



# **Comunicazione pubblica multicanale: informazione e servizi nell'esperienza INPS**

**Guido Ceccarelli** - Direzione Sistemi Informativi e tecnologici

Forum PA  
29 maggio 2014

# Il portale INPS

La trasparenza degli Open Data

L'innovazione del Mobile

Conclusioni

# Premessa

## Inps in cifre

Il primo bilancio italiano dopo quello dello Stato - 763 miliardi € tra entrate e uscite

Oltre **40,7 milioni di utenti**, tra cui:

- 23,4 milioni di lavoratori , pari all'**82% della popolazione occupata** in Italia
- 1,4 milioni di imprese
- 16 milioni di pensionati

# Premessa

## Dal portale alla presenza integrata sul web

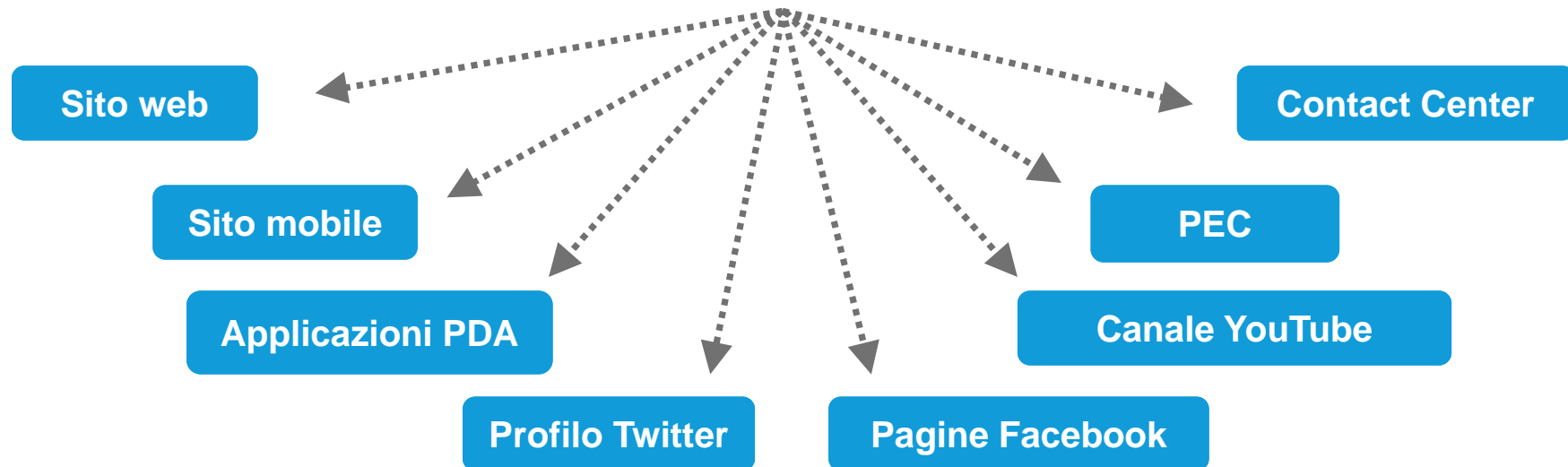
L'INPS ha basato la propria comunicazione sul principio della **multicanalità**: offrire servizio ai cittadini in una varietà di modi che consentano a ciascuno di interagire con l'Istituto nel modo più gradito ed appropriato.

Ciò è stato possibile grazie ad un intenso dialogo tra **tecnologia** e **comunicazione**, per rendere la presenza dell'Istituto sempre più capillare e integrata.

# Premessa

## Trasparenza, innovazione, apertura, vicinanza. Relazione.

Sulla base delle proprie esigenze, l'utente (cittadino, impresa, intermediari, altri Enti), può ricorrere ad una o più delle **modalità di servizio** offerte dall'INPS.



