

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



***Direzione Centrale Organizzazione e Comunicazione Interna
Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione
Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione
Ufficio Comunicazione esterna
Coordinamento Generale Statistico Attuariale***

Roma, 28-09-2022

Messaggio n. 3534

OGGETTO: Avvio rilevazione "Customer Experience 2022"

Con il presente messaggio l'Istituto intende avviare una rilevazione di Customer Experience per l'anno 2022 su tutto il territorio nazionale.

Per la realizzazione del progetto è stato elaborato un questionario atto a valorizzare il giudizio degli utenti su tutti gli elementi relativi al "*customer journey*" all'interno dei servizi erogati dall'INPS.

Sono stati individuati i seguenti prodotti di elevato impatto sull'utenza:

- Pensione vecchiaia (gestioni pubblica e privata);
- Pensione anticipata (gestioni pubblica e privata);
- Pensione Opzione donna (gestioni pubblica e privata);
- NASpI;
- Disoccupazione agricola;
- Bonus asilo nido;
- Reddito di Cittadinanza;

- Indennità di maternità per le lavoratrici iscritte alla Gestione separata;
- Congedo parentale per le lavoratrici autonome;
- Autorizzazioni ANF - Lavoratori Domestici;
- Ricostituzioni contributive.

È stato estratto un collettivo di 567.000 utenti che, da marzo 2022 a luglio 2022, hanno ricevuto la prestazione richiesta.

A tali utenti verrà inviata nei prossimi giorni una e-mail contenente il *link* per accedere al questionario.

L'*output* della rilevazione permetterà di evidenziare i punti di forza e le aree di criticità - sia a livello nazionale che territoriale - riguardo all'interazione dell'utente con i diversi *touch points* utilizzati nelle varie fasi del "*customer journey*" (Struttura territoriale, portale web, Contact center e Patronato) con particolare riferimento ai fattori legati all'accessibilità ai diritti e ai servizi, nonché alla capacità di risposta dell'Istituto ai bisogni espressi dall'utenza.

Al fine di analizzare più nel dettaglio la soddisfazione degli utenti relativamente al supporto consulenziale, al termine della rilevazione "Customer Experience 2022" verrà avviata una seconda rilevazione nazionale, riservata agli utenti che hanno usufruito di una consulenza su appuntamento nei tre mesi precedenti all'avvio della rilevazione stessa. È stato elaborato, a tale scopo, un questionario atto a rilevare il giudizio degli utenti riguardo a tutte le fasi del servizio, che verrà inviato con la consueta modalità via e-mail agli utenti individuati. Anche in questo caso l'*output* permetterà di evidenziare i punti di forza e le aree di criticità a livello nazionale e di singola Struttura territoriale.

Al termine di ciascuna rilevazione, i risultati saranno elaborati a cura del Coordinamento generale statistico attuariale e resi noti con successiva comunicazione.

Il Direttore Generale
Vincenzo Caridi