

Rapporto di monitoraggio sul primo anno di attività (gennaio 2009 - 2010)

*A cura di Nicoletta Bevilacqua, con la collaborazione
di Fernando Cinquegrani e Rita Serusi per le elaborazioni statistiche*

Roma, 3 febbraio 2010

Indice

Premessa	3
Il Network di Linea Amica	5
Tab. 1 – Consistenza del network Linea Amica per tipologia di ente	5
Graf. 1 - Composizione del network Linea Amica per tipologia di ente	5
Tab. 2 – Numero di istanze mediamente trattate giornalmente dal network Linea Amica per tipologia di ente	6
Graf. 2 – Composizione per tipologia di ente delle istanze trattate dal network Linea Amica.....	6
Tab. 3 - Numero di enti con ufficio URP, numero operatori e media dei contatti giornalieri per tipologia di ente (valori assoluti)	7
Tab. 4 – Numero di enti con contact center, numero operatori e media dei contatti giornalieri per tipologia Ente (valori assoluti)	7
Graf. 3 – Distribuzione territoriale degli enti del network (per provincia)	8
Graf. 4 – Distribuzione territoriale degli enti del network (per provincia e tipologia di ente).....	9
Il funzionamento del Contact Center	9
Tab. 5 – Contatti gestiti da Linea Amica	10
Tab. 6 - Istanze per motivo del contatto	11
Tab. 7 - Istanze per motivo del contatto (solo Linea Amica Abruzzo).....	12
Graf. 5 – Istanze (Linea Amica e Linea Amica Abruzzo) per settimana	12
Tab. 8 - Istanze per mese di apertura e stato di trattamento. Distribuzione percentuale.....	13
Tab. 9 - Istanze per mese di apertura e stato di trattamento. Distribuzione percentuale (solo Linea Amica Abruzzo)	14
Tab. 10 - Tempo medio (hh.mm) di risoluzione delle istanze pervenute in ciascun mese.....	14
Tab. 11 - Tempo medio (hh.mm) di risoluzione delle istanze pervenute in ciascun mese (solo Linea Amica Abruzzo)	15
Tab. 12 - Istanze per canale del richiedente. Distribuzione percentuale.....	16
Caratteristiche dell'utenza.....	16
Tab. 13 - Istanze per genere del richiedente. Distribuzione percentuale.....	16
Graf. 6 – Istanze (Linea Amica e Linea Amica Abruzzo) per genere e settori.....	17
Tab. 14 - Istanze per classe d'età del richiedente. Distribuzione percentuale	17
Tab. 15 - Istanze per ripartizione geografica Istat del richiedente. Distribuzione percentuale.....	18
Tab. 16 - Istanze per regione del richiedente. Distribuzione percentuale	19
Cart. 1 - Istanze totali per regione del richiedente.....	19
Cart. 2 - Istanze totali per provincia del richiedente	20
Amministrazioni interessate e contenuti delle istanze	20
Tab. 17 - Istanze per tipologia di Amministrazione interessata. Distribuzione percentuale	21
Tab. 18 - Segnalazioni negative per tipologia di Amministrazione interessata. Distribuzione percentuale	21
Tab. 19 - Segnalazioni negative per contenuto della richiesta (esclusa Linea Amica Abruzzo)	22
Tab. 20 - Istanze per contenuto della richiesta (escluse non pertinenti e Linea Amica Abruzzo)	23
Tab. 21 - Istanze per contenuto della richiesta (escluse non pertinenti e Linea Amica Abruzzo). Temi ricorrenti.....	24
Tab. 22 - Istanze totali per ambito e ripartizione geografica (escluse non pertinenti e Linea Amica Abruzzo).....	25
I livelli di gradimento.....	25
Tab. 23 - Gradimento degli utenti (febbraio 2009 – settembre 2009)	26
Tab. 24 - Gradimento degli utenti (ottobre 2009 – gennaio 2010)	26
Graf. 7 – Indice di gradimento degli utenti	27
Portale web.....	27
Tab. 25 - Portale Linea Amica: visitatori e pagine visitate	27
Graf. 8 – Visitatori del portale per settimana	28
Graf. 9 – Pagine del portale visitate per settimana	28

Premessa

In questo report sono presentati i principali risultati dell'attività svolta nel primo anno di funzionamento del servizio Linea Amica.

Tale consuntivo riguarda innanzitutto il network di Linea Amica. Per la risoluzione dei problemi posti dagli utenti, il Contact Center opera, infatti, in stretta sinergia con diverse Amministrazioni, anche attraverso l'inoltro diretto dei quesiti e delle segnalazioni ricevute. Questo modello collaborativo costituisce il tratto distintivo del servizio ed è destinato a rafforzarsi ulteriormente attraverso il coinvolgimento di un maggior numero di enti aderenti e l'estensione degli ambiti di collaborazione.

L'importanza della rete ai fini della efficacia delle prestazioni offerte ha ricevuto una significativa conferma dalla prima indagine campionaria sulla Customer satisfaction degli utenti di Linea Amica realizzata nel periodo luglio-ottobre 2009¹. Il livello di gradimento, infatti, è stato sensibilmente più alto nei casi in cui le Amministrazioni competenti abbiano collaborato con Linea Amica per la risoluzione dei problemi posti dagli utenti, che hanno particolarmente apprezzato la qualità delle risposte fornite.

La seconda parte del rapporto analizza invece i principali aspetti riguardanti il funzionamento del Contact center e, in particolare:

- l'andamento delle istanze rivolte dagli utenti del servizio e le loro tipologie di richieste;
- le caratteristiche degli utenti in termini di genere, età e provenienza geografica;
- le amministrazioni pubbliche interessate rispetto ai quesiti proposti dagli utenti;
- gli ambiti di contenuto delle richieste pervenute;
- le modalità, i tempi di trattamento delle istanze e i canali di contatto;
- il livello di gradimento degli utilizzatori del servizio;
- il trend degli accessi al portale web di Linea Amica.

Alcuni degli elementi illustrati in modo analitico nel report possono essere qui sinteticamente proposti per delineare, sia pure a "maglie larghe", un bilancio del funzionamento di Linea Amica nel primo anno di attività.

A tal fine, sono da segnalare soprattutto:

- il coinvolgimento nel network di Amministrazioni che partecipano al progetto condividendone l'obiettivo di fondo di una Pubblica Amministrazione gentile, trasparente e valutabile. A conclusione del primo anno di attività, fanno parte della rete 695 strutture di contatto con i cittadini (Urp e Contact Center) di Amministrazioni centrali, regionali e locali. Tra queste, alcune hanno aderito alla rete fin dall'avvio dell'iniziativa (INPS, INAIL, INPDAP, Agenzia delle entrate, Comune di Roma, Comune di Milano, Centri di prenotazione sanitaria del Lazio e dell'Emilia Romagna) e già da tempo operano quindi in una logica di stretta cooperazione con Linea Amica per la risoluzione dei problemi dei cittadini, nei rispettivi ambiti di competenza;
- la consistenza dei contatti multicanale (telefono, e-mail) gestiti con operatore², che sono stati complessivamente oltre 234.000, tra contatti *inbound* e *outbound*;
- il numero delle istanze proposte dagli utenti e "lavorate" dal servizio (oltre 108.000), in prevalenza su temi di grande impatto sociale (quali la previdenza, il lavoro, la salute, le tasse, le politiche sociali, il dialogo con la PA,...), e in molti casi a vantaggio di fasce di d'utenza (pensionati, disoccupati, persone diversamente abili,...) che incontrano maggiori problemi di accesso e fruizione dei servizi pubblici;

¹ Cfr: "I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction sul servizio Linea Amica". Novembre 2009.

² Ad esclusione quindi dei risponditori automatici.

- la capacità di risoluzione dei quesiti in tempi contenuti (il dato medio, riferito all'insieme dei quesiti trattati sia dal Frontoffice che dal Backoffice, è di 8 ore e 37 minuti) che costituisce un indicatore significativo dell'efficienza del servizio;
- i livelli di gradimento degli utenti raccolti attraverso l'utilizzo degli Emoticon, che evidenziano l'assoluta prevalenza delle valutazioni positive, pari al 95,8% nel periodo gennaio-settembre e all'84,4% nei mesi ottobre-gennaio 2010, periodo nel quale è stato introdotto un nuovo sistema di rilevazione più evoluto e oggettivo, che opera in modo automatico al termine del colloquio tra utente e operatore, valorizzando le scelte di partecipazione individuale;
- gli accessi al portale di Linea Amica, che ha complessivamente registrato oltre 350.000 contatti per un totale di circa un milione di pagine visitate;
- il grande impegno su Linea Amica Abruzzo, direttrice d'intervento attivata a seguito del sisma per coadiuvare l'azione del Dipartimento della Protezione Civile e delle Amministrazioni locali impegnate nella gestione dell'emergenza e nella fase successiva di ricostruzione. Sono circa 37.000, infatti, le istanze trattate su vari ambiti quali: informazioni sulle pratiche di riallaccio del gas, appuntamenti di verifica degli impianti, informazioni sullo sblocco dell'erogazione dei contributi di "Autonoma Sistemazione", verifiche dello stato della concessione dei contributi per la ricostruzione degli immobili, verifiche dell'esito di agibilità degli immobili, informazioni sulle assegnazioni di alloggi temporanei;
- l'attenzione assegnata a specifici segmenti di utenza (persone diversamente abili e, in fase di avvio, la linea di lavoro sugli immigrati) nell'ottica di un ampliamento dell'area degli interventi in funzione del soddisfacimento dei bisogni dei cittadini.

