Istituto Nazionale della
Previdenza Sociale

COSA E COME INNOVARE PERSEGUENDO LA «USER-CENTRICITY»

11 NOVEMBRE 2021

STRUTTURA TECNICA PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Ci presentiamo

Giacomo Grassi

Digital Processes & UX Design

Emanuele Colini

Agile Enablement & Delivery

Pierpaolo Bonanni

Technology Innovation

STRUTTURA TECNICA PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Gli utenti INPS … qualche numero

40 mln	800 mln	450	32 mln
Totale utenti*	Accessi al portale (+60% vs 2019)*	Servizi digitali al cittadino, abilitati da 2500 applicativi	Numero di contatti gestiti da operatori di call center*

**dato 2020*

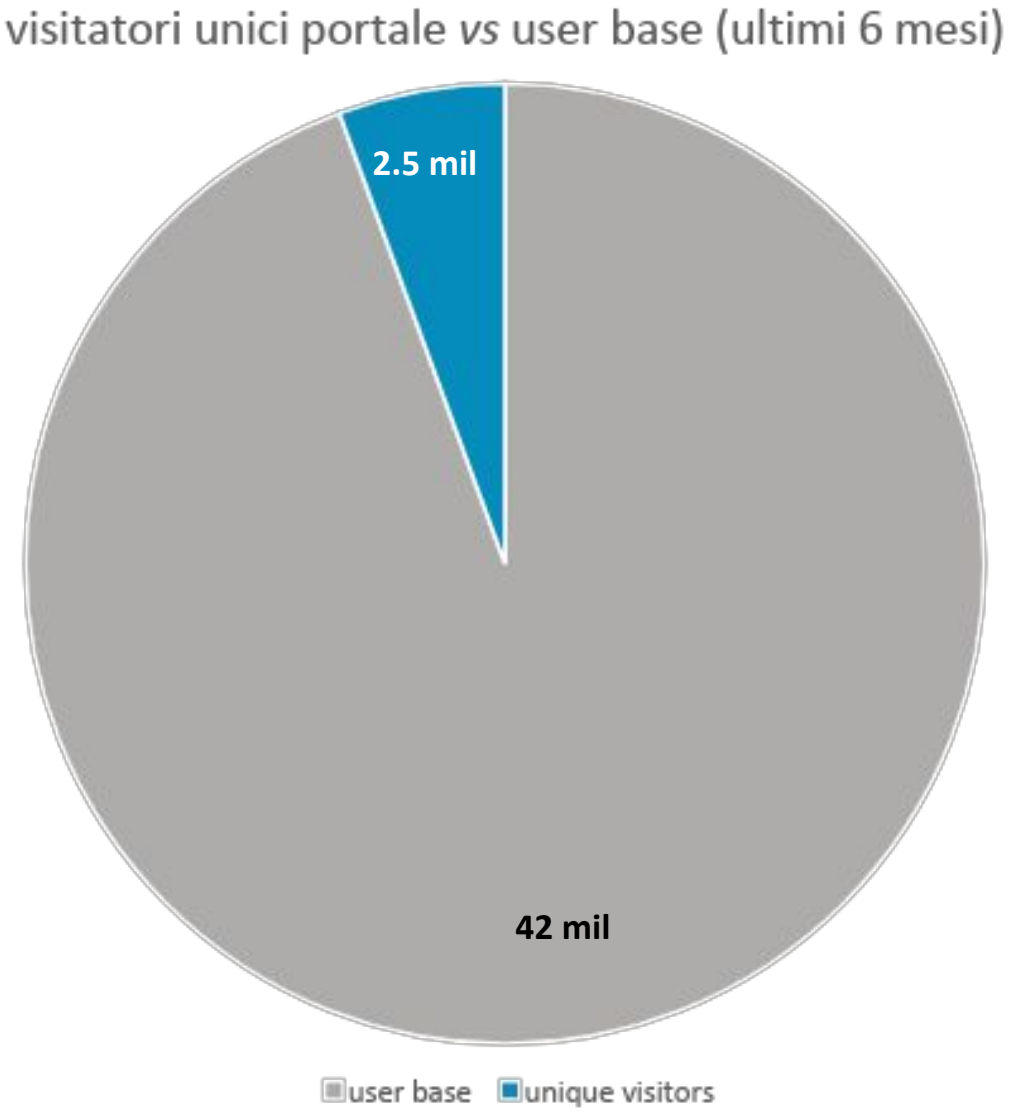
Gli utenti INPS: le categorie di utenza

LAVORATORI DIPENDENTI PRIVATI	LAVORATORI AUTONOMI ED ISCRITTI ALLA GESTIONE SEPARATA	SOGGETTI PRIVI DI REDDITO O IN STATO DI BISOGNO
PENSIONATI DEL SETTORE PRIVATO	IMPRESE	SOGGETTI DISABILI
LAVORATORI/PENSIONATI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	DATORI DI LAVORO DOMESTICI	ALTRE AMMINISTRAZIONI

Gli utenti INPS: gli intermediari

CONSULENTI LAVORO; DOTTORI COMMERCIALISTI; ESPERTI CONTABILI	ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	CAF
ENTI DI PATRONATO	STUDI LEGALI	BANCHE ED ASSICURAZIONI

DA COSA COMINCIARE?



