Esame dei comportamenti e delle aspirazioni dei nuovi "cittadini digitali", analisi dei comportamenti dei cittadini rispetto al digitale della PA nonché delle modalità con cui l'Inps ha avviato il processo di digitalizzazione e come ha presidiato le diverse fasi della *customer journey*.

Premessa

La pandemia da COVID-19, paradossalmente, ha offerto una straordinaria occasione per spingere l'acceleratore sul processo di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione che è stata ancor più incoraggiata a sviluppare forme di erogazione dei servizi a distanza.

La natura pervasiva delle tecnologie digitali nel settore privato ha impattato sul miglioramento della produttività tanto da determinare la c.d. quarta rivoluzione industriale identificata con il termine "Industry 4.0"[1], creando nuovi modelli di business.

Nel settore pubblico, invece, la transizione digitale sta determinando un cambiamento organizzativo che impone anche l'acquisizione delle nuove competenze digitali da parte dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni, ma soprattutto una rivisitazione della modalità di offerta dei servizi erogati per renderli più accessibili affinché siano raggiunti gli obiettivi di trasparenza, integrità e coinvolgimento dei cittadini[2]. Gli effetti della trasformazione digitale,

[1] L'espressione "Industria 4.0" designa la tendenza all'automazione dei processi produttivi attraverso le nuove tecnologie, quali ad esempio l'impiego di big data, internet of things (IOT), cloud computing e l'intelligenza artificiale. La paternità dell'espressione "Industrie 4.0" è attribuita a Henning Kagermann, Wolf-Dieter Lukas e Wolfgang Wahlster, i quali la utilizzarono nella relazione, dal titolo "Industrie 4.0: Mit dem Internet der Dinge auf dem Weg zur 4. industriellen Revolution", presentata alla Hannovermesse 2011: A. Salento, *Industria 4.0, imprese, lavoro. Problemi interpretativi e prospettive*, in *Rivista giuridica del lavoro e della previdenza sociale*, n. 2/2017, pag. 175 ss.

[2] "*La transizione al Governo Digitale può essere definita come il processo di trasformazione dei modelli di governance, dei meccanismi di interazione tra governo e società e di innovazione delle politiche attraverso lo sfruttamento delle tecnologie digitali. Si riferisce a un processo di cambiamento fondamentale che richiede un approccio olistico che mette gli individui e*

dunque, impattano sulla relazione con l'utente e su nuovi modelli di *customer experience* che tenga conto delle loro preferenze (anche attraverso l'elaborazione di *analitycs* o estrapolando informazioni significative come la *sentiment analysis*).

Fino ad oggi una delle cause cui è stato imputato il rallentamento del processo di trasformazione digitale è la scarsità di risorse. Ora, invece, il Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) con la Missione 1, "Digitalizzazione, innovazione, competitività e cultura" ha inteso dedicare considerevoli risorse a tale ambito. Obiettivo di questa missione è innescare un vero e proprio cambiamento strutturale - anche attraverso l'introduzione di misure volte a contrastare il *digital divide* - al fine di creare una vera e propria cultura digitale e permettere il rispetto del principio di uguaglianza di cui all'articolo 3 della Costituzione garantendo a tutti i cittadini l'accesso a strumenti digitali[3].

La necessità di promuovere la conoscenza e l'utilizzo degli strumenti digitali è diventata una consapevolezza non solo dei governi e degli operatori economici, ma anche degli stessi cittadini.

I risultati di una recentissima indagine, promossa dalla Commissione Europea, sull'utilizzo degli strumenti digitali e sulla crescente importanza entro il 2030[4], hanno confermato l'importanza di internet e degli strumenti digitali per i cittadini europei: l'80% dei rispondenti ha dichiarato che diverranno sempre più importanti e sono molto vantaggiosi nella loro vita.

Nel presente documento, dopo un breve excursus sullo stato della digitalizzazione in Italia nel contesto europeo (indice DESI) e sulla strategia di transizione al digitale posta in essere da INPS nel corso del 2020, sono riportati i dati sull'utilizzo dei canali digitali (App INPS

---

le loro esigenze al primo posto", in E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development: United Nation. Department of Economic and Social Affairs (2020).

[3] Corte dei Conti, Sez. autonomie, *Referto al parlamento sullo statuto di attuazione del piano triennale per l'informatica 2017-2019 negli enti territoriali*, vol. I.

[4] L'indagine speciale Eurobarometro ha esaminato la percezione dei cittadini dell'UE riguardo al futuro degli strumenti digitali e di internet e la previsione dell'impatto di internet e degli strumenti, dei servizi e dei prodotti digitali sulle loro vite da qui al 2030. I risultati dell'indagine porranno le basi per lo sviluppo di una proposta di dichiarazione europea sui principi e sui diritti digitali da parte del Parlamento Europeo. I risultati sono stati pubblicati il 6 dicembre 2021. Sono stati intervistati 26 530 partecipanti dei 27 Stati membri dell'UE:

- l'81% degli intervistati ha dichiarato che nel 2030 gli strumenti digitali diverranno sempre più importanti;
- l'80% crede che questi strumenti siano vantaggiosi o che i vantaggi siano almeno pari agli svantaggi;
- solamente il 12% crede che possano portare svantaggi.

Altri dati rilevanti sono che il 56% dei cittadini ha espresso la propria preoccupazione per quanto riguarda gli attacchi informatici e la criminalità informatica; il 53% è preoccupato per la sicurezza e il benessere dei minori online e il 46% per quanto riguarda l'uso di informazioni e dati personali da parte di imprese o amministrazioni pubbliche.

Il 34% dei cittadini dell'UE esprime preoccupazione circa la difficoltà di disconnessione e il raggiungimento di un buon equilibrio tra vita online e offline, mentre il 26% dichiara di essere preoccupato per le difficoltà legate all'acquisizione di nuove competenze digitali necessarie per partecipare attivamente alla vita sociale.

Il 40% dei cittadini dell'UE non è consapevole del fatto che i diritti, quali la libertà di espressione, la privacy o la non discriminazione, dovrebbero essere rispettati anche online.

Per una visualizzazione completa dei risultati dell'indagine in Eurobarometro: i cittadini europei favorevoli ai principi digitali, https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/it/.

mobile, Sito istituzionale e Social INPS) per il triennio 2019-2021 e i risultati di alcune rilevazioni di gradimento al fine di fornire un quadro di sintesi sulle modalità di interazione preferite dai cittadini nelle varie fasi della *customer journey*.

1. Stato di avanzamento del settore digitale a livello europeo: l'Italia nel Digital Economy and Society Index (DESI) 2021

Nella relazione annuale su *Digital Economy and Society Index* (DESI - Indice di digitalizzazione dell'economia e della società - scala da 0 a 100), pubblicata dalla Commissione Europea lo scorso 12 novembre 2021, viene illustrato lo stato di avanzamento dell'Unione Europea e dei singoli Stati membri nel settore digitale, tenendo conto di 4 principali ambiti strategici, che raggruppano 33 indicatori[5].

Il DESI 2021 è stato costruito partendo dai dati del 2020 (primo anno di pandemia) e ha incorporato il contenuto dei Piani di ripresa e resilienza e gli obiettivi della trasformazione digitale europea al 2030 individuati dalla Commissione nella comunicazione *Digital Compass 2030: The European way for the Digital Decade* ("*Bussola per il digitale* 2030*: il modello europeo per il decennio digitale*") adottata nel marzo 2021. Conseguentemente il DESI 2021 è stato riorganizzato secondo i 4 punti cardinali della *Digital Compass* integrati con gli obiettivi del decennio digitale[6]: c*apitale umano, connettività, integrazione delle tecnologie digitali, servizi pubblici digitali*. Si rinvia all'allegato 1 per la rappresentazione completa delle quattro dimensioni del DESI 2021[7].

L'Italia si colloca, nel complesso degli indicatori, al 20º posto fra i 27 Stati membri dell'UE, facendo registrare un miglioramento rispetto al 25° occupato nel 2020[8].

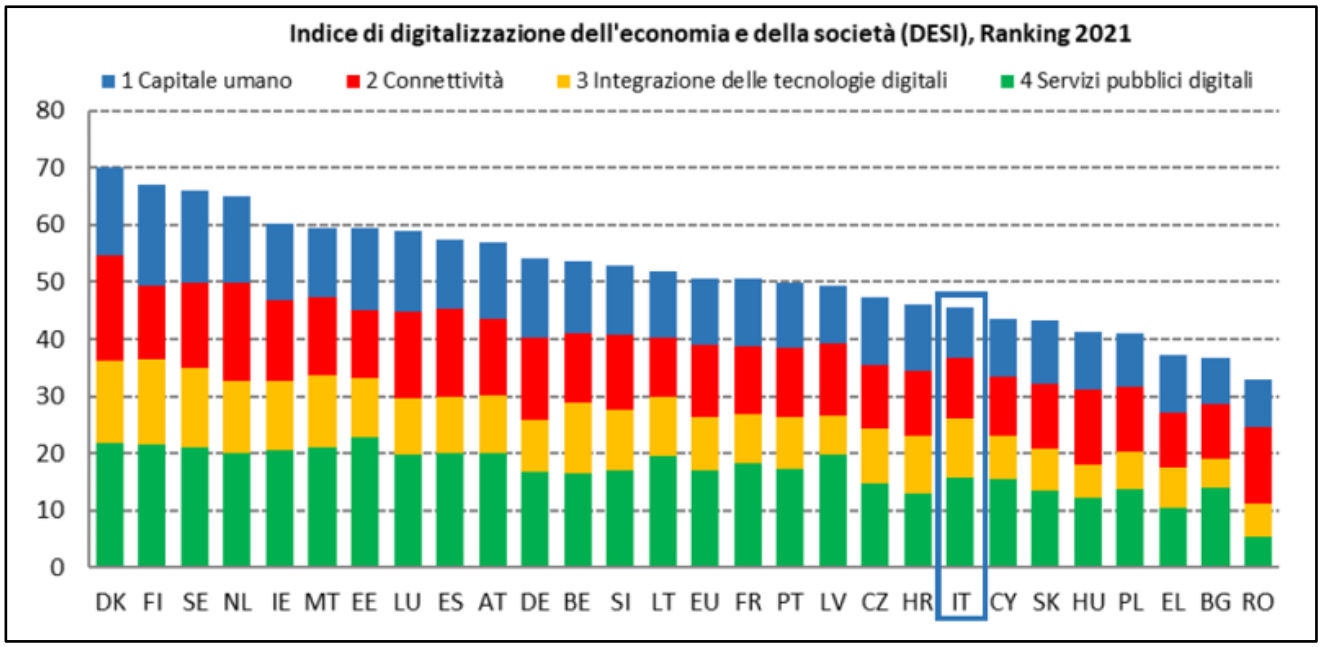
---

[5] La Commissione Europea pubblica l'indice DESI annualmente dal 2014 e un report specifico per ciascuno Stato membro. Si rinvia al sito della Commissione Europea sul DESI, https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi, e alle relative pubblicazioni per maggiori approfondimenti: Commissione Europea, *Digital Economy and Society Index (DESI)- 2021, European Analysis*, in https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi; *Domande e risposte: indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI) 2021*, in https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/it/QANDA_21_5483.

[6] Commissione Europea, *Digital Economy and Society Index (DESI)- 2021, European Analysis*, in https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi; *Domande e risposte: indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI) 2021*, in https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/it/QANDA_21_5483.

[7] Fino al 2020 gli aspetti dell'indice DESI erano 5: connettività, capitale Umano, uso dei servizi Internet, integrazione delle tecnologie digitali e servizi pubblici digitali.

[8] Commissione Europea, *DESI Country profile Italy*, in https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/countries-digitisation-performance: la risalita dal 25esimo posto al 20esimo è dovuta alla legislazione adottata dall'Italia durante il 2020 legata alla diffusione delle reti di connettività, che ha accelerato la diffusione della banda larga e semplificato la digitalizzazione dei servizi pubblici. Si fa riferimento alle diverse piattaforme abilitanti: ad esempio APP IO, Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente, PagoPA, ecc.



Fonte: Desi Country Profile 2021 ITA, Commissione Europea.

Rispetto alle quattro dimensioni del DESI, l'Italia diversifica il suo posto nella classifica dei paesi UE.

1. *Capitale umano*: 25º, -12 punti percentuali rispetto alla media europea. Tale risultato è dovuto al rilevante divario di competenze digitali nella fascia di età fra i 16-74 anni, sia a livello base (42% delle persone 16-74 anni rispetto al 56% in UE) sia a livello più avanzato (22% rispetto 31% in UE).

Distanze si rilevano anche per la percentuale degli specialisti ICT pari al 3.6% dell'occupazione totale (media europea del 4.3%) e dei laureati italiani che si attesta sull'1.3% (media UE 3.9%).

2. *Connettività*: 23º. Le famiglie abbonate alla banda larga fissa sono il 61%, valore inferiore di oltre 15 punti rispetto alla media europea (77%). Giova però evidenziare la presenza di aspetti sui quali si è registrato un miglioramento nel 2020: il 3.6% delle famiglie italiane (media europea 1.3%) dispone di una velocità di almeno 1 Gbps (nel 2019 era solo lo 0.01%) e il 93% ha potuto contare sulla copertura della banda larga veloce (dato superiore alla media europea, pari al 87%). Resta, però, ancora scarsa la copertura del 5G, solo 8% rispetto al 14% della media europea.

3. *Integrazione delle tecnologie digitali*: 10º. L'Italia riporta valori sopra la media europea per la digitalizzazione delle imprese: il 69% delle PMI italiane ha un livello di intensità digitale almeno di base (valore medio UE 60%), la quasi totalità delle imprese italiane (95%) utilizza la fatturazione elettronica (quasi tre volte più che in UE) e oltre un terzo (38%) utilizza servizi cloud (26% a livello UE).

Tuttavia, l'Italia è ancora debole sui big data utilizzati dal 9% delle imprese italiane (media europea 14%) e sull'intelligenza artificiale (18% Italia vs 25% UE). Anche l'utilizzo dell'e-commerce (9% imprese italiane vs 12% imprese europee) e dell'ICT per la sostenibilità ambientale (60% Italia vs 66% UE) presentano valori inferiori alla media europea

4. *Servizi pubblici digitali*: 18º in ambito digitalizzazione della PA, con un punteggio in linea con la media europea (63% Italia vs 68% UE). I risultati più rilevanti, rispetto alla media europea, si registrano per servizi pubblici digitali alle imprese (89% Italia vs 84% UE) e per disponibilità di Open Data il cui indicatore è pari a 87% per il 2020[9] (media europea pari a 78%).

L'utilizzo dei servizi di e-government passa dal 30% degli utenti online italiani nel 2019 al 36% nel 2020, ma è ancora la metà rispetto alla media europea (64%)[10]. Anche l'offerta di servizi pubblici digitali per i cittadini e la disponibilità di moduli precompilati si attestano su valori inferiori alla media europea (51% Italia vs 63% UE).

2. La transizione digitale nei progetti del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR)

Il Piano nazionale di ripresa e resilienza ha destinato il 27% delle risorse totali alla transizione digitale che si sviluppa su due assi: il primo riguarda le infrastrutture digitali e la connettività a banda ultra larga mentre il secondo abbraccia tutti gli interventi volti a trasformare la

[9] Per approfondimenti si rinvia al sito dell'Agenzia per l'Italia Digitale, https://www.dati.gov.it/notizie/desi-2021-e-open-data.

[10] In tal senso sono stati adottati numerosi provvedimenti: decreto Rilancio (D.L. n. 34 del 19 maggio 2020) e decreto Semplificazione e innovazione digitale (D.L. n. 76 del 16 luglio 2020) volti a garantire l'interoperabilità, l'adozione di piattaforme abilitanti e di rafforzamento delle competenze digitali dei dipendenti delle PA. Si fa riferimento, in particolare, alle diverse piattaforme abilitanti: ad esempio APP IO, Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente, PagoPA, SPID ecc. si veda nota 8.

