



Stato dell'arte e prospettive

L'INPS è anche social

La cross-canali guida tutta la comunicazione INPS

Con la strategia cross-canale garantiamo un'esperienza integrata che collega sia i canali online (portale, app, social media, intranet) che quelli offline (sedi territoriali, contact center, eventi).

L'obiettivo è far sì che il cittadino e il personale dell'Istituto possano passare da un canale all'altro senza difficoltà, mantenendo la coerenza e la semplicità delle informazioni e l'attenzione sull'accesso ai servizi.

Per il cittadino

Un cittadino può richiedere una prestazione online sul portale INPS, ma, se ha bisogno di chiarimenti o aiuto, può contattare il contact center o recarsi presso una sede territoriale per assistenza.

L'integrazione tra canali digitali e fisici, il loro monitoraggio costante e la personalizzazione sono gli elementi chiave per garantire una gestione efficace dei servizi pubblici.



Indice

01
Social Media INPS

02
Social Media Policy

Voce, ascolto e presenza dell'Istituto sulle piattaforme social



LA PA È DOVE SONO I CITTADINI

I social media sono strumenti fondamentali per accorciare le distanze con i cittadini, aumentare la fiducia e rendere la PA più semplice

Comunichiamo con il cittadino social

2 Pagine Facebook

1 Account X

1 Pagina LinkedIn

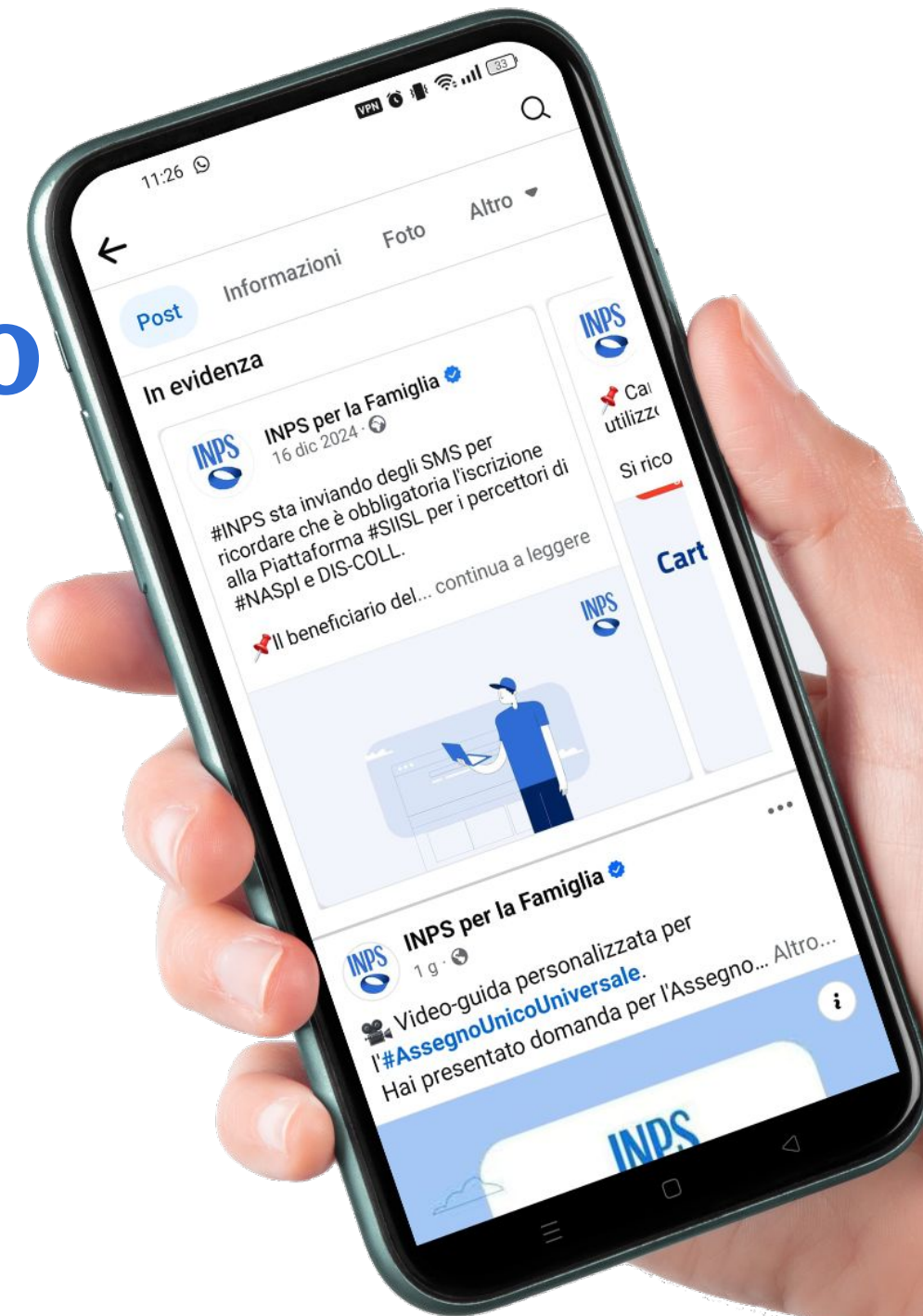
1 Account Instagram

1 Canale YouTube

1 Canale WhatsApp

A CIASCUNO IL SUO MESSAGGIO

Su Facebook razionalizziamo la comunicazione in base al pubblico a cui è indirizzata



Razionalizziamo

INPS per la Famiglia

Informa e comunica
con un pubblico interessato
a prestazioni, erogazioni
e scadenze relative alla famiglia

INPS Credito e Welfare dipendenti pubblici

Informa e comunica con il
pubblico dei dipendenti
e pensionati della gestione
pubblica e i loro familiari

