



ASSOLOMBARDA
Confindustria Milano Monza e Brianza

Indagine INPS

Indagine customer

Area Marketing, Sviluppo Associativo
e Coordinamento Servizi alle Imprese

maggio 2016



L'indagine

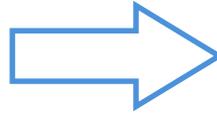
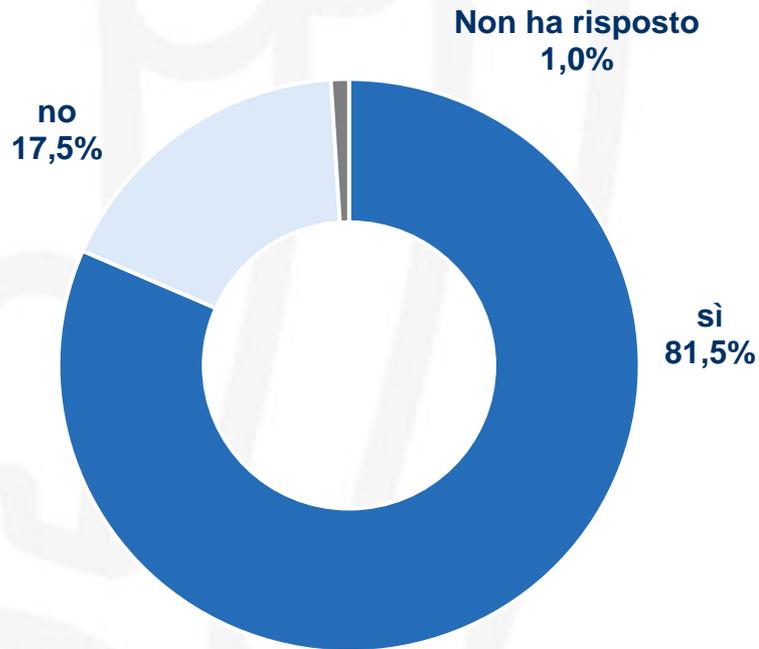
Rilevazione effettuata tra l'11 maggio 2016 e il 18 maggio 2016 su 3.643 referenti (abbonati alla newsletter lavoro e previdenza e professionisti HR) di aziende associate.

Hanno completato il questionario 802 referenti.

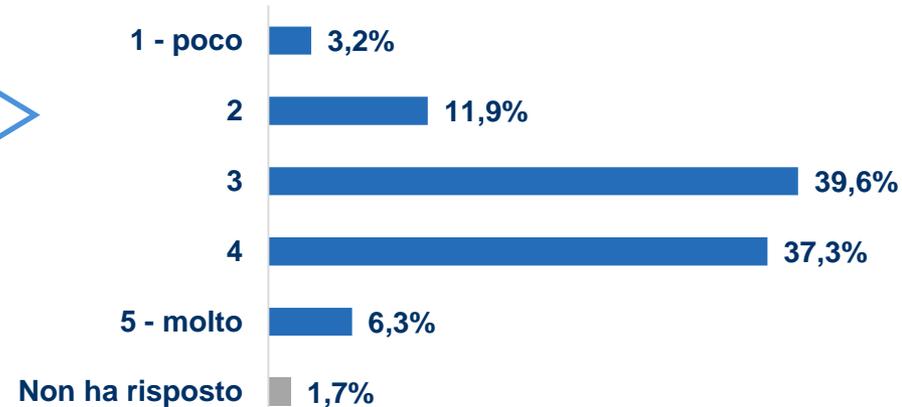
Sono state richieste indicazioni su:

- conoscenza e utilizzo del sito INPS;
- conoscenza e utilizzo di alcuni servizi INPS;
- conoscenza e utilizzo servizi INPS dell'Associazione.

L'impresa utilizza il "Portale dell'INPS"?



Se sì, può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione riportato?

