

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



***Direzione Centrale Comunicazione  
Direzione Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione  
Il Referente PNRR***

**Roma, 27-12-2023**

**Messaggio n. 4673**

OGGETTO: **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). “INPS Consiglia - Qual è la tua necessità” - rilascio funzionalità**

## **1. Premessa**

Nell’ambito dei progetti finalizzati all’attuazione dei programmi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) affidati all’Istituto, il progetto “**INPS Consiglia - Qual è la tua necessità**” offre all’utenza del portale internet dell’Istituto - [www.inps.it](http://www.inps.it) – uno strumento aggiuntivo e complementare di navigazione, che consente di accedere facilmente alle informazioni di proprio interesse, mediante il processo di selezione dei contenuti più rilevanti per un determinato target di utenza.

In particolare, lo strumento è pensato per soddisfare le esigenze di una tipologia di utenza poco esperta nella navigazione web, che essendo poco propensa a destreggiarsi all’interno di un menu di navigazione strutturato o poco abituata all’utilizzo dei motori di ricerca, troverà in questo widget e nel suo approccio guidato e personalizzato un valido aiuto nel reperimento dei servizi o dei contenuti desiderati.

## **2. La nuova funzionalità**

L’Istituto si propone di intensificare ulteriormente il proprio impegno nel supportare gli utenti con informazioni chiare, procedure semplici, tempi di risposta rapidi, attraverso strumenti innovativi e personalizzati di comunicazione a sostegno dei servizi offerti dall’INPS.

Il servizio "INPS Consiglia – Qual è la tua necessità", seguendo tali principi, si rivolge in fase di pre-login ai diversi target di utenza tramite messaggi mirati e trasparenti, da cui emerge l'attenzione dell'Istituto verso le differenti categorie di pubblico e verso tutti i singoli soggetti che le compongono.

Questa nuova modalità di accesso alle informazioni è basata sulla tipologia di utente che, attraverso una serie di domande, sarà indirizzato verso il servizio/prestazione/contenuto desiderato.

Nel dettaglio, il widget "INPS Consiglia – Qual è la tua necessità", propone una fruizione guidata dei prodotti che l'Istituto mette a disposizione delle categorie/utenze individuate dall'architettura specifica del widget stesso (Lavoratori, Pensionati, Disoccupati, Inoccupati e Lavoratori sospesi, Imprese, Aziende e Datori di lavoro).

Dal momento che questo strumento di navigazione è destinato ad utenti non profilati, che stanno cioè navigando il portale senza essersi ancora autenticati con le proprie credenziali, la modalità di interazione prevista consente all'utente di riconoscersi in una delle categorie proposte e restringere così il campo dei possibili servizi o strumenti a quelli per lui potenzialmente rilevanti.

### **3. Modalità di fruizione**

L'utente, non ancora autenticato, troverà nella home page uno spazio denominato "**Qual è la tua necessità**". Questo spazio della home page, già presente in precedenza sul portale in una forma strettamente editoriale e quindi non personalizzata per la specifica tipologia di utente, ospiterà il nuovo widget oggetto di questa progettualità. Tramite la nuova funzionalità, attraverso le opzioni proposte e con pochi passaggi, l'utente potrà accedere alla pagina di dettaglio del servizio o del contenuto di suo interesse.

La fruizione del widget prevede una navigazione guidata, in cui l'utente è invitato a:

1. riconoscersi in una delle quattro utenze previste (Lavoratori, Pensionati, Disoccupati, Inoccupati e Lavoratori sospesi, Imprese, Aziende e Datori di lavoro), selezionando quella desiderata;
2. scegliere cosa fare tra una serie di azioni predefinite, redatte in un linguaggio accessibile, e pertinenti al profilo utenza appena selezionato;
3. circoscrivere l'ambito di interesse scegliendo uno specifico argomento.

Al termine della navigazione sarà mostrata all'utente una lista di servizi o strumenti offerti da INPS, rilevanti rispetto alle scelte effettuate durante il percorso guidato. Sarà anche possibile modificare facilmente le scelte effettuate per ottenere un nuovo risultato.

Il componente "INPS Consiglia" sarà inizialmente popolato dai prodotti afferenti alla macrocategoria 'Sostegni, Sussidi e Indennità', per arricchirsi progressivamente con altri servizi/strumenti.

Il Direttore Generale  
Vincenzo Caridi