Pubblica Amministrazione (PA) in chiave digitale. Entro il 2026 si prevede il raggiungimento di cinque obiettivi per portare l'Italia tra i primi paesi Europei all'interno del DESI[11]:

1. diffondere l'identità digitale, assicurando che venga utilizzata dal 70% della popolazione[12];
2. colmare il gap di competenze digitali, con almeno il 70% della popolazione che sia digitalmente abile. Nel 2020 l'Italia ha varato la Strategia Nazionale per le Competenze Digitali[13];
3. portare circa il 75% delle PA italiane a utilizzare servizi in cloud;
4. raggiungere almeno l'80% dei servizi pubblici essenziali erogati online;
5. raggiungere, in collaborazione con il Ministero dello Sviluppo economico (Mise), il 100% delle famiglie e delle imprese italiane con reti a banda ultra-larga[14].

3. La strategia di transizione al digitale in INPS

Il mutato contesto esterno in cui gli utenti hanno una maggiore confidenza con gli strumenti digitali ha indotto l'INPS a sperimentare nuove modalità di erogazione dei servizi. Gli utenti si aspettano che l'esperienza d'uso che fanno sul Portale istituzionale per richiedere un servizio sia analoga a quella dei Portali di e-commerce. La prestazione è individuata dal

[11] Si rinvia al sito del Ministero per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale per gli approfondimenti sul tema dei 5 indicatori per portare l'Italia nel gruppo di testa dei paesi membri dell'UE.

[12] Agenzia per l'Italia Digitale, Avanzamento della trasformazione digitale, Dati degli indicatori della trasformazione digitale, in https://avanzamentodigitale.italia.it/it. Si rinvia al citato sito dell'Agenzia per l'Italia digitale, per i dati sul monitoraggio dei progetti di trasformazione digitale: Fatturazione elettronica, SPID (Sistema pubblico di identità digitale), Pago PA (il Sistema dei pagamenti elettronici della PA), Digital Security (CERT-PA Sicurezza informatica della PA), FSE (Fascicolo Sanitario Elettronico), Open data (i dati aperti della PA), ANPR (Anagrafe nazionale della popolazione residente), Responsabili per la Transizione digitale (Quota per la transizione del Digitale), Nodo smistamento Ordini.

[13] Strategia Nazionale per le Competenze Digitali, luglio 2020: https://docs.italia.it/italia/mid/strategia-nazionale-competenze-digitali-docs/it/1.0/index.html. Il governo ha inoltre promosso la formazione sulle competenze digitali per le persone a rischio di esclusione digitale attraverso il "Servizio Civile Digitale"; ha avviato il "Piano Operativo della Strategia Nazionale per le Competenze Digitali" nel dicembre 2020 https://repubblicadigitale.innovazione.gov.it/assets/docs/Piano-Operativo-Strategia-Nazionale-per-le-competenze-digitali.pdf); la "Repubblica digitale" iniziativa che promuove le competenze digitali a tuti i livelli https://repubblicadigitale.innovazione.gov.it/it/il-programma/.

[14] Si ricordano i diversi progetti avviati nel 2020 quali il "Piano scuole Connesse", "Piano Voucher" per destinare alle famiglie un voucher per ammodernare la linea fissa o attivare una nuova linea con velocità superiore ai 30 Mbps; il piano nazionale "Banda ultralarga", che prevede di raggiungere gli obiettivi fissati dalla Commissione europea per il 2030 ovvero almeno 1 Gbps per tutti entro il 2026; le disposizioni del Cura Italia e Semplificazioni 2021 per aumentare la copertura del 5G; Piano "Italia 5G", "Scuole connesse", "Sanità connessa", "collegamento Isole Minori", ecc. Si rinvia al Piano Nazionale di ripresa e resilienza per gli approfondimenti in https://www.governo.it/sites/governo.it/files/PNRR.pdf e alle pubblicazioni del Servizio della Camera dei Deputati, *La transizione digitale della pubblica amministrazione, La banda ultralarga e le reti,* in www.camera.it.

legislatore ma la "modalità" in cui erogarla e le politiche di investimento sulle tecnologie rappresentano il nuovo terreno su cui l'Istituto si è misurato nel 2020, sperimentando un nuovo approccio, dedicandosi all'esplorazione di nuove tecnologie e allo sviluppo di nuove modalità di erogazione del servizio che tengano conto dell'esperienza d'uso degli utenti (*customer journey*).

Per l'Istituto il giudizio che l'utente esprime sull'esperienza di interazione (esperienza d'uso) è sempre più un "valore": per l'utente non è più soddisfacente ricevere una prestazione tempestivamente e in modo corretto, ma la sua aspettativa è anche quella di avere un'esperienza d'uso semplice con l'INPS.

L'Istituto vanta una tradizione consolidata nella distribuzione dei servizi in modalità telematica (si veda la circolare INPS n. 169/2010 "Processo di telematizzazione delle prestazioni/servizio in via esclusiva") e nel corso del 2020 INPS ha scelto di adottare una strategia di transizione al digitale per allineare i processi di programmazione e budget con le scelte tecnologiche definite nel Piano triennale dell'informatica. La novità è l'aver creato una "componente organizzativa" dedicata in maniera stabile all'innovazione radicale, definendo un percorso di transizione al digitale[15].

Nel percorso di transizione al digitale uno degli obiettivi più sfidanti per soddisfare le aspettative degli utenti è investire sempre più nella costruzione di "servizi nativi digitali": in questa prospettiva si inserisce *"Pensare progettare realizzare in digitale: il caso del riscatto laurea"*, un progetto di sviluppo e apprendimento collaborativo, attivato nel 2020 per innovare la proposta di valore sul tema del Riscatto di Laurea e, soprattutto, per introdurre nella cultura dell'Istituto le competenze e le metodologie necessarie per ripensare i servizi in logica digitale, imparando a cogliere le opportunità offerte dai dispositivi mobili e dalle nuove tecnologie abilitanti per individuare funzionalità innovative, semplici da usare e pertinenti con le esigenze, le aspirazioni e le percezioni degli utenti destinatari.

L'Istituto, preso atto che la trasformazione tecnologica non può limitarsi a sostituire i processi fisici esistenti con equivalenti soluzioni digitali, ha delineato una metodologia per la progettazione dei servizi che tiene conto dell'esperienza dell'utente finale come driver di innovazione e dell'integrazione dei diversi canali e *touchpoint* (omnicanalità). Si è quindi passati da una logica organizzativa lineare ad una *Agile*, in cui operano *team* di innovazione multidisciplinari[16] per progettare il servizio tenendo conto dell'intera esperienza della *Persona*[17] con l'Istituto e dei bisogni emergenti, superando l'aspetto della interazione formale tra le parti

[15] Delineato nel "Piano strategico Digitale 2020-2022" e nel "Piano Strategico ICT 2020-2022".
[16] I componenti dei *team interfunzionali* devono avere sia conoscenze specialistiche che abilità trasversali.
[17] L'orientamento all'utente si realizza con un processo che ha inizio con la definizione delle *Personas* (profili fittizi che rappresentano i diversi micro-target di utenza) e finisce con l'individuare soluzioni di servizio differenziate, nei contenuti e nelle funzionalità.

(istanza/provvedimento)[18]. In questa logica, l'offerta dei servizi deve essere differenziata sia nei contenuti che nelle funzionalità a seconda della tipologia di utente e del momento in cui si relaziona con l'Istituto, prendendo in considerazione tutte le fasi della *customer journey*, compresa quella precedente alla interazione "formale" con l'Istituto (servizi pre–login).

Per gli approfondimenti si rinvia al capitolo 4 "*La strategia di transizione al digitale in INPS*" del *XX Rapporto annuale* dell'INPS che racconta le attività che nell'anno 2020 l'Istituto ha realizzato sui temi della trasformazione digitale.

Inoltre, in linea con l'obiettivo di progettare servizi digitali che migliorino la qualità della vita del Cittadino tramite una presenza digitale semplice, accessibile e costantemente ottimizzata sulla base delle sue esigenze, nel 2021 l'Istituto ha adottato un nuovo *Design System* "Sirio" per la progettazione dei servizi digitali[19]: progettisti e sviluppatori disporranno di un set di elementi predefiniti che devono solo essere combinati (come devono essere disegnate le interfacce dei servizi, cosa è consentito fare e cosa no, quali elementi grafici utilizzare). Sirio diventerà l'unico linguaggio visivo e di interazione dell'Istituto e consentirà di semplificare e migliorare l'esperienza attraverso l'uso di componenti, linguaggio visivo e regole di interazione costanti ed uniformi, che verranno progressivamente applicate a tutti i prodotti e servizi dell'Istituto[20].

4. L'utilizzo dei canali digitali INPS: App INPS servizi mobile, Sito istituzionale e Social

Per comprendere come i cittadini interagiscono con l'Istituto e quali canali digitali prediligono nelle diverse fasi della *customer journey* si espongono di seguito alcuni dati sulle interazioni con l'app INPS mobile, con il sito istituzionale e con i social INPS. Il periodo di osservazione è il triennio 2019-2021, arco temporale che consente di esaminare l'andamento partendo da un

[18] L'utente è coinvolto nel percorso di progettazione con un ruolo attivo attraverso interviste. La co-progettazione con gli utenti è usata per far emergere i bisogni effettivi delle persone per cui si sta progettando ed è orientata a raggiungere l'usabilità del servizio (per "usabilità" si intende "il grado in cui un prodotto può essere usato da particolari utenti per raggiungere certi obiettivi con efficacia, efficienza, soddisfazione in uno specifico contesto d'uso"). La metodologia *Agile* prevede lo sviluppo iterativo cioè rilasci incrementali e non massivi (sequenza di MVP - Minimum Viable Product).

[19] Messaggio INPS n. 3822 del 08/11/2021. Il Design system è un insieme di regole e linee guida che definisce gli asset grafici di riferimento per i servizi on line INPS, garantendo coerenza e continuità di esperienza e usabilità all'interno dell'ecosistema digitale. La progettazione si ispira ad 8 valori: persone al centro, collaborazione e diversità, valore del riutilizzo, valore della condivisione, coerenza e standardizzazione, misurazione dell'impatto per i cittadini, miglioramento continuo e ricerca delle evidenze oggettive. Si rinvia la sito www.inps.design per una completa analisi.

[20] Sirio è pensato per essere evoluto ed integrato con i contributi di tanti attori, non solo all'interno della Pubblica Amministrazione, ma anche del privato Cittadino che volesse suggerire migliorie.

anno non condizionato dagli effetti della pandemia da COVID-19. L'analisi è arricchita dai risultati di alcune indagini di gradimento condotte dall'Istituto nel medesimo periodo.

La presente analisi, infatti, intende dare evidenza dei risultati delle rilevazioni di customer esterna che l'Istituto effettua periodicamente. Tali risultati, infatti, a volte non adeguatamente pubblicizzati, sono rilevanti al fine di individuare interventi di miglioramento per una più efficace interazione con le tecnologie digitali.

App INPS mobile

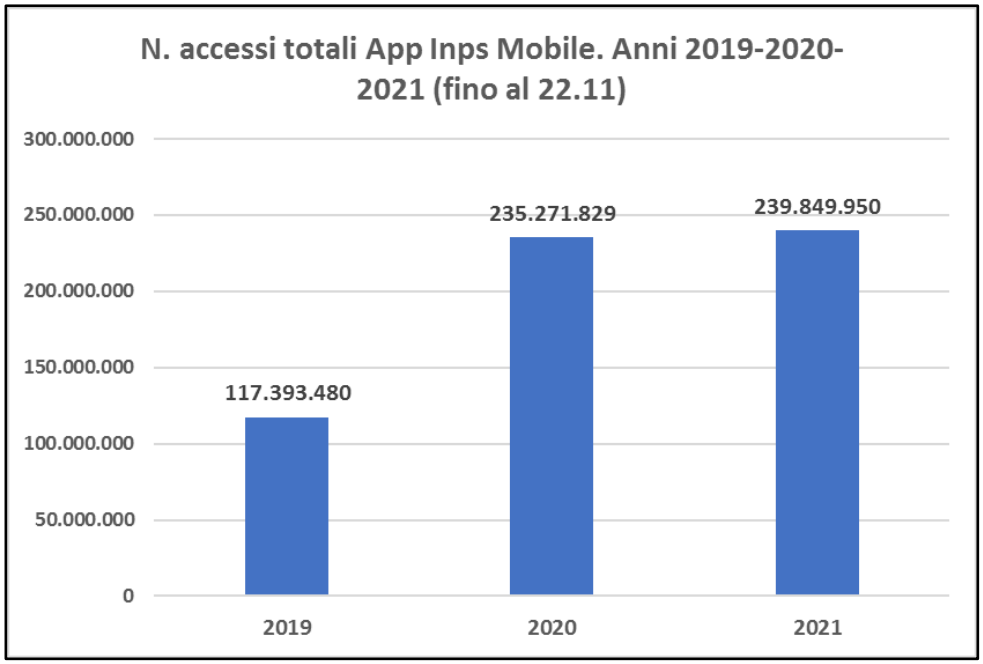
Per indagare i comportamenti dei cittadini rispetto al digitale appare utile partire da alcuni dati che possono aiutare a comprendere se e in che modo è cambiato il rapporto con la Pubblica Amministrazione dopo la pervasività dello smartphone e dell'iPad e come il cittadino si approccia ai servizi.

Le statistiche sul numero dei download, riportate in tabella, confermano la tendenza ad un maggior utilizzo dell'App INPS servizi mobile: nell'anno 2020 i download per smartphone e tablet sono pressoché raddoppiati. Sebbene la crisi pandemica possa aver "accelerato" il cambiamento delle abitudini dei cittadini, si rileva che anche i volumi del 2021 confermano un dato in crescita rispetto al 2019.

NUMERO DOWNLOAD APP INPS SERVIZI MOBILE NEL PERIODO 2019-2021			
	2019	2020	01/01/2021 - 22/11/2021
ANDROID SMARTPHONE	1.384.359	2.928.596	2.188.383
IPHONE	244.691	511.354	398.102
TOTALE APP SMARTPHONE	1.629.050	3.439.950	2.586.485
ANDROID TABLET	34.771	63.391	46.532
IPAD	2.766	4.774	3.160
TOTALE APP TABLET	37.537	68.165	49.692
TOTALE SMARTPHONE E TABLET	**1.666.587**	**3.508.115**	**2.636.177**

Fonte: Direzione centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

Come si evince dal grafico, nell'anno 2020 si è registrato un aumento del numero di accessi all'applicazione Inps Mobile del 100% rispetto all'anno precedente. L'andamento è ancora in crescita nel 2021 dove, peraltro, il dato è parziale (al 22.11.2021).