USER EXPERIENCE IN INPS

La **UX** definisce l'interazione dell'utente con l'Istituto, con i suoi servizi e prodotti e ne guida l'evoluzione sulla base di evidenze oggettive, determinate analizzando il comportamento degli utenti

	VALORE	PROCESSO	MISURAZIONE	TESTING	UX/UI DESIGN
AMBITI	Definizione e presidio del **concetto di valore per l'utente finale**: come miglioriamo l'esperienza all'utente? In che modo massimizzare questo obbiettivo?	Definizione e presidio del **processo di progettazione dei servizi** al cittadino, e dei relativi touchpoint (portale, mobile app, ecc). **Definizione di standard** in termini di fasi da seguire, strumenti da utilizzare, misurazione dei risultati	Definizione, erogazione ed analisi delle metriche di **misurazione dell'esperienza utente** (ces, nps, success rate, etc). Predisposizione di strumenti standard di rilevazione e condivisione dei dati all'interno dell'istituto	Definizione di **protocolli** e **strumenti**, coordinamento all'esecuzione delle attività di test con gli utenti, analisi e condivisione dei risultati	Definizione **design system,** sua applicazione ed evoluzione **data driven**. Definizione e ottimizzazione **componenti standard** di front-end. Presidio del **linguaggio visivo e «tone of voice»** dell'istituto.
OBBIETTIVI	**DEFINIRE UN UNICO CONCETTO DI PRIORITA' VALIDO PER TUTTO L'ISTITUO: L'UTENTE FINALE.**	**GARANTIRE QUALITA' DEI SERVIZI E TOUCHPOINT.** **GARANTIRE CONSISTENZA.** **ABILITARE OMNICALITA'** **ABILITARE PROATTIVITA'**	**MISURARE (E COMUNICARE) OGGETTIVAMENTE LA QUALITA' DEI SERVIZI IN TERMINI DI ESPERIENZA UTENTE**	**OTTENERE EVIDENZE QUALITATIVE CON L'UTENTE FINALE PER MIGLIORARE QUANTO FATTO.**	**GARANTIRE QUALITA' DEI SERVIZI E TOUCHPOINT.** **CONSENTIRE EVOLUZIONE CONTINUA.**

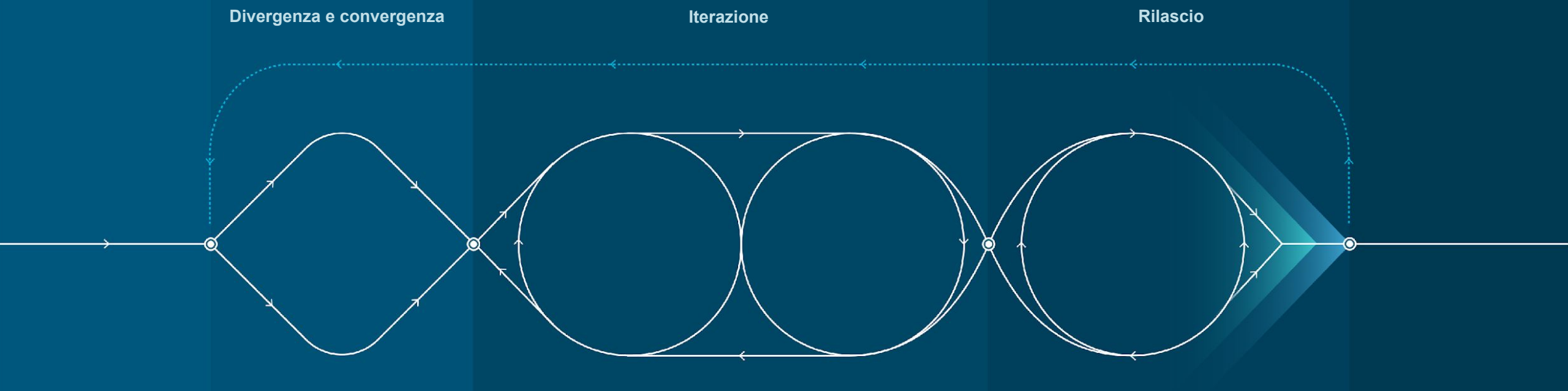
Il Manifesto UX@INPS

Vision:
PROGETTIAMO SERVIZI DIGITALI CHE MIGLIORANO LA QUALITÀ DELLA VITA DEL CITTADINO

Mission:
Fornire al cittadino e agli operatori specializzati tutte e solo le informazioni e i servizi di cui hanno bisogno, tramite una presenza digitale semplice, accessibile e costantemente ottimizzata sulla base delle loro esigenze

