

Rapporto di monitoraggio del servizio Linea Amica al 30 giugno 2010

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

Roma, 30 giugno 2010

Indice

Sezione A – Il network di Linea Amica	3
Tab. A.1 – Consistenza del network Linea Amica per tipologia di ente	3
Graf. A.1 - Composizione del network Linea Amica per tipologia di ente	3
Tab. A.2 – Numero di istanze mediamente trattate giornalmente dal network Linea Amica per tipologia di ente	4
Graf. A.2 – Distribuzione territoriale degli enti del network (per provincia)	4
Graf. A.3 – Distribuzione territoriale degli enti del network (per provincia e tipologia di ente)	5
Sezione B – Quadro riepilogativo delle attività di Linea Amica	6
Tab. B.1. - Linea Amica: Contatti totali gestiti da operatore	6
Tab. B.2. - Linea Amica: Istanze per motivo del contatto	7
Tab. B.3. - Linea Amica Abruzzo: Istanze per motivo del contatto	7
Tab. B.4. - Istanze gestite da Linea Amica per contenuto della richiesta (escluse non pertinenti)	8
Tab. B.5. - Istanze per stato di lavorazione	8
Sezione C – Linea Amica nel primo semestre 2010	9
Tab. C. 1 - Linea Amica: Istanze per motivo del contatto	9
Tab. C. 2 - Linea Amica: Istanze per linee d'azione	10
Graf. C.1 – Istanze trattate per azione (valori %)	11
Graf. C.2 - Istanze totali per canale di richiesta	11
Tab. C.3 - Linea Amica: Istanze per mese di apertura e stato di trattamento. Distribuzione percentuale ..	12
Tab. C.4 - Linea Amica: Tempo medio (hh.mm) di risoluzione delle istanze pervenute nella settimana (ultime settimane)	12
Tab. C.5 - Linea Amica Multiclient: Istanze per tipologia di Amministrazione interessata. Distribuzione percentuale	13
Tab. C.6 - Linea Amica Multiclient: Istanze per contenuto della richiesta (escluse non pertinenti)	14
Tab. C.7 - Linea Amica Multiclient: Istanze per contenuto della richiesta (escluse non pertinenti). Temi ricorrenti	14
Graf. C.3 - Istanze totali per genere del richiedente	15
Graf. C.4 - Istanze totali per classe d'età del richiedente	15
Tab. C.8 - Linea Amica: Istanze per ripartizione geografica Istat del richiedente. Distribuzione percentuale	16
Tab. C.9 - Linea Amica: Istanze per regione del richiedente. Distribuzione percentuale	16
Cart. C.1 - Istanze totali per regione del richiedente	17
Cart. C.2 - Istanze totali per provincia del richiedente	17
Sezione D – Il portale Linea Amica nel primo semestre 2010	18
Tab. D.1 - Portale Linea Amica: visitatori e pagine visitate	18
Sezione E – Gradimento di Linea Amica nel primo semestre 2010	18
Tab. E. 1 - Linea Amica: Istanze per gradimento degli utenti. Distribuzione percentuale	18
Graf. E.1 – Indice di gradimento in una scala di valori 0-1000 (contact center)	19
Tab. E.2 - Valutazione Linea Amica (da portale web, non collegato a specifica istanza). Distribuzione percentuale	19
Graf. E.2 – Indice di gradimento in una scala di valori 0-1000 (contact center)	20

