

REPORT CUSTOMER EXPERIENCE 2025



Sommario

Premessa	4
Sezione 1: Nota metodologica	6
1.1 Il disegno dell'indagine	6
1.2 Perimetro di analisi: target e prodotti.....	7
1.3 Metriche e indicatori di soddisfazione.....	8
Sezione 2: I risultati dell'indagine.....	10
2.1 Profilo sociodemografico dei rispondenti.....	10
2.2 L'esperienza dell'utente: le fasi del viaggio	12
2.2.1 Fase 1: bisogno informativo e orientamento	13
2.2.2 Fase 2: Presentazione della domanda e valutazione dei canali utilizzati	15
• Portale web	17
• Contact Center	18
• Ente di Patronato	20
• La facilità di presentazione della domanda di prestazione – analisi comparativa tra i canali.....	21
2.2.3 Fase 3: Gestioni delle comunicazioni e supporto	22
2.2.3.1 Le comunicazioni ricevute dall'Istituto.....	22
2.2.3.2 Le richieste di contatto verso l'Istituto e la valutazione dei canali di contatto utilizzati dal cittadino	26
• Sede.....	31
• Contact Center	33
• Sito web INPS.....	36
• Area riservata MyINPS.....	37
• App INPS Mobile	38
• INPS Risponde.....	39
• PEC/e-mail.....	40
• Ente di Patronato	42
• Analisi trasversale dei touchpoint: Chiarezza, Accessibilità e Utilità delle comunicazioni.....	43

• La capacità di risoluzione delle problematiche segnalate: il numero dei contatti ed il canale decisivo.....	46
2.2.4 Riepilogo dei giudizi espressi sui singoli aspetti e touchpoint nelle fasi del “viaggio”	48
2.3 Valutazione dell’esperienza riferita alla singola pratica	49
2.4 Valutazione dell’esperienza globale con INPS	51
• La voce dell'utente: analisi delle motivazioni e giudizio complessivo	57
2.5 Le aspettative degli utenti	60
2.6 Il confronto con il passato.....	61
Sezione 3: Gli indici di Customer Experience.....	64
3.1 Gli indici dei touchpoint	64
3.2 Gli indici trasversali	67
Conclusioni.....	70
Elenco Allegati	71

Premessa

La pubblicazione degli esiti dell'indagine di Customer Satisfaction rappresenta per l'Istituto un momento di fondamentale trasparenza e un atto di responsabilità verso la collettività. Questa attività non costituisce un semplice adempimento metodologico, ma si configura come lo strumento strategico attraverso il quale l'Istituto trasforma il feedback dei cittadini in informazioni oggettive e misurabili, ponendo l'utente al centro dei propri processi decisionali. In un'organizzazione complessa come l'INPS, pilastro del welfare nazionale, l'ascolto diventa la bussola necessaria per individuare tempestivamente le inefficienze e rilevare eventuali criticità nei processi di erogazione e nei canali di contatto, consentendo di intervenire con azioni di correzione mirate.

Il fondamento di questo percorso risiede in un quadro normativo consolidato, che trova nel D.Lgs. 150/2009 e nelle disposizioni sulla trasparenza del D.Lgs. 33/2013 i suoi riferimenti principali. Tuttavia, è all'interno del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) che l'indagine annuale assume la sua massima valenza strategica. Essendo parte integrante della sezione Performance del PIAO INPS, la rilevazione della qualità percepita diventa un indicatore essenziale per garantire l'accountability dell'Ente e per orientare l'innovazione. I risultati che seguono, infatti, non sono una semplice fotografia dello stato attuale, ma rappresentano il presupposto informativo per guidare l'evoluzione dei servizi digitali e fisici secondo i principi della User-Centricity, assicurando che ogni progresso tecnologico risponda alle reali esigenze dell'utenza.

Attraverso la sistematica analisi di questi esiti, l'Istituto persegue l'obiettivo di accrescere la fiducia nel servizio pubblico, migliorando costantemente l'accessibilità e la chiarezza delle prestazioni. I dati raccolti in questa indagine annuale consentono di misurare la distanza tra la qualità erogata e quella percepita, offrendo una base solida per definire i futuri obiettivi di miglioramento prefissati nel PIAO. In definitiva, questa relazione testimonia l'impegno di INPS nel promuovere un rapporto rinnovato tra Istituzione e Cittadino, dove il dialogo costante e la valutazione della qualità diventano il motore di un'amministrazione moderna, inclusiva e realmente al servizio della persona.

Il presente documento espone nel dettaglio i risultati della rilevazione condotta tra il 18 novembre e il 12 dicembre 2025, un'attività di monitoraggio focalizzata su specifiche prestazioni istituzionali (Messaggio Hermes n. 3439 del 14/11/2025).

L'indagine è stata strutturata per mappare l'intero Customer Journey dell'utente, seguendo il cittadino in ogni fase del suo percorso di interazione con l'Istituto: dalla fase iniziale di ricerca delle informazioni fino alla definizione della prestazione. Questo approccio olistico ha permesso di analizzare in modo granulare l'efficacia dei diversi punti di contatto che compongono l'ecosistema multicanale dell'INPS, includendo l'accoglienza presso le Sedi fisiche, l'esperienza digitale sul Portale web e sull'App, nonché il supporto fornito dal Contact Center e dagli Enti di Patronato.

Sotto il profilo metodologico, l'indagine si è avvalsa del sistema CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), una modalità di intervista online che garantisce tempestività e accuratezza nella raccolta dei dati. La risposta dell'utenza è stata particolarmente significativa: sono stati raccolti complessivamente 76.209 questionari, un volume di dati che conferisce solidità statistica alle analisi presentate.

Un dato di particolare rilievo, che testimonia il consolidamento del rapporto di fiducia tra l'Istituto e i suoi utenti, è il tasso di risposta, attestatosi all'8,35%. Questo valore non solo rappresenta un risultato d'eccellenza per le rilevazioni su larga scala, ma segna un progresso rispetto all'8,25% registrato nell'anno precedente. Tale incremento, pur se apparentemente contenuto, conferma in realtà una tendenza positiva verso una maggiore proattività dell'utenza: il cittadino non percepisce più il feedback come un onere, ma come un'opportunità reale per contribuire al miglioramento dei servizi pubblici, validando così il percorso di partecipazione promosso nel quadro del PIAO.

Sezione 1: Nota metodologica

1.1 Il disegno dell'indagine

L'edizione 2025 è stata oggetto di un'attenta revisione metodologica volta alla razionalizzazione e semplificazione dei quesiti. Sebbene tale scelta abbia privilegiato l'accessibilità e la fluidità del questionario per l'utente, essa ha comportato una parziale discontinuità nelle serie storiche, rendendo i confronti temporali con le precedenti indagini percorribili solo per i parametri che hanno mantenuto una struttura omogenea.

Lo strumento di rilevazione adotta ora una struttura "ad albero" basata sulla logica condizionale, che permette di personalizzare il percorso di compilazione in funzione dell'effettiva esperienza vissuta. Sebbene alcune fasi, come la presentazione della domanda, siano state valutate da tutti i rispondenti, le sezioni relative alla ricerca di informazioni preliminari, alla ricezione di comunicazioni o ai contatti durante l'iter procedurale sono state somministrate esclusivamente agli utenti che ne hanno usufruito, garantendo così la massima attinenza tra l'esperienza reale e il feedback espresso.

L'architettura del questionario è stata concepita per soddisfare tre distinte ma complementari esigenze informative. In primo luogo, l'analisi del comportamento, condotta attraverso domande chiuse integrate da contributi qualitativi liberi, ha permesso di comprendere a fondo le motivazioni e le modalità di fruizione dei servizi. In secondo luogo, la misurazione del gradimento ha consentito di quantificare la soddisfazione sia a livello globale che sui singoli aspetti collegati al servizio. Infine, l'analisi delle aspettative ha messo a confronto i bisogni espressi dagli utenti con l'esperienza effettivamente vissuta, tenendo conto anche delle precedenti interazioni intercorse con l'Istituto.

Al fine di garantire l'omogeneità e la confrontabilità dei dati, è stata adottata la scala Likert a 5 punti, applicata sia alla percezione dei servizi (con una scala di accordo da 1 a 5) sia alla soddisfazione globale (da 1 "Per nulla soddisfacente" a 5 "Completamente soddisfacente").

Sotto il profilo interpretativo, l'Istituto ha fissato la soglia di adeguatezza al valore di 3,50: i risultati pari o superiori a questo benchmark sono considerati soddisfacenti e in linea con gli standard prefissati nel PIAO. Al contrario, i punteggi inferiori a tale soglia vengono interpretati come indicatori di aree di criticità, attivando analisi di approfondimento volte a individuare le leve di miglioramento necessarie per incrementare il valore pubblico generato dall'Istituto.

1.2 Perimetro di analisi: target e prodotti

L'individuazione del collettivo di utenti coinvolti nell'indagine è il risultato di un lavoro di coordinamento con la Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione, finalizzato a selezionare un set di prestazioni che fosse realmente indicativo dell'operato dell'Istituto. La scelta dei prodotti oggetto di analisi è stata guidata da tre driver strategici:

- **Rappresentatività:** privilegiando i servizi a più alta diffusione nazionale;
- **Riconoscibilità:** selezionando prestazioni con un *customer journey* nitido e facilmente identificabile dall'utente;
- **Decentralizzazione:** escludendo le lavorazioni polarizzate per garantire che il feedback restituisse una valutazione accurata della capillarità della rete territoriale.

La platea dei destinatari è stata circoscritta agli utenti che, tra il **1° marzo e il 31 luglio 2025**, hanno presentato un'istanza conclusasi con un provvedimento finale positivo. Il monitoraggio ha coperto aree chiave del welfare, come illustrato nel dettaglio nella tabella che segue:

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	Indennità mensile di disoccupazione (NASpl)
	Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)
	Disoccupazione agricola
	Congedi parentali
Inclusione e sostegno alla Famiglia e alla Genitorialità	Assegno Unico Universale

Sotto il profilo operativo, la somministrazione è avvenuta tramite l'invio di comunicazioni e-mail personalizzate. Su una platea potenziale di **1.521.868 beneficiari**, è stato individuato un collettivo di riferimento di **912.795 utenti**. Tale selezione ha rigorosamente escluso i profili privi di un indirizzo e-mail valido o le cui utenze erano riferibili a Enti di Patronato e coloro che non hanno fornito il consenso al contatto, al fine di garantire che il feedback fosse espressione diretta e personale del cittadino.

Il tasso di copertura dell'invio rispetto ai beneficiari totali ha raggiunto il **59,98%**, un risultato in crescita rispetto al dato del 2024 (56,58%) che conferma il progressivo popolamento delle banche

dati digitali dell'Istituto. Nonostante questo trend positivo, l'analisi per singolo prodotto evidenzia una fisiologica eterogeneità nella disponibilità dei contatti digitali, specchio delle diverse caratteristiche demografiche dell'utenza: si passa infatti dalla maggiore complessità di reperimento digitale riscontrata per la Pensione di reversibilità – gestione privata (30,29%) all'altissima copertura registrata per il Riscatto laurea agevolato/inoccupati, che raggiunge l'82,34%.

Prodotto	Utenti estratti	Email inviate	% email inviate/utenti estratti (rappresentatività)
Assegno unico universale	84.134	57.320	68,13%
Congedo parentale	4.079	2.495	61,17%
Disoccupazione agricola	385.942	160.576	41,61%
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	6.564	5.206	79,31%
Pensione anticipata (gestione privata)	62.619	40.509	64,69%
Pensione anticipata (gestione pubblica)	6.799	5.175	76,11%
Pensione di reversibilità (gestione privata)	64.912	19.659	30,29%
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	16.275	6.729	41,35%
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	86.046	45.162	52,49%
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	12.782	10.189	79,71%
Pensione indiretta (gestione privata)	2.465	1.164	47,22%
Pensione indiretta (gestione pubblica)	179	135	75,42%
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	4.735	3.891	82,18%
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	1.937	1.595	82,34%
Indennità mensile di disoccupazione (NASpi)	635.363	459.137	72,26%
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata e Gestione Pubblica)	3.601	2.424	67,31%
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata)	137.986	87.268	63,24%
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Pubblica)	5.450	4.161	76,35%
TOTALE	1.521.868	912.795	59,98%

1.3 Metriche e indicatori di soddisfazione

L'indagine è stata strutturata per restituire una visione d'insieme del *Customer Journey*, analizzando l'esperienza dell'utente non come una serie di momenti isolati, ma come un percorso continuo che va dalla ricerca iniziale di informazioni fino alla liquidazione della prestazione. Per riflettere questa complessità, i risultati sono stati sintetizzati in una gerarchia di indicatori che permettono di osservare la qualità del servizio sotto diverse lenti analitiche.

La prima parte dell'indagine si concentra sull' **Analisi Comportamentale per Fasi** che fornisce informazioni di dettaglio sulla dinamicità del "viaggio" dell'utente nelle cinque tappe chiave del processo (ricerca informazioni, istanza, comunicazioni, iter e liquidazione).

Il pilastro della valutazione è rappresentato dall'**Indice di Soddisfazione Globale**, un punteggio sintetico che esprime il giudizio complessivo sull'esperienza vissuta dal cittadino nel suo rapporto con l'Istituto.

Per una comprensione più granulare, questo dato è supportato da quattro **Indici di Gradimento per Touchpoint**¹, progettati per misurare l'efficacia dei singoli canali di contatto:

- ✓ **Sede** (include: sportello fisico, INPS Risponde, PEC/e-mail);
- ✓ **Portale Web** (include: sito istituzionale, App INPS Mobile, Area riservata MyINPS);
- ✓ **Contact Center**;
- ✓ **Enti di Patronato**.

A completamento della misurazione, l'indagine introduce nove **Indici Trasversali sulla Qualità**, parametri essenziali per valutare la natura intrinseca del servizio offerto:

- ✓ Accessibilità, tempestività e chiarezza espositiva;
- ✓ Capacità di risposta, uniformità tra i canali e personalizzazione;
- ✓ Cortesia, empatia e *compliance*.

Nota Metodologica: Sotto il profilo tecnico, tutti gli indici sono stati calcolati attraverso una **media ponderata** basata sul volume delle risposte effettivamente pervenute per ogni singolo item. Questa scelta metodologica garantisce la massima accuratezza della misurazione anche in presenza di quesiti non obbligatori, assicurando che i risultati riflettano fedelmente il giudizio reale espresso dagli utenti e fornendo all'Istituto una base solida e imparziale per la definizione delle future strategie operative.

¹ Nella rilevazione 2025 i giudizi espressi dagli utenti su INPS Risponde e pec/email sono stati inclusi nell'Indice di sede mentre fino allo scorso anno erano inclusi nell'indice web. Nel corso dell'indagine eventuali scostamenti positivi o negativi potrebbero essere influenzati dal nuovo accorpamento.

Sezione 2: I risultati dell'indagine

2.1 Profilo sociodemografico dei rispondenti

I rispondenti 2025 sono 76.209, pari ad un tasso di partecipazione² dell'8,35%, con 71.686 questionari compilati, in aumento rispetto al 2024, quando la partecipazione si era attestata all'8,25%.

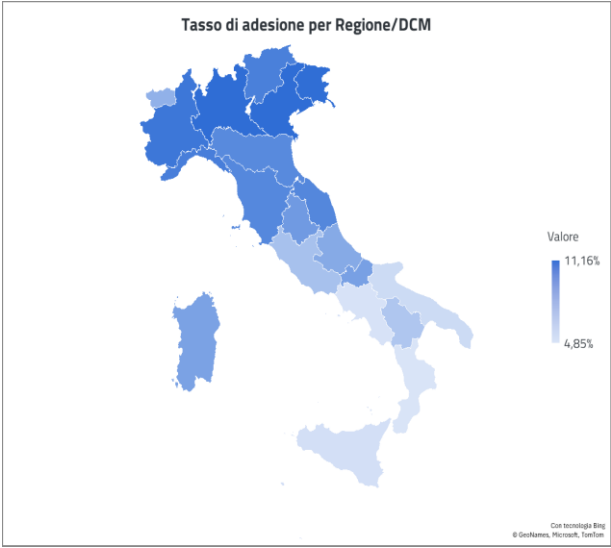
Il livello di adesione all'indagine presenta una variabilità significativa in funzione del prodotto richiesto: va da un minimo del 2,69% per la Disoccupazione agricola ad un massimo del 22,07% per le Pensioni anticipate.

Prodotto	Email inviate	Questionari compilati	Tasso di partecipazione
Assegno unico universale	57.320	3.841	6,70%
Congedo parentale	2.495	81	3,25%
Disoccupazione agricola	160.576	4.312	2,69%
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	5.206	597	11,47%
Pensione anticipata (gestione privata)	40.509	7.185	17,74%
Pensione anticipata (gestione pubblica)	5.175	1.142	22,07%
Pensione di reversibilità (gestione privata)	19.659	1.959	9,96%
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	6.729	721	10,71%
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	45.162	5.582	12,36%
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	10.189	1.760	17,27%
Pensione indiretta (gestione privata)	1.164	92	7,90%
Pensione indiretta (gestione pubblica)	135	6	4,44%
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	3.891	592	15,21%
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	1.595	195	12,23%
Indennità mensile di disoccupazione (NASpi)	459.137	37.818	8,24%
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata e Gestione Pubblica)	2.424	207	8,54%
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata)	87.268	9.511	10,90%
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Pubblica)	4.161	608	14,61%
TOTALE	912.795	76.209	8,35%

Il tasso di partecipazione risulta differenziato anche per area geografica. Il Veneto (11,16%), la Lombardia (11,14%), il Friuli-Venezia Giulia (11,13%), fanno registrare la maggiore percentuale di riscontri, mentre la Calabria riporta il tasso di adesione più basso (4,85%). A seguire, oltre alla tabella contenete i dati troviamo la rappresentazione grafica del tasso di risposta (a colori più scuri corrispondono tassi di risposta più elevati).

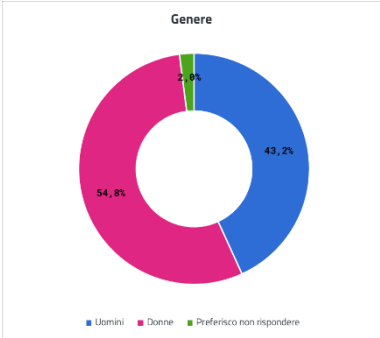
² Calcolato come rapporto percentuale tra utenti che hanno effettivamente compilato il questionario ed e-mail inviate.

Regione/DCM	Email inviate	Questionari compilati	Tasso di partecipazione
ABRUZZO	22.459	1.783	7,94%
BASILICATA	10.824	695	6,42%
CALABRIA	43.543	2.112	4,85%
CAMPANIA	54.136	2.675	4,94%
DCM MILANO	45.394	5.050	11,12%
DCM NAPOLI	27.542	1.555	5,65%
DCM ROMA	42.462	4.167	9,81%
EMILIA ROMAGNA	69.859	6.728	9,63%
FRIULI VENEZIA GIULIA	15.488	1.724	11,13%
LAZIO	24.534	1.649	6,72%
LIGURIA	18.992	1.947	10,25%
LOMBARDIA	90.640	10.101	11,14%
MARCHE	19.649	1.921	9,78%
MOLISE	4.267	361	8,46%
PIEMONTE	65.872	7.004	10,63%
PUGLIA	85.370	4.542	5,32%
SARDEGNA	28.158	2.350	8,35%
SICILIA	99.740	5.078	5,09%
TOSCANA	52.779	5.138	9,73%
TRENTINO ALTO ADIGE	14.224	1.444	10,15%
UMBRIA	12.500	1.094	8,75%
VALLE D'AOSTA	2.575	194	7,53%
VENETO	61.788	6.897	11,16%
NAZIONALE	912.795	76.209	8,35%

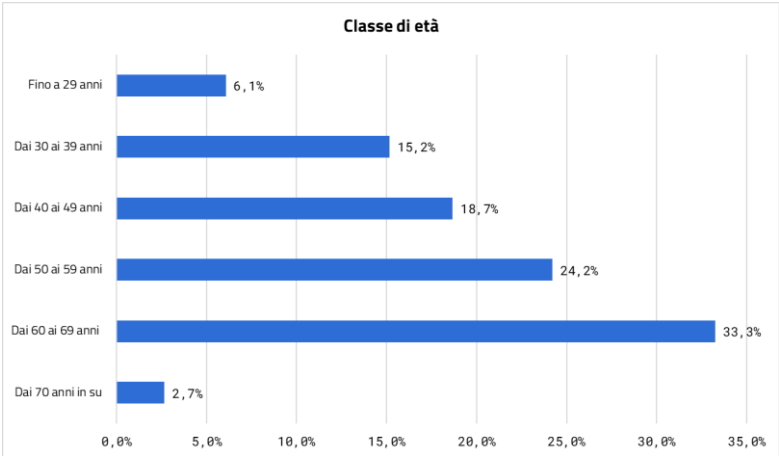


Relativamente alle principali caratteristiche dei rispondenti, per quanto attiene al **genere**, si nota una prevalenza del genere femminile (54,8%) rispetto agli uomini (43,2%), mentre il 2,0% ha preferito non rispondere.

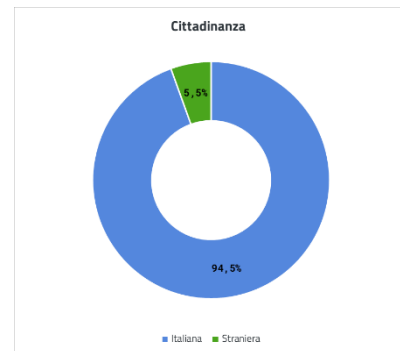
Più di un terzo dei rispondenti ha un'età compresa tra i 60 e i 69 anni (33,3%).



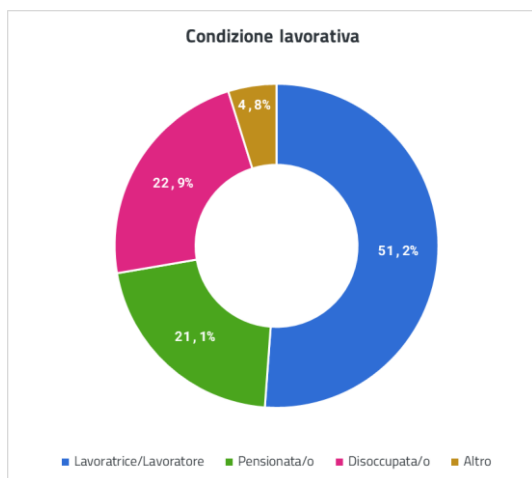
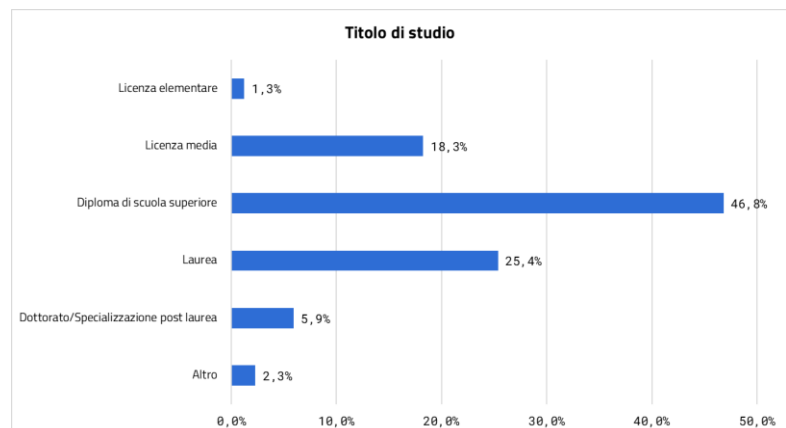
Si evidenzia che la percentuale di rispondenti con età inferiore ai 30 anni è pari al 6,1%, e nel confronto con il 2024 è cresciuta dal 4,5%, anche alla luce del fatto che il paniere dei prodotti include quest'anno, per la prima volta, anche l'Assegno Unico Universale.



Il dettaglio dei rispondenti per nazionalità evidenzia una percentuale di cittadini italiani pari al 94,5% a fronte del 5,5% di rispondenti con cittadinanza straniera, dato in crescita rispetto al 2024 quando tale percentuale era di 3,7%.



Riguardo al titolo di studio, quasi la metà dei rispondenti possiede un diploma di scuola superiore (46,8%) e un terzo (31,3%) la laurea o dottorato.



In merito alla condizione lavorativa, il campione è composto prevalentemente da lavoratori dipendenti (51,2%), seguiti da disoccupati (22,9%) e pensionati (21,1%). La significativa incidenza dei disoccupati è coerente con la centralità della NASpl tra i prodotti oggetto di analisi e riflette la stagionalità della rilevazione, svoltasi in concomitanza con il picco fisiologico di domande tipico dei mesi estivi.

2.2 L'esperienza dell'utente: le fasi del viaggio

Il questionario è stato strutturato per mappare l'esperienza dell'utente a 360 gradi, analizzando l'intero ciclo di vita della pratica: dalla fase preliminare di ricerca informativa e presentazione della domanda, fino alla definizione dell'istanza. L'indagine ha approfondito anche le fasi intermedie, con un focus specifico sull'efficacia delle comunicazioni e sulla qualità dei contatti intercorsi con l'Istituto attraverso i diversi canali.

L'analisi evidenzia come il 10,8% del campione abbia attraversato il percorso nella sua interezza. Questo sottoinsieme di utenti ha vissuto l'esperienza completa di servizio, partendo dalla fase di

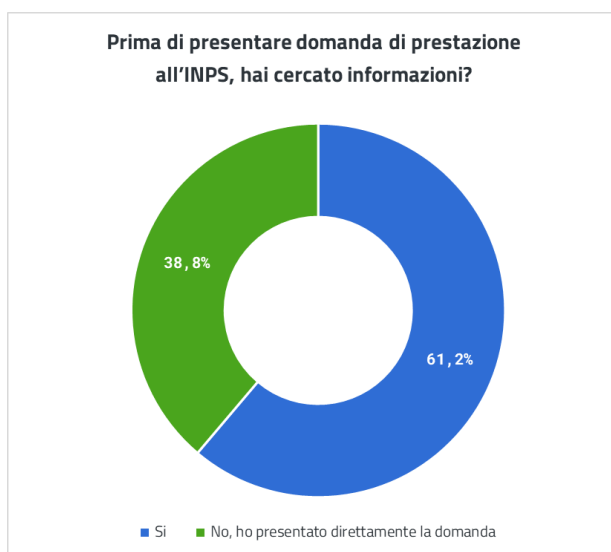
informazione e attraversando sia i momenti di ricezione passiva (comunicazioni INPS) sia quelli di attivazione diretta (contatti durante l'iter).

Scendendo nel dettaglio delle singole fasi del viaggio, il 61,2% degli utenti ha effettuato una ricerca informativa preliminare, mentre l'82,0% è stato raggiunto da comunicazioni proattive da parte dell'Istituto. La necessità di stabilire un contatto diretto durante l'iter della pratica ha riguardato invece il 21,0% del campione.

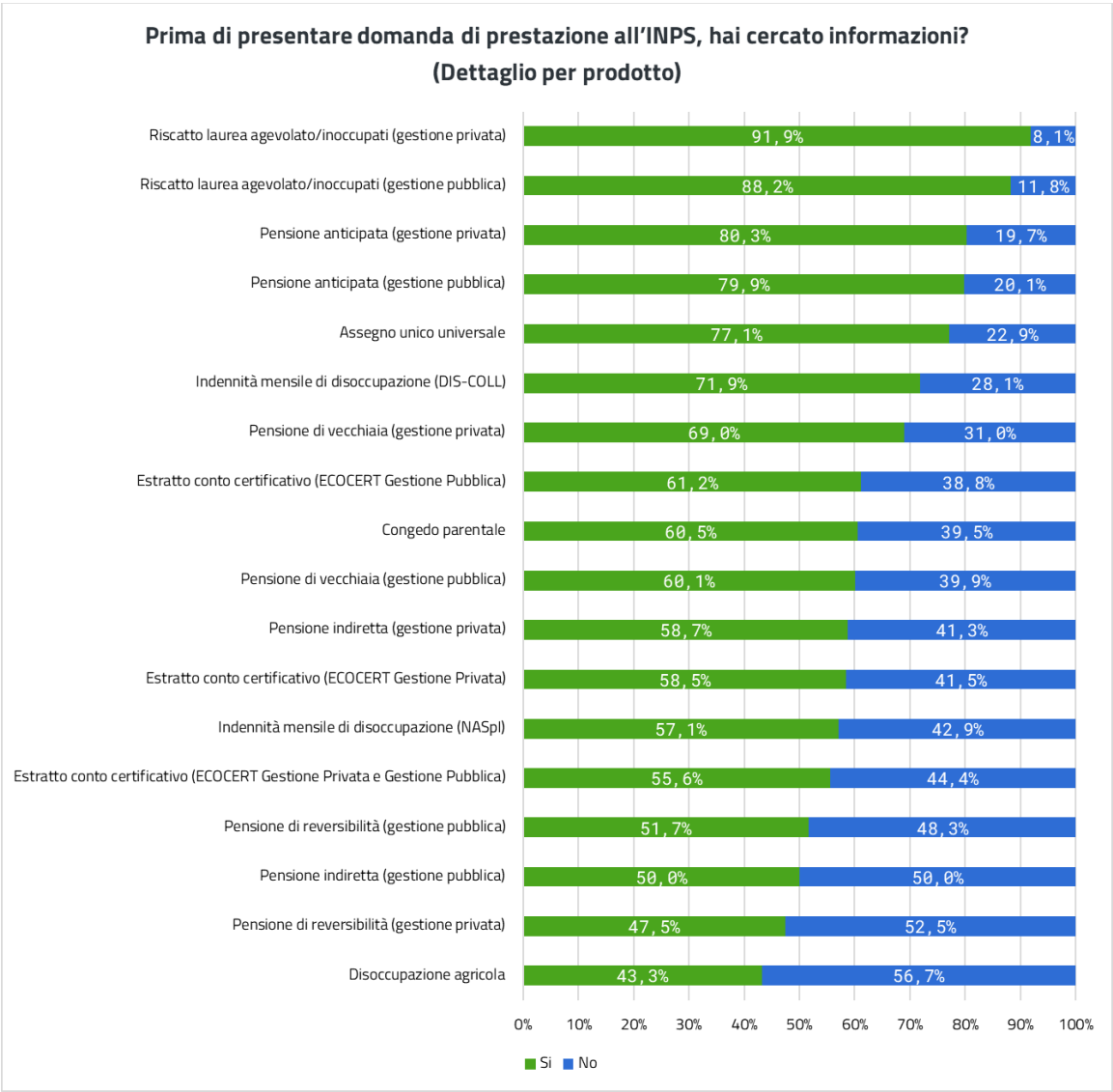
Un dato di particolare rilievo riguarda l'incremento della percentuale di utenti che ha ottenuto la prestazione senza dover ricorrere al supporto dei canali di contatto, salita al 79,0% a fronte del 66,2% rilevato nel 2024.