- Persone al centro
- Collaborazione e diversità
- Valore del riutilizzo
- Valore della condivisione
- Coerenza e standardizzazione
- Misurazione dell'impatto per i cittadini
- Miglioramento continuo
- Ricerca delle evidenze oggettive

INPS Experience System

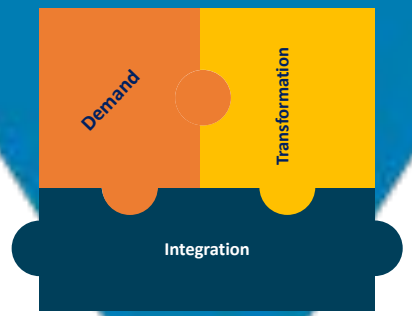


Avvio **Ricerca** **Progettazione e Test** **Quality Assurance** **Post-Rilascio**

Il modello organizzativo

GOVERNANCE E2E

3 funzioni cooperanti



APPROCCIO ALLA PROGETTAZIONE

End user value

Once only

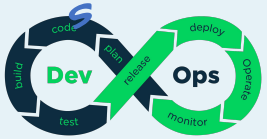
Re-use

proactivity

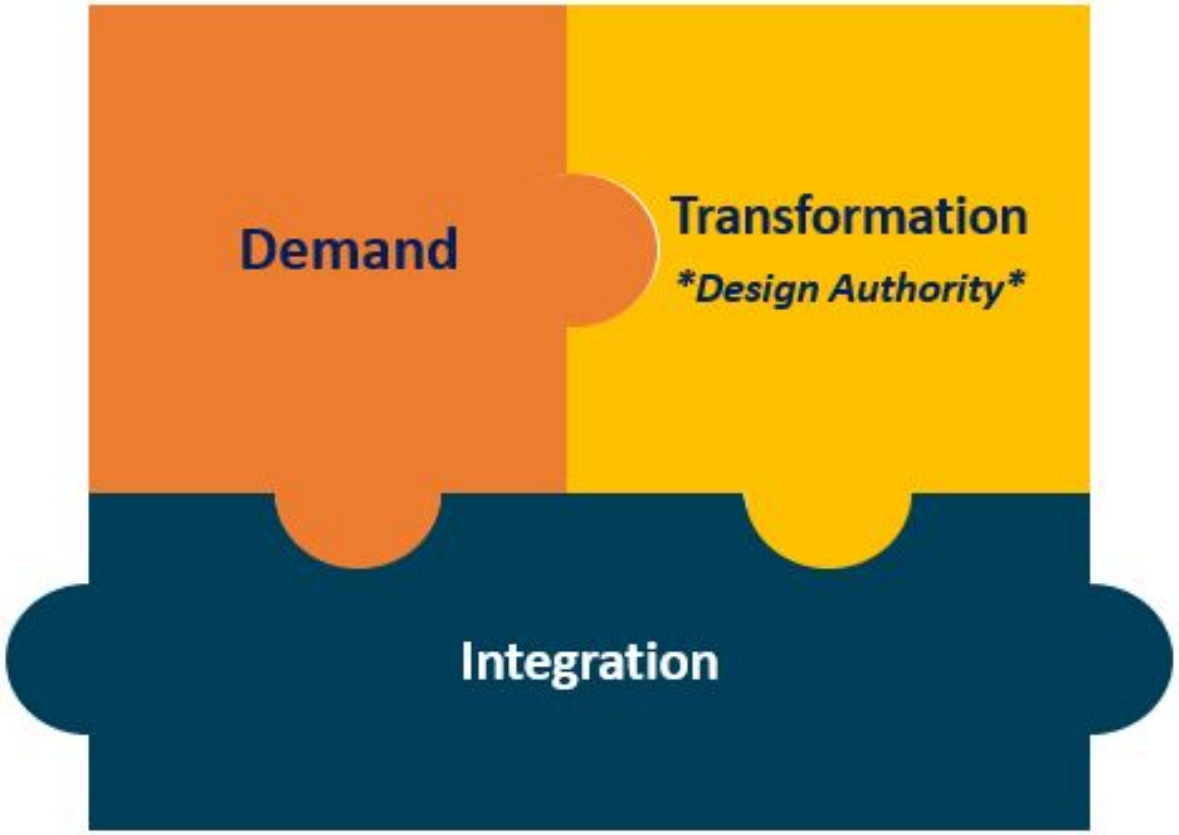
METODOLOGIA e CICLO DI VITA DEL SW

Agile

DevOps



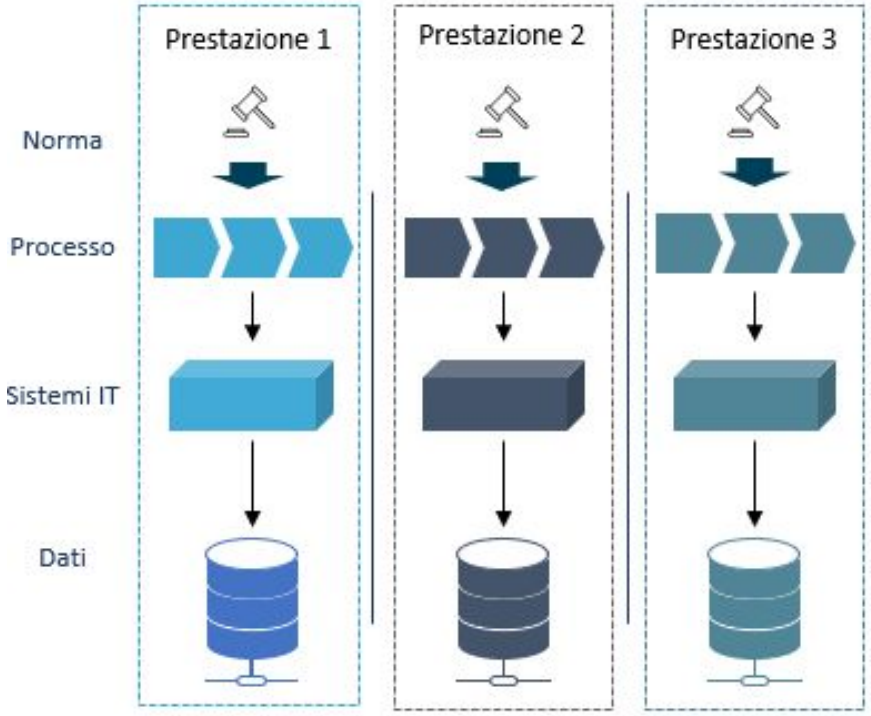
Una cabina di regia per l'Istituto



Un nuovo modello di progettazione

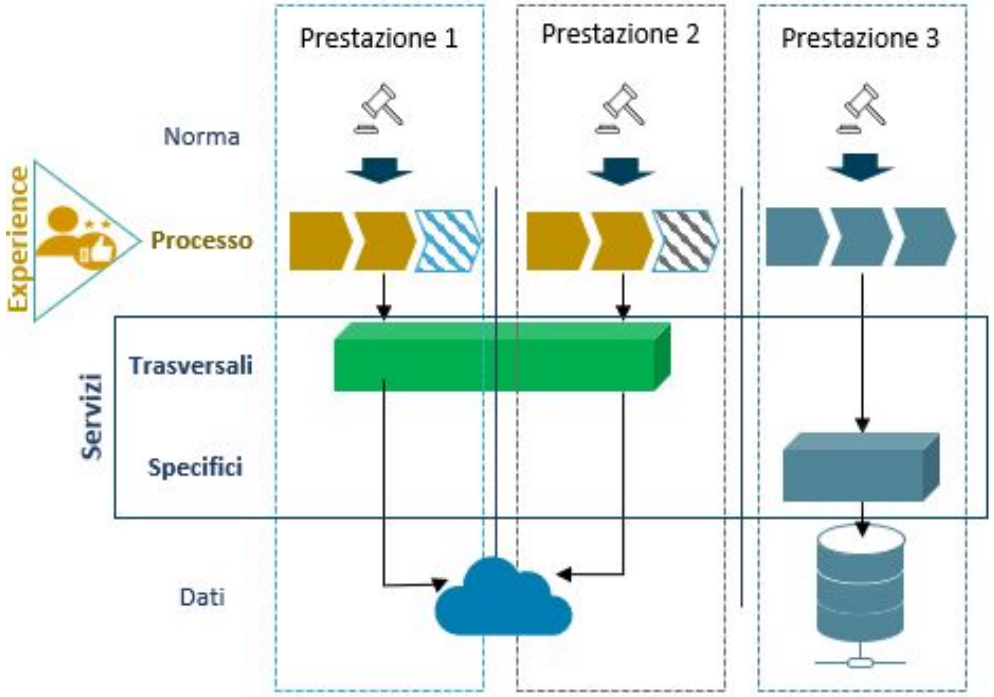
IERI

Approccio alla progettazione "**prestazione/norma-centrica**", ognuno con i suoi processi, i suoi sistemi, le sue tecnologie e i suoi dati