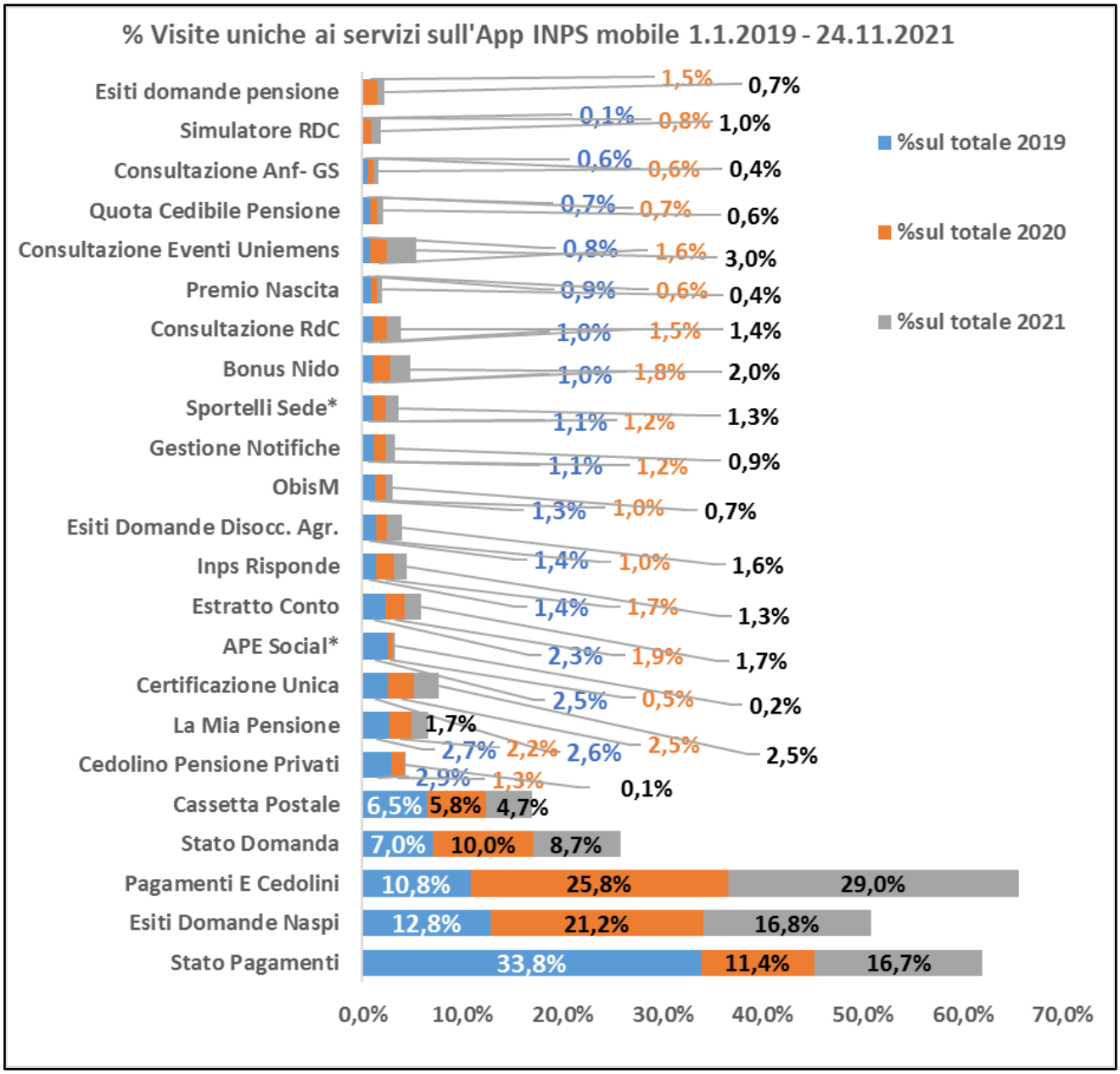


Fonte: Direzione centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione.

La media giornaliera degli accessi passa da 321.626 del 2019 a 644.580 del 2020; il trend è in aumento anche nel 2021 (dato parziale al 22.11.2021) con un valore medio giornaliero pari a 657.123.

Relativamente ai servizi resi disponibili sull'App, che per la quasi totalità sono di tipo informativo e non dispositivo, nel grafico proposto è rappresentato l'andamento temporale delle visite uniche dei 23 servizi più utilizzati nel triennio considerato. Si è scelto di non riportare i servizi con percentuali di utilizzo inferiori allo 0,5[21] o non più attivi[22] in quanto ritenuti poco significativi ai fini della presente analisi.

[21] Punti Pagamento Voucher, Acquisizione Red Semplificato, Verifica Verbale Invalidità Civile, Sportello telematico, Pagamento lavoratori domestici, Consultazione Domande Anf Pagamenti Diretti Aziende, Estratto Conto Datore Lavoratori Domestici, Punti Pagamento Reti Amiche, Simulazione Calcolo Contributi lavoratore domestico, Gestione 730,Classificazione utenti mobile, Stato pratiche domande web pensione GDP, Simulazione Calcolo, Consultazione Domande Anf Lavoratori domestici, Consultazione Red Est.
[22] Ex-INPDAP e DomandePensione.



Fonte: Direzione centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione.
* Servizi fruibili senza credenziali di accesso.

Rimane pressoché costante nel triennio la percentuale di utilizzo di servizi di tipo generalista: "stato pagamenti[23]" (nonostante il decremento degli accessi dal 2019, pari a 33,8%, al 2021, pari a 16,7%), "esiti domanda di NASpI" (è stato costantemente consultato nel triennio considerato passando dal 13% circa di visite nel 2019 al 21% nel 2020 e a circa 17% nel 2021),

[23] Il servizio espone i dettagli dei pagamenti erogati dall'INPS a favore dell'utente che usufruisce di una prestazione, compresa quella pensionistica.

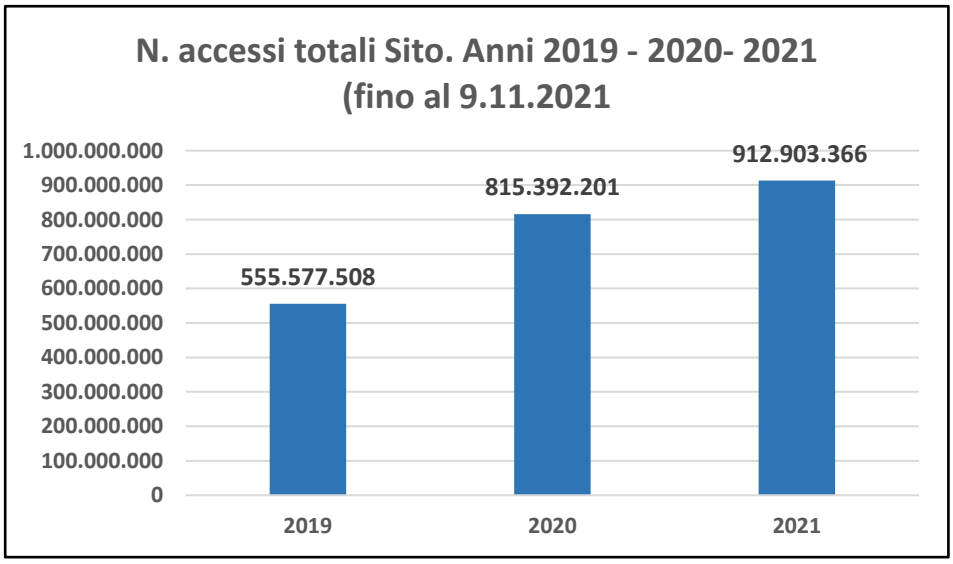
"stato domanda[24]", "cassetta postale[25]", "pagamenti e cedolini", "certificazione unica", "estratto conto", "la mia pensione", "Inps Risponde[26]", "sportelli Sede".

Le variazioni nel tempo delle percentuali di visite di alcune tipologie di servizi consultati risente del periodo di vigenza della corrispondente prestazione: prendendo ad esempio l'"Ape sociale" si nota come il valore di 2,5% del 2019 tende ad azzerarsi nel 2021 in quanto l'interesse verso questa prestazione è naturalmente scemato a causa della sua temporaneità.

Si registra un lieve aumento percentuale per "bonus nido" e "consultazione Reddito di Cittadinanza" e un incremento del 100% sia nel 2020 che nel 2021 del servizio "consultazione eventi Uniemens".

Sito istituzionale

Premesso che i volumi sugli accessi al Sito sono 5 volte più intensi rispetto a quelli dell'App, si registra anche per il Portale un incremento, sebbene percentualmente inferiore rispetto all'utilizzo dell'App. I dati testimoniano quindi una crescente propensione dei cittadini all'utilizzo dello strumento mobile nella fase di consultazione e ricerca informazioni.



Fonte: Direzione centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione.

[24] Il servizio espone lo stato di lavorazione di una richiesta presentata all'Istituto.

[25] Il servizio di cassetta postale online consente al cittadino di consultare la corrispondenza inviata dall'INPS attraverso la piattaforma centralizzata di postalizzazione dell'Istituto dal 2006 ad oggi.

[26] Servizio disponibile sul sito istituzionale e sull'App INPS mobile che permette di inoltrare autonomamente dal proprio computer richieste di chiarimenti normativi e di informazioni sui servizi. Si possono monitorare lo stato di lavorazione delle richieste, verificando anche lo stato di quelle prese in carico dagli operatori del Contact Center Multicanale e smistate alle sedi territoriali competenti (Linea INPS). Il servizio è disponibile gratuitamente anche per smartphone e tablet con sistema operativo IOS e Android.

La media giornaliera degli accessi al Sito passa da 1.522.130 del 2019 a 2.233.951 del 2020; il trend è in aumento anche nel 2021 (dato parziale al 9.11.2021) con un valore medio giornaliero pari a 2.501.105.

Gli accessi autenticati[27] sono stati 243.838.235 nel 2019, 392.169.384 nel 2020 e 330.299.819 nel 2021, con una percentuale sul totale degli accessi pari rispettivamente a 43,9%, 48,1% e 36,2 nel triennio considerato (per il 2021 il dato è estratto al 9.11.2021).

Nelle successive due tabelle è riportato rispettivamente l'elenco dei servizi con autenticazione più richiesti e delle pagine informative più ricercate[28].

Top ten accessi ai servizi on line con credenziali	2019	2020	2021*
Fascicolo previdenziale del cittadino	67.770.119	126.275.746	107.500.309
Cedolino pensione e servizi collegati	51.776.356	57.404.736	38.201.251
Reddito di Cittadinanza / Pensione di Cittadinanza	13.028.287	23.117.105	27.003.914
Servizi per le aziende e consulenti	22.832.178	35.347.817	26.723.905
Reddito di Emergenza	0	17.455.730	22.953.490
Servizi per i patronati**	18.889.591	20.109.423	19.996.077
Stato pagamenti (servizio mobile)	23.674.556	26.790.239	18.127.981
ISEE Precompilato	0	16.308.518	12.714.228
Cassetta postale on-line	32.769.394	27.473.104	11.650.188
Certificazione Unica 2021 (Cittadino)***	12.229.753	10.867.132	11.205.440

Fonte: Direzione centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione.
* Dati al 09/11/2021.
** I servizi dei Patronati non comprendono i contatti con cooperazione applicativa.
*** Dati 2021 riferiti alla CU2021, per gli anni precedenti i valori si riferiscono rispettivamente alla CU2019 e CU2020.

[27] PIN, SPID, CIE e CNS.
[28] Per "Home" si intende la visualizzazione della pagina iniziale del Sito.

Top ten visite informative senza credenziali	2019	2020	2021*
Home	115.229.135	194.119.838	147.860.968
Prestazioni e servizi/Servizi**	0	0	26.968.074
Prestazioni e Servizi/Tutti i Servizi***	47.105.713	58.604.085	21.224.688
Ricerca/Generica	35.505.098	53.238.539	16.492.666
Prestazioni e servizi/Esplora il sito	7.058.354	10.073.311	6.491.334
Prestazioni e Servizi/Assegno per il nucleo familiare - ANF	4.186.385	5.371.978	3.960.843
Schede Servizio/Fascicolo previdenziale del cittadino	9.077.701	11.702.993	3.610.162
Prestazioni e Servizi/Reddito di Emergenza****	0	5.130.662	3.294.531
Prestazioni e Servizi/Cedolino della pensione	4.047.251	5.059.132	2.910.605
Prestazioni e Servizi/Assegno Temporaneo Figli Minori*****	0	0	2.896.721

Fonte: Direzione centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione.
* Dati al 09/11/2021.
** Voce presente dal 11/03/2021.
*** Voce non più presente dal 18/05/2021.
**** Voce introdotta nel 2020.
***** Voce introdotta nel 2021.

Da un confronto tra i servizi (informativi e dispositivi) più richiesti, sia nell'App che sul Sito, emerge un tendenziale parallelismo che conferma il maggior utilizzo da parte dei cittadini dei servizi sul cedolino, sull'estratto conto e stato pagamenti. A differenza dell'App, nel sito il servizio di consultazione delle domande NASpI non figura tra quelli più richiesti, mentre dominano i sevizi alla famiglia (Reddito di Cittadinanza, Reddito di Emergenza, ANF e Assegno temporaneo figli minori).

Al fine di agevolare l'utenza nella compilazione delle domande, fornire delle informazioni su nuovi canali di comunicazione/contatto o nuove prestazioni/servizi, l'Istituto ha da tempo reso disponibili sul Portale web anche alcuni video tutorial.

Nella tabella a seguire sono elencati i tutorial con visualizzazioni superiori al 3%[29] nell'anno 2021 (alla data del 23.11) che evidenzia l'interesse prioritario dei cittadini per i servizi legati alla famiglia (le prime tre voci rappresentano circa il 50% del totale). L'elenco completo è consultabile nell'allegato 2.

[29] Per le guide "*Servizio automatico di prenotazione sportelli INPS*" e per "*Come prenotare il tuo appuntamento alla sede Inps*", per le quali risultano rispettivamente n. 43.970 e 25.192 visualizzazioni, a conferma dell'interesse sulla tematica dei canali di contatto con l'Istituto, si segnala che nell'indagine di "*customer experience e indagine reputazionale" 2020*, di cui si parlerà nel prosieguo, la maggioranza dei rispondenti, pari al 68% degli utenti generici e 61% di quelli Covid, era a conoscenza che è possibile prenotare un contatto con la Sede tramite canali digitali (portale web INPS, App INPS mobile).

Video	Visualizzazioni	% sul Totale
Tutorial domanda Bonus Nido 2021	221.453	30,4%
Assegno temporaneo per i figli	73.497	10,1%
Isee precompilato. Ti semplifica la vita	43.970	6,0%
Servizio automatico di prenotazione sportelli Inps	39.698	5,4%
Trailer YouTube INPS - Canale Ufficiale	34.582	4,7%
Assegno Temporaneo	31.868	4,4%
Il PIN Inps va in pensione	28.114	3,9%
Come prenotare il tuo appuntamento alla sede Inps	25.192	3,5%
Scopri il modello AS150 ;iscrizione in Banca Dati	21.938	3,0%
La Pensione: il Sistema Contributivo	21.801	3,0%

Fonte: Direzione centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione.

Alcune evidenze delle indagini di gradimento su App INPS mobile, Sito e INPS Risponde[30]

Al fine di fornire ulteriori elementi utili all'analisi, si riportano le risultanze delle indagini di soddisfazione rivolte agli utenti, nel periodo considerato, specificamente al Sito e all'App INPS mobile.

Analizzando le risposte dell'"*indagine sulla reputazionale dell'Istituto*[31]" del 2019 emerge che l'81.3%[32] ha risposto affermativamente alla domanda *"Si è mai avvalso del sito web istituzionale?"* e, in una scala da 1 a 10, ha espresso giudizi superiori a 6 sui seguenti aspetti[33]:

- facilità di ricerca delle informazioni sul sito web (6.2);
- adeguato numero di servizi online (6.3);
- facilità d'uso dei servizi on line (7.0);
- semplicità e chiarezza nei moduli (6.4).

[30] Il servizio, attivabile dall'App INPS mobile e dal sito istituzionale, è gestito in prima battuta dagli operatori del Contact Center Multicanale; in tutti i casi in cui non siano in grado di fornire un riscontro, gli operatori del CCM indirizzano la richiesta (LineaINPS) alla sede INPS competente.

[31] Le due indagini, avviate con messaggi Hermes nn. 2369 e 4665 del 2019, hanno riguardato un campione di 120.000 utenti (lavoratori e pensionati) sono state effettuate distintamente nei due semestri dell'anno: i rispondenti sono stati complessivamente (11.783 nel primo semestre e 8.535 nel secondo).

[32] Il totale dei rispondenti a questa domanda, al netto di chi non ha avuto bisogno di risolvere questioni previdenziali, è di 18.593.

[33] La numerosità dei rispondenti a questa domanda è pari a 15.620.

Analoghi valori incoraggianti emergono dalla "*customer experience*[34]" del 2019 e, infatti, il *canale Web*[35] ha riportato un punteggio medio di 3.6 (scala di giudizio da 1 a 5[36]): la maggiore soddisfazione per il sito è stata espressa sui servizi pensionistici (giudizio medio 3.6) e sul profilo utente "pensionato", risultato il più soddisfatto (3.7).

Rispetto alle diverse fasi di interazione degli utenti con l'Istituto, il sito istituzionale viene utilizzato:

- dall'83% degli utenti nella *fase della ricerca delle informazioni* (prima di presentare la domanda all'Istituto). I rispondenti hanno espresso un giudizio meno positivo sulla facilità di trovare con immediatezza l'informazione desiderata (valore medio 3.2) rispetto alla comprensibilità del linguaggio utilizzato (3.6);

- dal 39% degli utenti nella *fase di presentazione della domanda*[37]. Coloro che effettuano la domanda autonomamente sul web hanno anche giudicato positivamente tale canale con un punteggio medio pari a 3.8[38];

- da una percentuale residuale di utenti, pari al 11%, nella *fase di istruttoria* dell'istanza. La percentuale di utenti che, in questa fase, è riuscita ad ottenere la risposta di interesse è pari al 49% (il 23% non è riuscito a trovare risposte); rispetto alla rilevazione del 2018, sebbene sia aumentata la percentuale di coloro che utilizzano il servizio INPS Risponde[39] (27% del 2019 rispetto al 19% del 2018), il 47% ha dichiarato che la risposta ricevuta non è stata risolutiva. Nemmeno i giudizi legati alla tempestività (2.8), completezza (2.9), chiarezza (3.0) e utilità della risposta (2.8) risultano positivi.