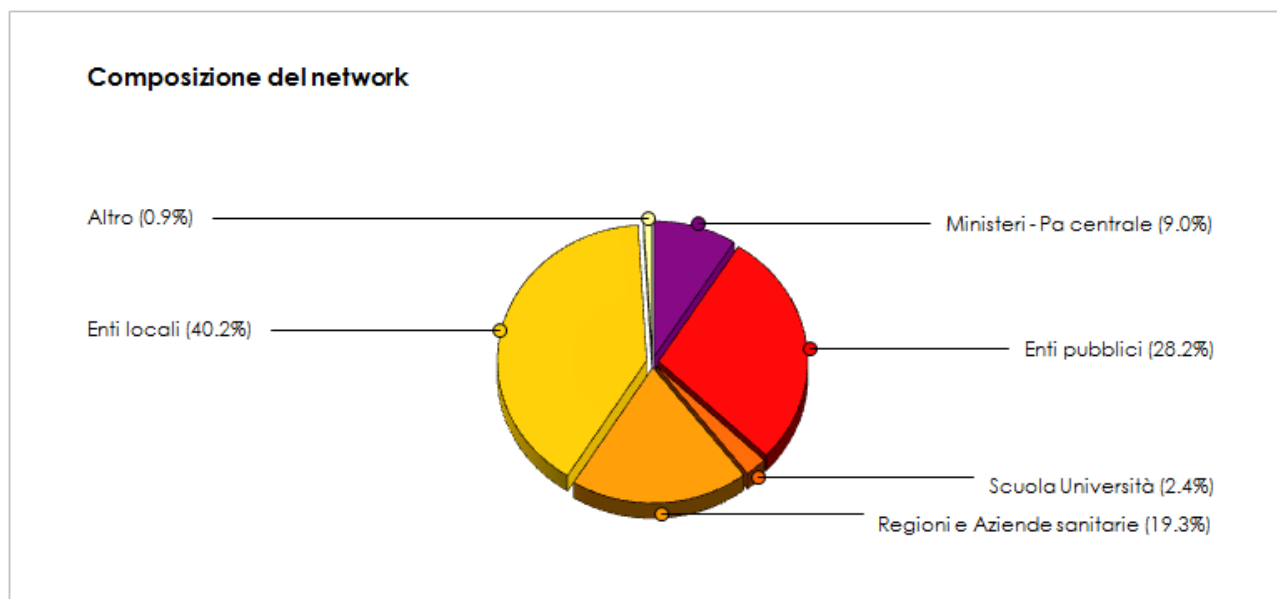
Sezione A – Il network di Linea Amica

Il network di Linea Amica è composto, al 30 giugno 2010, da 968 servizi informativi di Amministrazioni pubbliche (tab.A.1). Prevalgono le strutture degli Enti locali (389) con una incidenza relativa del 40,2%, ma è rilevante anche la presenza di servizi informativi degli Enti pubblici (28,2%) e delle Regioni e Aziende sanitarie (19,3%). Sono il 9% i servizi che fanno capo ai Ministeri e PA centrale (grafico A.1). Per un dettaglio delle Amministrazioni finora coinvolte si veda <http://lineamica.gov.it/network>.

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

Motivo	Servizi informativi appartenenti al network	%
Ministeri - Pa centrale	87	9.0
Enti pubblici	273	28.2
Scuola e Università	23	2.4
Regioni e Aziende sanitarie	187	19.3
Enti locali	389	40.2
Altro	9	0.9
Totale	968	100.0

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



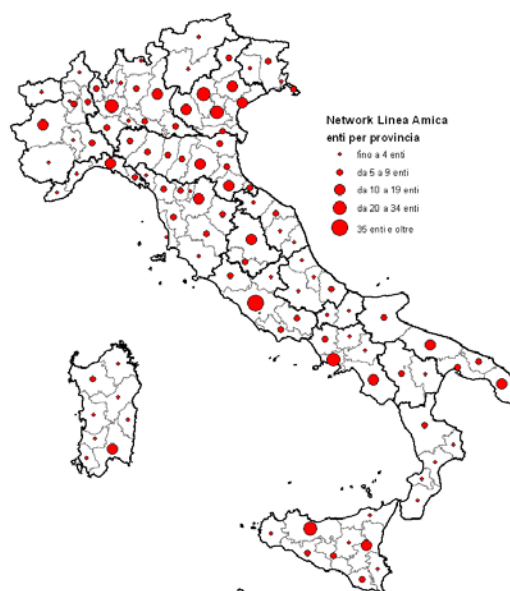
La consistenza del network può essere apprezzata anche considerando i dati sul numero delle istanze medie trattate giornalmente dalle Amministrazioni che ne fanno parte. Come si osserva dalla tab. A.2, si superano i 218.000 contatti giornalieri, con una forte incidenza relativa del comparto Enti pubblici (oltre 74.000), delle Regioni e Aziende sanitarie (63.000 istanze) e degli Enti locali (54.000).

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

Motivo	Istanze giornaliere mediamente trattate	%
Ministeri - Pa centrale	21 859	10.0
Enti pubblici	74 324	34.1
Scuola Università	2 108	1.0
Regioni e Aziende sanitarie	63 058	28.9
Enti locali	54 063	24.8
Altro	2 691	1.2
Totale	218 103	100.0

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, Padova, Milano, Napoli, Palermo, Vicenza) (grafico A.2).