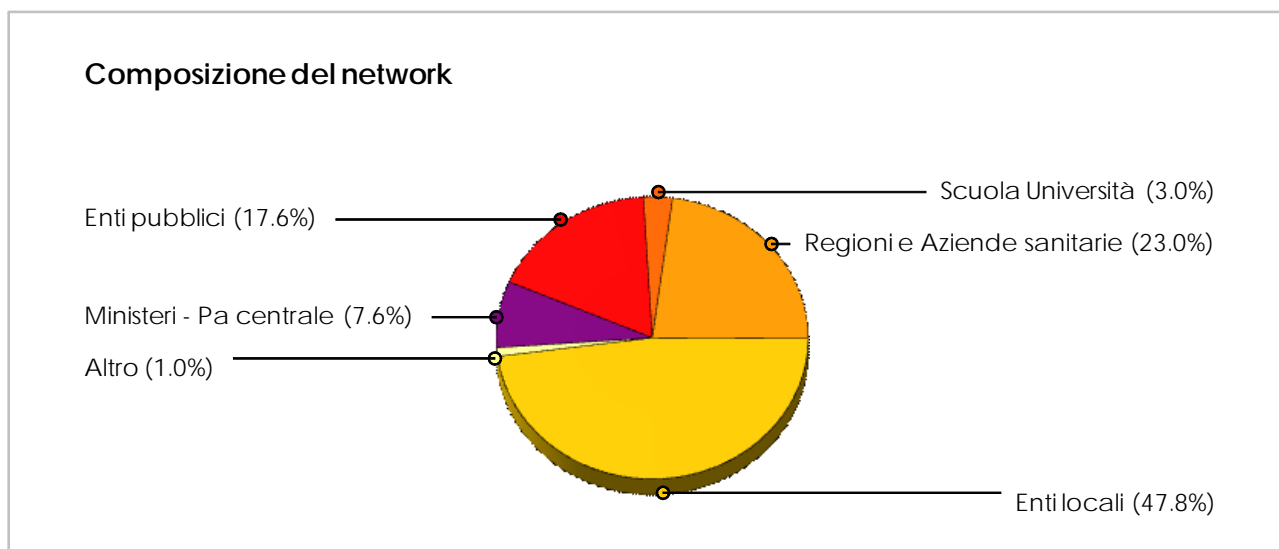
II Network di Linea Amica

Il network di Linea Amica si compone, al 29 gennaio 2010, di 695 servizi informativi di Amministrazioni pubbliche (tab. 1). Prevalgono le strutture degli Enti locali (332) con una incidenza relativa del 47,8%, ma è significativa anche la presenza di servizi informativi delle Regioni e Aziende sanitarie (23%) e degli Enti pubblici (17,6%). Sono il 7,6% i servizi che fanno capo ai Ministeri e PA centrale (grafico 1). Per un dettaglio delle Amministrazioni coinvolte si veda <http://lineamica.gov.it/network>.

Tab. 1 – Consistenza del network Linea Amica per tipologia di ente

Motivo	Servizi informativi appartenenti al network	%
Ministeri - Pa centrale	53	7.6%
Enti pubblici	122	17.6%
Scuola Università	21	3.0%
Regioni e Aziende sanitarie	160	23.0%
Enti locali	332	47.8%
Altro	7	1.0%
Totale	695	100.0%

Graf. 1 - Composizione del network Linea Amica per tipologia di ente



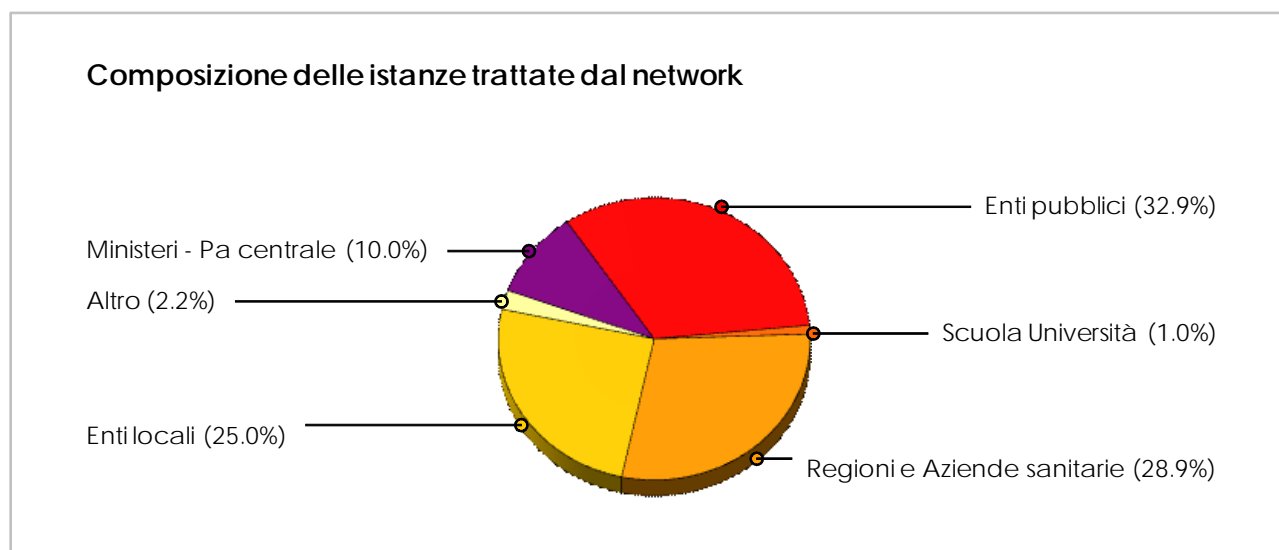
La consistenza del network può essere apprezzata anche considerando i dati sul numero delle istanze medie trattate giornalmente dalle Amministrazioni che ne fanno parte. Come si osserva dalla tab. 2, al termine del primo anno di attività si superano i 211.000 contatti giornalieri, con una forte incidenza relativa del comparto Enti pubblici (69.484), delle Regioni e Aziende sanitarie (61.008 istanze) e degli Enti locali (52.835).

Tab. 2 – Numero di istanze mediamente trattate giornalmente dal network Linea Amica per tipologia di ente

Motivo	Istanze giornaliere mediamente trattate	%
Ministeri - Pa centrale	21 181	10.0
Enti pubblici	69 484	32.9
Scuola Università	2 049	1.0
Regioni e Aziende sanitarie	61 008	28.9
Enti locali	52 835	25.0
Altro	4 660	2.2
Totale	211 216	100.0

Sul totale delle istanze giornaliere, pertanto, la quota degli Enti pubblici è del 32,9%, mentre quella delle Regioni e Aziende sanitarie è del 28,9%. Seguono gli Enti locali con il 25% e i Ministeri con il 10%. (grafico 2).

Graf. 2 – Composizione per tipologia di ente delle istanze trattate dal network Linea Amica



Delle 695 amministrazioni pubbliche del network, 630 dispongono di un ufficio URP. Con un personale impegnato di 2.260 operatori questa tipologia di servizio gestisce una media di 11,5 contatti giornalieri per addetto.

Più limitata la quota di Enti aderenti che ha attivato un Contact center (166). Questa tipologia di servizio, per un ammontare di 3.735 operatori dedicati, gestisce giornalmente una media di 49.6 contatti per addetto (tabb. 3 e 4).

Tab. 3 - Numero di enti con ufficio URP, numero operatori e media dei contatti giornalieri per tipologia di ente (valori assoluti)

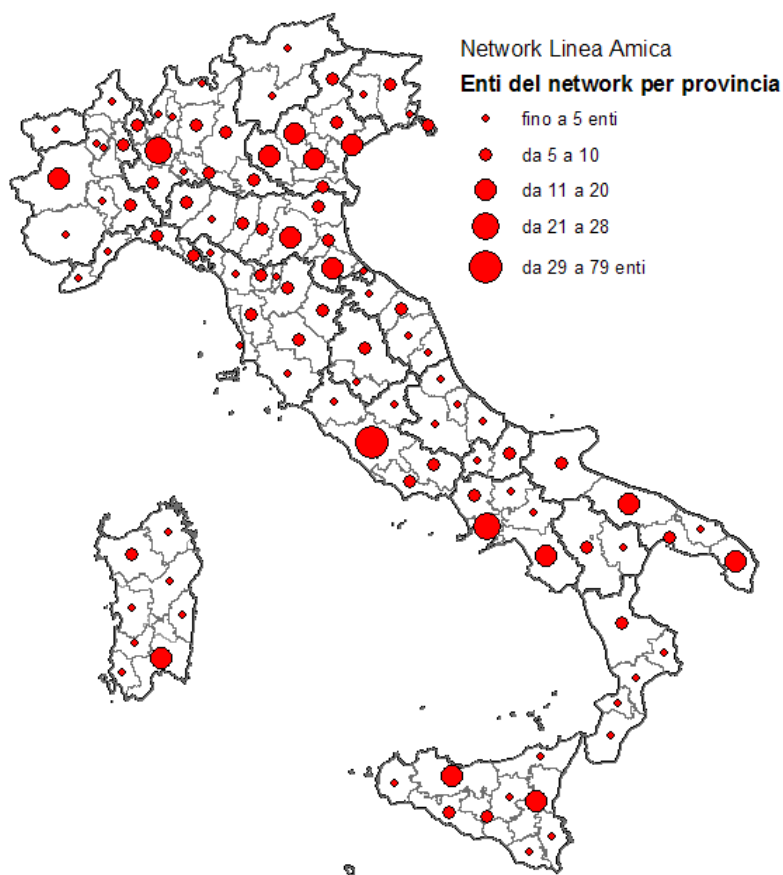
URP			
Tipologia Ente	Enti con Urp	Operatori URP	Media contatti per operatore
Ministeri - Pa centrale	47	116	17.1
Enti pubblici	110	469	9.4
Scuola Università	19	55	16.7
Regioni e Aziende sanitarie	129	645	19.1
Enti locali	320	951	29.8
Altro	5	24	6.3
Nel complesso	630	2 260	11.5

Tab. 4 - Numero di enti con contact center, numero operatori e media dei contatti giornalieri per tipologia Ente (valori assoluti)

Contact center			
Tipologia Ente	Enti con Contact Center	Operatori Contact Center	Media contatti per operatore
Ministeri - Pa centrale	13	139	138.1
Enti pubblici	28	1 188	54.8
Scuola Università	12	112	10.1
Regioni e Aziende sanitarie	53	1 141	95.3
Enti locali	55	1 128	70.6
Altro	5	27	167.0
Nel complesso	166	3 735	49.6

Come si può osservare dal grafico 3, le Amministrazioni del network sono distribuite su tutto il territorio nazionale, con una più accentuata concentrazione nelle aree del nord e del centro e, in particolare, in alcune aree provinciali (Roma con 79 enti aderenti, molti dei quali Ministeri o altre Amministrazioni centrali, seguita dalle province di Milano e Napoli entrambe con 28 enti, Palermo con 20, Bologna con 18 e Vicenza con 17). Altre significative concentrazioni sono presenti nelle province di Padova, Salerno, Venezia e Torino.