# Il portale INPS

The screenshot displays the INPS website interface. At the top, there is a navigation bar with links: INPS COMUNICA, L'ISTITUTO, BANCHE DATI E BILANCI, ASTE GARE E FORNITORI, SOFTWARE, LINK, MAPPA, OPEN DATA, and RSS. Below this is the INPS logo and a search bar with the text 'INPS facile' and a 'TROVA' button.

The main content area is divided into several sections:

- TROVA SUBITO:** Includes buttons for NEWS, CIRCOLARI E MESSAGGI, AVVISI E CONCORSI, and MODULI. There is also a 'IN ONDA INPS' banner.
- COME FARE PER:** A list of services including 'Verificare i propri contributi', 'Utilizzare i buoni lavoro', 'Gestire un lavoratore domestico', and 'Chiedere i benefici per la maternità'. An 'Elenco completo' link is provided.
- I PIU' RICHIESTI:** A list of popular services such as 'Estratto conto contributivo', 'GDP Sportello Patronati', 'Cassetto Previdenziale Cittadino Web', 'Consultazione attestati di malattia...', and 'UNIEMENS'.
- CONTATTI:** Includes icons for 'Al telefono', 'Le sedi INPS', 'INPS risponde', and 'Ufficio Stampa', along with social media icons for Twitter, Facebook, and YouTube.

Below these are two main content blocks:

- Informazioni:** Features a 'Museo multimediale' section about the artistic heritage of INPS, a list of news items (e.g., 'La riforma delle pensioni', 'La pensione', 'Lavoratori migranti'), and an 'In Evidenza' section with featured news items like 'Video. Inps per i giovani' and 'Bando 2014 Valore Vacanza...'.
- Servizi Online:** Promotes 'È in linea il CUD 2014' and lists services like 'Servizi per il cittadino', 'Elenco di tutti i Servizi', 'Per tipologia di utente', 'Portale dei pagamenti', and 'Applicazioni Mobile'. It also includes a 'Il PIN online' button and another 'In Evidenza' section with news like 'DURC interno: il nuovo sistema'.

At the bottom, there is a blue bar with icons for 'Gestione dipendenti pubblici ex-Inpdap', 'Gestione lavoratori dello spettacolo e dello sport ex - Enpals', 'Portale dei pagamenti', 'Cassetta postale on line', and 'Sistema informativo dei percettori di prestazioni a sostegno del reddito'.

Footer information includes: 'PRIVACY E TRATTAMENTO DATI PERSONALI | ARCHIVIO', 'COPYRIGHT ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE 2011 | P. IVA 02121151001 - SEDE LEGALE: VIA CIRO IL GRANDE 21 00144 ROMA | INPS.gov.it'.

# Il portale INPS

## Un impegno continuo

Gli obiettivi che guidano costantemente il processo di perfezionamento del portale web Inps vanno dalla **riduzione della distanza** tra utenti e l'Istituto alla **semplificazione della navigazione**, dal miglioramento della **fruibilità** dei contenuti ad una più estesa **accessibilità** degli stessi.

# Il portale INPS

## Risultati 2013

Nel 2013 i dati di traffico evidenziano un **utilizzo crescente** del portale INPS come strumento di relazione fra utenti e Istituto.

**429 milioni** di visite nel 2013 (+ 44% rispetto all'anno precedente)

**4,6 miliardi** di pagine viste nel 2013 (+ 35% rispetto all'anno precedente)

**348 terabyte** di banda usata (+ 65% rispetto all'anno precedente)

**1,2 milioni** di visitatori al giorno

**4,6 miliardi** di pagine web consultate



# Il portale INPS

## Primi risultati 2014

I dati del **primo quadrimestre 2014** mostrano un aumento delle principali dimensioni considerate:

**+ 25%** incremento del numero di **visite** rispetto all'anno precedente

**+ 34%** incremento di terabyte di **banda usata** rispetto all'anno precedente

# Il portale INPS

## Dati di accesso al Portale

TOTALI		
Anno	N. Visite	% diff.
2010	168.362.661	+ 45%
2011	208.189.511	+ 24%
2012	299.492.333	+ 45%
2013	429.887.164	+ 44%
al 30/04/2014	<b>167.111.027</b>	