[34] Si rinvia per una trattazione completa ai risultati della rilevazione di customer esperienze 2019, pubblicati sul sito INPS, https://www.inps.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/servizi-in-rete. La campagna Customer Experience 2019 è stata avviata con messaggio n. 4487 del 2 dicembre 2019. Il campione di tale indagine ha riguardato 438.132 utenti su tutto il territorio nazionale, i rispondenti sono stati 76.197.

[35] Nell'indagine sono stati analizzati quattro indici di Customer Experience, ciascuno relativo ai canali di contatto e accesso ai servizi (*Sito web, Contact Center Multicanale, Patronato e Sede)*.

[36] Scala di giudizio da 1 (per nulla soddisfatto) a 5 (completamente soddisfatto).

[37] Si ricorda che la presentazione della domanda può essere effettuata solo telematicamente tramite sito web INPS o intermediari qualificati.

[38] Aspetti indagati: facilità di accesso al sito, semplicità delle istruzioni per compilare il modulo, velocità di apertura delle pagine, semplicità dell'intera procedura di richiesta *on line*, semplicità nell'ottenere il PIN e conferma di aver portato a termine correttamente la transazione.

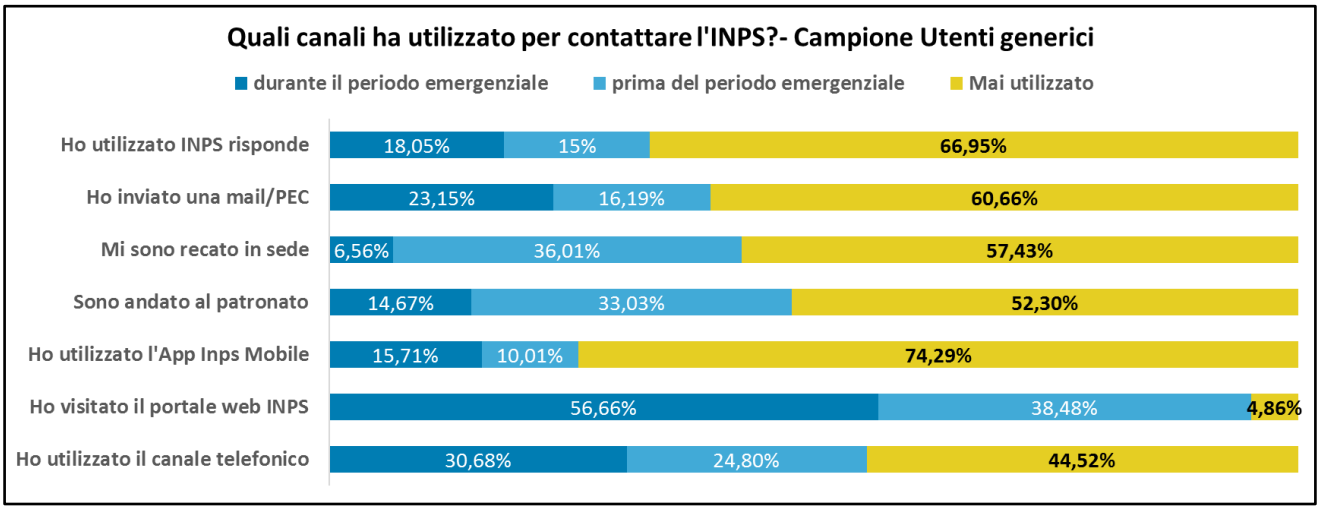
[39] Si veda nota 21.

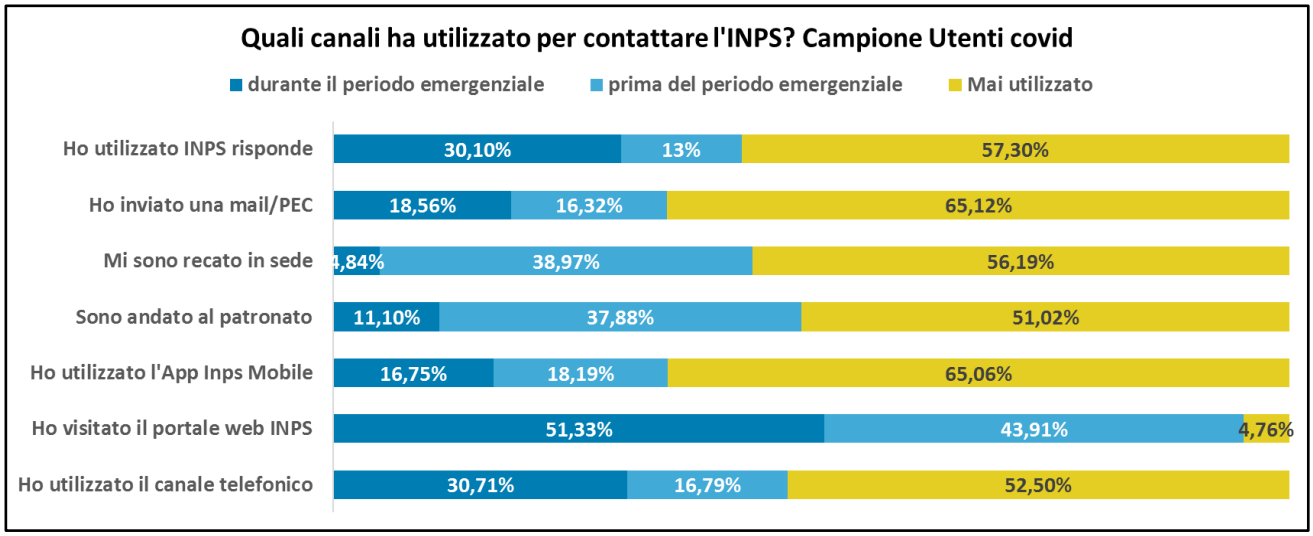
Relativamente all'App INPS servizi mobile, gli utenti hanno dichiarato di utilizzarla di più nella *fase di ricerca delle informazioni* (18%) e i giudizi sulla chiarezza, utilità e facilità di trovare le informazioni hanno riportato valori superiori a 3.5. I valori di utilizzo dell'App per contattare l'Istituto durante la *fase di istruttoria* della domanda sono trascurabili (2% degli utenti). Giova ricordare che l'App, per le sue caratteristiche di utilizzo, contiene per la quasi totalità servizi informativi e non dispositivi e, pertanto, la fase di presentazione della domanda non è stata indagata.

L'evidenza dei dati della rilevazione congiunta di "*customer experience e indagine reputazionale*[40]*",* condotta nel 2020, mostra che gli utenti sono stati "indotti" dalla crisi pandemica a sfruttare le opportunità offerte dai canali digitali (portale WEB, App INPS mobile e INPS Risponde) per contattare l'Istituto e gestire in autonomia le richieste senza necessità di spostarsi. Inoltre, l'App INPS mobile e il canale INPS Risponde vengono preferiti perché offrono una maggiore semplicità e immediatezza del contatto. Ciò conferma l'importanza di rendere sempre più fruibili i servizi accessibili da dispositivi mobile, oramai ampiamente diffusi per la loro facilità di utilizzo.

[40] La campagna 2020 di *customer experience e indagine reputazionale,* avviata con messaggio n. 4051 del 2 novembre 2020 aveva l'obiettivo di rilevare congiuntamente sia gli aspetti relativi alla soddisfazione degli utenti sui servizi dell'INPS sia gli aspetti relativi alla fiducia nei confronti dell'Istituto (indagine reputazionale). Il campione interessato era di 156.434 utenti in possesso di PIN distinti tra percettori delle prestazioni covid Bonus 600 euro e Reddito di emergenza (utenti covid) e percettori di altre prestazioni o non percettori (utenti generici). I rispondenti sono stati 18.604 pari a circa il 12% del campione. Si rinvia per una trattazione completa ai risultati della Rilevazione di customer esperienze 2020, pubblicati sul sito INPS, https://www.inps.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/servizi-in-rete.

Nell'indagine 2020, come da grafici in calce, è emerso che, nel periodo emergenziale, il portale web è stato il maggior canale digitale utilizzato sia dagli utenti generici che da quelli Covid.





Esaminando solo gli items relativi ai canali digitali legati all'aspetto che indaga *l'accessibilità ai diritti e servizi*, emerge che gli utenti del campione Covid (più giovani rispetto a quello degli utenti generici) apprezzano maggiormente i touch point telematici (tabella riportata).

Come giudica	Utenti generici	Utenti covid
Semplicità delle procedure per effettuare le domande di prestazione sul portale	3.2	3.4
Possibilità di prenotare un contatto con la sede tramite l'App	3.2	3.3
Facilità di trovare la pagina desiderata sul portale	3.2	3.4
Utilità della funzione "cerca" del portale	3.3	3.4
Facilità di trovare ciò che si cerca nell'App	3.4	3.5
Facilità ad usare l'applicazione INPS Risponde	3.5	3.6

Anche con riferimento agli items che indagano l'aspetto della *capacità di risposta* (utilità, tempestività, chiarezza e completezza dell'informazione resa disponibile all'utente) i giudizi degli utenti Covid sono più favorevoli.

Come giudica	Utenti generici	Utenti covid
Utilità della risposta tramite INPS risponde per risolvere il problema	2.9	3.1
Completezza/esaustività della risposta tramite INPS Risponde	3.0	3.1
Velocità della risposta tramite INPS Risponde	3.2	3.3
Utilità dell'App per risolvere le questioni	3.2	3.3
Chiarezza/ completezza delle informazioni sul portale	3.3	3.4
Utilità del portale web Inps per la risoluzione della propria	3.3	3.4
Chiarezza/ completezza delle informazioni trovate sull'App	3.3	3.5
Comprensibilità del linguaggio utilizzato sul portale	3.4	3.5

Bisognerà attendere gli esiti dell'indagine di customer experience e indagine reputazionale 2021 per comprendere se l'esperienza d'uso dei cittadini, soprattutto alla luce delle novità e implementazioni in tema di accesso ai servizi[41] introdotte dall'Istituto negli ultimi due anni, sarà più confacente alle loro aspettative.

[41] Modalità di erogazione del servizio di informazione di primo livello e consulenza anche tramite "ricontatto telefonico" e "videochiamata", attivazione sevizio "scrivi alla sede", implementazione servizi in Area riservata MyINPS, introduzione servizio live chat CIG, revisione servizi *on line*, ecc.

La campagna di *customer experience* "*valutazione partecipativa area pensioni*", svolta nel 2021 e rivolta agli utenti che nel corso dell'anno 2020 hanno avuto accesso ad un trattamento pensionistico[42], mostra risultati interessanti in particolare rispetto alle diverse fasi della *customer journey* che confermano quanto già emerso nelle indagini precedentemente descritte, ossia la maggiore soddisfazione dell'utente che accede ai servizi sulle prestazioni pensionistiche o con profilo "pensionato". Si riportano alcune evidenze della rilevazione.

- Nella *fase della ricerca delle informazioni* (prima della presentazione della domanda di pensione) oltre la metà degli intervistati (52%) ha dichiarato di aver cercato di acquisire le informazioni preliminari in autonomia utilizzando internet e il 63% di questi le ha ricercate direttamente sul sito web dell'INPS. Il 13% degli intervistati, invece, ha ricercato le informazioni sull'App INPS mobile e ha espresso un giudizio migliore rispetto al sito sugli aspetti della chiarezza, completezza, accessibilità e utilità dei contenuti delle informazioni (ottimizzati per smartphone e tablet).

- Sebbene nella fase di *presentazione della domanda* di pensione solo il 10% degli intervistati[43] ha preferito inoltrarla in autonomia sul sito INPS, i giudizi espressi sull'accessibilità al servizio e sulla semplicità della procedura in generale hanno restituito valori medi compresi nel range 3.7 - 4.2 (scala 1-5).

- Nella *fase istruttoria* della domanda, il 27% degli utenti ha avuto necessità di contattare l'Istituto, per la prima volta, per inoltrare un sollecito, ricevere chiarimenti su norme o comunicazioni ricevute, ecc.: la maggioranza degli utenti ha fatto ricorso al canale Sede e, a seguire, ha utilizzato il servizio INPS Risponde (23%), mentre solo il 7.3% e il 1.4% degli intervistati si è avvalso rispettivamente del sito web e dell'App INPS mobile. Circa la metà di coloro che hanno utilizzato INPS Risponde, canale digitale più adoperato, ha dichiarato di avere ricevuto una risposta risolutiva (anche nei casi in cui l'utente ha avuto più di un contatto con l'Istituto, il canale INPS Risponde è risultato, dopo il canale Sede, quello più soddisfacente).

[42] L'indagine di customer experience 2021 è stata avviata con messaggio Hermes n. 1405 del 2 aprile 2021. Sono stati contattati 315.641 utenti, i rispondenti sono stati pari 52.195 (tasso di partecipazione del 16,5%). La scala di giudizi va da 1 (per nulla soddisfatto) a 5 (completamente soddisfatto).

[43] La quasi totalità del campione intervistato si è avvalsa del servizio fornito dagli Enti di Patronato, dichiarando di sentirsi maggiormente rassicurata da un'intermediazione qualificata.

Oltre ai risultati su esposti delle indagini di customer, ulteriori elementi di valutazione sull'utilità e fruibilità del sito istituzionale sono resi disponibili dal servizio "aiutaci a migliorare questa pagina", presente in ogni pagina del portale, attraverso il quale gli utenti possono segnalare se sono riusciti a reperire l'informazione che cercavano e contestualmente esprimere un giudizio sui contenuti della stessa. In tabella si riportano i risultati registrati negli ultimi tre anni.

ANNO	DOMANDE	OPZIONI DI RISPOSTA	TOTALE RISPOSTE	RISULTATI	SCALA DI GIUDIZIO
2019	Hai trovato Quello che cercavi?	Si	2.151		
		In Parte	3.594		
		No	16.592		
	Il contenuto ti è sembrato	Chiaro	22.337	1.69	Da 1 a 5
		Completo	22.337	1.52	Da 1 a 5
		Aggiornato	22.337	1.66	Da 1 a 5
		Facile da trovare	22.337	1.58	Da 1 a 5
2020	Hai trovato Quello che cercavi?	Si	3.565		
		In Parte	5.371		
		No	25.648		
	Il contenuto ti è sembrato	Chiaro	34.584	1.92	Da 1 a 5
		Completo	34.584	1.73	Da 1 a 5
		Aggiornato	34.584	1.87	Da 1 a 5
		Facile da trovare	34.584	1.87	Da 1 a 5
1/1/2021-26/11/2021	Hai trovato Quello che cercavi?	Si	2.492		
		In Parte	3.807		
		No	14.979		
	Il contenuto ti è sembrato	Chiaro	21.278	2.04	Da 1 a 5
		Completo	21.278	1.80	Da 1 a 5
		Aggiornato	21.278	1.94	Da 1 a 5
		Facile da trovare	21.278	1.93	Da 1 a 5

Fonte: Direzione centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione.

Si nota un lieve miglioramento degli utenti che, navigando il sito istituzionale, hanno trovato l'informazione di interesse, con percentuali del 9.6% per il 2019, 10.3% per il 2020 e 11.7% per il 2021 (dato parziale al 26.11); a fronte di questo incremento si registra il dato positivo della diminuzione degli utenti che non hanno trovato quello che cercavano (si passa dal 74 % del 2019 al 70% del 2021).

Rispetto invece al giudizio espresso sul contenuto dell'informazione ricercata, sebbene non risulti soddisfacente, si registra un tendenziale miglioramento nel corso del triennio del giudizio medio espresso dagli utenti sui quattro aspetti indagati, con un incremento maggiore per la chiarezza e l'accessibilità ("facile da trovare") che passano, rispettivamente, da un giudizio medio di 1.69 e 1.58 del 2019 a 2.04 e 1.93 del 2021 (dato parziale al 26.11).

