

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Centrale Organizzazione e Comunicazione
Direzione Centrale Entrate
Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

Roma, 10-05-2021

Messaggio n. 1862

OGGETTO: Campagna di rilevazione della soddisfazione degli Intermediari professionali

Le tradizionali campagne di *Customer Satisfaction* stanno evolvendo verso un sistema di **gestione integrale dell'esperienza dell'utente**, cioè un sistema di ascolto e coinvolgimento delle diverse categorie di utenza (anche interna), in tutti i contesti di interazione e nei vari momenti della vita assicurativa o aziendale, prendendo a riferimento la loro esperienza complessiva sui diversi canali e punti di contatto per innovare i servizi secondo una logica di centralità dell'utente finale.

In linea con questa evoluzione, l'Istituto sta ampliando progressivamente gli ambiti di indagine della *Customer Experience* esterna (nella direzione di una maggiore apertura verso momenti relazionali diversi dalla domanda di servizio), ma soprattutto sta provvedendo a consolidare un **canale di ascolto permanente del "cliente interno"**, nella consapevolezza che il suo coinvolgimento sia una leva fondamentale per valutare la qualità del servizio e orientare le scelte della tecnostruttura.

Il processo in fase di sviluppo realizza una **circularità** tra gli stimoli raccolti dagli utenti, la loro traduzione in piani di miglioramento operativo e metodologie innovative, la divulgazione dei cambiamenti organizzativi, la valutazione continua del livello di coinvolgimento e del grado di attuazione dei piani, infine di nuovo la gestione dei *feedback* in una logica di miglioramento continuo.

Con questi propositi, a far data da luglio 2019, l'INPS ha avviato le prime campagne di rilevazione della soddisfazione dell'utente interno, finalizzate a raccogliere il punto di vista del personale su aspetti importanti del lavoro quotidiano, quali l'adeguatezza delle risorse a disposizione, la qualità del supporto ricevuto dall'Amministrazione, la possibilità di essere ascoltato e messo in condizione di partecipare agli obiettivi. Tuttavia, il sistema di raccolta dei *feedback* interni deve prevedere il coinvolgimento di tutti gli attori che abbiano rilevanza nell'efficacia esterna del servizio. In questo senso, per il ruolo di interfaccia con gli utenti finali e per il peso indiretto della loro azione sulla reputazione complessiva dell'Istituto, anche gli Intermediari professionali e gli Enti di Patronato – nella loro duplice natura di clienti e *partner* dell'Istituto - sono considerati un segmento di utenza interna a cui destinare specifiche iniziative di coinvolgimento, finalizzate a raccogliere contributi rilevanti alla stesura di protocolli d'intesa e convenzioni, alla definizione delle esigenze di supporto informatico, alla messa in atto di soluzioni organizzative che portino vantaggi, in ultima analisi, ai cittadini e ai contribuenti destinatari del servizio finale.

Alla già consolidata tradizione istituzionale dei c.d. Tavoli tecnici, vengono pertanto affiancate nuove esperienze di **partecipazione valutativa** dedicate agli *stakeholder* professionali e finalizzate a misurare il gradimento degli attuali strumenti di assistenza e cooperazione, ma anche a rilevare suggerimenti utili che possano migliorare la funzionalità reciproca nello scambio di informazioni.

La prima campagna, che sarà avviata dal prossimo 13 maggio 2021, coinvolgerà gli Intermediari professionali e si articolerà in due interventi:

- Rilevazione del grado di partecipazione e coinvolgimento nelle strategie dell'Istituto;
- Indagine sulla soddisfazione delle risposte ricevute attraverso il servizio "Cassetto bidirezionale".

La rilevazione riguarderà 44.270 Intermediari professionali a cui verrà recapitato via mail un questionario di 12 enunciazioni; l'indagine sul "Cassetto bidirezionale" coinvolgerà invece tutti gli Intermediari che, nel periodo di campagna attiva, accederanno al relativo servizio attraverso l'Area riservata.

Le operazioni si concluderanno il 30 maggio 2021.

Analoga iniziativa sarà realizzata per gli Enti di Patronato nel corso del mese di ottobre 2021.

Il Direttore Generale
Gabriella Di Michele