2.2.1 Fase 1: bisogno informativo e orientamento

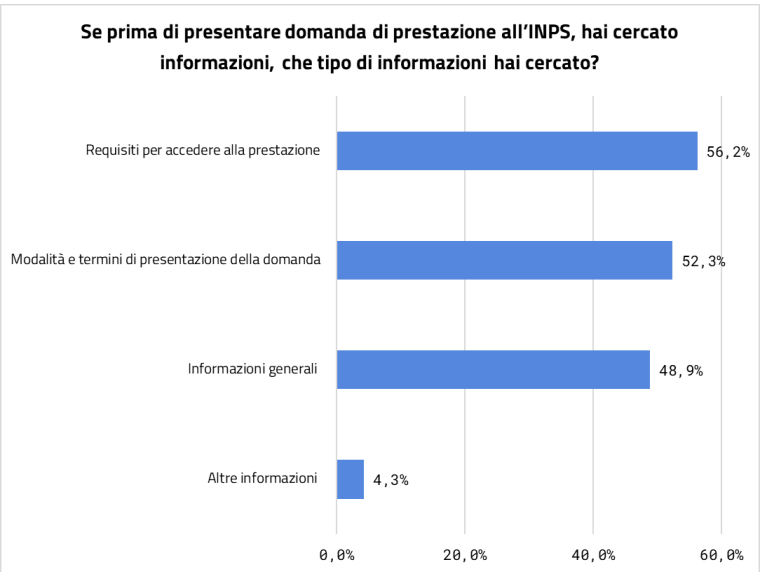
In merito alla fase precedente all'invio dell'istanza, il 61,2% degli utenti ha effettuato una ricerca informativa preliminare, dato in netta crescita rispetto alla rilevazione del 2024 (48,4%). L'analisi ha inoltre permesso di mappare le tipologie di informazioni ricercate e la scelta dei canali d'accesso preferiti.



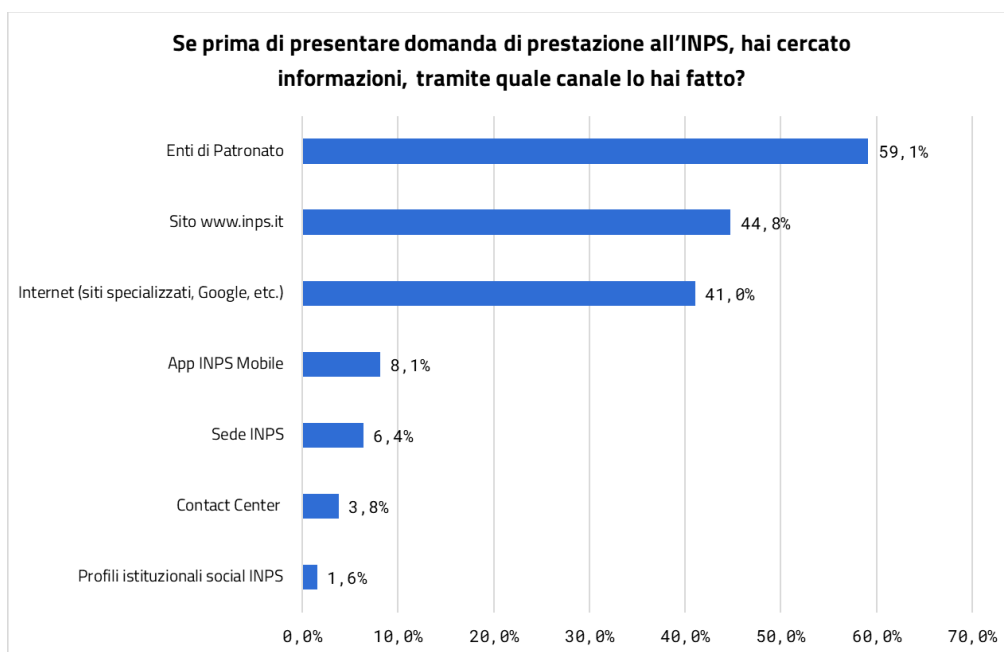
La tabella che segue analizza il dettaglio della risposta per prodotto.



Con riferimento alla tipologia di informazioni ricercate, domanda alla quale poteva essere fornita più di una risposta, emerge che il 56,2% dei rispondenti ha ricercato informazioni sui requisiti per accedere alla prestazione ed il 52,3% su modalità e termini di presentazione della domanda. Il 48,9% ha cercato informazioni generali. Solo il 4,3% degli utenti ha dichiarato di aver cercato altre tipologie di informazioni.



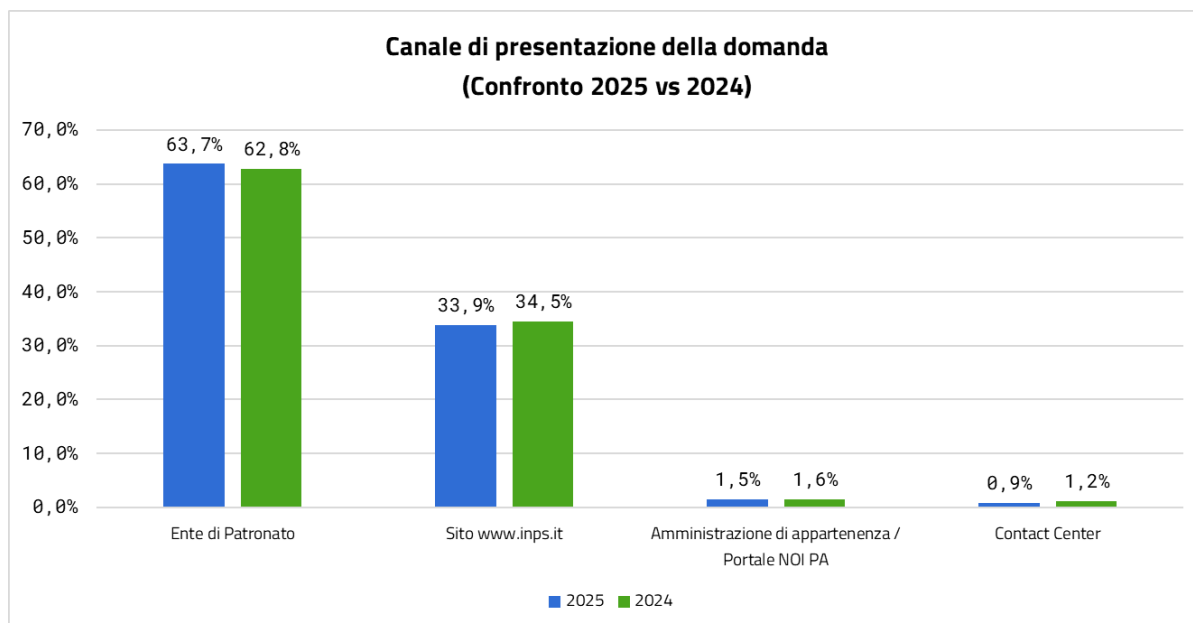
Guardando al canale utilizzato per la ricerca preliminare di informazioni, l'Ente di Patronato si conferma quale canale maggiormente consultato, con una percentuale del 59,1%, abbastanza in linea con il 60,6% del 2024. In aumento, invece, la quota di coloro che hanno consultato il Portale web (44,8% dei rispondenti, a fronte del 34,7% del 2024). Il 41,0% degli utenti ha dichiarato di aver effettuato ricerche direttamente su internet. Meno utilizzati gli altri canali.



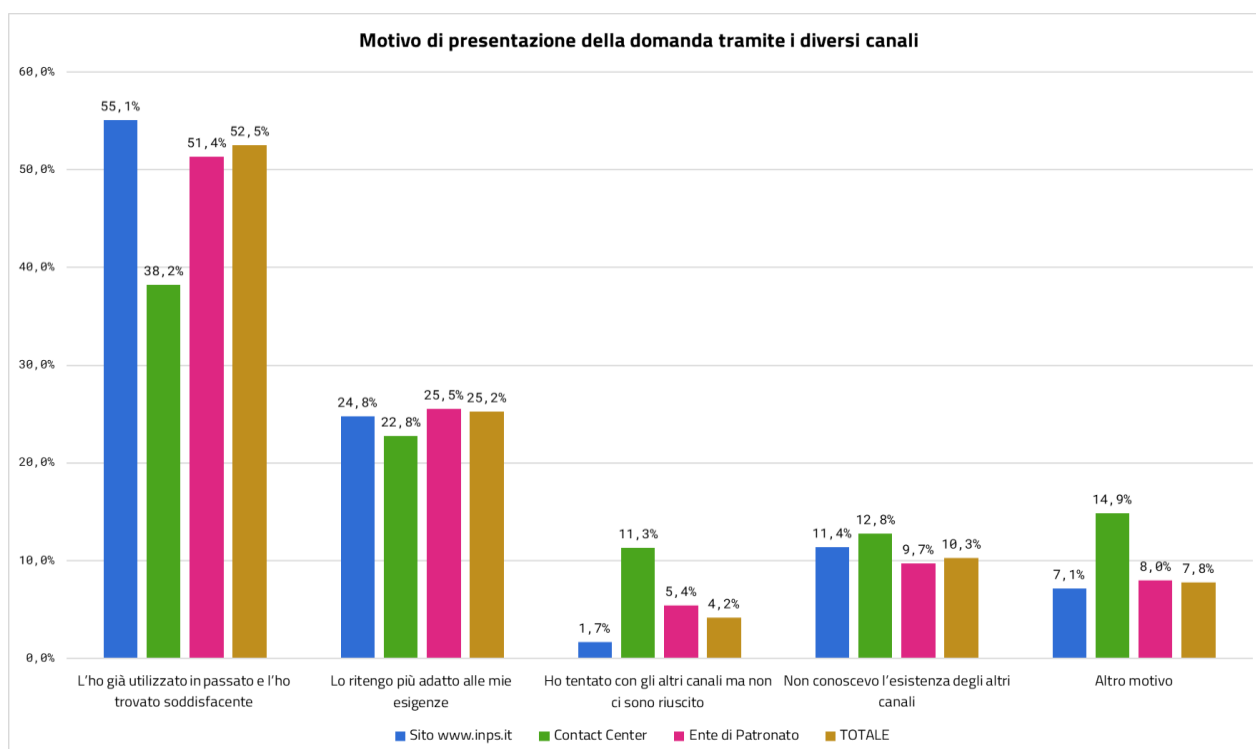
2.2.2 Fase 2: Presentazione della domanda e valutazione dei canali utilizzati

In linea con il processo di digitalizzazione dell'Istituto, la presentazione delle istanze avviene quasi esclusivamente in modalità telematica, attraverso tre canali d'interazione principali: il Portale web istituzionale (per l'accesso diretto), gli Enti di Patronato e il Contact Center Multicanale.

L'indagine ha quindi esplorato le modalità di invio delle istanze, approfondendo sia le motivazioni che hanno guidato la scelta del canale, sia il relativo grado di soddisfazione. Gli Enti di Patronato si confermano, anche nel 2025, il punto di accesso maggiormente utilizzato con il 63,7% delle preferenze. Segue il Portale web istituzionale, che attesta una sostanziale stabilità pur registrando una lieve flessione rispetto all'anno precedente (33,9% a fronte del 34,5% del 2024).



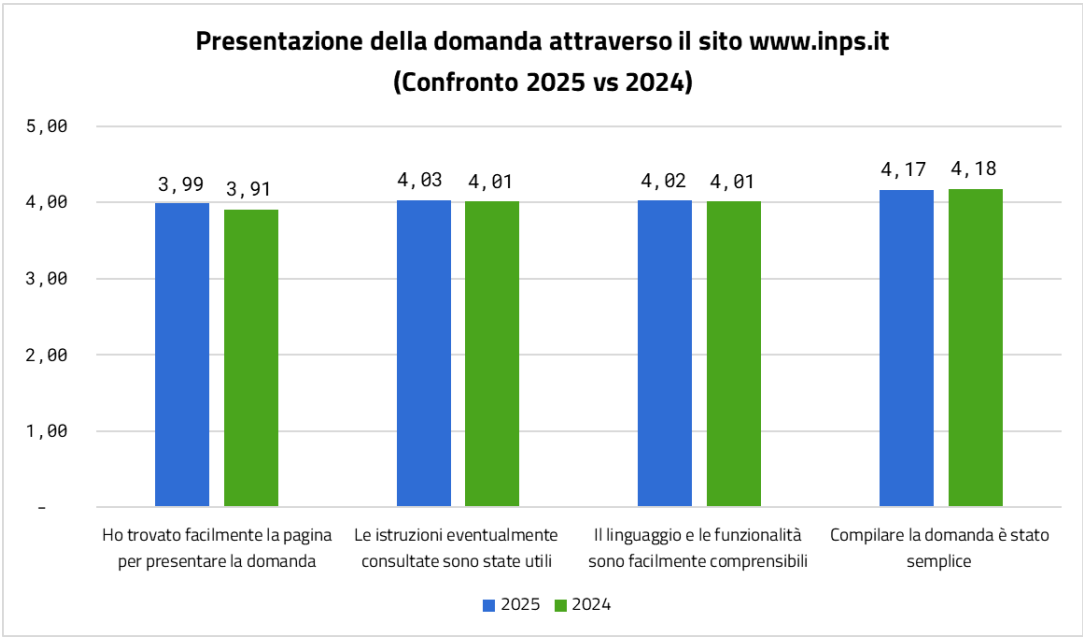
Analizzando i driver che orientano la scelta del canale, emerge un forte fattore di fidelizzazione: oltre la metà del campione ha infatti riutilizzato una modalità già sperimentata con soddisfazione in passato. Questa tendenza alla continuità è trasversale a quasi tutti i punti di contatto, con l'unica eccezione del Contact Center, dove la medesima motivazione scende al 38,2%. Parallelamente, il 25,2% degli utenti ha basato la propria scelta sulla percezione del canale come il più idoneo a soddisfare le proprie specifiche esigenze operative, mentre una quota marginale di utenti (4,2%) si è rivolta al canale attuale solo dopo aver tentato, senza successo, l'invio della domanda attraverso altre modalità.



Al fine di mappare dettagliatamente l'esperienza d'uso, gli utenti hanno valutato parametri specifici per ciascuno dei tre canali. La diversificazione dei quesiti ha permesso un focus mirato sugli elementi chiave del servizio, garantendo una valutazione coerente con le diverse modalità di presentazione della domanda.

● **Portale web**

Il Portale INPS registra una valutazione media di 4,05, segnando un progresso rispetto al 4,01 rilevato nel 2024. L'analisi ha interessato dimensioni cardine quali accessibilità, utilità e chiarezza espositiva, mostrando un trend di crescita generalizzato: la facilità di presentazione sale a 3,99 (da 3,91), l'utilità delle istruzioni raggiunge quota 4,03 (da 4,01) e la semplicità del linguaggio si attesta a 4,02 (da 4,01). Si conferma su livelli d'eccellenza la facilità di compilazione tecnica, valutata 4,17.



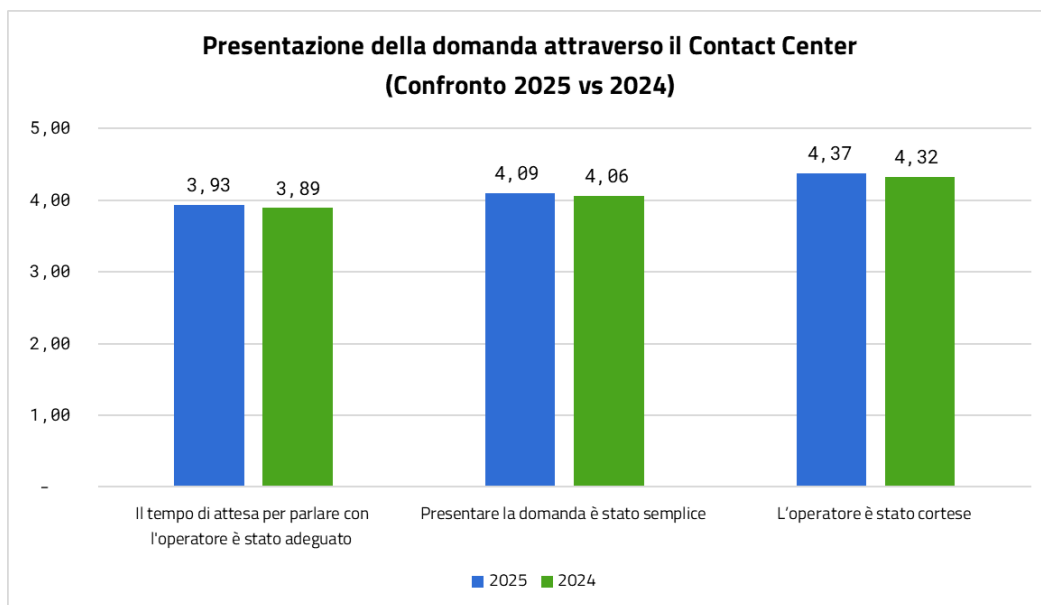
L'analisi disaggregata per tipologia di prestazione conferma un giudizio ampiamente positivo: la quasi totalità dei prodotti inviati via web si attesta su medie superiori al 3,50. In questo scenario, si segnala il risultato ottenuto dal riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica), i cui giudizi si attestano su un valore medio di 3,18, risultando l'unico prodotto sotto la soglia di soddisfazione per questo canale.

Giudizi sulla presentazione della domanda sul sito web per prodotto					
Prodotto	Ho trovato facilmente la pagina per presentare la domanda	Le istruzioni eventualmente consultate sono state utili	Il linguaggio e le funzionalità sono facilmente comprensibili	Compilare la domanda è stato semplice	Totale
Assegno unico universale	3,98	4,01	3,99	4,08	4,01
Congedo parentale	3,88	3,88	3,69	3,88	3,84
Disoccupazione agricola	4,14	4,19	4,21	4,38	4,23
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata e Gestione Pubblica)	3,63	3,61	3,69	3,93	3,71
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata)	3,88	3,99	3,95	4,19	4,00
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Pubblica)	3,78	3,87	3,84	4,09	3,90
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	3,85	3,89	3,89	4,08	3,93
Indennità mensile di disoccupazione (NASpl)	4,04	4,06	4,06	4,19	4,09
Pensione anticipata (gestione privata)	4,07	4,05	4,02	4,11	4,06
Pensione anticipata (gestione pubblica)	3,83	3,89	3,80	3,85	3,84
Pensione di reversibilità (gestione privata)	4,24	4,19	4,16	4,19	4,20
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	4,20	4,19	4,13	4,25	4,19
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	4,05	4,04	3,99	4,06	4,03
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	3,93	3,99	3,97	4,04	3,98
Pensione indiretta (gestione privata)	3,25	3,50	3,50	3,75	3,50
Pensione indiretta (gestione pubblica)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	3,54	3,53	3,60	3,55	3,56
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	3,04	3,11	3,20	3,37	3,18
TOTALE	3,99	4,03	4,02	4,17	4,05

• Contact Center

Il Contact Center registra una valutazione media di 4,13, segnando un progresso rispetto al 4,09 del 2024. Il miglioramento appare generalizzato e interessa tutte e tre le dimensioni cardine analizzate: tempestività, accessibilità e cortesia.

Entrando nel dettaglio, il tempo di attesa per parlare con un operatore sale a 3,93 (da 3,89), mentre la percezione sulla semplicità di presentazione della domanda si attesta a 4,09 (rispetto al 4,06 del precedente anno). Si conferma un vero punto di forza la cortesia dell'operatore, il cui apprezzamento sale ulteriormente raggiungendo il punteggio di 4,37 (contro il 4,32 del 2024).

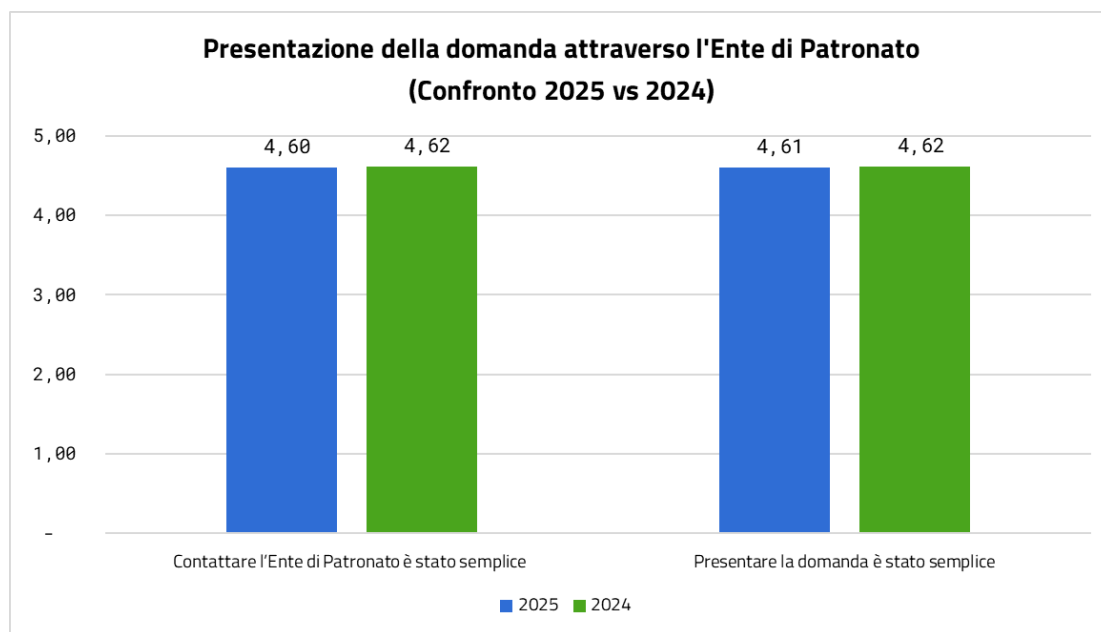


Anche per questo touchpoint, il gradimento per i singoli prodotti è elevato (sopra il 3,50), con la sola eccezione del riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica). Per questo specifico prodotto, la valutazione media scende a 2,33, evidenziando una criticità marcata nella gestione assistita di questa istanza.

Giudizi sulla presentazione della domanda tramite Contact Center per prodotto				
Prodotto	Il tempo di attesa per parlare con l'operatore è stato adeguato	Presentare la domanda è stato semplice	L'operatore è stato cortese	Totale
Assegno unico universale	3,79	4,06	4,21	4,02
Disoccupazione agricola	4,00	4,07	4,26	4,11
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata e Gestione Pubblica)	3,67	3,67	4,00	3,78
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata)	3,90	3,98	4,49	4,12
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Pubblica)	4,00	4,17	4,67	4,28
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	3,78	3,67	4,11	3,85
Indennità mensile di disoccupazione (NASpl)	3,96	4,18	4,37	4,17
Pensione anticipata (gestione privata)	3,93	3,93	4,21	4,02
Pensione anticipata (gestione pubblica)	5,00	5,00	5,00	5,00
Pensione di reversibilità (gestione privata)	4,20	4,40	4,60	4,40
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	3,67	3,33	4,67	3,89
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	4,00	3,83	4,17	4,00
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	5,00	5,00	5,00	5,00
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	3,33	3,33	4,00	3,56
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	1,00	5,00	1,00	2,33
TOTALE	3,93	4,09	4,37	4,13

- **Ente di Patronato**

Gli Enti di Patronato si confermano il canale con il gradimento più elevato, attestandosi su un punteggio medio di 4,60. Sebbene il valore sia in leggero calo rispetto all'anno precedente, la performance complessiva resta ampiamente nell'area dell'eccellenza. Il focus della valutazione è stato posto sull'accessibilità, parametro fondamentale per questo tipo di intermediazione.



La tenuta qualitativa è omogenea, con la totalità delle prestazioni che si attesta su medie superiori alla soglia di soddisfazione del 3,50, confermando l'efficacia di questo canale nel supportare l'utente in ogni tipologia di istanza.

Giudizi sulla presentazione della domanda tramite Ente di patronato per prodotto			
Prodotto	Contattare l'Ente di Patronato è stato semplice	Presentare la domanda è stato semplice	Totale
Assegno unico universale	4,54	4,53	4,53
Congedo parentale	4,55	4,55	4,55
Disoccupazione agricola	4,67	4,74	4,70
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata e Gestione Pubblica)	4,41	4,42	4,42
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata)	4,52	4,55	4,54
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Pubblica)	4,32	4,38	4,35
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	4,71	4,60	4,65
Indennità mensile di disoccupazione (NASpi)	4,59	4,59	4,59
Pensione anticipata (gestione privata)	4,67	4,67	4,67
Pensione anticipata (gestione pubblica)	4,60	4,60	4,60
Pensione di reversibilità (gestione privata)	4,61	4,58	4,60
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	4,63	4,56	4,60
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	4,63	4,63	4,63
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	4,68	4,67	4,68
Pensione indiretta (gestione privata)	4,62	4,55	4,59
Pensione indiretta (gestione pubblica)	4,50	4,50	4,50
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	4,43	4,22	4,32
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	4,20	3,94	4,07
TOTALE	4,60	4,61	4,60

- La facilità di presentazione della domanda di prestazione – analisi comparativa tra i canali

Un focus specifico della rilevazione è stato dedicato alla facilità di presentazione della domanda, parametro considerato cruciale per valutare l'effettiva accessibilità dei servizi INPS. L'analisi mette a confronto i tre canali di inoltro delle istanze con l'obiettivo di verificare l'omogeneità dell'esperienza utente e la capacità di ciascun punto di contatto di semplificare l'iter burocratico. I dati raccolti evidenziano un giudizio decisamente positivo sulla facilità di accesso ai servizi, con tutti i canali che superano ampiamente la soglia di soddisfazione ed un giudizio medio di 4,39. L'analisi comparativa rivela sfumature che riflettono le diverse modalità di supporto percepite dall'utenza.

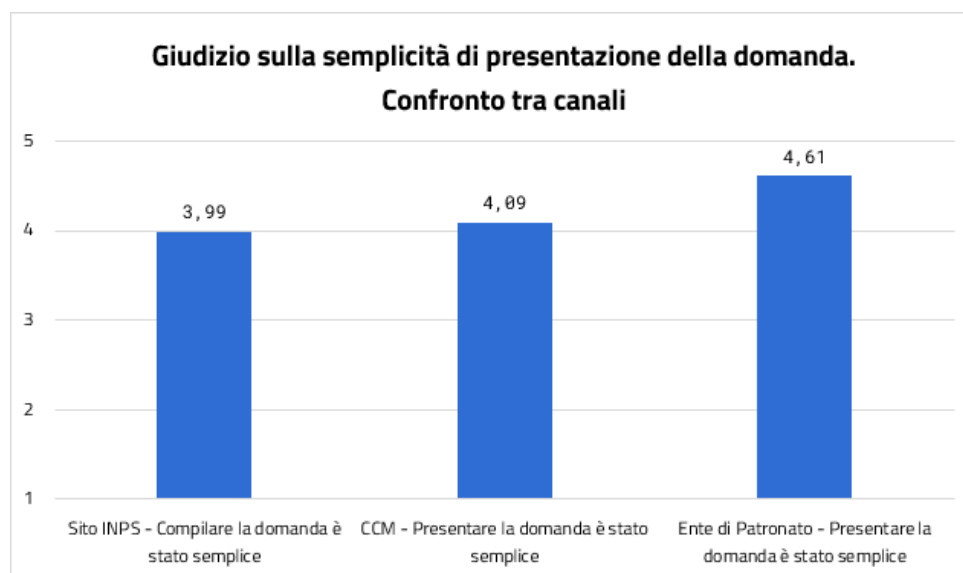
Con un punteggio di 3,99, il portale web si conferma essere uno strumento maturo e performante. La qualità delle interfacce facilita l'autonomia del cittadino, abilitando una fruizione dei servizi in modalità 'self-service' fluida, intuitiva e pienamente rispondente ai moderni standard di cittadinanza digitale.

Il valore sale a 4,09 per il Contact Center Multicanale (CCM) confermando quanto la mediazione dell'operatore rappresenti un valore aggiunto determinante. In questo contesto, l'elevata percezione di facilità è strettamente legata all'efficacia della modalità operativa assistita che

azzerare le barriere tecnologiche e il carico d'azione del cittadino, che pur interagendo da remoto, beneficia della sicurezza di una gestione professionale e immediata della propria pratica.

Il dato di eccellenza assoluta è rappresentato dagli Enti di Patronato, che raggiungono un punteggio di 4,61. Questo risultato riflette il valore insostituibile della consulenza specialistica e del supporto fisico "in presenza". Per l'utente, la possibilità di affidare l'intera gestione burocratica a un intermediario esperto non si traduce solo in semplicità operativa, ma in una totale eliminazione delle criticità, trasformando l'iter di richiesta in un'esperienza fluida, rassicurante e priva di margini di errore percepiti.

In conclusione, sebbene il portale web si confermi uno strumento maturo e apprezzato, la progressione dei punteggi suggerisce che la percezione di "facilità" nel rapporto con l'INPS è ancora fortemente legata al supporto personalizzato e alla mediazione.



2.2.3 Fase 3: Gestioni delle comunicazioni e supporto

Il consolidamento del rapporto tra l'Istituto e il cittadino non termina con l'invio della domanda, ma dipende in larga misura dalla qualità e dalla fluidità del dialogo che si instaura durante la gestione della pratica. In questa fase, la comunicazione assume una duplice valenza: da un lato, la capacità dell'Ente di inviare aggiornamenti pertinenti e tempestivi; dall'altro, la necessità dell'utente di attivare contatti per richiedere chiarimenti o sollecitare la definizione dell'iter.

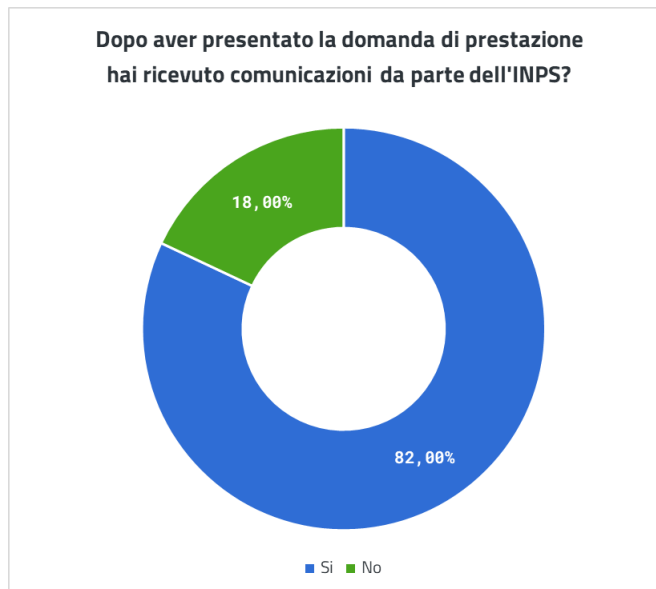
L'indagine ha analizzato questa dinamica bidirezionale per verificare se il sistema informativo sia in grado di guidare l'utente verso la conclusione della pratica in modo autonomo e trasparente.

2.2.3.1 Le comunicazioni ricevute dall'Istituto

Agli utenti è stato chiesto di confermare la ricezione di comunicazioni inviate dall'INPS in riferimento alle domande presentate e, successivamente, di esprimerne un giudizio in termini di

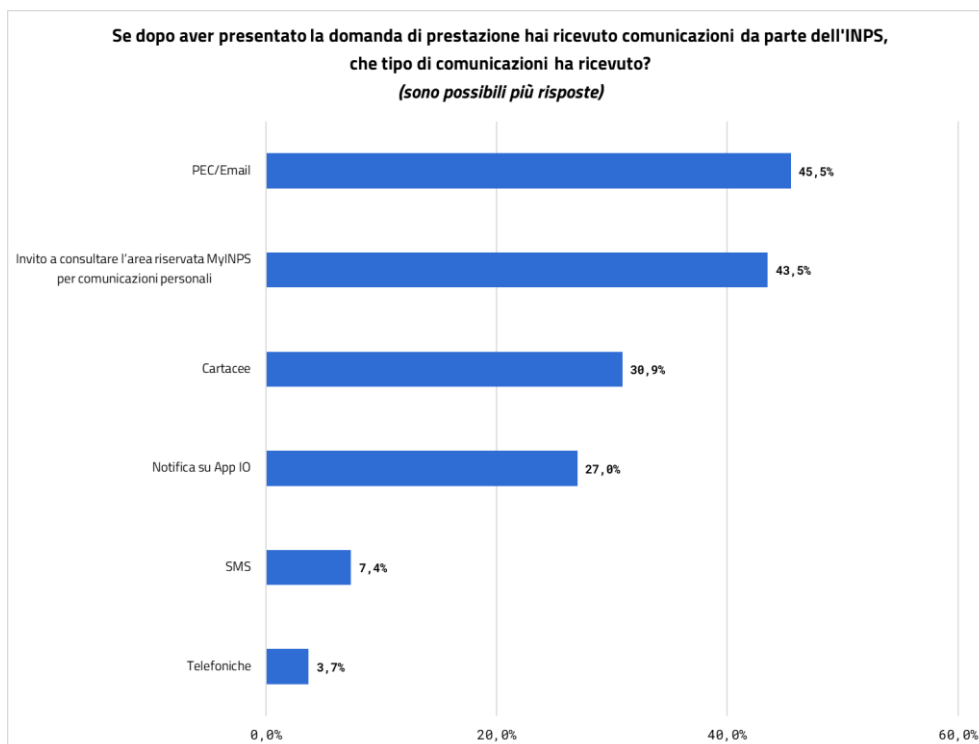
pertinenza e chiarezza. L'obiettivo è valutare non solo la frequenza del contatto, ma la sua utilità percepita nel guidare l'utente verso la conclusione dell'iter.