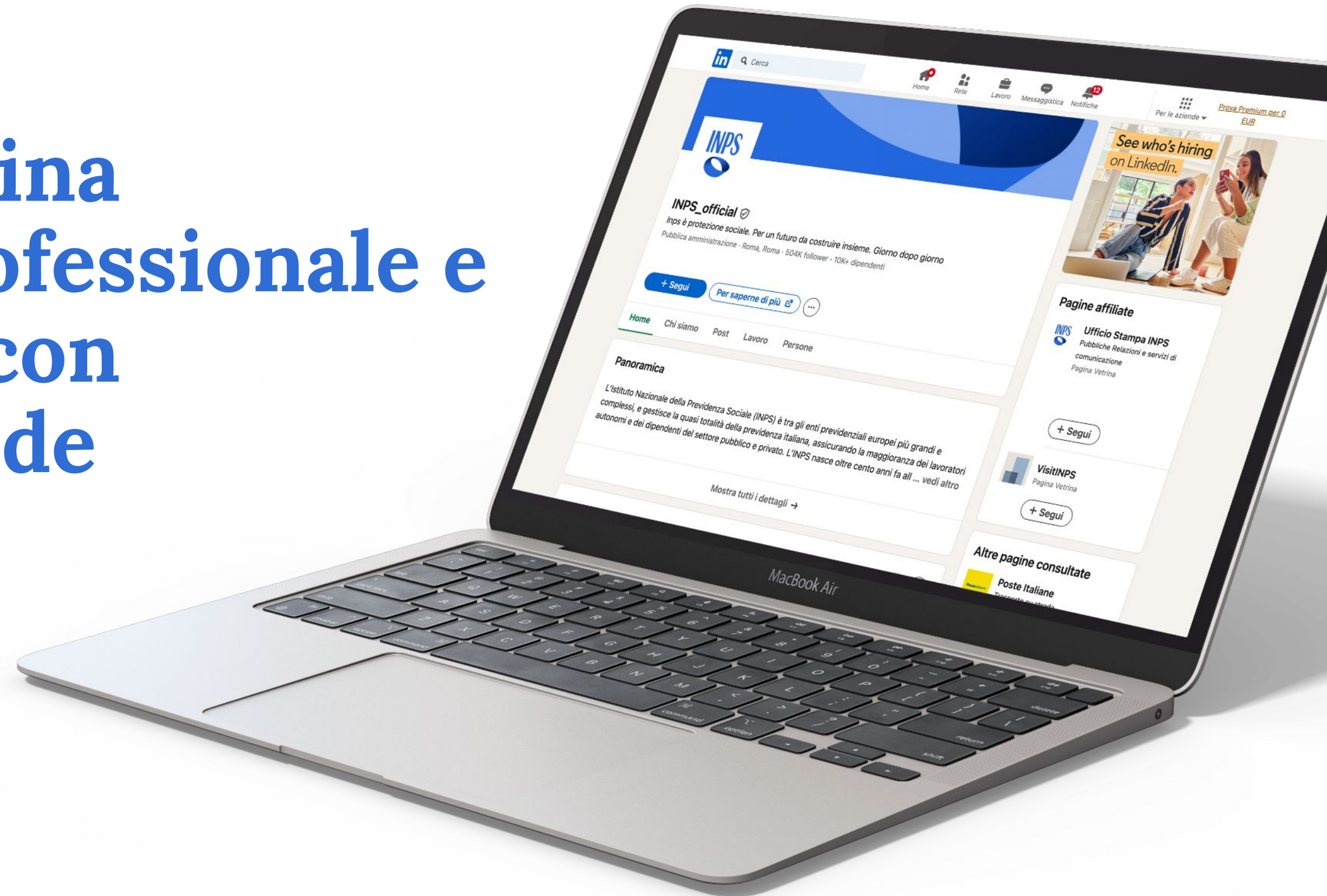
INFORMAZIONE PER TUTTI

**Su X ci rivolgiamo
a un pubblico di fruitori
di prestazioni e servizi,
intermediari con il cittadino,
esperti di settore, giornalisti
e altre istituzioni**



