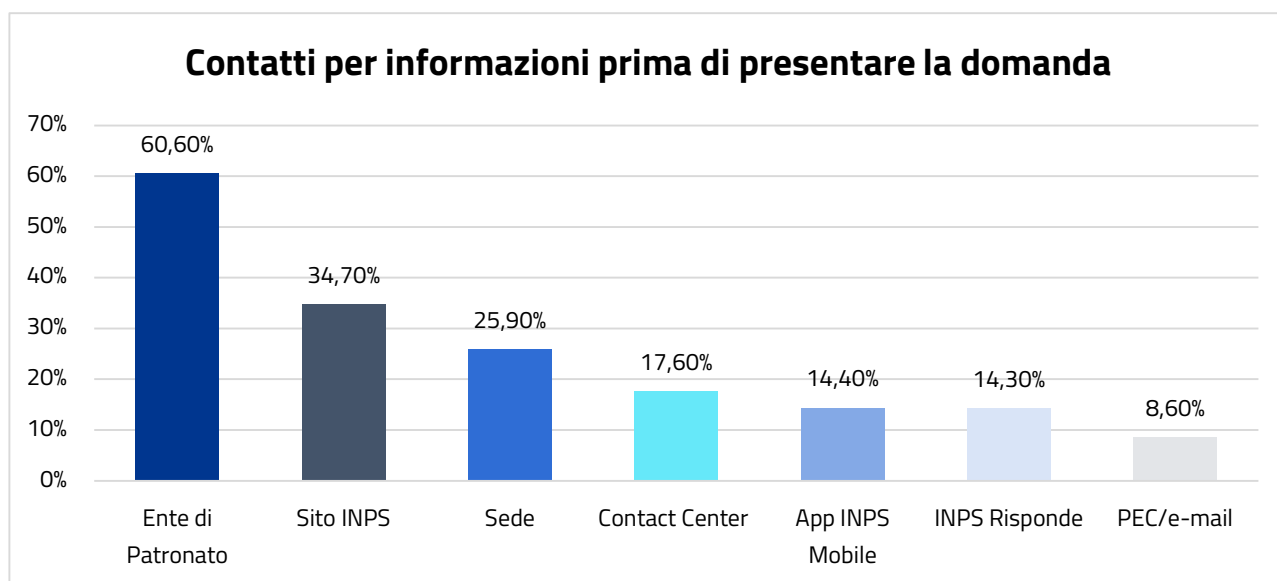


Per quanto riguarda la fase di ricerca informazioni prima di presentare la domanda di prestazione, gli utenti tendono in media a usare più di un canale; mentre durante l'iter della pratica e dopo aver ricevuto la liquidazione si avvalgono in media di più di due canali.

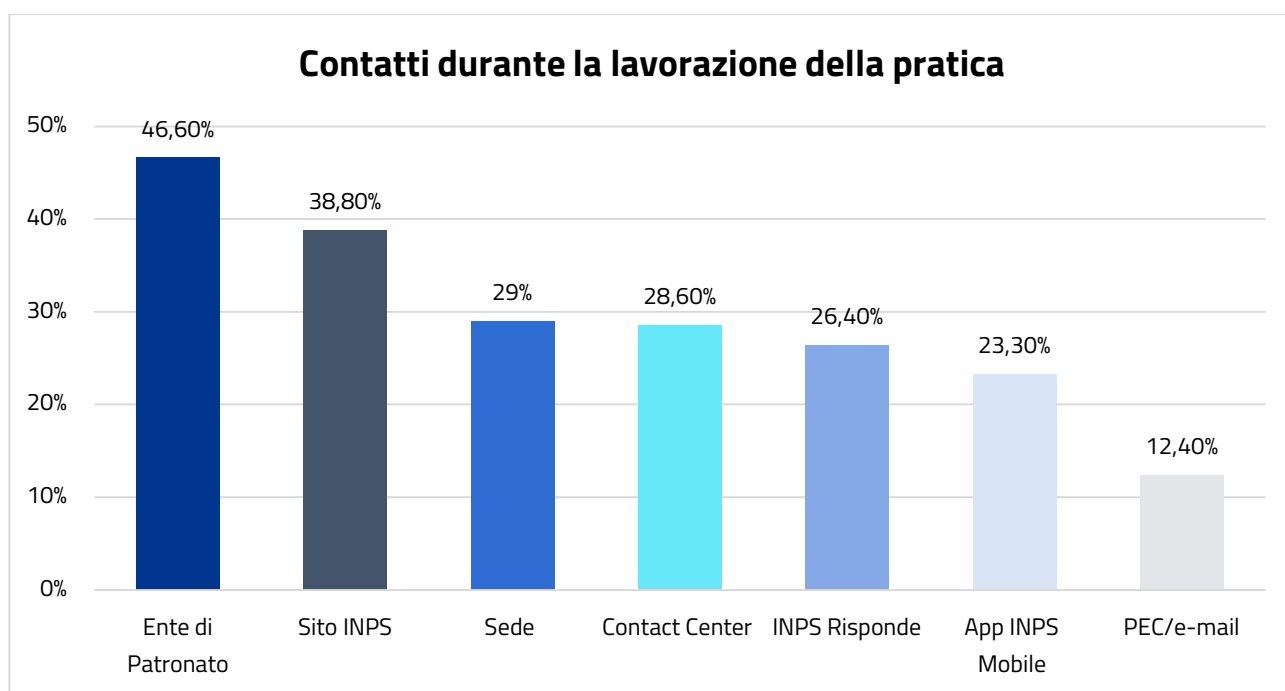
La maggioranza dei contatti **prima di presentare la domanda** avviene tramite l'Ente di Patronato (60,60%), il sito web INPS (34,70%) e la Sede INPS (25,90%)¹³.

¹² La somma non è pari a 100 in quanto ogni utente può aver avuto più contatti.

¹³ In tutte e tre le fasi del viaggio il totale non è pari a 100 in quanto gli utenti possono aver avuto più contatti tramite più canali.

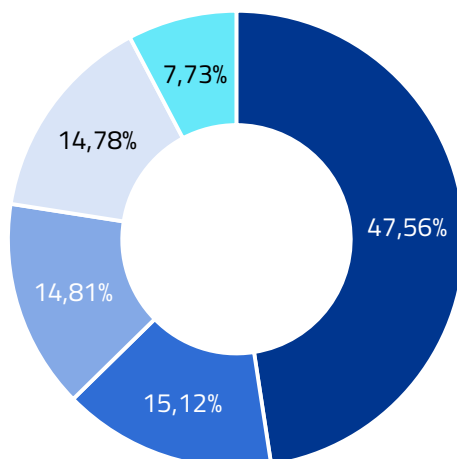


Analogo andamento si riscontra per i contatti durante l'iter **della pratica**, sebbene sia presente una significativa diminuzione dei contatti con l'Ente di Patronato (46,60%) e contestualmente un aumento percentuale di contatti tramite il Contact Center (28,60%), il servizio INPS Risponde (26,40%) e l'App INPS Mobile (23,30%).



È stato chiesto ai rispondenti il motivo per cui hanno contattato l'INPS durante l'iter della pratica e la maggioranza ha dichiarato di averlo fatto per ricevere aggiornamenti sullo stato di avanzamento (47,56%).

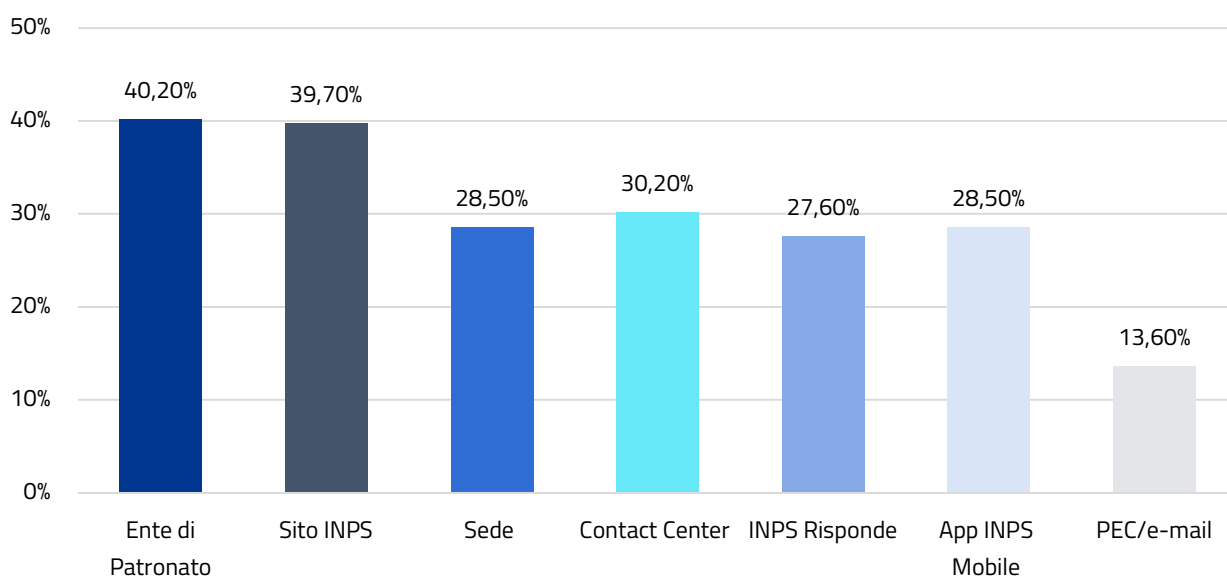
Motivo di contatto durante la lavorazione della pratica



- Aggiornamenti sullo stato di avanzamento della mia pratica
- Chiarimenti su comunicazioni ricevute dall'INPS
- Altro motivo
- Sollecito
- Consegna documenti

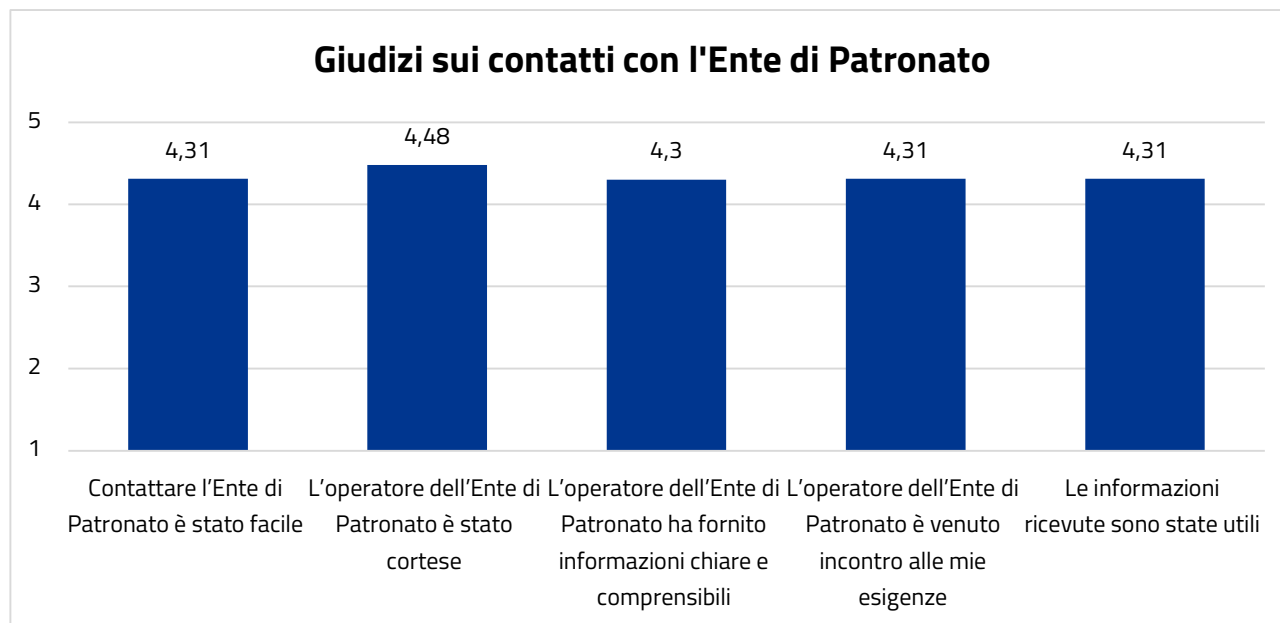
Riguardo invece ai contatti **dopo la liquidazione della prestazione** si continua a registrare una diminuzione di contatti con l'Ente di Patronato (40,20%) e un aumento significativo di quelli tramite l'App INPS Mobile (28,50%).

Contatti dopo la liquidazione della prestazione



6.3. Il giudizio sull'Ente di Patronato

Il giudizio sui contatti con l'Ente di Patronato è pari a **4,18**. I giudizi sintetici si distribuiscono come riportato nel grafico a seguire.

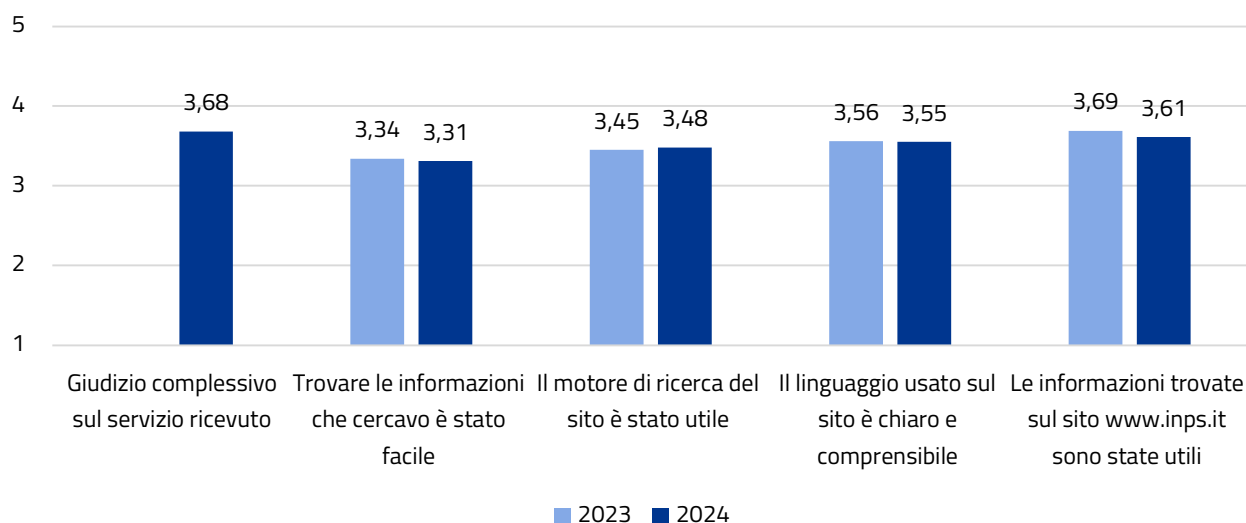


Tali giudizi positivi confermano il ruolo di partner strategico degli Enti di Patronato che, contribuendo alla generazione di valore per l'utenza, assolvono una funzione complementare e non concorrenziale rispetto al canale Sede.

6.4. Il giudizio sul sito web INPS

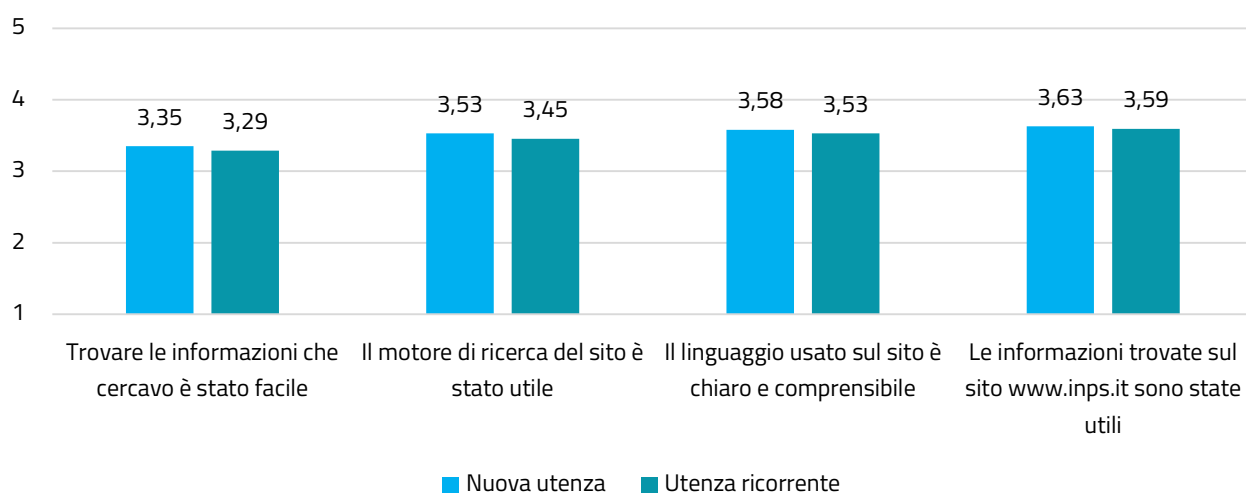
I giudizi sul sito web INPS riguardano la facilità di trovare informazioni e di navigare il sito. Si evidenzia un miglioramento rispetto all'utilità del motore di ricerca e un peggioramento dei giudizi riguardo alla facilità di trovare informazioni, all'utilità delle stesse e alla chiarezza del linguaggio utilizzato.