Graf. A.2 – Distribuzione territoriale degli enti del network (per provincia)



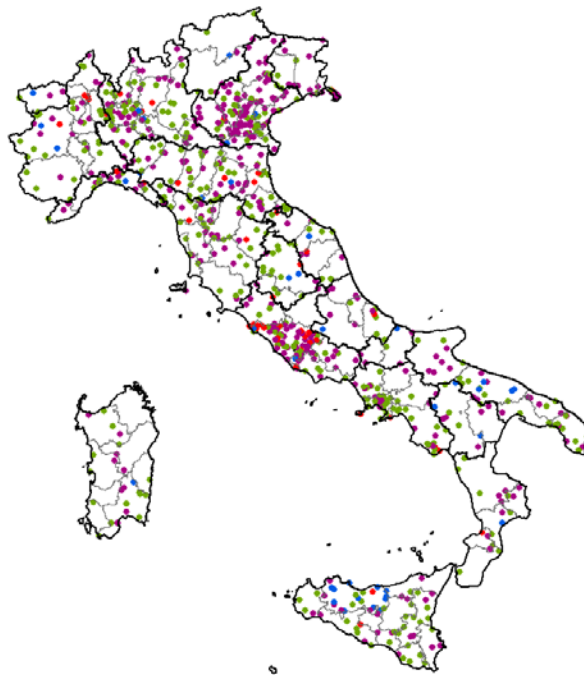
La ripartizione territoriale per tipologia di ente è invece visualizzata dal grafico A.4 che mostra la localizzazione delle strutture aderenti comprese nei diversi settori.

La presenza più rilevante è quella degli enti locali.

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

Graf. A.3 – Distribuzione territoriale degli enti del network (per provincia e tipologia di ente)

● Amministrazioni Centrali ● Regioni ● Enti locali ● Altro



Sezione B – Quadro riepilogativo delle attività di Linea Amica

I simboli presenti nelle tabelle indicano:

↗ che l'incidenza del dato del I semestre 2010 sul totale del semestre è in crescita rispetto al corrispondente dato annuale 2009

↘ che l'incidenza del dato del I semestre 2010 sul totale del semestre è in decrescita rispetto al corrispondente dato annuale 2009

In questa sezione sono illustrati i dati salienti relativi al funzionamento di Linea Amica nel primo semestre del 2010, con un riepilogo delle attività complessivamente svolte dall'avvio del servizio, nel gennaio 2009.

Venendo a considerare i contatti totali in entrata nel primo semestre 2010, si può vedere dalla tab. B.1 che sono stati 78.219, di cui l'83% gestiti dagli operatori attraverso le linee telefoniche ed il 17% 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 arco di tempo, sono stati 67.554.

Nel complessivo periodo di funzionamento del servizio (e cioè da gennaio 2009) i contatti totali gestiti da operatore sono stati 364.425, di cui 145.773, pari al 40%, nel primo semestre 2010.

Tab. B.1. - Linea Amica: Contatti totali gestiti da operatore

Motivo	Totale 2009	Totale I semestre 2010	Totale LineaAmica
contatti telefonici con operatore	96 678	64 919	161 597
e-mail, SMS	17 738	13 300	31 038
Totale contatti in entrata (inbound)	114 416	78 219	192 635
contatti in uscita (outbound)	104 236	67 554	171 790
Totale contatti	218 652	145 773	364 425

Dall'inizio, le istanze¹ trattate da Linea Amica sono pari a 165.418, di cui 63.602 (38,4% del totale) nel periodo gennaio-giugno 2010.

Se si considera la ripartizione per motivo del contatto delle istanze rivolte, si può notare come il 73,5% siano determinate da esigenze informative, mentre il 21,1% riguardi richieste di risoluzione di problemi. Una incidenza decisamente più limitata presentano altre motivazioni quali le segnalazioni di comportamenti negativi delle Amministrazioni pubbliche con il 4,3%, le segnalazioni positive con lo 0,5% e le richieste di assistenza per problemi di disabilità con lo 0,6% (tab. B.2).

¹ Per istanza si intende la specifica richiesta dell'utente all'operatore di frontoffice del servizio Linea Amica. Nei casi di maggiore complessità, l'istanza è trasferita al team che opera in backoffice e trattata da quest'ultimo anche con il supporto del network Linea Amica.

Tab. B.2. - Linea Amica: Istanze per motivo del contatto

Motivo	Totale 2009	Totale I semestre 2010	Totale LineaAmica	Totale %	
Informazioni	68 906	48 361	117 267	73.5%	↗
Problemi da risolvere	22 309	11 357	33 666	21.1%	↘
Richieste di assistenza su disabilità	388	620	1 008	0.6%	↗
Segnalazioni negative	5 649	1 161	6 810	4.3%	↘
Segnalazioni positive	640	171	811	0.5%	↘
Richieste non pertinenti	3 924	1 932	5 856		↘
Totale	101 816	63 602	165 418	100.0%	↘

Percentuali al netto delle richieste non pertinenti.