+ 25%

**INCREMENTO  
PREVISTO  
fine 2014**

TOTALI		
Anno	N. Pagine	% diff.
2010	2.520.317.866	+ 57%
2011	2.578.697.339	+ 2%
2012	3.383.333.034	+ 35%
2013	4.582.258.225	+ 34%
al 30/04/2014	<b>1.668.747.649</b>	

+16%

**INCREMENTO  
PREVISTO  
fine 2014**

TOTALI		
Anno	N. Hits	% diff.
2010	9.343.050.830	+ 63%
2011	13.676.763.003	+ 47%
2012	19.194.332.858	+ 42%
2013	26.937.970.408	+40%
al 30/04/2014	<b>10.326.727.508</b>	

+ 22%

**INCREMENTO  
PREVISTO  
fine 2014**

TOTALI		
Anno	Banda (TB)	% diff.
2010	112,69	+ 119%
2011	159,84	+ 43%
2012	210,89	+ 33%
2013	347,97	+65%
al 30/04/2014	<b>139,35</b>	

+ 34%

**INCREMENTO  
PREVISTO  
fine 2014**

# Il portale INPS

## Dati di accesso ai Servizi

TOTALI		
Anno	N. Visite	% diff.
2010	88.709.292	+68%
2011	90.027.535	+1%
2012	178.702.221	+98%
2013	281.434.405	+57%
al 30/04/2014	<b>109.307.746</b>	

**+ 27%**

**INCREMENTO  
PREVISTO  
fine 2014**

TOTALI		
Anno	N. Pagine	% diff.
2010	1.578.801.980	+53%
2011	1.001.514.093	- 37%
2012	2.014.605.172	+101
2013	2.998.168.714	+49%
al 30/04/2014	<b>1.081.382.761</b>	

**+20%**

**INCREMENTO  
PREVISTO  
fine 2014**

TOTALI		
Anno	N. Hits	% diff.
2010	5.862.726.732	+59%
2011	5.913.246.952	+1%
2012	11.415.267.099	+93%
2013	17.643.773.599	+55%
al 30/04/2014	<b>6.705.315.988</b>	

**+ 24%**

**INCREMENTO  
PREVISTO  
fine 2014**

TOTALI		
Anno	Banda (TB)	% diff.
2010	70,85	+111%
2011	68,82	- 3%
2012	125,61	+83%
2013	227,91	+81%
al 30/04/2014	<b>90,48</b>	

**+ 36%**

**INCREMENTO  
PREVISTO  
fine 2014**

# Il portale INPS

## *Lo sportello più vicino a te*

Il portale INPS rappresenta oggi lo strumento fondamentale che l'Istituto utilizza per comunicare con i propri utenti, al punto che può essere inteso come “**lo sportello più vicino a te**”.

Grazie a questo “**sportello online**”, l'INPS mette a disposizione dei cittadini, **24 ore su 24** e in modalità multicanale, **più di 350 servizi** e tutte le informazioni necessarie per comprendere e utilizzare le prestazioni telematiche dell'Istituto.

**15 milioni di PIN online**  
rilasciati dall'Istituto

# Il portale INPS

## Telematizzazione dei servizi

**2012** completato il percorso di **telematizzazione** dei servizi  
**oltre 350 servizi online**, di cui **19 su Mobile**

Tutte le domande di prestazioni e servizi dell'Istituto vengono presentate in via esclusiva attraverso il canale telematico, senza recarsi presso le Sedi (legge 122/2010).

Un **investimento strategico** per l'Istituto, che comporta:

- snellimento e velocizzazione degli iter burocratici
- maggior semplicità di controllo e verifica, anche a vantaggio dei cittadini
- risparmio di gestione per l'amministrazione e quindi per il Paese.