Giudizi sul sito web INPS. Confronto 2023-2024



Anche nel 2024 si nota il fenomeno individuato lo scorso anno per cui la “nuova” utenza (coloro che hanno usufruito per la prima volta dei servizi INPS nel 2024), rispetto alla “vecchia” utenza, assegna giudizi più positivi, probabilmente perché meno influenzata dalla precedente versione del sito.

Giudizi sul sito INPS. Confronto tra utenza “ricorrente” e nuova utenza



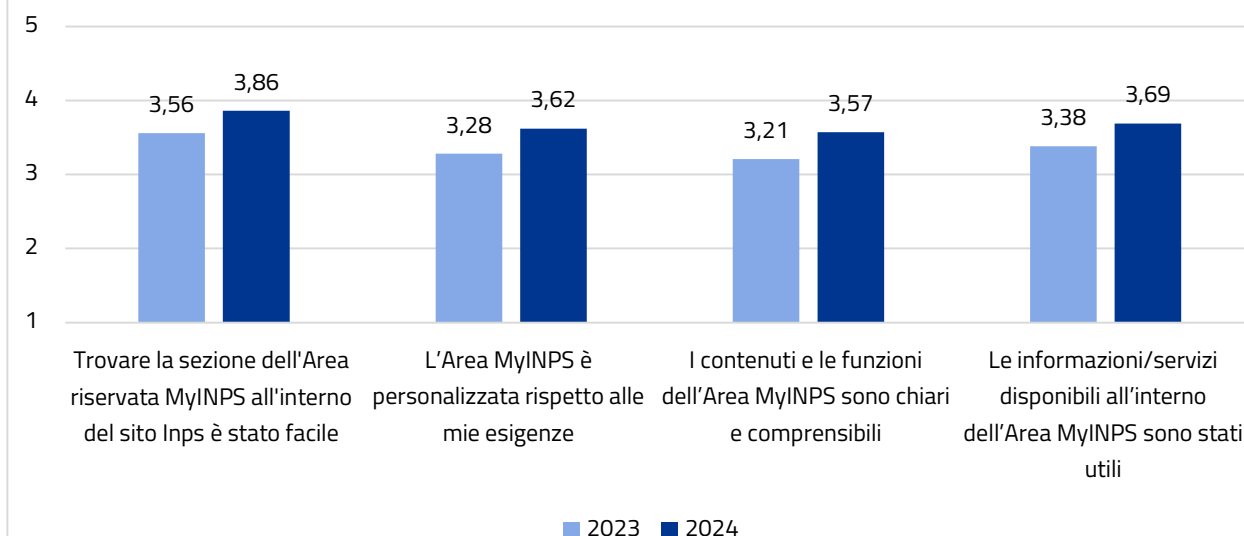
Come si evince dalla tabella, alcuni prodotti risultano critici su quasi tutti gli aspetti (Riscatto laurea, Pensione di reversibilità, Pensione indiretta), mentre altri mostrano criticità solo per quanto riguarda la ricerca e la chiarezza delle informazioni (ECOCERT, DIS COLL e NASpl).

Giudizi sul sito INPS per prodotto					
	Giudizio complessivo sul sito INPS	Trovare le informazioni che cercavo è stato facile	Il motore di ricerca del sito è stato utile	Il linguaggio usato sul sito è chiaro e comprensibile	Le informazioni trovate sul sito Inps sono state utili
Congedo parentale	4,15	3,77	3,77	3,92	4
Disoccupazione agricola	3,94	3,73	3,83	3,83	3,88
ECOCERT (gestione pubblica, privata e mista)	3,53	3,17	3,37	3,38	3,5
DIS-COLL	3,74	3,33	3,46	3,46	3,56
NASpl	3,66	3,3	3,45	3,55	3,57
Pensione anticipata (pubblica e privata)	3,92	3,52	3,69	3,74	3,86
Pensione di reversibilità (pubblica e privata)	3,42	3,09	3,26	3,35	3,33
Pensione di vecchiaia (pubblica e privata)	3,72	3,31	3,53	3,56	3,66
Pensione indiretta (pubblica e privata)	3,41	2,91	3,32	3,41	3,5
Riscatto laurea (agevolato/inoccupati)	3,04	2,6	2,82	3	3
Totale	3,68	3,31	3,48	3,55	3,61

Il 93,28% degli utenti che ha navigato il sito web INPS ha utilizzato l'Area riservata MyINPS.

È interessante notare come si registri un **miglioramento dei giudizi sull'Area riservata MyINPS**. In particolare, migliorano ed escono dall'area critica (punteggio inferiori a 3,50) i giudizi sulla personalizzazione dell'Area MyINPS, sulla chiarezza dei contenuti e delle funzioni e sull'utilità dei servizi e delle informazioni presenti nell'area riservata.

Giudizi sull'Area riservata MyINPS. Confronto 2023-2024



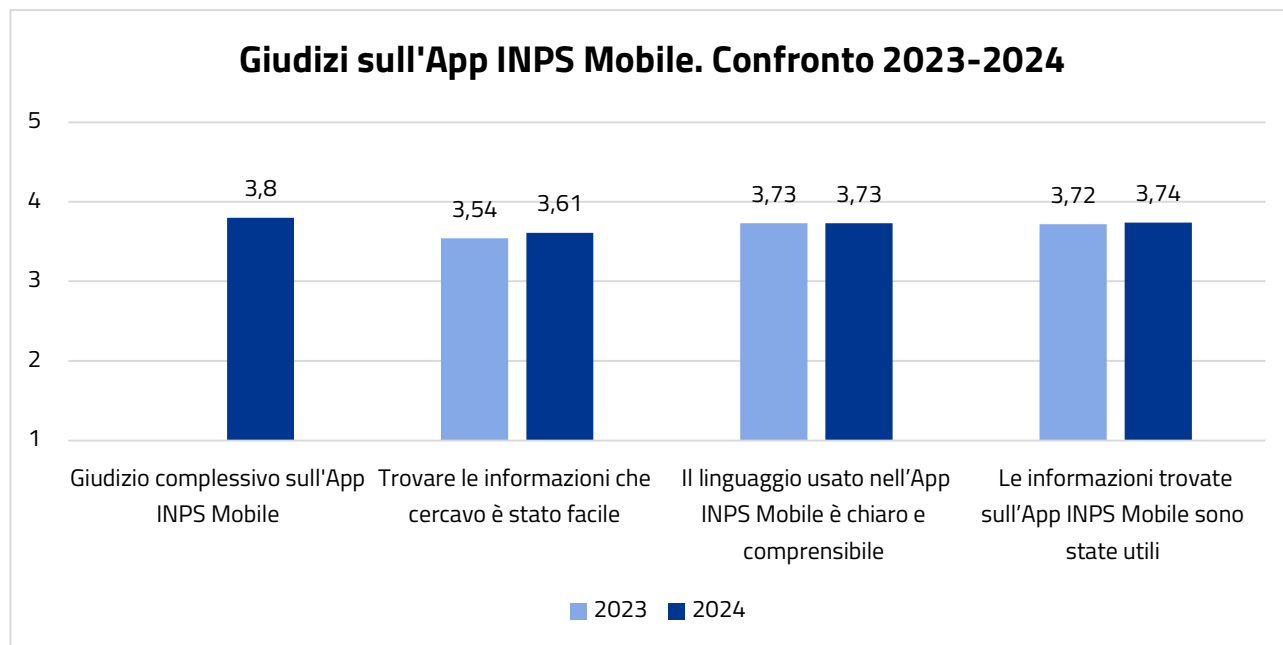
Osservando i giudizi sull'Area riservata MyINPS per prestazione, si nota come gli utenti che hanno richiesto il Riscatto laurea siano anche in questo caso insoddisfatti. Emergono alcune criticità anche per l'ECOCERT (personalizzazione e chiarezza) e la Pensione di reversibilità (chiarezza).

Giudizi sull'Area riservata MyINPS

	Trovare la sezione dell'Area riservata MyINPS all'interno del sito Inps 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
Congedo parentale	4,18	4	3,91	3,91
Disoccupazione agricola	4,08	3,99	3,92	3,98
ECOCERT (gestione pubblica, privata e mista)	3,7	3,49	3,42	3,56
DIS-COLL	3,97	3,52	3,51	3,72
NASpl	3,83	3,56	3,53	3,63
Pensione anticipata (pubblica e privata)	4,08	3,92	3,83	4,01
Pensione di reversibilità (pubblica e privata)	3,7	3,5	3,38	3,51
Pensione di vecchiaia (pubblica e privata)	3,91	3,7	3,63	3,76
Pensione indiretta (pubblica e privata)	3,86	3,73	3,91	3,77
Riscatto laurea (agevolato/inoccupati)	3,41	2,96	2,95	3,13
Totale	3,86	3,62	3,57	3,69

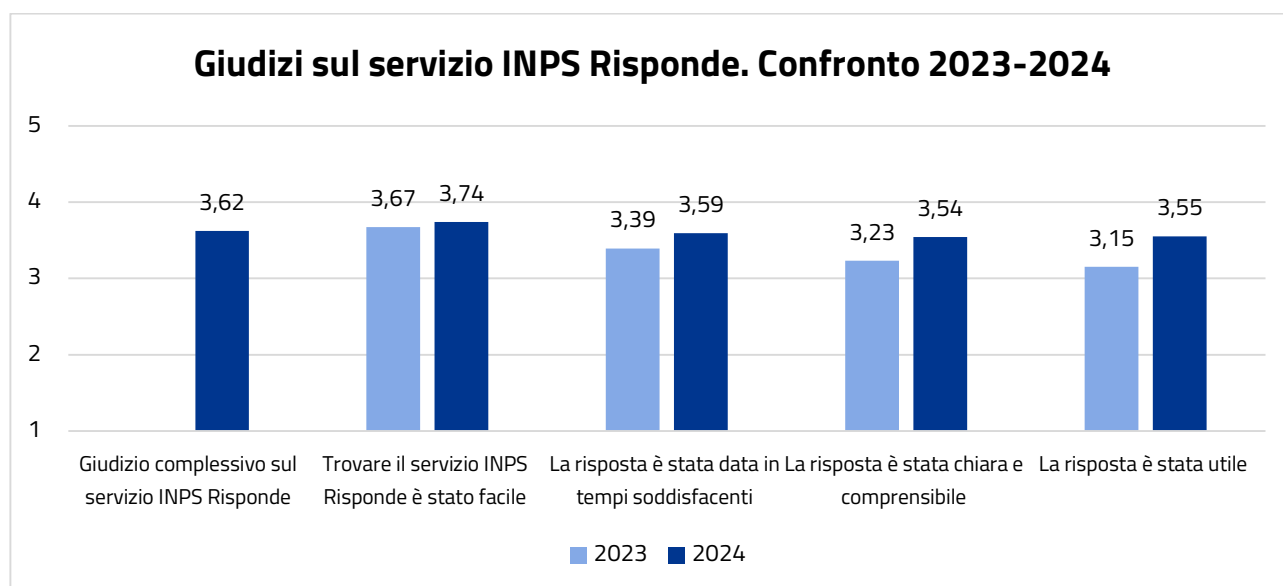
6.5. Il giudizio sull'App INPS Mobile

Il giudizio complessivo sui contatti attraverso l'App INPS Mobile è di **3,8**. Rispetto al 2023, migliora l'aspetto relativo alla facilità di trovare le informazioni.



6.6. Il giudizio su INPS Risponde

Sono sempre numerosi gli utenti che dichiarano di aver posto un quesito tramite il servizio INPS Risponde (**26,40%** contro il 25,70% del 2023). **Tutti i giudizi migliorano rispetto al 2023**: in particolare i tempi di risposta, la chiarezza e l'utilità delle risposte raggiungono il valore soglia di 3,50.



Rispetto alla **prestazione**, i richiedenti il Riscatto laurea, l'ECOCERT, la Pensione di reversibilità e la Pensione indiretta sono sempre poco soddisfatti su tutti i fattori analizzati (con l'esclusione della facilità di trovare il servizio).

Giudizi sul servizio INPS Risponde					
	Giudizio complessivo sul servizio INPS Risponde	Trovare il servizio INPS Risponde è stato facile	La risposta è stata data in tempi soddisfacenti	La risposta è stata chiara e comprensibile	La risposta è stata utile
Congedo parentale	3,73	3,73	3,45	3,64	3,64
Disoccupazione agricola	4,05	4,02	4	3,99	4,04
ECOCERT (gestione pubblica, privata e mista)	3,44	3,58	3,39	3,38	3,39
DIS-COLL	3,71	3,98	3,79	3,64	3,68
NASpl	3,58	3,69	3,56	3,51	3,52
Pensione anticipata (pubblica e privata)	3,83	3,92	3,77	3,72	3,72
Pensione di reversibilità (pubblica e privata)	3,46	3,64	3,37	3,36	3,31
Pensione di vecchiaia (pubblica e privata)	3,65	3,81	3,64	3,53	3,53
Pensione indiretta (pubblica e privata)	3,65	3,7	3,4	3,35	3,45
Riscatto laurea (agevolato/inoccupati)	3,32	3,58	3,42	3,25	3,28
Totale	3,62	3,74	3,59	3,54	3,55

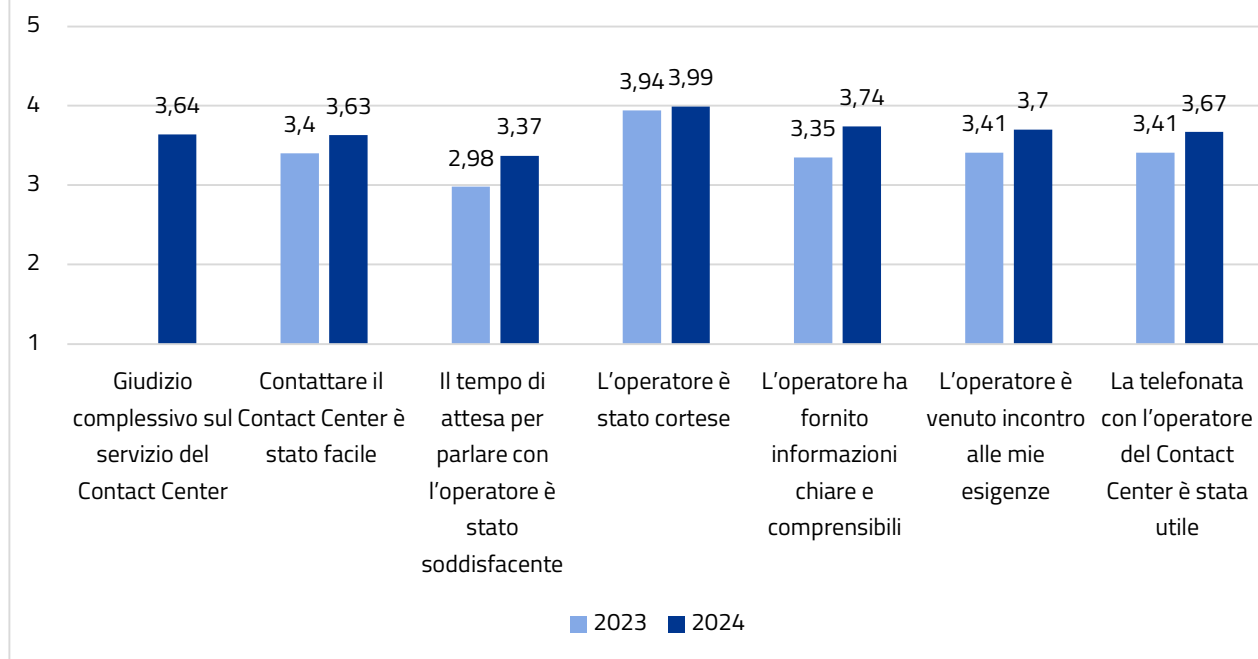
6.7. Il giudizio sul Contact Center

Gli utenti che si avvalgono del Contact Center lo fanno soprattutto nella fase successiva alla liquidazione della prestazione (con il 30,20% di contatti) e durante l'iter della pratica (con il 28,60% di contatti).

Tutti i giudizi¹⁴ migliorano rispetto al 2023, in particolare la facilità di contattare il Contact Center, la chiarezza delle informazioni ricevute, la disponibilità dell'operatore a venir incontro alle esigenze e l'utilità della telefonata. Tuttavia, il tempo di attesa per parlare con l'operatore, pur migliorando rispetto allo scorso anno, non raggiunge la soglia di 3,50.

¹⁴ Le fasi prese in considerazione nel 2023 erano diversamente articolate (la fase successiva alla liquidazione non era stata indagata) e pertanto il confronto è stato effettuato solo relativamente alla fase dei contatti durante l'iter della pratica.