Graf. 3 – Distribuzione territoriale degli enti del network (per provincia)



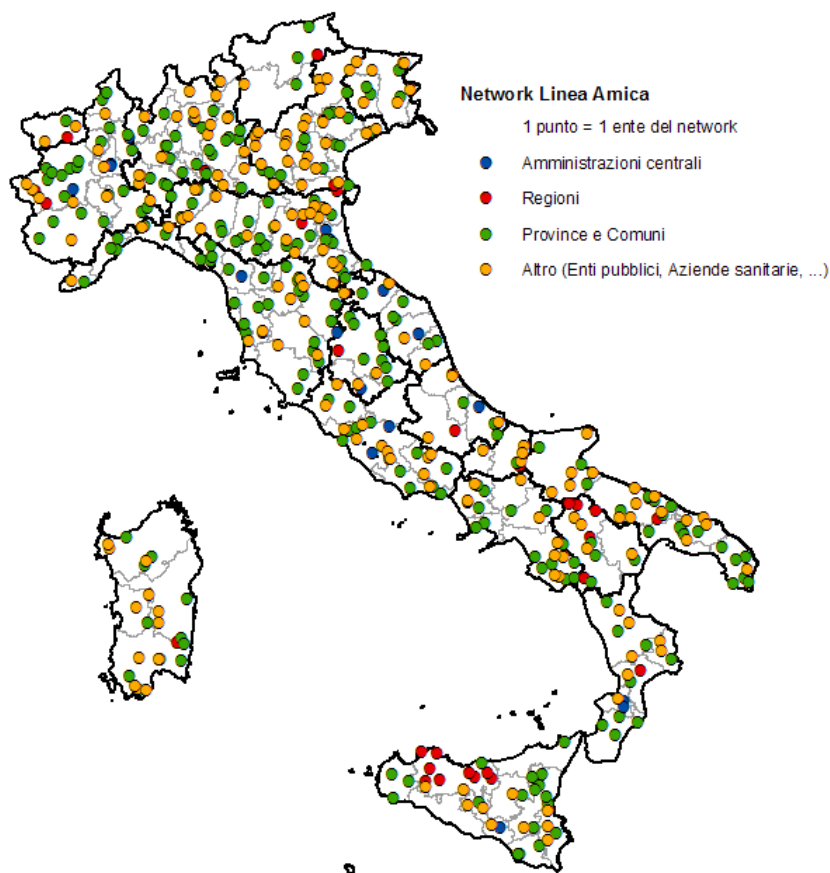
La ripartizione territoriale per tipologia di ente è invece visualizzata dal grafico 4 che mostra la localizzazione delle strutture aderenti ricomprese nei diversi settori.

La presenza più rilevante, come segnalato in precedenza, è quella degli enti locali (49 Amministrazioni provinciali e 271 Comuni, di cui 15 oltre i 250.000 abitanti e 28 rientranti nella classe di popolazione dai 100.000 ai 250.000 abitanti).

Da sottolineare come, tra i Comuni di maggiori dimensioni, partecipino al network tutte le 14 città metropolitane.

Anche a livello di Regioni le adesioni sono elevate, partecipando attualmente al progetto 17 Amministrazioni Regionali.

Graf. 4 – Distribuzione territoriale degli enti del network (per provincia e tipologia di ente)



Il funzionamento del Contact Center

Nel primo anno di funzionamento del servizio i contatti in entrata sono stati 234.355, di cui l'84,5% gestiti dagli operatori attraverso le linee telefoniche ed il 15,5% attraverso e-mail.

Il Contact center di Linea Amica, per la gestione delle richieste, svolge anche attività di outbound (recall) nei confronti degli utenti e degli enti della rete. I contatti in modalità outbound, nello stesso periodo, sono stati 112.414, per un ammontare di 234.355 contatti complessivi (tab. 5).

Tab. 5 – Contatti gestiti da Linea Amica

mese	contatti telefonici con operatore	e-mail, sms	contatti in entrata (inbound)	contatti in uscita (outbound)	Totale
gennaio 2009	348	39	387	222	609
febbraio 2009	2 339	1 565	3 904	4 764	8 668
marzo 2009	7 379	1 999	9 378	6 318	15 696
aprile 2009	10 140	3 135	13 275	7 834	21 109
maggio 2009	9 105	1 275	10 380	8 410	18 790
giugno 2009	7 645	841	8 486	12 119	20 605
luglio 2009	7 811	1 080	8 891	11 476	20 367
agosto 2009	14 474	1 243	15 717	3 876	19 593
settembre 2009	15 591	2 889	18 480	12 496	30 976
ottobre 2009	8 651	1 455	10 106	15 828	25 934
novembre 2009	5 463	1 062	6 525	11 212	17 737
dicembre 2009	7 732	1 155	8 887	9 681	18 568
gennaio 2010	6 372	1 153	7 525	8 178	15 703
Totale	103 050	18 891	121 941	112 414	234 355

Nel periodo, le istanze³ trattate da Linea Amica sono state complessivamente 108.764, con punte particolarmente alte nei mesi di aprile (17.682) e settembre (16.935), come diretta conseguenza delle campagne promozionali e di comunicazione realizzate, in questi periodi, dal Dipartimento della Funzione Pubblica⁴. Dal mese di aprile sono iniziate le attività di linea Amica Abruzzo, direttrice di intervento attivata a seguito del sisma nella regione, per dare supporto operativo al Dipartimento della Protezione civile e agli Enti impegnati nella gestione dell'emergenza.

Se si considera la ripartizione per motivo del contatto delle istanze complessivamente rivolte a Linea Amica, si può notare come il 68% siano determinate da esigenze informative, mentre il 21,9% riguarda richieste di risoluzione di problemi. Una incidenza decisamente più limitata presentano altre motivazioni, con il 5,3% delle segnalazioni di comportamenti negativi delle Amministrazioni pubbliche, lo 0,6% di segnalazioni positive e lo 0,4% di richieste di assistenza per problemi di disabilità (tab. 6).

³ Per istanza si intende la richiesta dell'utente cui risponde il Frontoffice di Linea Amica o, in caso di maggiore complessità, il Backoffice.

⁴ La prima campagna nazionale di comunicazione si è svolta dal 30 marzo al 21 aprile mentre la seconda è iniziata il 24 agosto per concludersi l'8 settembre.

Tab. 6 - Istanze per motivo del contatto

Mese	informazioni	problemi da risolvere	assistenza su disabilità	segnalazioni negative	segnalazioni positive	richieste non pertinenti	Totale
gennaio 2009	138	98	3	54	5	54	352
febbraio 2009	1 382	830	11	756	151	454	3 584
marzo 2009	2 575	1 156	27	521	55	300	4 634
aprile 2009	11 244	4 512	49	1 071	85	721	17 682
maggio 2009	6 789	2 806	12	567	59	432	10 665
giugno 2009	4 697	2 005	3	476	40	324	7 545
luglio 2009	4 511	1 496	17	664	45	259	6 992
agosto 2009	9 582	1 495	8	347	31	238	11 701
settembre 2009	12 570	3 151	91	560	48	515	16 935
ottobre 2009	5 910	1 586	76	324	44	262	8 202
novembre 2009	4 793	1 349	56	198	41	221	6 658
dicembre 2009	4 715	1 825	35	111	36	144	6 866
gennaio 2010	5 020	1 529	50	146	26	177	6 948
Totale	73 926	23 838	438	5 795	666	4 101	108 764
di cui LAA	31 313	5 219	2	132	6	32	36 704
%	42.4%	21.9%	0.5%	2.3%	0.9%	0.8%	33.7%

Il 33,7% delle istanze totali (36.704) ha riguardato i servizi informativi e di assistenza di Linea Amica Abruzzo. Di queste, molte sono state finalizzate ad ottenere informazioni sulle pratiche di riallaccio del gas e a fissare appuntamenti di verifica degli impianti. Complessivamente sono state 13.331 le chiamate fatte in tale ambito: a seguito di questi contatti sono stati 12.007 gli allacci effettuati e 426 le rinunce. Altre 898 chiamate sono state effettuate per dare risposta a ulteriori quesiti relativi a tali pratiche.

Linea Amica Abruzzo, sempre in una ottica di stretta collaborazione con il Dipartimento della Protezione Civile, ha fornito assistenza anche per le richieste relative allo sblocco dell'erogazione dei contributi di "Autonoma Sistemazione", alla verifica dello stato della concessione dei contributi per la ricostruzione degli immobili, alla verifica dell'esito di agibilità degli immobili, alle assegnazioni di alloggi temporanei⁵.

Un picco di istanze per Linea Amica Abruzzo si è registrato nel mese di agosto (6.903 istanze), in coincidenza con la realizzazione di una attività di censimento delle esigenze abitative compiuta per conto del Dipartimento della Protezione Civile per definire il piano di consegna dei nuovi alloggi realizzati⁶.