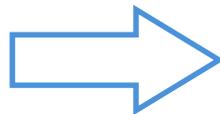
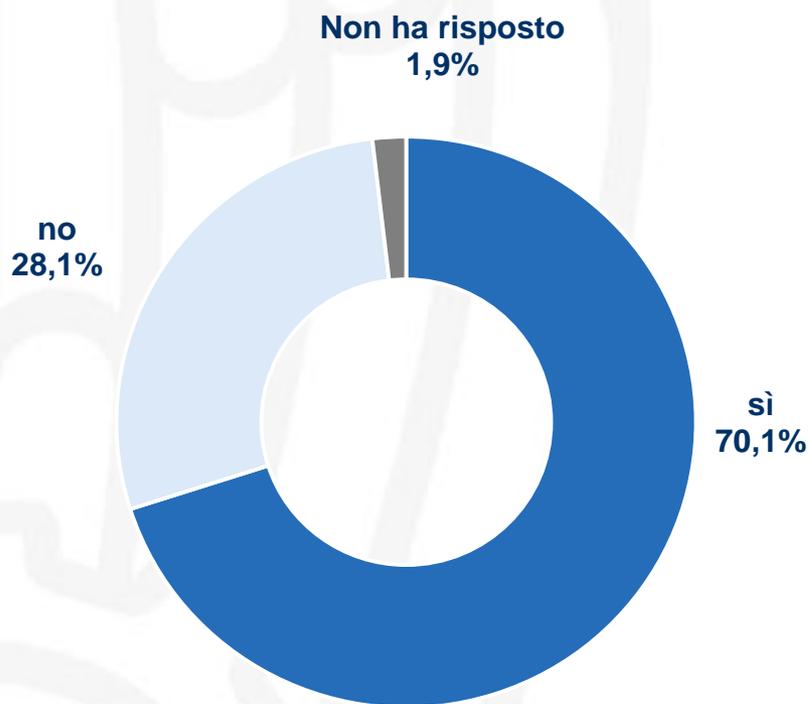


Media ponderata: 3.3

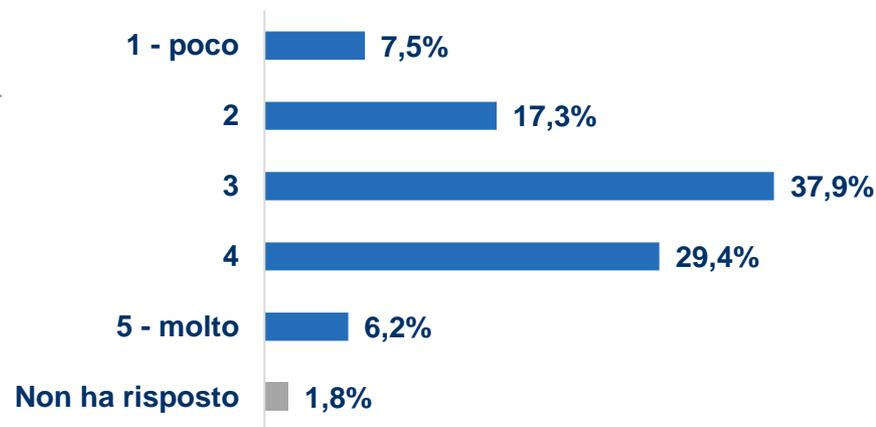
Principali osservazioni emerse*

- **Molto lento e spesso non funzionante (a volte si blocca e l'utente deve ripetere dall'inizio l'operazione)**
- Troppo complesso e poco intuitivo (non parla il linguaggio dell'utente ma quello dell'Istituto)
- Difficoltà nel reperire le informazioni (non si sa/non si capisce dove cercarle)
- Mancano aggiornamenti in tempo reale rispetto alla normativa
- Problemi nella ricerca dei certificati medici o nell'accesso al cassetto previdenziale
- Manca un feedback a valle dell'inoltro di richieste
- Le comunicazioni bidirezionali hanno tempi di risposta molto lunghi e spesso le risposte non sono esaurienti
- Mancanza della possibilità di contattare direttamente un esperto della materia. Il call center spesso non è di supporto per le esigenze delle imprese.
- Timeout troppo breve

L'azienda per relazionarsi con l'INPS utilizza il "Cassetto Previdenziale"?