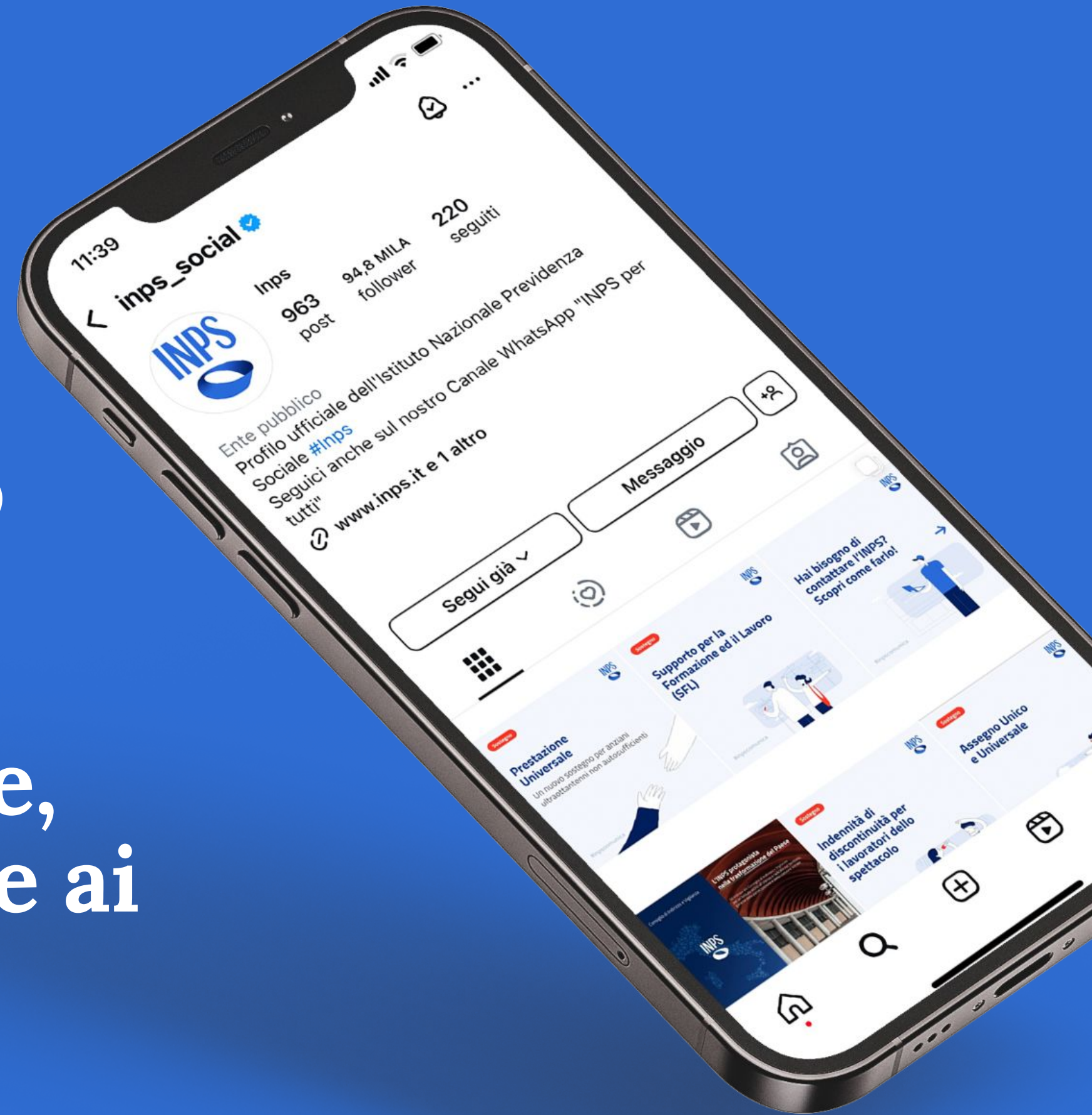
INFORMAZIONE PROFESSIONALE

**LinkedIn è la vetrina
istituzionale e professionale e
un collegamento con
università e aziende**

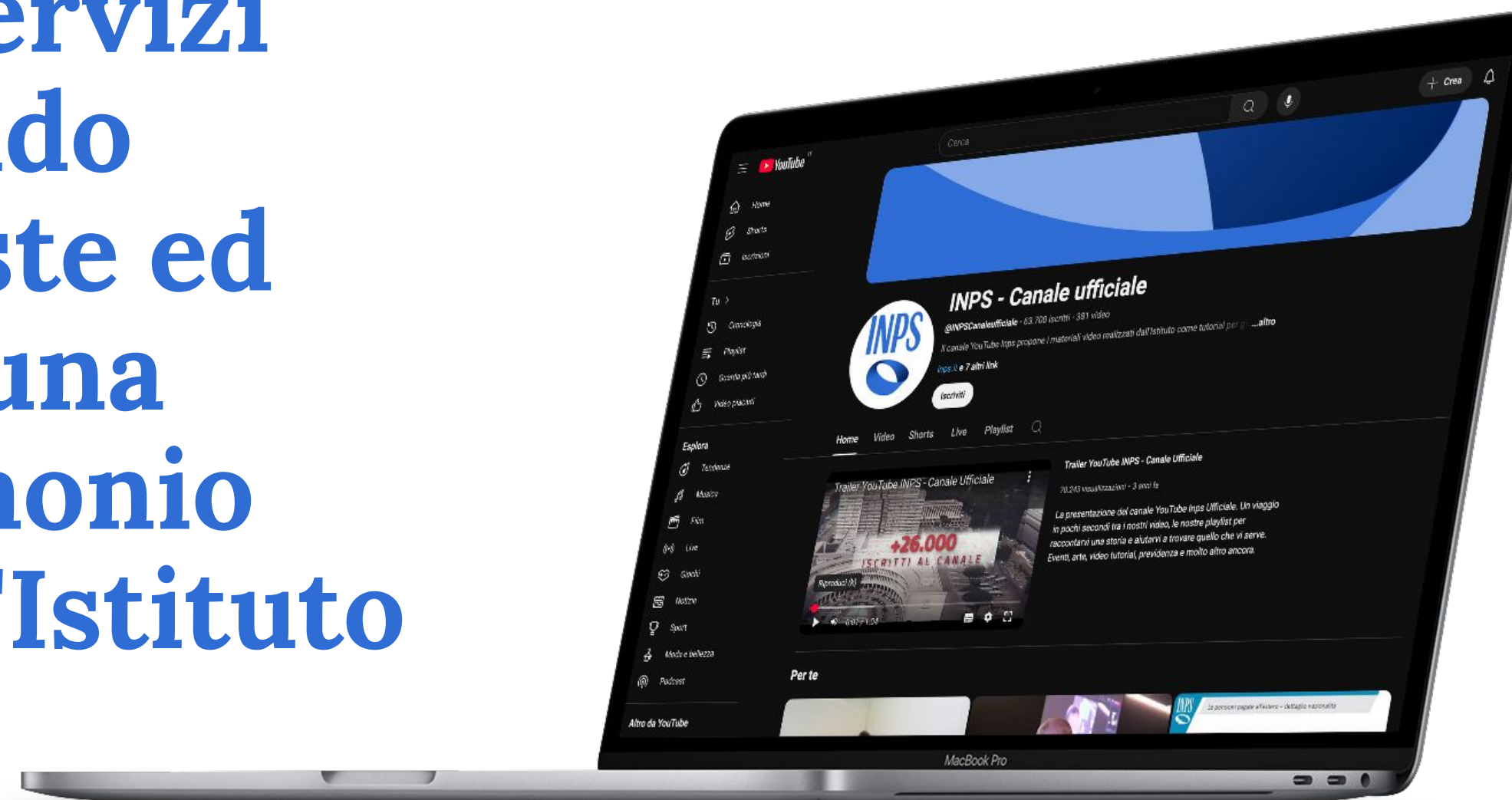


INFORMAZIONE VISIVA

**Su Instagram
comunichiamo attraverso
immagini la storia, le
prestazioni, gli eventi e
l'educazione previdenziale,
con particolare attenzione ai
giovani**



YouTube informa su servizi e prestazioni utilizzando video tutorial, interviste ed eventi. Il canale offre una panoramica sul patrimonio storico e artistico dell'Istituto



INFORMAZIONE BROADCAST

WhatsApp si rivolge
a tutti coloro che vogliono
essere aggiornati sulle
prestazioni, le scadenze
e le novità dell'Istituto



Alcuni numeri social

941.000 followers su Facebook

116.000 followers su X

508.000 followers su LinkedIn

94.000 followers su Instagram

63.500 iscritti su YouTube

500.000 iscritti su WhatsApp

Social Media Policy

Finalità dei social media dell'Istituto



Adottiamo una social media policy

Per comunicare

In modo trasparente, tempestivo ed efficace creando un ambiente rispettoso e inclusivo

Per moderare

Il rapporto tra i cittadini e l'Istituto all'interno dei "luoghi social" dedicati

Per descrivere

- le finalità della comunicazione social di INPS
- la netiquette
- le regole per il trattamento dei dati personali



Siamo presenti sui social

Per informare e ascoltare il cittadino e per favorire un dialogo partecipativo all'insegna di trasparenza e condivisione.

I nostri social parlano a pubblici specifici, sia per natura delle varie piattaforme sia per nostra scelta strategica.

Sui social

Pubblichiamo

- attività e servizi erogati dall'INPS
- comunicati stampa
- eventi
- immagini e video istituzionali

Informiamo

- assicurando gli elementi essenziali ma indirizzando l'utente al sito web, fonte primaria, per approfondimenti

Condividiamo

- contenuti creati da terzi
- informazioni provenienti da fonti terze controllando sempre l'attendibilità della fonte ma non possiamo certificare i contenuti creati da altri

“I nostri strumenti”:

- **una comunicazione personalizzata**

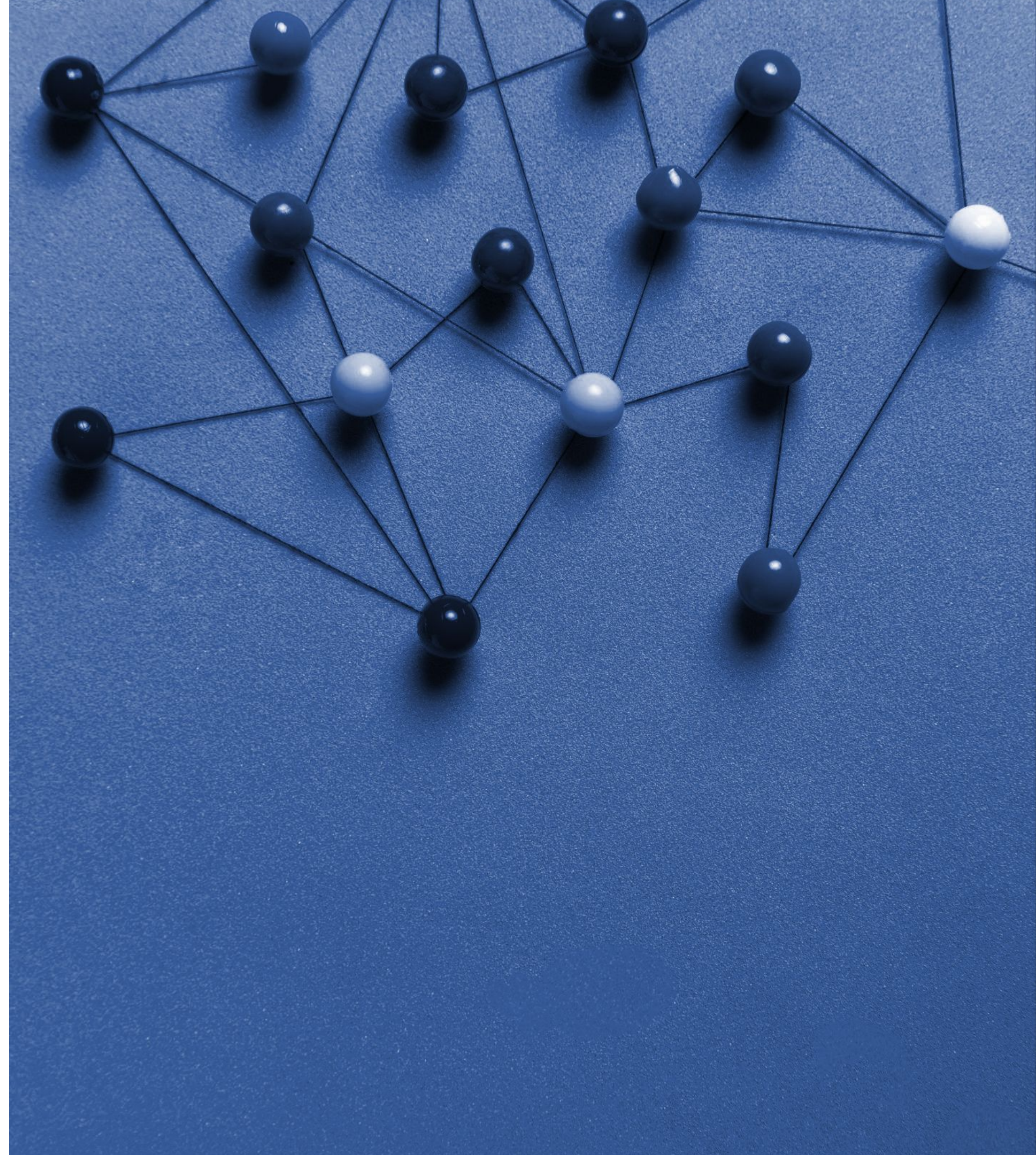
per veicolare il messaggio giusto al pubblico giusto

- **l’ascolto**

per soddisfare i bisogni dei cittadini e imparare ad anticiparli

- **l’interazione**

per costruire la relazione con i cittadini attraverso il dialogo e gestire la complessità



La moderazione dei commenti

Ascoltiamo e comprendiamo i bisogni dei cittadini.

Le nostre pagine forniscono informazioni e non consulenze.

Per domande sulla propria pratica, richieste specifiche o informazioni sui pagamenti i cittadini possono rivolgersi al Contact Center, INPS Risponde o alle sedi territoriali.

Rispondiamo ai commenti sui temi

Facebook INPS per la famiglia

Prestazioni a sostegno delle famiglie:

- Bonus Nido
- Assegno Unico
- Congedo Parentale
- Bonus Mamme
- ADI

Facebook Credito e Welfare dipendenti pubblici

Prestazioni rivolte ai dipendenti pubblici:

- Bandi di gara riportati sul Portale INPS
- Graduatorie riportate sul Portale INPS
- Informazioni di servizio

Instagram

Prestazioni a sostegno delle famiglie e servizi rivolti ai giovani.

Quando e dove commentare?

Rispondiamo ai commenti sui post aperti delle due pagine Facebook dell'Istituto, sui post aperti di Instagram e nei messaggi privati di Instagram.