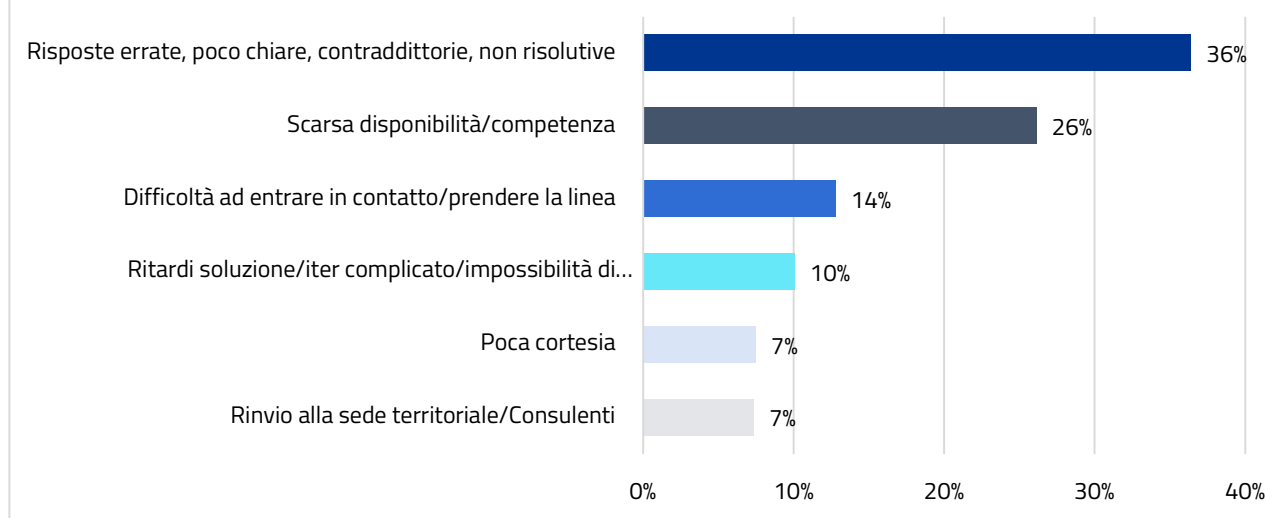
Giudizi sul Contact Center. Confronto 2023-2024



Agli utenti che hanno giudicato il contatto con il Contact Center poco/per nulla utile (giudizi 1 e 2), è stato chiesto di fornire una motivazione (domanda facoltativa a testo libero)¹⁵.

La maggior parte delle motivazioni fornite riguarda l'aver ricevuto risposte errate, poco chiare, contraddittorie e non risolutive (36% dei commenti), la scarsa disponibilità/competenza mostrata dall'operatore (26%) e la difficoltà di entrare in contatto/prendere la linea (14%).

Motivo per cui la telefonata con il Contact Center non è stata utile

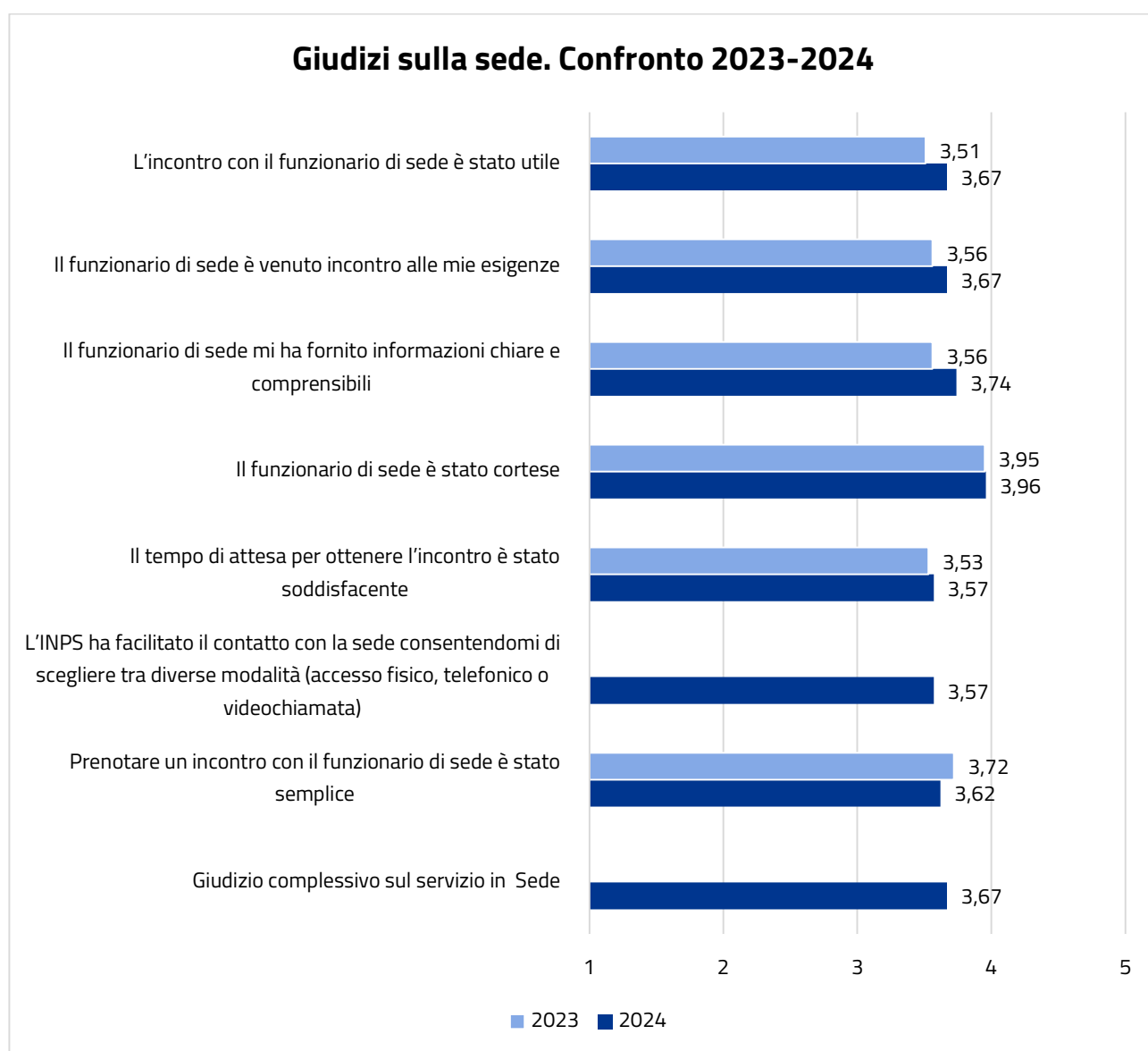


¹⁵ Nel 2023 non era stata posta questa domanda, per cui non è disponibile il confronto.

6.8. Il giudizio sulla Sede

Gli utenti contattano la Sede in particolare durante l'iter della pratica (29% dei contatti in questa fase).

Quasi tutti i giudizi fanno registrare un miglioramento ad eccezione della facilità di prenotare un incontro con un funzionario.



Il 43,67% degli utenti è stato chiamato telefonicamente prima della data fissata per l'incontro.

L'87,51% di questi ha dichiarato di aver apprezzato questa chiamata, mentre il 12,49% avrebbe preferito mantenere la data e l'orario programmati.

Gli utenti che hanno richiesto la **Pensione indiretta**, la **Pensione di reversibilità** e l'**ECOCERT** hanno giudicato **poco utile il contatto con la Sede** durante l'iter della domanda per la soluzione della questione.

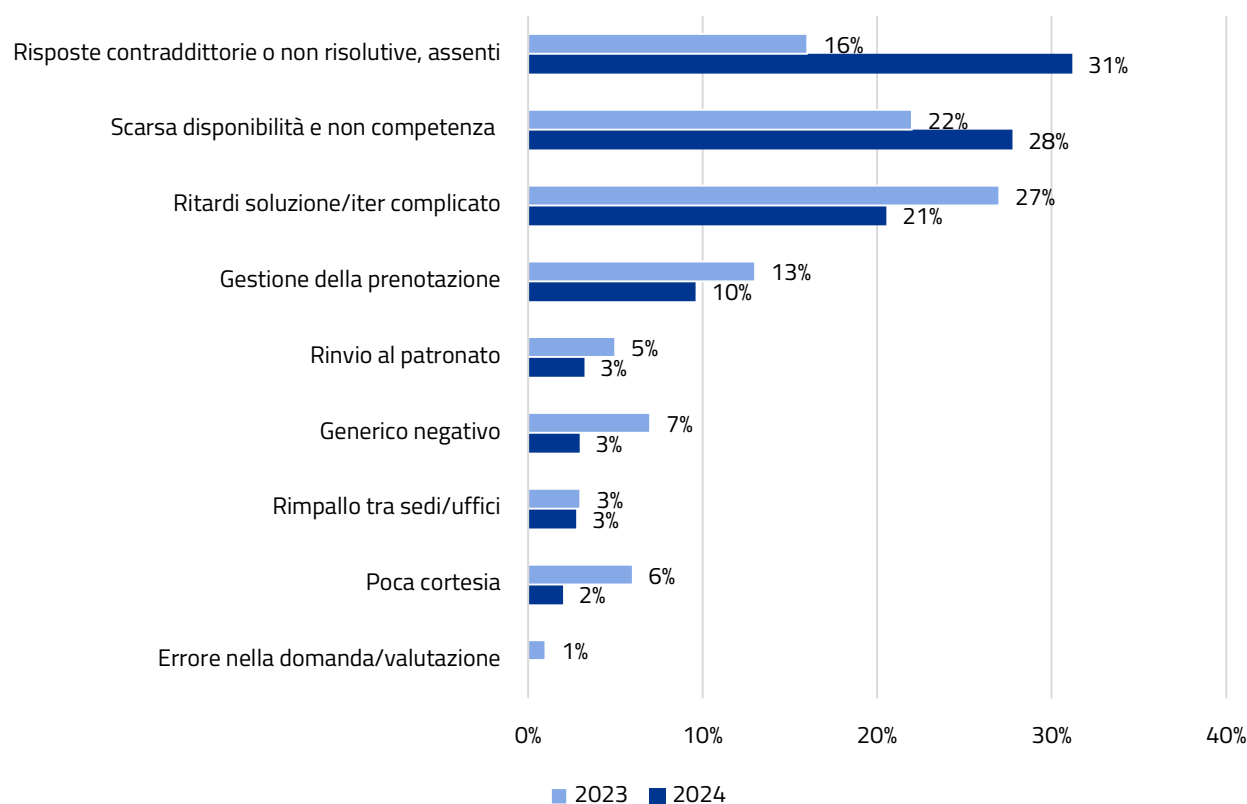
I richiedenti il Riscatto laurea e la DIS-COLL, che nel 2023 mostravano un gradimento molto basso riguardo all'utilità dell'incontro in Sede con il funzionario (rispettivamente 2,83 e 3,29), nel 2024 forniscono un giudizio migliore, raggiungendo un punteggio rispettivamente di 3,53 e di 3,93.

	Giudizio sull'utilità del contatto con la Sede
Congedo parentale	4,22
DIS-COLL	3,93
Disoccupazione agricola	3,89
Pensione anticipata (pubblica e privata)	3,86
NASpl	3,67
Pensione di vecchiaia (pubblica e privata)	3,63
Riscatto laurea (agevolato/inoccupati)	3,53
ECOCERT (gestione pubblica, privata e mista)	3,46
Pensione di reversibilità (pubblica e privata)	3,38
Pensione indiretta (pubblica e privata)	3,24
Totale	3,67

Agli utenti che hanno valutato il contatto con la Sede poco/per nulla utile (valori 1 e 2) è stata posta una domanda facoltativa a risposta libera sulle motivazioni della valutazione.

La maggioranza dei commenti forniti (31%) riguarda le risposte contraddittorie, non risolutive o assenti (in aumento rispetto al valore di 16% del 2023) e la scarsa disponibilità e competenza del personale con cui hanno interagito (28% a fronte del 22% registrato nel 2023). I ritardi nella soluzione o l'iter troppo complicato della pratica sono indicati dal 21% dei rispondenti (in diminuzione rispetto al valore di 27% del 2023).

Motivi per cui l'incontro con il funzionario di sede non è stato utile. Confronto 2023-2024

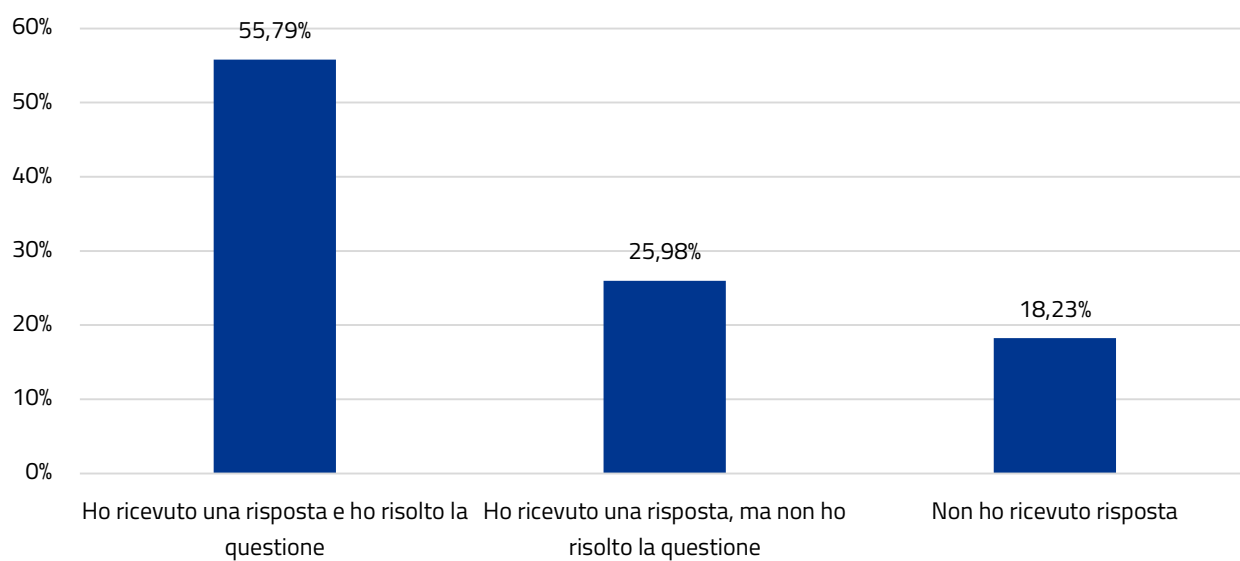


6.9. Il contatto via PEC/e-mail

Il 16,44% degli utenti è entrato in contatto con l'INPS attraverso l'invio di una PEC/e-mail. Il 55,78% di questi dichiara di aver ricevuto risposta e di aver risolto la questione posta.

Giova però precisare che nel questionario 2024 sono stati considerati i contatti tramite PEC/e-mail senza specifico riferimento alla Sede come fatto nelle precedenti rilevazioni quindi i dati non sono confrontabili.

Contattando l'INPS via PEC/e-mail



RIEPILOGO DEI GIUDIZI SUI SINGOLI ITEM PER TOUCHPOINT

Si riportano tutti i giudizi di gradimento per ogni touchpoint, distinguendo i due momenti del “viaggio” e con evidenza delle singole domande sottoposte agli utenti.