Se sì, può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione riportato?



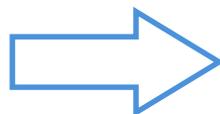
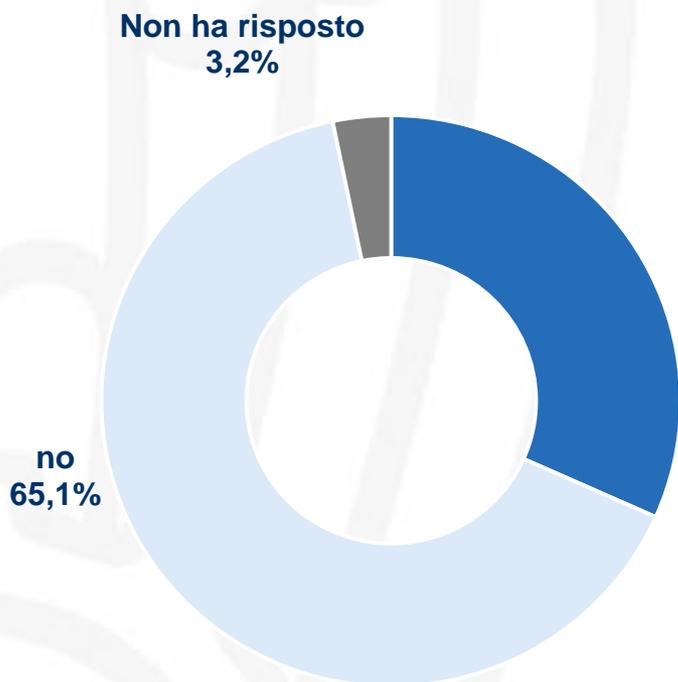
Media ponderata: 3.1

Principali osservazioni emerse*

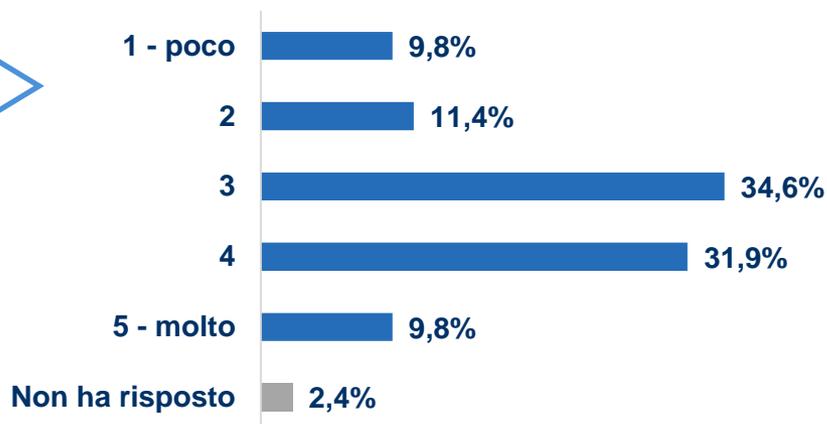
- **Risposte lente e non esaustive**
- Le imprese hanno delle urgenze e la tempistica delle risposte non rispetta queste urgenze (a volte passano anche mesi)
- In molti casi sarebbe meglio poter avere un contatto telefonico, si spiegherebbe molto meglio il problema e si riuscirebbe a capirsi. Inoltre si potrebbe subito chiedere un approfondimento se qualcosa non risultasse chiaro.
- Risposte stringate e anonime (spesso rimandano a circolari)
- Spazio troppo limitato per allegare documenti (bisogna spesso ricorrere ad invii multipli)
- Menu di difficile navigazione

* I suggerimenti sono stati raggruppati per macroaree

L'azienda per relazionarsi con l'INPS utilizza il "canale dell'appuntamento presso gli Uffici dell'Istituto"?



Se sì, può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione riportato?