È possibile comunicare con noi sui social dal lunedì al venerdì **dalle 9.00 alle 16.00.**

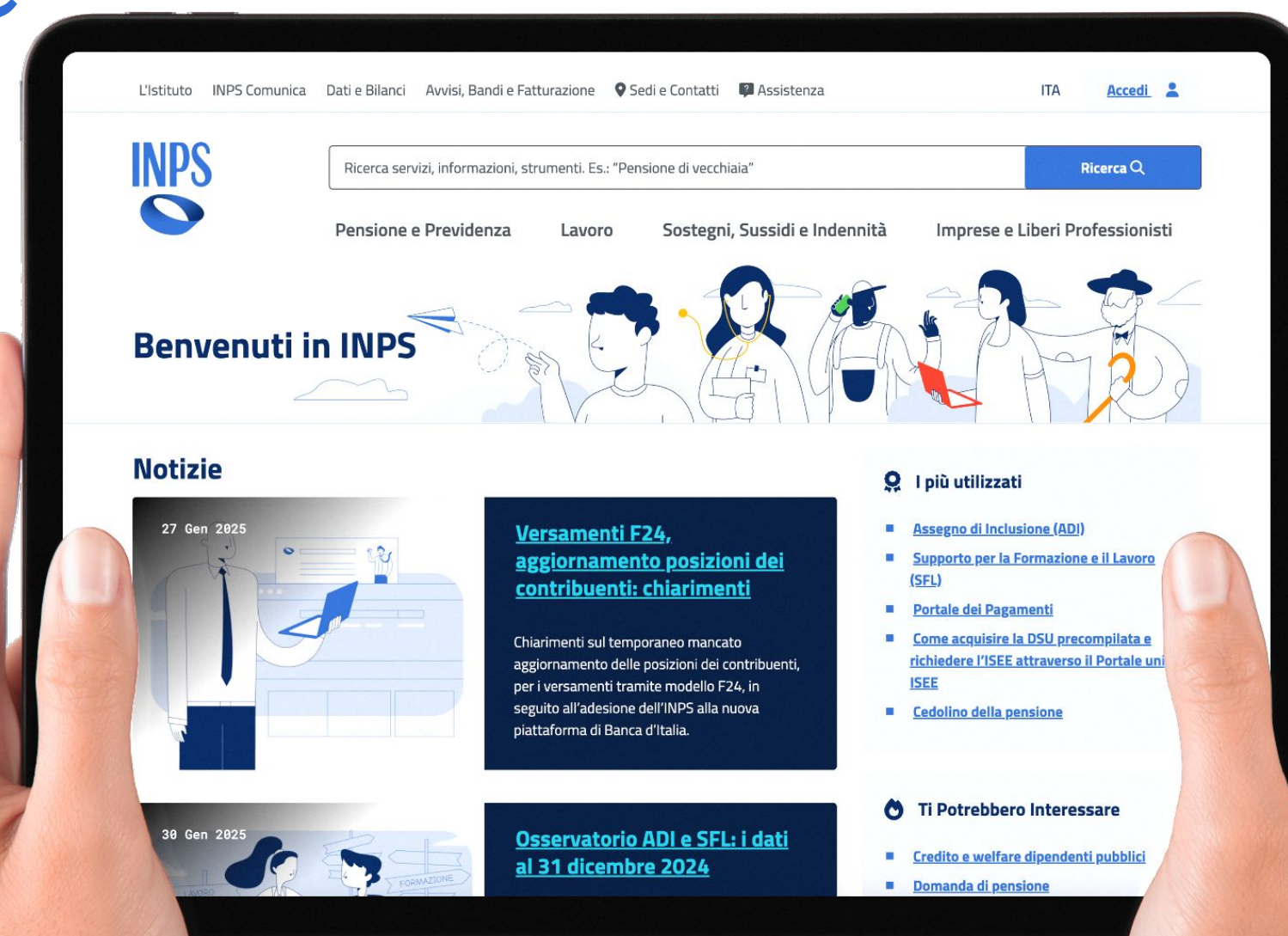
Tutti i commenti lasciati oltre questi orari verranno evasi la mattina successiva.

Nel weekend i post sui nostri social sono chiusi. Vengono riaperti il lunedì per garantire un servizio efficiente ed esaustivo.



PER APPROFONDIRE

Questo documento riassume i principi essenziali della social media policy di INPS che puoi approfondire nella sezione dedicata sul portale





L'INPS è anche social