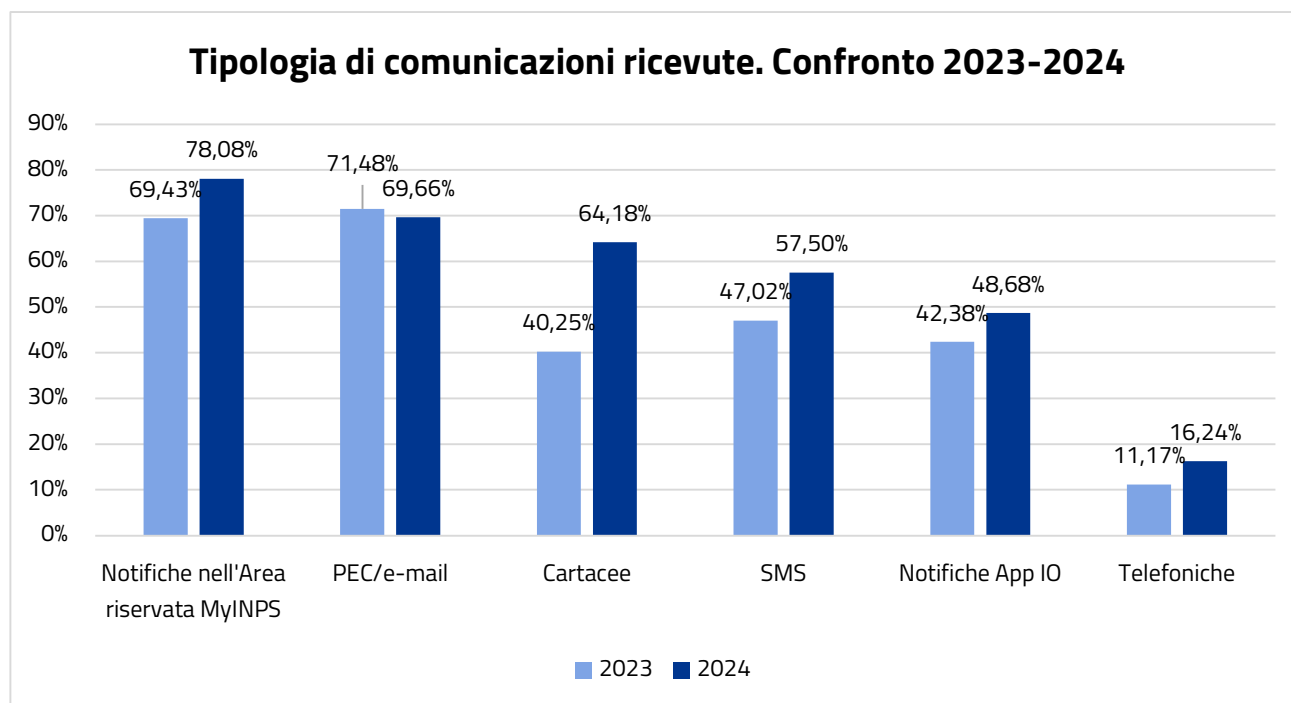
Touchpoint	Domande	Momento del “Customer journey”	
		Presentazione della domanda	Contatti con l’INPS prima, durante e dopo ¹⁶
Contact Center	Giudizio globale sui contatti avuti con il Contact Center		3,64
	Contattare il Contact Center è stato facile		3,63
	È stato semplice presentare la domanda	4,06	
	Il tempo di attesa per parlare con l'operatore è stato soddisfacente	3,89	3,37
	L'operatore è stato cortese	4,32	3,99
	L'operatore ha fornito informazioni chiare e comprensibili		3,74
	L'operatore è venuto incontro alle mie esigenze		3,7
	La telefonata con l'operatore del Contact Center è stata utile		3,67
Portale web	Sito www.inps.it	Giudizio globale sul servizio ricevuto sul sito INPS	3,68
		Trovare le informazioni che cercavo è stato facile	3,31
		Il motore di ricerca del sito è stato utile	3,48
		Il linguaggio usato sul sito è chiaro e comprensibile	3,55
		Le informazioni trovate sul sito www.inps.it sono state utili	3,61
		Trovare la pagina dove presentare la domanda di prestazione è stato facile	3,91
		Compilare la domanda è stato semplice	4,18
		Il linguaggio e le funzionalità del servizio sono chiari e comprensibili	4,01
		Le istruzioni eventualmente consultate sono state utili	4,01
	App INPS Mobile	Giudizio globale sul servizio ricevuto tramite App INPS Mobile	3,80
		Trovare le informazioni che cercavo è stato facile	3,61
		Il linguaggio usato nell'App INPS Mobile è chiaro e comprensibile	3,73
		Le informazioni trovate sull'App INPS Mobile sono state utili	3,74
	Area riservata MyINPS	Trovare la sezione dell'area riservata MyINPS all'interno del sito è stato facile	3,86
		L'area MyINPS è personalizzata rispetto alle mie esigenze	3,62
		I contenuti e le funzioni dell'area MyINPS sono chiari e comprensibili	3,57
		Le informazioni/servizi disponibili all'interno dell'area MyINPS sono state utili	3,69

¹⁶ I due momenti del “viaggio” dell’utente sono la **presentazione della domanda** e gli **ulteriori eventuali contatti con l’INPS**, anche tramite gli intermediari, per ricevere informazioni prima di presentare la domanda di prestazione, durante l’iter della pratica e dopo la liquidazione della prestazione.

	INPS Risponde	Giudizio globale sul servizio ricevuto tramite INPS Risponde		3,62
		Trovare la pagina del servizio INPS Risponde è stato facile		3,74
		La risposta è stata data in tempi soddisfacenti		3,59
		La risposta è stata chiara e comprensibile		3,54
		La risposta è stata utile		3,55
Sede		Giudizio globale sul servizio ricevuto dalla Sede INPS		3,67
		Prenotare un incontro con il funzionario di Sede è stato semplice		3,62
		L'INPS ha facilitato il contatto con la Sede consentendomi di scegliere tra diverse modalità (accesso fisico, ricontatto telefonico e videochiamata)		3,57
		Il tempo di attesa per ottenere l'incontro è stato soddisfacente		3,57
		Il funzionario di Sede è stato cortese		3,96
		Il funzionario di Sede ha fornito informazioni chiare e comprensibili		3,74
		Il funzionario di Sede è venuto incontro alle mie esigenze		3,67
		L'incontro con il funzionario di Sede è stato utile		3,67
Ente di Patronato		Giudizio globale sul servizio ricevuto dall'Ente di Patronato		4,18
		È stato semplice contattare l'Ente di Patronato	4,62	4,31
		È stato semplice presentare la domanda di prestazione	4,62	
		L'operatore dell'Ente di Patronato è stato cortese		4,48
		L'operatore dell'Ente di Patronato ha fornito informazioni chiare e comprensibili		4,3
		L'operatore dell'Ente di Patronato è venuto incontro alle mie esigenze		4,31
		Le informazioni ricevute sono state utili		4,31

7. Le comunicazioni ricevute dall'INPS

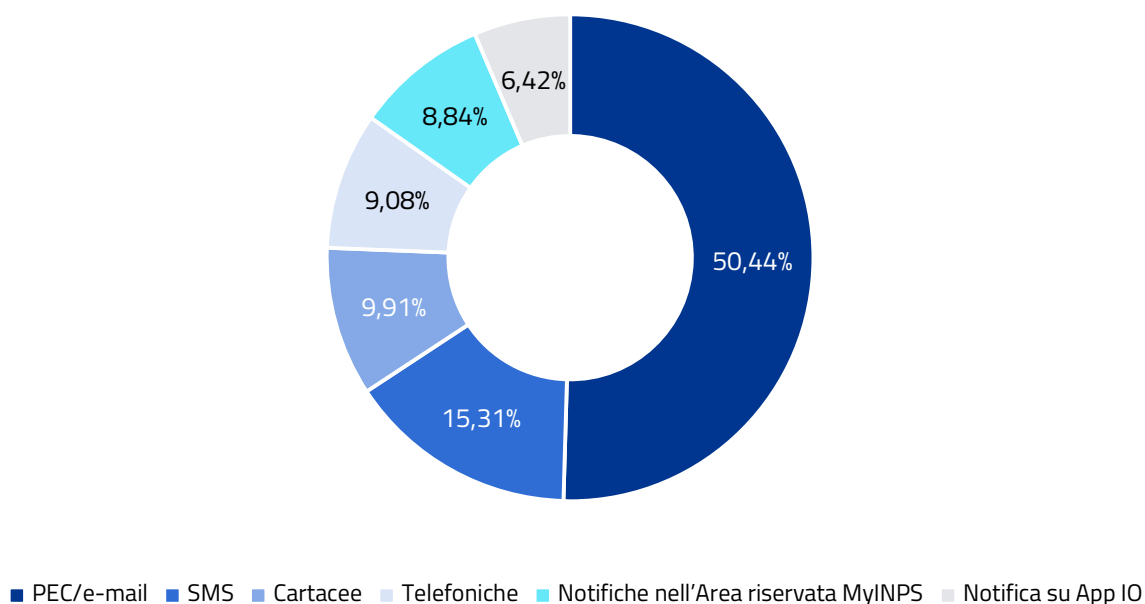
L'81,82% degli intervistati ha dichiarato di aver ricevuto nel 2024 comunicazioni da parte dell'INPS dopo aver presentato la domanda (nel 2023 erano pari al 78,54%).



Rispetto al 2023, diminuiscono leggermente le comunicazioni via PEC/mail e aumentano tutte le altre tipologie.

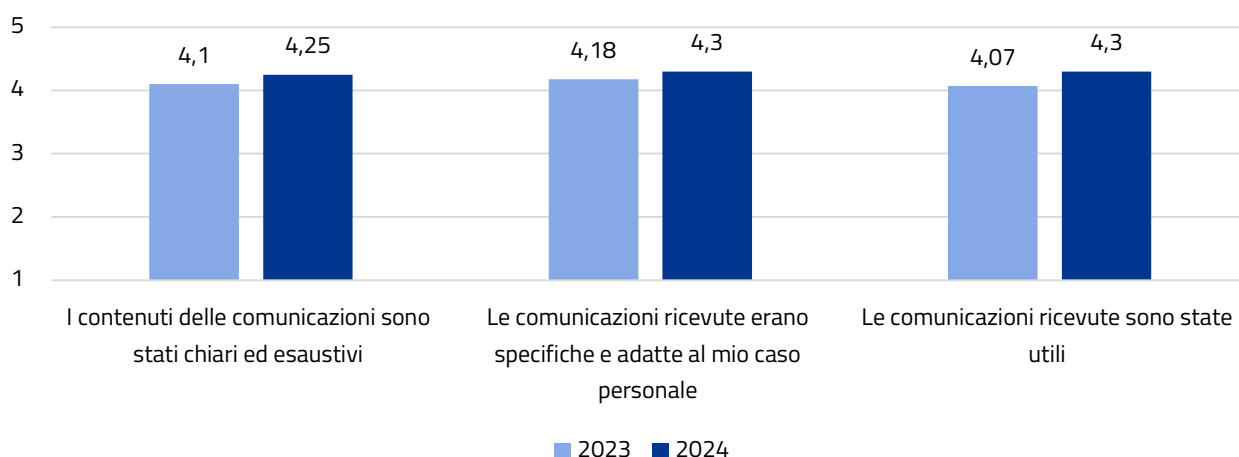
Al fine di indagare le preferenze degli intervistati, è stato chiesto se avrebbero preferito ricevere le comunicazioni con una diversa modalità. Solo il 9,22% ha risposto affermativamente. Di questa percentuale, più della metà (50,44%) vorrebbe ricevere le comunicazioni via PEC/e-mail e il 15,31% via SMS. La stragrande maggioranza (90,78%), invece, si dichiara soddisfatta della modalità con cui ha ricevuto le comunicazioni dall'INPS.

Con quale modalità vorresti ricevere le comunicazioni INPS?



I giudizi sulle comunicazioni ricevute sono tutti in miglioramento rispetto al 2023.

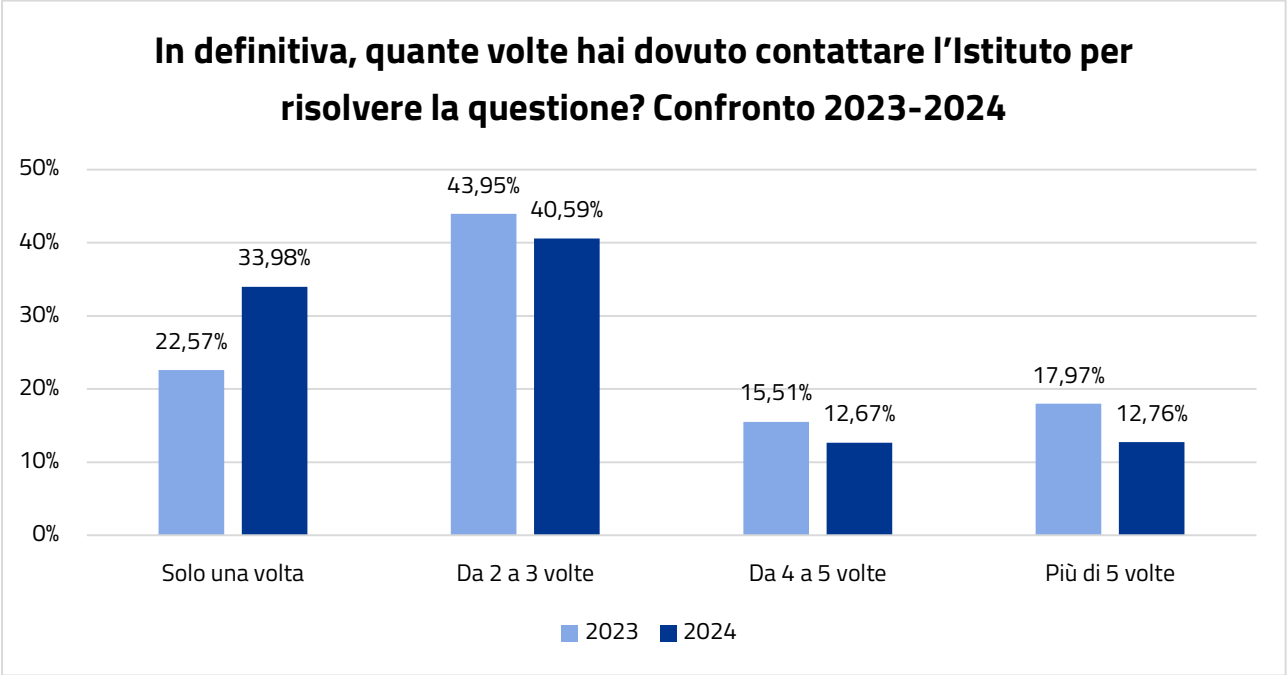
Giudizi sulle comunicazioni ricevute. Confronto 2023-2024



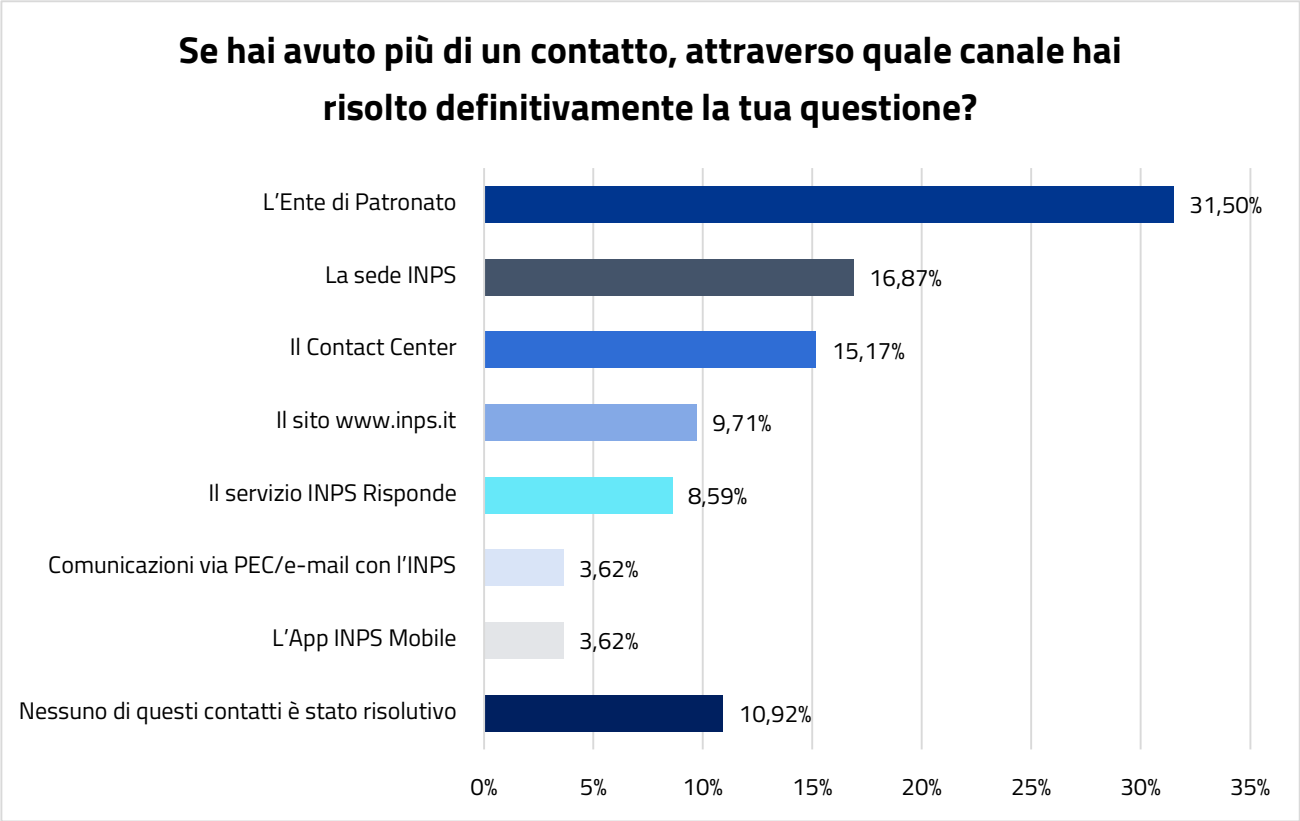
8. La risoluzione della questione

Diminuisce la necessità degli utenti di contattare più volte l'Istituto per risolvere la questione di interesse. I risultati sono in miglioramento rispetto al 2023, con un aumento degli utenti che

hanno contattato soltanto una volta l'INPS e una conseguente diminuzione percentuale di coloro che hanno dovuto contattare l'Istituto più di 4 o 5 volte.