# Telematizzazione

## I risparmi

Secondo l'Istituto per la competitività I-Com la **digitalizzazione della Pubblica Amministrazione** può portare, potenzialmente, a circa 4 miliardi di risparmi annui.

La **quota di risparmio** ottenuta da INPS già nel 2012 con la telematizzazione è stimabile tra **1 e 1,5 miliardi di euro**.

Un risparmio non solo in termini economici, ma anche in termini di **trasparenza** e **fiducia**: attraverso i servizi telematizzati è rintracciabile e tracciabile tutto quello che riguarda i rapporti tra cittadino e INPS.

# Telematizzazione

## La postalizzazione

Si assiste ad un costante aumento del numero di documenti ricevuti/inviati con il canale di comunicazione **PEC** in sostituzione dei canali di comunicazione tradizionali, con un significativo risparmio per l'Ente.

Solo nel 2012 INPS ha inviato circa 17 milioni di raccomandate, di cui 7 milioni A/R (costo circa 18 milioni euro).

Nello stesso periodo ha inviato circa 200.000 PEC, con un **risparmio** di spese postali pari a circa **520.000 euro**.



Risparmio potenziale, se si usasse esclusivamente la PEC: circa 18 milioni di euro

# Telematizzazione

## La postalizzazione

**245.000 PEC** inviate nel 2013

con un risparmio stimato di oltre 630.000 €

Per **contenere le spese di postalizzazione** e telematizzare l'Istituto ha avviato importanti iniziative, quale quella di rendere disponibile la certificazione unica dei redditi di lavoro dipendente, pensione ed assimilati (CUD) in modalità telematica.

*al 20/03/2014* **1.630.000 cittadini** hanno visualizzato **3.400.000 CUD online**



Il portale INPS


**La trasparenza degli Open Data**

L'innovazione del Mobile

Conclusioni

# Open Data

Open Data Informazioni **Servizi Online**



## Open Data INPS

HOME > OPEN DATA > OPEN DATA INPS

Informazioni

**Open Data INPS**

Il nostro percorso

Applicazioni realizzate

Diffusione Open data

API INPS

LOD INPS

Pagina 1 di 54 Prima Precedente Successiva Ultima

### Elenco procedimenti di affidamento per acquisti di lavori, servizi e forniture - 2013

Data: 12/02/2014 Gradimento ●●●●○

N° download: 848 | Tipo file: XLS - CSV - XML

Tipo licenza: Italian Open Data License 2.0

### Contributi Domestici 2014 con contributo addizionale

Data: 18/03/2014 Gradimento ●●●●○

N° download: 163 | Tipo file: XLS - CSV - XML

Tipo licenza: Italian Open Data License 2.0

### Contributi Domestici 2014 senza contributo addizionale

Data: 18/03/2014 Gradimento ●●●●○

N° download: 161 | Tipo file: XLS - CSV - XML

Tipo licenza: Italian Open Data License 2.0

### Dati relativi alla terza operazione di salvaguardia

Data: 03/03/2014 Gradimento ●●●●○

N° download: 183 | Tipo file: XLS - CSV - XML

Tipo licenza: Italian Open Data License 2.0

### Dati relativi alla prima operazione salvaguardia

Data: 03/03/2014 Gradimento ●●●●○

N° download: 107 | Tipo file: XLS - CSV - XML

RICERCA OPEN DATA

#### SELEZIONE CATEGORIE OPEN DATA

PER ARGOMENTO

- ▶ Contributi (185)
- ▶ Lavoro (86)
- ▶ Pensione (50)
- ▶ Attività Ispettive (12)
- ▶ Prestazioni Assistenziali (72)
- ▶ Reddito (5)
- ▶ Trasparenza (7)
- ▶ Sociale (1)