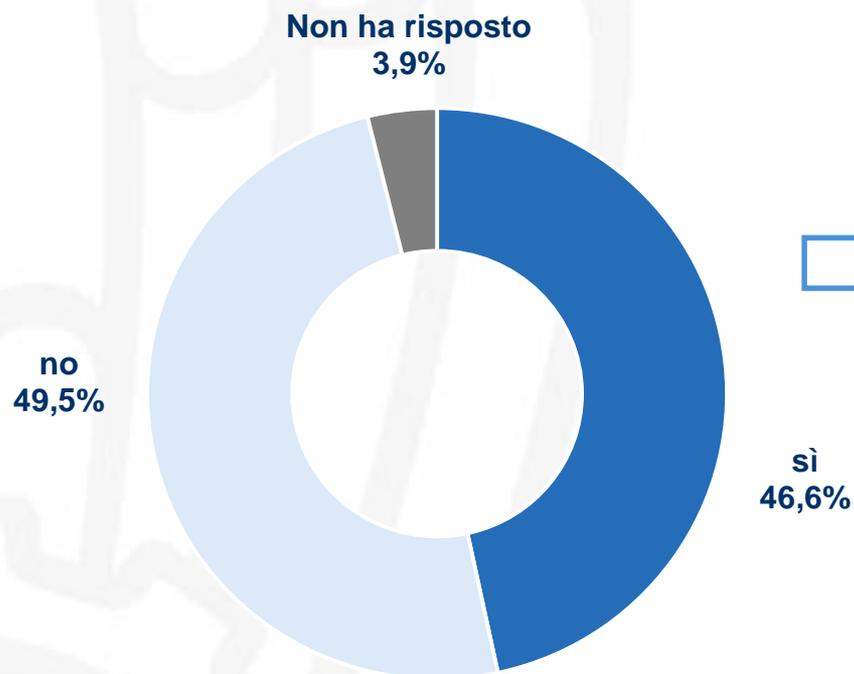
Media ponderata: 3.2

Principali osservazioni emerse*

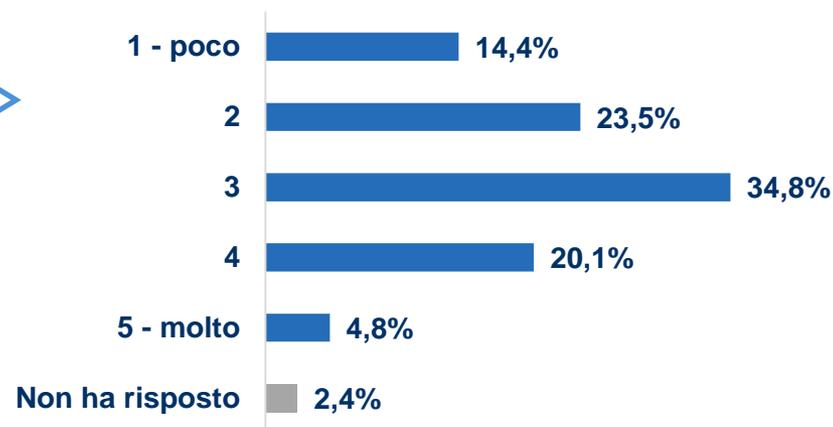
- **Non sempre la persona con cui ci si relazione riesce a fornire risposte esaurienti (sarebbe meglio anticipare le esigenze e arrivare all'incontro con le risposte)**
- Le persone non conoscono il funzionamento del portale INPS lato azienda per cui non ci si capisce sull'esecuzione di certi adempimenti telematici
- Spesso ci vuole almeno un mese di attesa
- Molto spesso risulta «nessun giorno disponibile» ed è quindi impossibile fissare un appuntamento nei tempi necessari
- Quasi sempre, una volta ottenuto l'appuntamento, l'INPS chiama tentando di risolvere la questione al telefono o di rimandare l'appuntamento
- Spesso si ha l'esigenza di parlare con più professionisti, esperti in diverse aree ma non si riesce ad avere un appuntamento unico e integrato, si viene mandati da un ufficio all'altro

* I suggerimenti sono stati raggruppati per macroaree

L'azienda per relazionarsi con l'INPS utilizza il call center?