DA OGGI

Approccio alla progettazione **User-Centered**: la prestazione/norma come input normativo, ma la **User Experience** ed il **riuso** di componenti come cuore delle progettualità



Un cambio metodologico per accorciare le distanze con l'utente

IERI

Team verticale e specialistico
Vision settorizzata per fasi

Pianificazione predittiva
Sequenza lineare di fasi
Rilascio di valore interamente alla fine
Post-mortem reviews

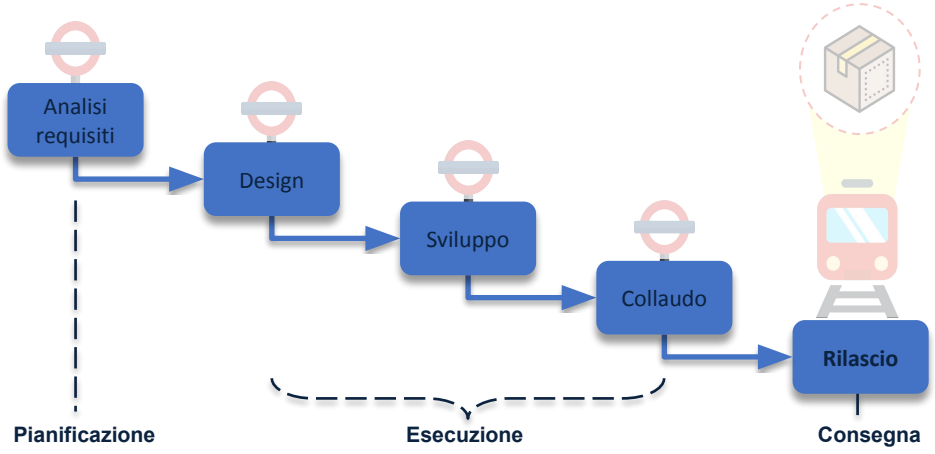
DA OGGI

Team interfunzionale
Vision d'insieme condivisa

Frequente rilascio di valore
Costruzione iterativa ed incrementale
Capacità di adattamento (feedback utente)
Miglioramento continuo

Big-bang release

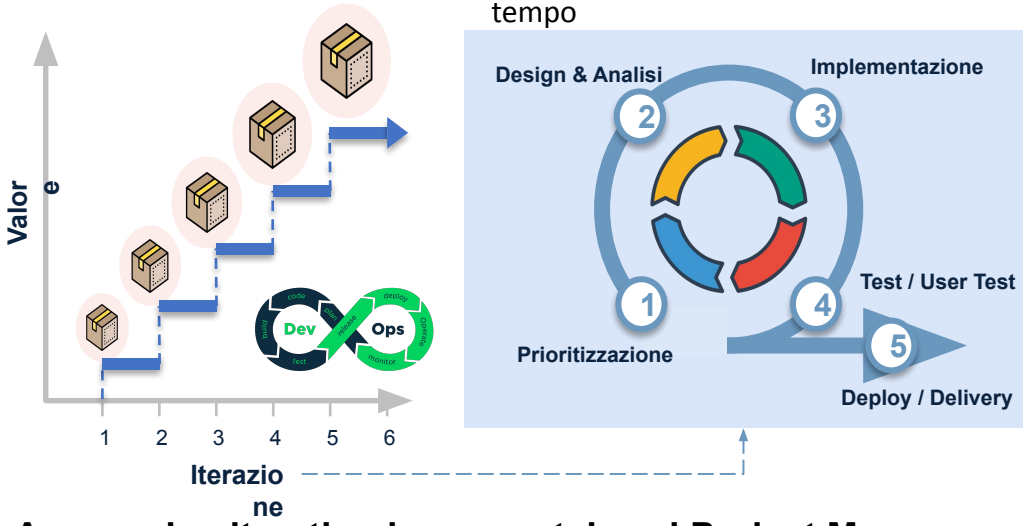
100% del **valore** viene rilasciato **interamente alla fine (mesi/anni)**