I risultati riflettono una presenza istituzionale capillare e consolidata: l'82,0% dei rispondenti ha dichiarato di aver ricevuto comunicazioni nel corso della lavorazione, un valore che si pone in sostanziale continuità con l'81,8% registrato nel 2024. Tale stabilità testimonia l'affidabilità dei sistemi di notifica dell'Istituto, capaci di garantire un'interazione costante verso la quasi totalità dell'utenza. Di contro, il restante 18,0% riferisce di non aver avuto contatti, dato che identifica prevalentemente quei percorsi amministrativi lineari che giungono a compimento senza la necessità di ulteriori scambi informativi. La regolarità di queste percentuali conferma come la comunicazione proattiva sia ormai un elemento strutturale dell'identità di servizio dell'INPS, orientata a ridurre l'incertezza del cittadino durante i tempi di attesa.

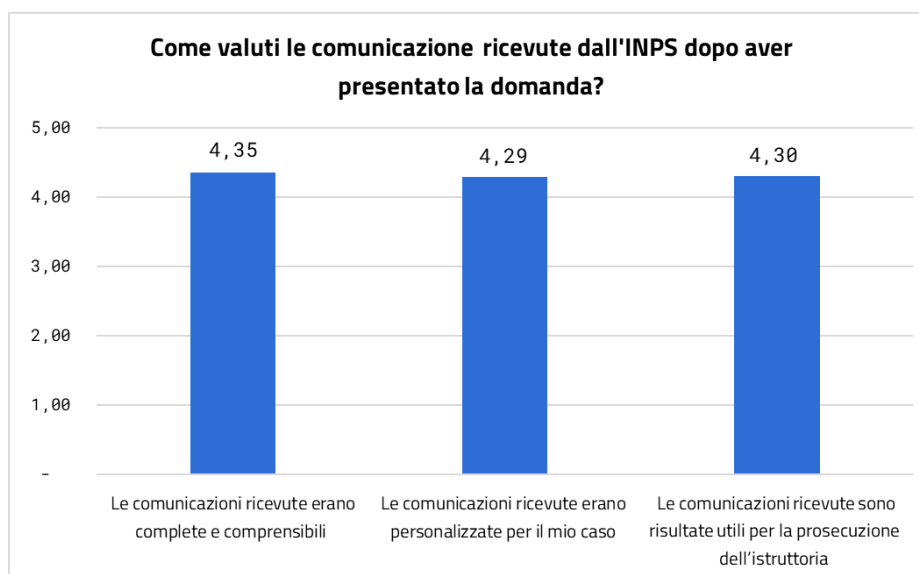


Entrando nel merito delle modalità di contatto utilizzate per raggiungere quell'82,0% di utenti che ha ricevuto comunicazioni, emerge un quadro caratterizzato da una spiccata multicanalità. I canali digitali e telematici si confermano come i vettori privilegiati nel rapporto tra Istituto e cittadino: quasi la metà del collettivo (45,5%) ha ricevuto comunicazioni tramite PEC o e-mail, mentre il 43,5% ha interagito attraverso l'Area riservata MyINPS, consolidando il ruolo di quest'ultima come hub digitale e personalizzato di riferimento.

Si rileva inoltre un consolidamento dei canali di comunicazione mobile e proattiva: il 27,0% degli utenti ha infatti ricevuto aggiornamenti tramite l'App IO, a testimonianza dell'integrazione sempre più efficace dell'Istituto nell'ecosistema dei servizi pubblici digitali nazionali. Parallelamente all'innovazione tecnologica, l'INPS continua a garantire l'inclusività del servizio mantenendo attivo il canale analogico: la comunicazione cartacea interessa ancora il 30,9% degli intervistati, confermandosi uno strumento essenziale per assicurare la massima copertura informativa, specialmente per le fasce di utenza meno digitalizzate o per tipologie di atti che richiedono ancora il supporto fisico.



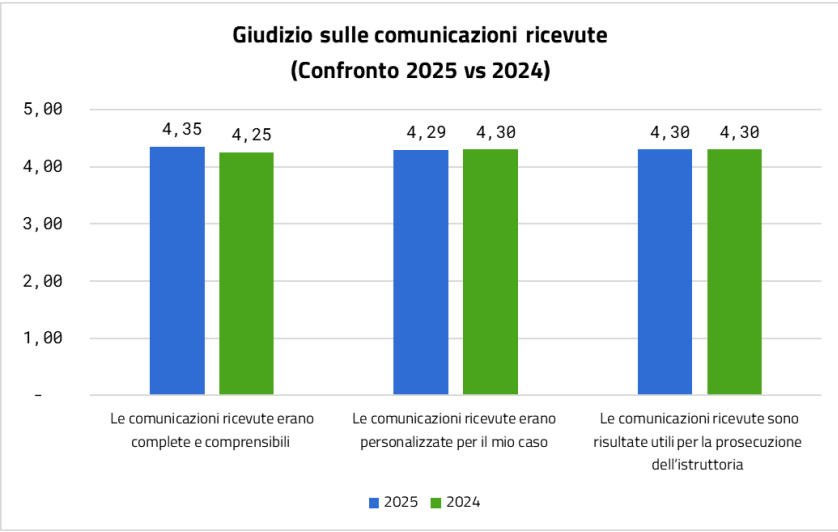
L'efficacia comunicativa risiede principalmente nella capacità di trasmettere informazioni che siano realmente comprensibili, pertinenti e utili per il destinatario. Per tale ragione, agli utenti che hanno confermato la ricezione di comunicazioni è stato richiesto di valutarne la qualità attraverso tre dimensioni analitiche fondamentali: la chiarezza del linguaggio utilizzato, il grado di personalizzazione rispetto alla propria situazione specifica e l'utilità complessiva delle informazioni ricevute.



I giudizi espressi si attestano su livelli estremamente positivi, superando ampiamente la soglia di soddisfazione e posizionandosi stabilmente nell'area dell'eccellenza, con valori medi superiori a

4,00. Questi risultati non solo riflettono il forte apprezzamento dell'utenza, ma consolidano gli ottimi standard già registrati nell'annualità precedente, confermando come la comunicazione non sia più percepita come un mero atto formale, ma come un servizio a valore aggiunto capace di orientare e assicurare l'utente lungo l'intero iter amministrativo.

In questo quadro di generale soddisfazione, spicca il miglioramento del giudizio relativo alla chiarezza e completezza delle comunicazioni, il cui punteggio sale a 4,35 (rispetto al 4,25 del 2024).

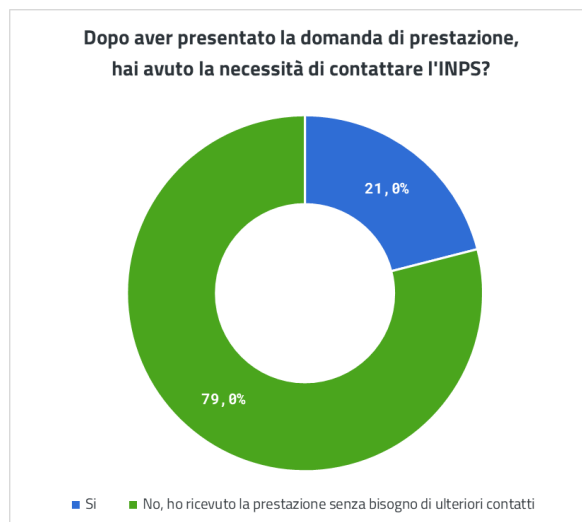


Il quadro complessivo di soddisfazione trova conferma anche nell'analisi di dettaglio per singola prestazione, riportata nella tabella seguente, che evidenzia una diffusa percezione di valore che attraversa trasversalmente tutte le aree di servizio monitorate.

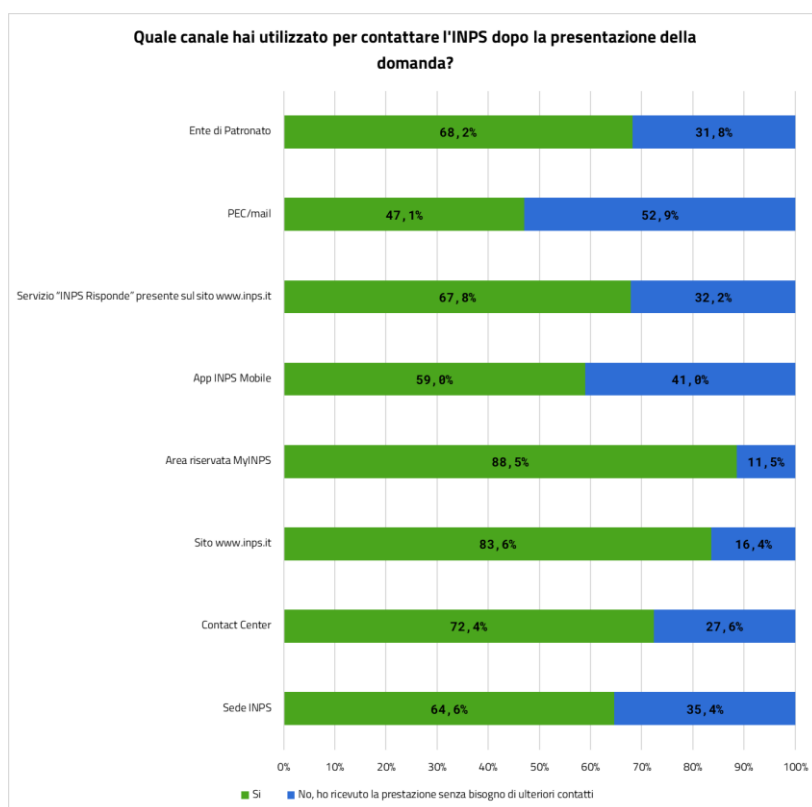
Giudizi sulle comunicazioni ricevute dall'INPS dopo aver presentato la domanda			
Prodotto	Le comunicazioni ricevute erano complete e comprensibili	Le comunicazioni ricevute erano personalizzate per il mio caso	Le comunicazioni ricevute sono risultate utili per la prosecuzione dell'istruttoria
Assegno unico universale	4,32	4,19	4,22
Congedo parentale	4,29	4,31	4,29
Disoccupazione agricola	4,53	4,50	4,46
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	4,08	4,08	4,03
Pensione anticipata (gestione privata)	4,51	4,55	4,52
Pensione anticipata (gestione pubblica)	4,39	4,43	4,40
Pensione di reversibilità (gestione privata)	4,32	4,35	4,33
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	4,24	4,28	4,24
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	4,42	4,44	4,41
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	4,40	4,45	4,41
Pensione indiretta (gestione privata)	4,23	4,39	4,32
Pensione indiretta (gestione pubblica)	4,25	3,75	3,50
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	3,94	3,93	3,88
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	3,93	3,91	3,89
Indennità mensile di disoccupazione (NASpl)	4,34	4,21	4,25
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata e Gestione Pubblica)	3,83	3,98	3,85
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata)	4,26	4,30	4,27
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Pubblica)	4,10	4,13	4,10
TOTALE	4,35	4,29	4,30

2.2.3.2 Le richieste di contatto verso l'Istituto e la valutazione dei canali di contatto utilizzati dal cittadino

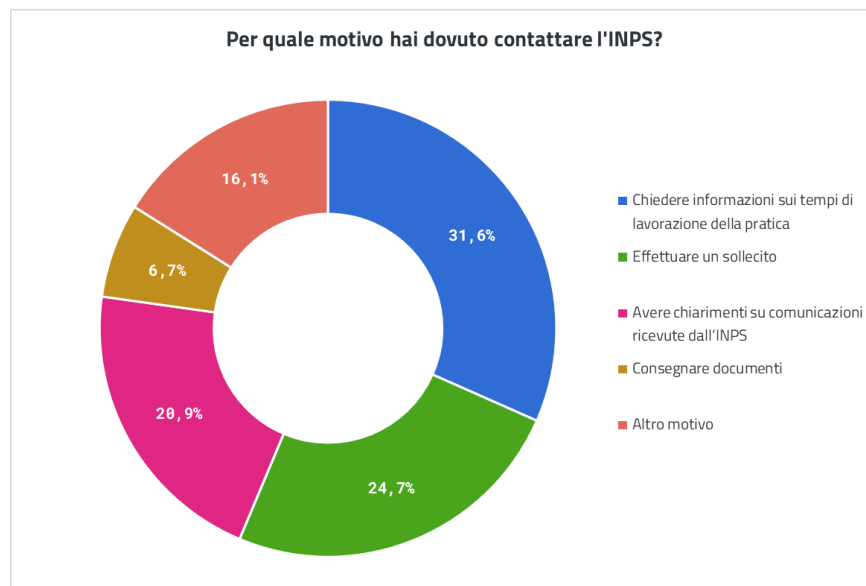
Un indicatore fondamentale per misurare la fluidità dei processi amministrativi è la capacità dell'Istituto di concludere l'iter di una prestazione senza che l'utente debba sollecitare o richiedere ulteriori interventi. Sotto questo profilo, i risultati dell'indagine sono estremamente positivi: ben il 79,0% dei rispondenti ha dichiarato di aver ricevuto la prestazione senza aver mai avuto la necessità di contattare l'Istituto successivamente alla presentazione della domanda. Questo dato testimonia l'alto livello di efficacia e di autosufficienza dei processi gestionali dell'INPS, capaci di procedere linearmente fino alla liquidazione. Il restante 21,0% ha invece riferito di aver attivato un contatto, evidenziando una fisiologica esigenza di approfondimento.



La distribuzione dei canali di contatto utilizzati dagli utenti nella fase successiva alla presentazione dell'istanza è illustrata nel grafico seguente:



Per comprendere le dinamiche che spingono l'utente a interagire con l'Ente durante la lavorazione della pratica, sono state analizzate nel dettaglio le motivazioni del contatto. Il 31,6% dei casi è

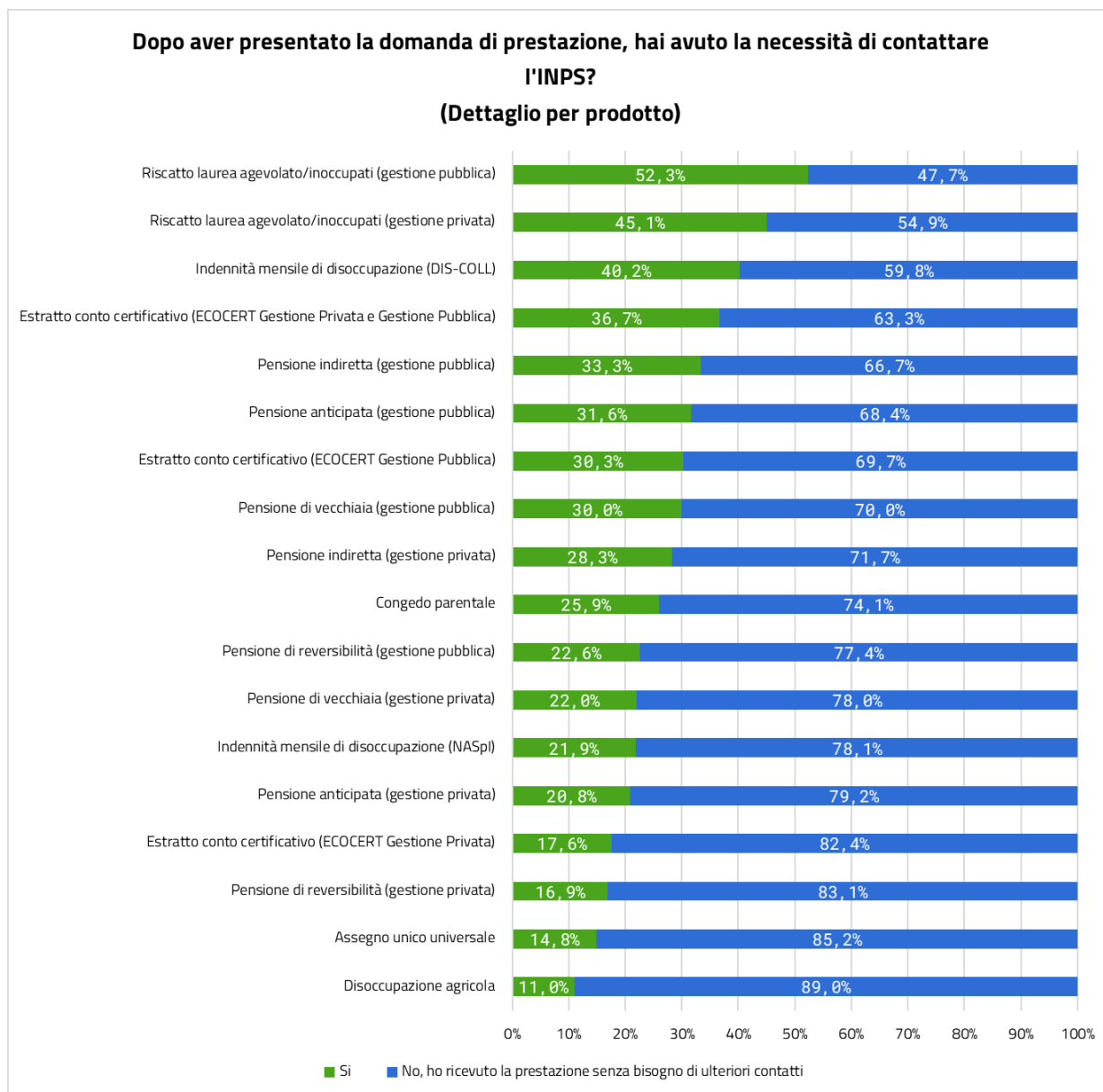


riconducibile a richieste di informazioni sui tempi di lavorazione, mentre il 24,7% degli utenti ha effettuato un sollecito. Un ulteriore 20,9% dei rispondenti ha invece contattato l'Istituto per ottenere chiarimenti in merito alle comunicazioni ricevute. Queste evidenze suggeriscono che, sebbene il processo sia per la grande

maggioranza dei cittadini fluido e trasparente, permane una quota di utenza che manifesta il bisogno di rassicurazioni sui tempi di attesa o di un supporto interpretativo sui messaggi inviati. L'analisi disaggregata per singolo prodotto rivela un'eterogeneità che rispecchia fedelmente la differente complessità tecnica e istruttoria delle prestazioni monitorate. Il dato più significativo riguarda il Riscatto laurea agevolato/inoccupati, sia per la gestione pubblica che per quella privata, dove quasi la metà degli utenti (46,9%) ha ravvisato la necessità di interagire con l'Istituto dopo l'invio dell'istanza. Tale evidenza non va interpretata come un sintomo di inefficienza, quanto piuttosto come la conferma della natura intrinsecamente complessa di questo prodotto: le verifiche contributive, le simulazioni di onere e i necessari scambi documentali presuppongono, infatti, un dialogo attivo e costante tra il cittadino e la Sede territoriale.

Seguono, con incidenze significative, le richieste di DIS-COLL (40,2%) e l'Estratto Conto Certificativo (ECOCERT) (36,7%). Si tratta di prestazioni che, per la loro rilevanza nella vita lavorativa e previdenziale, generano un'aspettativa informativa elevata in merito alla durata del sostegno al reddito o alla corretta ricostruzione della carriera, spingendo l'utente a cercare rassicurazioni durante l'iter.

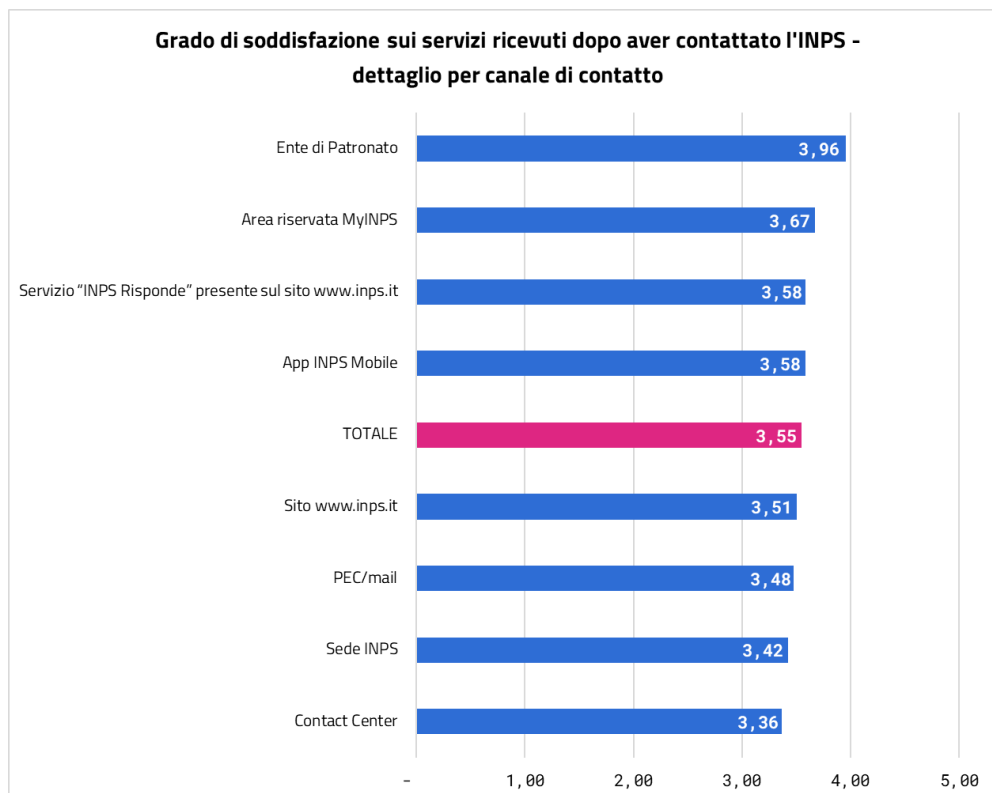
All'estremo opposto, si conferma l'altissima efficienza dei processi automatizzati e consolidati. Per le prestazioni caratterizzate da un iter procedurale standardizzato, l'Istituto riesce a garantire una risposta tempestiva e "silenziosa", minimizzando l'onere di interazione per l'utente. Rientrano in questa casistica, ad esempio, la Disoccupazione agricola, dove l'89,0% dei richiedenti ha ottenuto la prestazione senza alcun bisogno di contattare l'Istituto, così come la Pensione di reversibilità (gestione privata), che registra un tasso di autonomia del processo pari all'83,1%.



Per il segmento di utenza (21,0%) che ha ravvisato la necessità di interagire con l'Istituto dopo l'invio della domanda, l'indagine ha approfondito il livello di soddisfazione relativo allo specifico canale di contatto utilizzato. Questa analisi è fondamentale per misurare l'efficacia del sistema di accoglienza e supporto dell'INPS, valutando la capacità di ogni touchpoint di risolvere i dubbi dell'utente e fornire feedback puntuali sull'iter della pratica. Il livello medio di gradimento è stato di 3,55.

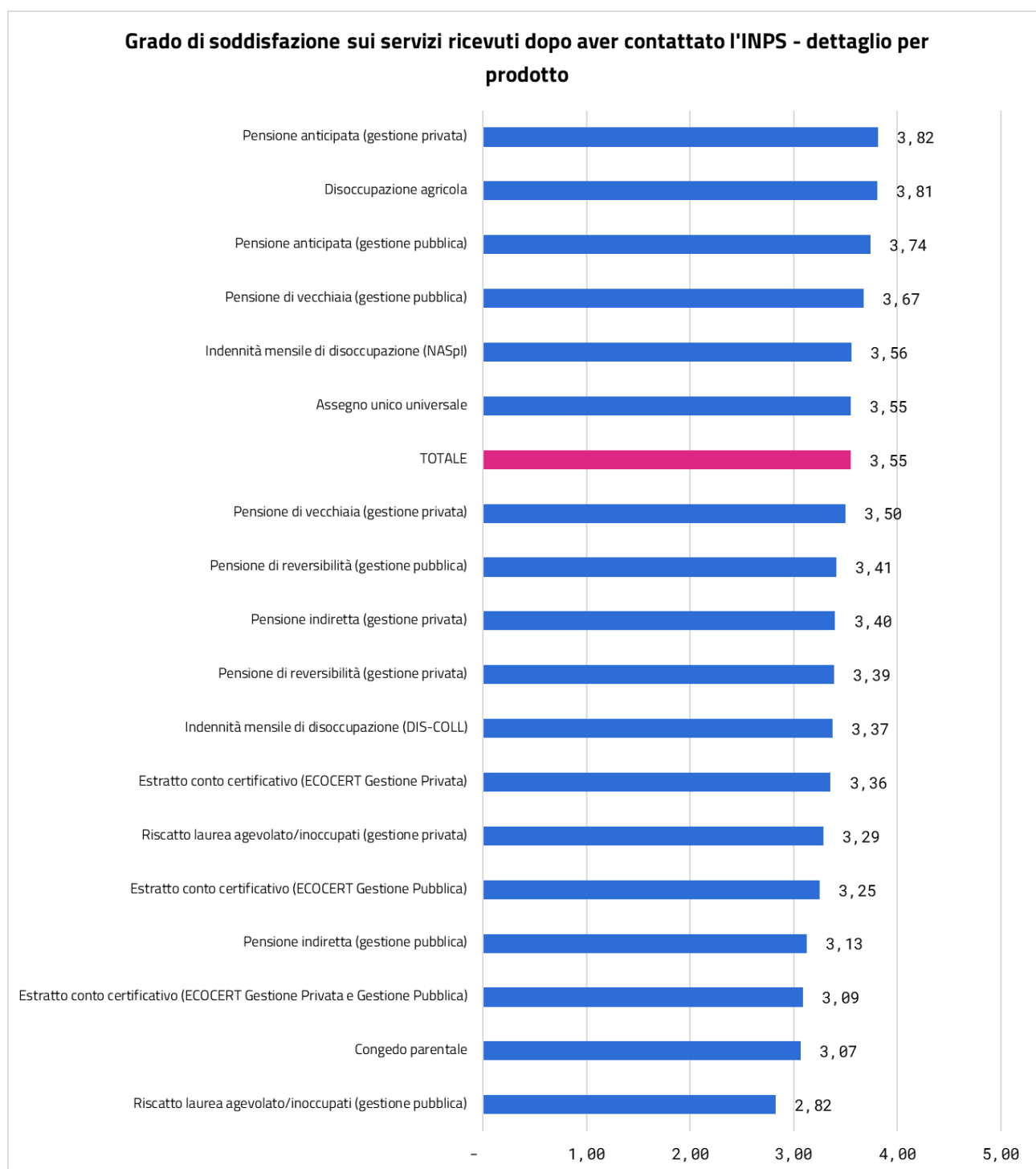
Anche in questa fase, l'Ente di Patronato si conferma come il punto di riferimento più apprezzato, posizionandosi al primo posto con un punteggio di 3,96. Tale valore sottolinea l'importanza del presidio fisico e della consulenza intermediata come strumenti di massima rassicurazione per il cittadino. Tuttavia, è di particolare rilievo il posizionamento dei canali digitali e dei servizi di assistenza remota: l'Area riservata MyINPS ottiene 3,67, seguita dal servizio INPS Risponde con 3,58.

Il fatto che entrambi i canali superino la soglia di soddisfazione testimonia come gli utenti apprezzino la possibilità di ottenere chiarimenti e monitorare la propria posizione in modo asincrono e digitale, riducendo la necessità di recarsi fisicamente presso gli sportelli.



Il dettaglio per prodotto mostra una forte polarizzazione:

- Performance ottimali: I livelli di soddisfazione più alti si registrano nelle Pensioni anticipate (3,82 gestione privata; 3,74 gestione pubblica) e nella Disoccupazione agricola (3,81). Anche l'Assegno Unico Universale si conferma solido, allineandosi perfettamente alla media generale (3,55).
- Aree di osservazione: Pensioni di reversibilità (3,41) e Indirette (3,40), che si posizionano appena sotto la soglia ideale, indicano la necessità di una gestione più fluida in momenti di particolare delicatezza per l'utente.
- Criticità rilevate: Le valutazioni più basse riguardano l'ECOCERT (3,09 gestione privata e pubblica) e il Congedo parentale (3,07). Il valore minimo viene registrato dal Riscatto laurea agevolato/inoccupati gestione pubblica (2,82).

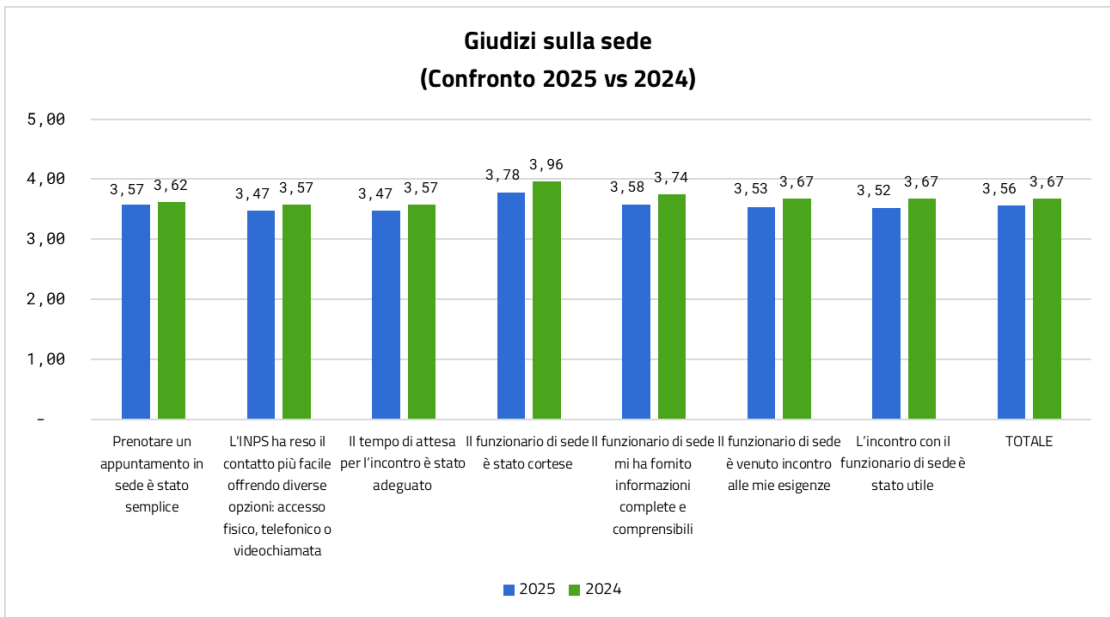


Al fine di mappare dettagliatamente l'esperienza d'uso, agli utenti è stato richiesto di valutare aspetti specifici per ciascun canale di contatto attivato. Questo approccio ha permesso un'analisi mirata di ogni touchpoint, approfondendo dimensioni fondamentali del servizio quali l'accessibilità, la tempestività, la cortesia e la chiarezza espositiva. L'indagine ha inoltre esplorato la sfera relazionale e l'efficacia risolutiva, includendo parametri come l'empatia, la capacità di rassicurazione, l'utilità del contatto e la capacità di risposta.

