

# L'INPS È SOCIAL

Voce, ascolto e presenza dell'Istituto sulle piattaforme social

# LA PA È DOVE SONO I CITTADINI

“

I social media devono essere parte integrante nella pianificazione della comunicazione delle PA

”

Alla PA non è richiesto di essere guru della rete, ma punto di riferimento affidabile anche su web, social e chat.

“

I social media sono strumenti fondamentali per accorciare le distanze con i cittadini, aumentare la fiducia, rendere la PA più semplice e a portata di cittadino e di smartphone.

”

“

”



# INPS COMUNICA CON IL CITTADINO SOCIAL

4 Pagine Facebook

1 Account Twitter

1 Pagina LinkedIn

1 Canale YouTube

1 Account Instagram (fase di lancio)



# I NOSTRI “MAI SENZA”



**Mai senza una comunicazione personalizzata.**  
Per veicolare il messaggio giusto al pubblico giusto.



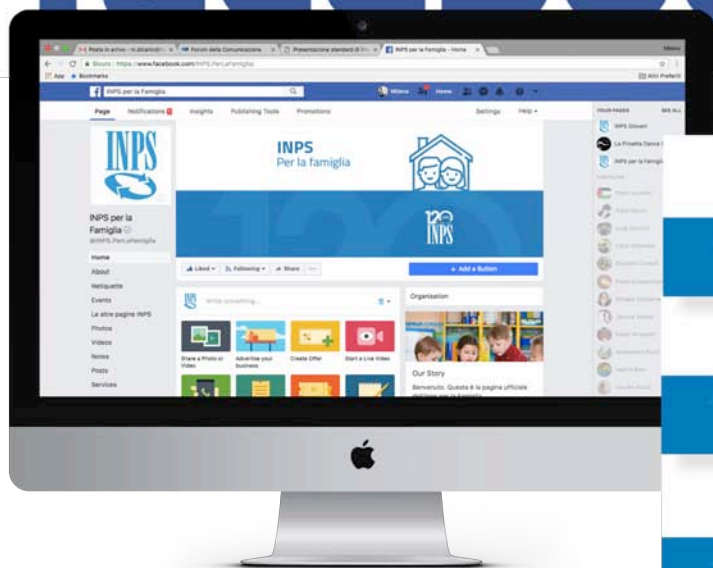
**Mai senza ascolto.**  
Per soddisfare i bisogni dei cittadini e imparare ad anticiparli.



**Mai senza interazione.**  
Per costruire la relazione con i cittadini attraverso il dialogo e gestire la complessità.

# DIVERSIFICARE

# facebook



Su **Facebook** diversifichiamo la comunicazione in base al pubblico a cui è indirizzata.

# A CIASCUNO IL SUO MESSAGGIO

**INPS**  
Per la famiglia



120 ANNI  
1912-2022  
INPS

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

**INPS**  
Giovani



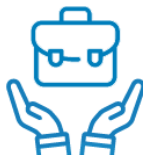
120 ANNI  
1912-2022  
INPS

Informa, comunica, **educa** un pubblico giovane di studenti e/o giovani lavoratori su previdenza e lavoro.

# A CIASCUNO IL SUO MESSAGGIO

**INPS**

Credito e Welfare  
Dipendenti Pubblici



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

**INPS**

Lavoratori  
e Pensionati Migranti



Informa e comunica con il pubblico dei lavoratori migranti sia quelli in ingresso nel nostro Paese, sia quelli in uscita.

# PROPULSORE DI INFORMAZIONE

Su **Twitter** ci rivolgiamo a un pubblico di fruitori di prestazioni e servizi, intermediari tra il cittadino e l'Istituto, esperti di settore, giornalisti, istituzioni.





# L'INFORMAZIONE PROFESSIONALE



LinkedIn è la vetrina istituzionale e professionale dell'Istituto e il collegamento con università e aziende.

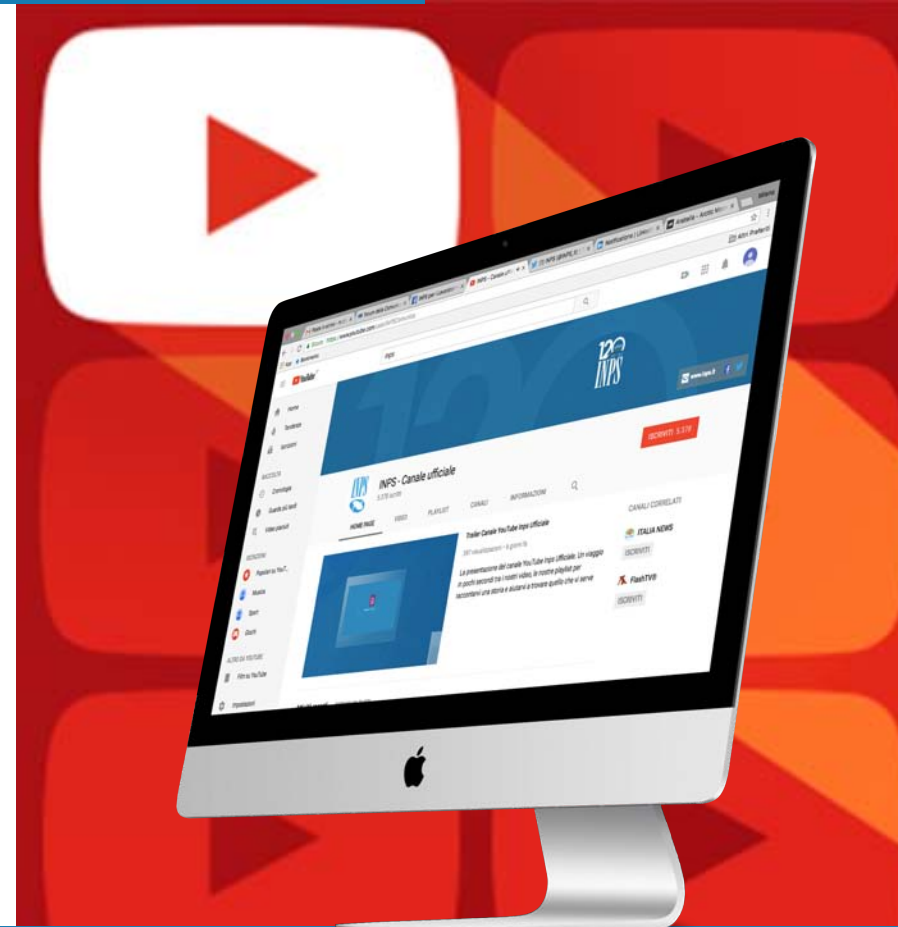
Comunica inoltre le iniziative dell'INPS a favore della ricerca come il progetto **VisitINPS** che fornisce a ricercatori e studiosi libero accesso al patrimonio di dati dell'Istituto.