Approccio «tradizionale» al Project Management

Incremental release

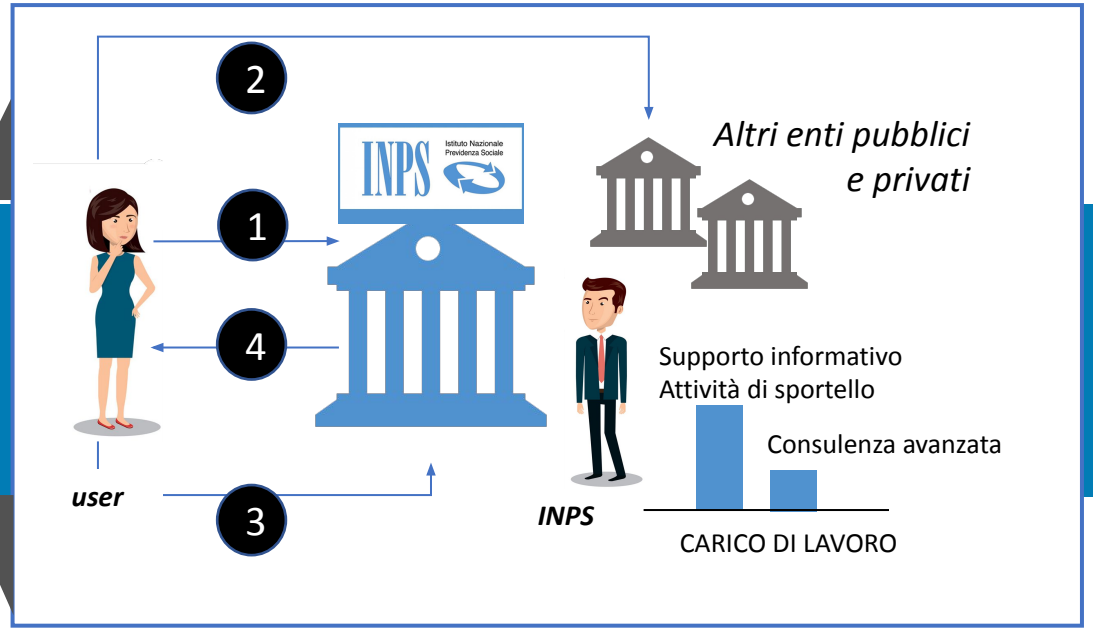
Valore percepito già dopo la **prima iterazione**, ed **incrementale** nel tempo



Approccio «iterativo-incrementale» al Project Management

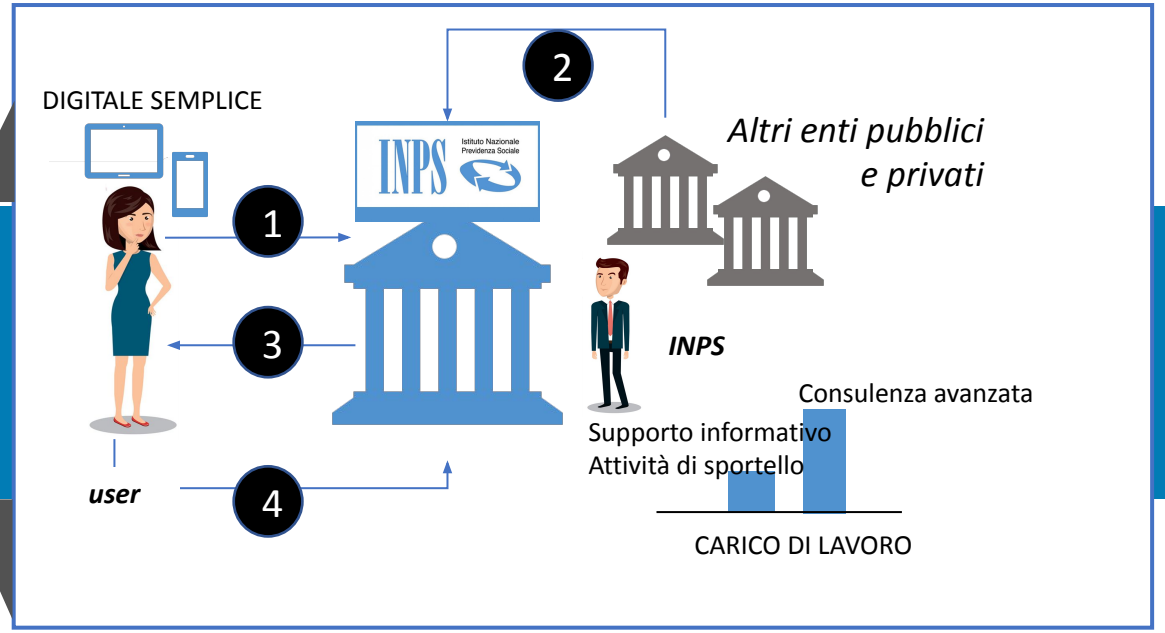
Un nuovo metamodello di servizio: inversione del controllo

AS-IS



1. Raccolta informazioni sui requisiti della prestazione
2. Recupero delle informazioni utili a presentare domanda
3. Domanda di prestazione
4. Comunicazione esito della domanda