Tale approfondimento, unito alla valutazione del livello di personalizzazione del servizio, ha garantito una visione d'insieme coerente con le diverse modalità di interazione con l'Istituto, permettendo di identificare con precisione i punti di forza e le aree di miglioramento di ogni singolo punto di contatto.

● Sede

I giudizi espressi dagli utenti che hanno interagito direttamente con le Sedi durante l'iter della pratica si mantengono su livelli complessivamente positivi, posizionandosi stabilmente sopra la soglia di soddisfazione, nonostante si registri una lieve flessione rispetto alle rilevazioni del 2024.



La tabella che segue mostra il dettaglio delle valutazioni per singolo prodotto.

Giudizi complessivo sui contatti con la sede - dettaglio per prodotto								
Prodotto	Prenotare un appuntamento in sede è stato semplice	L'INPS ha reso il contatto più facile offrendo diverse opzioni: accesso fisico, telefonico o videochiamata	Il tempo di attesa per l'incontro è stato adeguato	Il funzionario di sede è stato cortese	Il funzionario di sede mi ha fornito informazioni complete e comprensibili	Il funzionario di sede è venuto incontro alle mie esigenze	L'incontro con il funzionario di sede è stato utile	TOTALE
Assegno unico universale	3,60	3,45	3,43	3,64	3,46	3,50	3,47	3,51
Congedo parentale	3,00	3,06	3,00	3,25	2,81	2,63	2,50	2,89
Disoccupazione agricola	3,61	3,54	3,48	3,80	3,76	3,64	3,71	3,65
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata e Gestione Pubblica)	3,58	3,25	3,30	3,55	3,32	3,11	3,15	3,32
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata)	3,40	3,35	3,32	3,69	3,37	3,30	3,25	3,38
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Pubblica)	3,47	3,37	3,26	3,55	3,30	3,23	3,11	3,33
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	3,75	3,51	3,48	3,92	3,67	3,63	3,64	3,66
Indennità mensile di disoccupazione (INAspl)	3,57	3,46	3,46	3,76	3,63	3,60	3,60	3,58
Pensione anticipata (gestione privata)	3,84	3,74	3,76	4,00	3,72	3,67	3,64	3,77
Pensione anticipata (gestione pubblica)	3,68	3,72	3,69	4,00	3,74	3,69	3,63	3,74
Pensione di reversibilità (gestione privata)	3,24	3,21	3,15	3,53	3,27	3,22	3,23	3,26
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	3,50	3,39	3,35	3,81	3,49	3,52	3,56	3,52
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	3,51	3,41	3,44	3,82	3,48	3,38	3,39	3,49
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	3,77	3,75	3,70	4,02	3,76	3,64	3,61	3,75
Pensione indiretta (gestione privata)	3,76	3,06	3,65	4,12	3,59	3,47	3,35	3,57
Pensione Indiretta (gestione pubblica)	3,50	4,00	3,00	3,00	3,00	2,50	3,50	3,21
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	3,50	3,29	3,36	3,72	3,33	3,26	3,18	3,38
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	2,99	2,97	3,01	3,36	3,06	2,97	2,99	3,05
TOTALE	3,57	3,47	3,47	3,78	3,58	3,53	3,52	3,56

L'analisi a livello di singolo prodotto della utilità del contatto con il funzionario di sede permette di individuare specifiche aree di criticità, sebbene i dati relativi ad alcuni servizi vadano interpretati con estrema cautela a causa della limitata numerosità del campione. In particolare, si rileva un basso indice di soddisfazione nell'ambito dei congedi parentali, per i quali tuttavia il giudizio è espresso da soli 16 rispondenti, rendendo il dato poco significativo dal punto di vista statistico. Analogamente, valutazioni inferiori alla soglia di soddisfazione emergono per gli ECOCERT e per le pensioni di reversibilità della gestione privata, dove però la rilevazione è influenzata da una base di appena 17 rispondenti. Più strutturate appaiono invece le criticità segnalate per il riscatto della laurea agevolato/inoccupati, che coinvolgono sia la gestione pubblica sia quella privata, configurandosi come un ambito su cui l'interazione presso gli sportelli incontra maggiori difficoltà nel rispondere alle aspettative dell'utenza.

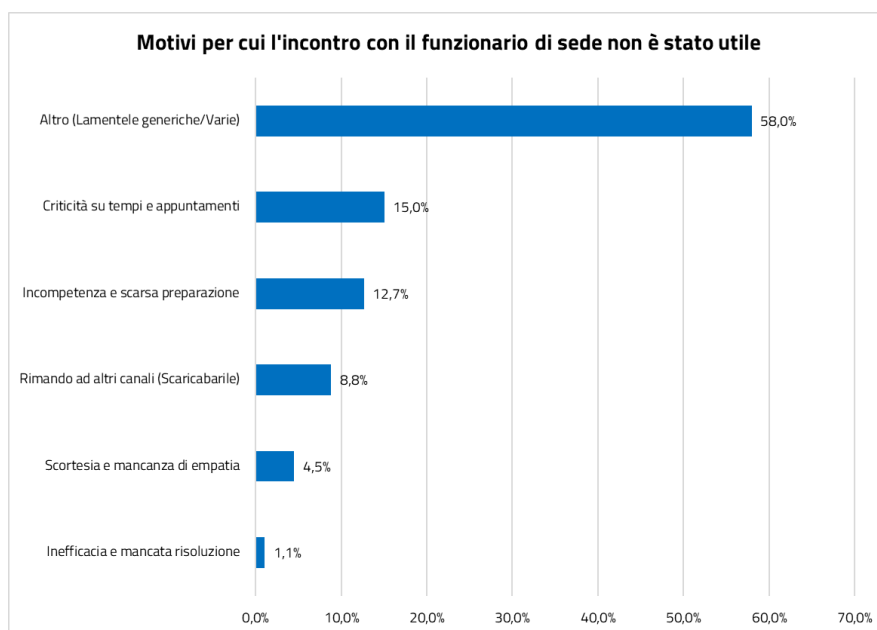
Prodotto	Numero di rispondenti	Giudizio sulla Utilità dell'incontro con il funzionario di sede
Assegno unico universale	360	3,47
Congedo parentale	16	2,50
Disoccupazione agricola	317	3,71
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata e Gestione Pubblica)	53	3,15
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata)	1.113	3,25
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Pubblica)	123	3,11
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	126	3,64
Indennità mensile di disoccupazione (NASpi)	5.214	3,60
Pensione anticipata (gestione privata)	1.022	3,64
Pensione anticipata (gestione pubblica)	243	3,63
Pensione di reversibilità (gestione privata)	204	3,23
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	101	3,56
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	874	3,39
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	350	3,61
Pensione indiretta (gestione privata)	17	3,35
Pensione indiretta (gestione pubblica)	2	3,50
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	152	3,18
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	72	2,99
TOTALE	10.359	3,52

Per approfondire ulteriormente le cause di eventuale insoddisfazione, agli utenti che hanno valutato il contatto come "poco utile" o "per nulla utile" (punteggi 1 e 2) è stata somministrata una domanda aperta facoltativa sulle motivazioni del giudizio negativo. Dall'analisi condotta sulle 1.515 risposte aperte ricevute è possibile tracciare le principali determinanti che hanno influenzato negativamente la valutazione del contatto.

I feedback si concentrano su specifiche dinamiche riscontrate durante l'interazione presso le Sedi territoriali:

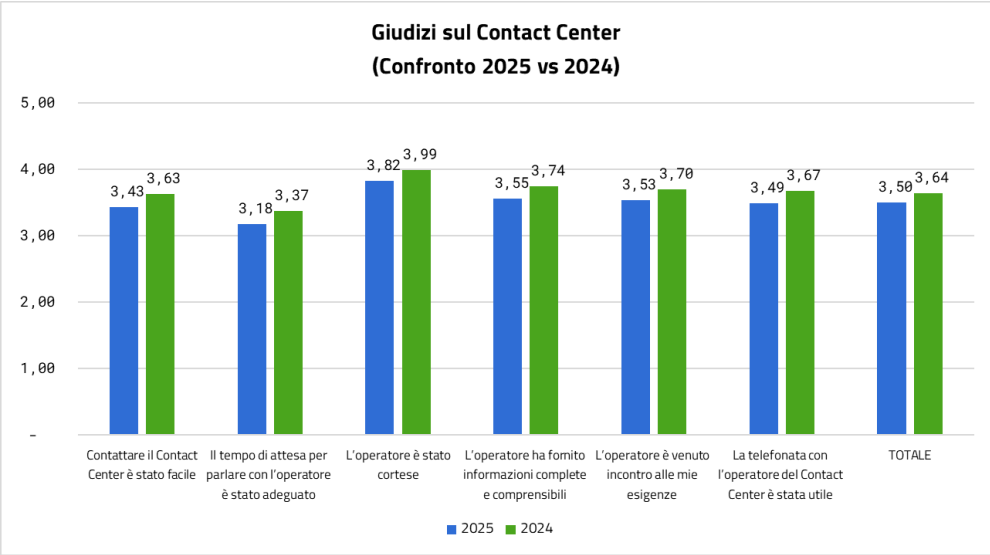
- **Coerenza delle informazioni:** Una parte delle segnalazioni evidenzia la ricezione di indicazioni non sempre univoche tra diversi operatori o canali di contatto. Questa discordanza influisce sulla percezione di chiarezza e affidabilità del supporto ricevuto.

- **Accessibilità e canali di contatto:** Viene segnalata una difficoltà nell'ottenere appuntamenti in tempi brevi, unita alla percezione di una barriera all'accesso fisico quando il contatto in presenza viene sostituito da quello telefonico.
- **Gestione delle richieste e supporto:** I commenti riportano casi in cui l'utente viene indirizzato verso il portale web o intermediari esterni. Tale dinamica viene percepita come una limitazione della funzione consulenziale diretta della Sede.
- **Dimensione relazionale:** I feedback includono valutazioni sulla qualità dell'interazione umana, dove l'empatia e la capacità di rassicurazione del personale vengono indicate come fattori determinanti per il giudizio complessivo, indipendentemente dall'esito tecnico della pratica.



• **Contact Center**

Al 72,8% degli utenti che ha dichiarato di aver utilizzato il CCM come canale di contatto è stato chiesto di esprimere un giudizio sugli aspetti tecnici e relazionali di questo touchpoint. Il giudizio medio si è attestato a 3,50, in linea con la soglia di soddisfazione; tuttavia, alcuni aspetti sono stati valutati in maniera più critica: la facilità di contatto, i tempi di attesa e l'utilità del contatto. Rispetto allo scorso anno si registra un calo generalizzato su tutti gli aspetti indagati.



Anche per il Contact Center si è analizzata la valutazione dei singoli aspetti per prodotto e i dati sono riportati nella tabella che segue.

Giudizio complessivo sui contatti con il Contact Center - dettaglio per prodotto							
Prodotto	Contattare il Contact Center è stato facile	Il tempo di attesa per parlare con l'operatore è stato adeguato	L'operatore è stato cortese	L'operatore ha fornito informazioni complete e comprensibili	L'operatore è venuto incontro alle mie esigenze	La telefonata con l'operatore del Contact Center è stata utile	TOTALE
Assegno unico universale	3,45	3,24	3,74	3,54	3,52	3,51	3,50
Congedo parentale	3,21	2,84	3,63	3,42	3,32	3,42	3,31
Disoccupazione agricola	3,53	3,26	3,91	3,66	3,66	3,62	3,61
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata e Gestione Pubblica)	3,25	2,96	3,70	3,51	3,40	3,36	3,36
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata)	3,30	3,07	3,78	3,40	3,37	3,30	3,37
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Pubblica)	3,27	3,03	3,66	3,36	3,34	3,24	3,32
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	3,40	3,21	3,86	3,42	3,55	3,46	3,48
Indennità mensile di disoccupazione (NASpi)	3,41	3,13	3,77	3,56	3,55	3,52	3,49
Pensione anticipata (gestione privata)	3,66	3,47	4,04	3,71	3,69	3,62	3,70
Pensione anticipata (gestione pubblica)	3,65	3,42	4,09	3,75	3,72	3,62	3,71
Pensione di reversibilità (gestione privata)	3,33	3,20	3,76	3,41	3,37	3,29	3,39
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	3,37	3,04	3,74	3,36	3,38	3,29	3,36
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	3,39	3,15	3,86	3,43	3,38	3,32	3,42
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	3,63	3,49	4,15	3,85	3,83	3,67	3,77
Pensione indiretta (gestione privata)	3,53	3,29	4,35	3,94	3,88	3,82	3,80
Pensione indiretta (gestione pubblica)	3,50	3,50	4,00	3,00	3,00	3,00	3,33
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	3,34	3,20	3,90	3,35	3,38	3,24	3,40
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	3,00	2,83	3,51	3,13	3,10	3,07	3,11
TOTALE	3,43	3,18	3,82	3,55	3,53	3,49	3,50

Il giudizio sull'utilità del contatto con l'operatore del CCM non mostra un'eterogeneità significativa rispetto ai prodotti.

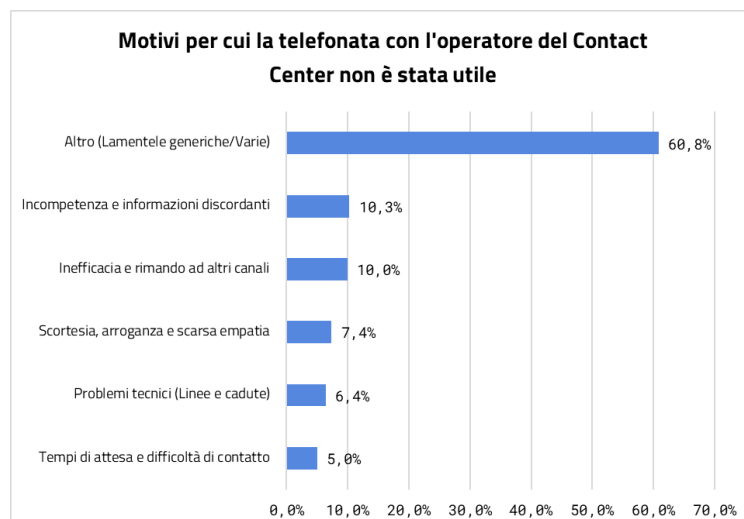
Prodotto	Numero di rispondenti	Giudizio sulla Utilità della telefonata con l'operatore del CCM
Assegno unico universale	458	3,51
Congedo parentale	19	3,42
Disoccupazione agricola	363	3,62
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata e Gestione Pubblica)	53	3,36
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata)	1.062	3,30
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Pubblica)	116	3,24
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	185	3,46
Indennità mensile di disoccupazione (NASpI)	6.555	3,52
Pensione anticipata (gestione privata)	870	3,62
Pensione anticipata (gestione pubblica)	241	3,62
Pensione di reversibilità (gestione privata)	218	3,29
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	103	3,29
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	754	3,32
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	360	3,67
Pensione indiretta (gestione privata)	17	3,82
Pensione indiretta (gestione pubblica)	2	3,00
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	156	3,24
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	69	3,07
TOTALE	11.601	3,49

Per approfondire le cause di eventuale insoddisfazione, agli utenti che hanno valutato il contatto come "poco utile" o "per nulla utile" (punteggi 1 e 2) è stata somministrata una domanda aperta facoltativa sulle motivazioni del giudizio negativo.

L'analisi qualitativa delle 1.434 risposte aperte permette di individuare le determinanti che influenzano negativamente la percezione del servizio di Contact Center Multicanale. Le segnalazioni si concentrano primariamente sul tema dell'affidabilità delle informazioni, laddove viene rilevata una frequente discordanza tra le risposte fornite da diversi operatori sullo stesso quesito; tale mancata univocità incide direttamente sulla funzione consulenziale del canale, inducendo l'utenza a ricercare conferme presso le Sedi fisiche.

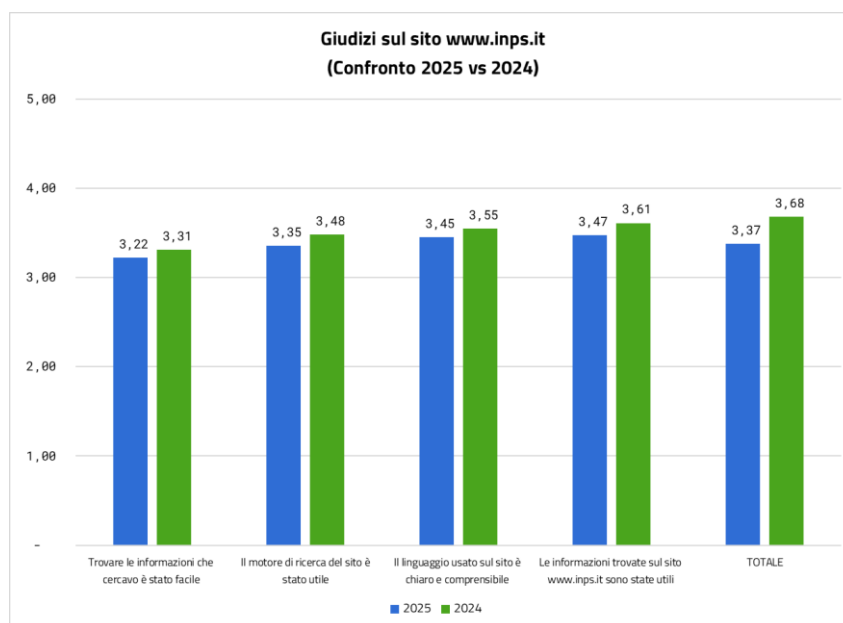
Parallelamente, emerge una criticità legata alla stabilità tecnica della connessione e alla gestione dei flussi telefonici. Una parte significativa dei feedback riporta frequenti cadute della linea o problemi audio, fenomeni che vengono interpretati dall'utenza come un limite all'efficace gestione delle pratiche più complesse e che alimentano un clima di sfiducia verso lo strumento tecnologico.

Infine, l'analisi evidenzia una percezione del servizio come filtro meramente passivo nei casi in cui l'interazione si risolve nel rinvio ad altri canali, quali il portale istituzionale o gli sportelli territoriali. Questo meccanismo di rimando viene valutato criticamente dai rispondenti, i quali percepiscono il contatto telefonico come un passaggio improduttivo che non risolve il quesito originario ma ne sposta la gestione su altri punti di contatto dell'Istituto.



• Sito web INPS

Le valutazioni espresse dagli utenti in merito al portale istituzionale prendono in esame la facilità di reperimento delle informazioni, l'efficacia del motore di ricerca interno, nonché il grado di chiarezza e utilità dei contenuti pubblicati. Nel corso dell'ultima rilevazione, tutti gli indicatori monitorati hanno evidenziato una flessione rispetto ai valori registrati nel 2024, attestando un cambiamento nella percezione dell'accessibilità e della fruibilità dei servizi digitali.



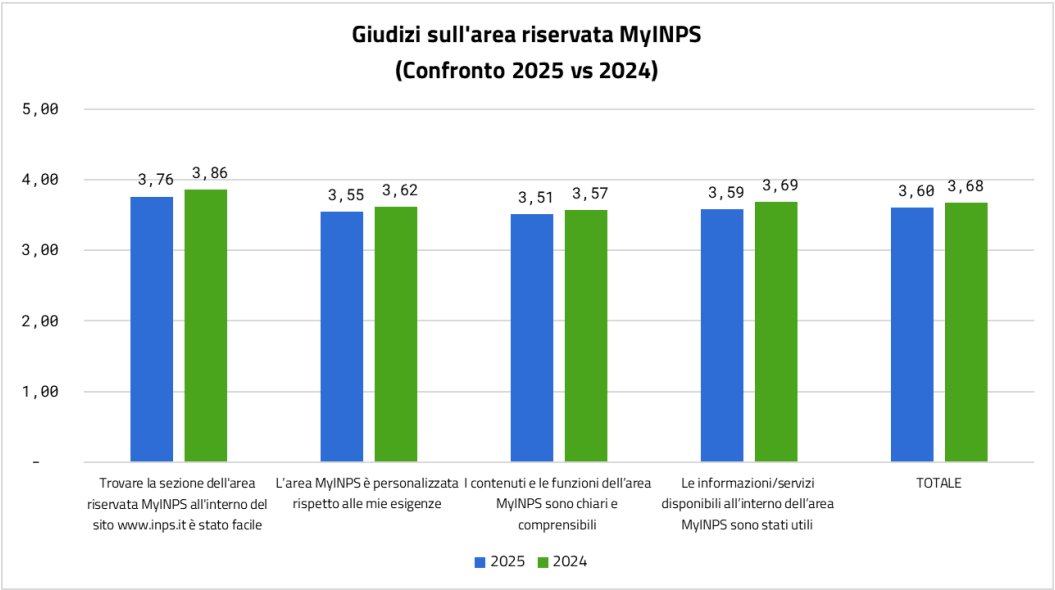
Dall'analisi di dettaglio per tipologia di servizio, emerge che i giudizi più critici riguardano le prestazioni legate al riscatto della laurea agevolato/inoccupati nell'ambito della gestione pubblica, per il quale le valutazioni si posizionano al di sotto del 3,00 su tutti gli aspetti. Al contrario, il livello di soddisfazione più elevato è stato espresso dai richiedenti la pensione

indiretta della gestione pubblica, che si configurano come il segmento di utenza che ha attribuito i punteggi migliori alle funzionalità del sito.

Giudizio complessivo sui contatti con il sito www.inps.it - dettaglio per prodotto					
Prodotto	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 www.inps.it sono state utili	TOTALE
Assegno unico universale	3,29	3,38	3,52	3,55	3,44
Congedo parentale	2,88	2,88	3,00	2,88	2,91
Disoccupazione agricola	3,55	3,66	3,79	3,76	3,69
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata e Gestione Pubblica)	2,90	3,08	3,11	3,19	3,07
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata)	3,04	3,17	3,22	3,30	3,18
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Pubblica)	2,98	3,17	3,19	3,26	3,15
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	3,01	3,18	3,40	3,33	3,23
Indennità mensile di disoccupazione (NASpl)	3,26	3,38	3,49	3,49	3,40
Pensione anticipata (gestione privata)	3,44	3,58	3,66	3,71	3,60
Pensione anticipata (gestione pubblica)	3,28	3,42	3,42	3,45	3,39
Pensione di reversibilità (gestione privata)	3,03	3,11	3,23	3,21	3,15
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	3,29	3,39	3,51	3,56	3,44
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	3,12	3,25	3,31	3,39	3,27
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	3,20	3,32	3,49	3,50	3,38
Pensione indiretta (gestione privata)	3,24	3,33	3,71	3,38	3,42
Pensione indiretta (gestione pubblica)	3,50	4,00	4,00	4,00	3,88
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	2,90	3,07	3,17	3,21	3,09
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	2,33	2,59	2,72	2,80	2,61
TOTALE	3,22	3,35	3,45	3,47	3,37

Area riservata MyINPS

L'utilizzo dell'area riservata MyINPS ha interessato l'88,5% della platea degli utenti intervistati. Sebbene le valutazioni complessive abbiano registrato una flessione rispetto alla precedente rilevazione, gli indicatori si attestano stabilmente su livelli positivi, mantenendo valori alla soglia di 3,50.

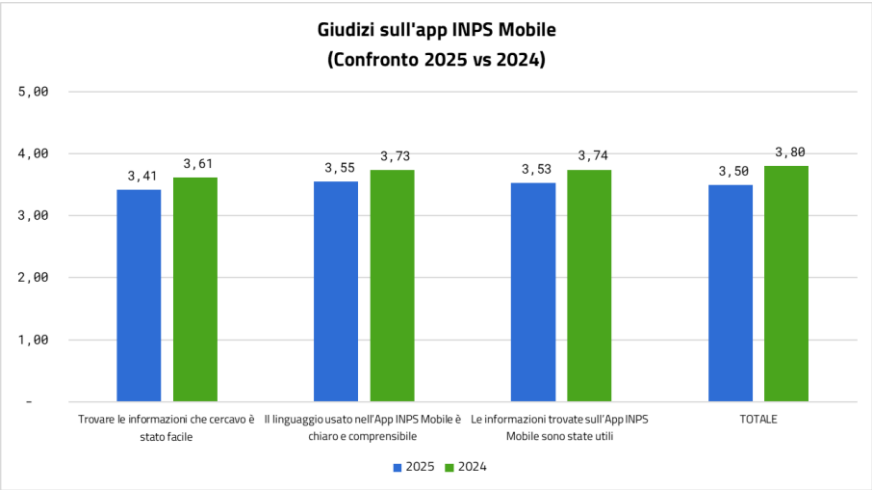


L'analisi disaggregata per tipologia di prestazione evidenzia come i richiedenti il riscatto laurea agevolato/inoccupati di gestione pubblica esprimano anche qui i livelli di insoddisfazione più marcati, con valori che si posizionano al di sotto del punteggio di 3,00 su tutti gli aspetti. Specularmente, i giudizi più elevati si riscontrano tra gli utenti che hanno interagito con l'area riservata per istanze legate alla disoccupazione agricola e alla pensione anticipata della gestione pubblica, ambiti in cui i punteggi superano 3,80.

Giudizio complessivo sui contatti con l'Area riservata MyINPS - dettaglio per prodotto					
Prodotto	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 stati utili	TOTALE
Assegno unico universale	3,81	3,57	3,53	3,59	3,62
Congedo parentale	3,29	3,10	3,14	3,10	3,15
Disoccupazione agricola	4,01	3,85	3,86	3,88	3,90
Estratto conto certificato (ECOCERT Gestione Privata e Gestione Pubblica)	3,38	3,28	3,21	3,32	3,30
Estratto conto certificato (ECOCERT Gestione Privata)	3,60	3,39	3,30	3,40	3,42
Estratto conto certificato (ECOCERT Gestione Pubblica)	3,65	3,20	3,22	3,33	3,35
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	3,69	3,39	3,39	3,49	3,49
Indennità mensile di disoccupazione (NASpl)	3,76	3,54	3,52	3,58	3,60
Pensione anticipata (gestione privata)	3,93	3,82	3,73	3,89	3,84
Pensione anticipata (gestione pubblica)	3,81	3,72	3,55	3,69	3,69
Pensione di reversibilità (gestione privata)	3,59	3,40	3,33	3,39	3,43
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	3,87	3,57	3,55	3,67	3,66
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	3,77	3,61	3,56	3,61	3,64
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	3,93	3,70	3,61	3,67	3,73
Pensione indiretta (gestione privata)	3,96	3,48	3,70	3,52	3,66
Pensione indiretta (gestione pubblica)	4,00	4,00	3,50	3,50	3,75
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	3,56	3,22	3,19	3,31	3,32
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	2,94	2,69	2,72	2,77	2,78
TOTALE	3,76	3,55	3,51	3,59	3,60

● **App INPS Mobile**

I giudizi relativi all'utilizzo dell'App INPS Mobile mostrano una tendenza analoga agli altri canali digitali, facendo registrare una flessione nelle valutazioni rispetto ai risultati della rilevazione precedente.

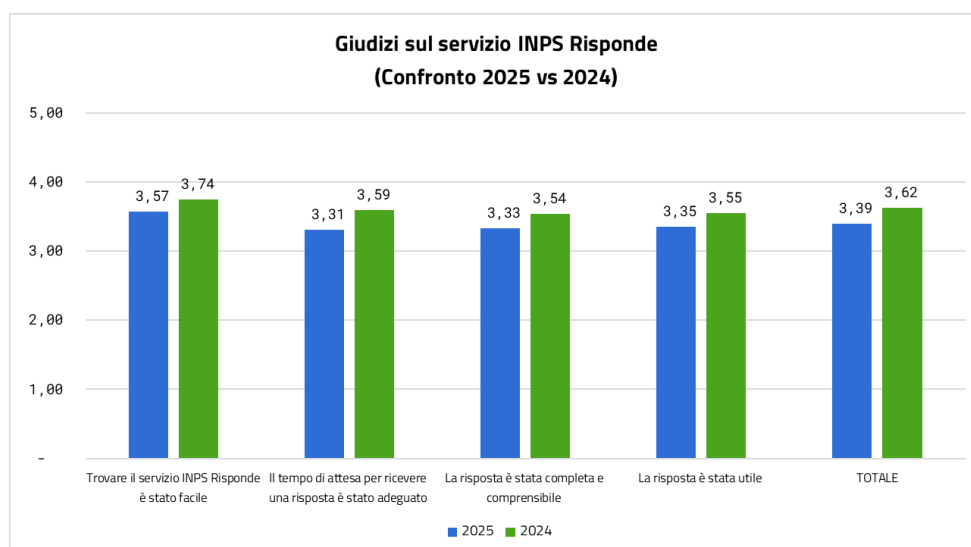


Anche in questo ambito, l'analisi per tipologia di servizio evidenzia le criticità maggiori tra i richiedenti il riscatto della laurea agevolato/inoccupati, che esprimono i pareri più negativi, seguiti dagli utenti che hanno interagito per prestazioni legate ai congedi parentali e agli ECOCERT. Al contrario, i livelli di soddisfazione più alti si riscontrano tra i richiedenti la disoccupazione agricola, che rappresentano il segmento con le valutazioni più favorevoli circa l'esperienza d'uso dell'applicazione.

Giudizio complessivo sui contatti con l'App INPS Mobile - dettaglio per prodotto				
Prodotto	Trovare le informazioni che cercavo è stato facile	Il linguaggio usato nell'App INPS Mobile è chiaro e comprensibile	Le informazioni trovate sull'App INPS Mobile sono state utili	TOTALE
Assegno unico universale	3,39	3,55	3,54	3,49
Congedo parentale	2,73	3,00	2,87	2,87
Disoccupazione agricola	3,75	3,89	3,85	3,83
Estratto conto certificato (ECOCERT Gestione Privata e Gestione Pubblica)	2,92	3,03	3,00	2,98
Estratto conto certificato (ECOCERT Gestione Privata)	3,17	3,27	3,25	3,23
Estratto conto certificato (ECOCERT Gestione Pubblica)	3,11	3,20	3,20	3,17
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	3,15	3,36	3,21	3,24
Indennità mensile di disoccupazione (NASpi)	3,44	3,58	3,55	3,52
Pensione anticipata (gestione privata)	3,67	3,80	3,84	3,77
Pensione anticipata (gestione pubblica)	3,50	3,63	3,65	3,59
Pensione di reversibilità (gestione privata)	3,08	3,15	3,14	3,12
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	3,24	3,31	3,33	3,29
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	3,33	3,42	3,45	3,40
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	3,47	3,68	3,61	3,59
Pensione indiretta (gestione privata)	3,06	3,19	3,13	3,13
Pensione indiretta (gestione pubblica)	3,50	3,50	3,50	3,50
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	2,76	3,04	3,08	2,96
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	2,25	2,33	2,28	2,28
TOTALE	3,41	3,55	3,53	3,50

● INPS Risponde

Il servizio "INPS Risponde", accessibile tramite l'opzione "Scrivi alla sede" presente sul portale istituzionale, è stato utilizzato dal 67,8% degli utenti per l'invio di comunicazioni dirette alle sedi competenti. Rispetto alla rilevazione del 2024, si osserva un calo del giudizio medio complessivo, che si attesta a 3,39 a fronte del precedente 3,62. Tale flessione è trainata in particolare da due aspetti che si posizionano al di sotto della soglia di adeguatezza: il tempo di attesa necessario per ricevere un riscontro (3,31) e il grado di chiarezza della risposta fornita (3,33).