PER FONTE

- ▶ Dati e Bilanci (107)
- ▶ Osservatori statistici (85)
- ▶ Rapporti (187)
- ▶ Relazione annuale (1)
- ▶ Trasparenza, valutazione e merito (1)
- ▶ Informazioni (192)

PER PERIODO

- ▶ 2001-2005 (33)
- ▶ 2006-2011 (248)
- ▶ Ante 2000 (1)
- ▶ 2012-2013 (308)
- ▶ 2010-2012 (98)

# Open Data

## Open Data INPS

A marzo 2012 l'Inps ha pubblicato sul portale web una sezione dedicata agli **Open Data**, dati liberamente accessibili ai fini del “**riuso**” da parte di soggetti esterni quali cittadini, aziende, enti, istituzioni, proseguendo nel proprio percorso orientato alla **trasparenza** e alla **semplificazione amministrativa**.

In linea con quanto previsto dalla Direttiva del Parlamento Europeo 2003/98/CE, l'obiettivo del progetto Inps Open Data è mettere a disposizione e favorire il **riuso sicuro di dati e informazioni** utili, verificate, accessibili e consultabili in modo rapido.



# Open Data Dataset



La sezione Open Data raccoglie attualmente oltre **500 dataset** categorizzati per argomento e fonte, che possono essere **consultati dai cittadini** e **utilizzati da operatori pubblici e privati** per condurre ricerche, produrre soluzioni informatiche, agevolare la **condivisione di informazioni** tra enti e istituzioni pubbliche nazionali e comunitarie.

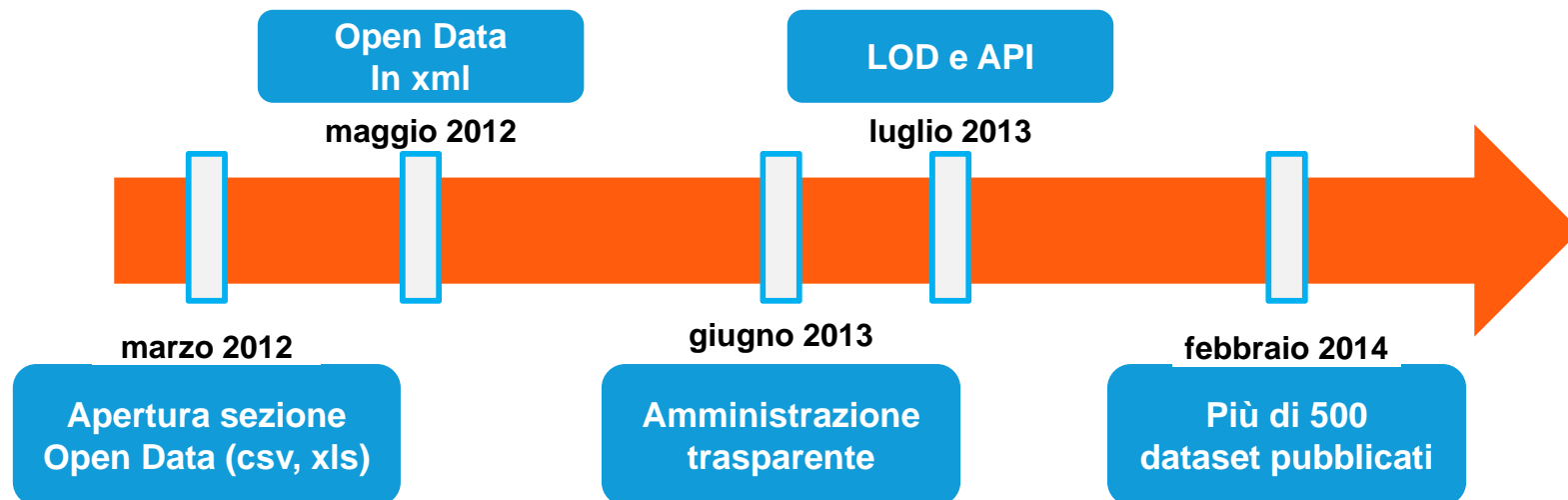
I **contenuti** variano dalle aliquote contributive ai requisiti pensionistici, dai dati relativi alle prestazioni a sostegno del reddito agli osservatori sulle tipologie di lavoratori, solo per fare alcuni esempi.