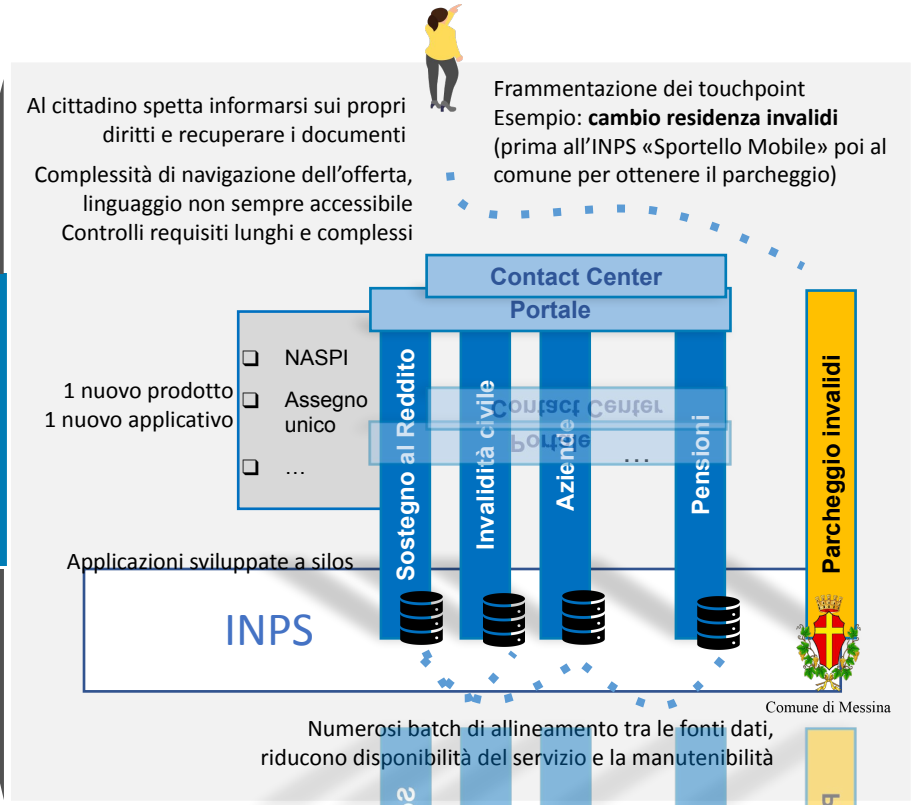
TO-BE



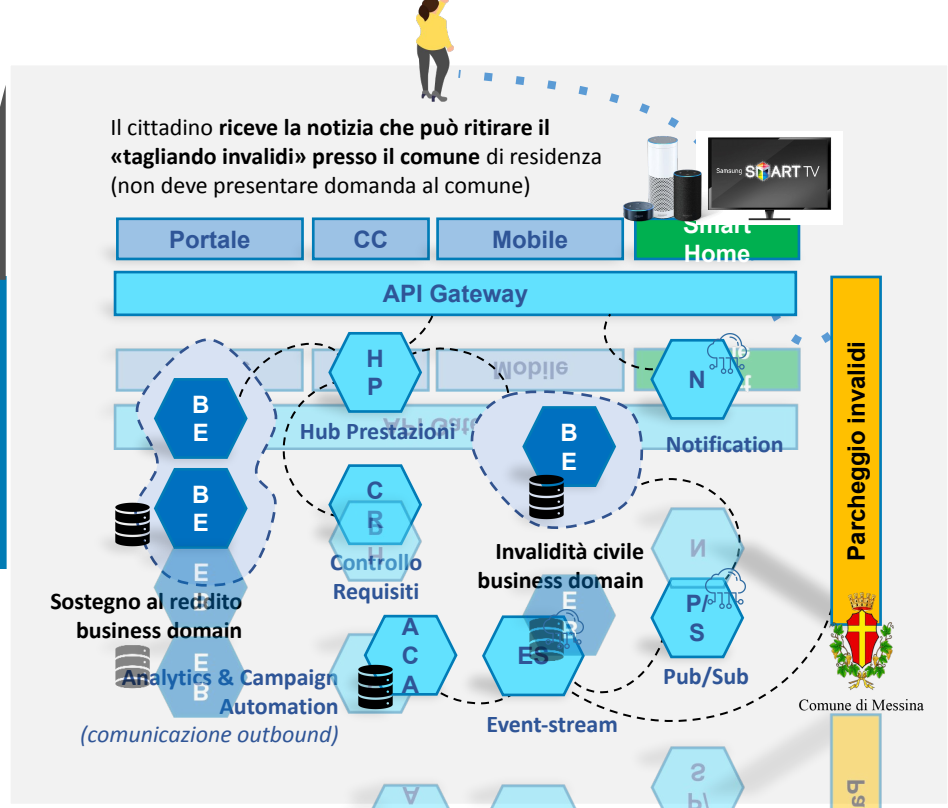
1. Autotipizzazione e consenso informato sui dati (Privacy)
2. Integrazione dati in regime di interoperabilità nazionale
3. Accesso al proprio stato di diritto (prestazioni, simulatori), comunicazione di prestazioni rilevanti per «segmento»
4. Sottomissione della domanda (precompilata)