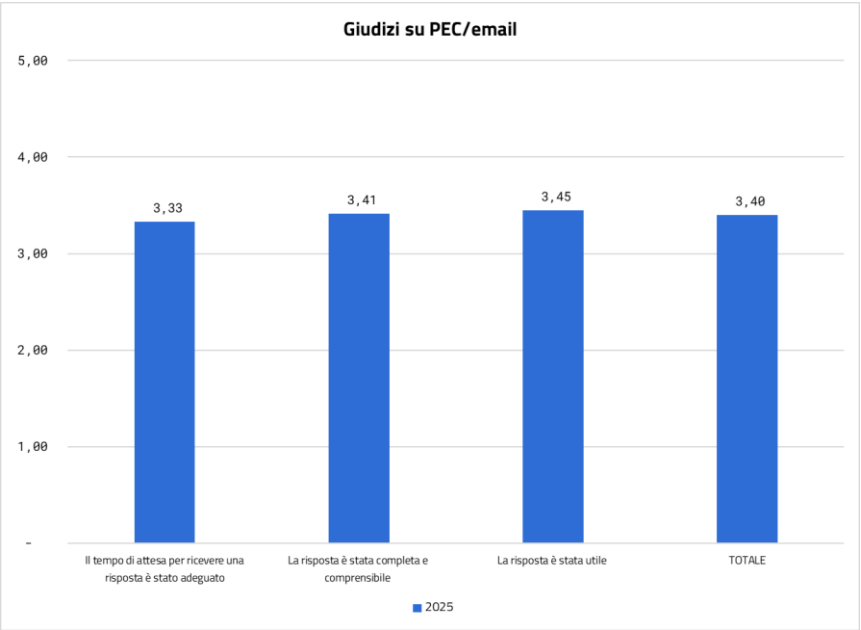
L'analisi di dettaglio per prodotto conferma la presenza di criticità specifiche per alcune tipologie di prestazione: i valori più bassi si riscontrano nel riscatto laurea agevolato/inoccupati della gestione pubblica (2,71), nell'ECOCERT per entrambe le gestioni (2,94) e nei congedi parentali (3,08), delineando queste aree come i segmenti con il minor livello di soddisfazione nell'utilizzo di questo specifico canale di comunicazione.

Giudizio complessivo sui contatti con il servizio INPS Risponde - dettaglio per prodotto					
Prodotto	Trovare il servizio INPS Risponde è stato facile	Il tempo di attesa per ricevere una risposta è stato adeguato	La risposta è stata completa e comprensibile	La risposta è stata utile	TOTALE
Assegno unico universale	3,64	3,46	3,40	3,41	3,47
Congedo parentale	3,56	2,88	2,81	3,06	3,08
Disoccupazione agricola	3,78	3,61	3,63	3,66	3,67
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata e Gestione Pubblica)	3,28	2,85	2,89	2,72	2,94
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata)	3,38	3,09	3,11	3,10	3,17
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Pubblica)	3,37	3,09	3,13	3,15	3,18
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	3,55	3,17	3,12	3,19	3,26
Indennità mensile di disoccupazione (NASpl)	3,56	3,29	3,34	3,38	3,39
Pensione anticipata (gestione privata)	3,82	3,57	3,54	3,60	3,63
Pensione anticipata (gestione pubblica)	3,72	3,54	3,49	3,49	3,56
Pensione di reversibilità (gestione privata)	3,37	3,22	3,14	3,20	3,23
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	3,48	3,15	3,08	3,21	3,23
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	3,50	3,24	3,22	3,24	3,30
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	3,82	3,52	3,49	3,39	3,56
Pensione indiretta (gestione privata)	3,42	3,53	3,26	3,16	3,34
Pensione indiretta (gestione pubblica)	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	3,55	3,34	3,16	3,17	3,31
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	2,99	2,81	2,49	2,57	2,71
TOTALE	3,57	3,31	3,33	3,35	3,39

• PEC/e-mail

L'invio di messaggi tramite PEC o e-mail ha rappresentato il canale di contatto per il 47,1% degli utenti interessati dalla rilevazione. La valutazione media per questo strumento si attesta a un valore di 3,40; per tale dato non è possibile fornire una comparazione con l'annualità precedente,

in quanto la sezione non prevedeva la formulazione di giudizi qualitativi nel monitoraggio del 2024.

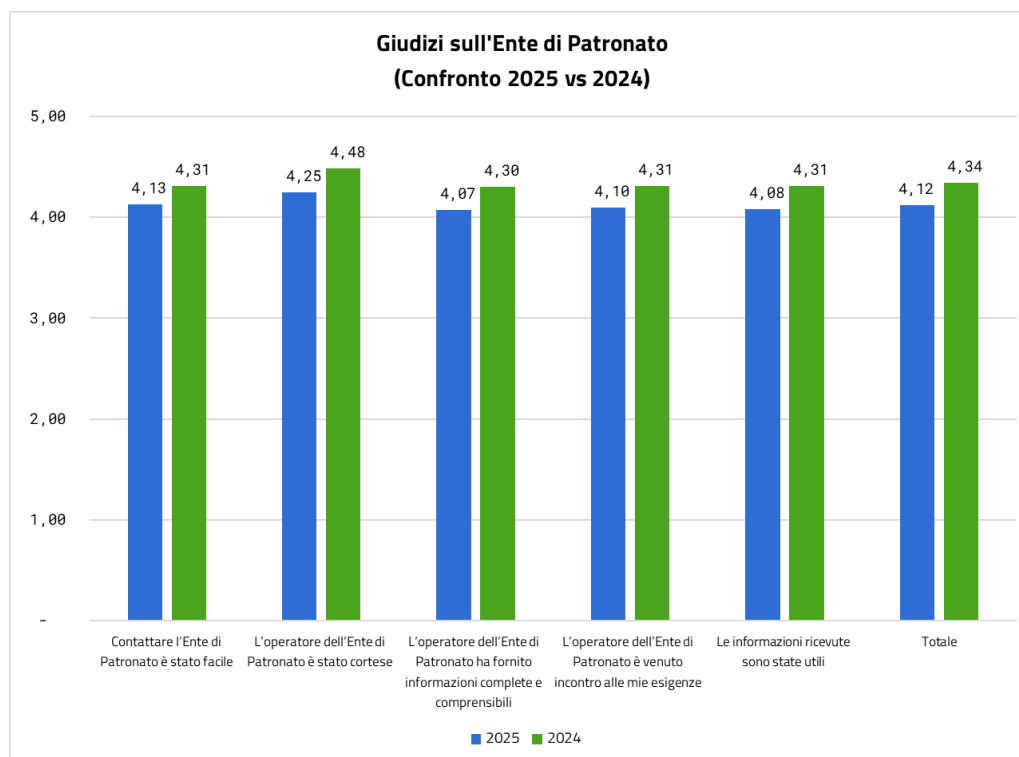


L'analisi dei livelli di soddisfazione disaggregata per tipologia di servizio permette di osservare la variabilità dei giudizi in base alla prestazione richiesta:

Giudizio complessivo sui contatti tramite PEC/email - dettaglio per prodotto				
Prodotto	Il tempo di attesa per ricevere una risposta è stato adeguato	La risposta è stata completa e comprensibile	La risposta è stata utile	TOTALE
Assegno unico universale	3,43	3,53	3,51	3,49
Congedo parentale	2,92	2,85	3,00	2,92
Disoccupazione agricola	3,57	3,68	3,69	3,65
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata e Gestione Pubblica)	2,68	2,68	2,71	2,69
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata)	3,02	3,11	3,16	3,10
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Pubblica)	2,84	3,04	3,11	2,99
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	3,29	3,33	3,35	3,32
Indennità mensile di disoccupazione (NASpl)	3,37	3,46	3,49	3,44
Pensione anticipata (gestione privata)	3,56	3,61	3,68	3,62
Pensione anticipata (gestione pubblica)	3,43	3,52	3,58	3,51
Pensione di reversibilità (gestione privata)	3,34	3,39	3,45	3,39
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	3,11	3,20	3,32	3,21
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	3,21	3,30	3,32	3,28
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	3,41	3,52	3,54	3,49
Pensione indiretta (gestione privata)	2,69	2,85	2,69	2,74
Pensione indiretta (gestione pubblica)	3,00	3,00	3,00	3,00
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	3,01	3,23	3,20	3,14
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	2,83	2,72	2,72	2,76
TOTALE	3,33	3,41	3,45	3,40

• Ente di Patronato

Il giudizio relativo all'interazione con gli Enti di Patronato si attesta su un valore medio di 4,12, confermando un livello di soddisfazione elevato nonostante si registri una flessione rispetto ai risultati dell'anno precedente. Il calo interessa in modo trasversale tutti i parametri oggetto di indagine, sebbene ogni singolo indicatore continui a mantenere una valutazione superiore a 4,00.



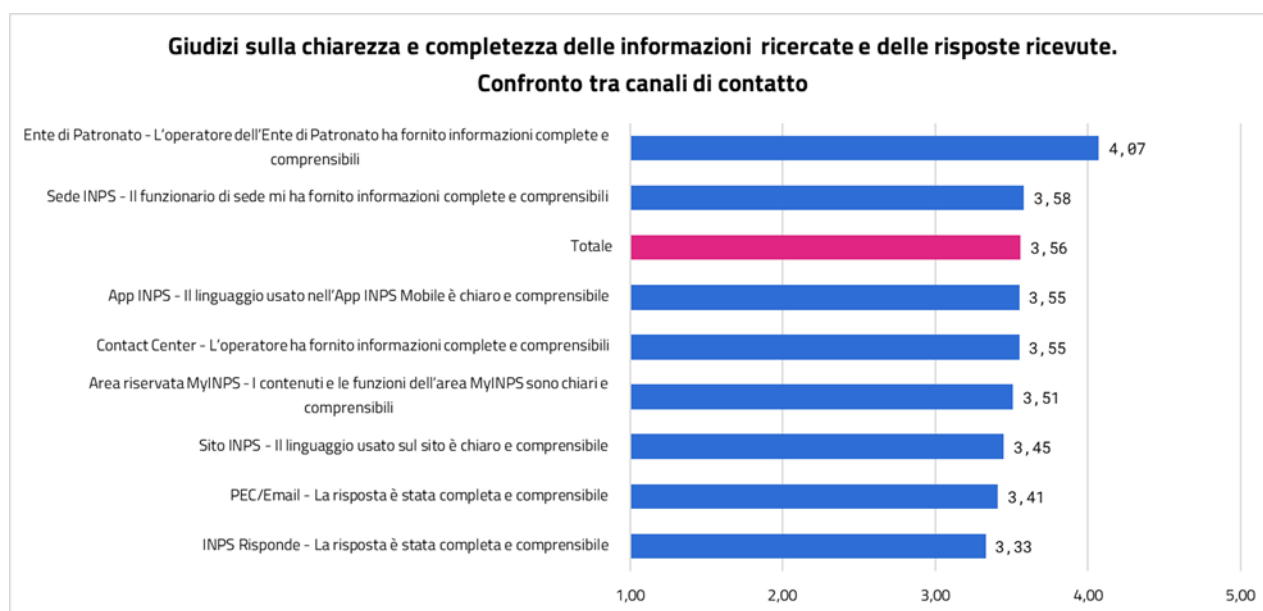
L'analisi disaggregata per tipologia di prodotto restituisce giudizi stabilmente positivi per tutte le prestazioni considerate. Tale evidenza riflette il ruolo degli Enti di Patronato come partner strategici nel sistema di servizio all'utenza, dove l'attività svolta contribuisce alla generazione di valore attraverso una funzione complementare e non concorrenziale rispetto all'attività dei canali diretti dell'Istituto.

Giudizio complessivo sui contatti con l'Ente di Patronato – dettaglio per prodotto						
Prodotto	Contattare l'Ente di Patronato è stato facile	L'operatore dell'Ente di Patronato è stato cortese	L'operatore dell'Ente di Patronato ha fornito informazioni complete e comprensibili	L'operatore dell'Ente di Patronato è venuto incontro alle mie esigenze	Le informazioni ricevute sono state utili	TOTALE
Assegno unico universale	4,02	4,07	3,90	3,97	3,93	3,98
Congedo parentale	4,06	3,76	3,47	3,65	3,65	3,72
Disoccupazione agricola	4,29	4,34	4,25	4,29	4,30	4,29
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata e Gestione Pubblica)	3,79	3,72	3,47	3,49	3,47	3,59
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata)	3,94	4,11	3,89	3,90	3,87	3,94
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Pubblica)	3,86	4,10	3,81	3,85	3,79	3,88
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	4,20	4,24	4,07	4,05	3,96	4,11
Indennità mensile di disoccupazione (NASpi)	4,07	4,16	4,02	4,05	4,04	4,07
Pensione anticipata (gestione privata)	4,36	4,51	4,32	4,36	4,36	4,38
Pensione anticipata (gestione pubblica)	4,48	4,62	4,46	4,49	4,49	4,51
Pensione di reversibilità (gestione privata)	4,07	4,18	3,96	3,95	3,95	4,02
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	4,23	4,37	4,18	4,20	4,17	4,23
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	4,29	4,43	4,19	4,20	4,17	4,26
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	4,36	4,50	4,31	4,35	4,31	4,36
Pensione indiretta (gestione privata)	4,29	4,33	4,00	4,14	4,10	4,17
Pensione indiretta (gestione pubblica)	4,00	4,50	4,50	4,50	4,50	4,40
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	3,93	4,03	3,64	3,75	3,65	3,80
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	3,72	3,98	3,73	3,88	3,78	3,82
TOTALE	4,13	4,25	4,07	4,10	4,08	4,12

• Analisi trasversale dei touchpoint: Chiarezza, Accessibilità e Utilità delle comunicazioni

Al fine di valutare la coerenza del linguaggio e l'efficacia dei flussi informativi, è stata condotta un'analisi comparativa volta a osservare come la percezione della qualità comunicativa vari in base al punto di contatto utilizzato. Questo approccio permette di isolare la capacità di ogni canale di fornire informazioni comprensibili, di essere facilmente raggiungibile e di risultare effettivamente risolutivo nel chiarire i quesiti degli utenti, indipendentemente dall'esito della pratica sottostante.

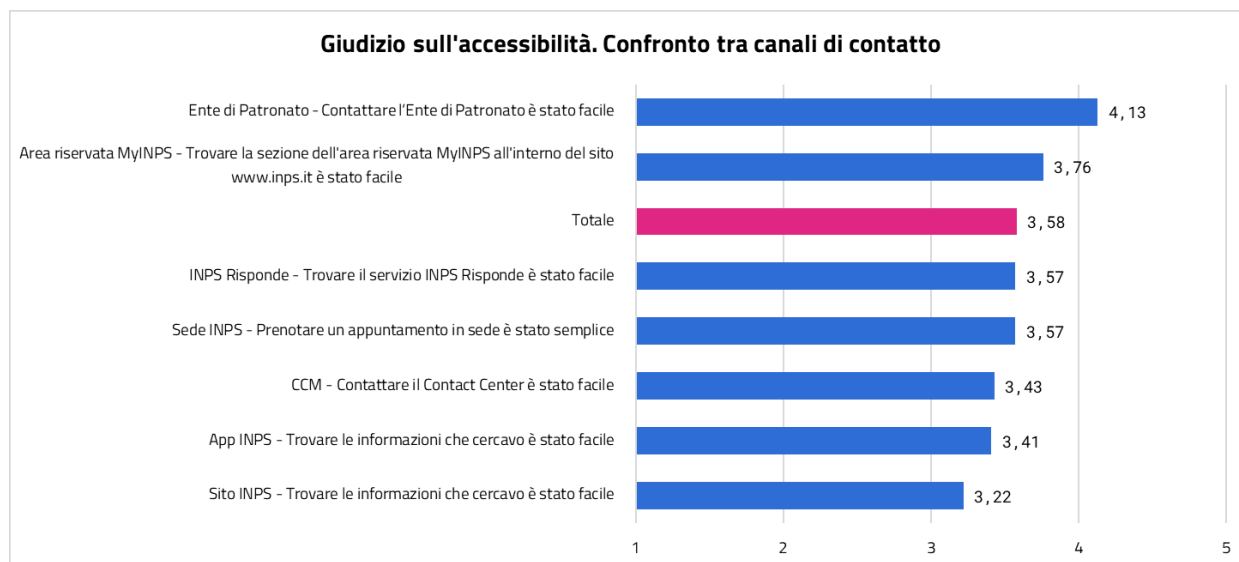
L'analisi di dettaglio riferita alla chiarezza delle comunicazioni (aspetto che riporta una valutazione media di 3,56) evidenzia come la valutazione di questo aspetto sia intrinsecamente legata al fattore umano: il primato dei Patronati (4,07) e del front-office di Sede (3,58) conferma che l'utente cerca un mediatore capace di "tradurre" il linguaggio burocratico in risposte rassicuranti. Questo bisogno di decodifica sembrerebbe trovare un ostacolo nei canali asincroni come INPS Risponde (3,33) e la PEC (3,41), dove gli utenti spesso lamentano una frustrazione legata a riscontri percepiti come troppo tecnici, univoci o, in alcuni casi, eccessivamente standardizzati. In questi ambiti, infatti, l'assenza di un'interazione diretta impedisce quel feedback immediato che è fondamentale per dissipare i dubbi, portando le valutazioni della comunicazione scritta ai livelli minimi della rilevazione.



Sul fronte dell'accessibilità, intesa come la semplicità con cui l'utente riesce effettivamente a stabilire un contatto o a individuare il varco d'ingresso verso i servizi dell'Istituto, la valutazione media di 3,58 nasconde dinamiche molto diverse tra i canali. Il dato di eccellenza degli Enti di Patronato (4,13) evidenzia come la capillarità sul territorio e la prossimità fisica rappresentino ancora la via d'accesso percepita come più agevole e priva di attriti.

Per quanto riguarda i touchpoint gestiti direttamente dall'Istituto, la facilità di contatto appare condizionata dalla dicotomia tra ambienti digitali "guidati" e ricerca autonoma. L'area MyINPS (3,76) viene premiata proprio perché riduce lo sforzo di orientamento: l'utente non deve "cercare" l'Istituto, ma si ritrova in un ambiente già configurato sulle proprie esigenze, dove il contatto è a portata di mano. Al contrario, il portale web (3,22) si conferma il punto di accesso più faticoso. In questo caso, il limite non è la disponibilità delle informazioni, ma il fatto che l'utente debba compiere uno sforzo di navigazione eccessivo per trovare le informazioni che gli occorrono.

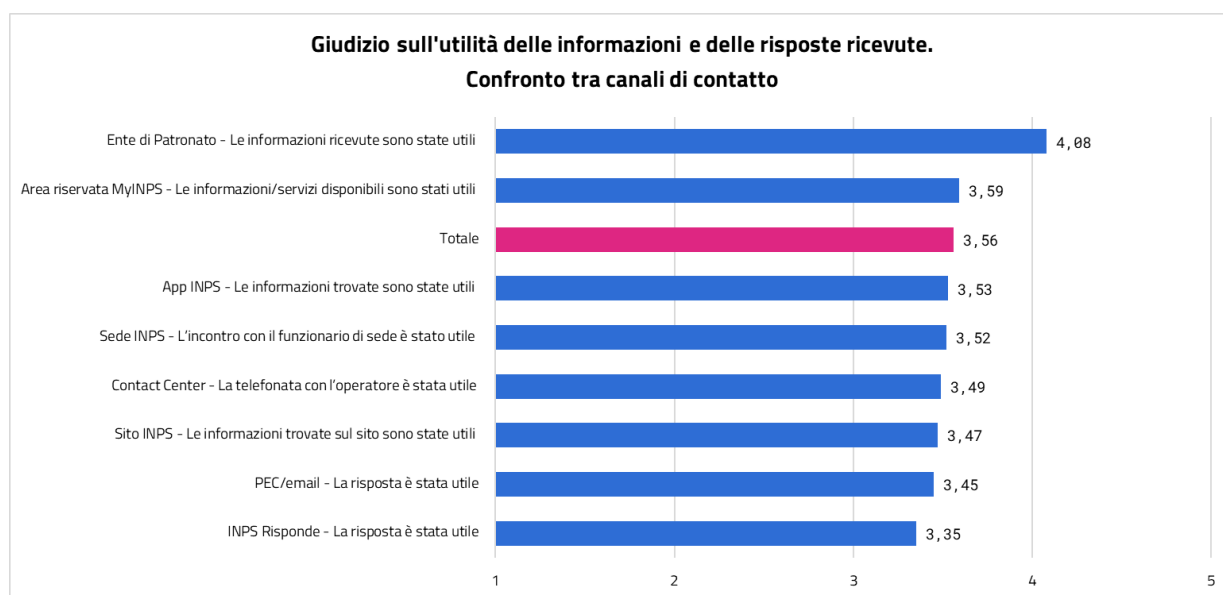
Una nota di equilibrio emerge per il servizio INPS Risponde e lo sportello di Sede (entrambi a 3,57): qui la facilità di contatto è garantita da percorsi ormai consolidati, che pur richiedendo un'azione esplicita da parte dell'utente, offrono un varco chiaro e identificabile per instaurare la relazione, posizionandosi esattamente sulla media della tenuta complessiva dell'Istituto.



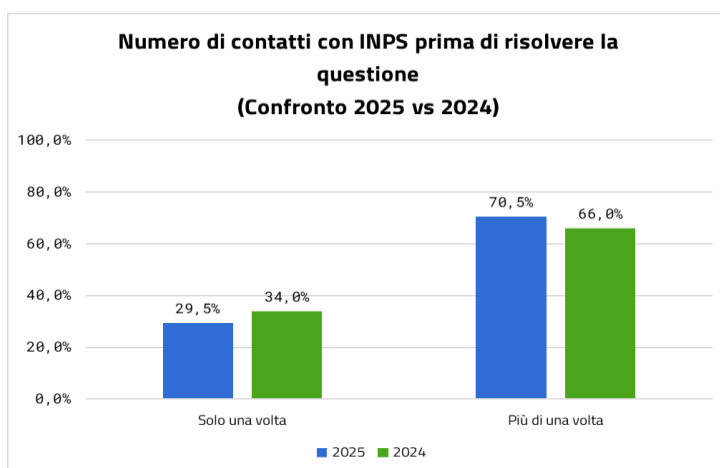
In ultima analisi, la dimensione dell'utilità rappresenta il vero indicatore del successo del contatto, misurando quanto l'informazione ottenuta sia stata effettivamente risolutiva per le esigenze del cittadino. Anche in questo ambito, il valore aggiunto dell'interazione è strettamente legato alla capacità di personalizzazione: il primato dell'interazione umana e degli strumenti di gestione personalizzati deriva dalla possibilità di ricevere risposte contestualizzate, che trasformano la norma generale in una soluzione specifica per il proprio caso.

Il giudizio degli utenti evidenzia tuttavia una flessione quando il contatto avviene tramite canali che faticano a intercettare l'individualità del bisogno. La percezione di utilità scende infatti nel servizio INPS Risponde (3,35), dove il rischio è quello di non interpretare in maniera puntuale la domanda dell'utente, lasciando inevasa la richiesta di approfondimento.

In sintesi, i risultati confermano che l'efficacia percepita del servizio è direttamente proporzionale alla natura personalizzata del dialogo: l'utente considera utile il contatto non solo quando riceve un dato corretto, ma quando l'Istituto riesce a colmare l'asimmetria informativa attraverso una risposta che sia tecnicamente solida e, soprattutto, calibrata sul suo specifico quesito, rendendo il canale un vero strumento di risoluzione e non un semplice passaggio burocratico.



- La capacità di risoluzione delle problematiche segnalate: il numero dei contatti ed il canale decisivo**

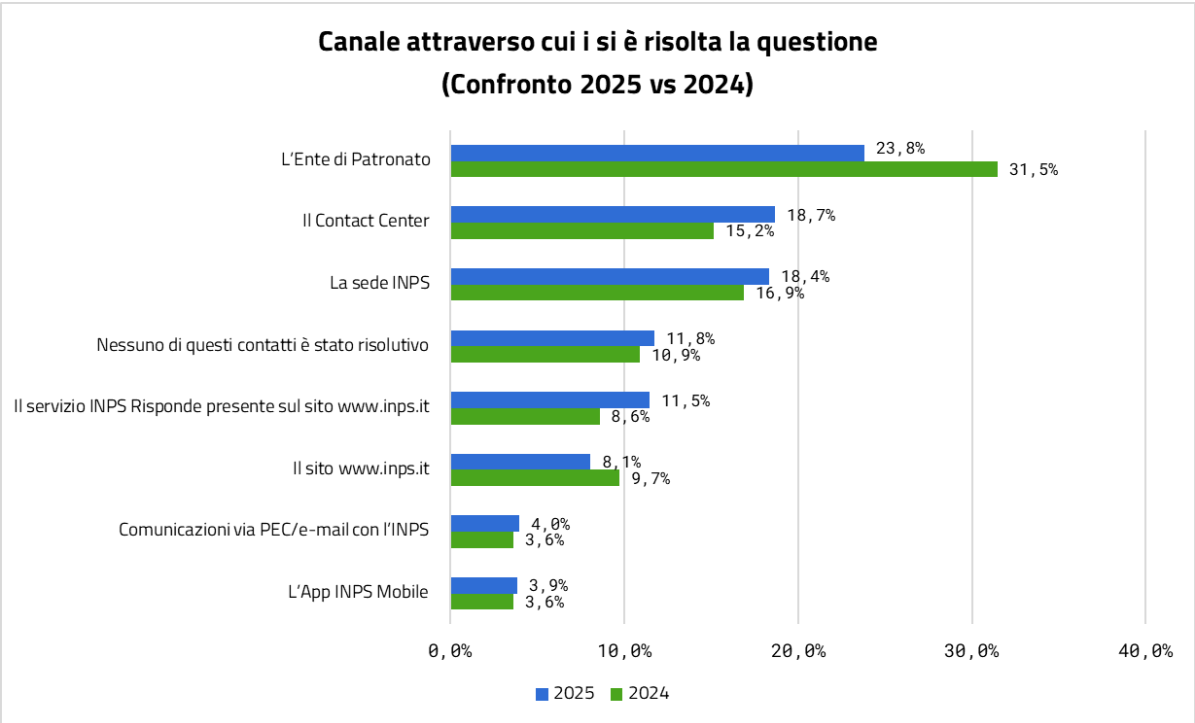
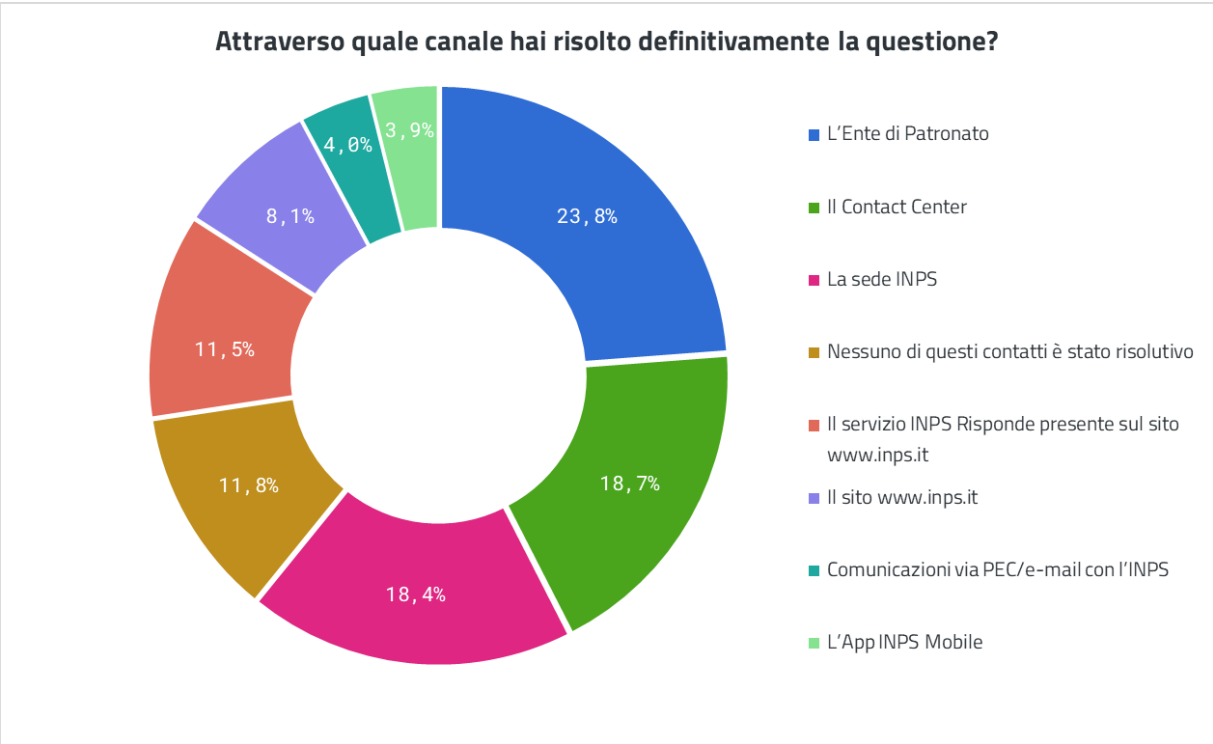


Per completare il quadro dell'esperienza post-invio, l'indagine ha approfondito lo sforzo richiesto all'utente per ottenere assistenza, rilevando il numero di contatti necessari alla chiusura della pratica e il canale che ha garantito la risoluzione definitiva. L'analisi si focalizza dunque su due driver critici della qualità percepita: la frequenza delle interazioni e la capacità risolutiva

dei touchpoint attivati, mettendone in luce l'evoluzione rispetto alla precedente rilevazione. In merito alla frequenza dei contatti, i dati confermano la complessità della gestione post-istanza: il 70,5% degli utenti ha dovuto interagire più di una volta con l'Istituto prima di risolvere la problematica. Di contro, la quota di chi ha ottenuto una risposta definitiva al primo contatto si attesta al 29,5%.

Sul fronte dell'efficacia risolutiva, gli Enti di Patronato restano il riferimento principale per il 23,8% del campione, seguiti dal Contact Center (18,7%) e dalle Sedi territoriali (18,4%). Pur a fronte di un 11,8% di intervistati che non ha trovato una soluzione definitiva, il confronto su base annua mostra una crescita dei canali diretti dell'Istituto. In particolare, si osserva un rafforzamento del Contact Center (passato dal 15,2% al 18,7%) e delle Sedi (dal 16,9% al 18,4%), oltre al

consolidamento di INPS Risponde, che incrementa la propria efficacia dall'8,6% all'11,5%, confermando l'ottimizzazione degli strumenti di assistenza digitale.