⁵ Linea Amica Abruzzo ha fornito assistenza anche in altri importanti ambiti di intervento: offrendo assistenza tecnica allo Sportello unico per le imprese del Comune de L'Aquila, in particolare su aspetti relativi alle agevolazioni e al reperimento di soluzioni di delocalizzazione degli impianti produttivi; attraverso un supporto all'Assessorato alla Sanità mediante un numero verde per le prenotazioni sanitarie; attraverso il Contact Center di Coppito che fornisce un servizio di verifica dei requisiti degli aventi diritto alla assegnazione provvisoria degli alloggi, nell'ambito del progetto C.A.S.E., attraverso la gestione di un ufficio mobile per l'assistenza e la distribuzione di informazioni e modulistica alla cittadinanza, posizionato da settembre 2009 presso i nuovi uffici del Comune de L'Aquila.

⁶ La struttura di Linea Amica ha fornito assistenza telefonica per la compilazione delle schede censimento dei cittadini appartenenti a categorie di agibilità classe E/F ed in zona rossa, ai fini della determinazione del fabbisogno abitativo. Sono stati effettuati interventi di assistenza telefonica per la compilazione dei moduli di richiesta. Successivamente il personale di Linea Amica ha coadiuvato il Dipartimento della Protezione Civile nel recall dei cittadini che avevano consegnato moduli incompleti, e nel censimento dei campi di accoglienza presenti nel territorio del Comune de L'Aquila.

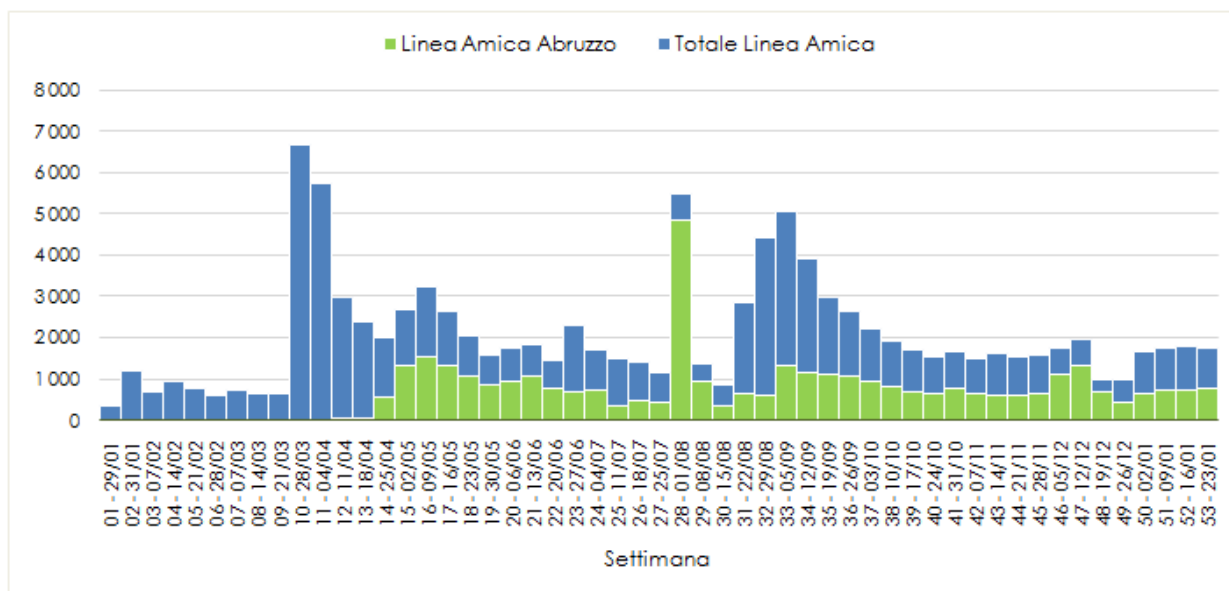
Anche nel caso di Linea Amica Abruzzo, le richieste di informazioni sono di gran lunga prevalenti (85,3%) rispetto alle istanze relative a problemi da risolvere (14,2%) (tab. 7).

Tab. 7 - Istanze per motivo del contatto (solo Linea Amica Abruzzo)

mese	informazioni	problemi da risolvere	assistenza su disabilità	segnalazioni negative	segnalazioni positive	richieste non pertinenti	Totale
aprile 2009	483	133		3	1		620
maggio 2009	3 863	1 470	2	12		2	5 349
giugno 2009	2 846	1 020		25	2	6	3 899
luglio 2009	2 011	271		17		1	2 300
agosto 2009	6 646	234		16		7	6 903
settembre 2009	4 342	341		24		4	4 711
ottobre 2009	3 167	191		14		4	3 376
novembre 2009	2 576	126		6	1	1	2 710
dicembre 2009	3 014	981		9		6	4 010
gennaio 2010	2 365	452		6	2	1	2 826
Totale	31 313	5 219	2	132	6	32	36 704

Dal grafico che segue è possibile visualizzare il trend complessivo delle istanze pervenute settimanalmente nel primo anno di attività, distinte tra Linea Amica e Linea Amica Abruzzo.

Graf. 5 – Istanze (Linea Amica e Linea Amica Abruzzo) per settimana



La maggior parte delle istanze è stata trattata e chiusa dal Frontoffice di Linea Amica (71,7%) mentre per il Backoffice l'incidenza è del 25,4% (tab. 8). La quota delle istanze che hanno richiesto l'intervento del Backoffice interno, dopo il picco dei primi mesi, si è ridotta, a dimostrazione di una accresciuta capacità della struttura di prima istanza (il Frontoffice) di fornire risposte immediate ai diversi quesiti proposti dagli utenti, grazie ad una accumulazione di competenze sui diversi contenuti settoriali e al connesso sviluppo della *knowledge base* di Linea Amica.

L'incidenza delle istanze chiuse dall'esterno alla fine del periodo è del 2,2%, dato questo che include tutti i casi trasferiti agli enti del network competenti per la loro risoluzione (INPS, INPDAP, INAIL, Agenzia delle Entrate,..) e da essi portati direttamente a soluzione sulla base della cooperazione con Linea Amica.

In numerosi casi, il Contact center ha offerto agli utenti una attività di "accompagnamento" nei rapporti con le diverse Amministrazioni, fino al completamento dell'iter necessario.

La quota di istanze ancora in lavorazione risulta pari allo 0,7%, principalmente in ragione, com'è evidente, dei quesiti trattati nell'ultimo periodo che non sono stati ancora portati a conclusione definitiva.

Tab. 8 - Istanze per mese di apertura e stato di trattamento. Distribuzione percentuale

mese	chiuse dal frontoffice	chiuse dal backoffice	chiuse dall'esterno	in lavorazione	Totale
gennaio 2009	61.9	37.5	0.6		100.0
febbraio 2009	41.8	57.7	0.5		100.0
marzo 2009	50.3	48.2	1.5		100.0
aprile 2009	59.4	39.2	1.4		100.0
maggio 2009	79.4	19.5	1.1		100.0
giugno 2009	76.8	21.4	1.8		100.0
luglio 2009	77.2	19.3	3.5		100.0
agosto 2009	84.4	12.9	2.5	0.2	100.0
settembre 2009	76.9	19.1	3.6	0.4	100.0
ottobre 2009	77.0	19.2	3.3	0.6	100.0
novembre 2009	73.5	21.8	3.3	1.4	100.0
dicembre 2009	68.4	28.6	1.7	1.2	100.0
gennaio 2010	71.1	21.4	1.3	6.2	100.0
Totale	71.7	25.4	2.2	0.7	100.0

Nel caso di Linea Amica Abruzzo, le istanze chiuse dal Frontoffice sono state il 93,5% del totale rispetto al 6,4% del Backoffice. La residua quota, 0,1% sul totale, è attualmente in lavorazione (tab. 9).

Tab. 9 - Istanze per mese di apertura e stato di trattamento. Distribuzione percentuale (solo Linea Amica Abruzzo)

mese	chiuse dal frontoffice	chiuse dal backoffice	in lavorazione	Totale
aprile 2009	68.1	31.9		100.0
maggio 2009	95.9	3.9	0.2	100.0
giugno 2009	97.2	2.4	0.4	100.0
luglio 2009	95.7	3.9	0.4	100.0
agosto 2009	98.0	1.9	0.0	100.0
settembre 2009	94.1	5.8	0.1	100.0
ottobre 2009	96.3	3.6	0.1	100.0
novembre 2009	96.2	3.6	0.2	100.0
dicembre 2009	74.9	24.9	0.2	100.0
gennaio 2010	84.0	14.7	1.3	100.0
 Totale	 93.5	 6.4	 0.1	 100.0

Un indicatore molto importante per verificare l'efficienza del servizio offerto è rappresentato dal tempo medio di risposta agli utenti⁷.

Come si evidenzia dalla tab. 10, per le questioni più complesse lavorate dal Backoffice esso è mediamente di 25 ore e 58 minuti, mentre il dato medio riferito all'insieme del servizio (compreso quindi il Frontoffice) è di 8 ore e 37 minuti. Il dettaglio mensile segnala trend differenziati che si connettono principalmente a picchi di richieste (è il caso del mese di aprile, in coincidenza con la prima campagna di promozione sui media).

Tab. 10 - Tempo medio (hh.mm) di risoluzione delle istanze pervenute in ciascun mese

mese	chiuse dal backoffice interno	complessivamente chiuse
gennaio 2009	02.43	00.45
febbraio 2009	12.25	07.06
marzo 2009	14.14	05.44
aprile 2009	35.34	13.07
maggio 2009	21.07	06.17
giugno 2009	17.48	10.35
luglio 2009	31.42	07.57
agosto 2009	20.59	07.17
settembre 2009	25.57	08.45
ottobre 2009	24.43	06.11
novembre 2009	26.15	06.56
dicembre 2009	28.25	08.37
gennaio 2010	28.03	08.12
 Totale	 25.58	 08.37

⁷ Il tempo medio è qui calcolato su base mensile, ossia considerando le istanze aperte e chiuse nel mese di riferimento: differisce sensibilmente, pertanto, dal tempo medio riportato nei rapporti settimanali di monitoraggio.