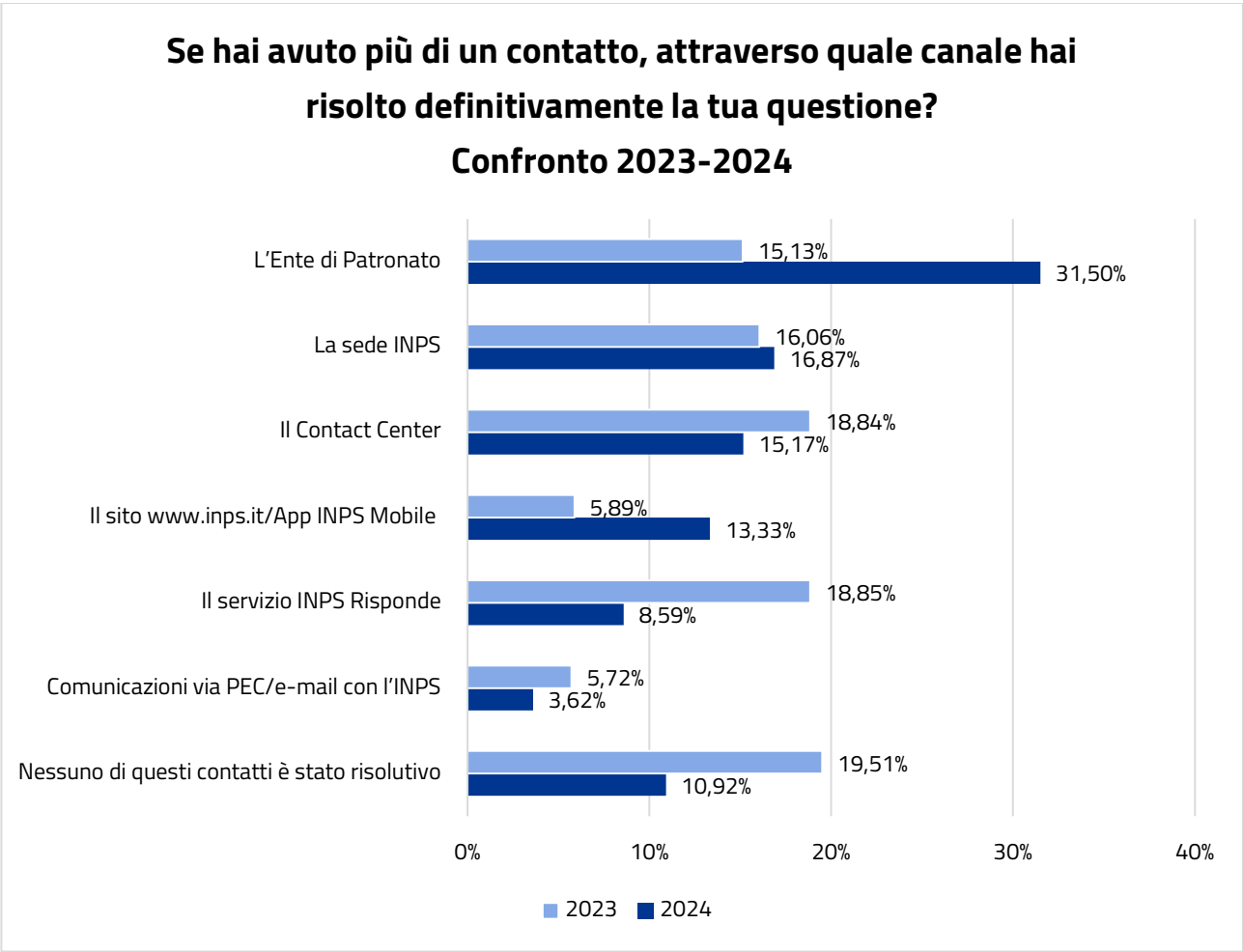


Rispetto al canale più efficace per la definizione della questione di interesse, il 31,50% indica l'Ente di Patronato, a seguire la Sede con il 16,87% e il Contact Center con il 15,17%. Il 10,92% dichiara, invece, che nessuno di questi canali è stato risolutivo.



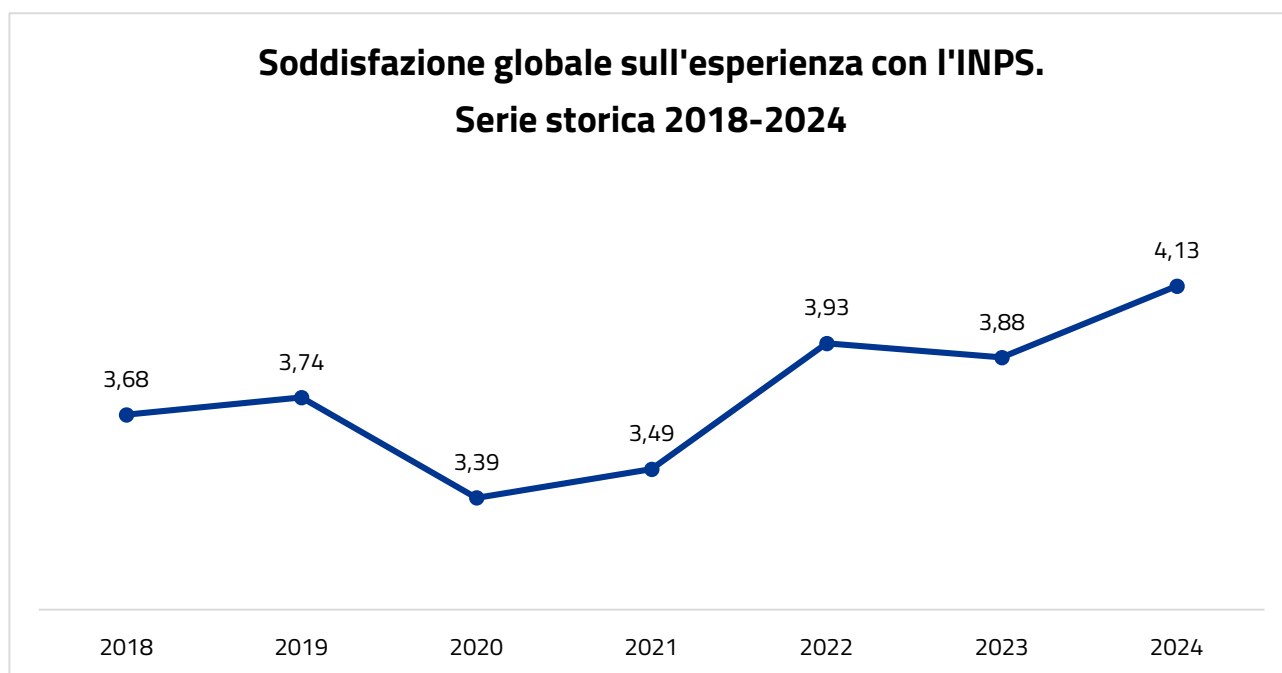
Nel questionario 2024 il sito INPS e l'App INPS Mobile sono stati analizzati singolarmente, mentre nel 2023 erano accorpati. Al fine di effettuare il confronto con l'anno precedente, i due canali sono stati accorpati nel grafico seguente.

Dal confronto emerge la diminuzione della percentuale di utenti che dichiarano che nessun contatto è stato risolutivo (10,92% contro il 19,51% del 2023), e l'aumento della percentuale di risoluzione tramite l'Ente di Patronato (31,50% contro il 15,13% del 2023) e tramite il sito INPS/App INPS Mobile (13,33% contro 5,89% del 2023).



9. La soddisfazione globale sull'esperienza con l'INPS

Il punteggio di soddisfazione globale 2024 relativo all'intera esperienza con l'INPS è pari a 4,13 su una scala da 1 a 5, e si colloca quindi nell'area **“molto/completamente soddisfatto”** (con il 79,1% pari ai valori 4 e 5). Tale punteggio non è mai stato rilevato nelle precedenti indagini come si evince dalla serie storica proposta nel grafico a seguire.



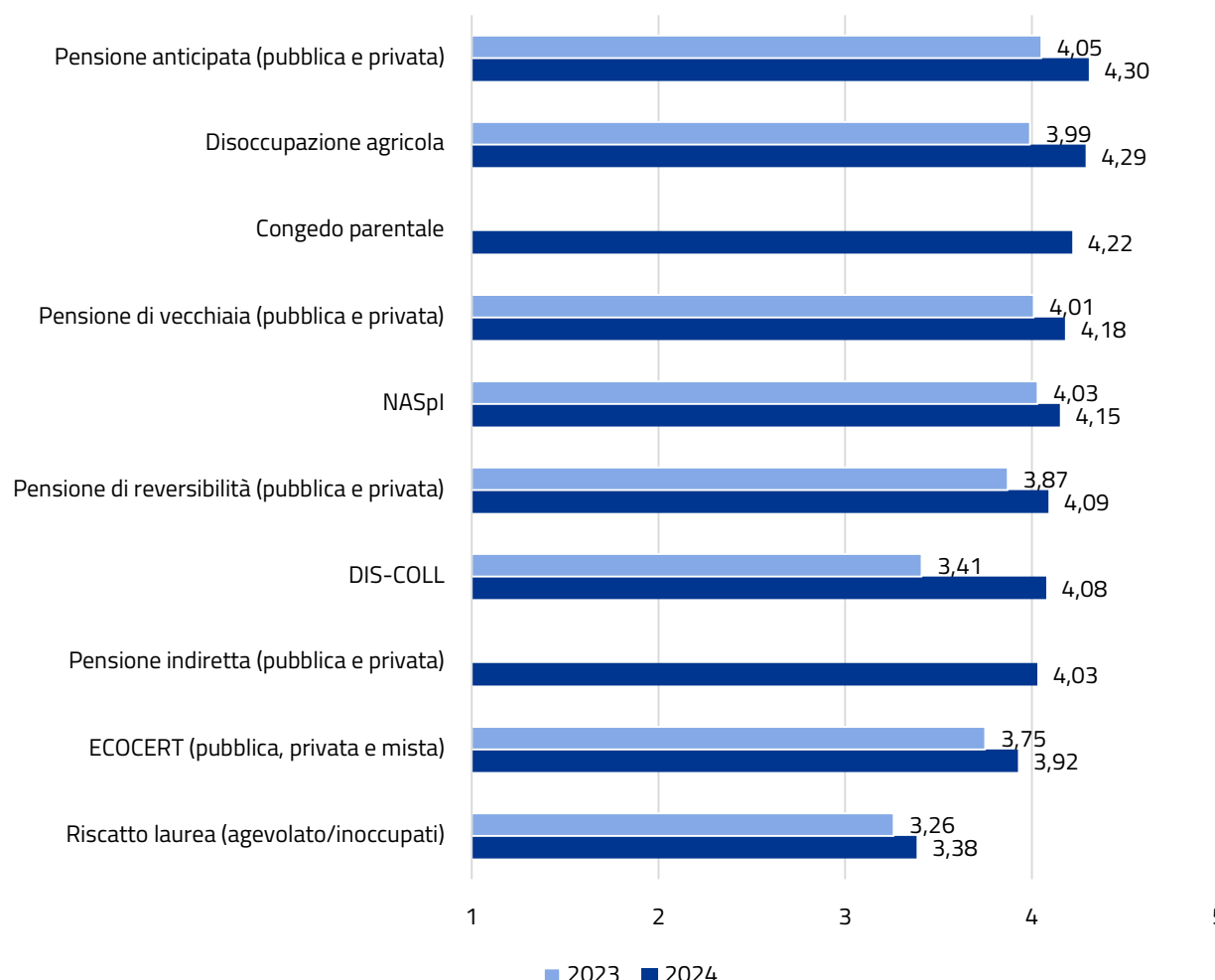
Focalizzando l'attenzione sulle prestazioni oggetto dell'indagine, l'analisi evidenzia che le Pensioni anticipate (pubbliche e private), la Disoccupazione agricola e il Congedo parentale hanno fatto registrare giudizi globali con i valori più elevati rispettivamente di 4,30, 4,29 e 4,22¹⁷. In linea con lo scorso anno, resta più critico il giudizio di coloro che hanno richiesto il Riscatto laurea - inoccupati e agevolato - (3,38) e l'ECOCERT - pubblico, privato e misto (3,92).

Confrontando i giudizi di soddisfazione per singola prestazione, emerge che nel 2024 tutte le prestazioni mostrano un miglioramento del giudizio rispetto al 2023¹⁸, in particolare DIS-COLL che aumenta di 0,67 punti.

¹⁷ Da considerare nell'interpretazione di questo dato che la base del campione per il prodotto Congedi parentali è piuttosto bassa.

¹⁸ Il confronto è stato realizzato solo per le prestazioni presenti anche nella rilevazione dello scorso anno.

Soddisfazione globale per prestazione. Confronto 2023-2024



Per comprendere le motivazioni legate al giudizio globale, è stato chiesto agli utenti di fornire il motivo del punteggio espresso. Sono stati raccolti **15.021 commenti a testo libero**, corrispondenti al **20,95% dei rispondenti** che si sono resi disponibili a esprimere le proprie motivazioni. Le risposte aperte sono state riclassificate in macrocategorie positive (giudizi 4 e 5) e negative (giudizi 1 e 2).

Coloro che hanno fornito un giudizio positivo "molto/completamente soddisfatto" (pari al 79,1% del totale dei rispondenti), hanno fornito 9.284 motivazioni. La maggior parte di esse riguarda: il **rispetto della tempistica**: *"è andato tutto molto bene e nei tempi previsti dalla legge. Sono molto soddisfatto del servizio offerto online da parte del INPS. Grande comodità. Avanti così. Siete sulla giusta strada."*, *"Non ho avuto alcun tipo di problemi per l'avvio e la conclusione relativamente alla mia pratica di pensione"*; **la competenza e la disponibilità dei funzionari che li hanno seguiti**: *"L'operatrice che segue la mia pratica è molto brava nel svolgere il suo lavoro, è efficiente ed efficace."*, *"Ho ottenuto da*

INPS sempre le risposte di cui avevo bisogno e anche tutto il supporto informativo richiesto con molta cortesia da parte degli operatori", "tutti i soggetti da me interpellati hanno dimostrato competenza e cortesia. Con le informazioni così avute, confido di risolvere la cosa con un prossimo, nuovo appuntamento in sede INPS. Utile anche questo questionario. Grazie"; **la facilità nel presentare la domanda di prestazione e l'assistenza fornita in caso di errori:** "Facilità di presentazione della domanda, rispetto dei tempi di lavorazione (anche se sarebbe opportuno che fossero più brevi); "comunicazione chiara e tempestiva con INPS via PEC.", "La richiesta di pensione è stata semplice, ho fatto un errore nella compilazione per distrazione ed ho avuto una buona e veloce assistenza da parte della sede INPS della mia provincia", "Presentare la domanda attraverso il sito è stato semplice. In alcune occasioni ho avuto necessità di informazioni specifiche ed ho contattato telefonicamente il servizio di supporto il quale si è dimostrato sempre gentile"; **la celerità nel rispondere alle richieste:** "Con inps mi trovo molto bene ha risposto a tutte le mie esigenze che ho richiesto...sono molto seri puntuali sulle richieste. Vi adoro!! Complimenti per ciò che fate!", "Risposte chiare rapide e certe dalla sede INPS di zona col servizio "Scrivi alla sede".

Coloro che hanno espresso un giudizio negativo "per nulla/poco soddisfatto" (che sono solo il 6,4% dei rispondenti) hanno fornito come prima motivazione della loro insoddisfazione la **mancanza di tempestività e regolarità** nell'erogazione dei pagamenti e il tempo di definizione delle pratiche "La pensione dovrebbe essere erogata al termine del periodo di lavoro. Ho dovuto attendere 7 mesi per veder riconosciuto un mio diritto. Ho passato ore intere di attesa al call center per poter parlare e inviato pec, quindi la valutazione è negativa", "Tempi biblici per ricevere il primo pagamento o, come sta accadendo quest'anno, i primi due mesi sono stati regolarmente versati, ma sto ancora attendendo il pagamento del mese di settembre", "Una persona disoccupata che ha come fonte di reddito solo la naspi, dovrebbe ricevere il pagamento con una puntualità mensile in modo da poter organizzare la vita e gli impegni finanziari".

Un altro ambito problematico è quello riferito alla **complessità e farraginosità dell'iter della pratica** per la mancanza di comunicazioni sullo stato della domanda e delle motivazioni in caso di rigetto, per la complessità della richiesta di interruzione della prestazione (in particolare per i beneficiari di NASpl), per i **molti errori** nel calcolo degli importi e della contribuzione e per la **mancanza di risposte adeguate alle richieste di chiarimento:** "Mi hanno TOLTO l'erogazione senza nessun avviso. Quando si devo pagare si ricordano di avvisarmi, se devo riscuotere non mi dicono niente", "Ad oggi non ho la documentazione del piano di rateizzazione dell' indebito della Naspi 2023, richiesta a Luglio 2024 nonostante delle rate sono state sottratte !", "Nessuno è in grado di dare risposte, l'unica cosa che fanno è dire 'mandi PEC oppure email' alle quali non risponderanno e pertanto aspettano che le richieste vanno in decadenza o prescrizione non dando amagli utenti i servizi richiesti", "Attendo ancora la chiamata di un operatore che mi chiarisca il motivo per cui mi è stata pagata una

mensilità naspi nonostante abbia comunicato con comunicazione protocollata, già il mese scorso l'inizio del nuovo impiego", "Fiducia zero. Dopo un calcolo errato Naspi e relativa negazione da parte di tutto il call center e dalle pec, solo un'operatrice di sede ha capito il problema ma per incompetenza/scarsa formazione di tutto il resto dell'INPS ho aspettato mesi."