Social Inps

Nell'era digitale un ulteriore canale comunicativo con cui l'Istituto si presenta ai cittadini per proporre informazioni strettamente istituzionali è rappresentato dai social media, che si affiancano alle tradizionali forme di diffusione delle notizie. Attraverso questi strumenti innovativi di comunicazione il cittadino non "subisce" l'informazione ma "partecipa attivamente" alla sua generazione/diffusione.

Il numero dei follower, i "like" ("mi piace") e i commenti lasciati su queste piattaforme, rivestono particolare importanza in quanto potrebbero determinare o influenzare il giudizio dei cittadini su un Ente (post positivi potrebbero condizionare in senso positivo l'opinione verso l'Istituto e, di contro, contenuti negativi divenuti "virali" potrebbero lederne la reputazione, se non opportunamente gestiti).

L'INPS è presente con pagine ufficiali sui seguenti 5 social media[44]:

Facebook. Le quattro pagine tematiche attive - "INPS Giovani", "INPS per la Famiglia", "INPS per i Lavoratori Migranti", "INPS - Credito e Welfare dipendenti pubblici", contengono informazioni specifiche su servizi, prestazioni ed eventi suddivisi a seconda dell'interesse dei quattro specifici target di riferimento.

Twitter. Nel profilo Twitter @Inps_it, rivolto ad un pubblico eterogeneo (esperti del settore, giornalisti, opinion leader, influencer), sono presenti aggiornamenti, notizie e informazioni in tempo reale sui servizi e le iniziative dell'Istituto (ad es. circolari).

Linkedin. Il profilo Linkedin Inps_official è la vetrina istituzionale e professionale dell'Istituto e il collegamento con università e aziende: indirizzato ad un pubblico più settoriale (esperti del settore, ricercatori e studiosi, consulenti del lavoro), fornisce aggiornamenti, notizie e informazioni sulle iniziative di studio e ricerca interne all'Istituto e sulle opportunità di lavoro in INPS (ad es. info sui concorsi pubblici per specifici ruoli).

YouTube. Il canale YouTube INPS, rivolto ad un pubblico eterogeneo e ai fruitori dei social, comunica prestazioni e servizi in chiave dettagliata e/o semplificata attraverso video tutorial; contiene, inoltre, video relativi ad eventi e alla comunicazione istituzionale dell'INPS.

Instagram. L'account Instagram Inps_social racconta l'Istituto attraverso le immagini: si rivolge non solo ad un pubblico eterogeneo ma anche a fasce di utenza molto giovane che

[44] L'Istituto attraverso la presenza sui social media si propone di diffondere la cultura previdenziale e il valore della protezione sociale, offrire informazioni e aggiornamenti sui servizi e le novità per il cittadino, rafforzare la reputazione dell'Istituto diffondere i risultati che l'INPS ha raggiunto nello svolgere la propria missione istituzionale, coinvolgere anche il pubblico più giovane tradizionalmente meno interessato alle tematiche INPS, utilizzare linguaggi e canali diversi per raggiungere un pubblico più ampio e variegato. Inoltre, rappresenta un valido strumento di risposta per quelle richieste di carattere generale che non necessitino di accesso alle pratiche.

potrebbero non essere direttamente coinvolte da tematiche previdenziali. I contenuti variano 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.

Nella seguente tabella si riportano i dati, suddivisi per tipologia di canale, dell'andamento delle interazioni[45] sui social dell'Istituto nel triennio 2019-2021.

	FACEBOOK			TWITTER		
	2019	2020	2021 (al 22.11)	2019	2020	2021 (al 22.11)
VISUALIZZAZIONI	46.628.081	52.744.508	45.804.599	4.700.000	35.662.444	15.181.083
INTERAZIONI	3.003.958	2.676.260	1.724.621	15.369	102.576	42.580
FOLLOWER	577.368	785.484	890.538	46.900	73.643	85.130

	YOUTUBE			LINKEDIN		
	2019	2020	2021 (al 22.11)	2019	2020	2021 (al 22.11)
VISUALIZZAZIONI	299.754	680.292	828.340	1.568.872	8.323.953	6.531.450
INTERAZIONI	4.065	8.506	13.908	10.708	43.165	33.540
FOLLOWER	11.786	25.524	32.300	38.971	167.504	229.127

	INSTAGRAM		
	2019	2020	2021 (al 22.11)
VISUALIZZAZIONI			
INTERAZIONI	1.023	2.542	8.965
FOLLOWER			

Fonte: Ufficio Comunicazione esterna.

I dati esposti nelle tabelle evidenziano la numerosità delle interazioni (risposte a domande e, a seconda dei canali, anche condivisioni e like ai contenuti postati[46]): si registra un aumento dei volumi nell'anno 2020 legato soprattutto all'impatto della pandemia da COVID-19 che ha reso i social INPS uno dei luoghi più attivi nella comunicazione in tempo reale con l'utenza. Nel trimestre marzo-maggio 2020 tutti i canali social INPS hanno fatto registrare un aumento di follower, visualizzazioni e interazioni e hanno raggiunto una platea di oltre 10 milioni di persone. Nel periodo segnato dalla pandemia da COVID-19, i social INPS hanno

[45] Per interazioni si intendono non solo risposte a domande degli utenti ma, a seconda del canale, possono includere condivisioni (anche reactions come cuore, abbraccio, ecc.), dei like (mi piace), dei commenti e dei clic ai contenuti postati.
[46] Per un dettaglio sulle interazioni per singoli canali si rinvia all'allegato n. 3.

rappresentato l'ambiente digitale in cui gli utenti hanno potuto cercare velocemente informazioni aggiornate e segnalare disservizi.

Il trend su base mensile (si vedano i grafici dell'allegato 3) evidenzia un picco di interazioni nell'aprile 2019 su Facebook (unico canale nel quale si è parlato di tale prestazione) ascrivibili al Reddito di Cittadinanza e generate da utenti che avevano ricevuto importi inferiori rispetto a quelli attesi. Nel 2020, invece, si è registrato un picco di interazioni su Twitter (unico canale nel quale è stato approfondito tale argomento) legato al *data breach* e alle prime erogazioni dei bonus COVID-19.

Giova ricordare che sui social non può essere dato riscontro a segnalazioni personali degli utenti (che richiedono un accesso alle pratiche) i quali vengono invitati a utilizzare il servizio di Contact Center Multicanale o INPS Risponde (in seconda istanza, sono indirizzati alla sede competente).

Nella tabella riportata sono indicati i volumi delle risposte fornite direttamente dai canali social: circa il 50% delle risposte per il canale Facebook, ca. l'85% per Twitter, ca. il 45% per Linkedin e ca. il 70% per Instagram, sono direttamente riscontrate sulle piattaforme social.

Canale social	N. risposte su totale interazioni*		
	2021 (al 22.11)	2020	2019
FACEBOOK	870.000	1.300.000	1.500.000
TWITTER	36.193	88.000	13.000
LINKEDIN	15.093	19.000	4.000
INSTAGRAM	6.275	1.700	700

Fonte: Ufficio Comunicazione esterna. I dati degli anni 2019, 2020 e 2021 (solo per Facebook) sono approssimati.
*Non viene indicato il canale YouTube in quanto non sono gestiti i commenti.

Le tematiche trattate dagli utenti sui social variano in base al canale e/o al momento storico-sociale. Le richieste trasversali più frequenti hanno riguardato i pagamenti delle diverse prestazioni, la pubblicazione di nuove procedure (questo avviene spesso anche prima che vi siano circolari o messaggi Inps, come in occasione del decreto sostegni bis o per l'assegno unico per il figlio), le scadenze per la presentazione delle domande, le modalità di presentazione delle domande, l'eventuale documentazione da presentare/allegare per specifiche domande.

Le prestazioni tradizionali per le quali si ricevono richieste più frequenti sono le seguenti: l'assegno temporaneo (post più piaciuto su Facebook nel 2021 con 1.639 like e video più piaciuto su YouTube), bonus bebè, bonus nido (tutorial domanda più seguito su YouTube), bonus baby sitting (post più piaciuto su Facebook nel 2020 con 1.599 like), Reddito di Cittadinanza (post più piaciuto su Facebook nel 2019 con 4.224 like) e ISEE (tutorial seguito su YouTube)[47].

A partire dal mese di luglio 2021 le domande relative all'assegno temporaneo e, in misura minore, alla prestazione ISCRO e al riscatto agevolato degli anni di laurea hanno monopolizzato, in alcune situazioni, il dibattito sui social.

Nella tabella è proposta una sintesi dei post più piaciuti ("mi piace") raccolti dai top 5 post di ogni piattaforma social pubblicati nei rispettivi anni di analisi (per l'anno 2021 i dati sono aggiornati al 22 novembre).

	"Mi piace"		
	Top Post 2021	Top Post 2020	Top Post 2019
FACEBOOK	6.125	6.949	22.864
TWITTER	308	1.567	251
YOUTUBE	1.143	1.555	562
LINKEDIN	1.540	2.416	497
TOTALE	**9.116**	**12.487**	**24.174**

Fonte: Ufficio Comunicazione esterna.

Nell'allegato 4 è riportato, in dettaglio, l'elenco dei post più piaciuti per ciascun social nel corso del triennio analizzato.

Alcune evidenze delle indagini di gradimento sui Social media INPS

Nell'indagine "*customer experience e indagine reputazionale*" 2020, per la prima volta, è stata osservata l'interazione degli utenti con i social INPS al fine di osservare come l'Istituto occupa la presenza sui vari canali ("presidio dell'omnicanalità").

[47] Sulla tipologia di domande influisce naturalmente il fatto che il profilo social con il maggior numero di follower è Inps per la Famiglia con 700.000 utenti regolari.

La metà degli intervistati non ha mai visitato i canali social dell'INPS pur frequentando i social in generale; gli utenti Covid (19.6%) frequentano i social INPS più degli utenti generici (10.9%)[48].

Gli utenti che frequentano i social INPS ricercano principalmente informazioni sull'attività dell'Istituto o documentazione sui nuovi servizi (e relative scadenze).

Gli intervistati, soprattutto quelli più giovani, hanno apprezzato la presenza dell'Istituto sui social, in particolare su Facebook. Gli altri social si attestano su valori di gradimento inferiori a 3 (scala di giudizio da 1 a 5), come da tabella seguente.

Quanto ritiene utile la presenza dell'INPS sui social come strumento di comunicazione con gli utenti, in particolare nell'emergenza Covid19?	Utenti generici	Utenti covid
FACEBOOK	3.1	3.2
YOUTUBE	2.8	3.0
TWITTER	2.6	2.8
INSTAGRAM	2.6	2.8
LINKEDIN	2.6	2.8

[48] È utile contestualizzare il dato riguardante la non conoscenza o la non frequentazione dei profili social INPS da parte della metà degli intervistati che hanno dichiarato di utilizzare, comunque, i social. Se si considera che in Italia 39,5 milioni di persone utilizzano Facebook, le quattro pagine dell'INPS al momento hanno oltre 910.000 follower. Questo è dovuto al fatto che i social non vengono utilizzati (ancora) in maniera prevalente come strumento di dialogo con gli enti pubblici. Il fatto che la metà degli interessati conosca e utilizzi i social INPS su un campione randomico è, quindi, un risultato promettente se si pensa che su 39,5 milioni di persone che utilizzano Facebook nel nostro paese meno di 1 milione è follower dei social INPS.

Conclusioni

È innegabile che l'incremento esponenziale degli accessi/visualizzazioni nel 2020 è stato causato dalla necessità di contattare l'Istituto, anche attraverso strumenti digitali, a causa della pandemia da COVID-19 ma l'aumento costante, anche nel corso del 2021, suggerisce che il processo di cambiamento nella comunicazione con l'Istituto, attivato per necessità nel periodo di pandemia, è ormai irreversibile.

Decisivi saranno gli effetti delle iniziative intraprese dall'Istituto, a partire dal 2020, per realizzare la transizione digitale dei propri servizi, evoluzione che deve tener conto anche dei giudizi degli utenti fino ad ora espressi sui diversi "touchpoint digitali" affinché soprattutto i cittadini "non digitali" accrescano la loro fiducia nei confronti dei canali di contatto "non fisici".

L'INPS, proprio in ragione del processo di digitalizzazione, ha avviato un radicale cambiamento non solo organizzativo ma anche gestionale che sta incidendo anche sulle modalità di erogazione dei servizi e, di conseguenza, sui rapporti con il cittadino utente. L'accrescimento delle competenze digitali, non solo dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni ma di tutti i cittadini, stimolerà ulteriormente il processo di cambiamento. Giova, infine, segnalare che l'eterogeneità delle indagini di gradimento dell'Istituto, in parte analizzate nell'analisi condotta, e le diverse scale di giudizio utilizzate, non consentono sempre di effettuare una comparazione dei risultati. Ai fini di un'efficace valutazione dell'esperienza dell'utente che sia anche confortabile nel tempo, è necessario tendere all'utilizzo di scale omogenee e comparabili, nonché formulare in modo più intellegibile e coerente le domande e le relative risposte.

Allegato 1 – Obiettivi della bussola per il digitale nell' Indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI) 2021 in relazione alle 4 dimensioni dell'indice

Dimensioni DESI	**Indicatori DESI relativi agli obiettivi della bussola per il digitale**	**Obiettivi del decennio digitale per il 2030**
1 *Capitale Umano: c*ompetenze degli utenti di internet e competenze digitali avanzate	In possesso perlomeno di Competenze digitali di base Specialisti TIC Specialisti TIC di sesso femminile	Specialisti TIC: 20 milioni + convergenza di genere Competenze digitali di base: minimo 80% della popolazione
2 *Connettività:* diffusione della banda larga fissa, copertura della banda larga fissa, banda larga mobile e prezzi della banda larga	Gigabit per tutti (copertura della rete fissa ad altissima capacità) Copertura 5G	Connettività: Gigabit per tutti, 5G ovunque Semiconduttori all'avanguardia: raddoppiare la quota dell'UE della produzione mondiale Dati - edge e cloud: 10 000 nodi periferici altamente sicuri a impatto climatico zero Informatica: primo computer con Accelerazione quantistica
3 *Integrazione delle tecnologie digitali:* Digitalizzazione delle imprese, *e-commerce*	PMI con un livello base di Intensità digitale IA Cloud Big data	Adozione delle tecnologie: 75% delle imprese dell'UE che utilizzano cloud/IA/big data Innovatori: aumentare scale-up e finanziamenti per raddoppiare le imprese "unicorno" UE Utenti tardivi: oltre il 90% delle PMI almeno al livello base di intensità digitale
4 *Servizi pubblici digitali:* E-government	Servizi pubblici digitali per i Cittadini Servizi pubblici digitali per le imprese	Servizi pubblici essenziali: 100% online Sanità elettronica: 100% di cittadini con accesso alla cartella clinica Identità digitale: 80% di cittadini che utilizzano l'identità digitale

Fonte: Commissione Europea -Domande e risposte: indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI) 2021.