# Open Data

## Il percorso



A partire dal marzo 2012 l'INPS ha iniziato a pubblicare, in questa area dedicata, i propri dataset in formato aperto, seguendo le direttive europee in materia pubblicando in una prima fase i suoi dati in formato **XLS** e quindi, a partire da maggio 2012, anche nei formati **CSV** e **XML**.



# Open Data API



Le specifiche **Application Programming Interface (API)** dell'INPS descrivono un set di funzioni che consentono agli utenti di interagire con il **Catalogo Opendata Inps**, permettendo un accesso veloce alla lista completa dei dataset e dei relativi metadati. Gli **sviluppatori web** possono così utilizzare le richieste di accesso per avere le informazioni aggiornate giornalmente a supporto dei propri applicativi.

## PROGETTI REALIZZATI

Con gli Open Data Inps sono state realizzate varie app, fra le quali **Colf Semplice**, realizzata con le aliquote per le colf, quella di uno sviluppatore svizzero che ha realizzato un **confronto fra i sistemi pensionistici europei** e una web app che filtra e confronta i **dati di spesa** dell'istituto.

# Open Data LOD



I **Linked Open Data** sono dataset Inps rappresentati in una struttura a grafo. L'esposizione in LOD dei dataset INPS legati alle prestazioni pensionistiche ed assistenziali, ha l'obiettivo di migliorarne l'**interoperabilità** e di rendere fruibile il patrimonio informativo dell'Istituto attraverso un modello semantico multidimensionale di rappresentazione dei dati.

## PROGETTI IN CORSO

Sono allo studio collaborazioni per scambio di Linked Open Data con:



Agenzia per l'Italia Digitale  
Presidenza del Consiglio dei Ministri

# Open Data

## Ontologia INPS



L'esposizione dei dati in Linked Open Data ha concretizzato un altro aspetto:  
l'**ontologia di dominio INPS**.

Obiettivi:

- **voci controllate e accettate** dall'Istituto, in modo da facilitare la ricerca e la comprensione dei dataset;
- **concetti e relazioni INPS** utilizzabili per lavori futuri;
- **interoperabilità** tra dataset di fonti diverse;
- **deduzioni** sui dati per incentivare un interesse strategico.



# Open Data

## Risultati



A due anni dalla partenza del progetto, si registrano:

**542** dataset pubblicati

**2 milioni** di download effettuati

Il **10% dei download** è stato eseguito **dall'estero**.

L'apprezzamento dei cittadini utenti è dimostrato dal buon indice di gradimento medio espresso (8 su una scala di 10).

dati aggiornati al 15/05/2014

# Open Data Diffusione



Sul sito è possibile sia visualizzare la **distribuzione territoriale** dei download effettuati, sia **segnalare app o web application realizzate** con gli Open Data Inps.



# Open Data Riconoscimenti



L'EPSI- **European Public Sector Information** Platform, nella relazione annuale del dicembre 2013 menziona l'Inps come esempio virtuoso:

*«It is also worth mentioning a notable initiative towards open data publishing by the Italian [...] as the Italian National Institute for Social Security and Pensions heavy improvements»*

L'intero progetto Open Data Inps è stato citato al **G8** del 2013 come progetto esemplare nell'apertura dati da parte di una P.A. e il progetto API Inps ha ricevuto il **Premio e-Gov 2013** per la categoria Open Data.



Il portale INPS

La trasparenza degli Open Data

**L'innovazione del Mobile**

La relazione attraverso i Social

Conclusioni

# Mobile

## Perché il mobile

Il **sito mobile** e lo sviluppo di **applicazioni**, rispondono a una domanda di servizio attraverso canali nuovi, che si affiancano a quelli esistenti per rafforzare la raggiungibilità dell'Istituto.