Il terzo ambito di criticità riguarda le **problematiche legate all'accessibilità alle informazioni**, alla poca chiarezza e intellegibilità delle comunicazioni ricevute (che spesso utilizzano un linguaggio troppo tecnico e di difficile comprensione per l'utente, specie se anziano), alla difficoltà ad interfacciarsi con l'INPS (soprattutto in riferimento al Contact Center) e alla difficoltà a farsi ricevere fisicamente in Sede e parlare con un operatore: *"Informazioni difficili da reperire e talvolta contraddittorie", "Call center, risponde l'operatore, spieghi il problema, l'operatore non vuole capire di che si tratta e fa cadere la linea. È vergognoso", "È difficile mettersi in contatto con la sede. Quando si prende l'appuntamento telefonico o non chiamano o lo fanno a orari differenti da quelli prenotati. Su inps risponde rispondono dopo tantissimo tempo. Il call center non è esaustivo.", "Avevo preso un appuntamento telefonico tramite il sito inps e non sono mai stato richiamato.", "Sarebbe utile la possibilità di rendere semplice un contatto diretto con un incaricato di persona. Non tutto è fattibile con app o siti. Ma credo non sia economico e non importai a nessuno dei destinatari".*

Come ulteriore motivazione di insoddisfazione rileva la **difficoltà incontrata nell'utilizzo del sito web INPS** e dell'**Area riservata MyINPS**, dell'**App INPS Mobile** e dei **servizi digitali**. In questo caso, gli utenti lamentano la difficoltà nella navigazione tra le pagine del sito, nella ricerca delle informazioni e dei servizi, la poca comprensibilità del linguaggio e malfunzionamenti nell'accesso ai servizi digitali: *"Il sito INPS entrando nell'area riservata tramite SPID non è affatto intuitivo, e il motore di ricerca interno non accetta alcune definizioni anche se semplice, non esiste un menù a tendina seguito da le indicazioni a cascata, è difficile navigare", "Sito troppo, troppo, troppo carico di informazioni e informative ed è estremamente difficile trovare la casistica personale", "I menù di ricerca non sono chiari ed è difficile trovare quello che si cerca", "Il sito andrebbe aggiornato e semplificato dal punto di vista informatico. La ricerca di un argomento in particolare non funziona in modo corretto, quando si riesce a trovarlo ad un certo punto la pagina cambia e ritorna casualmente su una pagina diversa".*

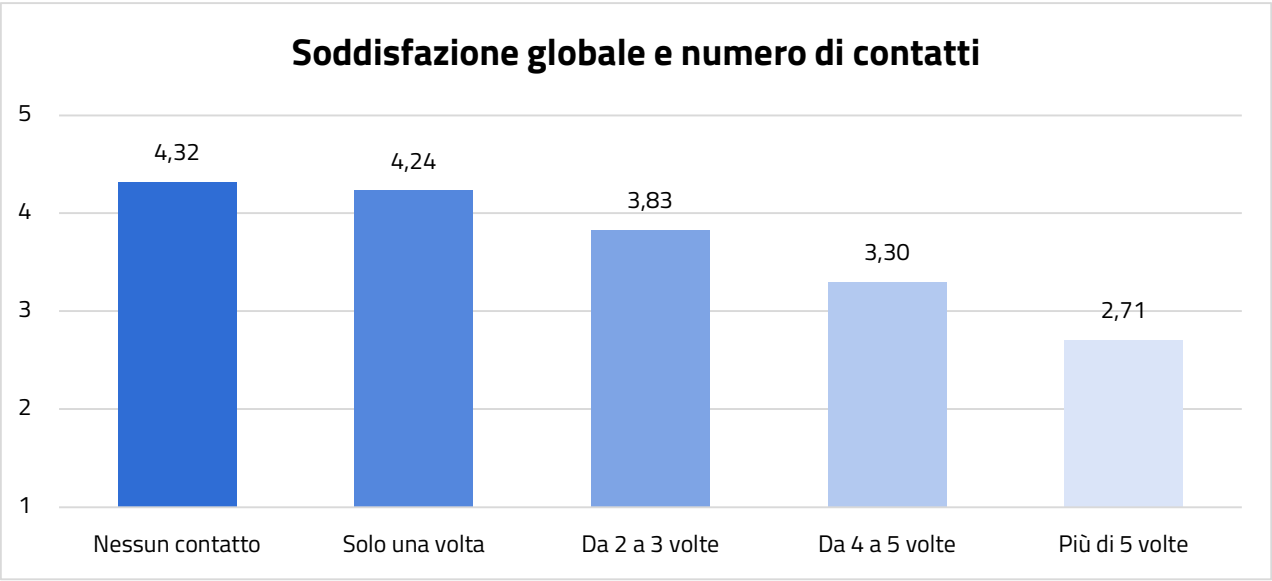
Segnalate anche difficoltà rispetto alla **preparazione e alla disponibilità del personale con cui sono venuti in contatto**: *"Poco efficaci nel mio settore, sono un lavoratore dello spettacolo e gli operatori sono molto confusi a riguardo, non conoscono il settore io ho perso dei soldi per questo motivo!", "a parte le comunicazioni sull'esito della pratica il vostro personale è impreparato, arrogante e scostumato, incapaci di dare una risposta chiara e definitiva", "Ho riscontrato delle risposte inadeguate e scontrose da parte dell'operatore che mi ha risposto l'ultima volta ad una mia email tramite 'Inps risponde'.. Totalmente inopportuno", "Sportelli poco aperti a ricevere il pubblico e poco cortesi".*

Il 10% dei commenti positivi e negativi è stato generico o non pertinente.

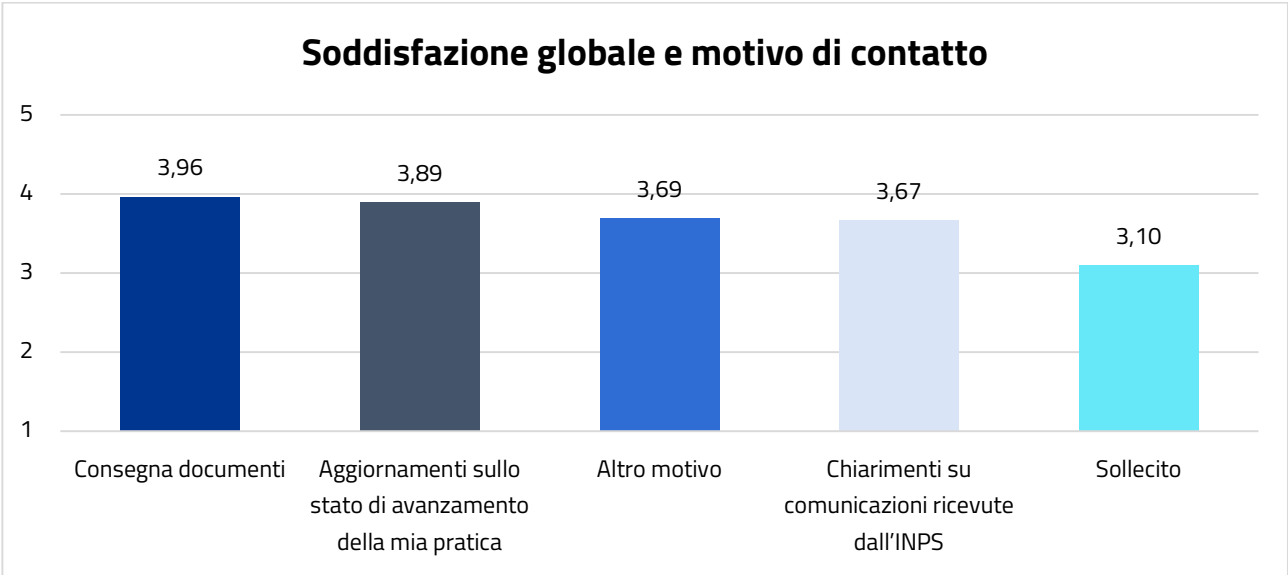
9.1. I fattori che influenzano il giudizio globale

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.



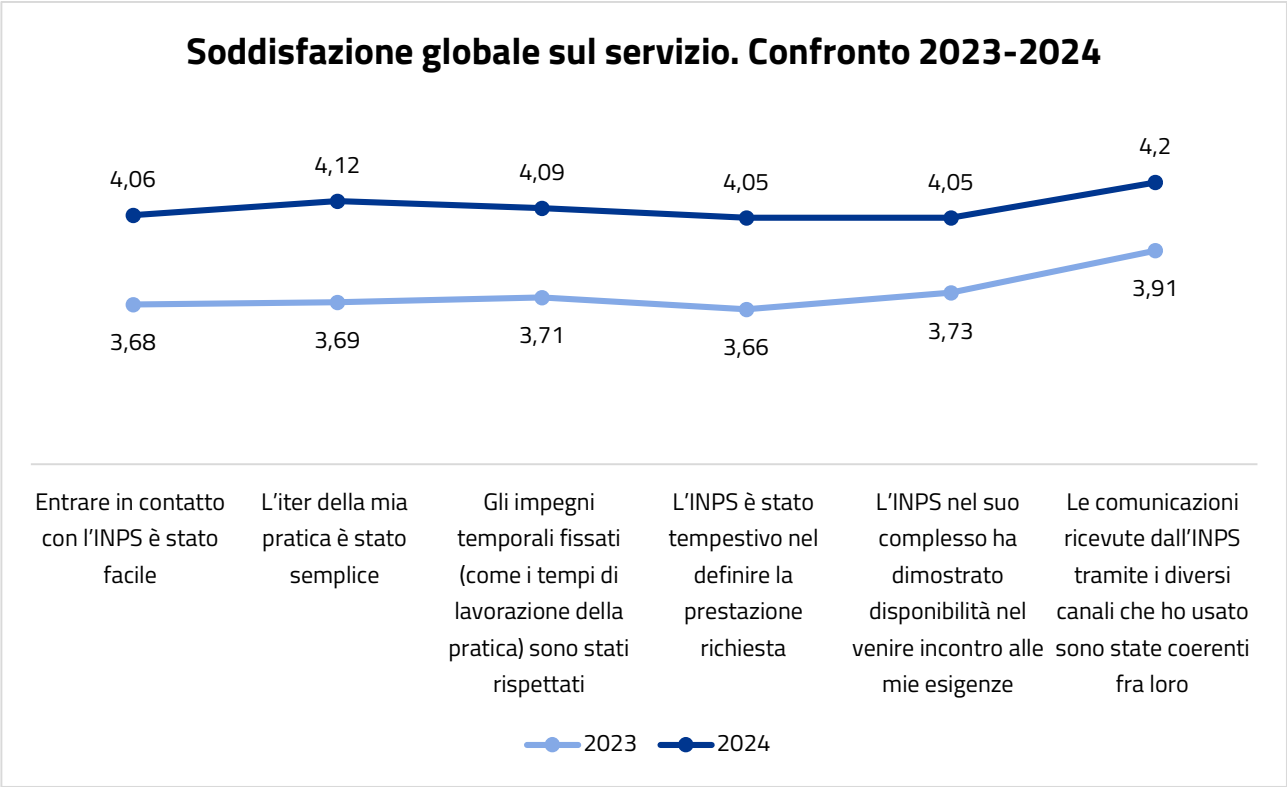
Anche **la motivazione** che spinge l’utente a contattare l’INPS è fondamentale nel determinarne la soddisfazione: chi contatta l’Istituto per effettuare un **sollecito** mostra un livello di soddisfazione globale più basso pari a 3,10 (2,88 nel 2023).



Agli intervistati è stato altresì chiesto di esprimere giudizi su **alcuni fattori connessi con l'esperienza complessiva del "viaggio"** effettuato, quali:

- 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.

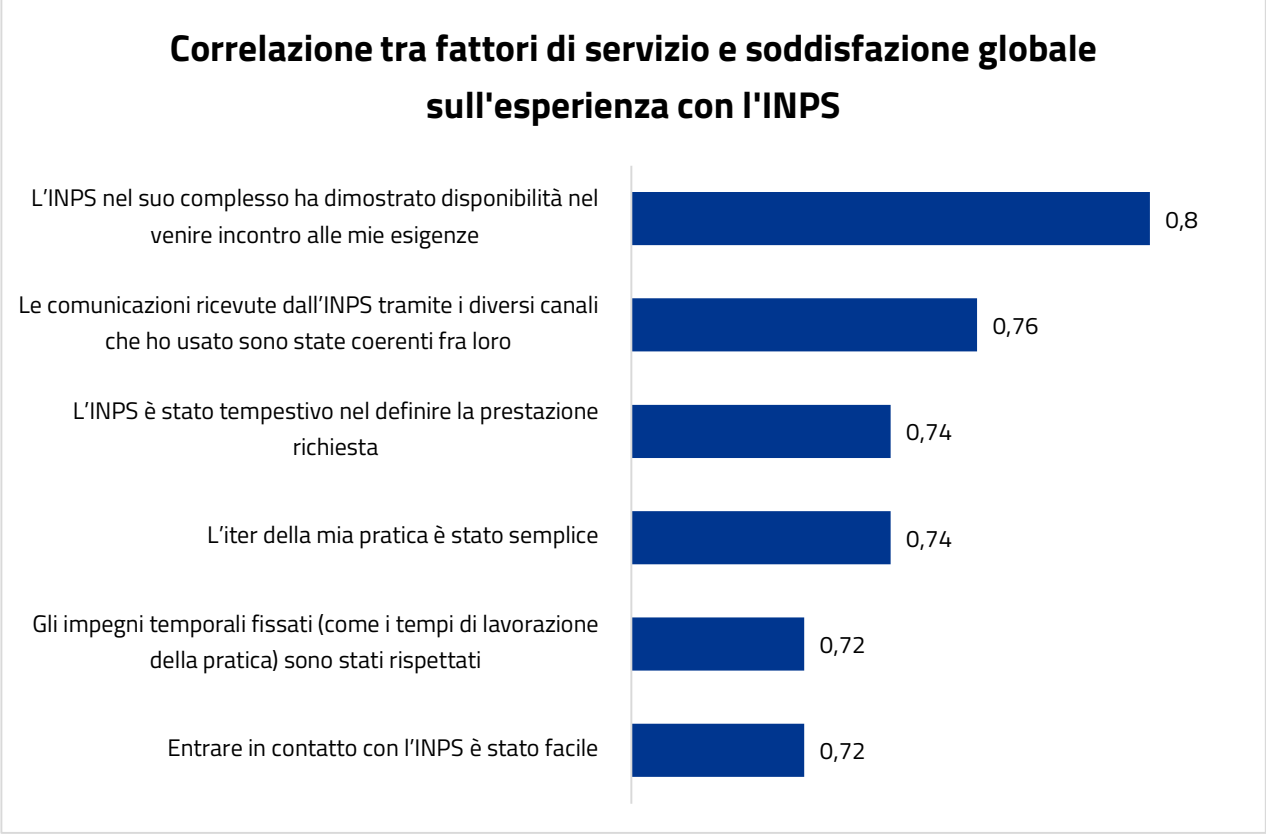
Questi giudizi mostrano tutti un miglioramento rispetto al 2023: la semplicità dell'iter della pratica aumenta di 0,43 punti e la tempestività di 0,39 punti.



Per evidenziare cosa influenza maggiormente il livello di soddisfazione globale sul servizio dell'INPS è stato effettuato il **calcolo del coefficiente di correlazione**¹⁹ tra questi aspetti e il livello

¹⁹ 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.

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 dell'utente (0,80), la **coerenza fra le comunicazioni** (0,76), la **tempestività nel definire la prestazione** e la **semplicità dell'iter della pratica** (0,74).

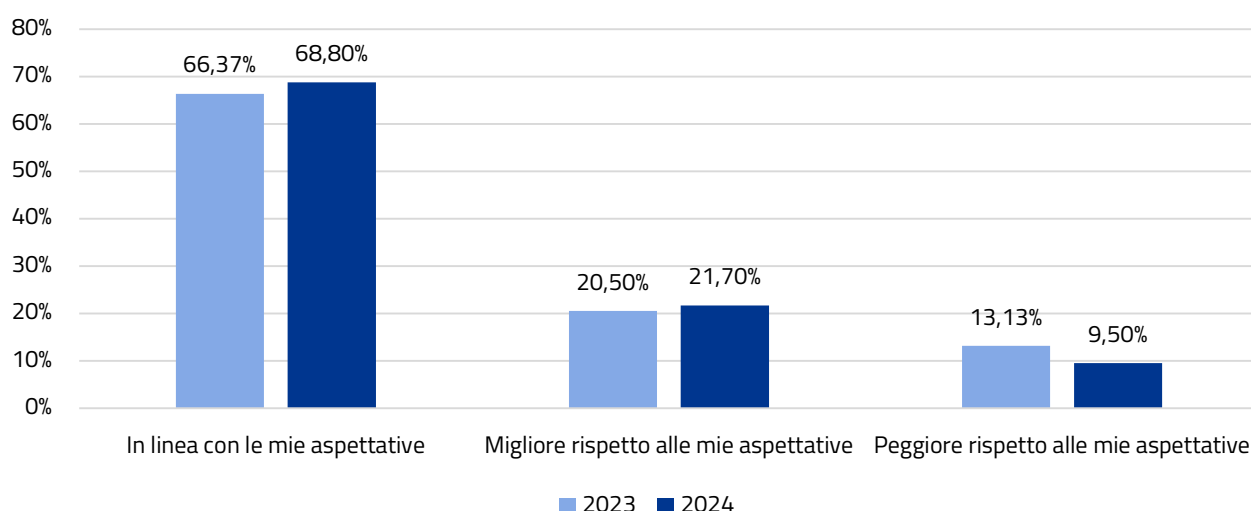


9.2. Le aspettative degli utenti e il confronto con il passato

Anche nell'indagine 2024 sono state inserite le domande relative alle aspettative e al giudizio sulla percezione del servizio ricevuto rispetto al passato.