Allegato 2 – Visualizzazione Video/tutorial dal sito web Inps

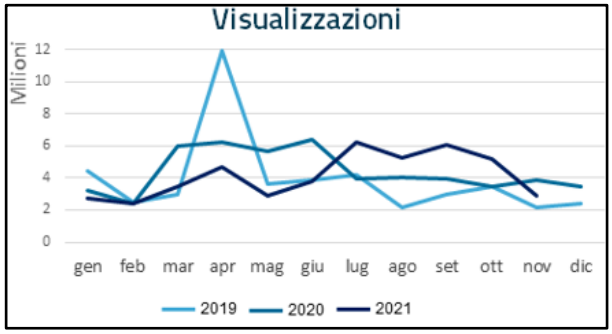
	Video	Visualizzazioni	% sul Totale
1	Tutorial domanda Bonus Nido 2021	221.453	30,4%
2	Assegno temporaneo per i figli	73.497	10,1%
3	Isee precompilato. Ti semplifica la vita	43.970	6,0%
4	Servizio automatico di prenotazione sportelli Inps	39.698	5,4%
5	Trailer YouTube INPS - Canale Ufficiale	34.582	4,7%
6	Assegno Temporaneo	31.868	4,4%
7	Il PIN Inps va in pensione	28.114	3,9%
8	Come prenotare il tuo appuntamento alla sede Inps	25.192	3,5%
9	Scopri il modello AS150 per l'iscrizione in Banca Dati	21.938	3,0%
10	La Pensione: il Sistema Contributivo	21.801	3,0%
11	Il QR-Code INPS dell'invalidità civile	14.824	2,0%
12	Come accedo ai #servizi online?	14.402	2,0%
13	Scopri MyINPS	14.350	2,0%
14	APPLICAZIONE INPS SERVIZI MOBILE	10.334	1,4%
15	Scopri il modello SR163 per comunicare o cambiare l'IBAN	9.869	1,4%
16	La Mia Pensione	9.093	1,2%
17	Evoluzione tecnologica INPS: Agile & DevOps	8.986	1,2%
18	Info Cig - servizio di informazioni in chat sulla Cassa Integrazione	6.718	0,9%
19	PrenotInps su APP	5.025	0,7%
20	L'Inps ti è vicino. Tutti i modi per contattarci	4.920	0,7%
21	Guida interattiva NASpI	4.866	0,7%
22	Tutorial Cassa Integrazione in Deroga (CIG) Anticipo 40%	4.865	0,7%
23	Tutorial Cassa Integrazione Ordinaria (Cigo) Anticipo 40%	4.125	0,6%
24	Tutorial assegno ordinario Fondi di Solidarietà (FIS) anticipo 40%	3.565	0,5%
25	La mia Pensione - video tutorial	3.535	0,5%
26	Servizio web meeting	3.367	0,5%
27	Presentazione del rendiconto sociale 2019-2020	3.096	0,4%
28	InpsXtutti	3.062	0,4%
29	Anticipo 40% dell'integrazione salariale: non ci sono rischi ma solo opportunità	2.997	0,4%
30	Trailer Canale YouTube Inps Ufficiale	2.982	0,4%
31	Casa Albergo di Monte Porzio Catone	2.862	0,4%
32	Prenotazione Sportello Sedi Inps	2.798	0,4%
33	Pensioni: 30 anni di riforme	2.647	0,4%
34	Intervista al Presidente Pasquale Tridico - Fonte Rai News24 - Anteprima Studio24 - 28 aprile 2021	2.439	0,3%
35	Spot Assegno temporaneo per i figli	2.373	0,3%
36	I CERTIFICATI DI MALATTIA ONLINE	2.326	0,3%
37	Cessione di 379 immobili Inps a finalità sociali al Comune di Verona	2.089	0,3%
38	Al telefono con l'Istituto	1.746	0,2%
39	Dibattito online Inps: Il pensionamento tra flessibilità e sostenibilità	1.713	0,2%
40	Innovazione e sviluppo delle persone per un servizio migliore ai cittadini - Roma 13 luglio 2021	1.705	0,2%
41	Dibattito INPS "La valutazione di fronte alle sfide del Recovery Plan" 20 maggio 2021	1.671	0,2%
42	Il Liceo delle Scienze Umane e Liceo Economico Sociale San Bartolomeo di Sansepolcro	1.595	0,2%
43	La PA fattore decisivo del PNRR: rafforzamento o definitivo arretramento - 20 luglio 2021 Roma	1.549	0,2%
44	"Non per cassa ma per equità" di Tito Boeri	1.448	0,2%
45	Una valutazione efficace come condizione per una efficace coesione sociale	1.358	0,2%
46	Il Portale dei Pagamenti	1.347	0,2%
47	Maternità, Paternità e Congedi Parentali	1.345	0,2%
48	PIN Inps ordinario e dispositivo. Scopri differenze e opportunità	1.323	0,2%
49	La Storia dell'Inps (tratto dal documentario L'Archivio Storico)	1.293	0,2%
50	Banca dati Appalti Inps - Tutorial	1.163	0,2%
51	Inaugurazione Palazzo Missori a Milano	1.114	0,2%
52	APP Inps MOBILE	1.018	0,1%
53	Dibattito INPS "Sinergie di solidarietà per una rinascita comune" 16 giugno 2021	949	0,1%
54	Casa Albergo Monte Porzio Catone	775	0,1%
55	The Jackal LA RIMPATRIATA DEL LICEO quando i tuoi AMICI fanno i FIGLI	629	0,1%
56	Welfare Assistenza e mutualità sul sito Inps	617	0,1%
57	Archivio Storico - Il Documentario	609	0,1%
58	Sportello Mobile	578	0,1%
59	Lo sportello amico Inps	533	0,1%
60	L'INPS è sempre vicino a te	466	0,1%
61	Come cerco #contenuti nel portale?	421	0,1%
62	InpsXtutti - Videomessaggio del Presidente del Consiglio Giuseppe Conte	413	0,1%
63	I Palazzi Storici dell'Inps - Palazzo Missori Milano	405	0,1%

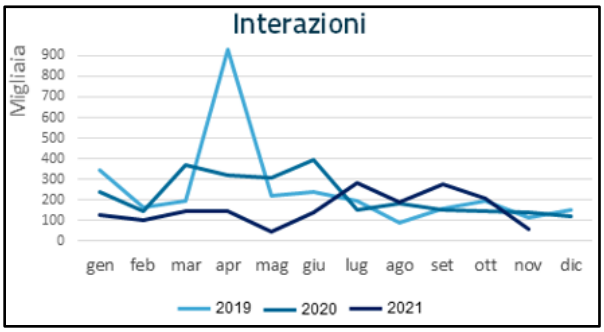
	Video	Visualizzazioni	% sul Totale
64	I Palazzi Storici dell'Inps - Palazzo Pazzi Firenze	341	0,0%
65	INPS Vicini anche da lontano	325	0,0%
66	Inps Data Center - la previdenza italiana digitalizzata	310	0,0%
67	INPS. La previdenza che accompagna la vita degli italiani	297	0,0%
68	Buon Natale da Inps	283	0,0%
69	RIFORMA DELLE PENSIONI	258	0,0%
70	Certificazione Unica 2019	235	0,0%
71	Inps per la Famiglia	234	0,0%
72	Bonus Bebè 2019	225	0,0%
73	PrenotInps Bologna	196	0,0%
74	Sbarco a Camogli	178	0,0%
75	L'INPS e la tutela assistenziale dei minori - Palazzo Wedekind Roma 2 aprile 2019	173	0,0%
76	Arezzo. Presentazione Icona Mariana del Duecento	171	0,0%
77	Inps per i Lavoratori Migranti	154	0,0%
78	Tito Boeri "Come garantire una valutazione delle politiche pubbliche in tempo reale"	147	0,0%
79	L'Inps in cifre (2018)	141	0,0%
80	Lavoro Domestico	132	0,0%
81	Il lavoro di oggi, le pensioni di domani - Roma, 19 aprile 2016	124	0,0%
82	I tesori dell'Inps. Tra le pieghe dell'animo	122	0,0%
83	Conferenza "Esplicitare il debito implicito" 1 Intervento di Tito Boeri - Roma 16_1_2017	116	0,0%
84	Blockchain fattore abilitante negli ecosistemi della PA - Palazzo Wedekind - Roma 18 giugno 2019	115	0,0%
85	Come trovo i contenuti per i temi di mio interesse?	111	0,0%
86	I tesori dell'Inps Il lavoro tra difficoltà e dignità	102	0,0%
87	Come funziona lo strumento "Trova la prestazione"?	100	0,0%
88	InpsXTutti AccordoInps - Telefono Rosa per il sostegno alle donne vittime di violenza di genere	97	0,0%
89	La città nell'arte	88	0,0%
90	INPS MyLifeMyProject.com	85	0,0%
91	Giulia Giupponi - Gli effetti della cassa integrazione in momenti di crisi	80	0,0%
92	Conferenza "Esplicitare il debito implicito" 4 Intervento di Daniele Franco - Roma 16_1_2017	79	0,0%
93	I 120 anni dell'Inps	78	0,0%
94	Workshop di Design Thinking - Roma - Direzione Generale INPS - 5 giugno 2019	77	0,0%
95	Progetto Home Care Premium 2017 Intervista Rocco Lauria	76	0,0%
96	Secondo Workshop di Design Thinking sulla Gig Economy	60	0,0%
97	Come trovo i contenuti per la mia categoria di #utenza?	59	0,0%
98	SAFE video	55	0,0%
99	Convegno SIEP 23/05/2018 Mario Cilla Direzione centrale Organizzazione e sistemi informativi INPS	53	0,0%
100	Perché un nuovo portale?	51	0,0%
101	#GiornatadellaTrasparenza INPS INAIL - Rosanna Casella	51	0,0%
102	Inps Welfarte 21 Maggio 2016	50	0,0%
103	XV Rapporto Annuale INPS	49	0,0%
104	Job Orienta Verona 2016	49	0,0%
105	Giulia Bovini e Matteo Paradisi - Contenimento della spesa pensionistica e domanda di lavoro	49	0,0%
106	Pietro Garibaldi - l'INPS e la ricerca economica: un esempio dal Jobs Act	42	0,0%
107	Salomè Baslandze Alla ricerca del potere: connessioni politiche, innovazione e dinamiche impresa	42	0,0%
108	Convegno SIEP 23/05/2018 Intervento di Daniele Checchi - Università Statale di Milano	38	0,0%
109	Conferenza stampa convenzione INPS - parti sociali su dati rappresentanza	37	0,0%
110	#IlWelfaredegliItaliani Convenzione INPS, INL, Confindustria, Cgil Cisl Uil	37	0,0%
111	Convegno SIEP 23/05/2018 Intervento di Giovanni D'Alessio - Banca D'Italia	30	0,0%
112	Massimo Antichi - Analisi e valutazione delle politiche pubbliche	29	0,0%
113	#GiornatadellaTrasparenza INPS INAIL - Massimo Cioffi	28	0,0%
114	#GiornatadellaTrasparenza INPS INAIL - Massimo Antichi	28	0,0%
115	Welfarte 21 maggio 2016	26	0,0%
116	Camille Landais - Analisi e valutazione delle politiche pubbliche	25	0,0%
117	#AttentiAlleTruffe Mini Video	25	0,0%
118	Sesta edizione della Giornata Nazionale della Previdenza – Napoli, 10-12 maggio 2016	25	0,0%
119	Convegno SIEP 23/05/2018 Intervento di Fabrizia Lapecorella Direttore generale delle Finanze	23	0,0%
120	Convegno SIEP 23/05/2018 Intervento di Lorenzo Cappellari Università Cattolica di Milano	22	0,0%

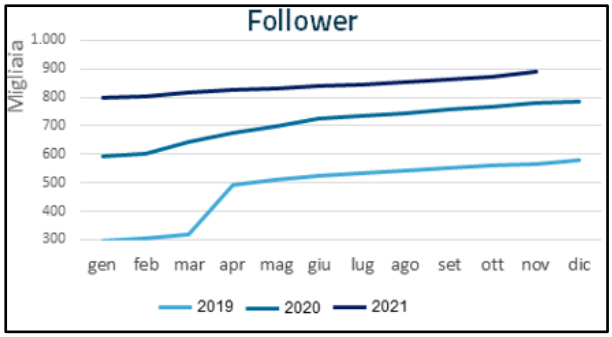
	Video	Visualizzazioni	% sul Totale
121	Il restyling grafico dei canali social Inps	21	0,0%
122	Nicola Bianchi - Istruzione Tecnica e Innovazione,	21	0,0%
123	Archivio Storico - Il Promo	20	0,0%
124	Lavoro accessorio: profilo dei lavoratori e dei committenti - Venezia 16 maggio 2016	19	0,0%
125	Paolo Naticchioni - Costo della vita, contrattazione nazionale e premio retributivo urbano	19	0,0%
126	Convegno SIEP 23/05/2018 Intervento di Massimo Antichi Direzione centrale studi e Ricerche INPS	19	0,0%
127	Convegno "Pensioni e povertà. Oggi e domani" (Inps-Ocse)	17	0,0%
128	#AttentiAlleTruffe #Nonsietesoli	17	0,0%
129	Massimo Anelli - Il rendimento di lungo periodo dei corsi di laurea	15	0,0%
130	Agata Maida - Leadership femminile e divario di genere nelle imprese	15	0,0%
131	L'INPS a Teen Parade 5-6 settembre 2018 Bologna	15	0,0%
132	Istruzione Tecnica e Innovazione - Nicola Bianchi - VisitINPS un anno dopo	14	0,0%
133	Josef Zweimuller - Analisi e valutazione delle politiche pubbliche	14	0,0%
134	Conferenza "Esplicitare il debito implicito" 2 Intervento di Laurence Kotlikoff - Roma 16_1_2017	14	0,0%
135	Il lavoro è cittadinanza	13	0,0%
136	#GiornatadellaTrasparenza Inps - Inail - Registrazione completa	13	0,0%
137	RAPPORTO ANNUALE 2011	13	0,0%
138	Conferenza "Esplicitare il debito implicito" 5 Intervento di Giuseppe Pisauro - Roma 16_1_2017	13	0,0%
139	Convegno SIEP 23/05/2018 Intervento di Francesco Figari - Università dell'Insubria	13	0,0%
140	Edoardo Di Porto - L'impatto della regolarizzazione dei migranti sul mercato del lavoro italiano	12	0,0%
141	Marco Leonardi - Analisi e valutazione delle politiche pubbliche	12	0,0%
142	VisitINPS un anno dopo: formazione, ricerca e innovazione - Parte 2	11	0,0%
143	Presidente Tito Boeri video conferenza Roma 2 Marzo 2015	11	0,0%
144	Convegno SIEP 23/05/2018 Intervento di Gabriella Di Michele Direttore generale INPS	10	0,0%
145	#GiornatadelllaTrasparenza INPS INAIL - Giuseppe Lucibello	10	0,0%
146	IL PERCORSO DI TELEMATIZZAZIONE DEI SERVIZI	10	0,0%
147	Enrica Maria Martino - Incentivi, natalità e partecipazione femminile	10	0,0%
148	L'INPS al Giffoni Film Festival	10	0,0%
149	Seminario Inps "Nuovi servizi on line per la cittadinanza digitale"	9	0,0%
150	Pier Carlo Padoan - Che cosa abbiamo imparato per le politiche economiche in Italia?	9	0,0%
151	#GiornatadellaTrasparenza INPS INAIL - Stefano Tomasini	9	0,0%
152	Convegno SIEP 23/05/2018 Intervento di Tito Boeri - Presidente INPS	9	0,0%
153	#GiornatadellaTrasparenza INPS INAIL - Francesco Rampi	9	0,0%
154	Alan Krueger - Ricerca accademica e Decisioni politiche	9	0,0%
155	#GiornatadellaTrasparenza INPS INAIL - Isabella Rota Baldini	8	0,0%
156	#GiornatadellaTrasparenza INPS INAIL - Tito Boeri	8	0,0%
157	Luigi Guiso - Analisi e valutazione delle politiche pubbliche	8	0,0%
158	Convegno SIEP 23/05/2018 Intervento di Stefano Sacchi Presidente Inapp	7	0,0%
159	#GiornatadellaTrasparenzaINPS INAIL - Alessandro Pastorelli	7	0,0%
160	Conferenza "Esplicitare il debito implicito" 3 Intervento di Agar Brugiavini - Roma 16_1_2017	7	0,0%
161	Lorenzo Cappellari - Differenziali salariali tra imprese e disuguaglianza nel ciclo	7	0,0%
162	Convegno SIEP 23/05/2018 Intervento di Michele Bernasconi Presidente SIEP	6	0,0%
163	#GiornatadellaTrasparenza INPS INAIL - Massimo De Felice	6	0,0%
164	David Card - L'utilizzo dei dati amministrativi nella valutazione	6	0,0%
165	Convegno SIEP 23/05/2018 Intervento di Alberto Zanardi - Ufficio Parlamentare di Bilancio	6	0,0%
166	Convegno SIEP 23/05/2018 Intervento di Ugo Trivellato - Università di Padova, Irvapp	6	0,0%
167	Convegno SIEP 23/05/2018 Intervento di Michele Bernasconi Presidente SIEP	4	0,0%
168	#GiornatadellaTrasparenza INPS INAIL - Giuseppe Pignatone	4	0,0%
169	VisitINPS un anno dopo: formazione, ricerca e innovazione - Parte 1	3	0,0%
170	Convegno "CondiVisione Etica" - Roma 17 febbraio 2017	3	0,0%
171	Convegno SIEP 23/05/2018 Roberto Monducci Direttore Dipartimento per la produzione statistica ISTAT	2	0,0%
172	Giuliano Poletti - Che cosa abbiamo imparato per le politiche	2	0,0%
173	L'Inps su Twitter	2	0,0%
174	#GiornatadellaTrasparenza INPS INAIL - Virginio Carnevali	2	0,0%
175	#GiornatadellaTrasparenza INPS INAIL - Raffaele Cantone	1	0,0%
176	Esterno Palazzo Wedekind - Roma	0	0,0%
177	La Casa del Welfare alla XXXII Assemblea Anci - Torino 28-30 ottobre 2015	0	0,0%
178	Museo Pinacoteca Palazzo Wedekind - Roma	0	0,0%
179	Ep. 2 - Il pianeta INPS	0	0,0%
180	Ep. 6 - QR code per la disabilità	0	0,0%
181	Ep. 5 - Personal Branding	0	0,0%
182	Ep. 4 - Le novità di ISEE	0	0,0%
183	L'inclusione è cambiamento: due progetti da raccontare	0	0,0%
184	Riscatto di Laurea Agevolato	0	0,0%
185	Ep. 3 - Colloqui di Lavoro	0	0,0%
186	#GiornatadellaTrasparenza INPS INAIL - Pietro Iocca	0	0,0%
187	"Inps sul territorio: lo sviluppo delle sinergie con i Comuni" convegno ANCI Parma11 novembre 2021	0	0,0%
188	Episodio 1. Sicurezza sul Lavoro	0	0,0%
	TOTALE	**729.204**	**100,0%**

