



PNRR

Il nuovo portale INPS



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU

Marzo 2024

Il nuovo portale INPS è stato progettato **coinvolgendo attivamente gli utenti** con l'obiettivo di organizzare i suoi contenuti in modo semplice e prevedibile.



Gli insight di partenza

INSIGHT

Uso sbilanciato del Portale soprattutto a favore della parte legata ai servizi

AZIONE

Dare maggiore risalto all'accesso dei servizi

INSIGHT

Uso sporadico e poco consapevole della parte del Portale «**My INPS**»

AZIONE

Razionalizzazione e Standardizzazione punti accesso

INSIGHT

Preferenza verso **un'organizzazione dei contenuti tematica** a discapito di quella per target

AZIONE

Rimozione navigazioni alternative che potevano distrarre

INSIGHT

Sovrapposizione fra il **concetto di Servizio e Prestazione e bassa comprensione della differenza**

AZIONE

Rimozione del concetto di «procedura», ora esistono solo servizi

INSIGHT

Difficoltà ad orientarsi fra la grande mole di contenuti

AZIONE

Semplificazione, riduzione, carico di attenzione, focus servizi

Evidenze chiave



ANALISI PRELIMINARE

Attività di ricerca qualitativa e quantitativa

- **+3000** questionari
- **60** video interviste

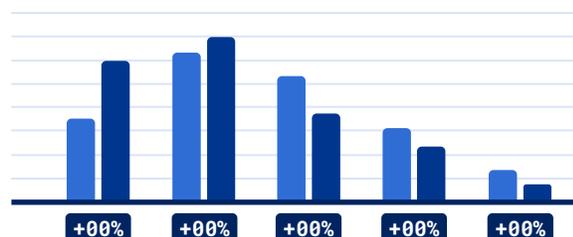
ARCHITETTURA INFORMATIVA

Card sorting:

- **8** aree tematiche individuate

Tree testing:

- As is vs. to be
- **+80%** feedback positivi (facile/molto facile)



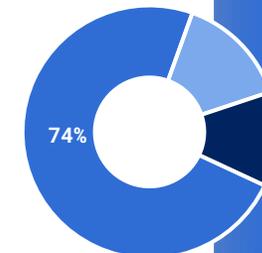
SURVEY SULLA DEMO

Utenti interni:

- **74%** feedback positivi
- **88%** non negativi

Utenti esterni:

- **72%** feedback positivi
- **84%** non negativi



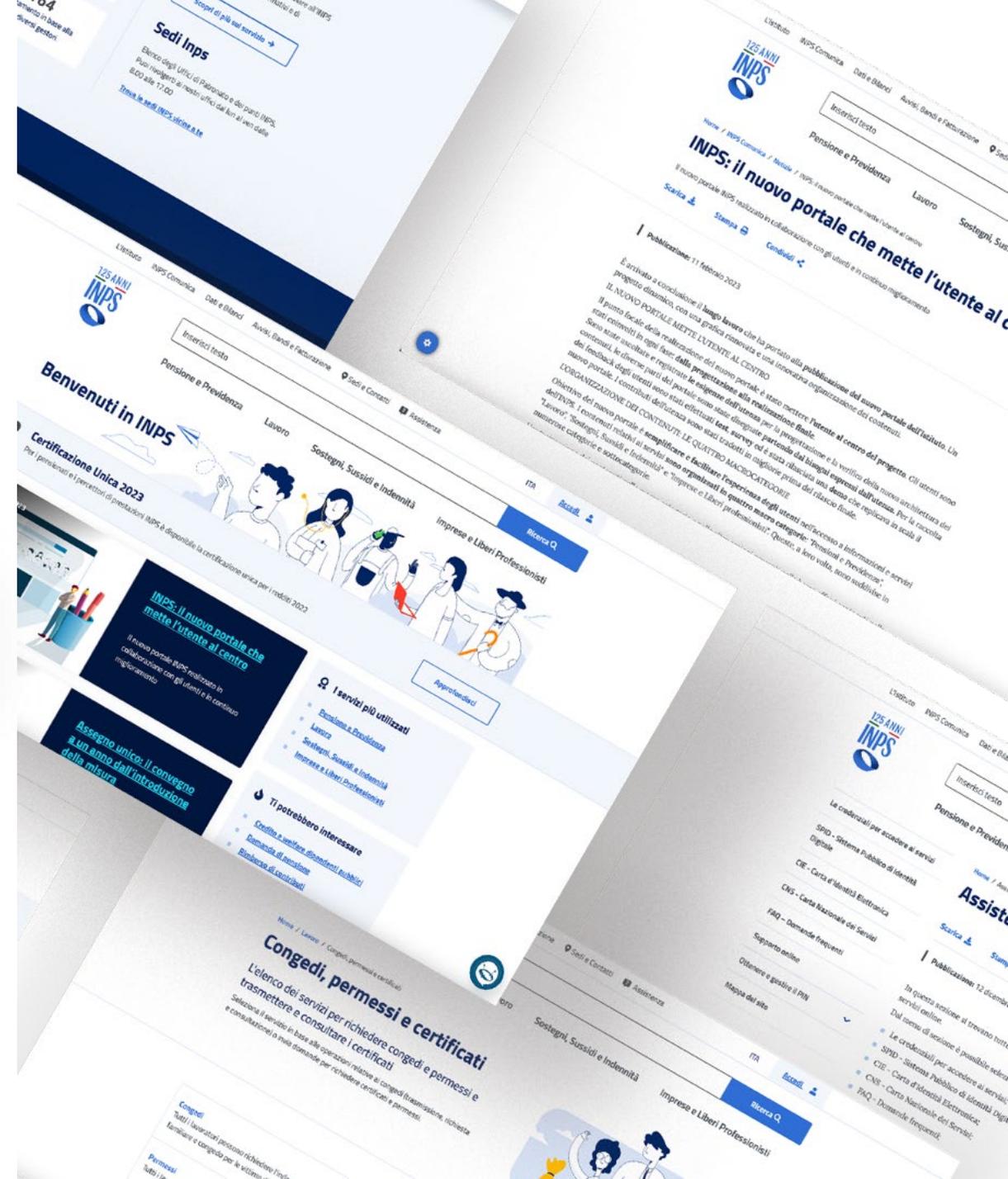
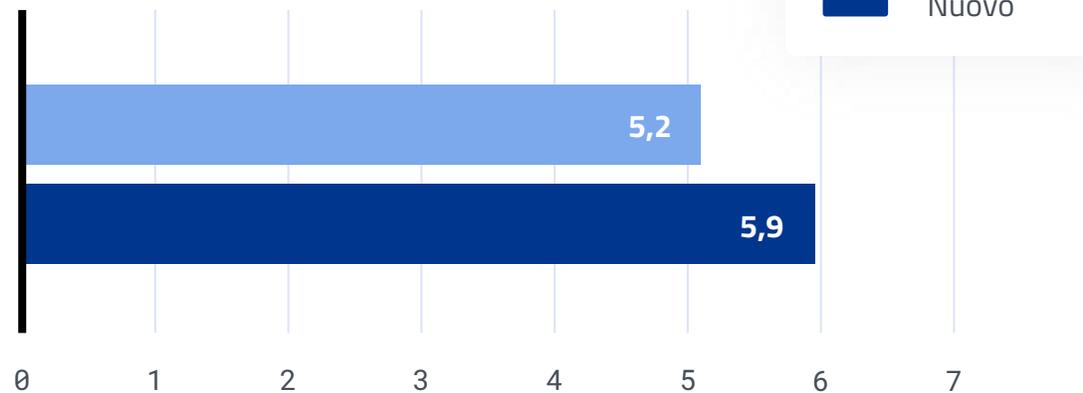
FEEDBACK «LIVE»

- **+30.000** feedback raccolti
- Valutazione media 3.55/5 (C.E.S.)

Test di usabilità comparativi

Sono stati effettuati test di usabilità sul vecchio portale e poi sul nuovo per misurare gli impatti positivi per gli utenti.

