


Testa il tuo sito: l'esperienza dell'Inps con eGlu



[INPS COMUNICA](#)
[L'ISTITUTO](#)
[BANCHE DATI E BILANCI](#)
[ASTE GARE E FORNITORI](#)
[SOFTWARE](#)
[LINK](#)
[MAPPA](#)
[OPEN DATA](#)
[RSS](#)

TROVA

TROVA SUBITO

NEWS

CIRCOLARI E MESSAGGI

AVVISI E CONCORSI

MODULI

COME FARE PER


- ▶ Verificare i propri contributi
- ▶ Utilizzare i buoni lavoro
- ▶ Gestire un lavoratore domestico
- ▶ Chiedere i benefici per la maternità


[Elenco completo](#)

I PIU' RICHIESTI


- ▶ Estratto conto contributivo
- ▶ Attivare i buoni lavoro
- ▶ Cassetto Previdenziale per Artigiani ...
- ▶ Cassetto Previdenziale Cittadino Web
- ▶ Lavoro Accessorio

CONTATTI

 AI telefono

 Le sedi INPS

 INPS risponde

 Ufficio Stampa

Informazioni

PREVIDENZA

EFFICIENZA | REPUTAZIONE | CRESCITA | CRISI SOCIALE

- ▶ La riforma delle pensioni
- ▶ La pensione
- ▶ Lavoratori migranti
- ▶ I contributi da lavoro
- ▶ I contributi individuali
- ▶ Prestazioni a sostegno reddito
- ▶ Amministrazione trasparente

Rapporto annuale Inps

8 luglio a Montecitorio

In Evidenza

- ▶ Quattordicesima in arrivo
Data: 30/06/2014
- ▶ Bonus Irpef disoccupati e pensionati
Data: 03/07/2014
- ▶ Salvaguardati: report 2/7/2014
Data: 02/07/2014

Servizi Online

CUD 2014


È in linea il CUD 2014

- ▶ Servizi per il cittadino
- ▶ Elenco di tutti i Servizi
- ▶ Per tipologia di utente
- ▶ Portale dei pagamenti
- ▶ Applicazioni Mobile


🔒 Il PIN online

In Evidenza

- ▶ Incarichi medici esterni
Data: 04/07/2014
- ▶ Lavoratori domestici: scadenze
Data: 01/07/2014
- ▶ Bando Convitti 2014-2015
Data: 02/07/2014





Gestione dipendenti pubblici
ex-Inpdap




Gestione lavoratori dello spettacolo e dello sport
ex - Enpals

Portale dei pagamenti






Cassetta postale on line



Sistema informativo dei percettori di prestazioni a sostegno del reddito

[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



Testa il tuo sito: l'esperienza dell'Inps con eGlu



I PROTAGONISTI

- **l'utente**
- **il sito**
- **il Protocollo eGlu**



Testa il tuo sito: l'esperienza dell'Inps con eGlu



L'utente Inps e la popolazione italiana

FONTE: INPS – RAPPORTO ANNUALE 2013

Utenti Inps su totale residenti*:	71,2%
Lavoratori assicurati:	23 milioni
- Gestione privata:	19,5 milioni
- Gestione dipendenti pubblici, spettacolo ed ex Ipost:	3,5 milioni
- Assicurati Inps sul totale degli occupati:	97,2%
- Assicurati Inps su forze lavoro:	85,3%
Beneficiari di trattamenti pensionistici:	15,8 milioni
- Pensionati Inps su totale pensionati	95,7%
Beneficiario di prestazioni a sostegno del reddito:	4,9 milioni

* Popolazione italiana residente al 1° gennaio 2014: ca. 61 milioni (fonte: Istat).



Testa il tuo sito: l'esperienza dell'Inps con eGlu



L'utente Inps: tipologie

N. SERVIZI ON LINE EROGATI PER TIPOLOGIA DI UTENTE, ANNO 2013

Servizi ai cittadini:	26.626.225	(25,6%)
Servizi alle imprese:	21.127.018	(20,3%)
Servizi ai Patronati:	45.743.445	(44%)
Servizi ai Caf:	3.995.498	(3,9%)
Servizi agli Enti pubblici e previdenziali:	5.559.010	(5,4%)
Servizi alle Asl:	667.318	(0,6%)
Servizi alle Associazioni di categoria:	100.816	(0,1%)
Altro:	80.000	(0,1%)

FONTE: DATI ELABORATI DA INPS – RAPPORTO ANNUALE 2013



Testa il tuo sito: l'esperienza dell'Inps con eGlu



Il sito Inps

FONTE: INPS – RAPPORTO ANNUALE 2013

n. accessi al portale internet Inps, anno 2013:	430 milioni
- media n. accessi giornalieri:	1.178.000
n. pagine web visitate, anno 2013:	4,6 miliardi
- media n. pagine visitate al giorno:	12,5 milioni
n. pagine web sito internet Inps:	36.410
n. moduli scaricabili e compilabili on line:	540
percentuale di consultazione pagine di informazioni:	12%
percentuale di consultazione pagine di servizi:	88%



Testa il tuo sito: l'esperienza dell'Inps con eGlu



I test con il Protocollo eGlu

I test (ottobre 2013 – maggio 2014)

n. test effettuati:	4
n. utenti intervistati:	53
n. obiettivi testati:	20

Le virtù del Protocollo eGlu

rileva le modalità di interazione tra utente e interfaccia

evidenzia le criticità su cui può essere importante intervenire

rende oggettivi i risultati dell'osservazione,
facilitando così l'iter delle proposte di ottimizzazione

migliora la professionalità degli addetti ai lavori, riducendone, intervista dopo intervista, gli inevitabili e spesso inconsci pregiudizi cognitivi



Testa il tuo sito: l'esperienza dell'Inps con eGlu



Usabilità, obiettivo strategico

... FAR CORRISPONDERE AD OGNI CLIC UNA SOLUZIONE E NON UN PROBLEMA.

eGlu è stato adottato dall'Inps sia come strumento di verifica periodica, che come test preventivo nelle fasi di progettazione

L'usabilità è stata inserita:

- nel Piano annuale di Comunicazione;
- nel Programma di Innovazione dell'Istituto come piano Obiettivo denominato "Sviluppo e implementazione di un sistema di rilevazione dei portali web e mobile".

**L'USABILITÀ È ENTRATA A PIENO TITOLO
TRA I PARAMETRI QUALITATIVI
CONSIDERATI STRATEGICI PER L'ISTITUTO.**