Si può quindi valutare in termini positivi uno degli aspetti qualificanti l'attività del servizio, rappresentato dai tempi di attesa e in particolare di quelli necessari per dare soluzione ai quesiti più complessi, gestiti dal Backoffice. E' evidente che il dato medio sottende situazioni molto differenziate e che talora, nella pratica concreta, alcuni quesiti necessitano di tempi più lunghi, ma la risoluzione nei tempi indicati ad opera del Backoffice appare un dato di tutto rilievo.

Non sembra dunque un caso che, dalla citata indagine di Customer satisfaction sugli utenti del servizio, il fattore tempo sia stato valutato in termini positivi sia da coloro che hanno avuto una risposta dal Frontoffice, sia da quelli i cui problemi sono stati trattati dal Backoffice.

Se si ha riguardo, in particolare, alla situazione di Linea Amica Abruzzo, si può osservare come la situazione non si modifichi di molto, con tempi medi di attesa di 24 ore e 30 minuti per le questioni lavorate dal Backoffice e di 6 ore e 21 minuti per le istanze complessivamente chiuse (tab. 11).

Tab. 11 - Tempo medio (hh.mm) di risoluzione delle istanze pervenute in ciascun mese (solo Linea Amica Abruzzo)

mese	chiuse dal backoffice interno	complessivamente chiuse
aprile 2009	13.18	02.26
maggio 2009	25.22	04.40
giugno 2009	31.51	13.58
luglio 2009	47.03	03.57
agosto 2009	29.34	07.15
settembre 2009	33.51	10.07
ottobre 2009	22.53	01.59
novembre 2009	27.03	02.06
dicembre 2009	19.38	05.30
gennaio 2010	26.07	04.33
Totale	24.30	06.21

Un altro elemento che permette di cogliere le caratteristiche di funzionamento del servizio è rappresentato dal canale di provenienza delle richieste.

Il canale privilegiato si conferma di gran lunga il telefono (83%), mentre l'utilizzo di e-mail si è attestato sul 17% delle istanze (tab. 12). Tale distribuzione sembra coerente con le connotazioni dell'utenza che, come si vedrà nel paragrafo che segue, segnalano una prevalenza dei cittadini appartenenti alle fasce di età più elevate (oltre i 46 anni) che, generalmente, utilizzano in misura più ridotta le nuove tecnologie rispetto a quelli più giovani.

Va peraltro detto che il telefono costituisce un canale di accesso immediato e consente un contatto diretto con gli operatori del servizio che, come elemento distintivo di Linea Amica, adottano uno stile di comunicazione caratterizzato da cortesia e presa in carico delle necessità dei clienti.

Tab. 12 - Istanze per canale del richiedente. Distribuzione percentuale

mese	telefono	e-mail (portale web)	Totale
gennaio 2009	100.0		100.0
febbraio 2009	67.4	32.6	100.0
marzo 2009	76.3	23.7	100.0
aprile 2009	75.9	24.1	100.0
maggio 2009	88.4	11.6	100.0
giugno 2009	86.8	13.2	100.0
luglio 2009	86.7	13.3	100.0
agosto 2009	87.8	12.2	100.0
settembre 2009	83.1	16.9	100.0
ottobre 2009	83.9	16.1	100.0
novembre 2009	83.4	16.6	100.0
dicembre 2009	86.7	13.3	100.0
gennaio 2010	83.4	16.6	100.0
Totale	83.0	17.0	100.0

Caratteristiche dell'utenza

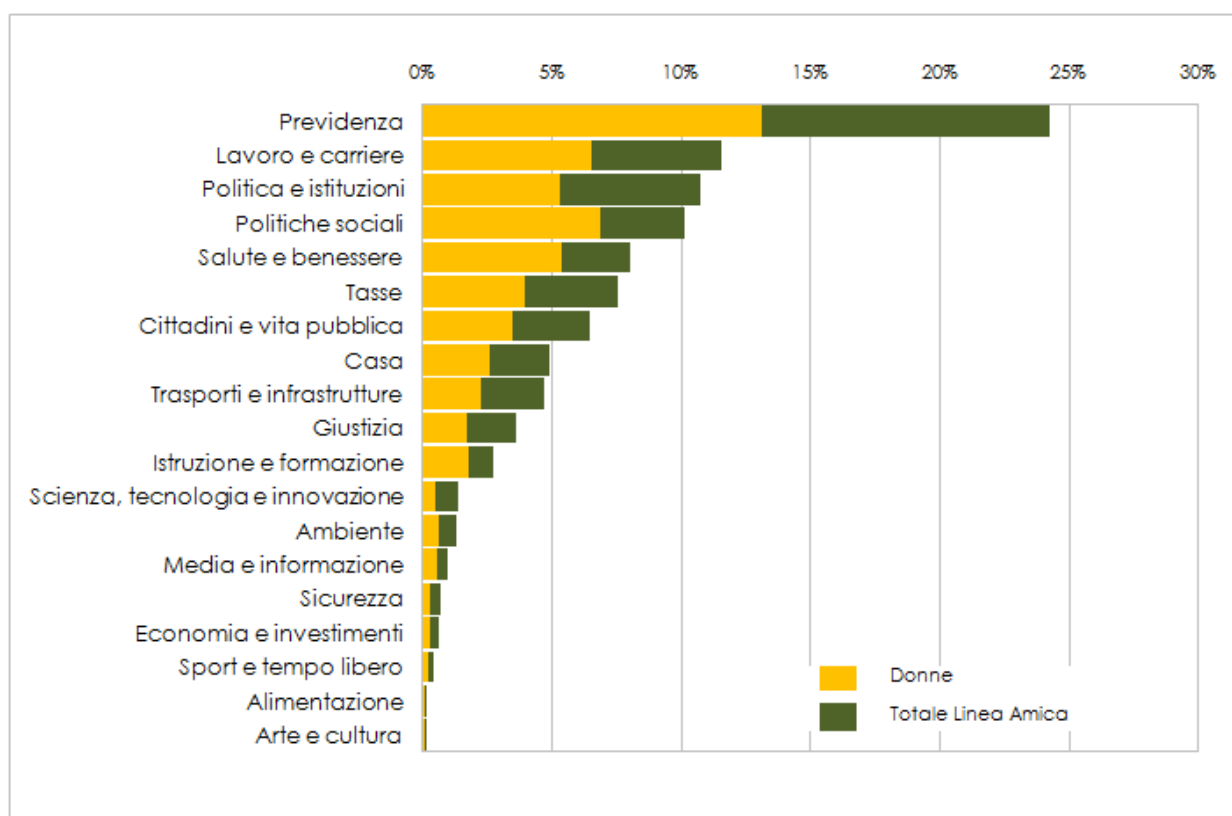
L'utenza di Linea Amica può essere identificata attraverso le indicazioni disponibili sul genere, l'età e la provenienza geografica dei richiedenti.

Come si rileva dalla tab. 13, vi è una lieve preponderanza della componente femminile (52,6% del totale dei richiedenti) che risulta più accentuata in alcuni ambiti di contenuto quali le politiche sociali, la previdenza, la salute e benessere, l'istruzione e formazione (grafico 5).

Tab. 13 - Istanze per genere del richiedente. Distribuzione percentuale

mese	donne	uomini	Totale
gennaio 2009	38.9	61.1	100.0
febbraio 2009	30.4	69.6	100.0
marzo 2009	54.5	45.5	100.0
aprile 2009	59.0	41.0	100.0
maggio 2009	46.6	53.4	100.0
giugno 2009	51.9	48.1	100.0
luglio 2009	54.3	45.7	100.0
agosto 2009	52.3	47.7	100.0
settembre 2009	55.2	44.8	100.0
ottobre 2009	51.7	48.3	100.0
novembre 2009	51.5	48.5	100.0
dicembre 2009	47.1	52.9	100.0
gennaio 2010	51.5	48.5	100.0
Totale	52.6	47.4	100.0

Graf. 6 – Istanze (Linea Amica e Linea Amica Abruzzo) per genere e settori



Se si osserva l'età degli utenti di Linea Amica, si può constatare come le classi più rappresentate siano quelle comprese tra 46 e 60 anni (35,9%) e dai 31 ai 45 anni (30,6%), seguite dalla classe degli ultrasessantenni (25,4%) (tab. 14).

Tab. 14 - Istanze per classe d'età del richiedente. Distribuzione percentuale

mese	meno di 30 anni	dai 30 ai 45 anni	dai 46 ai 60 anni	oltre 60 anni	Totale
gennaio 2009			75.0	25.0	100.0
febbraio 2009	2.8	32.9	40.6	23.8	100.0
marzo 2009	10.8	28.3	35.8	25.0	100.0
aprile 2009	8.7	21.1	39.1	31.1	100.0
maggio 2009	6.4	29.5	35.3	28.8	100.0
giugno 2009	7.7	31.5	36.5	24.3	100.0
luglio 2009	7.4	29.0	34.9	28.6	100.0
agosto 2009	9.7	29.2	39.7	21.4	100.0
settembre 2009	8.7	29.1	36.2	26.0	100.0
ottobre 2009	8.0	32.5	34.1	25.4	100.0
novembre 2009	7.4	33.5	33.6	25.5	100.0
dicembre 2009	8.6	32.4	36.2	22.8	100.0
gennaio 2010	10.0	32.0	35.5	22.5	100.0
Totale	8.2	30.6	35.9	25.4	100.0

Sul versante della provenienza geografica, i dati disponibili mettono in luce la situazione seguente:

- a livello di macro ripartizioni geografiche, si osserva una netta prevalenza delle richieste provenienti dalle regioni del sud (53%). Tale incidenza è fortemente influenzata da Linea Amica Abruzzo che ha raccolto, come si è visto in precedenza, il 34% circa delle istanze totali. In alcuni mesi, in coincidenza con picchi di attività o particolari eventi (ad esempio il censimento dei fabbisogni abitativi delle aree terremotate), l'incidenza del Sud ha raggiunto valori superiore al 60-70% delle istanze pervenute. L'incidenza delle richieste provenienti dalle aree del Centro è invece pari al 18,6% e di poco inferiore quella delle regioni del nord-ovest (14,4%);

Tab. 15 - Istanze per ripartizione geografica Istat del richiedente. Distribuzione percentuale

mese	nord-ovest	nord-est	centro	sud	isole	Totale
gennaio 2009	19.6	11.8	39.2	21.6	7.8	100.0
febbraio 2009	17.4	15.6	28.3	30.8	7.9	100.0
marzo 2009	21.6	12.1	27.3	29.8	9.2	100.0
aprile 2009	25.5	11.1	25.5	28.2	9.8	100.0
maggio 2009	7.6	4.0	11.8	72.2	4.3	100.0
giugno 2009	7.8	4.7	11.7	71.7	4.1	100.0
luglio 2009	14.0	9.1	19.5	50.4	7.0	100.0
agosto 2009	12.7	7.3	14.8	60.8	4.5	100.0
settembre 2009	16.8	8.1	21.6	46.7	6.8	100.0
ottobre 2009	13.2	5.8	19.6	54.1	7.3	100.0
novembre 2009	14.4	8.2	19.7	51.3	6.5	100.0
dicembre 2009	9.7	6.4	15.8	63.3	4.9	100.0
gennaio 2010	15.3	7.3	19.2	51.3	6.9	100.0
Totale	14.4	7.6	18.6	53.0	6.4	100.0

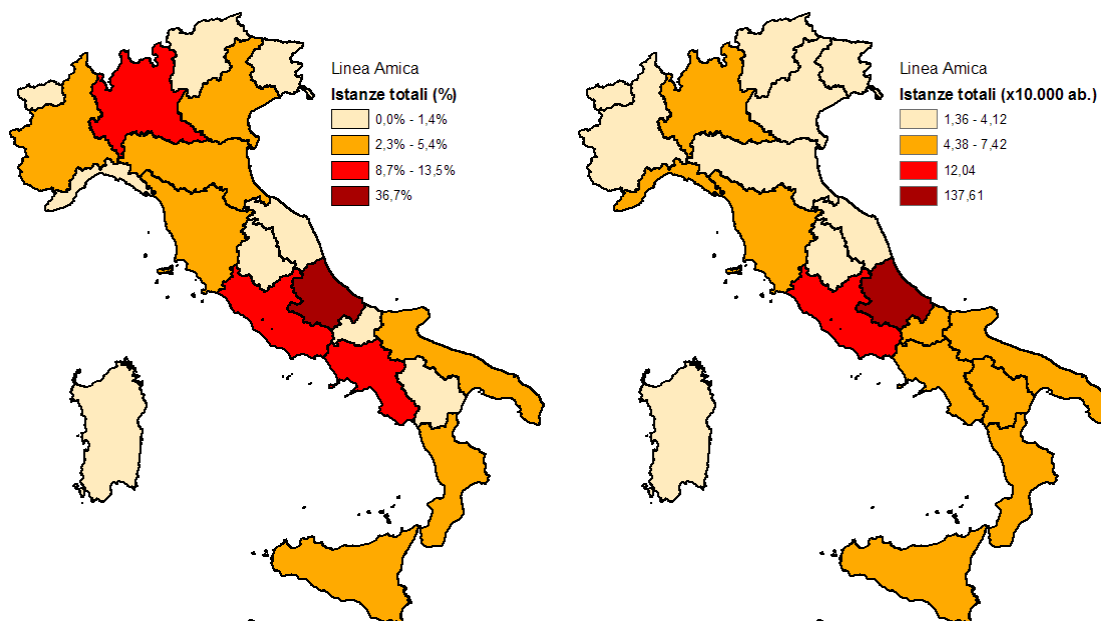
* Nella ripartizione Sud sono comprese le istanze pervenute a Linea Amica Abruzzo.

- anche a livello regionale il dato è significativamente influenzato dall'incremento delle richieste gestite da Linea Amica nella regione Abruzzo il cui peso, nel consuntivo annuale, è pari al 36,6% annoverando, oltre al 34% di Linea Amica Abruzzo, una ulteriore quota di istanze rivolte dai cittadini di questa regione. Sostanzialmente stabile appare la graduatoria delle altre regioni con il Lazio al 13,5% e, in ordine decrescente d'incidenza, la Lombardia (9,5%), la Campania (8,7%) e la Sicilia (5,4%) (tab. 16 e cartina 1);

Tab. 16 - Istanze per regione del richiedente. Distribuzione percentuale

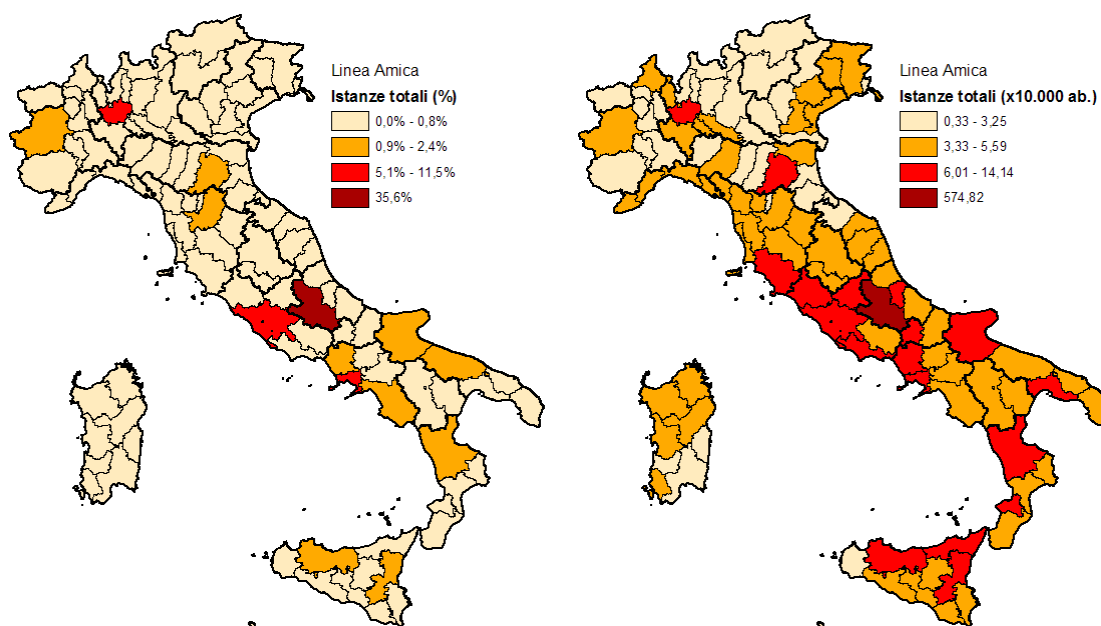
Regione	Totale
Abruzzo	36.6
Basilicata	0.6
Calabria	2.3
Campania	8.7
Emilia-Romagna	3.3
Friuli-Venezia Giulia	1.0
Lazio	13.5
Liguria	1.4
Lombardia	9.5
Marche	1.1
Molise	0.3
Piemonte	3.5
Puglia	4.5
Sardegna	1.0
Sicilia	5.4
Toscana	3.3
Trentino-Alto Adige	0.3
Umbria	0.7
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	0.0
Veneto	3.0
Totale	100.0

Cart. 1 - Istanze totali per regione del richiedente



- a livello provinciale, va rilevato come le aree dove si addensano le richieste (oltre alla Provincia dell'Aquila che si pone al primo posto con il 35,6%) sono principalmente Roma (11,5% del totale), Milano (5,6%) e Napoli (5%) (cartina 2). Se si considerano poi le istanze rapportate alla popolazione residente, si può osservare (con la Provincia dell'Aquila sempre in cima alla graduatoria dei contatti) l'incidenza delle Province di Roma, Caserta, Napoli, Viterbo, Milano, Isernia, Taranto e Foggia. I centri maggiori in rapporto alla popolazione sono, nell'ordine, Roma, Napoli, Milano, Palermo, Messina, Bologna, Catania e Bari.

Cart. 2 - Istanze totali per provincia del richiedente



Amministrazioni interessate e contenuti delle istanze

I dati relativi alla articolazione delle istanze per livello istituzionale delle Amministrazioni pubbliche cui i quesiti fanno riferimento evidenzia, in primo luogo, una polarizzazione su due livelli: da un lato le Amministrazioni centrali (che comprendono Organi dello stato, Ministeri, Agenzie nazionali) che rappresentano, a consuntivo, il 61,1% del totale in ragione dell'attribuzione a questo livello di governo delle istanze di Linea Amica Abruzzo, dall'altro gli enti pubblici (21,7%), la cui rilevanza è in ampia misura determinata dalla mole di richieste che si indirizza agli enti e istituti di previdenza.

Minore, ma certo non trascurabile, appare il "coinvolgimento" delle Amministrazioni locali (9,4%) e regionali (6,5%) (tab. 17).

