

Richieste, moduli, pratiche, attese. Procedure burocratiche figlie di normative a volte vecchie e stratificate, in qualche caso farraginose: il mondo dei servizi pubblici genera negli utenti una pletera di dubbi e interrogativi. Che spesso nascono nei momenti critici: quando si compila un modulo, quando si richiede una prestazione, quando si cerca di entrare in contatto con una persona che fornisca aiuto.

Domande e dubbi si riversano quotidianamente sugli operatori, che rispondano a un call center o dall'altro lato dello sportello.

#### **Internet: tante informazioni e nuove domande**

L'avvento di Internet come strumento di uso quotidiano fornisce nuove soluzioni: le amministrazioni pubbliche hanno infatti a disposizione uno spazio sempre aperto per informare gli utenti con indicazioni corrette, aggiornate e univoche.

Il sito Inpdap attuale nasce, appunto, per venire incontro in maniera efficace alle esigenze degli utenti: pagine più accessibili, contenuti e servizi più usabili. Ma la montagna di domande non sembra per questo diminuire. Anzi. Anche il visitatore con le idee chiare, che arriva sul sito con uno scopo definito, si imbatte prima o poi nella famosa eccezione che nelle pagine descrittive e nelle guide non poteva essere contemplata, per ragioni di chiarezza e di leggibilità. E allora? Non resta che ricorrere alle risposte date agli utenti che si sono già avventurati nella navigazione online.

#### **Il dialogo con enti e amministrazioni: i Quesiti**

I dati sul monitoraggio degli accessi al sito parlano chiaro: una delle sezioni più visitate è quella dedicata ai **Quesiti**, i dubbi normativi sollevati da enti e amministrazioni iscritti all'Inpdap, e che all'Inpdap si rivolgono quotidianamente nella gestione previdenziale del loro personale. Quesiti che all'interno dell'Istituto trovano risposta presso le singole Direzioni. Un patrimonio di informazioni prezioso che già da anni era condiviso online con gli utenti "esperti" dell'Inpdap e che, nel progetto di riconfigurazione del sito, diventa l'ennesima sfida per l'Istituto: rendere fruibile la massa di informazioni che negli anni si sono accumulate. Allora occorre suddividerle in categorie, verificarne la validità e proporle agli utenti in un formato che sia facilmente consultabile, corredate da un motore che permetta una ricerca più capillare all'interno delle domande.

La sezione Quesiti, online dal dicembre 2007, non è solo una serie di pagine rinnovate nella grafica, ma la prima fase di un'attività più ampia con un obiettivo ambizioso: garantire un'informazione "allargata", che tenga conto delle tante eccezioni e dei continui mutamenti nella normativa.

#### **Urp e Call center: le domande di sempre**

Ma le statistiche mostrano anche altro: a consultare queste pagine non sono solo gli operatori che seguono le pratiche di pensione o di liquidazione delle indennità di fine rapporto, ma anche lavoratori del settore pubblico che, per necessità o curiosità, vogliono saperne di più a proposito di materie tanto complesse. Proprio agli utenti singoli, alle loro domande più pratiche e quotidiane, è invece dedicata la nuova sezione **FAQ**, le Frequently Asked Questions, ovvero le domande poste più di frequente. I contenuti di questa sezione sono ricavati dall'esperienza accumulata dagli Urp e dal Call center Inpdap: un altro patrimonio di domande e risposte che negli anni si è andato arricchendo di dubbi comuni e di casi peculiari, raccolti da chi con gli utenti ha un rapporto continuo e costante. Anche qui la consultazione è per categorie: le attività sociali, i contributi, il credito, le pensioni e la previdenza complementare, i trattamenti di fine servizio e di fine rapporto. E anche in questo caso gli utenti possono utilizzare chiavi di ricerca più mirate attraverso il motore.

Roma, 15 gennaio 2008