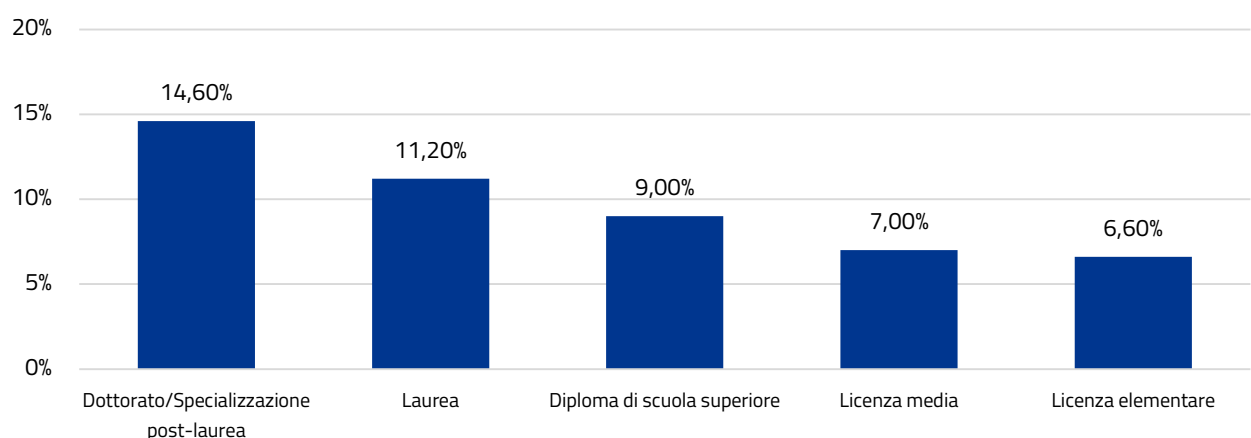
Il 68,80% degli utenti ha dichiarato che il servizio ricevuto è stato in linea con le proprie aspettative e il 21,70% migliore; una quota residuale (9,50%) lo ha giudicato inferiore alle proprie aspettative. I giudizi mostrano un miglioramento rispetto allo scorso anno.

Come giudichi il servizio che hai ricevuto rispetto alle tue aspettative. Confronto 2023-2024



Rispetto al **titolo di studio** si nota come un **livello di istruzione più elevato** sembra essere correlato ad **aspettative più alte**: il 14,60% degli utenti in possesso di dottorato post-laurea giudica il servizio ricevuto peggior rispetto alle aspettative, a differenza del 6,60% degli utenti con licenza elementare.

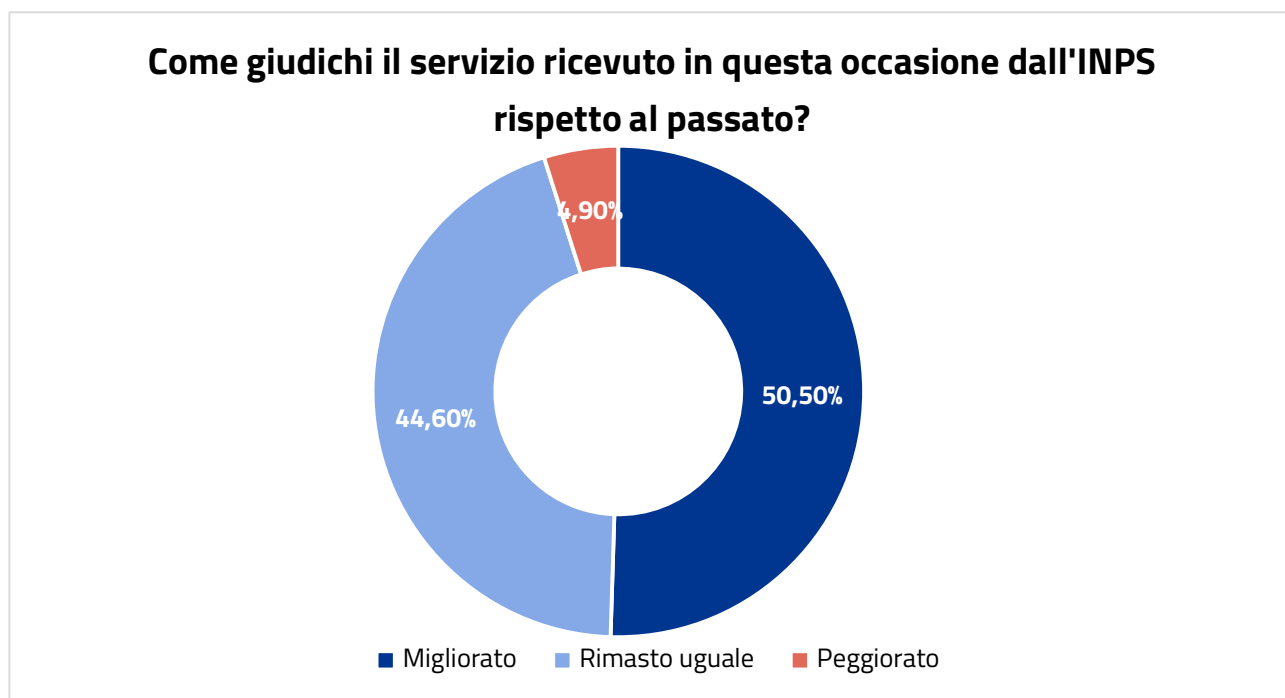
Utenti che giudicano il servizio peggior delle proprie aspettative e titolo di studio



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 4,67, mentre i delusi un giudizio globale pari a 2,33.



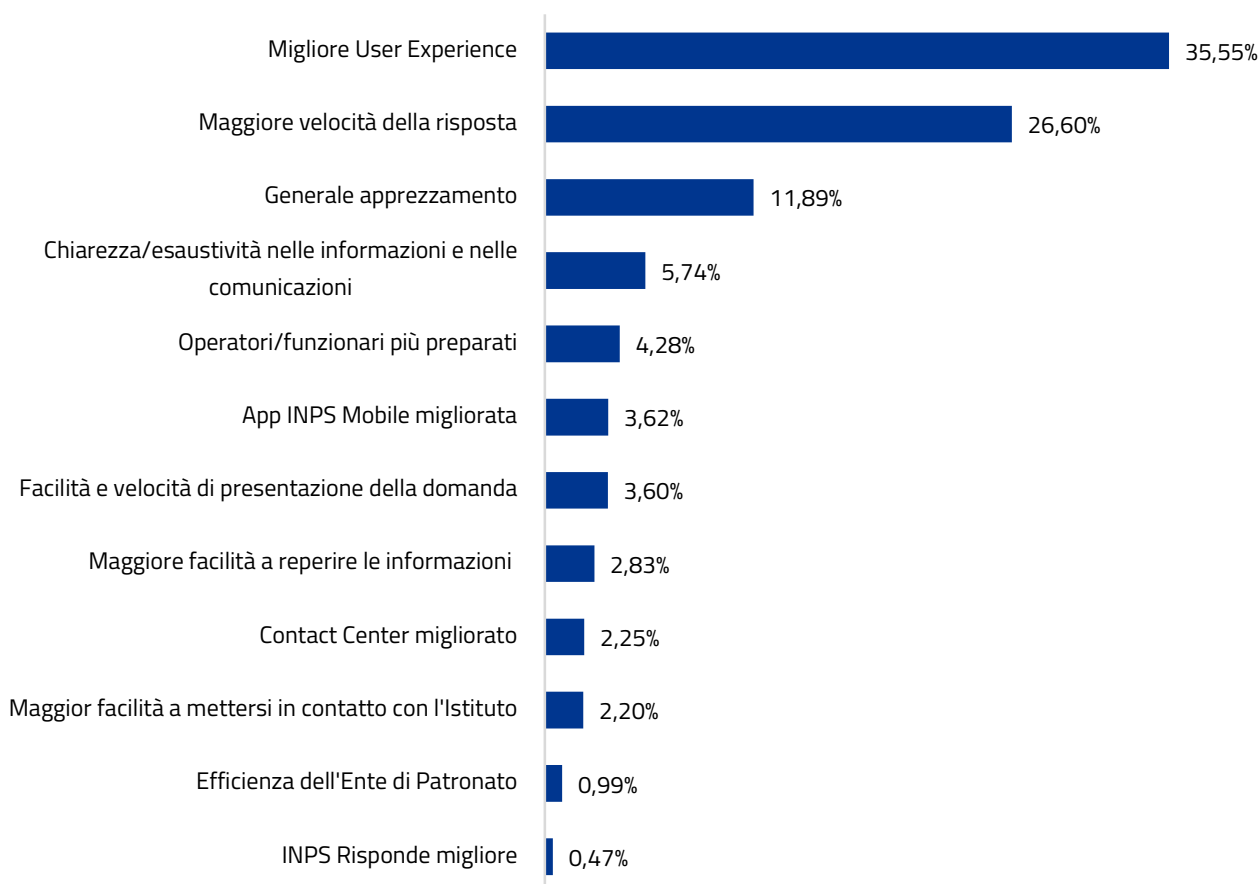
Il 67,7% degli utenti aveva già usufruito dei servizi dell'Istituto in passato. Tra questi, circa la metà (50,50%) ritiene che il servizio sia **migliorato** il rispetto al passato; solo una quota residuale di utenti (4,90%) ha dichiarato un peggioramento del servizio, in particolare quelli che hanno richiesto il Riscatto laurea (25,7%), il Congedo parentale (13,8%) e l'ECOCERT (13,4%).



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

Riguardo al **miglioramento del servizio rispetto al passato** 3.932 utenti - pari al 16,3% di tutti coloro che avevano giudicato il servizio migliorato - hanno voluto fornire uno specifico contributo. Di questi, il 7,35% ha fornito risposte non pertinenti che non sono state rappresentate nel grafico.

Se lo desideri puoi indicare per quali motivi il servizio è migliorato



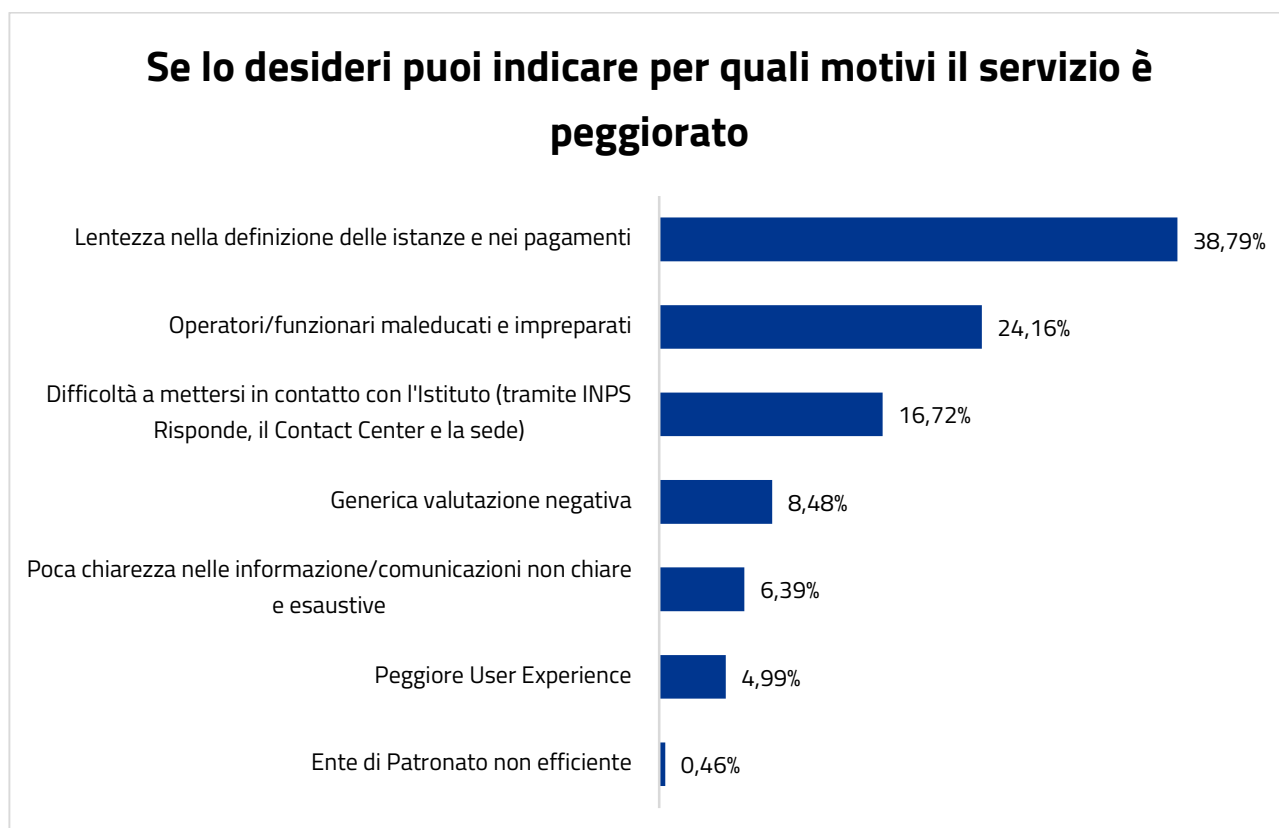
La maggior parte dei **miglioramenti** indicati dagli utenti (**35,55%**) riguarda la **User Experience** sul sito web INPS: *“utilizzo massiccio delle moderne tecnologie digitali. In precedenza ci sono voluti anni per ricostruire la posizione assicurativa e per il riconoscimento de servizio militare.”*, *“Sito più pulito e rapido.”*, *“L'utilizzo dei canali telematici ha ridotto i tempi di attesa e permette all'utente di interagire personalmente con l'Istituto senza bisogno di delegare o recarsi negli uffici.”*

Gli utenti hanno anche evidenziato il **miglioramento della velocità delle risposte fornite dall'INPS (26,60%)**: *“La lavorazione della pratica è stata più celere.”*, *“In particolare sono stata favorevolmente colpita dal tempestivo pagamento della prima rata di pensione”*, *“Maggiore celerità, efficienza e praticità nella lavorazione della pratica e nella tempestività delle risposte”*.

Infine, si evidenziano i **commenti di generale apprezzamento (11,89%)** - *“sono efficienti”*, *“molto più lineare”*, *“soddisfa le mie esigenze”* - e quelli relativi alla **maggiore chiarezza ed esaustività delle informazioni e comunicazioni (5,74%)** - *“Ho saputo precisamente quando dovevano arrivare I soldi,*

quanti soldi e a quale periodo si riferivano. Ho addirittura visto il prospetto del calcolo (mai visto prima)”; “Piu informazioni e più disponibilità a chiarire ogni dubbio”, “Ricevo più avvisi e ho meno dubbi sulla procedura”.