Una quota significativa delle istanze trattate (49.229, pari al 30%) riguarda la direttrice d'intervento Linea Amica Abruzzo, avviata a seguito del terremoto nella regione. Nel primo semestre di quest'anno, le pratiche gestite in questo ambito sono state 15.351.

Anche nel caso di Linea Amica Abruzzo, le richieste di informazioni sono di gran lunga prevalenti (83,4%) rispetto alle istanze relative a problemi da risolvere (16,2%) (tab. B.3).

Tab. B.3. - Linea Amica Abruzzo: Istanze per motivo del contatto

Motivo	Totale 2009	Totale I semestre 2010	Totale LineaAmica Abruzzo	Totale %	
Informazioni	28 948	11 794	40 742	83.4%	↘
Problemi da risolvere	4 767	3 153	7 920	16.2%	↗
Richieste di assistenza su disabilità	2	5	7	0.0%	↗
Segnalazioni negative	126	29	155	0.3%	↘
Segnalazioni positive	4	5	9	0.0%	↗
Richieste non pertinenti	31	365	396		↗
Totale	33 878	15 351	49 229	100.0%	↘

Percentuali al netto delle richieste non pertinenti

Il quadro complessivo delle richieste degli utenti per ambito tematico mostra alcune aree prevalenti, che coincidono con:

- l'ambito della sicurezza e protezione civile, per il forte impegno su Linea Amica Abruzzo (36,7% del totale);
- l'area della previdenza, con il 14,6% delle istanze;
- il tema del lavoro e carriere (8,1% del totale);
- i temi attinenti a Politica e istituzioni (7,2%), politiche sociali (6,1%) e salute e benessere (4,8%);
- le tematiche relative alle tasse (4,9%).

Tab. B.4. - Istanze gestite da Linea Amica per contenuto della richiesta (escluse non pertinenti)

Contenuto	Totale 2009	Totale I semestre 2010	Totale LineaAmica	Totale %	
Alimentazione	79	23	102	0.1%	↓
Ambiente	806	325	1131	0.8%	↗
Arte e cultura	64	32	96	0.1%	↗
Casa	3 085	1 267	4 352	3.2%	↗
Cittadini e vita pubblica	4 073	1 429	5 502	4.1%	↓
Economia e investimenti	367	206	573	0.4%	↗
Giustizia	2 263	1 058	3 321	2.5%	↗
Istruzione e formazione	1 721	691	2 412	1.8%	↗
Lavoro e carriere	7 179	3 819	10 998	8.1%	↗
Media e informazione	589	268	857	0.6%	↗
Politica e istituzioni	6 751	2 984	9 735	7.2%	↗
Politiche sociali	6 400	1 892	8 292	6.1%	↓
Previdenza	15 606	4 143	19 749	14.6%	↓
Salute e benessere	5 103	1 453	6 556	4.8%	↓
Scienza, tecnologia e innovazione	442	142	584	0.4%	↓
Sicurezza	34 276	15 441	49 717	36.7%	↗
Sport e tempo libero	230	112	342	0.3%	↗
Tasse	4 842	1 730	6 572	4.9%	↓
Trasporti e infrastrutture	2 885	1 521	4 406	3.3%	↗
(non classificato)	1 131	312	1 443		↓
Totale	97 892	38 848	136 740	100.0%	

Percentuali al netto delle richieste non classificate per contenuto

La maggior parte delle istanze è stata trattata e chiusa dal Frontoffice di Linea Amica (76,1%) mentre per il Backoffice l'incidenza è complessivamente del 21,6% (tab. B.5).

L'incidenza delle istanze chiuse dall'esterno è del 2,3%, 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.


Tab. B.5. - Istanze per stato di lavorazione


Stato	Totale 2009	Totale I semestre 2010	Totale LineaAmica	Totale %	
Chiusa dal frontoffice	72 922	51 835	124 757	76.1%	↗
Chiusa dal backoffice	26 354	9 021	35 375	21.6%	↓
Chiusa dall'esterno	2 540	1 278	3 818	2.3%	↓
In lavorazione	-	1468	1 468		
Totale	101 816	63 602	165 418	100.0%	↓

Percentuali al netto delle richieste ancora in lavorazione

Sezione C – Linea Amica nel primo semestre 2010

I simboli presenti nelle tabelle indicano:

 che l'incidenza del dato del II trimestre del 2010 sul totale del trimestre è in crescita rispetto al corrispondente dato del I trimestre

 che l'incidenza del dato del II trimestre del 2010 sul totale del trimestre è in decrescita rispetto al corrispondente dato del I trimestre

Il servizio Linea Amica si è ampliato nel tempo aprendo nuove linee di azione. Nell'intestazione delle tabelle, la dicitura Linea Amica fa riferimento al complesso delle azioni attivate, mentre la dicitura **Linea Amica Multiclient** si riferisce alle sole attività del servizio informativo e di assistenza generale e ai relativi dati.







