

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



***Direzione Centrale Organizzazione e Comunicazione***  
***Direzione Centrale Studi e Ricerche***  
***Direzione Centrale Pianificazione e Controllo di Gestione***

**Roma, 02-11-2020**

**Messaggio n. 4051**

**OGGETTO:       Avvio indagine congiunta Customer Experience e indagine  
                  reputazionale 2020**

La situazione di emergenza legata all'epidemia da COVID-19 - che ha coinvolto l'Istituto, e tutto il Paese, nell'impegno a dare una risposta alle nuove domande di tutela sociale - unitamente all'evoluzione del modello organizzativo dell'INPS e al forte condizionamento della strategia omnicanale in atto, inducono a una complessiva riconsiderazione delle strategie di "ascolto" degli utenti.

In questo nuovo contesto, l'Istituto ha inteso avviare per il 2020 un'indagine campionaria che indaga congiuntamente sia gli aspetti relativi alla soddisfazione degli utenti sui servizi dell'INPS sia gli aspetti relativi alla fiducia nei confronti dell'Istituto (indagine reputazionale).

A tal fine è stato predisposto un questionario idoneo a rilevare ambedue gli aspetti, con un particolare focus sulla capacità dell'Istituto di rispondere ai bisogni nel periodo emergenziale. La rilevazione, che verrà avviata nel corso del corrente mese di novembre 2020, interesserà un campione di circa 190.000 utenti, estratti tra i possessori di PIN, di cui circa 50.000 richiedenti prestazioni COVID-19 nel corso del periodo emergenziale.

Gli utenti riceveranno una e-mail che conterrà il link per accedere al questionario.

In considerazione della rimodulazione delle modalità di distribuzione dei servizi, che il periodo emergenziale ha imposto a tutte le Strutture dell'Istituto, le risultanze della rilevazione produrranno un output nazionale che permetterà di evidenziare punti di forza e aree di miglioramento nell'accessibilità ai servizi e alle informazioni, nella capacità di risposta ai bisogni degli utenti, nella gestione della comunicazione multicanale, oltre che nella affidabilità e autorevolezza dell'Istituto nel gestire il proprio ruolo cardine durante il periodo emergenziale. Il carattere campionario della rilevazione 2020 non consentirà la creazione di schede

statistiche dei risultati per singola Struttura.

Al termine della rilevazione i risultati saranno elaborati e resi noti con successiva comunicazione

Il Direttore Generale  
Gabriella Di Michele