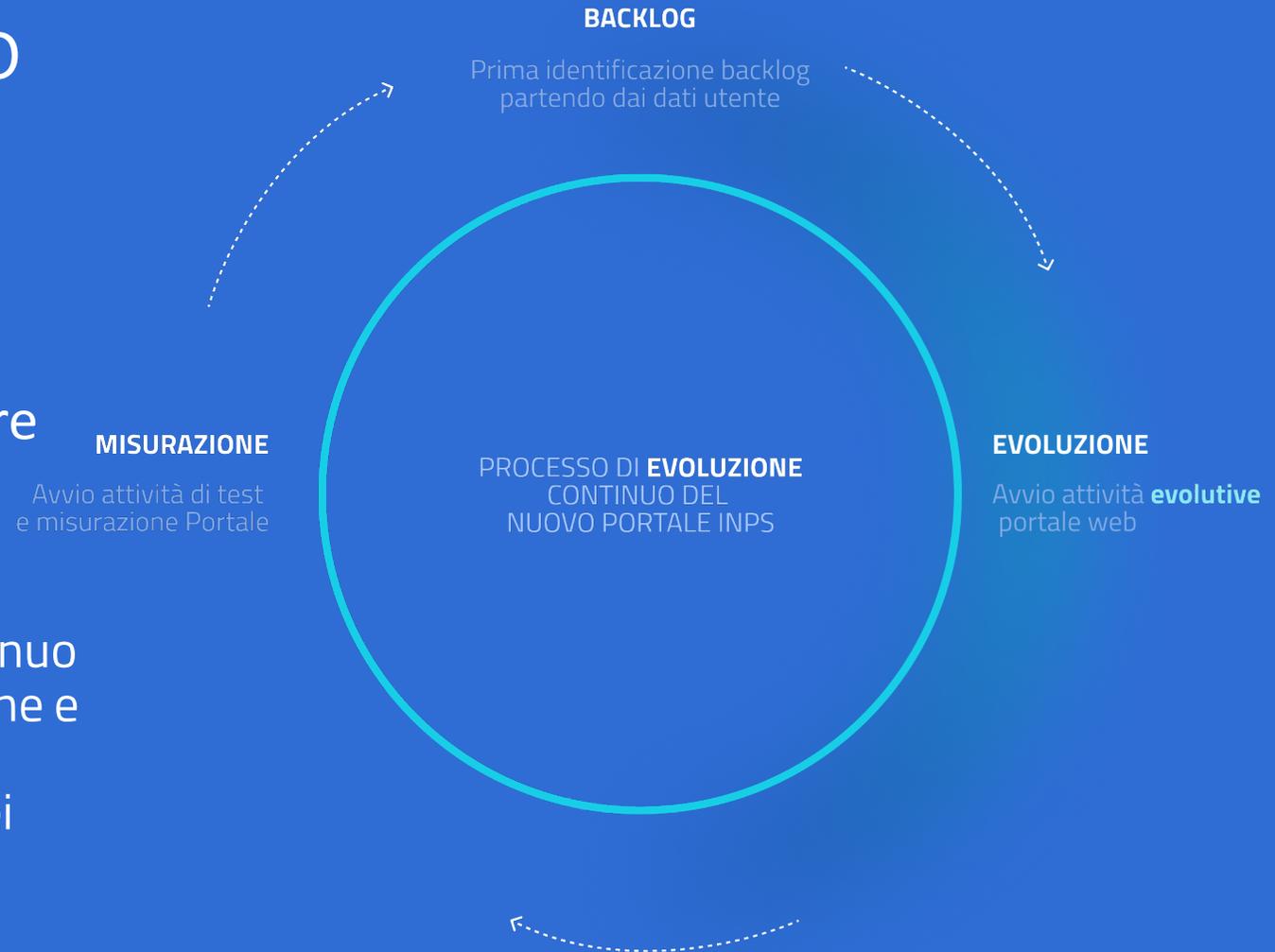
CUSTOMER EFFORT SCORE



Miglioramento continuo del portale INPS

Il nuovo portale dell'INPS si impegna a garantire un'esperienza utente sempre migliore

Attraverso un metodo di miglioramento continuo che abbraccia la misurazione, la prioritizzazione e l'azione, INPS vuole fornire servizi digitali che rispondono alle esigenze e alle aspettative dei suoi utenti.



