

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Centrale Comunicazione
Direzione Centrale Organizzazione
Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione
Direzione Servizi al Territorio
Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione
Coordinamento Generale Statistico Attuariale

Roma, 26-09-2023

Messaggio n. 3340

OGGETTO: avvio rilevazione di Customer Experience - 2023

Quest'anno, l'Istituto avvierà la rilevazione di gradimento periodica - *Customer Experience* - nel corso del mese di settembre.

L'indagine interesserà un campione di circa 650.000 utenti, che hanno ricevuto le seguenti prestazioni nel periodo compreso tra marzo e giugno 2023:

- Pensione anticipata (gestione pubblica e privata);
- Pensione di vecchiaia (gestione pubblica e privata);
- Pensione di reversibilità (gestione pubblica e privata);
- Opzione donna (gestione pubblica e privata);
- NASpl;
- Disoccupazione agricola;
- Bonus asilo nido;
- Riscatto della laurea, agevolato (gestione pubblica e privata) e per inoccupati (gestione privata);
- DIS-COLL;
- TFR a carico del Fondo Tesoreria;
- Ecocert (gestione privata).

Attraverso uno specifico questionario, che verrà inviato via e-mail, gli utenti potranno

esprimere il loro giudizio su tutti gli elementi relativi alla *customer journey* all'interno dei servizi usufruiti.

I partecipanti all'indagine saranno invitati a valutare le specifiche fasi dell'esperienza del rapporto con l'Istituto, ripercorrendo:

- Il momento della ricerca delle informazioni;
- la fase della presentazione della domanda;
- il contatto con uno o più *touchpoint* durante l'iter dell'istruttoria;
- la definizione e l'erogazione della prestazione richiesta.

Al termine del questionario, verrà chiesto di esprimere un giudizio globale sull'esperienza avuta con l'INPS.

La rilevazione permetterà di evidenziare - sia a livello nazionale che territoriale - i punti di forza e le aree di criticità riguardo all'interazione con i diversi *touchpoint* utilizzati nelle varie fasi della *customer journey* (Sede, Contact Center, Portale web, servizio INPS Risponde, App Inps Mobile, PEC/e-mail, Enti di Patronato) con particolare riferimento ai fattori legati all'accessibilità e ai servizi, nonché alla capacità dell'Istituto di rispondere ai bisogni espressi dall'utenza.

I risultati saranno elaborati a cura del Coordinamento generale statistico attuariale e resi noti con successiva comunicazione.

Il Direttore Generale
Vincenzo Caridi