In questa sezione vengono proposti i dati di dettaglio sulle attività svolte nel primo semestre del 2010.

In particolare, l'analisi si concentra sui seguenti ambiti:

- istanze per motivo del contatto;
- istanze per stato di lavorazione;
- istanze e segnalazioni negative per tipologia di amministrazioni interessate;
- istanze per contenuto;
- caratteristiche dell'utenza: genere, età e provenienza geografica;
- dati sul portale web;
- livelli di gradimento degli utenti.

L'articolazione delle istanze per motivo del contatto evidenzia una forte prevalenza delle richieste di informazioni (76%) seguite poi da istanze relative a problemi da risolvere (17,9%) (tab. C.1). Le prime sono prevalentemente gestite dal front office, le seconde rimandano a problematiche spesso complesse, prevalentemente risolte dal back office e dal network Linea Amica.

Tab. C. 1 - Linea Amica: Istanze per motivo del contatto

Motivo	I trimestre	II trimestre	Totale istanze	Totale %	
Informazioni	25 742	22 619	48 361	76.0%	
Problemi da risolvere	6 418	4 939	11 357	17.9%	
Richieste di assistenza su disabilità	336	284	620	1.0%	
Segnalazioni negative	632	529	1 161	1.8%	
Segnalazioni positive	97	74	171	0.3%	
Richieste non pertinenti	1 039	893	1 932	3.0%	
Totale	34 264	29 338	63 602	100.0%	

L'evoluzione del progetto ha comportato un ampliamento delle azioni di intervento. L'apertura di Linea Amica Abruzzo, dopo il terremoto verificatosi nella regione, ha dato l'avvio a una politica d'intervento che tende a offrire a segmenti identificati di utenza specifici servizi informativi e di assistenza. Da qui l'apertura o il potenziamento, soprattutto nel 2010, di altri filoni di azione, quali Linea Amica immigrazione, supporto all'attività corso-concorso Ripam, supporto per la Posta Elettronica Certificata (PEC), Linea Amica salute e l'Help Desk Funzione Pubblica.

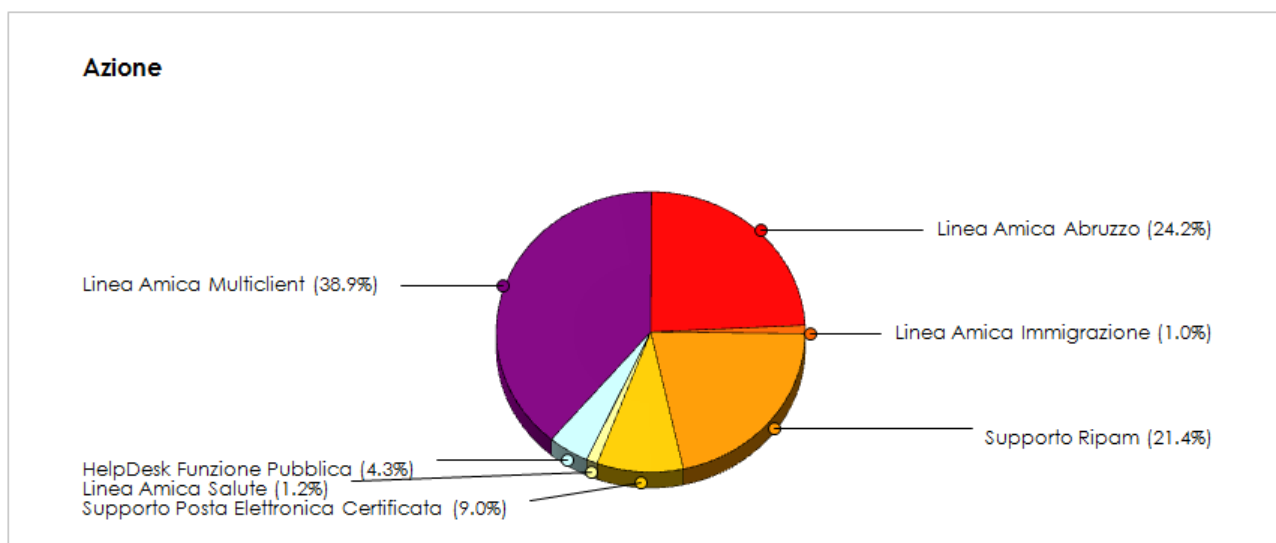
Dalla tabella e dal grafico che seguono, è possibile evidenziare l'andamento delle diverse attività di Linea Amica:

- Linea Amica Multiclient, nucleo principale del progetto, assomma nel primo semestre 2010 il 38,9% delle istanze;
- ancora molto significativa l'incidenza di Linea Amica Abruzzo, con il 24,1%, seguita dall'attività di supporto svolta per il corso-concorso Ripam del Comune di Napoli (21,6%);
- tra le altre linee d'azione un ruolo importante, e in netta espansione, ha il supporto per la diffusione della Posta Elettronica Certificata, con il 9,1% delle istanze, fortemente concentrate nel secondo trimestre del 2010.

