



Dalla raccolta dei feedback alle attività di tree testing

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

Giacomo Grassi, Dirigente area UX & Digital Processes di INPS: "Abbiamo coinvolto gli utenti in ogni fase di progettazione del sito, con lo scopo di sviluppare una soluzione che risponda alle reali esigenze delle persone, e continuiamo ad ascoltarli per un miglioramento costante"

L'ente

Con 125 anni di storia, oggi l'INPS è il principale ente di previdenza italiano, uno dei più grandi e complessi d'Europa. È nato nel 1898 con la fondazione della Cassa nazionale di previdenza per l'invalidità e per la vecchiaia degli operai, allo scopo di garantire i lavoratori, ed è diventato negli anni un pilastro del sistema nazionale del welfare. L'INPS assicura la maggior parte dei lavoratori autonomi e dei dipendenti del settore pubblico e privato in Italia, un totale 26,2 milioni di persone e 1,8 milioni di imprese (dati 2022). Gestisce la liquidazione e il pagamento delle pensioni e delle indennità di natura previdenziale e assistenziale. Amministra la banca dati relativa al calcolo dell'ISE e dell'ISEE. Ha oltre 23mila dipendenti, 35 strutture centrali e 671 strutture territoriali. Nel 2022 sono stati effettuati più di 1,2 miliardi di accessi al portale dell'Istituto.

L'idea in breve

Il nuovo portale INPS è stato progettato secondo un approccio utente centrico che ha evidenziato le criticità del sito precedente e ha indirizzato la nuova soluzione. Gli utenti sono stati coinvolti in tutte le fasi di lavoro e, anche dopo la pubblicazione, il portale è ancora oggetto di attività di test e feedback, in un'ottica di miglioramento continuo.

Le attività di user research

L'INPS ha condotto numerose attività di ricerca utente, interviste, test, indagini qualitative e quantitative. In fase iniziale sono state effettuate ricerche con lo scopo di individuare le abitudini d'uso, i bisogni insoddisfatti, le aspettative e le aree di miglioramento attese. Sono stati erogati oltre 3000 questionari e sono state effettuate più di 60 video interviste con un campione di utenti rappresentativi delle diverse categorie di fruitori del portale. Gli utenti hanno partecipato ad attività di valutazione e test comparativi per testare l'architettura informativa. A supporto della

INPS

Settore: Pubblica Amministrazione

Sito web: www.inps.it



progettazione della nuova architettura, sono stati coinvolti in attività di “card sorting”, con l’obiettivo di organizzare i contenuti in modo semplice e prevedibile, e sessioni di “tree testing”. Si è testata la facilità di realizzare task standard, per esempio, invitando gli utenti a trovare all’interno del sito un particolare servizio o contenuto e a valutare poi l’esperienza tramite “Customer Effort Score”. La percentuale di utenti che ha giudicato “facile” o “molto facile” il reperimento delle informazioni è cresciuta dell’80% rispetto alla versione precedente. Sono stati poi realizzati e testati dei prototipi interattivi in modo da raccogliere altri feedback. I riscontri sono stati utilizzati per affinare le varie soluzioni di design fino ad arrivare a una versione demo del portale. La demo è stata sottoposta alla valutazione degli utenti INPS e poi del pubblico esterno, con un annuncio sul vecchio portale che invitava a provare il nuovo sito in anteprima. I feedback raccolti sono stati positivi in più del 70% dei casi. Il portale è online da febbraio 2023.

Dall'organizzazione dei contenuti alla grafica

La progettazione del nuovo portale è stata un’attività complessa e sfidante. Il sito dell’INPS ha una struttura estesa e articolata, poiché offre più di 500 servizi digitali, innumerevoli attività, contenuti informativi, bandi, concorsi. Progettare touch point digitali sulla base delle esigenze degli utenti richiede lucidità e visione, ancor più per un portale che ha oltre due milioni di accessi al giorno, è uno dei siti più visitati in Italia e il principale canale del più grande ente di welfare in Europa. L’attività è durata circa due anni, ha coinvolto partner esterni e team di INPS, e il portale continua ad essere oggetto di valutazione e interventi di miglioramento continui.

La nuova grafica è più fresca, accattivante e informale. È stata sviluppata con l’obiettivo di massimizzare l’usabilità e l’accessibilità del sito e secondo il design system Sirio, un sistema che ha permesso di dare coerenza alle interfacce di tutti i canali digitali INPS. Il nuovo portale è la rappresentazione più importante delle novità introdotte dall’ente in termini di design e branding (nuovi caratteri, colori, logo). Si è svolta una grande attività di semplificazione in termini di navigazione, eliminando gli elementi poco utilizzati, e del linguaggio, con testi resi più semplici per raggiungere l’intera utenza e testati con appositi indici di leggibilità. La casella di ricerca, che dalle indagini è risultato l’elemento più utilizzato del portale, è stata resa più evidente dal punto di vista grafico e migliorata con il ricorso a machine learning, intelligenza artificiale e ricerca semantica. INPS sta conducendo sperimentazioni anche su chatbot e assistenti virtuali.

Benefici

Per progettare il nuovo portale, l’INPS ha deciso di cambiare la prospettiva tradizionale, realizzando una soluzione che non fosse espressione di una visione di governance, ma esprimesse invece le preferenze degli utenti e rispondesse così al meglio alle loro esigenze. Il nuovo portale ha segnato un netto miglioramento in termini di gradimento e facilità d’uso rispetto alla versione precedente: il 70% dei feedback raccolti è positivo, il reperimento di informazioni sul sito è stato valutato come “facile” o “molto facile” in più dell’80% dei casi. Il portale, ora live, è costantemente



monitorato tramite strumenti di instant feedback, che consentono di individuare le aree che richiedono interventi correttivi, e si continuano a svolgere periodicamente attività di user testing, che sono parte integrante del processo di manutenzione ed evoluzione del servizio. Questo processo di miglioramento continuo consentirà di rispondere sempre meglio alle mutevoli esigenze e priorità degli utenti.