

PREMIO "PA A COLORI" 2024

Iniziativa promossa nell'ambito di FORUM PA 2024

[#forumpa2024](https://twitter.com/forumpa2024)

FORUM PA 2024

«PA A COLORI 2024»



SOGGETTO PROPONENTE: Istituto Nazionale della Previdenza Sociale

TITOLO DEL PROGETTO: Experience Authority – l’abilitatore strategico nel processo di adozione di Linee guida e standard in ambito Experience

AMBITO: PA Digitale

#forumpa2024



GRUPPO DI LAVORO

Nome	Cognome	Unità Organizzativa - Qualifica	Esperienze e competenze
Diego	De Felice	Direzione Centrale Comunicazione - Direttore	Sponsorship e coordinamento istituzionale
Giacomo	Grassi	Direzione Centrale Comunicazione – Area Digital Processes & UX Design. Dirigente	Responsabile del progetto Experience Authority
Gian Marco	Antignani	Direzione Centrale Comunicazione – Area Digital Processes & UX Design. Responsabile del Team Innovazione e sviluppo portale web, intranet e procedure	Capo team dell'area Experience Authority

PRESENTAZIONE DEL PROGETTO1/2

Il Progetto ha determinato la creazione della nuova **funzione Experience Authority**, all'interno della Direzione Centrale Comunicazione, responsabile della **produzione di linee guida e standard in ambito Experience** e della successiva verifica che queste vengano adottate all'interno dell'Istituto, al fine di garantire un'esperienza utente **omogenea, intuitiva e accessibile**. Con l'obiettivo di perseguire:

- Semplicità d'uso, chiarezza, accessibilità dei servizi e touchpoint dell'Istituto;
- Coerenza e uniformità dell'esperienza utente attraverso i servizi e i canali (multicanalità);
- Coerenza e riconoscibilità dell'identità di brand dell'Istituto, su ogni nostro servizio o touchpoint.

PRESENTAZIONE DEL PROGETTO2/2

L'Experience Authority esercita il suo ruolo su tutte le iniziative progettuali che hanno un impatto sull'Experience. In particolare, gli ambiti di intervento di sua competenza riguardano le seguenti tematiche:

- Identità di brand
- Design System
- Semplificazione del linguaggio
- Misurazione della qualità dell'Experience
- Framework di progettazione I.E.S.

AMBITI DI INTERVENTO DELL'EXPERIENCE AUTHORITY

Gli ambiti di intervento in dettaglio:

Identità di brand

Vengono prodotte le linee guida di brand e ne viene verificata la corretta applicazione (esempio: viene controllato il corretto utilizzo del logo su un asset in termini di dimensione, variante e posizione; uso della tipografia ufficiale e corretto utilizzo della palette colori, etc.).

Design System

Vengono prodotte le linee guida visive e di interazione con gli utenti e ne viene verificata la corretta applicazione in fase di progettazione di una nuova pagina/servizio sui touchpoint. (esempio: utilizzo dei componenti, design token, template, etc.), verificandone anche la User Experience in termini di facilità d'uso, accessibilità e coerenza.

Semplificazione del linguaggio

Vengono prodotte le linee guida di scrittura e ne viene verificata la corretta applicazione (esempio: viene controllata la corretta strutturazione e formattazione di un testo da pubblicare sul portale Istituzionale in termini di accessibilità e leggibilità (Indice Gulpease)).

Misurazione della qualità dell'Experience

L'Experience Authority verifica la presenza e il corretto utilizzo di strumenti di monitoraggio definiti secondo la metodologia di CXM dell'Istituto.

Misurazione della qualità dell'Experience

L'Experience Authority verifica che nei progetti che lo richiedono siano seguite le fasi di progettazione come definito dal framework di progettazione – I.E.S.

FORUM PA 2024

«PA A COLORI 2024»



ANAGRAFICA DEL REFERENTE

Nome e Cognome: Giacomo Grassi

Email: giacomo.grassi@inps.it

Altre informazioni: Direzione Centrale Comunicazione – Area Digital Processes & UX Design

#forumpa2024