Tab. C. 2 - Linea Amica: Istanze per linee d'azione

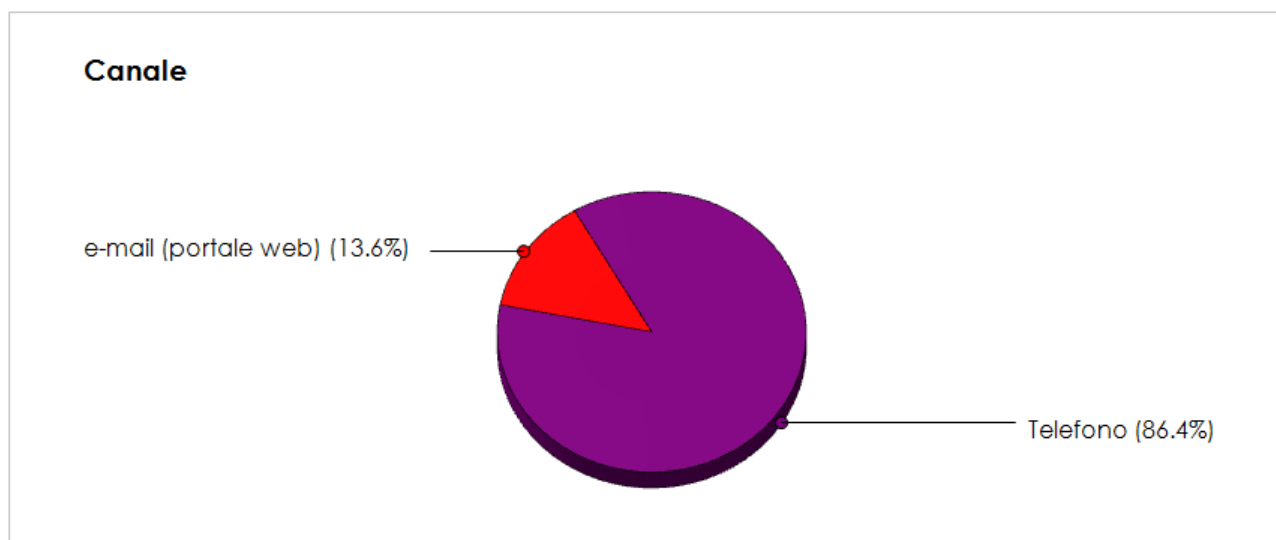
Linea d'azione	I trimestre	II trimestre	Totale istanze	Totale %	
Linea Amica Multiclient	14 310	10 450	24 760	38.9%	↘
Linea Amica Abruzzo	7 766	7 585	15 351	24.1%	↗
Linea Amica Immigrazione	136	423	559	0.9%	↗
Supporto Ripam	10 924	2 801	13 725	21.6%	↘
Supporto Posta Elettronica Certificata	756	5 008	5 764	9.1%	↗
Linea Amica Salute	372	349	721	1.1%	↗
HelpDesk Funzione Pubblica		2 722	2 722	4.3%	↗
Totale	34 264	29 338	63 602	100.0%	

Graf. C.1 – Istanze trattate per azione (valori %)



Il canale prevalente di richiesta è rappresentato, in linea di continuità con i dati relativi al 2009, dal telefono, con l'86,4% delle istanze pervenute rispetto al 13,6% delle e-mail inoltrate tramite il portale LineaAmica <http://www.lineamica.gov.it/>.

Graf. C.2 - Istanze totali per canale di richiesta



I dati mensili sulle istanze per stato di lavorazione confermano un forte impegno del frontoffice nei mesi di maggio e giugno, durante i quali sono significativamente aumentate le richieste in coincidenza con l'innesto di nuove linee d'azione (in particolare il supporto agli utenti per l'utilizzo della PEC, posta elettronica certificata) (tab. C.3).