# Mobile

## Il sito m.inps.it

Una **struttura progettata ad hoc** per il mobile, specializzando e non adattando la progettazione su questa piattaforma.

**Immediatezza**, grazie a un **sistema innovativo di navigazione**, basato sulla **ricerca** e non su percorsi predefiniti.

Riproposizione mirata degli stessi **elementi di facilitazione** (es. INPS Facile; Come fare per) presenti sul web, per orientare meglio gli utenti.

**Banner** per promuovere eventi o temi di particolare interesse



# Mobile

## Servizi sito m.inps.it

### Servizi attivi:

- Estratto Contributivo
- Pagamenti Riscatti, ricongiunzioni e rendite
- Calcolo della codeline F24
- Cassetta Postale online
- Lavoratori Domestici
- Punti pagamento reti amiche
- Punti acquisto/riscatto voucher
- Integrazione con i servizi Gestione Dipendenti Pubblici
- Contatti (cerca Sedi; INPS Risponde)
- Iscrizione lavoratori parasubordinati
- Cedolino pensione Gestione Dipendenti Pubblici
- Domande web pensione Gestione Dipendenti Pubblici

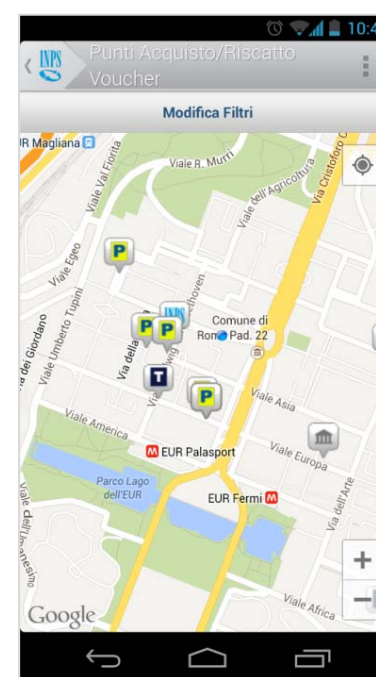
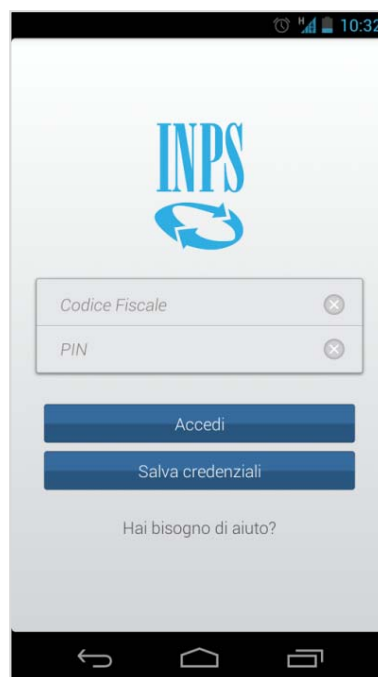
# Mobile

## Applicazioni per iPhone e Android



### INPS Servizi Mobile

È l'applicazione che permette di usufruire di alcuni servizi online anche da smartphone iPhone e Android .