Tab. 17 - Istanze per tipologia di Amministrazione interessata. Distribuzione percentuale

mese	amministrazioni centrali	amministrazioni regionali	amministrazioni locali	enti pubblici	altro	Totale
gennaio 2009				100.0		100.0
febbraio 2009	36.4	9.8	16.1	33.1	4.5	100.0
marzo 2009	37.4	7.3	14.1	38.7	2.4	100.0
aprile 2009	38.4	8.5	10.9	40.7	1.5	100.0
maggio 2009	66.1	5.2	12.0	15.8	1.0	100.0
giugno 2009	72.0	4.0	8.3	14.7	1.0	100.0
luglio 2009	63.2	5.9	10.9	18.1	1.9	100.0
agosto 2009	71.9	5.1	6.3	16.0	0.8	100.0
settembre 2009	56.2	9.1	8.8	24.4	1.5	100.0
ottobre 2009	66.4	7.2	8.5	16.7	1.2	100.0
novembre 2009	67.9	6.2	9.6	15.0	1.2	100.0
dicembre 2009	80.4	3.6	6.7	8.5	0.8	100.0
gennaio 2010	73.6	4.6	7.2	13.5	1.0	100.0
Totale	61.1	6.5	9.4	21.7	1.3	100.0

Analizzando poi le segnalazioni negative pervenute a Linea Amica (complessivamente 5.795) in rapporto all'Amministrazione pubblica "destinataria", si può notare come la quota più rilevante si riconduca alle Amministrazioni centrali (38,6%) e agli Enti pubblici (24,6%), mentre nel caso delle Amministrazioni locali e regionali i livelli si attestano, rispettivamente, sul 19,9% e 14,1% (tab. 18).

Tab. 18 - Segnalazioni negative per tipologia di Amministrazione interessata. Distribuzione percentuale

Mese	amministrazioni centrali	amministrazioni regionali	amministrazioni locali	enti pubblici	altro	Totale
gennaio 2009				100.0		100.0
febbraio 2009	31.9	13.2	25.4	22.7	6.8	100.0
marzo 2009	35.8	12.4	18.5	29.5	3.8	100.0
aprile 2009	35.1	13.3	17.7	30.9	3.0	100.0
maggio 2009	37.0	17.1	21.2	22.5	2.2	100.0
giugno 2009	43.0	9.0	19.0	26.2	2.8	100.0
luglio 2009	42.8	13.4	20.5	20.4	2.9	100.0
agosto 2009	36.4	16.5	25.2	20.2	1.6	100.0
settembre 2009	40.0	15.6	21.6	20.8	1.9	100.0
ottobre 2009	45.3	16.1	18.0	18.4	2.2	100.0
novembre 2009	44.1	14.4	16.4	23.1	2.1	100.0
dicembre 2009	40.4	17.3	17.3	23.1	1.9	100.0
gennaio 2010	37.0	15.2	17.4	29.0	1.4	100.0
Totale	38.6	14.1	19.9	24.6	2.8	100.0

* In questa categoria sono incluse le istanze rivolte a Linea Amica Abruzzo

I temi sui quali si concentrano le segnalazioni negative sono rappresentati soprattutto da Politica e istituzioni (e in particolare dagli aspetti connessi con il dialogo dei cittadini con la PA), con il 23,9% delle indicazioni, seguita dalla Previdenza (14,5%), Lavoro e carriere (11,3%) e Salute e benessere (10,3%).

Tab. 19 - Segnalazioni negative per contenuto della richiesta (esclusa Linea Amica Abruzzo)

Contenuto	Totale istanze	Totale %
Alimentazione	2	0.0
Ambiente	160	2.9
Arte e cultura	10	0.2
Casa	163	2.9
Cittadini e vita pubblica	419	7.5
Economia e investimenti	12	0.2
Giustizia	302	5.4
Istruzione e formazione	193	3.5
Lavoro e carriere	629	11.3
Media e informazione	46	0.8
Politica e istituzioni	1 330	23.9
Politiche sociali	241	4.3
Previdenza	806	14.5
Salute e benessere	570	10.3
Scienza, tecnologia e innovazione	28	0.5
Sicurezza	39	0.7
Sport e tempo libero	7	0.1
Tasse	350	6.3
Trasporti e infrastrutture	250	4.5
(non classificato)	106	-
Totale	5 663	100.0

Altre informazioni sul funzionamento di Linea Amica emergono dall'analisi dei dati elaborati per contenuto delle istanze.

Se si escludono le istanze relative a Linea Amica Abruzzo, che presentano specifiche caratteristiche, è possibile tratteggiare un quadro della composizione delle richieste nei diversi ambiti tematici.

Come emerge dalle tabb. 20 e 21, resta prioritaria l'area della Previdenza che concentra a consuntivo una quota pari al 24,2% del totale. Nel suo ambito, il tema delle pensioni è di gran lunga il più ricorrente (18,3% delle istanze pervenute in totale).

Seguono, nella graduatoria:

- Lavoro e carriere (11,5%) nel quale le istanze fanno riferimento soprattutto ai problemi legati al mercato del lavoro;
- Politica ed istituzioni (10,7%) che annovera, tra l'altro, le questioni connesse con il dialogo con la PA che implicano una assistenza all'utente nei rapporti con le Amministrazioni;
- le Politiche sociali (10,1%), con un particolare rilievo assegnato alle tematiche relative ai contributi e agevolazioni per la famiglia, gli anziani, i genitori e ai contributi per i disabili;

- Salute e benessere (8%), in particolare sui temi dell'assistenza sanitaria e del servizio sanitario nazionale;
- le Tasse (7,5%), ambito di richiesta che concerne soprattutto le informazioni per il contribuente sui rimborsi e detrazioni.

Gli scostamenti mensili dai valori medi segnalano alcune accentuazioni d'interesse legate al periodo: verso la Previdenza nel periodo marzo e aprile 2009, le Politiche sociali nell'aprile 2009, le Tasse in aprile e maggio 2009, verso la Politica e istituzioni e l'Economia e investimenti nel luglio 2009, la Salute nel settembre 2009, l'Istruzione e formazione e i Trasporti nell'ottobre 2009, Lavoro e carriere nel novembre 2009. Da questa elencazione è evidente come Linea Amica sia stata in questo periodo un riferimento importante per i cittadini, dando risposta alle loro domande di chiarimento sugli impegni e le scadenze di carattere amministrativo e fornendo informazioni circa le modalità di accesso ai benefici di legge messi in campo.

Tab. 20 - Istanze per contenuto della richiesta (escluse non pertinenti e Linea Amica Abruzzo)

Contenuto	Totale	Totale
	Istanze	% *
Alimentazione	86	0.1%
Ambiente	852	1.3%
Arte e cultura	67	0.1%
Casa	3 244	4.9%
Cittadini e vita pubblica	4 320	6.5%
Economia e investimenti	399	0.6%
Giustizia	2 393	3.6%
Istruzione e formazione	1 831	2.7%
Lavoro e carriere	7 699	11.5%
Media e informazione	646	1.0%
Meteo e clima	1	0.0%
Politica e istituzioni	7 180	10.7%
Politiche sociali	6 752	10.1%
Previdenza	16 181	24.2%
Salute e benessere	5 365	8.0%
Scienza, tecnologia e innovazione	929	1.4%
Sicurezza	458	0.7%
Sport e tempo libero	263	0.4%
Tasse	5 033	7.5%
Trasporti e infrastrutture	3 127	4.7%
(non classificato)	1 165	-
Totale	67 991	100.0%

Tab. 21 - Istanze per contenuto della richiesta (escluse non pertinenti e Linea Amica Abruzzo). Temi ricorrenti

Contenuto	Totale
Pensione (Previdenza)	18.3
Dialogo con la Pubblica Amministrazione (Politica e istituzioni)	11.6
Norme e leggi sul lavoro (Lavoro e carriere)	3.1
Informazioni per il contribuente (Tasse)	2.8
Informazioni anagrafiche (Cittadini e vita pubblica)	2.7
Famiglia (Politiche sociali)	2.5
Contributi e agevolazioni anziani (Politiche sociali)	2.4
Contributi e agevolazioni genitori (Politiche sociali)	2.3
Assistenza sanitaria (Salute e benessere)	2.2
Norme e leggi sulla previdenza (Previdenza)	2.1
Contributi e agevolazioni disabili (Politiche sociali)	1.8
Semplificazione amministrativa (Cittadini e vita pubblica)	1.6
Contributi obbligatori e volontari (Previdenza)	1.6
Servizio Sanitario Nazionale (Salute e benessere)	1.4
Rimborsi e retribuzioni (Tasse)	1.4
	altri temi 42.2
	Totale 100.0

Se si analizzano le istanze per contenuto e provenienza territoriale si colgono alcune differenze significative in rapporto all'area geografica degli utenti che si rivolgono al Contact center Linea Amica. La "mappa" che emerge, considerando come indicatori i valori superiori alla media nazionali, è sostanzialmente la seguente:

- alcuni ambiti settoriali hanno una incidenza nettamente superiore nella ripartizione Sud e isole: è il caso di Istruzione e formazione, Lavoro e carriere, Politiche sociali e Previdenza, a conferma della maggiore criticità di tali problematiche in queste aree del paese, che determina, evidentemente, un più forte afflusso di richieste di informazione ed assistenza;
- le tematiche che sono presenti, con valori superiori alla media, sia nel Nord Est che nel Nord Ovest sono principalmente Cittadini e vita pubblica, Economia e investimenti, Tasse, Trasporti e infrastrutture;
- nelle aree del centro gli ambiti di relativa "specializzazione" sono più trasversali, riguardando tematiche quali l'Ambiente, Cittadini e vita pubblica, Lavoro e carriere, Politica e istituzioni, Salute, Trasporti.

Tab. 22 - Istanze totali per ambito e ripartizione geografica (escluse non pertinenti e Linea Amica Abruzzo)

● media dell'ambito tematico nella ripartizione geografica superiore al valore medio nazionale

Contenuto	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud	Isole
Alimentazione			●		●
Ambiente			●	●	
Arte e cultura			●	●	
Casa	●	●	●		
Cittadini e vita pubblica	●	●	●		
Economia e investimenti	●	●			
Giustizia	●	●			●
Istruzione e formazione				●	●
Lavoro e carriere			●	●	●
Media e informazione	●	●			●
Meteo e clima		●			
Politica e istituzioni		●	●		
Politiche sociali				●	●
Previdenza				●	●
Salute e benessere			●		●
Scienza, tecnologia e innovazione		●		●	●
Sicurezza				●	
Sport e tempo libero	●	●			
Tasse	●	●			
Trasporti e infrastrutture	●	●	●		

I livelli di gradimento

I giudizi raccolti da parte degli utenti che hanno fatto ricorso a Linea Amica sono decisamente positivi, come appare dalle percentuali di gradimento espresse dagli utenti.