Allegato 3 - Andamento Indicatori Analytics

Facebook – Tutte le pagine

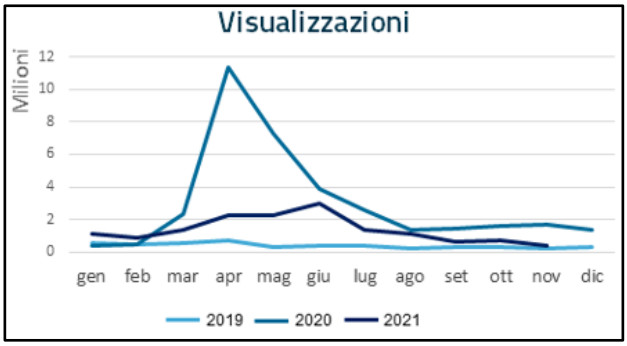


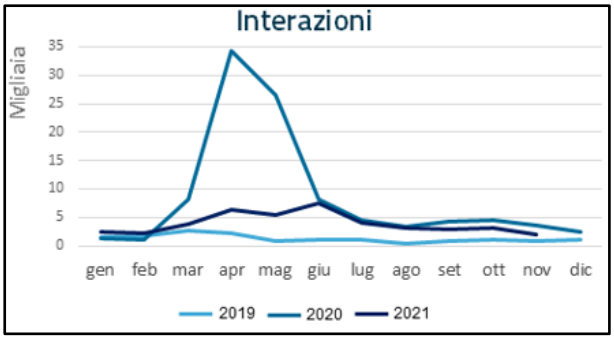


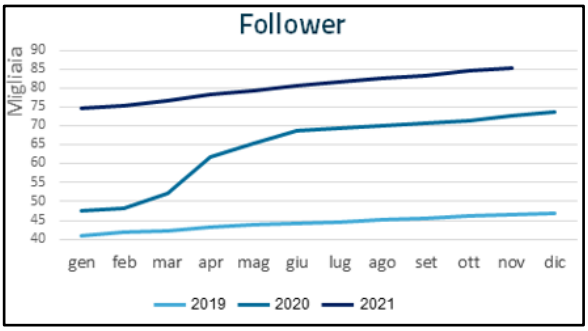


Per "Interazioni" si intende la somma dei "mi piace" e delle reactions (cuore, abbraccio, ecc), dei commenti, delle condivisioni e dei clic degli utenti sui contenuti delle pagine. I dati dell'infografica aggregano i risultati ottenuti da tutte le pagine Facebook dell'Istituto (Famiglia, Credito e Welfare, Giovani, Migranti).

Twitter

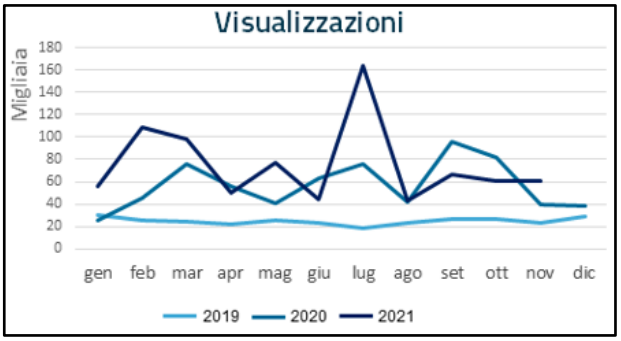


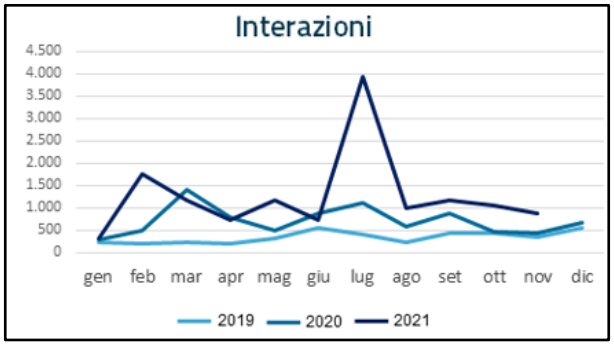


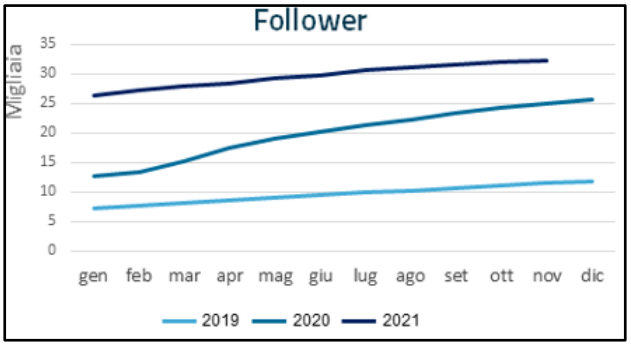


Per "Interazioni" si intende la somma dei "mi piace", delle risposte e dei retweet.

YouTube

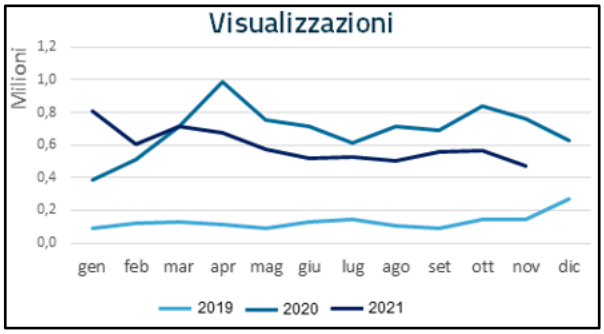


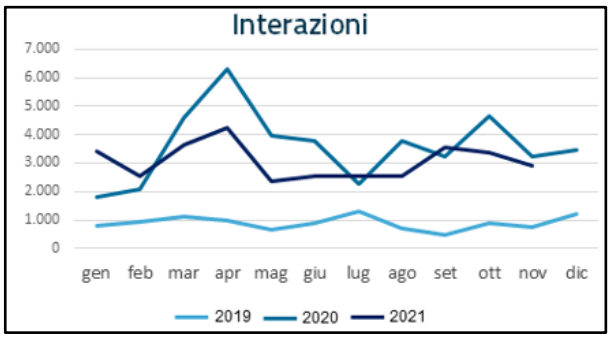


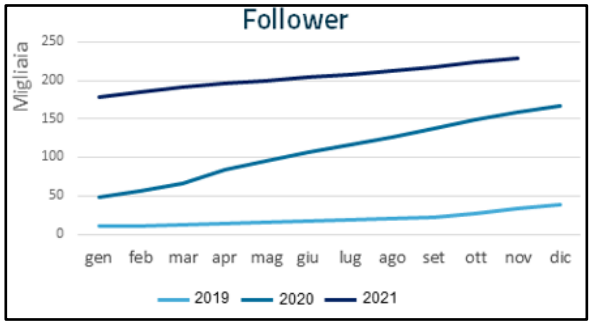


Per “Interazioni” si intende la somma dei “mi piace” e delle condivisioni dei post.

LinkedIn







Per "Interazioni" si intende la somma dei "mi piace", dei commenti e delle condivisioni dei post.

Allegato 4 – Dettaglio Post più piaciuti in ordine decrescente (periodo dal 22.11.2021 al 1.1.2019) per canale social

Post più piaciuti su Facebook

PAGINA	DATA	POST	CONTENUTO MULTIMEDIALE	"MI PIACE" RACCOLTI
Famiglia	26/07/21	#InpsComunica #AssegnoTemporaneo La dottoressa Maria Sciarrino, Direttore Centrale Inclusione e Invalidità Civile INPS, risponde alle domande più frequenti sulla nuova misura di sostegno alle famiglie con figli minori. 📌 https://youtu.be/9BPxLIBirjI	Foto	1.639
Famiglia	15/07/21	Crescere un figlio è una grande emozione, ma anche un grande impegno. Che ha bisogno di aiuto. Dal 1° luglio, INPS offre alle famiglie italiane un nuovo sostegno accessibile e di facile richiesta. #AssegnoTemporaneo per i figli. È solo l'inizio! Info qui: https://assegnotemporaneo.it/	Grafica	1.183
Famiglia	24/02/21	#InpsComunica #BonusNido2021 È attiva la procedura che consente l'inserimento delle domande di #BonusNido per l'anno 2021. Si ricorda che l'importo spettante è determinato in base all'ISEE minorenni. Scopri come fare domanda in questo nuovo video tutorial: http://y2u.be/8aDYKEzCQrA	Grafica	1.141
Famiglia	21/09/21	Il tempo per richiedere l'arretrato per l'#AssegnoTemporaneo INPS sta scadendo. Effettua la tua richiesta entro il 30 settembre per ricevere l'importo del tuo assegno cumulativo dei mesi precedenti. Scopri come fare richiesta qui: https://assegnotemporaneo.it/	Grafica	1.136
Famiglia	03/08/21	Beneficiari L'#AssegnoTemporaneo è il sostegno per tutti i lavoratori con figli minori a carico. Appartieni ad una di queste categorie? • lavoratori autonomi; • coltivatori diretti; • coloni e mezzadri; • titolari di pensione da lavoro autonomo; • disoccupati. Richiedilo subito: https://assegnotemporaneo.it/ Assegno temporaneo per i figli. È solo l'inizio!	Grafica	1.026
Famiglia	08/06/20	#InpsComunica #BonusBabysitting #CentriEstivi È possibile presentare la domanda per i nuovi bonus per i servizi di baby-sitting e per l'iscrizione ai centri estivi e servizi integrativi per l'infanzia. Entrambi i genitori devono lavorare e non possono essere percettori di prestazioni Covid-19 es. cassa integrazione. Possono accedere alla prestazione: - coloro che non hanno presentato la domanda per il bonus baby-sitting con possibilità di vedersi riconosciuto un importo pari ad un massimo di 1.200 euro; - coloro che hanno già fruito del bonus per servizi di baby-sitting per un	Grafica	1.599

		importo massimo di 600 euro, in questo caso verrà erogata un'integrazione per i restanti 600 euro. Si ricorda che la prestazione è incompatibile con il congedo parentale straordinario e non può essere fruita per gli stessi periodi per i quali è stato rimborsato il bonus asilo nido. Tutti i dettagli: https://bit.ly/2XHf7Dx		
Famiglia	16/03/20	#iorestoacasa #vicinianchedalontano #COVID19 Hai bisogno di parlare con #INPS? Abbiamo potenziato tutti i canali di interazione! #sportellotelefonicoprovinciale #servizioprenotazione #sito #InpsMobile #contactcenter #InpsRisponde https://bit.ly/2TJXL73	Grafica	1.460
Famiglia	02/01/20	#ISEE2020 #sostegnoalreddito #bonusbebe #cartaacquisti #rdc #pdc Da oggi è possibile richiedere l'ISEE 2020 per confermare il diritto alle prestazioni a sostegno del reddito come il bonus bebè o il reddito e la pensione di cittadinanza. La mensilità di gennaio delle prestazioni verrà erogata anche in caso di non presentazione del nuovo ISEE. Per ricevere quelle da febbraio in poi l'ISEE va richiesto entro il 31 gennaio 2020. In caso di ritardo le prestazioni verranno sospese per riprendere a ISEE certificato. Per la compilazione vi rimandiamo al messaggio di settembre che prevede che per ottenere l'ISEE si debbano inserire redditi da lavoro del 2018 (Certificazione Unica e dichiarazione dei redditi 2019), giacenze e saldi di conti correnti postali e bancari, ecc. al 2018. https://bit.ly/37tBGxy	Grafica	1.393
Famiglia	14/01/20	#Attenzione #Importante #Precisazione #BonusNido2019 Tutti coloro che hanno presentato la domanda per il bonus nido nel 2019 riceveranno regolare pagamento per i mesi richiesti e la cui documentazione risulti completa e conforme. Il bonus, infatti, viene prenotato per i mesi richiesti al momento della domanda e i soldi relativi scalati dal fondo nello stesso istante. Questo significa che se avete potuto fare domanda è perché i soldi erano presenti nel fondo e quindi riceverete il bonus. Ricordiamo che chi deve ancora inserire le fatture relative alle domande presentate può farlo, per gli asili nido pubblici, entro fine marzo e, per i nidi privati, entro fine gennaio. Per il bonus nido 2020, invece, non ci sono ancora le disposizioni derivanti dalla nuova norma contenuta nel Decreto di stabilità. Non appena le avremo e ci saranno le indicazioni su quando presentare domanda, le condivideremo. Grazie per l'attenzione	Grafica	1.302
Famiglia	26/03/20	#CongedoParentaleStraordinario #Covid19 Chiarimenti e novità sul congedo parentale	Grafica	1.195

		straordinario ed estensione di alcune tipologie di permessi per l'emergenza Covid-19: - il computo dei giorni è come per il congedo parentale ordinario comprensivo di sabati e domeniche nel 15 giorni complessivi - il congedo parentale straordinario può essere fruito, senza retribuzione, anche da genitori con figli tra 12 e 16 anni senza fare domanda a Inps ma solo al datore di lavoro - il congedo parentale straordinario può essere fruito anche da parte di chi ha esaurito il congedo parentale ordinario. Come congedo straordinario si tratta di giorni in più - il congedo parentale straordinario può essere fruito a giornate singole ma NON può essere fruito a ore - il congedo parentale straordinario è retroattivo dal 5 marzo in poi, e va richiesto con la medesima procedura del corso parentale ordinario. Al momento può essere richiesto solo per periodo fino al 3 aprile come da decreto-legge. Per chi lo ha già richiesto la conversione da ordinario a straordinario è automatica - il congedo parentale straordinario non può essere chiesto se si richiede il bonus baby-sitting - il congedo parentale straordinario non può essere richiesto se uno dei due genitori è disoccupato o non lavoratore oppure sia beneficiario di strumenti di sostegno al reddito in caso di sospensione o cessazione dell'attività lavorativa - il congedo parentale straordinario spetta a lavoratori dipendenti privati, lavoratori dipendenti pubblici (che devono fare domanda alle loro amministrazioni) e lavoratori autonomi e iscritti alla gestione separata - se uno dei genitori intende fruire dell'estensione dei permessi per legge 104, l'altro genitore non può fruire del congedo parentale straordinario - il congedo parentale straordinario riconosce al dipendente un'indennità pari al 50% della retribuzione Ulteriori info anche su altre tipologie di permesso al link https://bit.ly/3alHxXI		
Famiglia	18/04/19	#Importante #atuttigliutenti In linea con quanto previsto dalla netiquette e dalla social media policy della pagina e in considerazione del grande interesse e impatto del #redditodicittadinanza e di altre misure a favore della famiglia, risponderemo solo a commenti inerenti agli aspetti tecnici delle prestazioni erogate da Inps. Cogliamo l'occasione per scusarci con quanti possano essersi sentiti toccati od offesi da alcune nostre risposte.	Grafica	13.503
Famiglia	17/04/19	#RedditodiCittadinanza #RdC Chi ha ricevuto sms e/o mail da Inps con accettazione della sua domanda può verificare l'importo negli esiti della sezione Reddito di Cittadinanza dei servizi online Inps accedendo con PIN dispositivo o Spid da questo link https://bit.ly/2Of14Pf	NO	4.224

Famiglia	16/04/19	#RedditoDiCittadinanza #RdC Nella giornata di ieri, 15 aprile, Inps ha inviato a Poste Italiane i flussi informativi per le prime 487.667 istanze accolte a fronte di 680.965 istanze già lavorate. Sono state respinte 177.422 domande e 15.876 sono ferme per ulteriore attività istruttoria. Le domande sono quelle presentate entro il 31 marzo 2019 non necessariamente in ordine di presentazione. Le domande con Rdc-com devono ancora essere lavorate. Da oggi, 16 aprile, l'Inps inizierà a inviare un sms o un messaggio di posta elettronica agli utenti la cui istanza sia stata accolta. Di seguito arriverà comunicazione da Poste per ritiro Card con primo accredito.	Grafica	1.815
Famiglia	23/12/19	Inps per la Famiglia vi ringrazia per questo fantastico 2019 e vi augura Buone Feste! 🎄 Continuate a seguirci! https://youtu.be/e9KlcAm3_80	Grafica	1.765
Famiglia	28/08/19	Si ricorda agli utenti che gli ISEE rilasciati nel 2019 NON scadono il 31 agosto 2019 (anche se scritto sull'attestazione) ma il 31 dicembre 2019. Andranno pertanto richiesti nuovamente a gennaio 2020 e non a settembre per tutte le prestazioni. https://bit.ly/2L1ncvv	Grafica	1.557

- La tabella comprende i post che hanno raccolto il maggior numero di "mi piace" e *reactions* (cuore, abbraccio, ecc) nei rispettivi anni di analisi.
- La colonna "Contenuto multimediale" evidenzia la presenza nel post di foto, infografiche, logo o altro contenuto multimediale.