Prima e dopo: Portale Istituzionale INPS

PRIMA

The screenshot shows the old INPS website interface. At the top, there are navigation links for 'Contatti' and 'Accedere ai servizi', and a search bar with the text 'Trova la sede'. Below this is the INPS logo and a search bar with the placeholder text 'Cerca servizi, prestazioni, informazioni? Es. Pensioni'. A navigation menu includes 'Home', 'L'Istituto', 'Dati, ricerche e bilanci', 'INPS Comunica', and 'Prestazioni e servizi'. The main content area is titled 'In evidenza' and features a large banner for 'CEDOLINO DELLA PENSIONE' with a date of 27/12/2022. Below the banner are several service cards: 'Servizio Contributo sessioni di psicoterapia', 'Servizio Punto d'accesso alle prestazioni non pensionistiche', and 'Servizio Portale delle Famiglie'. A sidebar on the right lists 'Utenti' and 'Temi' categories, including 'Famiglia', 'Pensionati', 'Disoccupati, inoccupati e lavoratori sospesi', 'Persone con disabilità e invalidità', 'Lavoratori', 'Lavoratori migranti', 'Aziende, enti e datori di lavoro', 'Enti erogatori di prestazioni previdenziali, consolati e altre autorità locali', 'Banche e intermediari finanziari', 'Intermediari e consulenti', and 'Medici e ASL'.

Ti potrebbero interessare



Notizia 12/12/2022
Campagna RED: le video guide per i pensionati

374 0

Servizi più utilizzati

Servizio
Punto d'accesso alle prestazioni non pensionistiche

Servizio
Congedo parentale, maternità e paternità - Domanda

DOPO

The screenshot shows the new INPS website interface. At the top, there are navigation links for 'L'Istituto', 'INPS Comunica', 'Dati e Bilanci', 'Bandi e Avvisi', and 'Help e Contatti'. Below this is the INPS logo and a search bar with the placeholder text 'Cerca servizi, informazioni, strumenti. Es.: "pensione di cittadinanza"'. A navigation menu includes 'Pensione e Previdenza', 'Lavoro', 'Sostegni, Sussidi e Indennità', and 'Imprese e Liberi Professionisti'. The main content area is titled 'Benvenuti su INPS' and features a large banner with an illustration of people. Below the banner are several news cards: '13 Nov 2021 Fake news: il tuo vademecum per risolvere INPS ti spiega come difenderti dalle notizie false', '13 Nov 2021 Cedolino pensione Dicembre', and '13 Nov 2021 Dal 1° ottobre il PIN INPS va in pensione'. A sidebar on the right lists 'I servizi più utilizzati' and 'Ti potrebbero interessare' categories, including 'Bonus baby-sitting e centri estivi (emergenza COVID 19)', 'Cassetto previdenziale aziende', 'Consultazione dell'esito delle domande di pensione', 'La dichiarazione della situazione redditoriale', 'Ricorso amministrativo pensionistico', 'Domanda di pensione', 'Versamento e rimborsi di contributi', 'Sostegni e sussidi per il nucleo familiare', 'Sostegni e sussidi per disoccupati', 'Sostegni e sussidi per soggetti a basso reddito', and 'Malattia'.

Benvenuti su INPS

13 Nov 2021

Fake news: il tuo vademecum per risolvere
INPS ti spiega come difenderti dalle notizie false

La nuova campagna di comunicazione INPS che ti fornisce delle **semplici regole utili** a non essere ingannato e ad informarti da fonti **attendibili e sicure**.

I servizi più utilizzati

- Bonus baby-sitting e centri estivi (emergenza COVID 19)
- Cassetto previdenziale aziende
- Consultazione dell'esito delle domande di pensione
- La dichiarazione della situazione redditoriale
- Ricorso amministrativo pensionistico

13 Nov 2021

Cedolino pensione Dicembre

La nuova campagna di comunicazione INPS che ti fornisce delle **semplici regole utili** a non essere ingannato e ad informarti da fonti **attendibili e sicure**.

13 Nov 2021

Dal 1° ottobre il PIN INPS va in pensione

I PIN rilasciati dall'Istituto alla data del 1° ottobre 2020 e rimasti in vigore nel periodo transitorio, **perderanno la loro validità** alla data del 30 settembre 2021.

Ti potrebbero interessare

- Domanda di pensione
- Versamento e rimborsi di contributi
- Sostegni e sussidi per il nucleo familiare
- Sostegni e sussidi per disoccupati
- Sostegni e sussidi per soggetti a basso reddito
- Malattia

13 Nov 2021

13 Nov 2021