# PER VEDERCI MEGLIO

YouTube è il luogo in cui sono comunicati servizi e prestazioni in chiave più dettagliata.

I nostri video tutorial spiegano, infatti, come accedere a determinate prestazioni.

È anche il luogo dei nostri eventi e offre una panoramica sul patrimonio storico e artistico dell'Istituto.



# STORYTELLING VISIVO

L'account Instagram **INPS\_social**, in fase di lancio, racconterà l'Istituto attraverso le immagini.

Dalla storia, alle prestazioni, dal patrimonio artistico a quello dei big data, dall'educazione previdenziale alle innovazioni sociali che hanno impatto sulla vita dei cittadini.

**Tutto raccontato in una sola gallery.**



# ASCOLTARE PER CAPIRE

Non usiamo i social media per parlare di noi ma per capire le esigenze dei cittadini e per imparare ad **anticipare il bisogno**.



# QUELLA VOLTA CHE...



...abbiamo ascoltato **molto!**

 **ilgattoTO**  
@IlgattoTo

Incazzarsi con l'INPS fatto  ora posso andare a dormire

22:07 - 5 feb 2018



#propagandatop

7 21 113

 **INPS** ✓  
@INPS\_it

In risposta a @IlgattoTo

Che cosa le è successo con noi? E a proposito di quale prestazione? I vostri feedback ci aiutano a #migliorareil servizio

08:24 - 6 feb 2018



#propagandatop

7 21 113

 **Propaganda Live** ✓  
@welikeduel

Inps vi vede

#propagandatop #propagandalive

# INTERAZIONE E BUON SERVIZIO



**Mariella Maruzzella Annarumma** a prescindere da come possa funzionare l'INPS, a prescindere da tutto...io mi sento obbligata a fare i complimenti a chi gestisce il canale comunicazione su questo social! davvero molto gentile, in gamba e che da delle informazioni precise e corrette...brava/o se potessi le stringerei la mano anche e soprattutto per la sopportazione di tante frasi non bellissime! bravi

Love · Rispondi · Invia messaggio · 44 · 6 novembre alle ore 10:27

**INPS per la Famiglia** Grazie mille delle belle parole! Cerchiamo di fare sempre tutto il possibile per aiutare gli utenti 😊

Mi piace · Rispondi · 4 · Commento di [?] · 6 novembre alle ore 10:37

**Dina Ferreri** Infatti è stra vero complimenti

Love · Rispondi · Invia messaggio · 1 · 6 novembre alle ore 10:50

**Elisa Colmo** Concordo con Mariella! Bravi!

Love · Rispondi · Invia messaggio · 1 · 6 novembre alle ore 11:29

**Lucia Ciuffino** Concordo! Bravi!

Love · Rispondi · Invia messaggio · 2 · 6 novembre alle ore 12:41

**INPS per la Famiglia** Grazie mille ancora 😊

Mi piace · Rispondi · Commento di [?] · 6 novembre alle ore 16:21

Scrivi una risposta...





# INTERAZIONE E BUON SERVIZIO

## Rafforzare la reputazione



**Ezequiel Iurcovich** @eiturco · 13 h

Leggete questo thread: un caso esemplare di #PAsocial che aiuta il cittadino e cerca di risolvere i problemi. Un plauso a @INPS\_it

王懿如 @wangyiru91

@INPS\_it Salve! Nel caso in cui il bambino è nato all'estero, di conseguenza le pratiche per ottenere i documenti necessari sono più complicate. Cosa succede se non si riesce a presentare la domanda di maternità post partum entro 30 giorni dopo il parto?



# NUMERI SOCIAL

250.000 totale Facebook

36.800 totale Twitter

1.800 totale LinkedIn\*

5.400 totale YouTube

Reach complessivo: 500.000 utenti mese



\*Data di lancio Novembre 2017

\*\*Dati aggiornati al 05/06/2018