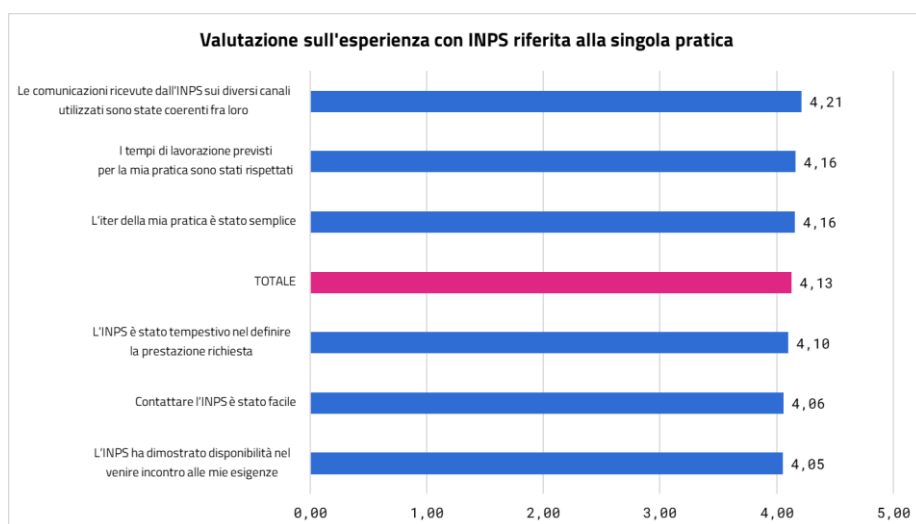
2.2.4 Riepilogo dei giudizi espressi sui singoli aspetti e touchpoint nelle fasi del “viaggio”

Al fine di sintetizzare i dati in un'unica tabella, sono di seguito riportati tutti i giudizi di gradimento per ogni touchpoint, distinguendo i due momenti del “viaggio” e con evidenza delle singole domande proposte agli utenti.

Touchpoint		Domande	Fasi del viaggio	
			Presentazione della domanda	Comunicazioni successive alla presentazione
Sede INPS	Sede	Grado di Soddisfazione Sede INPS		3,42
		Prenotare un appuntamento in sede è stato semplice		3,57
		L'INPS ha reso il contatto più facile offrendo diverse opzioni: accesso fisico, telefonico o videochiamata		3,47
		Il tempo di attesa per l'incontro è stato adeguato		3,47
		Il funzionario di sede è stato cortese		3,78
		Il funzionario di sede mi ha fornito informazioni complete e comprensibili		3,58
		Il funzionario di sede è venuto incontro alle mie esigenze		3,53
		L'incontro con il funzionario di sede è stato utile		3,52
	INPS Risponde	Grado di Soddisfazione Servizio “INPS Risponde” presente sul sito www.inps.it		3,58
		Trovare il servizio INPS Risponde è stato facile		3,57
		Il tempo di attesa per ricevere una risposta è stato adeguato		3,31
		La risposta è stata completa e comprensibile		3,33
		La risposta è stata utile		3,35
	PEC/Email	Grado di Soddisfazione PEC/mail		3,48
		Il tempo di attesa per ricevere una risposta è stato adeguato		3,33
		La risposta è stata completa e comprensibile		3,41
		La risposta è stata utile		3,45
Portale web	Sito www.inps.it	Grado di Soddisfazione Sito www.inps.it		3,51
		Ho trovato facilmente la pagina per presentare la domanda	3,99	
		Le istruzioni eventualmente consultate sono state utili	4,03	
		Il linguaggio e le funzionalità sono facilmente comprensibili	4,02	
		Compilare la domanda è stato semplice	4,17	
		Trovare le informazioni che cercavo è stato facile		3,22
		Il motore di ricerca del sito è stato utile		3,35
		Il linguaggio usato sul sito è chiaro e comprensibile		3,45
	Area riservata	Le informazioni trovate sul sito www.inps.it sono state utili		3,47
		Grado di Soddisfazione Area riservata MyINPS		3,67
		Trovare la sezione dell'area riservata MyINPS all'interno del sito www.inps.it è stato facile		3,76
		L'area MyINPS è personalizzata rispetto alle mie esigenze		3,55
	App INPS Mobile	I contenuti e le funzioni dell'area MyINPS sono chiari e comprensibili		3,51
		Le informazioni/servizi disponibili all'interno dell'area MyINPS sono stati utili		3,59
		Grado di Soddisfazione App Inps Mobile		3,58
		Trovare le informazioni che cercavo è stato facile		3,41
		Il linguaggio usato nell'App INPS Mobile è chiaro e comprensibile		3,55
Contact Center		Le informazioni trovate sull'App INPS Mobile sono state utili		3,53
		Grado di Soddisfazione Contact Center		3,36
		Il tempo di attesa per parlare con l'operatore è stato adeguato	3,93	
		Presentare la domanda è stato semplice	4,09	
		L'operatore è stato cortese	4,37	
		Contattare il Contact Center è stato facile		3,43
		Il tempo di attesa per parlare con l'operatore è stato adeguato		3,18
		L'operatore è stato cortese		3,82
		L'operatore ha fornito informazioni complete e comprensibili		3,55
		L'operatore è venuto incontro alle mie esigenze		3,53
Ente di Patronato		La telefonata con l'operatore del Contact Center è stata utile		3,49
		Grado di Soddisfazione Ente di Patronato		3,96
		Contattare l'Ente di Patronato è stato semplice	4,60	
		Presentare la domanda è stato semplice	4,61	
		Contattare l'Ente di Patronato è stato facile		4,13
		L'operatore dell'Ente di Patronato è stato cortese		4,25
		L'operatore dell'Ente di Patronato ha fornito informazioni complete e comprensibili		4,07
		L'operatore dell'Ente di Patronato è venuto incontro alle mie esigenze		4,10
		Le informazioni ricevute sono state utili		4,08

2.3 Valutazione dell'esperienza riferita alla singola pratica

Completata l'analisi delle fasi del customer journey, l'indagine ha approfondito il giudizio degli utenti sulla specifica richiesta di prestazione, declinandolo su dimensioni chiave quali l'accessibilità, l'utilità, la tempestività, l'empatia e l'uniformità di risposta. Tale valutazione è stata poi integrata da un giudizio sull'esperienza globale con l'Istituto, arricchito da una sezione aperta dedicata alle motivazioni libere degli intervistati.

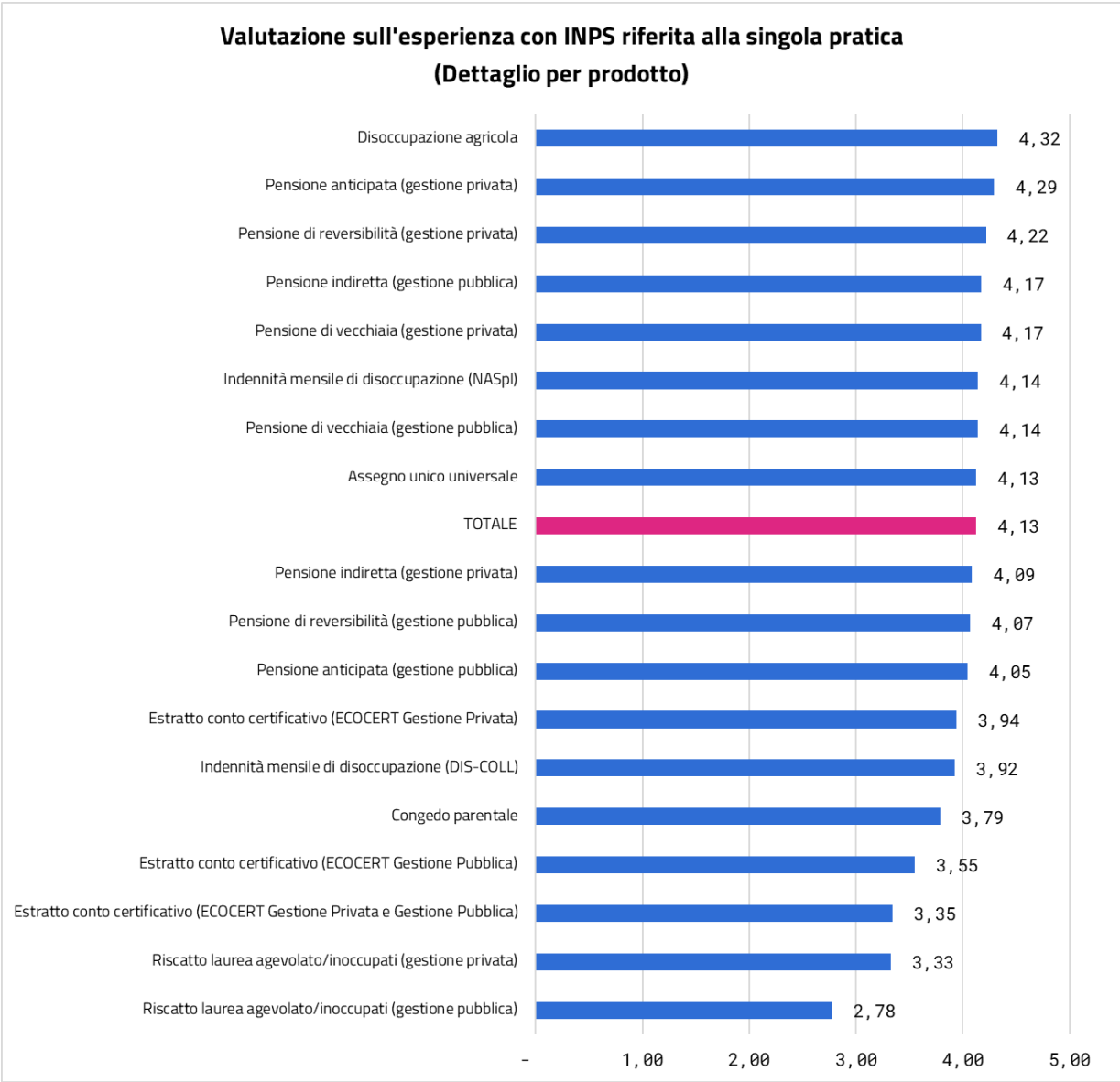


Con riferimento alla singola prestazione, emerge una valutazione media molto positiva, pari a 4,13, con tutti i singoli aspetti del servizio che si attestano stabilmente sopra la soglia del 4,00. Tra questi, spicca in particolare l'uniformità di risposta (4,21), segno che

l'utenza riconosce un'elevata coerenza nelle comunicazioni ricevute attraverso i diversi canali. Seguono con un punteggio di 4,16 sia la compliance che la semplicità dell'iter, a testimonianza di come i richiedenti considerino soddisfacente il rispetto delle tempistiche previste e la linearità del percorso amministrativo.

Il dettaglio delle valutazioni per prodotto conferma un orientamento positivo diffuso, con giudizi medi che superano la soglia di soddisfazione per quasi tutte le prestazioni analizzate. Le uniche eccezioni riguardano il riscatto laurea agevolato/inoccupati (in entrambe le gestioni) e gli estratti certificativi (ECOCERT) per la gestione pubblica e privata, ambiti che continuano a mostrare una percezione meno favorevole rispetto alla media generale.

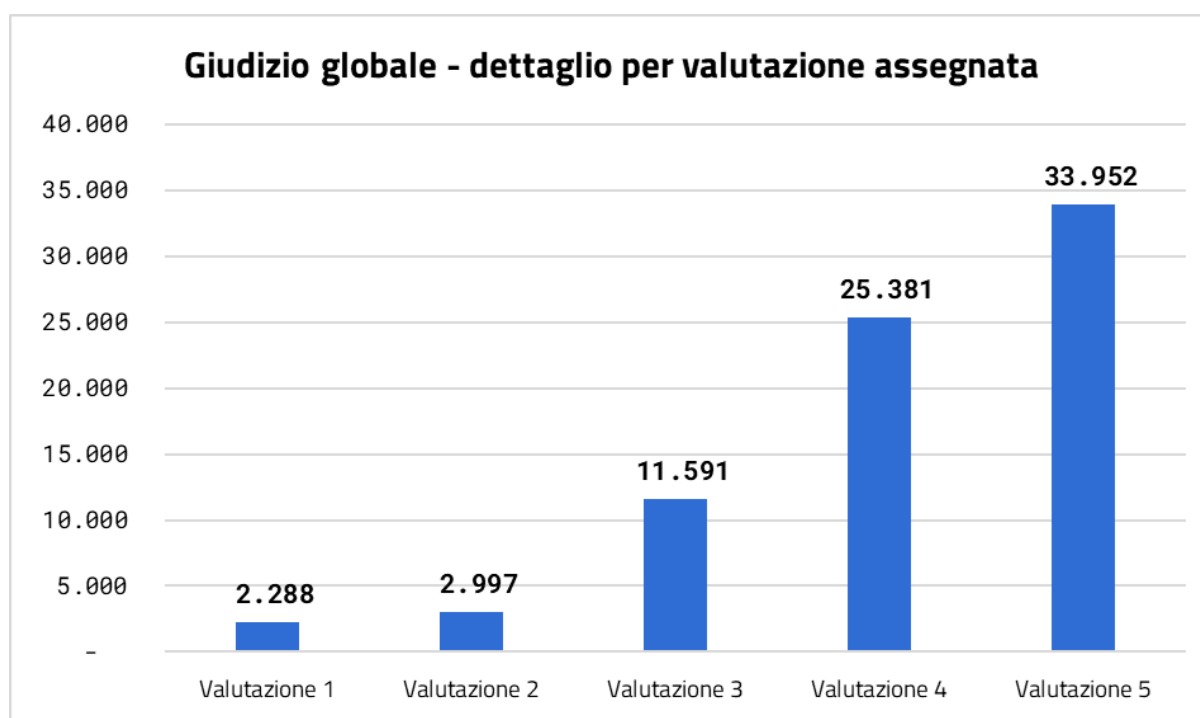
Valutazione sull'esperienza con INPS riferita alla singola pratica - dettaglio per prodotto							
Prodotto	Contattare l'INPS è stato facile	L'iter della mia pratica è stato semplice	I tempi di lavorazione previsti per la mia pratica sono stati rispettati	L'INPS è stato tempestivo nel definire la prestazione richiesta	L'INPS ha dimostrato disponibilità nel venire incontro alle mie esigenze	Le comunicazioni ricevute dall'INPS sui diversi canali utilizzati sono state coerenti fra loro	TOTALE
Assegno unico universale	3,99	4,13	4,25	4,17	4,04	4,16	4,13
Congedo parentale	3,91	3,84	3,62	3,64	3,80	3,95	3,79
Disoccupazione agricola	4,22	4,44	4,41	4,26	4,25	4,35	4,32
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata e Gestione Pubblica)	3,62	3,44	3,13	3,07	3,32	3,53	3,35
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Privata)	4,02	4,04	3,91	3,81	3,87	4,02	3,94
Estratto conto certificativo (ECOCERT Gestione Pubblica)	3,67	3,64	3,46	3,33	3,53	3,71	3,55
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	3,91	3,93	3,97	3,89	3,90	3,95	3,92
Indennità mensile di disoccupazione (NASpl)	4,05	4,17	4,19	4,14	4,08	4,23	4,14
Pensione anticipata (gestione privata)	4,24	4,28	4,32	4,27	4,22	4,40	4,29
Pensione anticipata (gestione pubblica)	3,93	4,00	4,09	4,02	4,00	4,24	4,05
Pensione di reversibilità (gestione privata)	4,09	4,24	4,31	4,28	4,12	4,24	4,22
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	4,06	4,10	4,08	4,03	4,01	4,14	4,07
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	4,11	4,16	4,22	4,18	4,07	4,27	4,17
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	4,07	4,15	4,20	4,12	4,05	4,25	4,14
Pensione indiretta (gestione privata)	4,00	4,15	4,10	4,08	4,00	4,18	4,09
Pensione indiretta (gestione pubblica)	4,33	4,33	4,17	4,00	4,17	4,00	4,17
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	3,56	3,35	3,12	3,03	3,26	3,69	3,33
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	3,16	2,82	2,40	2,38	2,77	3,18	2,78
TOTALE	4,06	4,16	4,16	4,10	4,05	4,21	4,13



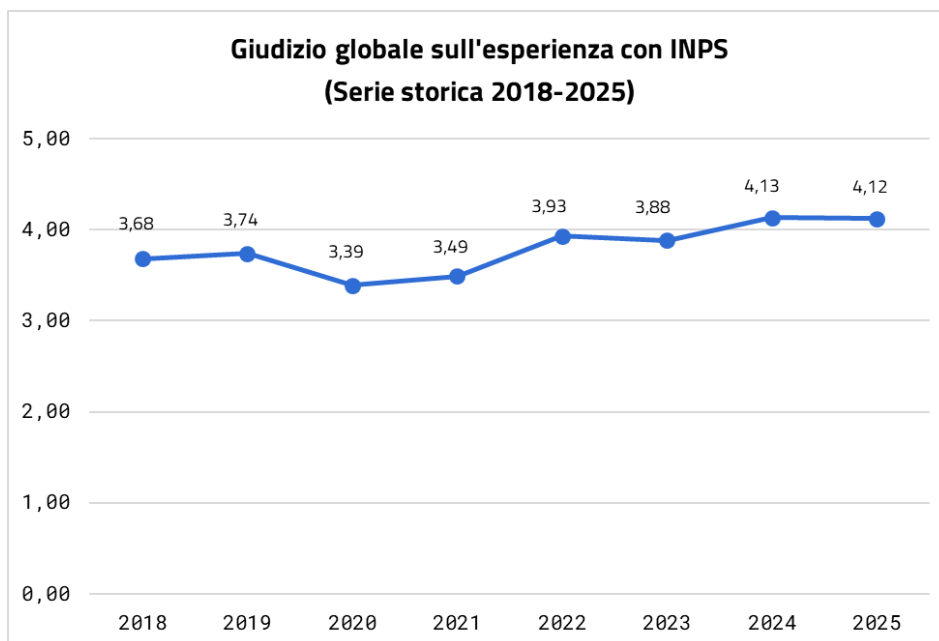
2.4 Valutazione dell'esperienza globale con INPS

Il cuore dell'indagine risiede nella valutazione dell'esperienza complessiva vissuta nel rapporto con l'Istituto. Questo momento dell'analisi costituisce il nucleo centrale della ricerca: il punto in cui il cittadino esprime il proprio giudizio definitivo. Per catturare la reale essenza di questo legame, il dato quantitativo è stato integrato da una sezione a risposta aperta che ha permesso di raccogliere le testimonianze dirette dei richiedenti. È proprio attraverso queste motivazioni libere che emergono i driver profondi della soddisfazione e le criticità più sentite, trasformando l'opinione dei singoli utenti nel patrimonio informativo più prezioso per orientare le future strategie dell'Istituto.

Il punteggio di soddisfazione globale 2025 relativo all'intera esperienza con l'INPS è pari a 4,12, e si colloca quindi nell'area "molto/completamente soddisfatto". Il dettaglio delle valutazioni evidenzia che il 77,8% degli utenti (59.333) ha espresso un giudizio pari a 4 o 5 (molto/completamente soddisfatto).

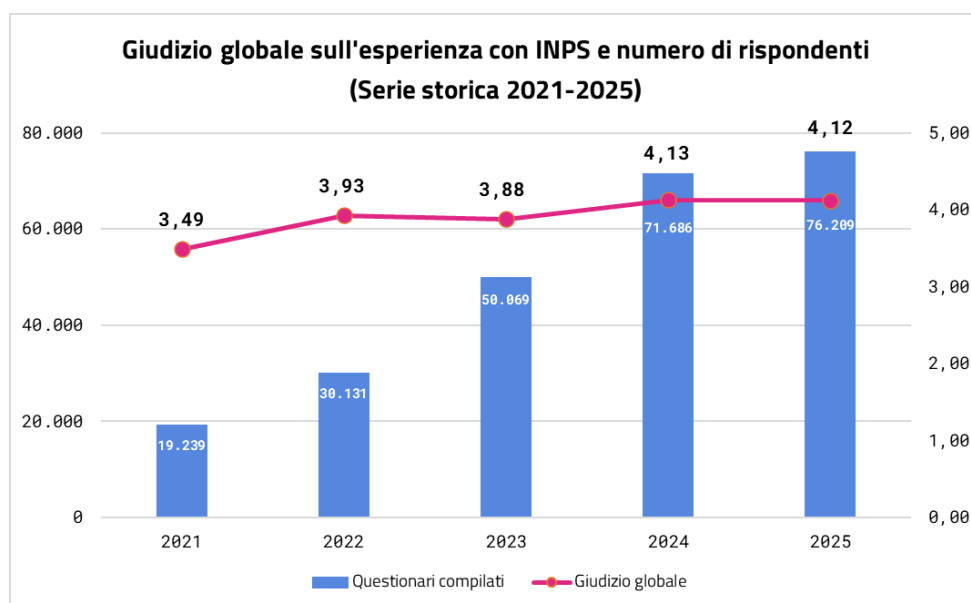


Analizzando la serie storica del giudizio globale per il periodo 2018-2025 si evidenzia un trend positivo che va da 3,68 nel 2018 a 4,12 nel 2025, con una flessione nel biennio 2020/2021.

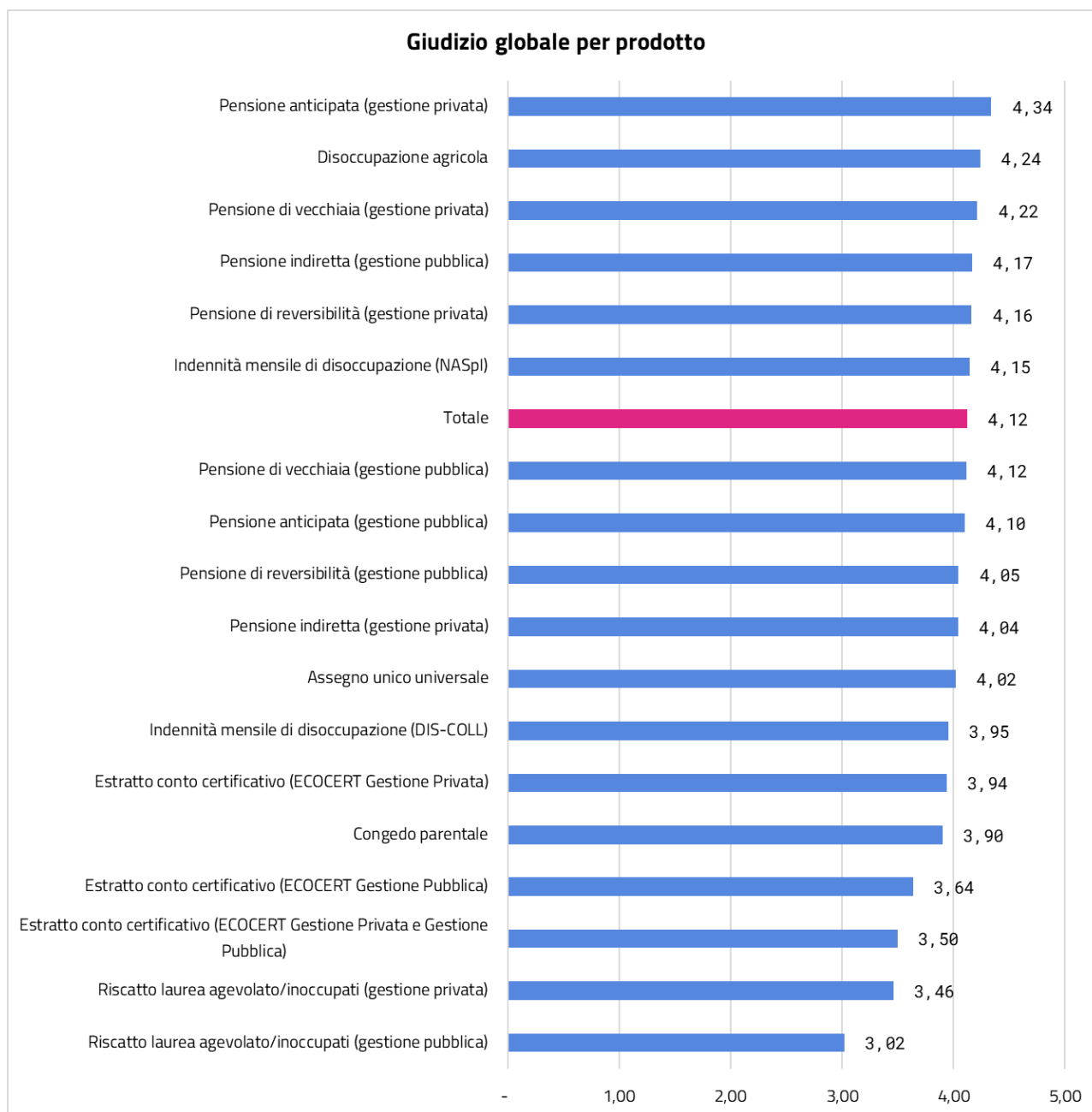


Il dato assume un rilievo ancora maggiore se letto alla luce della partecipazione registrata. L'andamento del giudizio globale, infatti, acquisisce un valore statistico e strategico superiore proprio in virtù dell'incremento esponenziale dei rispondenti nel corso dell'ultimo quinquennio. Dal 2021 al 2025, il numero di questionari validamente compilati è cresciuto costantemente, passando da 19.239 a 76.209: una platea quasi quadruplicata che rende il miglioramento dei rating non solo un segnale positivo, ma una conferma solida e rappresentativa di un'efficacia reale percepita da segmenti sempre più vasti di utenza.

Il fatto che la soddisfazione globale non solo tenga, ma si rafforzi a fronte di un numero così elevato di valutazioni, testimonia la capacità dell'Istituto di mantenere elevati standard qualitativi pur in un contesto di crescente interazione.

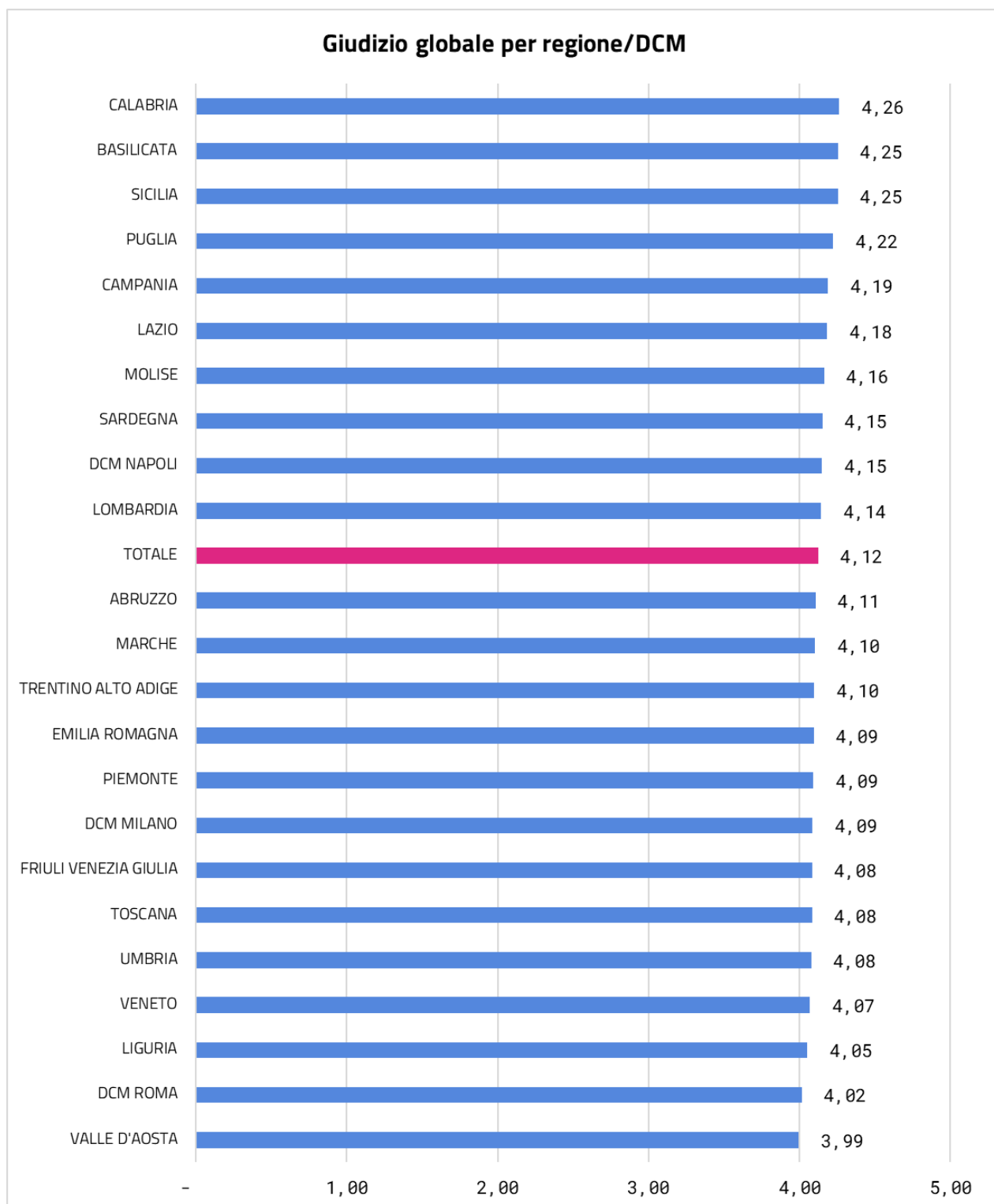


Focalizzando l'attenzione sulle prestazioni oggetto dell'indagine, l'analisi evidenzia che le Pensioni anticipate (gestione privata), la Disoccupazione agricola e la Pensione di vecchiaia (gestione privata) hanno fatto registrare giudizi globali con i valori più elevati rispettivamente di 4,34, 4,24 e 4,22. In linea con lo scorso anno, resta più critico il giudizio di coloro che hanno richiesto il Riscatto laurea agevolato/inoccupati di gestione pubblica (3,02).



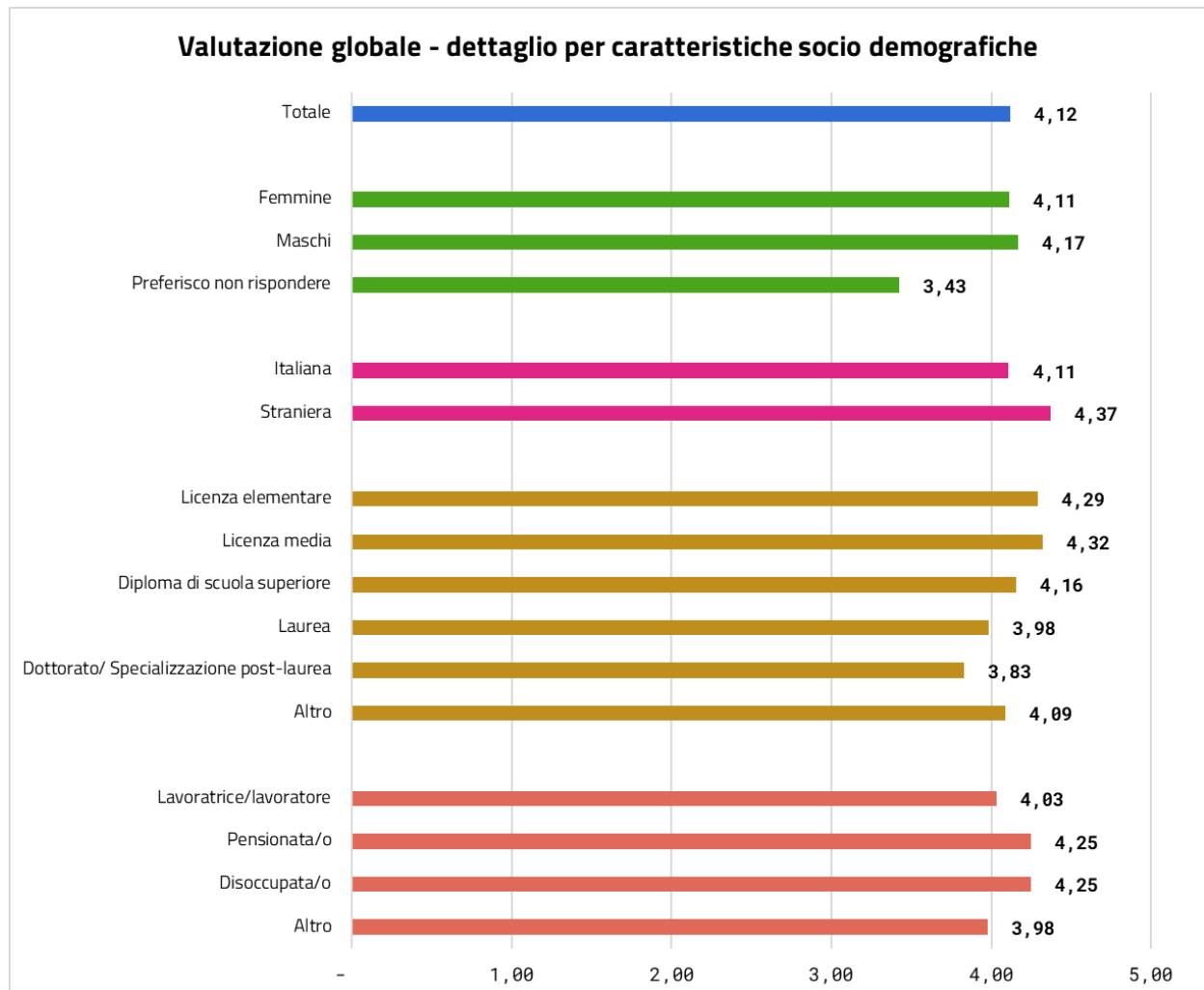
Guardando al dato regionale/di DCM emerge che per tutte le strutture si registra un livello di soddisfazione ben superiore alla soglia di soddisfazione, con picchi di eccellenza su Direzione Regionale Calabria (4,26), Direzione Regionale Basilicata e Direzione Regionale Sicilia (entrambe

4,25) e con la Direzione Regionale Valle d'Aosta che presenta il valore più basso che è comunque pari a 3,99.