Se sì, può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione riportato?



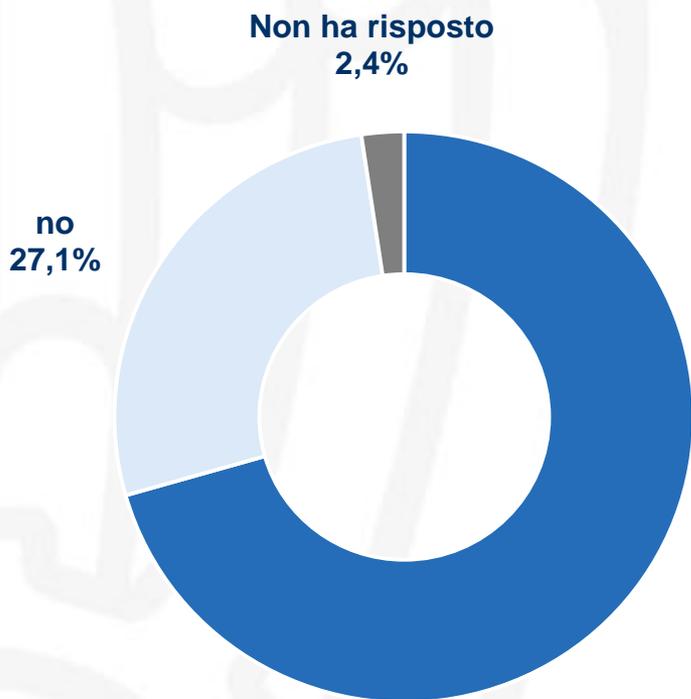
Media ponderata: 2.8

Principali osservazioni emerse*

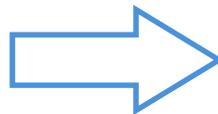
- **Non conoscono gli argomenti delle imprese e non sanno dare risposte (sono più preparati sulle richieste delle persone fisiche/cittadini)**
- Si viene rimandati sempre al cassetto previdenziale (ma spesso quando si arriva al call center si è già passati dal cassetto previdenziale e si cercano altri tipi di risposte)
- Tempi di attesa troppo lunghi
- Operatori diversi danno informazioni diverse

* I suggerimenti sono stati raggruppati per macroaree

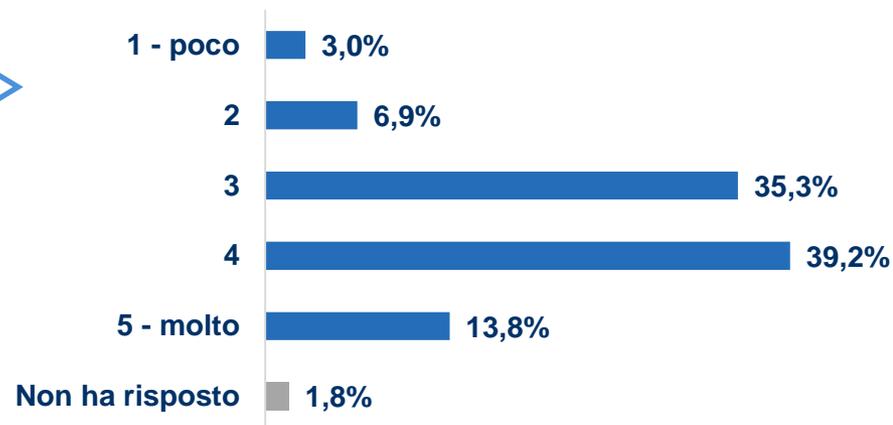
L'azienda per relazionarsi con l'INPS utilizza la posta elettronica (PEC)?



sì
70,6%



Se sì, può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione riportato?