Tab. C.3 - Linea Amica: 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 2010	71.2%	26.0%	2.5%	0.3%	100.0%
Febbraio 2010	79.6%	17.1%	2.9%	0.5%	100.0%
Marzo 2010	83.5%	13.2%	2.6%	0.7%	100.0%
Aprile 2010	80.4%	15.0%	2.5%	2.1%	100.0%
Maggio 2010	86.1%	9.6%	1.0%	3.3%	100.0%
Giugno 2010	85.5%	5.8%	0.1%	8.5%	100.0%

La tabella che segue permette di evidenziare il tempo medio di risoluzione delle istanze lavorate dal Backoffice e in totale nei primi sei mesi dell'anno. Come si vede, si registra nel mese di giugno un ridimensionamento dei tempi complessivi rispetto ai primi mesi dell'anno.

Tale ridimensionamento può esser posto in relazione all'incremento delle istanze direttamente risolte dal frontoffice e a un progressivo miglioramento organizzativo del servizio; a sua volta, la maggiore incidenza del frontoffice rimanda alle nuove linee d'azione (maggiori quesiti ricorrenti) e all'incremento della knowledge base a disposizione del frontoffice).

Tab. C.4 - Linea Amica: Tempo medio (hh.mm) di risoluzione delle istanze pervenute nella settimana (ultime settimane)

Mese	chiuse dal backoffice interno	complessivamente chiuse
Gennaio 2010	27.56	07.19
Febbraio 2010	42.23	06.38
Marzo 2010	46.06	06.39
Aprile 2010	22.16	04.01
Maggio 2010	28.02	03.30
Giugno 2010	10.42	00.47

La composizione delle istanze per livello istituzionale delle Amministrazioni pubbliche cui i quesiti rivolti a Linea Amica Multiclient, quindi con esclusione di Linea Amica Abruzzo e delle altre linee specifiche di intervento, nei primi sei mesi dell'anno per ambito di contenuto fanno riferimento mette in luce una polarizzazione su due livelli: da un lato le Amministrazioni centrali (che comprendono Organi dello stato, Ministeri, Agenzie nazionali) che rappresentano il 44,5%, dall'altro gli enti pubblici (27,6%), senza particolari variazioni tra il primo e secondo trimestre 2010 (tab. C.5).

Tab. C.5 - Linea Amica Multiclient: Istanze per tipologia di Amministrazione interessata. Distribuzione percentuale

Tipologia	I trimestre	II trimestre	Totale istanze	
Organi dello Stato e Amministrazioni centrali	45.5%	43.2%	44.5%	↘
Amministrazioni regionali	9.0%	8.9%	8.9%	↘
Amministrazioni locali	16.0%	18.2%	16.9%	↗
Enti pubblici	27.2%	28.1%	27.6%	↗
Altro	2.3%	1.7%	2.1%	↘
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	

Dalle tabb. C.6 e C.7 è possibile evincere i dati sulle istanze trattate dal servizio informativo e di assistenza di Linea Amica Multiclient. Le aree maggiormente rappresentate sono:

- Previdenza (17,9%), dove molte istanze si polarizzano sulle pensioni, norme e leggi sulla previdenza, contributi obbligatori e volontari,
- Lavoro e carriere (16,5%), con una maggiore accentuazione sui temi del lavoro dipendente, norme e leggi sul lavoro, contratti e forme di lavoro,
- Politica e istituzioni (12,9%) ambito nel quale molte istanze riguardano il dialogo con la pubblica amministrazione,
- Politiche sociali (8,2%), con particolare enfasi sul tema della famiglia e dei contributi e agevolazioni per i genitori,
- Tasse (7,5%),
- Trasporti e infrastrutture (6,6%),
- Cittadini e vita pubblica (6,2%), area nella quale prevalgono le informazioni sui servizi anagrafici.

Tab. C.6 - Linea Amica Multiclient: Istanze per contenuto della richiesta (escluse non pertinenti)