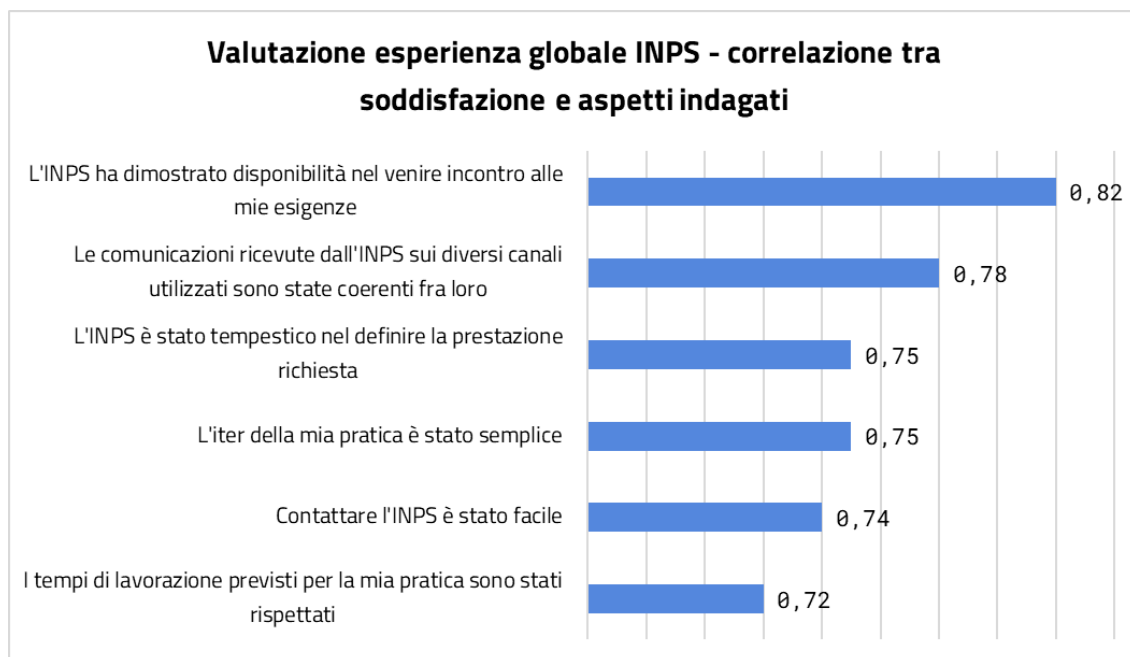


Sono stati analizzati i punteggi per caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti, nonché per livello di istruzione e condizione lavorativa. In generale gli uomini risultano più soddisfatti delle donne (4,17 contro 4,11); così come gli stranieri più degli italiani (4,37 contro 4,11). Guardando

alla condizione lavorativa i punteggi più elevati si registrano tra i pensionati e i disoccupati (4,25) mentre con riferimento al titolo di studio la soddisfazione è maggiore tra chi possiede un titolo pari o inferiore alla licenza media.

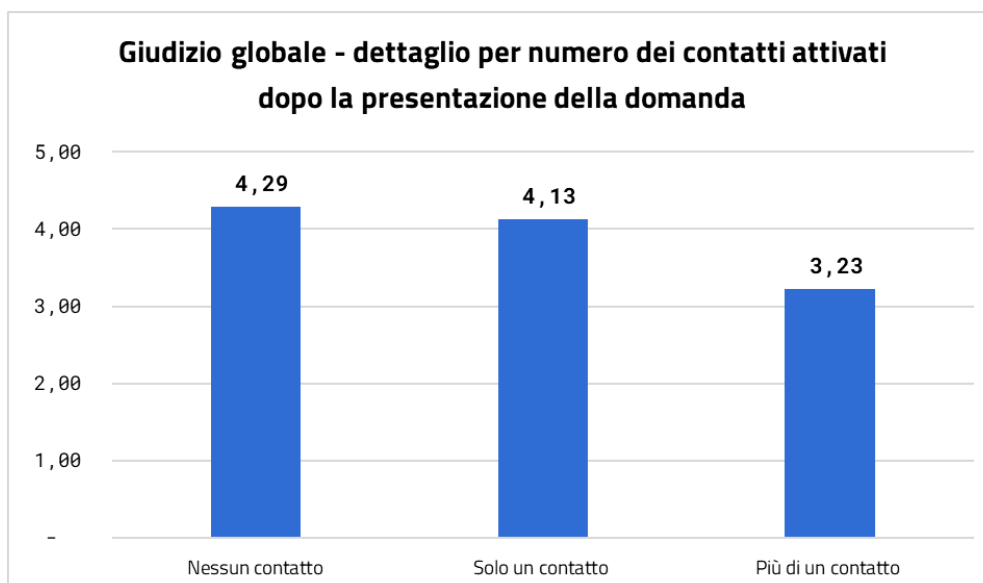


L'analisi statistica dei dati evidenzia una forte correlazione positiva tra la soddisfazione globale espressa dagli utenti e gli aspetti indagati, con valori particolarmente elevati per: la disponibilità mostrata dall'INPS nel venire incontro alle esigenze dell'utente (0,82), la coerenza tra le comunicazioni (0,78), la tempestività nel definire la prestazione (0,75) e la facilità di contatto con l'INPS (0,74). Risulta evidente, ancora una volta, che la qualità percepita è strettamente legata alla capacità dell'INPS di superare la standardizzazione: un utente che riceve risposte personalizzate e non predefinite tende a manifestare un livello di fiducia e apprezzamento verso l'Istituto molto più elevato



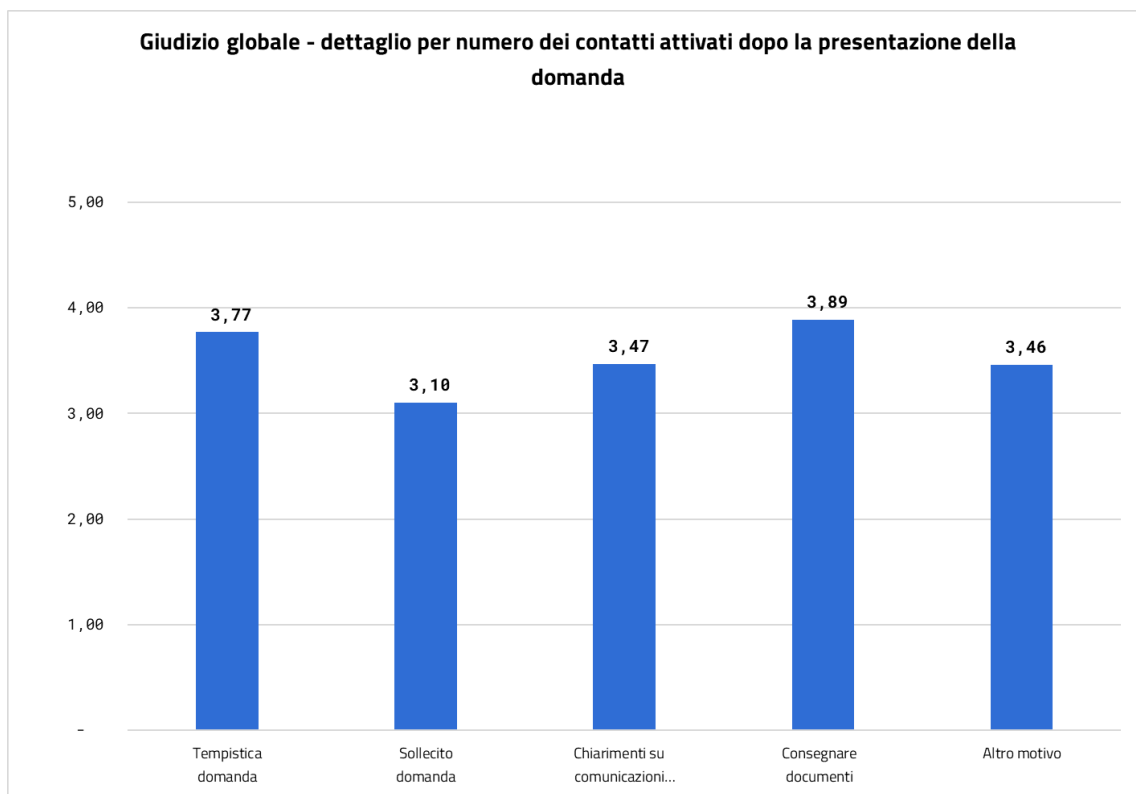
Sono stati approfonditi anche alcuni fattori che influenzano il giudizio globale di soddisfazione degli utenti, in particolare il numero dei contatti azionati con INPS dopo la presentazione della domanda e i motivi della necessità del contatto.

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.



La motivazione che spinge l'utente a interagire con l'Istituto gioca un ruolo determinante nel definirne il grado di soddisfazione complessiva. L'analisi evidenzia come i livelli di gradimento varino sensibilmente in base alla natura della richiesta: chi contatta l'Istituto per sollecitare la definizione di una pratica esprime il livello di soddisfazione più basso, con un punteggio di 3,10

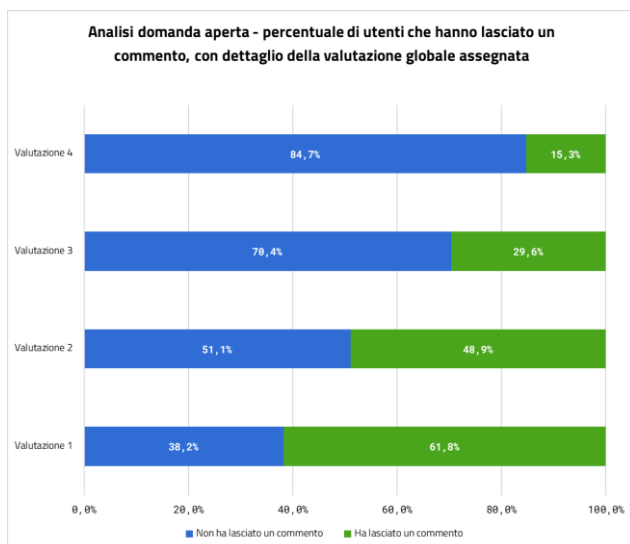
che si mantiene stabile rispetto alla rilevazione del 2024. Una percezione decisamente più positiva si riscontra invece tra coloro che cercano un contatto per integrare la documentazione, con una soddisfazione che si attesta a 3,89, pur registrando una lieve flessione rispetto al 3,96 dell'anno precedente. Permane infine un'area di attenzione per gli utenti che necessitano di chiarimenti in merito alle comunicazioni ricevute dall'Ente; in questo segmento la soddisfazione globale scende sotto la soglia di soddisfazione, fermandosi a 3,47 e segnando un calo rispetto al 3,67 registrato nel 2024.



● **La voce dell'utente: analisi delle motivazioni e giudizio complessivo**

Ad integrazione dei dati numerici, l'analisi delle risposte aperte ha permesso di dare voce alle motivazioni profonde del giudizio espresso, offrendo una visione più sfaccettata dell'esperienza vissuta dall'utente. Attraverso la libera narrazione dei cittadini, è stato possibile isolare i principali fattori che determinano il legame di fiducia con l'Istituto e, specularmente, le aree di attrito che generano insoddisfazione.

Per comprendere le motivazioni legate al giudizio globale, è stato chiesto agli utenti di fornire il motivo del punteggio espresso. Sono stati raccolti 16.739 commenti a testo libero, corrispondenti al 21,9% dei rispondenti che si sono resi disponibili a esprimere le proprie motivazioni. Le risposte aperte sono state riclassificate in macrocategorie: utenti critici (giudizi 1 e 2), utenti neutri (giudizio 3) e utenti soddisfatti (giudizi 4 e 5). Si evidenzia una maggiore propensione a lasciare un commento nei rispondenti che possiamo definire neutri e soddisfatti.



Valutazione	Non ha lasciato un commento	Ha lasciato un commento	Totale
Valutazione 1	874	1.414	2.288
Valutazione 2	1.530	1.467	2.997
Valutazione 3	8.159	3.432	11.591
Valutazione 4	21.506	3.875	25.381
Valutazione 5	27.401	6.551	33.952
Totale	59.470	16.739	76.209

Il dettaglio delle risposte aperte ha evidenziato 380 commenti ritenuti non valutabili, ossia privi di contenuto informativo utile ai fini della comprensione dell'esperienza utente (segni di punteggiatura isolati o sequenze di caratteri casuali; risposte monosillabiche o particelle negative/affermative prive di contesto; saluti o formule di cortesia standardizzati; contenuti incompleti o troncamenti tecnici), che sono stati espunti dall'analisi effettuata.

L'analisi degli esiti della risposta aperta, condotta sul rimanente campione di 16.359 posizioni, evidenzia una polarizzazione delle opinioni che riflette la complessità dell'interazione tra l'Istituto e l'utenza. La macro-categoria relativa all'efficacia e all'efficienza del servizio risulta la più popolata, raccogliendo la maggior parte dei consensi nel gruppo dei soddisfatti, i quali associano il giudizio positivo alla linearità e alla conclusione della pratica senza aver riscontrato difficoltà. Di contro, le tempistiche di lavorazione e i ritardi nell'erogazione delle prestazioni rappresentano il principale fattore di criticità trasversale, essendo citati non solo dai profili critici e neutri come motivo di insoddisfazione, ma anche da una quota significativa di utenti soddisfatti che rilevano l'eccessiva durata delle attese.

Emerge inoltre una marcata incidenza dell'esperienza mediata tramite CAF e Patronati, i quali vengono descritti dagli utenti come figure essenziali per la gestione della complessità burocratica o, in alternativa, come soggetti il cui operato influisce direttamente sulla percezione della qualità del servizio prestato dall'Istituto.

L'ambito dell'accessibilità digitale e della gestione dei problemi tecnici si attesta come un'area di confronto costante, dove alla soddisfazione per la disponibilità dei servizi online si contrappone la difficoltà di navigazione e il verificarsi di anomalie informatiche.

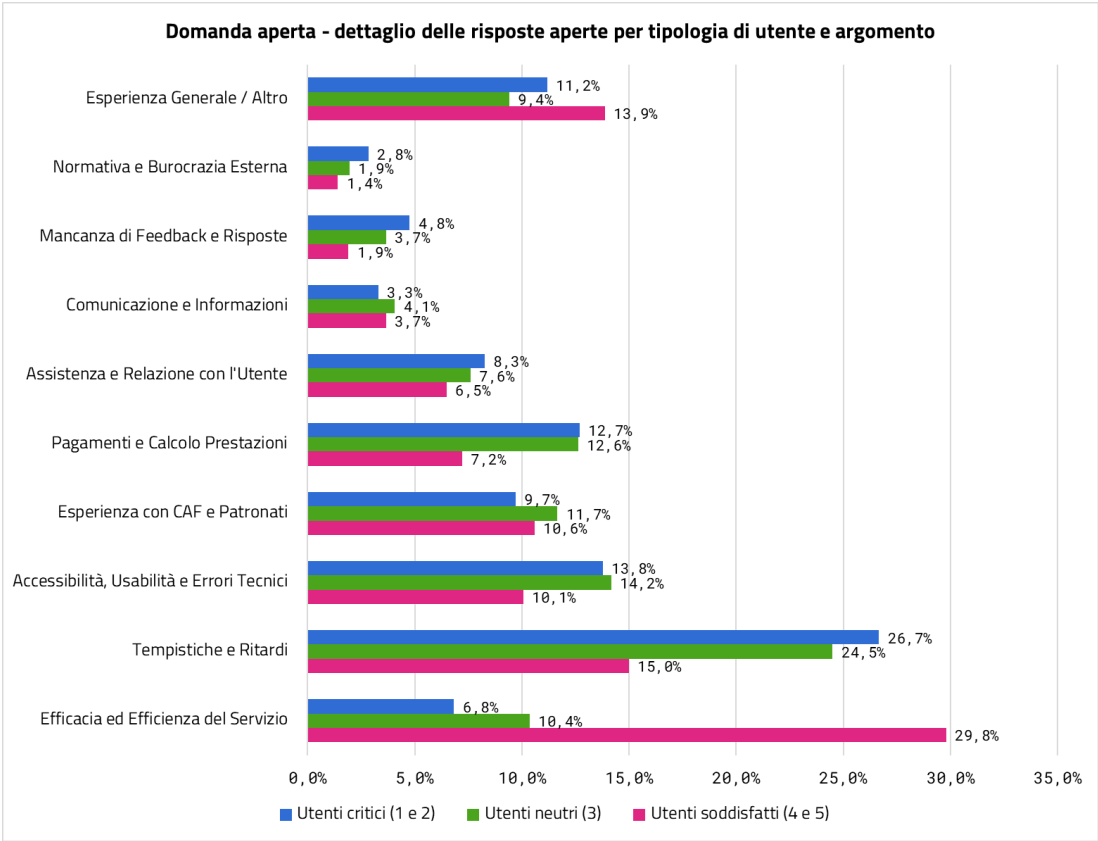
Parallelamente, le questioni relative ai pagamenti e alla correttezza dei calcoli delle prestazioni generano un volume di commenti rilevante, spesso legati a un bisogno di maggiore trasparenza informativa.

Il quadro della relazione con l'utenza è completato dalle valutazioni sull'assistenza diretta e sulla qualità della comunicazione, dove la mancanza di feedback tempestivi ai solleciti e l'uso di linguaggi tecnici risultano essere i principali motivi di attrito per i gruppi con valutazioni medio-basse.

Infine, una parte dei commenti è riconducibile alla normativa e alla burocrazia esterna, distinguendo così le lamentele derivanti da vincoli legislativi da quelle strettamente legate all'operatività dell'Istituto.

La restante parte dei testi, classificata come esperienza generale, raccoglie giudizi sintetici che confermano il sentiment prevalente pur senza specificare l'area d'intervento.

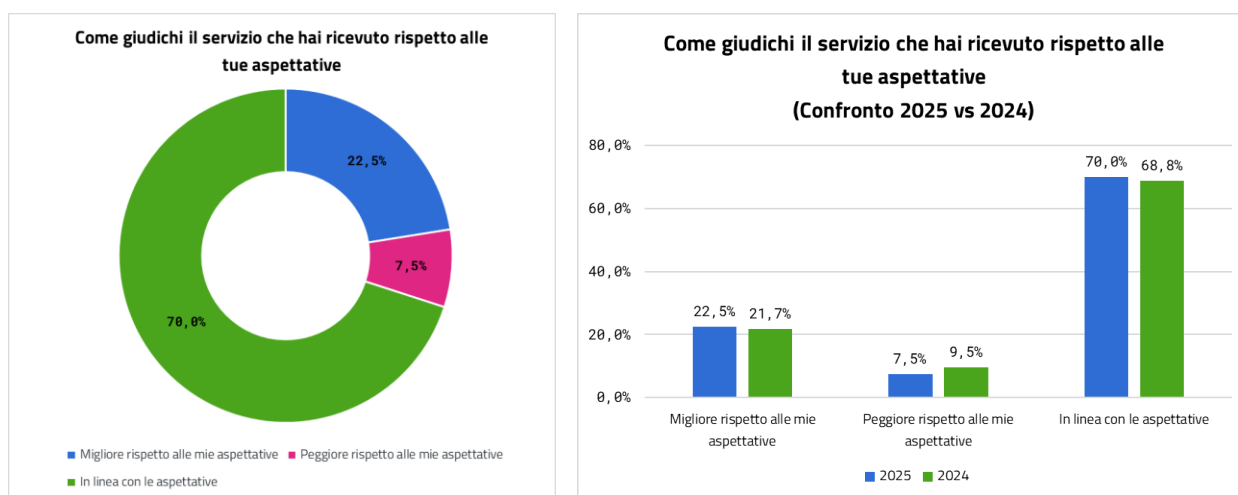
Argomento	Utenti critici (1-2)		Utenti neutri (3)		Utenti soddisfatti (4-5)		TOTALE	
	Numero di commenti per categoria	Percentuale di commenti per categoria	Numero di commenti per categoria	Percentuale di commenti per categoria	Numero di commenti per categoria	Percentuale di commenti per categoria	Numero di commenti per categoria	Percentuale di commenti per categoria
Efficacia ed Efficienza del Servizio	195	6,8%	351	10,4%	3.014	29,8%	3.560	21,8%
Tempistiche e Ritardi	761	26,7%	830	24,5%	1.517	15,0%	3.108	19,0%
Accessibilità, Usabilità e Errori Tecnici	393	13,8%	480	14,2%	1.018	10,1%	1.891	11,6%
Esperienza con CAF e Patronati	277	9,7%	395	11,7%	1.072	10,6%	1.744	10,7%
Pagamenti e Calcolo Prestazioni	362	12,7%	428	12,6%	730	7,2%	1.520	9,3%
Assistenza e Relazione con l'Utente	236	8,3%	258	7,6%	656	6,5%	1.150	7,0%
Comunicazione e Informazioni	94	3,3%	138	4,1%	370	3,7%	602	3,7%
Mancanza di Feedback e Risposte	136	4,8%	124	3,7%	193	1,9%	453	2,8%
Normativa e Burocrazia Esterna	81	2,8%	66	1,9%	143	1,4%	290	1,8%
Esperienza Generale / Altro	319	11,2%	319	9,4%	1.403	13,9%	2.041	12,5%
TOTALE COMMENTI VALIDI	2.854	100,0%	3.389	100,0%	10.116	100,0%	16.359	100,0%
Non classificabili	27		43		310		380	
TOTALE COMMENTI	2.881		3.432		10.426		16.739	



2.5 Le aspettative degli utenti

Un ulteriore indicatore del successo delle strategie di accoglienza e gestione è rappresentato dal confronto tra il servizio effettivamente erogato e le aspettative iniziali dei cittadini. In questa sezione, i rispondenti sono stati invitati a valutare se l'esperienza vissuta abbia corrisposto, superato o disatteso le loro previsioni.

I risultati evidenziano che la grande maggioranza degli utenti, pari al 70,0%, ha dichiarato che il servizio ricevuto è stato pienamente in linea con le proprie attese. Particolarmente significativo è il dato relativo al 22,5% dei partecipanti, che ha giudicato l'esperienza addirittura superiore alle aspettative iniziali. Di contro, solo una quota residuale, attestata al 7,5%, ha espresso un giudizio di segno opposto. Nel complesso, i dati confermano una tendenza al miglioramento della qualità percepita e la capacità dell'Istituto di rispondere con efficacia alle esigenze della platea.

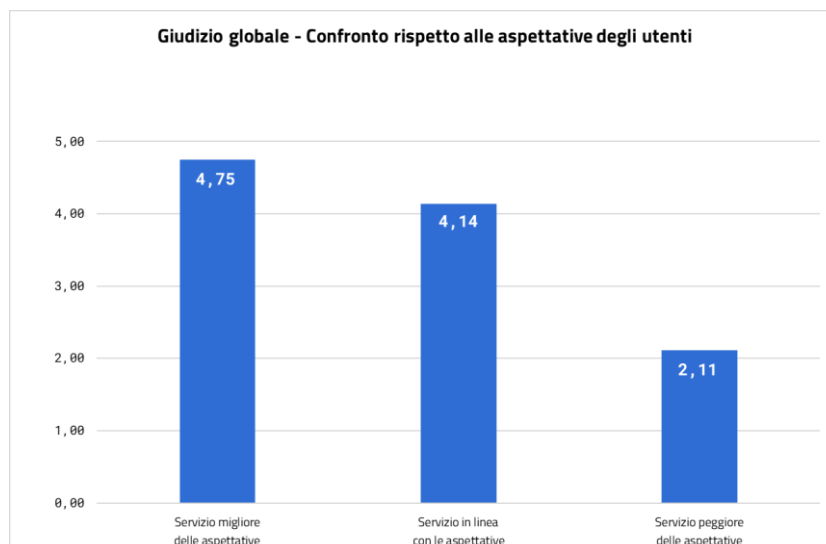


Il focus sulle aspettative ha consentito di indagare un ulteriore elemento determinante per il giudizio globale: le aspettative preesistenti del cittadino. L'indagine evidenzia come la soddisfazione non sia un valore assoluto, ma il risultato di un confronto soggettivo tra il servizio ricevuto e quello immaginato prima dell'interazione.

Si osserva, infatti, una correlazione netta e il gradimento aumenta in maniera significativa quando l'esperienza d'uso supera le attese iniziali: chi dichiara di aver ricevuto un servizio superiore alle proprie aspettative esprime un livello di soddisfazione altissimo, pari a 4,75.

Al contrario, lo scostamento negativo tra attesa e realtà incide profondamente sulla percezione dell'utente. Quando il servizio viene percepito come peggiore delle aspettative, il giudizio globale crolla drasticamente, attestandosi a un punteggio di 2,11.

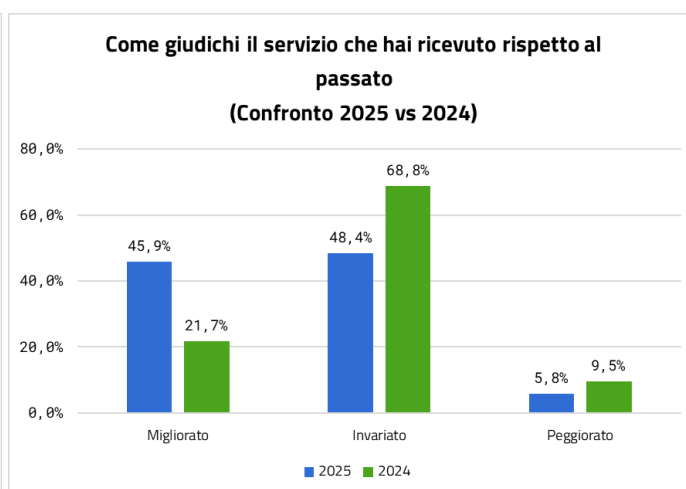
Questo divario così marcato (oltre 2,6 punti di differenza) conferma che la capacità dell'Istituto di gestire le promesse all'utenza è il fattore chiave per spostare il giudizio da un'area di forte criticità a una di eccellenza.



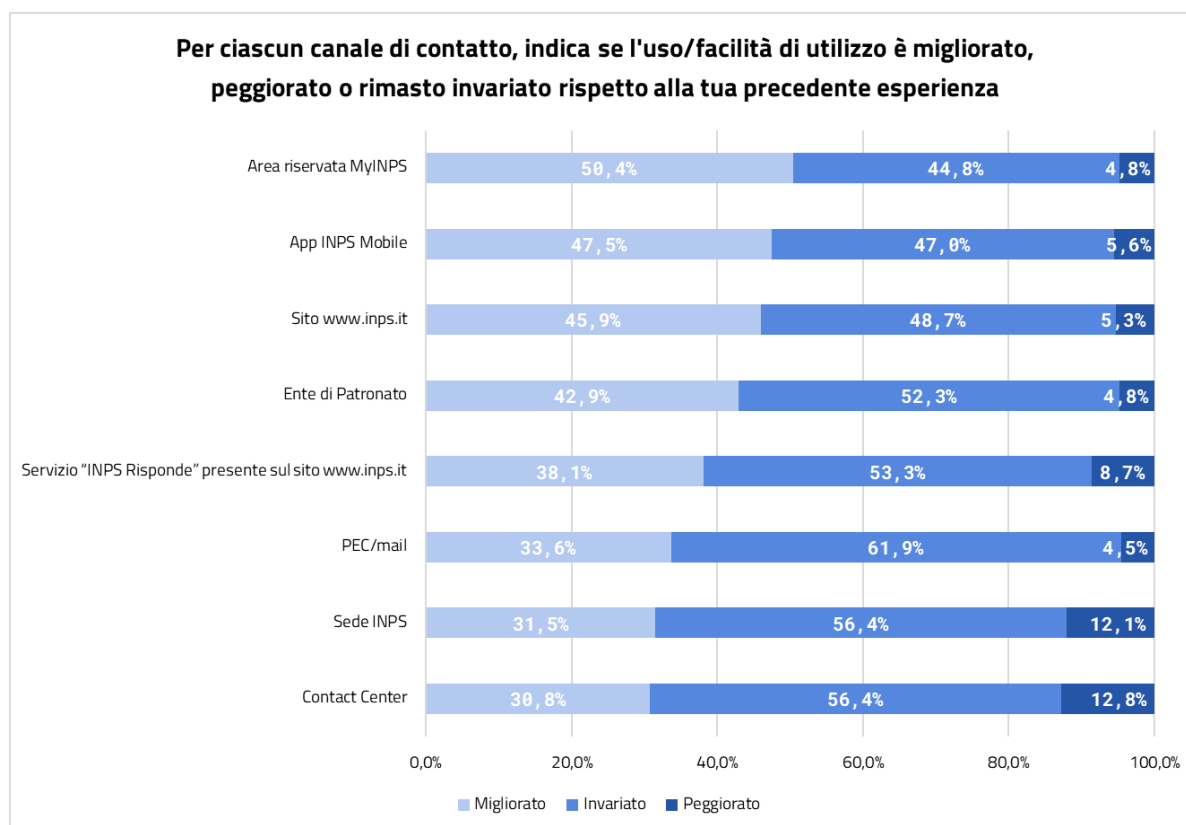
2.6 Il confronto con il passato

Per comprendere se il servizio stia evolvendo nella direzione attesa dai cittadini, l'indagine ha coinvolto quegli utenti che avevano già avuto rapporti con l'Istituto negli anni precedenti, chiedendo loro di mettere a confronto l'assistenza ricevuta oggi con quella del passato. Questo confronto diretto permette di capire se, al di là dei singoli episodi, sia percepita una reale trasformazione nel modo di interagire con l'Istituto.

I risultati mostrano un segnale di forte dinamismo: sebbene per il 48,4% degli intervistati il servizio sia rimasto invariato, quasi un utente su due (45,9%) dichiara di aver riscontrato un miglioramento, a fronte di un esiguo 5,8% che lo ritiene peggiorato. Il dato più rilevante emerge però dal confronto con l'anno precedente: la quota di chi percepisce un progresso è più che raddoppiata, passando dal 21,7% del 2024 al 45,9% attuale, mentre i giudizi negativi continuano a calare, scendendo dal 9,5% al 5,8%.