Tweet più piaciuti

DATA	TWEET	CONTENUTO MULTIMEDIALE	"MI PIACE" RACCOLTI
02/06/2021	#2giugno Inps augura a tutti i suoi utenti una felice giornata per la #FestaDellaRepubblicaItaliana https://t.co/XxeprYpHza	Grafica	65
03/08/2021	#Attentialletruffe Se ricevete questo sms non cliccate sul link. https://t.co/5n5AxFZXQK	Grafica	62
13/08/2021	#InpsComunica Dal #16agosto 2021 il #cittadino impossibilitato ad utilizzare in autonomia i #servizi online #INPS, può delegare un'altra persona di sua fiducia all'esercizio dei propri diritti nei confronti dell'Istituto https://t.co/A0iA8vuNU0 https://t.co/dPbzsYTBMZ	Grafica	59
12/08/2021	#InpsComunica #ComunicatoStampa Al via la delega dell'identità #digitale dei #cittadini impossibilitati all'utilizzo autonomo dei #servizi online. I dettagli: https://t.co/fBvCsQTPoq https://t.co/HKgyrOttAA	Grafica	59
31/08/2021	#InpsComunica #ComunicatoStampa #IdentitàDigitale Dal 1 ottobre i cittadini impossibilitati ad utilizzare i #servizi digitali potranno accedervi grazie alla delega dell'identità digitale. Per tutte le informazioni: https://t.co/VDNyWspwjx https://t.co/6F7WbUTVfg	Grafica	56
13/04/2020	#InpsComunica Uffici #Inps al lavoro nel weekend pasquale. Un grande sforzo a sostegno del paese. Accreditato già 1 milione di bonus 600 euro con valuta 15 aprile. I pagamenti proseguiranno per tutta la settimana #decretocuraitalia #bonus600euro https://t.co/OaywpoPZLy	Grafica	359
06/04/2020	#Attenzione #InpsComunica che in queste ore è partita una campagna di malware con invio di SMS che invitano a cliccare su link per aggiornare la propria domanda COVID19 e inducono ad installare una APP malevola. Questi SMS non sono inviati da noi. Non cliccate sul link. https://t.co/CoX8gm5mcW	Grafica	308
01/04/2020	#Bonus600euro @PTridico: "Dall'una di notte alle 8.30 circa, abbiamo ricevuto 300mila domande regolari. Adesso stiamo ricevendo 100 domande al secondo. Una cosa mai vista sui sistemi dell'Inps che stanno reggendo, sebbene gli intasamenti sono inevitabili con questi numeri" https://t.co/qHaIzETEdi	Foto	305
26/09/2020	#ComunicatoStampa #Inpscomunica che non ha corrisposto al Presidente Tridico compensi arretrati in seguito all'emanazione del Decreto del 7 agosto 2020 e non è mai prevista l'erogazione	Grafica	291

	di un compenso arretrato al Presidente per il periodo che va da maggio 2019 al 15 aprile 2020 https://t.co/lJzomSs8h9		
29/04/2020	#InpsComunica #InpsDati #CuraItalia Al 27 aprile, Inps ha ricevuto 4.740.000 domande di #Indennità Covid #600euro, 3.452.000 sono state accolte. 📊circa 225.000 IBAN errato 📊circa 300.000 respinte per cumulo con pensione o #RdC 📊circa 630.000 in stato di verifica\correzione	Grafica	246
10/04/2019	Il presidente @PTridico alla @SapienzaRoma: "INPS è un posto fantastico. Io vengo dall'università dove si lavora tanto, ma all'INPS ho trovato gente instancabile che lavora dalla mattina alla sera per stare vicino ai più deboli. La missione dell'INPS è quella di redistribuire" https://t.co/CKJ5wuQCY4	Foto	56
17/06/2019	Scoperti falsi malati di patologie del sangue che contraffacendo i certificati percepivano le indennità. Inps ringrazia la @GDF di Palermo per la brillante operazione che ha permesso di indagare i soggetti per truffa aggravata e un profitto illecito che supera il milione di euro https://t.co/PlN74cr6Od	Logo	48
12/12/2019	#InpsXTutti Questa mattina il Presidente #INPS @PTridico e il Presidente della Comunità di Sant'Egidio @Marco_europa hanno firmato un accordo che ha l'obiettivo di favorire l'Inclusione Sociale, la #Formazione e l'Assistenza alle fasce più deboli della popolazione https://t.co/nh0roQkGLx	Foto	51
28/02/2019	#RedditoDiCittadinanza #PensioneDiCittadinanza online i #modelli @MinLavoro https://t.co/spPvmMCJ0j https://t.co/8lzEFOrZ5u	Grafica	43
21/03/2019	#InpsDati pubblicato l'#osservatorio sul #precariato con i #dati di gennaio 2019. Registrato incremento delle trasformazioni da tempo determinato a tempo indeterminato (+98,6%) rispetto a gennaio 2018. I dettagli: https://t.co/bcuQfGUa0h https://t.co/ebChgrIQRM	Grafica	42

- La tabella comprende i tweet che hanno raccolto il maggior numero di "mi piace" nei rispettivi anni di analisi.
- La colonna "Contenuto multimediale" evidenzia la presenza nel tweet di foto, infografiche, logo o altro contenuto multimediale.
- Dall'analisi sono esclusi i tweet di risposta.

Video più piaciuti su YouTube

DATA	TITOLO DEL VIDEO	"MI PIACE" RACCOLTI
13/07/21	Assegno temporaneo per i figli	282
26/07/21	Assegno Temporaneo	277
16/02/21	Tutorial domanda Bonus Nido 2021	256
04/05/21	Trailer YouTube INPS - Canale Ufficiale	181
22/01/21	Il QR-Code INPS dell'invalidità civile	147
29/05/20	Isee precompilato. Ti semplifica la vita	551
24/06/20	Come prenotare il tuo appuntamento alla sede Inps	340
23/09/20	Il PIN Inps va in pensione	289
01/07/20	L'Inps ti è vicino. Tutti i modi per contattarci	240
19/03/20	INPS Vicini anche da lontano	135
02/09/19	PrenotInps su APP	135
15/10/19	InpsXtutti - Videomessaggio del Presidente del Consiglio Giuseppe Conte	128
24/06/19	PIN Inps ordinario e dispositivo. Scopri differenze e opportunità	110
19/12/19	Buon Natale da Inps	101
15/05/19	Bonus Bebè 2019	88

- La tabella comprende i video che hanno raccolto il maggior numero di "mi piace" nei rispettivi anni di analisi.

Post più piaciuti su LinkedIn

DATA	POST	CONTENUTO MULTIMEDIALE	"MI PIACE" RACCOLTI
26/01/2021	L'Inps ha da questo mese tra i suoi collaboratori l'Ing. Vincenzo Di Nicola nel ruolo di Responsabile per l'Innovazione Tecnologica e la Trasformazione Digitale, allo scopo di potenziare i suoi servizi innovativi per cittadini ed imprese	Foto	451
12/07/2021	#Attentialletruffe Se ricevete un messaggio come questo non cliccate sul link. Inps non eroga buoni spesa e il collegamento non è in alcun modo riconducibile all'istituto. Fate attenzione! #phishing #InpsComunica	Grafica	346
09/10/2021	[condivisione post Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali] Esonero contributivo totale per i #giovani under 36: online le indicazioni dell'INPS_official.	Foto	271
01/04/2021	#InpsComunica #OpenSource Rese disponibili le librerie software per #iOS e #Android relative allo #SPID. Grazie a questa iniziativa gli #sviluppatori possono integrare con maggiore semplicità SPID nelle diverse #app mobile. I dettagli: https://bit.ly/3dmdMIX	Logo	243
09/03/2021	#InpsComunica #CongedoPapà Esteso a 10 giorni il congedo obbligatorio per i padri lavoratori dipendenti. La #LeggediBilancio 2021 ha confermato la possibilità di fruire di un giorno di congedo facoltativo in alternativa alla madre. Scopri di più: http://bit.ly/3qcZq24	Grafica	229
17/10/2020	#MisureCovid #Inps: ecco le #prestazioni erogate dall'Istituto al 10 ottobre 2020 ad oltre 14 milioni di beneficiari per 26,20 miliardi di euro #numeriveri	n/d	659
06/08/2020	#InpsComunica #SwitchOff Dal 1° ottobre il PIN Inps lascia il passo a SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale che permette di accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione. 📌 I PIN degli utenti conserveranno la loro validità e potranno essere rinnovati alla naturale scadenza fino alla conclusione della fase transitoria.	n/d	593

	💡 Il PIN dispositivo resterà attivo per i minori di 18 anni, le persone che non hanno documenti di identità italiana o le persone soggette a tutela, curatela o amministrazione di sostegno. Scopri di più: https://bit.ly/30w5OaY 👉 Visita il sito spid.gov.it e richiedi SPID Agenzia per l'Italia Digitale Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali Ministro dell'Innovazione e Digitalizzazione		
15/12/2020	#InpsComunica #AttentiAlleTruffe Su WhatsApp in queste ore sta circolando un falso modulo Inps per richiedere il #BonusNatale 2020, prestazione dell'Istituto che non esiste. Prestate #attenzione, è una truffa!	n/d	543
11/06/2020	#IndennitàCOVID19 #Maggio Nella tabella sono contenute le informazioni per la presentazione delle domande per ogni tipo di indennità. - Liberi professionisti - Collaborazione coordinata e continuativa - Stagionali del settore turismo - Lavoratori dello spettacolo - Stagionali dei settori diversi dal turismo - Lavoratori intermittenti - Autonomi occasionali - Incaricati alle vendite al domicilio - Lavoratori in somministrazione	n/d	338
09/01/2020	#CongedoPapà #Novità2020 La legge di bilancio ha portato a sette il numero dei giorni di congedo obbligatorio per i papà lavoratori del settore firmato. Ha inoltre confermato la possibilità di fruire di un giorno di congedo facoltativo in alternativa alla madre. https://lnkd.in/d5jRbyR	n/d	283
08/04/2019	#ANF #online Dal 1° aprile 2019 è attiva la nuova procedura online per richiedere l'Assegno per il Nucleo Familiare (ANF) dei lavoratori dipendenti del settore privato non agricolo. Le domande dovranno quindi essere trasmesse all'INPS, esclusivamente in modalità telematica.	n/d	117

	Per le domande già presentate al datore di lavoro fino al 31 marzo 2019 con il modello “ANF/DIP”, per il periodo compreso tra il 1° luglio 2018 e il 30 giugno 2019 o a valere sugli anni precedenti, non devono essere reiterate, ma saranno gestite dai datori di lavoro sulla base delle istruzioni fornite nella circolare INPS. Per tutti i dettagli: https://bit.ly/2FYGG1f		
23/07/2019	#AttentiAlleTruffe Si sono verificati nuovi tentativi fraudolenti attraverso l'invio ai cittadini di email con contenuti apparentemente attribuibili all'INPS. Il testo di queste email, con la scusa di informare circa alcune irregolarità contributive, invita a cliccare su un link ambiguo che probabilmente porta a un sito da cui verrebbe automaticamente scaricato un malware. Vi invitiamo a prestare attenzione e a ottenere maggiori informazioni qui: https://bit.ly/2XXhAvy	n/d	107
16/07/2019	#InpsComunica #RiscattoDiLaurea Sul nostro sito è disponibile il simulatore per calcolare la somma da versare al fondo pensionistico di appartenenza per riscattare gli anni universitari. Grazie a questo strumento è possibile decidere se valorizzare o meno il periodo del proprio corso di studi ai fini pensionistici. Per utilizzare il simulatore del Riscatto di Laurea bisogna accedere al servizio ""Riscatto di Laurea"" con PIN, SPID o CNS, dopo aver effettuato l'accesso bisogna selezionare la gestione previdenziale per cui si desidera simulare il calcolo e inserire alcuni dati: - anno di iscrizione all’università, - numero di rate in cui frazionare il pagamento, - periodo o periodi da riscattare afferenti lo stesso anno solare. Dopo aver inserito tutti i dati, basta un click sul pulsante “Calcola l’onere del tuo riscatto di laurea”. Ricordiamo che l’importo è orientativo e potrebbe essere diverso da quello effettivo, comunicato a seguito della presentazione della domanda di riscatto. Tutti i dettagli: https://bit.ly/2GgSMUh	n/d	96
14/03/2019	#GiovaniGenitori Un bonus da usufruire tramite conguaglio contributivo. Un bonus di 5.000 euro per ciascuna assunzione o trasformazione	n/d	94

	effettuata, nel limite massimo di 5 assunzioni/trasformazioni per ogni datore di lavoro. Queste le agevolazioni per le #imprese che assumono lavoratori che non abbiano superato i 35 anni di età e che siano genitori di figli minori o affidatari di figli minori. Per i dettagli e per conoscere gli altri #incentivi gestiti da INPS e dalle altre amministrazioni visita la piattaforma del Ministero dello Sviluppo Economico su incentivi.gov.it. Ministry of Economic Development official account Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali		
07/10/2019	#InpsComunica #RiscattoDiLaurea In breve i requisiti per richiedere il Riscatto di Laurea, ma vi consigliamo comunque di leggere attentamente le informazioni al link sotto per conoscere i dettagli e le novità introdotte nel 2019: - bisogna aver conseguito il diploma di laurea o titoli equiparati, - è necessario che i periodi per i quali si chiede il riscatto non risultino coperti da contribuzione obbligatoria o figurativa o da riscatto, non solo presso il fondo cui è diretta la domanda stessa, ma anche negli altri regimi previdenziali, - bisogna essere titolari di contribuzione (almeno un contributo obbligatorio) nell'ordinamento pensionistico in cui viene richiesto il riscatto, salvo quanto previsto per le domande presentate a decorrere dal 1 gennaio 2008 di cui trovate specifica al link. https://bit.ly/2uQ2BDH	n/d	83

- La tabella comprende i post che hanno raccolto il maggior numero di "mi piace" nei rispettivi anni di analisi.
- La colonna "Contenuto multimediale" evidenzia la presenza nel post di foto, infografiche, logo o altro contenuto multimediale.
- il dato sulla presenza di contenti multimediali è disponibile a partire da gennaio 2021.