

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



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

Roma, 14-02-2023

Messaggio n. 661

OGGETTO: NUOVO SITO INPS: il portale che mette l'utente al centro

L'Inps ha rinnovato il proprio sito internet rendendo più facile e semplice l'accesso degli utenti alle informazioni e ai servizi dell'Istituto, in linea con le direttive Agid.

Il finanziamento del progetto ad opera del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), ha permesso, tra l'altro, l'adozione di criteri di personalizzazione che tengono conto di caratteristiche, esigenze, comportamenti e aspettative dell'utenza.

Il processo di coprogettazione con gli utenti ha caratterizzato, sin dalle prime fasi di ideazione e sviluppo, la nuova architettura che è stata disegnata e organizzata attraverso interviste, survey e test di usabilità.

I contenuti del nuovo portale sono stati organizzati in quattro macro-categorie, in modo da ridurre al minimo la complessità determinata da un eccesso di opzioni disponibili: "*Pensioni e Previdenza*", "*Lavoro*", "*Sostegni, Sussidi e Indennità*" e "*Imprese e Liberi professionisti*".

All'interno di ciascuna macro-categoria, i temi e i sottotemi sono individuabili con un *layout* grafico semplice, familiare e intuitivo.

L'interfaccia utente è stata sviluppata sulla base di Sirio, il *design system* dell'Istituto, con l'obiettivo di massimizzare la facilità d'uso del nuovo portale.

Per rendere ancora più immediata la ricerca delle informazioni e dei servizi di interesse, sono previste importanti evoluzioni:

- l'applicazione di tecniche di machine learning e funzioni di analisi semantica che permetteranno al motore di ricerca di comprendere anche le richieste espresse in

linguaggio naturale;

- l'adozione di sistemi di intelligenza artificiale, che grazie ai meccanismi di apprendimento automatico, adatteranno progressivamente l'offerta di contenuti e la navigazione al comportamento dell'utente, indirizzandolo progressivamente verso informazioni, FAQ, documenti o link di interesse;
- l'adeguamento progressivo dei servizi applicativi al nuovo *layout* ed alle nuove logiche del portale, per offrire progressivamente una *User Experience* coerente su tutti i punti di contatto e di servizio dell'Istituto.

Il nuovo portale www.INPS.it è già in linea ed è dotato di uno strumento "*Ti piace il nuovo portale*", per continuare a raccogliere e ad analizzare i *feedback* degli utenti, affinché il suo processo di rinnovamento sia orientato al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Il Direttore Generale
Vincenzo Caridi