Questa tendenza positiva è trainata principalmente dalla facilità di accesso ai canali digitali. Gli utenti hanno infatti indicato come l'esperienza sia diventata più fluida soprattutto nell'area riservata MyINPS (per il 50,4% dei rispondenti), nell'App INPS Mobile (47,5%) e nella navigazione del sito web (45,9%). Se il fronte digitale appare in netta crescita, il Contact Center resta l'ambito in cui si concentrano le maggiori segnalazioni di difficoltà, con il 12,8% degli utenti che lo giudica meno agevole rispetto al passato.

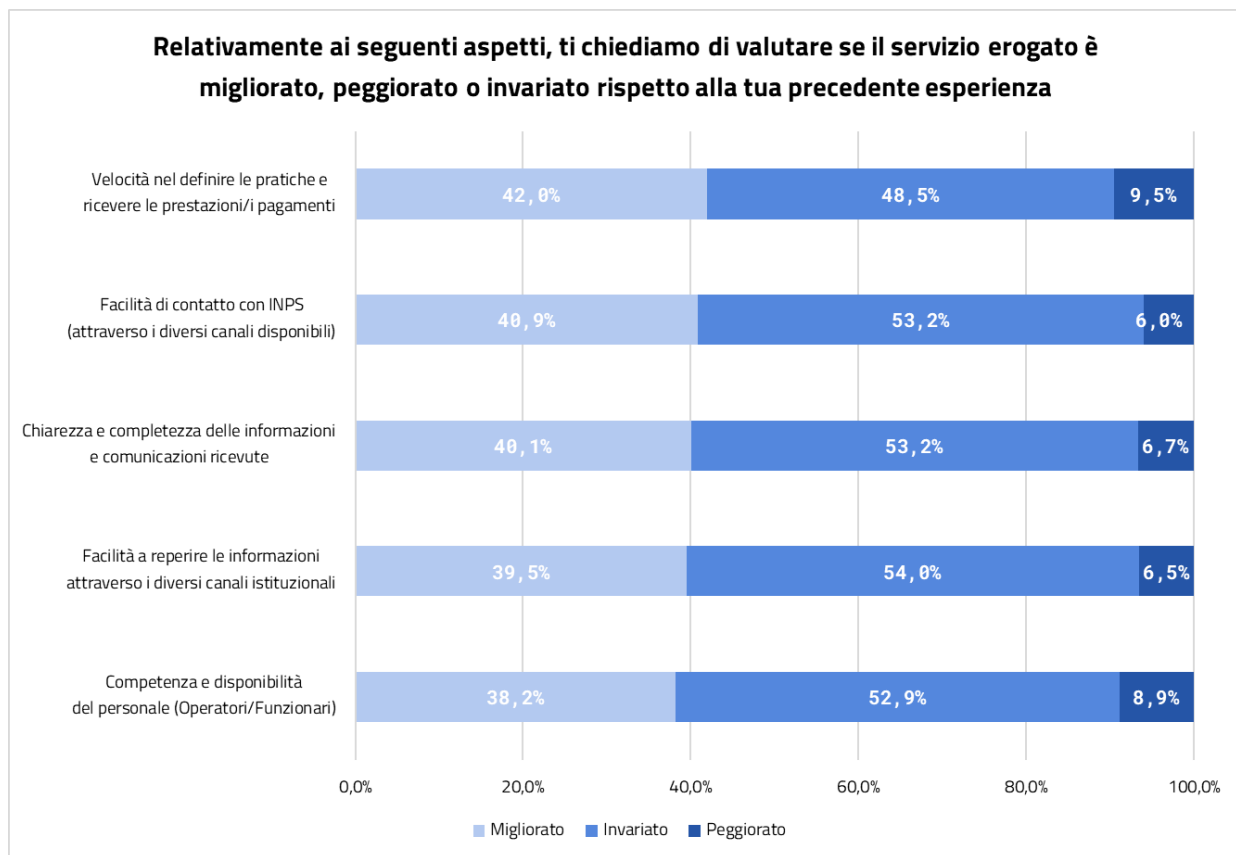


Per approfondire la natura di questo cambiamento, agli utenti è stato chiesto di valutare se alcuni aspetti specifici del rapporto con l'Istituto fossero migliorati, peggiorati o rimasti invariati rispetto alle loro esperienze precedenti. I risultati confermano una percezione di progresso diffusa su tutte le dimensioni indagate, con una prevalenza di giudizi positivi o di stabilità.

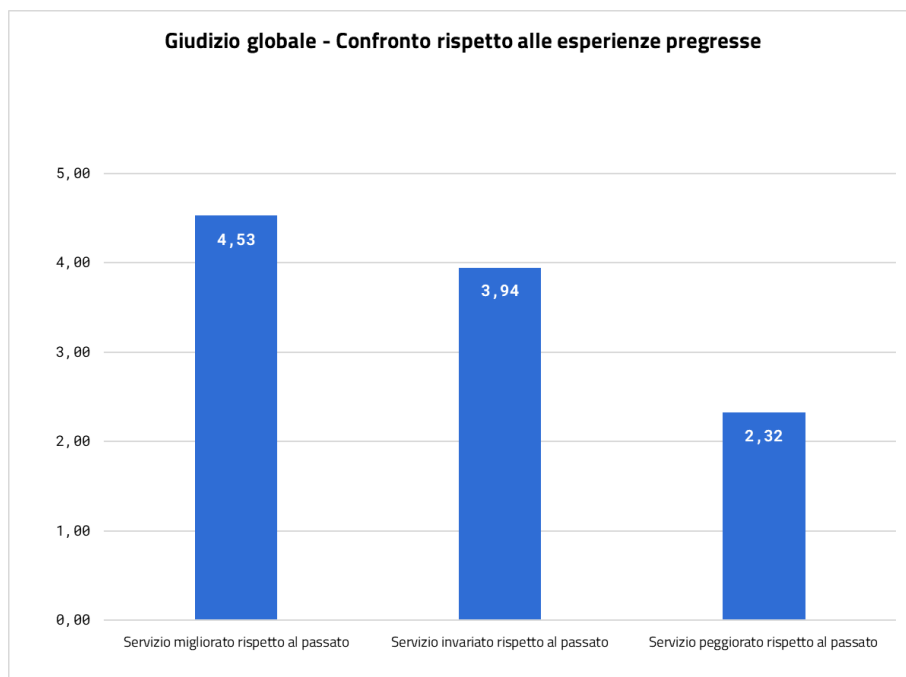
L'elemento che registra il maggior segnale di miglioramento è la velocità nella definizione delle pratiche e nell'erogazione di prestazioni e pagamenti, indicata come progredita dal 42,0% dei rispondenti. Seguono a breve distanza la facilità di contatto attraverso i diversi canali disponibili (40,9%) e la chiarezza e completezza delle informazioni ricevute (40,1%), a testimonianza di una comunicazione percepita come più efficace e accessibile.

Anche per quanto riguarda la capacità di reperire informazioni in autonomia e la competenza e disponibilità del personale, il 39,5% degli utenti riscontra un'evoluzione positiva. In tutti gli ambiti analizzati, la quota di chi ha percepito un peggioramento rimane contenuta entro una forbice che

va dal 6,0% al 9,5%, mentre la maggioranza relativa degli utenti (tra il 48,5% e il 54,0%) ritiene che il livello del servizio sia rimasto invariato.



Un ulteriore fattore che concorre alla determinazione del giudizio globale è costituito dal confronto che l'utente opera con le proprie esperienze passate presso l'Istituto. I dati mostrano come la percezione dell'andamento qualitativo del servizio nel tempo influenzi direttamente il punteggio di soddisfazione espresso. Nello specifico, per gli utenti che riscontrano un servizio migliorato rispetto al passato, il giudizio globale si attesta su un valore molto elevato, pari a 4,53. Tale punteggio subisce una flessione nel segmento di utenza che considera il servizio invariato, posizionandosi su un valore di 3,94. Infine, il gradimento diminuisce in modo significativo tra coloro che percepiscono un peggioramento del servizio rispetto alle esperienze precedenti; in questo caso, il giudizio globale scende sensibilmente fino a raggiungere il punteggio di 2,32.



Sezione 3: Gli indici di Customer Experience

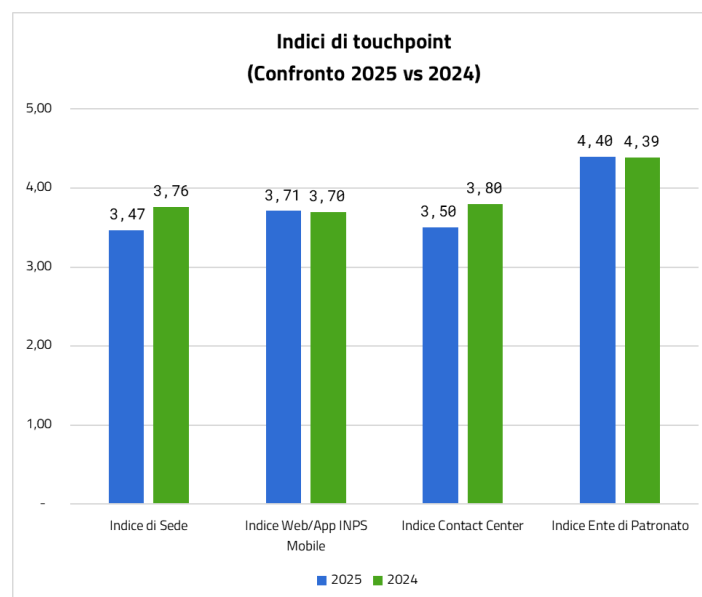
In questa sezione, l'analisi si focalizza sulla traduzione delle valutazioni espresse dai cittadini in indicatori sintetici, volti a misurare il livello di soddisfazione percepito lungo l'intero percorso dell'utente. Superando la descrizione delle singole fasi, i risultati vengono qui rielaborati in indici di gradimento per touchpoint e parametri qualitativi trasversali, calcolati attraverso medie ponderate per garantire la massima fedeltà al giudizio reale della platea. Tale approccio permette di identificare con precisione i fattori che determinano la qualità del rapporto con l'Istituto, fornendo una base statistica solida e imparziale per orientare le future scelte operative.

3.1 Gli indici dei touchpoint

Gli **Indici di Gradimento per Touchpoint** sono progettati per misurare il livello di soddisfazione dell'utente in relazione ai singoli canali di contatto attivati durante l'intero percorso. Questi indicatori permettono di valutare l'efficacia dei diversi punti di interazione — dalle Sedi territoriali e il Portale Web al Contact Center e gli Enti di Patronato — offrendo una visione puntuale di come ogni canale risponda alle esigenze di supporto e informazione del cittadino.

È opportuno segnalare una variazione metodologica nella rilevazione 2025: i giudizi relativi a INPS Risponde e PEC/Email, precedentemente attribuiti all'Indice Web, sono stati accorpati all'Indice di Sede. Pertanto, lo scostamento dei dati rispetto al passato va letto tenendo conto di tale riclassificazione.

Nel confronto con il 2024, si osserva una flessione generalizzata dei punteggi, con l'eccezione dell'Indice di Patronato, che mostrano una sostanziale tenuta con un incremento marginale (da 4,39 a 4,40).



L'Indice di Sede si attesta a un valore medio di 3,47, posizionandosi al di sotto della soglia di soddisfazione per la quasi totalità dei prodotti monitorati. Le criticità più marcate emergono per Congedo parentale, Riscatto laurea e Pensione indiretta (Gestione Pubblica). Tali prodotti mostrano performance critiche in modo trasversale, registrando punteggi insufficienti anche nell'Indice Web.

Per quanto riguarda il Contact Center, l'indice si attesta a 3,50, con una distribuzione dei giudizi che vede la maggior parte dei servizi al di sotto della media di canale. In netto contrasto, l'Indice di Patronato esprime livelli di eccellenza costanti, con valutazioni che non scendono mai al di sotto del 3,85 su tutti i prodotti indagati.

Indici di touchpoint per prodotto				
Prodotto	Indice di Sede	Indice Web/App INPS Mobile	Indice Contact Center	Indice Ente di Patronato
Assegno unico universale	3,48	3,80	3,50	4,31
Congedo parentale	2,94	3,27	3,26	4,13
Disoccupazione agricola	3,66	3,96	3,61	4,60
Estratto conto certificato (ECOCERT Gestione Privata e Gestione Pubblica)	3,05	3,35	3,34	3,91
Estratto conto certificato (ECOCERT Gestione Privata)	3,26	3,69	3,39	4,27
Estratto conto certificato (ECOCERT Gestione Pubblica)	3,21	3,52	3,32	4,05
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	3,43	3,54	3,47	4,31
Indennità mensile di disoccupazione (NASpl)	3,49	3,74	3,49	4,36
Pensione anticipata (gestione privata)	3,70	3,79	3,68	4,56
Pensione anticipata (gestione pubblica)	3,64	3,61	3,68	4,54
Pensione di reversibilità (gestione privata)	3,29	3,63	3,37	4,39
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	3,37	3,74	3,33	4,42
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	3,40	3,54	3,40	4,48
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	3,63	3,62	3,75	4,53
Pensione indiretta (gestione privata)	3,33	3,45	3,74	4,39
Pensione indiretta (gestione pubblica)	2,97	3,78	3,29	4,35
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	3,30	3,32	3,37	3,98
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	2,88	2,77	3,08	3,87
Totale	3,47	3,71	3,50	4,40

L'analisi comparativa con i risultati del 2024 è stata condotta previo accorpamento dei prodotti per cluster di servizio, e restituisce gli esiti riportati nella tabella sottostante:

Indici di touchpoint per prodotti accorpati - confronto 2025-2024								
Prodotto	Indice di Sede		Indice Web/App INPS Mobile		Indice Contact Center		Indice Ente di Patronato	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
Assegno unico universale	3,48	-	3,80	-	3,50	-	4,31	-
Congedo parentale	2,94	4,09	3,27	3,84	3,26	3,92	4,13	4,45
Disoccupazione agricola	3,66	3,92	3,96	4,00	3,61	3,87	4,60	4,40
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-	3,43	3,91	3,54	3,72	3,47	3,77	4,31	4,48
Pensione anticipata	3,69	3,95	3,75	3,89	3,68	3,87	4,56	4,53
Pensione di reversibilità	3,31	3,51	3,66	3,53	3,36	3,60	4,40	4,35
Pensione di vecchiaia	3,47	3,77	3,57	3,73	3,51	3,58	4,49	4,47
Pensione indiretta	3,29	3,27	3,48	3,60	3,69	3,94	4,39	4,15
Riscatto laurea agevolato/inoccupati	3,17	3,36	3,17	3,16	3,28	3,41	3,95	4,18
Indennità mensile di disoccupazione (NASpl)	3,49	3,76	3,74	3,68	3,49	3,83	4,36	4,34
Estratto conto certificativo (ECOCERT)	3,25	3,59	3,66	3,56	3,38	3,73	4,24	4,25
TOTALE	3,47	3,76	3,71	3,70	3,50	3,80	4,40	4,39

Sotto il profilo della distribuzione territoriale, l'analisi per Regioni e Direzioni di Coordinamento Metropolitano (DCM) restituisce un quadro eterogeneo. Mentre gli indici relativi al Web e ai Patronati si attestano stabilmente sopra la soglia di soddisfazione in tutte le strutture, permangono marcate criticità per gli altri canali.

In particolare, l'Indice di Sede risulta inferiore a 3,50 nella metà delle strutture, con le performance più critiche rilevate presso la DCM Roma (3,25), la DCM Napoli (3,26) e la DR Umbria (3,29). Parallelamente, anche l'Indice di Contact Center evidenzia sofferenze localizzate, con i punteggi più bassi registrati in DR Umbria (3,20), DR Abruzzo (3,31) e DR Valle d'Aosta (3,33).

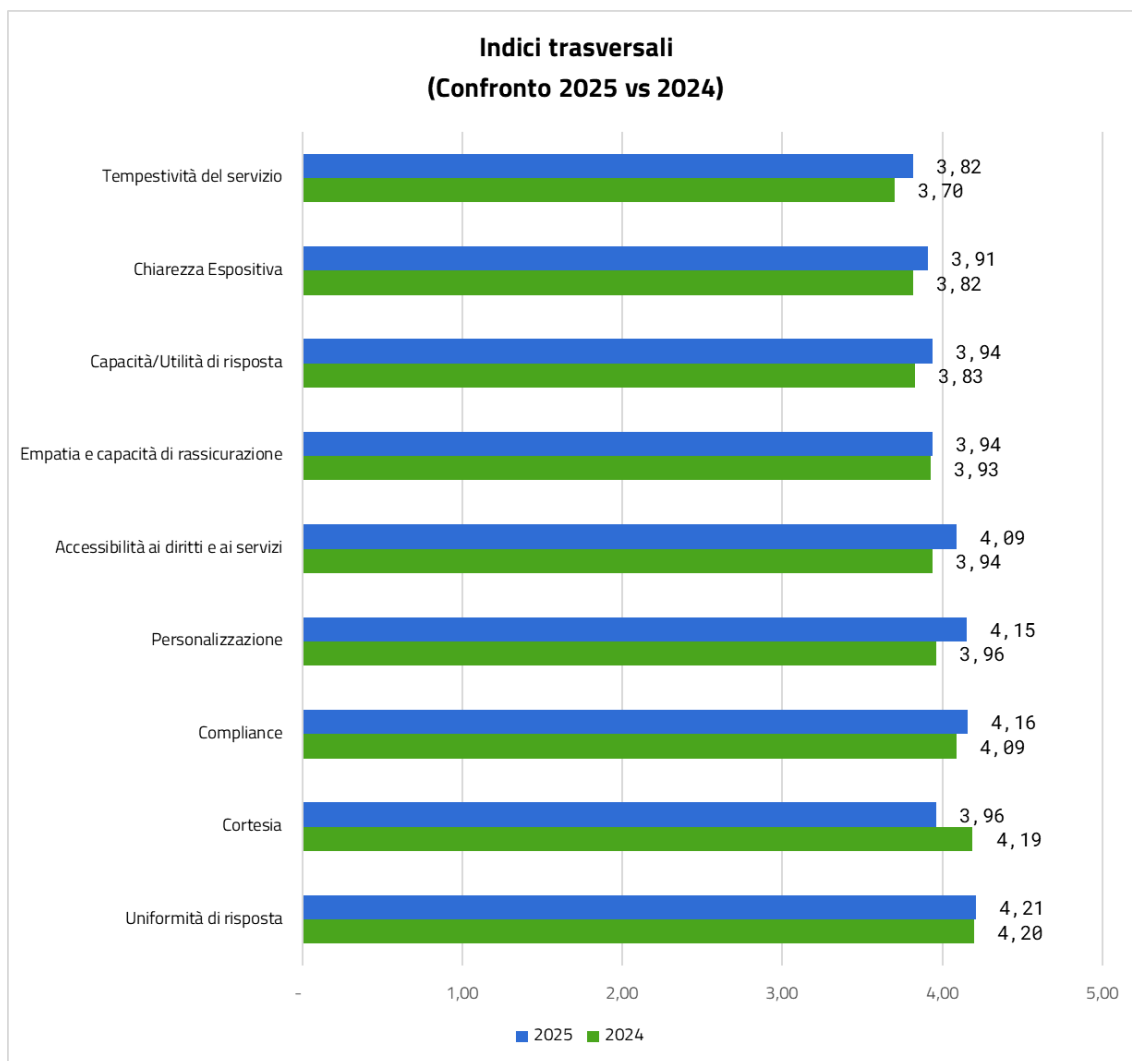
Indici di touchpoint per regione/DCM				
Regione/DCM	Indice di Sede	Indice Web/App INPS Mobile	Indice Contact Center	Indice Ente di Patronato
ABRUZZO	3,43	3,71	3,31	4,40
BASILICATA	3,66	3,91	3,55	4,50
CALABRIA	3,61	3,87	3,59	4,54
CAMPANIA	3,41	3,81	3,49	4,42
DCM MILANO	3,44	3,70	3,53	4,36
DCM NAPOLI	3,26	3,73	3,37	4,37
DCM ROMA	3,25	3,63	3,36	4,28
EMILIA ROMAGNA	3,50	3,66	3,47	4,39
FRIULI VENEZIA GIULIA	3,53	3,68	3,55	4,48
LAZIO	3,57	3,79	3,61	4,45
LIGURIA	3,48	3,64	3,51	4,39
LOMBARDIA	3,53	3,72	3,59	4,38
MARCHE	3,60	3,71	3,58	4,42
MOLISE	3,59	3,76	3,71	4,42
PIEMONTE	3,48	3,67	3,54	4,37
PUGLIA	3,49	3,84	3,49	4,45
SARDEGNA	3,53	3,85	3,57	4,43
SICILIA	3,57	3,85	3,58	4,51
TOSCANA	3,40	3,64	3,39	4,44
TRENTINO ALTO ADIGE	3,58	3,67	3,49	4,36
UMBRIA	3,29	3,62	3,20	4,37
VALLE D'AOSTA	3,73	3,58	3,33	4,27
VENETO	3,44	3,63	3,45	4,34
TOTALE	3,47	3,71	3,50	4,40

3.2 Gli indici trasversali

Al fine di approfondire le specifiche dimensioni del servizio che concorrono alla percezione qualitativa dell'utente, l'indagine ha analizzato i cosiddetti **indici trasversali**, indicatori che consentono di monitorare in modo granulare gli aspetti relazionali, operativi e comunicativi che caratterizzano l'interazione tra l'Istituto e l'utente, indipendentemente dal canale di contatto utilizzato o dal prodotto richiesto.

I 9 indici trasversali monitorati (accessibilità ai diritti e ai servizi, chiarezza espositiva, capacità/utilità di risposta, cortesia, empatia e capacità di rassicurazione, tempestività del servizio, personalizzazione del servizio, compliance, uniformità di risposta) hanno registrato valori complessivamente soddisfacenti, posizionandosi tutti sopra la soglia di 3,50.

Sotto il profilo comparativo, la rilevazione evidenzia un trend di miglioramento diffuso: rispetto al 2024, quasi tutti gli aspetti mostrano un incremento positivo. L'unica eccezione è rappresentata dall'indice relativo alla cortesia, che registra una flessione passando dal punteggio di 4,19 del 2024 al valore attuale di 3,96.



Il prospetto seguente illustra il confronto degli indici trasversali articolato per Direzione regionale e Direzione di Coordinamento Metropolitano. Dall'analisi dei dati relativi alla rilevazione 2025 non emergono criticità significative, in quanto nessuno dei parametri considerati presenta valori inferiori alla soglia di soddisfazione. Si riscontra, inoltre, una valutazione particolarmente positiva per gli aspetti di Compliance e di Uniformità di risposta, i quali registrano punteggi stabilmente superiori a 4,00 in tutte le realtà territoriali monitorate.

Indici trasversali per Regione/DCM									
Regione/DCM	Accessibilità ai diritti e ai servizi	Capacità/Utilità di risposta	Chiarezza Espositiva	Compliance	Cortesia	Empatia e capacità di rassicurazione	Personalizzazione	Tempestività del servizio	Uniformità di risposta
ABRUZZO	4,08	3,91	3,88	4,14	3,86	3,90	4,11	3,74	4,17
BASILICATA	4,24	4,12	4,09	4,19	3,98	4,03	4,27	3,97	4,28
CALABRIA	4,22	4,06	4,06	4,24	4,02	4,08	4,29	3,93	4,32
CAMPANIA	4,15	4,01	3,98	4,17	3,85	3,96	4,22	3,81	4,25
DCM MILANO	4,03	3,89	3,86	4,15	3,98	3,90	4,10	3,82	4,16
DCM NAPOLI	4,07	3,90	3,83	4,15	3,74	3,85	4,13	3,71	4,19
DCM ROMA	3,97	3,78	3,75	4,07	3,85	3,77	4,06	3,65	4,09
EMILIA ROMAGNA	4,08	3,93	3,88	4,17	3,96	3,91	4,12	3,82	4,20
FRIULI VENEZIA GIULIA	4,07	3,96	3,94	4,17	4,09	3,94	4,17	3,86	4,23
LAZIO	4,18	4,02	3,98	4,21	4,01	4,03	4,20	3,92	4,28
LIGURIA	4,04	3,86	3,84	4,08	3,99	3,87	4,11	3,77	4,16
LOMBARDIA	4,10	3,96	3,92	4,17	4,01	3,98	4,18	3,88	4,22
MARCHE	4,10	3,96	3,93	4,14	4,03	3,97	4,12	3,82	4,24
MOLISE	4,14	3,99	3,98	4,18	4,07	4,03	4,19	3,87	4,24
PIEMONTE	4,05	3,91	3,88	4,12	3,99	3,93	4,13	3,80	4,19
PUGLIA	4,20	4,03	4,02	4,23	3,93	4,01	4,26	3,90	4,28
SARDEGNA	4,14	4,01	4,00	4,19	3,99	4,02	4,22	3,82	4,27
SICILIA	4,23	4,06	4,05	4,23	4,06	4,07	4,25	3,92	4,31
TOSCANA	4,07	3,89	3,85	4,16	3,92	3,90	4,10	3,79	4,18
TRENTINO ALTO ADIGE	4,07	3,94	3,90	4,16	3,99	3,97	4,14	3,88	4,20
UMBRIA	4,04	3,88	3,82	4,17	3,84	3,83	4,11	3,77	4,18
VALLE D'AOSTA	3,99	3,84	3,83	4,03	3,96	3,87	3,99	3,75	4,09
VENETO	4,02	3,89	3,84	4,12	3,92	3,89	4,10	3,78	4,18
TOTALE	4,09	3,94	3,91	4,16	3,96	3,94	4,15	3,82	4,21

L'analisi degli indici trasversali condotta a livello di singolo prodotto non evidenzia criticità diffuse, confermando una sostanziale tenuta qualitativa nella maggior parte delle aree. Un'eccezione riguarda il Riscatto laurea agevolato/inoccupati della Gestione Pubblica, che continua a manifestare segni di sofferenza in linea con quanto già riscontrato nella precedente rilevazione. Nello specifico, si riscontrano valutazioni al di sotto della soglia di soddisfazione per le dimensioni della chiarezza espositiva e della tempistica in una selezione definita di prestazioni. Tali scostamenti negativi interessano i Congedi parentali, il Riscatto laurea agevolato/inoccupati per entrambe le gestioni e l'estratto conto certificato (ECOCERT) per la gestione privata e pubblica.

Indici trasversali per prodotto									
Prodotto	Accessibilità ai diritti e ai servizi	Capacità/Utilità di risposta	Chiarezza Espositiva	Compliance	Cortesie	Empatia e capacità di rassicurazione	Personalizzazione	Tempestività del servizio	Uniformità di risposta
Assegno unico universale	4,04	3,94	3,92	4,25	3,83	3,93	4,09	3,94	4,16
Congedo parentale	3,85	3,51	3,41	3,62	3,56	3,56	3,90	3,39	3,95
Disoccupazione agricola	4,37	4,24	4,18	4,41	4,04	4,16	4,41	4,07	4,35
Indennità mensile di disoccupazione (DIS-COLL)	3,88	3,67	3,67	3,97	3,98	3,81	3,88	3,59	3,95
Pensione anticipata (gestione privata)	4,33	4,15	4,10	4,32	4,21	4,13	4,42	4,05	4,40
Pensione anticipata (gestione pubblica)	4,12	3,92	3,92	4,09	4,27	4,00	4,23	3,80	4,24
Pensione di reversibilità (gestione privata)	4,14	3,97	3,89	4,31	3,85	3,95	4,22	3,98	4,24
Pensione di reversibilità (gestione pubblica)	4,13	3,92	3,84	4,08	4,00	3,91	4,14	3,73	4,14
Pensione di vecchiaia (gestione privata)	4,18	3,95	3,91	4,22	4,06	3,93	4,29	3,86	4,27
Pensione di vecchiaia (gestione pubblica)	4,16	3,93	3,93	4,20	4,23	4,00	4,25	3,86	4,25
Pensione indiretta (gestione privata)	4,08	3,82	3,80	4,10	4,27	3,94	4,19	3,76	4,18
Pensione indiretta (gestione pubblica)	4,00	3,72	3,62	4,17	3,83	3,75	3,83	3,50	4,00
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione privata)	3,62	3,40	3,47	3,12	3,88	3,36	3,69	3,14	3,69
Riscatto laurea agevolato/inoccupati (gestione pubblica)	3,20	2,98	3,08	2,40	3,59	3,06	3,38	2,66	3,18
Indennità mensile di disoccupazione (NASpl)	4,06	3,94	3,92	4,19	3,90	3,96	4,09	3,83	4,23
Estratto conto certificato (ECOCERT Gestione Privata e Gestione Pubblica)	3,67	3,35	3,38	3,13	3,66	3,32	3,73	3,02	3,53
Estratto conto certificato (ECOCERT Gestione Privata)	4,00	3,84	3,78	3,91	3,88	3,77	4,12	3,61	4,02
Estratto conto certificato (ECOCERT Gestione Pubblica)	3,76	3,58	3,59	3,46	3,80	3,50	3,87	3,23	3,71
Totale	4,09	3,91	3,94	3,96	3,94	3,82	4,15	4,16	4,21

Conclusioni

L'indagine 2025 delinea un'esperienza utente consolidata, il cui valore finale è sintetizzato da un indice di soddisfazione globale di 4,12, un punteggio che colloca l'operato dell'Istituto nell'area di eccellenza. Questo risultato va letto anche alla luce del fatto che la base di rispondenti è quasi quadruplicata nel periodo 2021-2025, a testimonianza di una tenuta qualitativa che abbraccia segmenti di utenza sempre più vasti.

Il livello di soddisfazione espresso risulta direttamente influenzato dalla linearità del percorso amministrativo. Gli utenti che ottengono la prestazione senza dover attivare contatti successivi alla domanda esprimono un giudizio pari a 4,29, mentre il punteggio flette a 3,23 per chi ha dovuto interagire più volte con l'Istituto. In tale contesto, le aspettative iniziali agiscono come un fattore determinante del voto finale: il giudizio raggiunge il valore massimo di 4,75 tra coloro che ricevono un servizio superiore alle proprie attese, mentre scende a 2,11 per chi percepisce uno scostamento negativo tra attesa e realtà. Anche la memoria storica dell'utenza conferma questa dinamica, con un punteggio di 4,53 registrato tra i cittadini che dichiarano il servizio migliorato rispetto al passato.

Sotto il profilo dei canali di contatto, gli Indici dei Touchpoint mostrano una preferenza degli Enti di Patronato (4,40), seguiti dai canali digitali Web e App (3,71) e dal Contact Center (3,50). L'analisi trasversale evidenzia come la percezione di qualità sia legata alla natura del dialogo: i canali basati sull'interazione umana o personalizzata, come i Patronati o l'area MyINPS, riportano i valori più alti in termini di utilità e chiarezza, mentre i canali asincroni come INPS Risponde e la PEC registrano le valutazioni più contenute.

Il quadro degli indici trasversali conferma una tenuta qualitativa diffusa sopra la soglia di soddisfazione per tutte le dimensioni monitorate. I punteggi più elevati si riscontrano per l'uniformità di risposta tra i diversi canali (4,21), la compliance (4,16) e la personalizzazione del servizio (4,15). Permangono scostamenti negativi circoscritti a specifici prodotti ad alta complessità, quali il riscatto laurea agevolato/inoccupati e gli estratti conto certificativi, oltre ai congedi parentali, che mostrano valori inferiori alla media sia negli indici di touchpoint che in quelli trasversali di chiarezza e tempestività.

In sintesi, le risultanze della rilevazione 2025 attestano un consolidamento della qualità percepita, pur evidenziando alcune specifiche criticità che necessitano di un monitoraggio mirato.

Elenco Allegati

Allegato 1: CX 2024 - Scheda statistica generale

Allegato 2: CX 2024 - Indici