Media ponderata: 3.5

Principali osservazioni emerse*

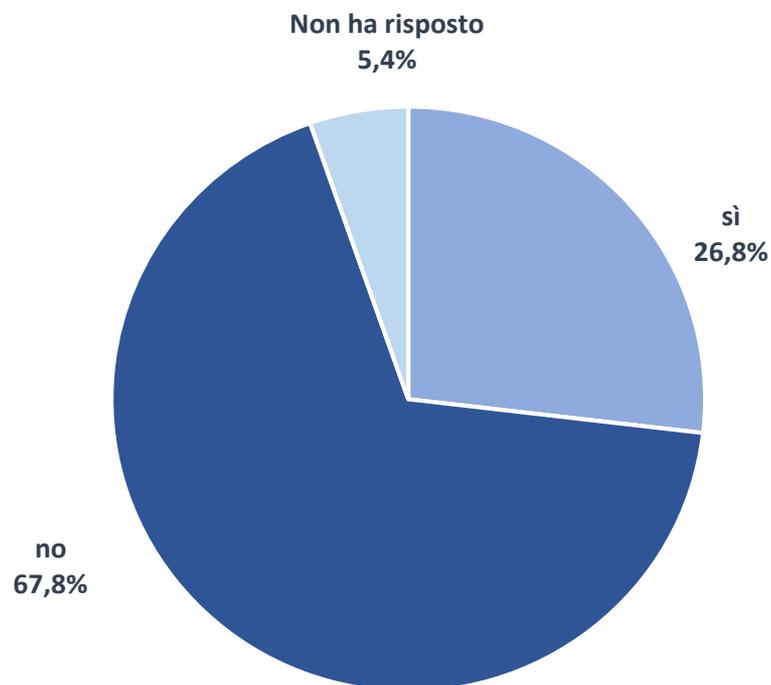
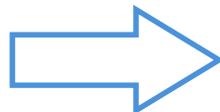
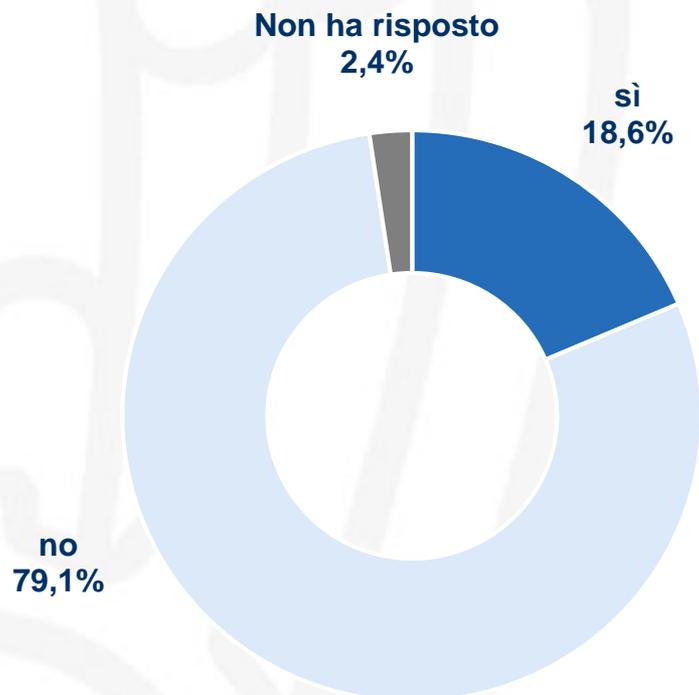
- **Non rispondono**
- Se rispondono le informazioni non sono esaurienti

È però di fatto ritenuto dagli intervistati lo strumento migliore per comunicare con l'INPS

* I suggerimenti sono stati raggruppati per macroaree

L'Azienda conosce il Protocollo INPS/Assolombarda?

Se sì, è mai stato utilizzato?





ASSOLOMBARDA

Confindustria Milano Monza e Brianza

www.assolombarda.it

www.farvolaremilano.it

www.assolombardanews.it

 [@assolombarda](https://twitter.com/assolombarda)

 [company/assolombarda](https://www.linkedin.com/company/assolombarda)

 [AssolombardaTV](https://www.youtube.com/AssolombardaTV)

 [@assolombarda](https://www.instagram.com/assolombarda)