Inversione del controllo: event-driven, data intensity, omni-channel

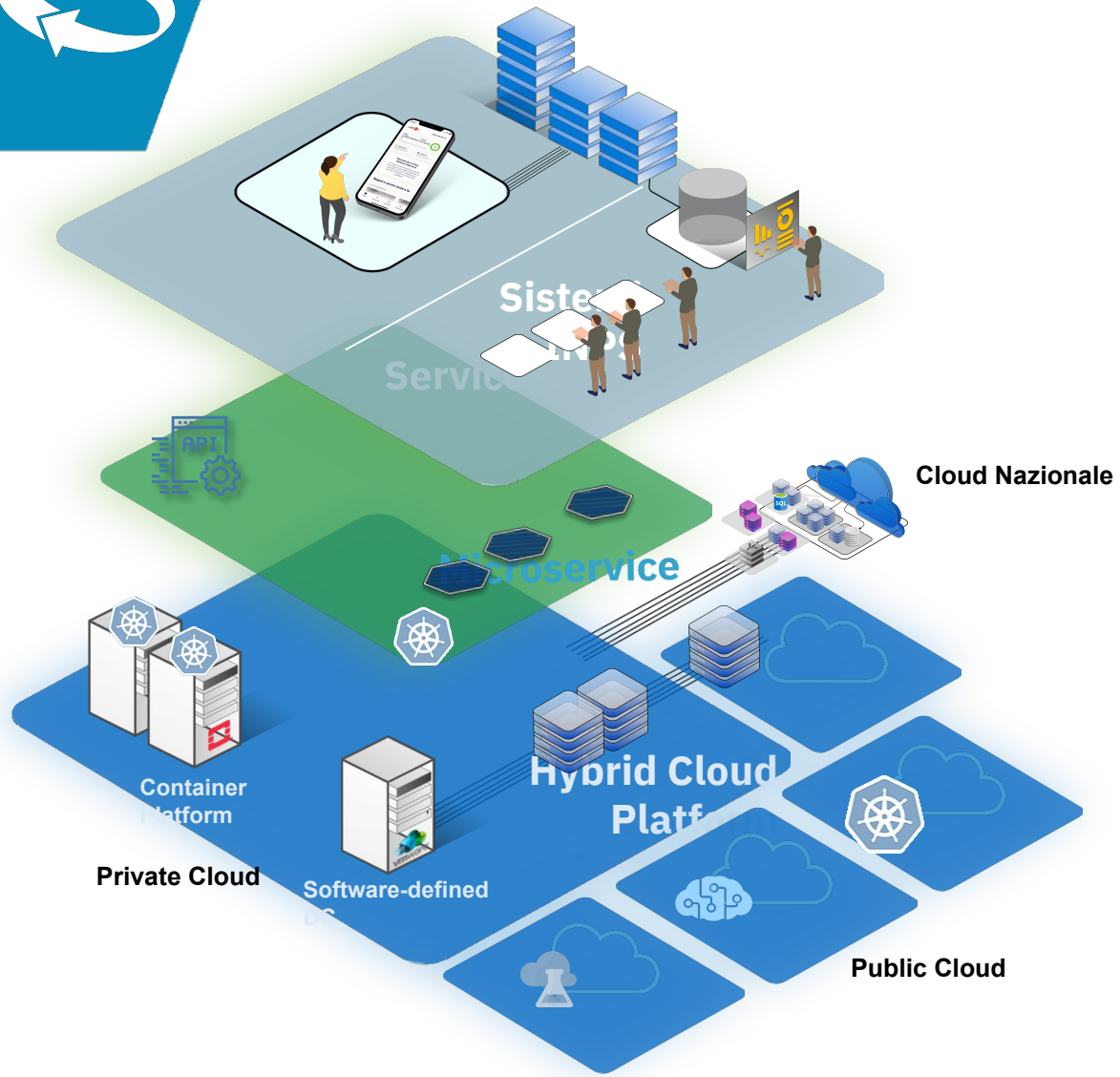
UX odierna (servizio reattivo, frammentato)



UX target (servizio proattivo, integrato)



La visione del futuro: welfare as platform



Innovare, semplificare, velocizzare …

… definendo blueprint tecniche a livello applicativo …

… svecchiando progressivamente i legacy …

.. puntando su piattaforme e tecnologie di mercato …

.. abbracciando l’automazione spinta in un cloud ibrido

C’è vero progresso solo quando i vantaggi di una nuova tecnologia diventano per tutti.
– Henry Ford –

PROGETTARE PER IL CITTADINO

INPS

I nostri contatti:

emanuele.colini@inps.it
giacomo.grassi@inps.it
pierpaolo.bonanni@inps.it