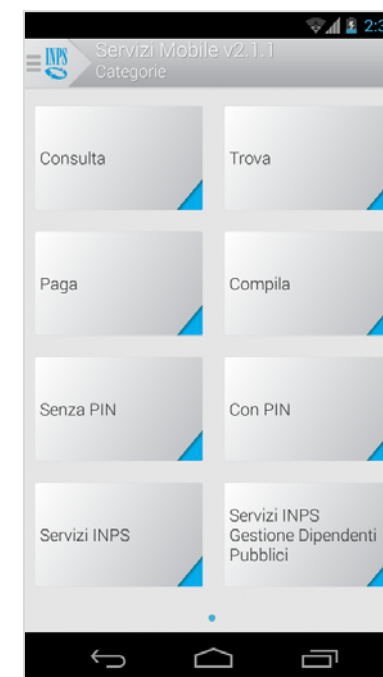
# Mobile

## Applicazioni per iPhone e Android



### INPS Servizi Mobile - Le novità della versione 2.0:

- nuova interfaccia utente, studiata ad hoc per l'utilizzo delle nuove funzionalità
- sistema di navigazione laterale e aggiornato agli standard di usabilità delle app
- servizi categorizzati per
  - tipologia d'uso - *Trova, Consulta, Compila, Paga;*
  - tipologia di utente - *Inps o Inps gestione dipendenti pubblici*
  - in base alla richiesta di identificazione con PIN.



# Mobile

## Applicazioni per iPhone e Android



### L'applicazione permette di :

- visualizzare l'estratto conto contributivo
- visualizzare la corrispondenza intercorsa con l'INPS
- simulare il calcolo dei contributi per i lavoratori domestici
- visualizzare l'estratto conto dei pagamenti contributivi registrati dei lavoratori domestici
- cercare uffici postali, tabaccai e sportelli bancari più vicini dove versare i contributi dovuti per i lavoratori domestici, il riscatto della laurea e le ricongiunzioni
- cercare sedi INPS, uffici postali, tabaccai e sportelli bancari dove acquistare o riscattare i voucher
- effettuare pagamenti di riscatti, ricongiunzioni e rendite
- effettuare pagamenti per i lavoratori domestici
- effettuare l'iscrizione per i lavoratori parasubordinati
- visualizzare il cedolino pensione e lo stato delle pratiche pensioni web per i Dipendenti Pubblici

# Mobile

## Applicazioni per iPhone, iPad e Android



### Ufficio Stampa

È l'applicazione dedicata al mondo dell'informazione e dei media tramite cui si può accedere a news, comunicati stampa, documenti ufficiali e contenuti multimediali dell'Istituto.



# Mobile

## I risultati

Dal lancio del progetto (maggio 2011) ad oggi, il sito mobile e le applicazioni hanno fatto registrare i seguenti dati:

**5.278.000** visite al portale mobile

**9.844.000** pagine visitate

Totali Download PDA iPhone e iPad	
Descrizione	Download
INPS Servizi Mobile	137.000
INPS Ufficio Stampa per iPad	10.864
INPS Ufficio Stampa per iPhone	8.895

Installazioni Attive PDA Android	
Nome Applicazione	Installazioni
INPS Ufficio Stampa	2.251
INPS Servizi Mobile	51.802

dati aggiornati al 30/04/2014

Il portale INPS

La trasparenza degli Open Data

L'innovazione del Mobile

**Conclusioni**

# Conclusioni

Con il completamento del percorso di telematizzazione, l'INPS ha raggiunto importanti **obiettivi**, in termini di **efficienza, risparmio, innovazione**.

**L'innovazione, però, è un processo continuo.**

Per questo l'Istituto prosegue nel suo percorso per avvicinare sempre di più **Istituzione e cittadini**, attraverso tecnologia, multicanalità, comunicazione e puntando su una forte **integrazione tra informazioni e servizi**.

# Conclusioni

L'**evoluzione tecnologica**, da sempre elemento abilitante nella strategia INPS attraverso la realizzazione di **servizi innovativi** e la spinta alla **multicanalità**, va interpretata come **opportunità da cogliere**, per rispondere alle esigenze della situazione socio-economica attuale.

La crisi, gli accorpamenti, i tagli alla spesa e le misure di contenimento sono vincoli stringenti cui siamo chiamati a rispondere con risorse limitate e **la tecnologia è un mezzo** che, se opportunamente gestito anche a livello organizzativo, consente di **rispondere alle esigenze**, andando contemporaneamente nell'ottica del miglioramento dei servizi e dell'**avvicinamento tra Amministrazione e utenti**.

**Grazie.**