Nella prima fase di attività, la rilevazione è stata effettuata direttamente dagli operatori che, al termine del contatto (sia di Backoffice che di Frontoffice), chiedevano il giudizio dell'utente utilizzando come strumento gli Emoticon.

Dal 28 settembre 2009 è stato invece attivato un nuovo sistema più evoluto ed "oggettivo" di rilevazione del gradimento, che opera con risponditore automatico al termine del colloquio tra utente e operatore.

La ripartizione finale dei giudizi espressi tramite i due sistemi di raccolta, proposta nelle successive tabelle, non è quindi direttamente sovrapponibile: il primo sistema era più immediato (ma filtrato dall'operatore che aveva risposto all'utente), il secondo è invece basato su una scelta di autonoma partecipazione individuale ed è più ampiamente motivato. E' tuttavia evidente in entrambe l'assoluta prevalenza delle valutazioni positive (pari all'84,4% nel periodo ottobre 2009 - gennaio 2010 rispetto al 95,8% dei mesi precedenti).

Tab. 23 - Gradimento degli utenti (febbraio 2009 – settembre 2009)

mese	valutazione positiva	valutazione neutra	valutazione negativa	Totale	Indice
febbraio 2009	91.8	7.4	0.8	100.0	955
marzo 2009	93.6	5.7	0.7	100.0	965
aprile 2009	94.5	4.6	0.9	100.0	968
maggio 2009	95.5	3.9	0.5	100.0	975
giugno 2009	96.9	2.3	0.8	100.0	981
luglio 2009	96.2	2.7	1.1	100.0	976
agosto 2009	98.0	1.9	0.2	100.0	989
settembre 2009	98.1	1.5	0.4	100.0	988
Totale	95.8	3.6	0.7	100.0	975

Tab. 24 - Gradimento degli utenti (ottobre 2009 – gennaio 2010)

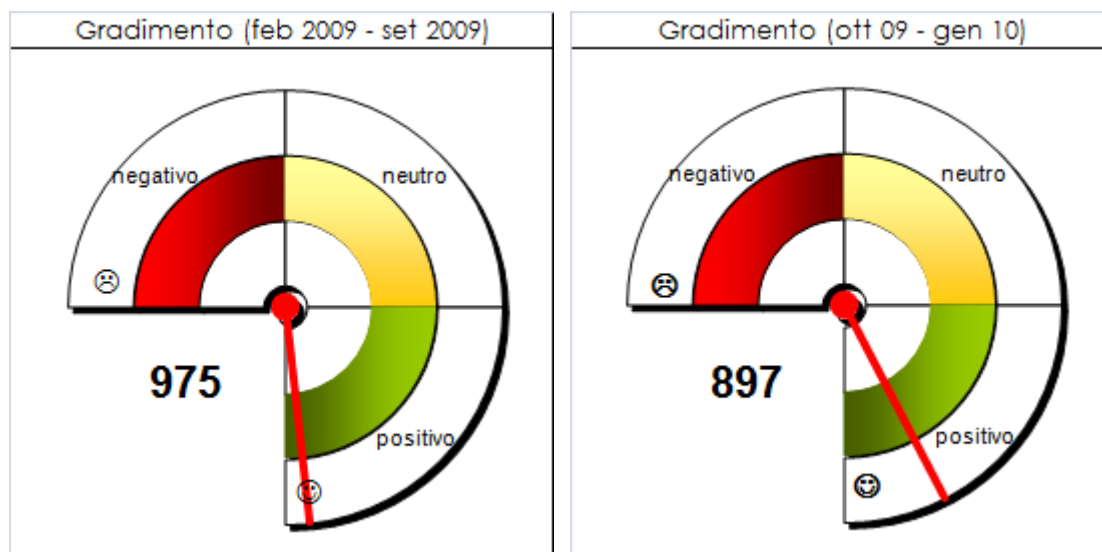
mese	valutazione positiva	valutazione neutra	valutazione negativa	Totale	Indice
ottobre 2009	74.2	19.7	6.1	100.0	841
novembre 2009	87.3	8.1	4.7	100.0	913
dicembre 2009	87.8	8.1	4.1	100.0	919
gennaio 2010	87.1	7.7	5.2	100.0	910
Totale	84.4	10.6	5.0	100.0	897

L'indice di gradimento, che riporta alla scala tra 0 e 1000 i giudizi espressi in termini negativi, neutri e positivi negli ultimi 4 mesi, è pari a 897⁸, come si osserva anche dal grafico 7.

Ciò denota come il Contact center sia riuscito ad offrire prestazioni positive sia in termini di capacità di "accompagnamento" alla risoluzione dei problemi proposti (di carattere informativo o di assistenza), che in termini di modalità di erogazione del servizio da parte degli operatori secondo standard prefissati di cortesia, affidabilità e disponibilità nei confronti degli utenti. Tutti elementi questi che l'indagine di Customer satisfaction ha ben evidenziato.

⁸ L'indice di gradimento riporta ad un unico valore sintetico (in una scala convenzionalmente posta tra 0 e 1000) le percentuali di frequenza delle valutazioni negative, neutre e positive e permette di valutarne le variazioni nel tempo. Il valore 0 [assolutamente negativo] dell'indice di gradimento o di valutazione corrisponde alla seguente articolazione delle frequenze: valutazione negativa 100%, valutazione neutra 0%, valutazione positiva 0%. Il valore 1000 [assolutamente positivo] dell'indice di gradimento corrisponde alla seguente articolazione delle frequenze: valutazione negativa 0%, valutazione neutra 0%, valutazione positiva 100%.

Graf. 7 – Indice di gradimento degli utenti



Portale web

Il portale Linea Amica (<http://www.lineaamica.gov.it>) ha complessivamente registrato, dal suo avvio (avvenuto il 2 febbraio 2009), oltre 350.000 accessi per un totale di circa un milione di pagine visitate.

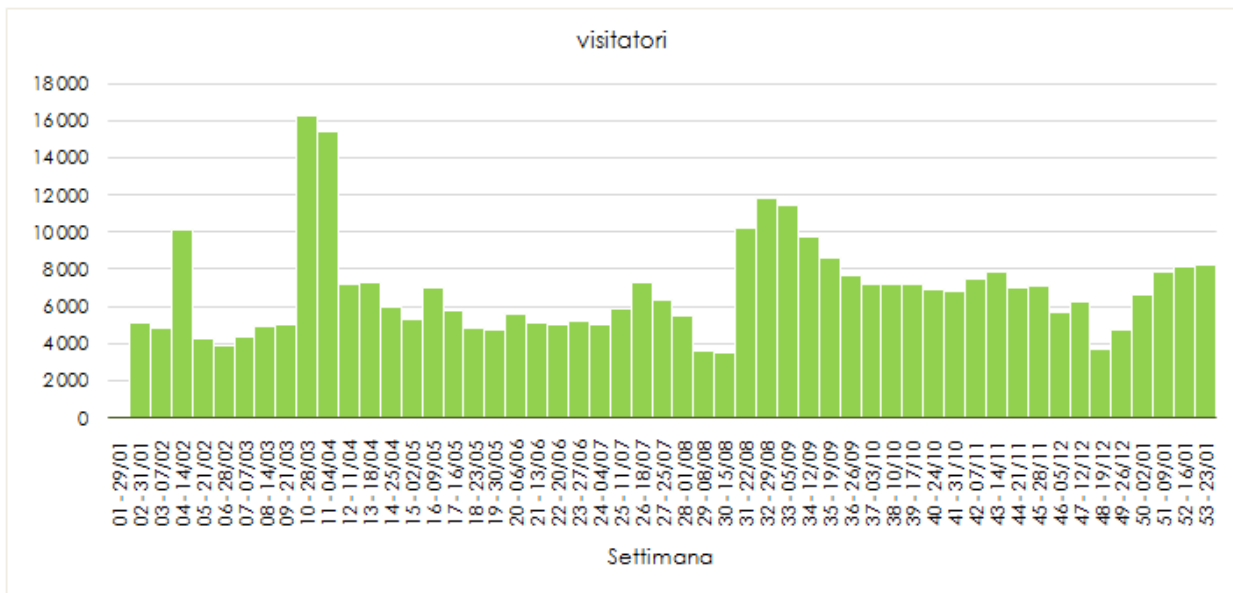
Il numero medio di connessioni giornaliere ha superato le 1.000 unità in alcuni mesi di picco, rimanendo altrimenti attestato su valori non inferiori alle 700 unità (tab. 25).

Tab. 25 - Portale Linea Amica: visitatori e pagine visitate

mese	visitatori	pagine visitate	media giornaliera visitatori	media giornaliera pagine visitate
febbraio 2009	24 553	94 317	876.9	3 368.5
marzo 2009	24 102	83 851	777.5	2 704.9
aprile 2009	45 414	153 950	1513.8	5 131.7
maggio 2009	24 034	67 120	775.3	2 165.2
giugno 2009	22 285	53 819	742.8	1 794.0
luglio 2009	26 967	69 264	869.9	2 234.3
agosto 2009	27 422	76 700	884.6	2 474.2
settembre 2009	42 299	115 921	1 410.0	3 864.0
ottobre 2009	31 268	76 121	1 008.6	2 455.5
novembre 2009	31 203	71 652	1 040.1	2 388.4
dicembre 2009	24 489	55 757	790.0	1 798.6
gennaio 2010	31 322	68 933	1 010.4	2 223.6
Totale	355 358	987 405	973.6	2 705.2

I due grafici che seguono evidenziano, su base settimanale, il livello degli accessi al portale nel primo anno di attività.

Graf. 8 – Visitatori del portale per settimana



Graf. 9 – Pagine del portale visitate per settimana