Riguardo invece agli utenti che hanno giudicato il **servizio peggiorato** rispetto al passato, 1.064 utenti (pari al 45% di tutti coloro che avevano giudicato il servizio peggiorato), hanno voluto commentare il giudizio espresso. Di questi, il 19% ha fornito risposte non pertinenti con la domanda posta che non sono state rappresentate nel grafico



I motivi per cui il servizio viene giudicato peggiore rispetto al passato sono *in primis* **la maggiore lentezza nella definizione delle istanze e dei pagamenti (38,79%) con necessità di effettuare numerosi solleciti** *“Il servizio non ha tempi certi. Le segnalazioni spesso restano non soddisfatte. Non esistono responsabilità chiare su quale ufficio faccia cosa. Le email spesso non ricevono risposta. Le pratiche non si chiudono se non sono sollecitate.”, “Ritardi nella liquidazione della prestazione senza spiegazioni”, “I tempi di attesa per la definitiva gestione della pratica sono assolutamente fuori tempo massimo. Se non si possiedono risorse economiche alternative non è possibile sopravvivere.”.*

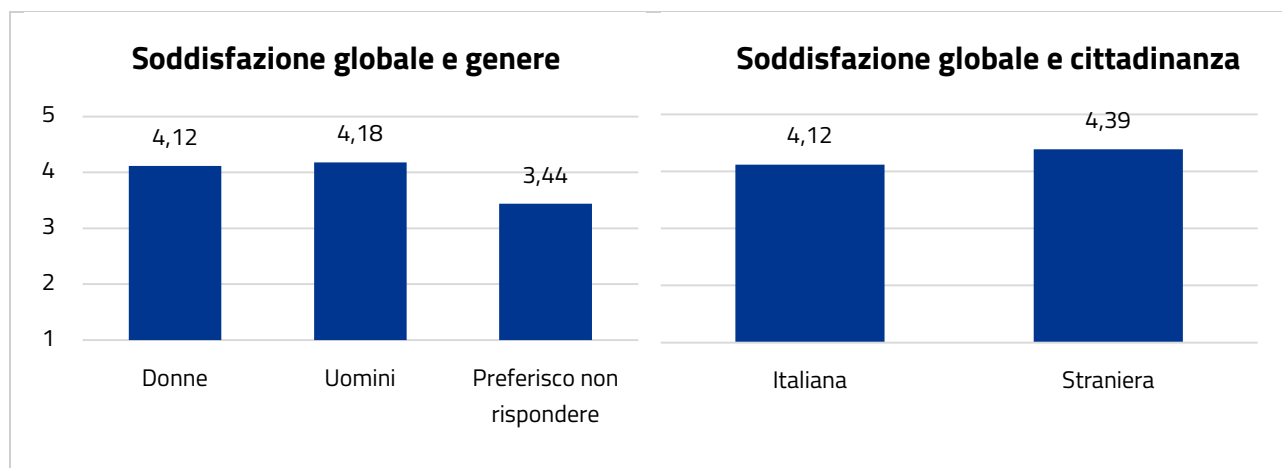
Un altro motivo è la **poca gentilezza e preparazione mostrata dagli operatori/funzionari (24,16%):** *“Ho fissato un appuntamento per un argomento specifico ma mi sono trovata davanti un impiegato che non ne sapeva nulla. Per ben due volte NON sono stata chiamata per appuntamento*

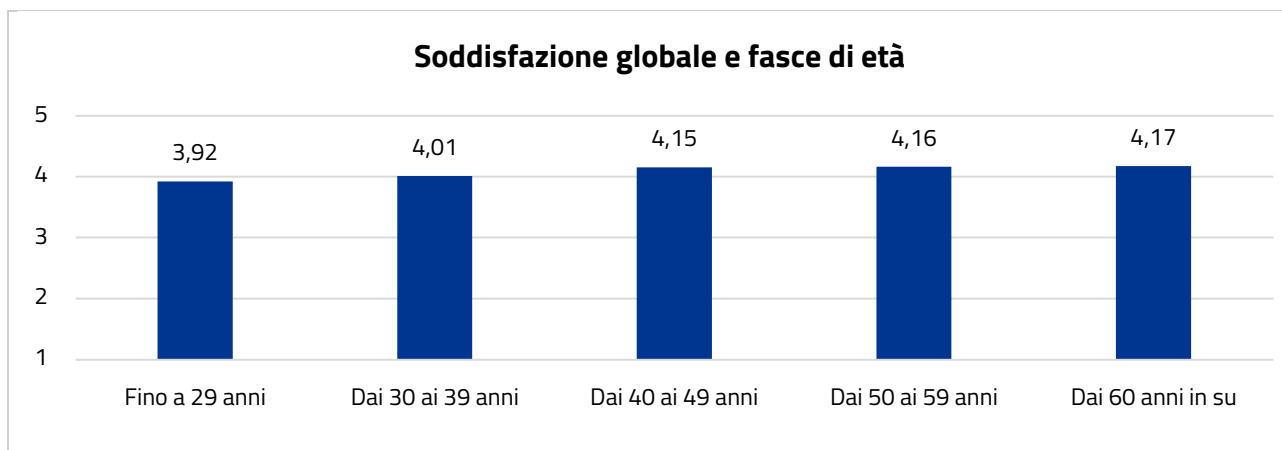
telefonico. non ho risolto e ho paura di chiedere un altro appuntamento”, “L'addetta è non professionalmente preparata e maleducata”, “Per lo meno in passato quando parlavi con la sede INPS anche se non erano capaci o non erano abilitati a risolvere i problemi ti indirizzavano agli uffici o operatori competenti i quali forse risolveranno o dicevano il da farsi, oggi niente”.

Infine, la **difficoltà ad entrare in contatto con l'Istituto tramite i diversi touchpoint (16,72%)**, in particolare con il Contact Center e la Sede, è uno degli elementi evidenziati dagli utenti: “Sulle chiamate, non si riesce a parlare subito con un operatore ma prima bisogna passare tramite l'assistente di intelligenza artificiale ed è estremamente lento arrivare ad avere dei chiarimenti”, “Difficile da contattare/telefonare per parlarci, non tutti siamo pratici con app ecc. Non ricevono più come una volta. In pratica dopo la pandemia è peggiorato”, “Non c'è più la possibilità del contatto diretto con i dipendenti INPS che quanto meno dimostravano sensibilità alle problematiche da risolvere”.

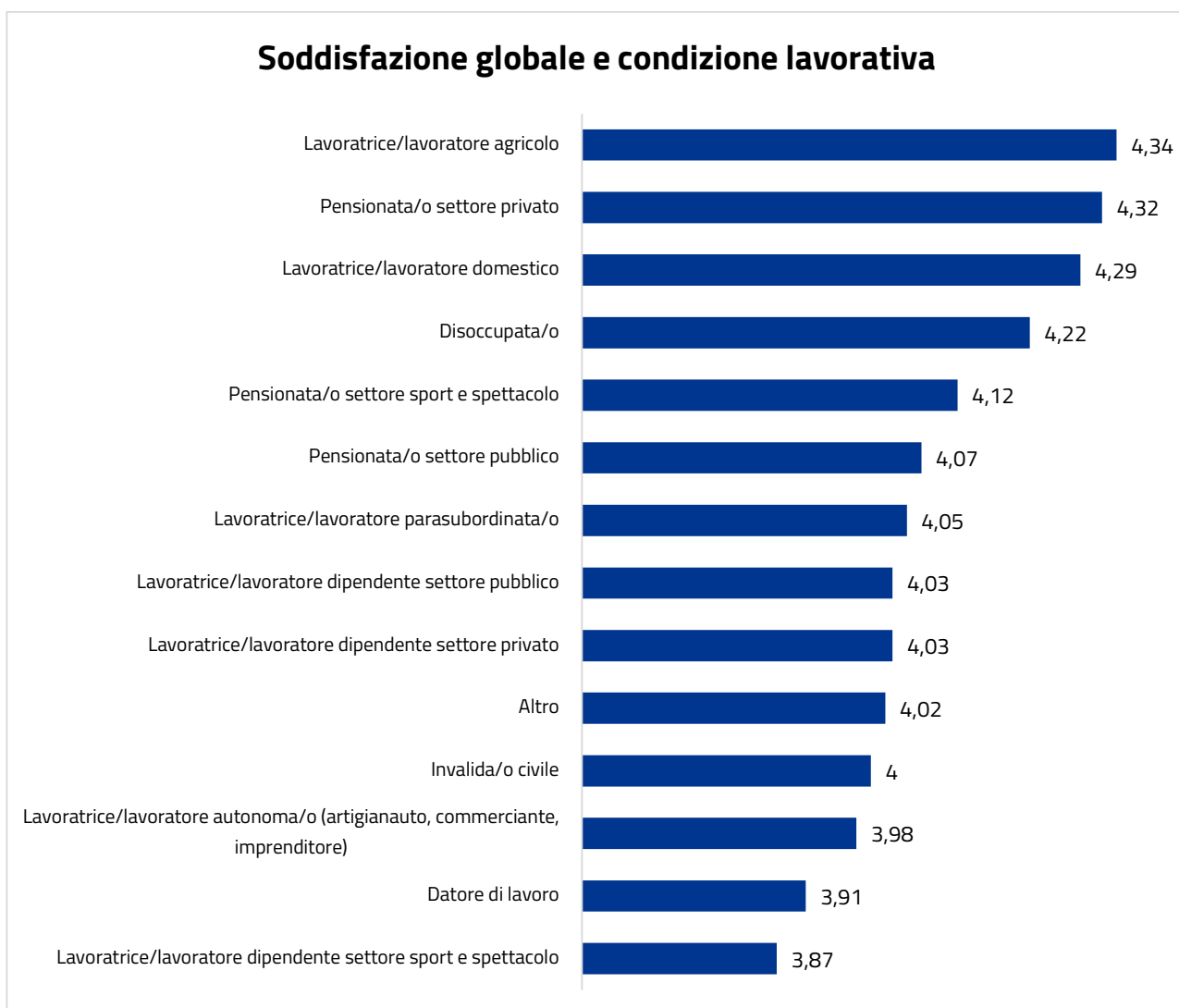
9.3. La soddisfazione globale e le caratteristiche sociodemografiche dei rispondenti

Gli **uomini** sono più soddisfatti delle donne (4,18 contro 4,12). Gli utenti **over 60** mostrano un giudizio globale più elevato (4,17) rispetto ai più giovani (3,92). Gli **stranieri** si mostrano più soddisfatti degli italiani (4,39 contro 4,12).

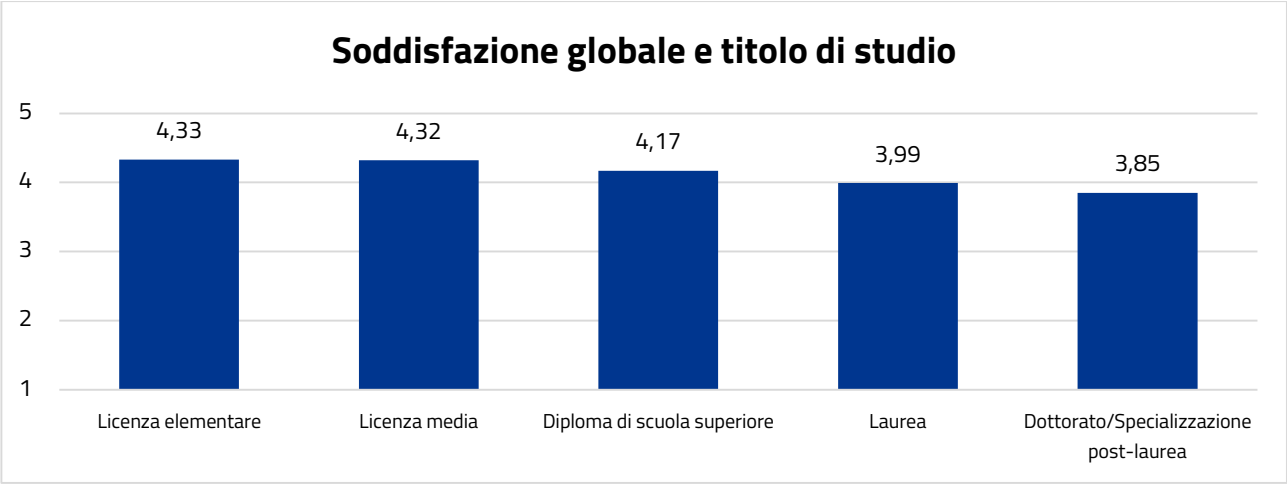




Riguardo alla **condizione lavorativa**, gli utenti maggiormente soddisfatti sono i **lavoratori agricoli** (4,34), i **pensionati del settore privato** (4,32), i **lavoratori domestici** (4,29), e i **disoccupati** (4,22), mentre i meno soddisfatti sono i **lavoratori dipendenti settore spettacolo e sport** (3,87), i **datori di lavoro** (3,91) e i **lavoratori autonomi** (3,98).



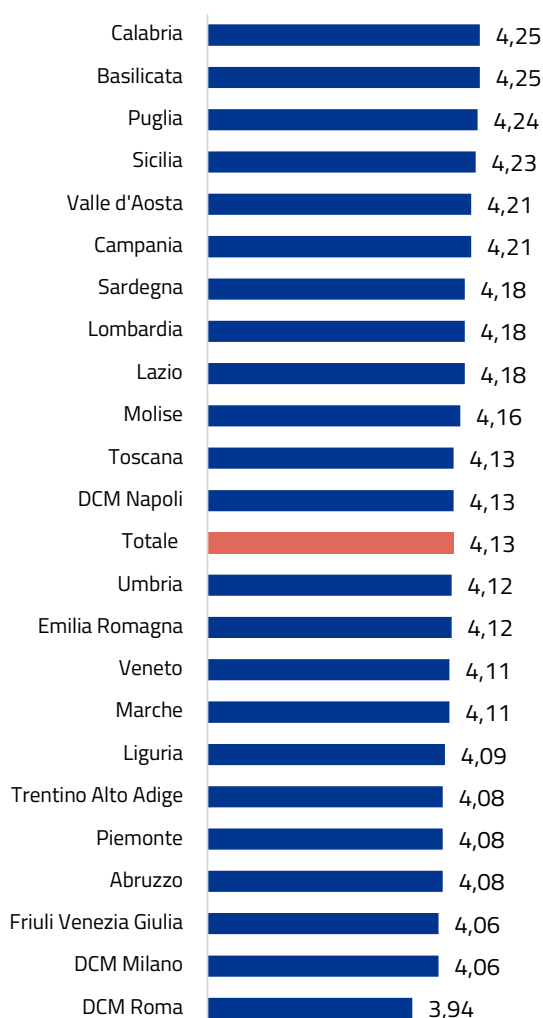
Infine, rispetto al **titolo di studio**, il livello di soddisfazione globale sull'esperienza avuta con l'INPS tende a scendere al crescere del livello di istruzione (dal **4,33** di coloro che hanno conseguito la **licenza elementare** al 3,85 di chi possiede un titolo superiore alla laurea).



10. I dati territoriali

Nel 2024, **tutte le Direzioni regionali e di coordinamento metropolitano hanno fatto registrare valori superiori al punteggio soglia di soddisfazione di 3,50**. La **Calabria** e la **Basilicata** sono le regioni con il **punteggio più alto di soddisfazione globale (4,25)**, e a seguire la Puglia (4,24) e la Sicilia (4,23).

Soddisfazione globale per DR/DCM



Per quanto riguarda il punteggio di soddisfazione globale e l'Indice di Sede per ciascuna Direzione regionale e di coordinamento metropolitano, dal confronto dei dati 2023 con quelli del 2024 (vedi tabella a seguire) sono emersi alcuni scostamenti di interessante rilievo.

In particolare, per quanto riguarda il punteggio di **soddisfazione globale**, si evidenziano scostamenti positivi rispetto al 2023 per la Valle D'Aosta (+0,37), la DCM Roma (+0,35) e il Lazio (+0,33).

Confrontando, invece, l'**Indice di Sede**, la totalità delle Direzioni regionali e di coordinamento metropolitano si attesta su valori soddisfacenti (da 3,50 in su) con diversi scostamenti in senso positivo rispetto al 2023, in particolare per la Valle D'Aosta (+0,75), la Calabria (+0,26) e la DCM Roma (+0,21). Gli scostamenti in senso negativo, pur presenti, non sono significativi.

Soddisfazione globale e Indice di Sede - Confronto DR/DCM 2023-2024

DR/DCM	Punteggio di Soddisfazione globale			Indice di Sede		
	2024	2023	VARIAZIONE 2024-2023	2024	2023	VARIAZIONE 2024-2023
Abruzzo	4,08	3,89	0,19	3,63	3,65	-0,02
Basilicata	4,25	4,13	0,12	3,74	3,89	-0,15
Calabria	4,25	3,98	0,27	3,9	3,64	0,26
Campania	4,21	3,98	0,23	3,65	3,74	-0,09
Emilia-Romagna	4,12	3,91	0,21	3,78	3,74	0,04
Friuli-Venezia Giulia	4,06	3,85	0,21	3,68	3,71	-0,03
Lazio	4,18	3,85	0,33	3,7	3,71	-0,01
Liguria	4,09	3,89	0,2	3,79	3,72	0,07
Lombardia	4,18	3,97	0,21	3,86	3,81	0,05
Marche	4,11	3,85	0,26	3,76	3,63	0,13
DCM Milano	4,06	3,82	0,24	3,7	3,64	0,06
Molise	4,16	4,06	0,1	3,79	3,83	-0,04
DCM Napoli	4,13	3,84	0,29	3,58	3,55	0,03
Piemonte	4,08	3,88	0,2	3,74	3,68	0,06
Puglia	4,24	3,98	0,26	3,9	3,74	0,16
DCM Roma	3,94	3,59	0,35	3,5	3,29	0,21
Sardegna	4,18	3,95	0,23	3,8	3,67	0,13
Sicilia	4,23	3,99	0,24	3,72	3,71	0,01
Toscana	4,13	3,96	0,17	3,82	3,8	0,02
Trentino-Alto Adige	4,08	3,92	0,16	3,81	3,87	-0,06
Umbria	4,12	3,85	0,27	3,82	3,7	0,12
Valle d'Aosta	4,21	3,84	0,37	4,3	3,55	0,75
Veneto	4,11	3,86	0,25	3,81	3,7	0,11
Nazionale	4,13	3,88	0,25	3,76	3,68	0,08

Elenco Allegati

Allegato 1: CX 2024 - Scheda statistica generale

Allegato 2: CX 2024 - Indici