

INPS: il nuovo portale che mette l'utente al centro

Il nuovo portale INPS realizzato in collaborazione con gli utenti e in continuo miglioramento



Publicazione: 11 febbraio 2023

È arrivato a conclusione il **lungo lavoro** che ha portato alla **pubblicazione del nuovo portale dell'Istituto**. Un progetto dinamico, con una grafica rinnovata e una innovativa organizzazione dei contenuti.

IL NUOVO PORTALE METTE L'UTENTE AL CENTRO

Il punto focale della realizzazione del nuovo portale è stato mettere **l'utente al centro del progetto**. Gli utenti sono stati coinvolti in ogni fase: **dalla progettazione alla realizzazione finale**.

Sono state ascoltate e registrate **le esigenze dell'utenza** per la progettazione e la verifica della nuova architettura dei contenuti, le diverse parti del portale sono state disegnate **partendo dai bisogni espressi dall'utenza**. Per la raccolta dei feedback degli utenti sono stati effettuati **test, survey** ed è stata rilasciata una **demo** che replicava in scala il nuovo portale. I contributi dell'utenza sono stati tradotti in migliorie prima del rilascio finale.

L'ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI: LE QUATTRO MACRO CATEGORIE

Obiettivo del nuovo portale è **semplificare e facilitare l'esperienza degli utenti** nell'accesso a informazioni e servizi dell'INPS. I contenuti relativi ai servizi **sono organizzati in quattro macro categorie**: "Pensioni e Previdenza", "Lavoro", "Sostegni, Sussidi e Indennità" e "Imprese e Liberi professionisti". Queste, a loro volta, sono suddivise in numerose categorie e sottocategorie.

L'organizzazione dei contenuti nelle macro categorie e nelle altre sezioni presenti nella home offre i contenuti nella nuova modalità semplificata; di conseguenza tutti i collegamenti a contenuti e servizi di questo portale, precedentemente salvati, dovranno essere verificati ed eventualmente aggiornati poiché i rispettivi collegamenti potrebbero essere variati.

UNA GRAFICA AL PASSO CON I TEMPI

A cambiare è anche il **layout grafico** che diventa semplice, familiare e contemporaneo. Il nuovo portale è stato sviluppato sulla base di Sirio, il design system dell'Istituto, con l'obiettivo di massimizzare la facilità d'uso e l'accessibilità per gli utenti.

LA RELAZIONE CONTINUA CON GLI UTENTI

La relazione con l'utenza non si esaurisce con il lancio del nuovo portale: il suo ascolto sarà costante attraverso una serie di attività che permetteranno di modificare e migliorare il sito secondo le indicazioni raccolte. In particolare lo strumento **"Ti piace il nuovo portale"** permette di raccogliere e analizzare i feedback degli utenti per capire quale tipo di interventi migliorativi introdurre.

UN PROGETTO CHE RESTA IN CONTINUO MIGLIORAMENTO

Il progetto del nuovo portale INPS non giunge a conclusione con la sua pubblicazione ma resta in **costante mutamento** pronto ad accogliere i consigli che arriveranno dall'utenza.

Al momento le principali innovazioni che saranno introdotte sono:

- l'integrazione di un **motore di ricerca** che avrà la capacità di comprendere le richieste utente e che si avvarrà del machine learning e analisi semantica delle informazioni;

- l'introduzione di **sistemi di intelligenza artificiale** per fornire informazioni, FAQ, documenti o link per l'accesso ai servizi di interesse in modo semplificato e intuitivo;

- implementazione di **meccanismi di apprendimento automatico** per adattare l'offerta di contenuti e la navigazione al comportamento dell'utente.

Il lancio del nuovo portale rientra all'interno di un intervento più ampio che prevede una **nuova identità visiva** per INPS; essa comprenderà ad esempio nuovi caratteri, colori, un nuovo uso delle immagini e, in particolare, una versione rivisitata del logo INPS che sarà progressivamente adottata nelle prossime settimane. Completano il quadro l'introduzione e l'adeguamento al design system Sirio a tutti i canali digitali e gli eventi dedicati alla celebrazione dei 125 anni dell'INPS.