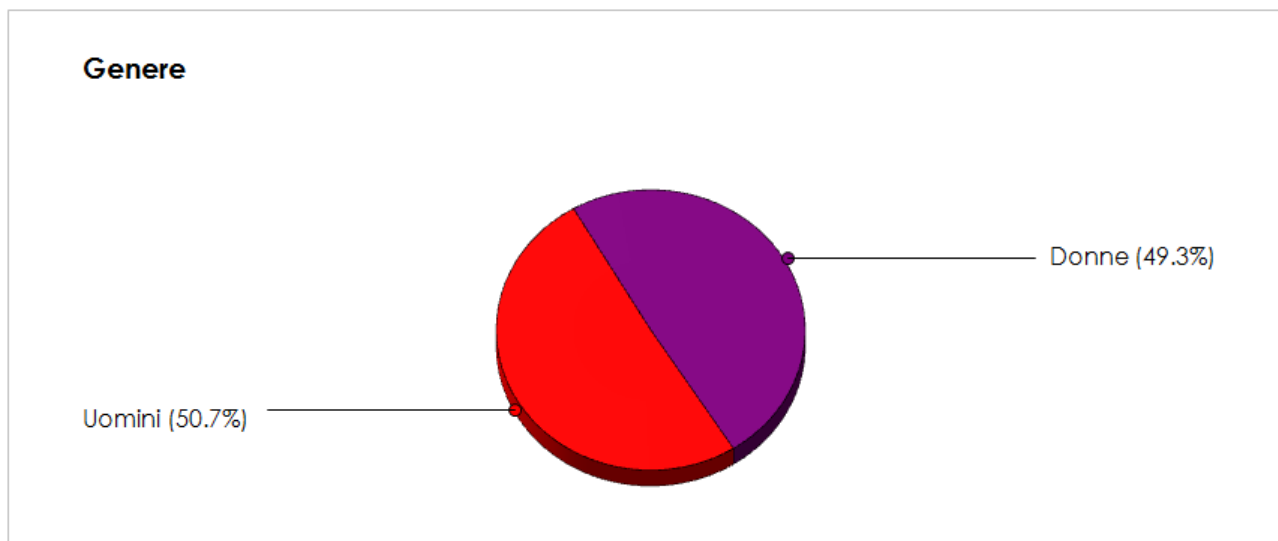
Contenuto	I trimestre	II trimestre	Totale istanze	Totale % *	
Alimentazione	18	5	23	0.1%	↓
Ambiente	189	136	325	1.4%	↓
Arte e cultura	20	12	32	0.1%	↓
Casa	720	547	1 267	5.5%	↑
Cittadini e vita pubblica	859	570	1 429	6.2%	↓
Economia e investimenti	134	72	206	0.9%	↓
Giustizia	599	459	1 058	4.6%	↑
Istruzione e formazione	455	236	691	3.0%	↓
Lavoro e carriere	2 201	1 618	3 819	16.5%	↓
Media e informazione	157	111	268	1.2%	↓
Politica e istituzioni	1 642	1 342	2 984	12.9%	↑
Politiche sociali	1 177	715	1 892	8.2%	↓
Previdenza	2 394	1 749	4 143	17.9%	↓
Salute e benessere	865	588	1 453	6.3%	↓
Scienza, tecnologia e innovazione	65	77	142	0.6%	↑
Sicurezza	52	38	90	0.4%	↓
Sport e tempo libero	74	38	112	0.5%	↓
Tasse	884	846	1 730	7.5%	↑
Trasporti e infrastrutture	822	699	1 521	6.6%	↑
(non classificato)	191	121	312		↓
Totale	13 518	9 979	23 497	100.0%	

Tab. C.7 - Linea Amica Multiclient: Istanze per contenuto della richiesta (escluse non pertinenti). Temi ricorrenti

Contenuto	I trimestre	II trimestre	Totale istanze	
Dialogo con la Pubblica Amministrazione (Politica e istituzioni)	13.5%	13.9%	13.7%	↑
Pensione (Previdenza)	11.6%	10.8%	11.3%	↓
Norme e leggi sul lavoro (Lavoro e carriere)	4.6%	3.2%	4.0%	↓
Lavoro dipendente (Lavoro e carriere)	3.3%	3.4%	3.3%	↑
Informazioni anagrafiche (Cittadini e vita pubblica)	3.2%	3.1%	3.1%	↓
Informazioni per il contribuente (Tasse)	3.0%	2.5%	2.8%	↓
Famiglia (Politiche sociali)	2.7%	2.5%	2.6%	↓
Patente e patentino (Trasporti e infrastrutture)	2.0%	3.1%	2.5%	↑
Contributi e agevolazioni genitori (Politiche sociali)	2.7%	1.8%	2.3%	↓
Contratti e forme di lavoro (Lavoro e carriere)	1.6%	2.1%	1.8%	↑
Norme e leggi sulla previdenza (Previdenza)	1.6%	1.8%	1.7%	↑
Contributi e agevolazioni per la casa (Casa)	1.4%	2.0%	1.7%	↑
Accertamento stati invalidanti (Salute e benessere)	1.3%	1.9%	1.6%	↑
Norme e leggi sulla casa (Casa)	1.6%	1.4%	1.5%	↓
Contributi obbligatori e volontari (Previdenza)	1.3%	1.7%	1.5%	↑
altri temi	44.6%	44.9%	44.7%	↑
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	

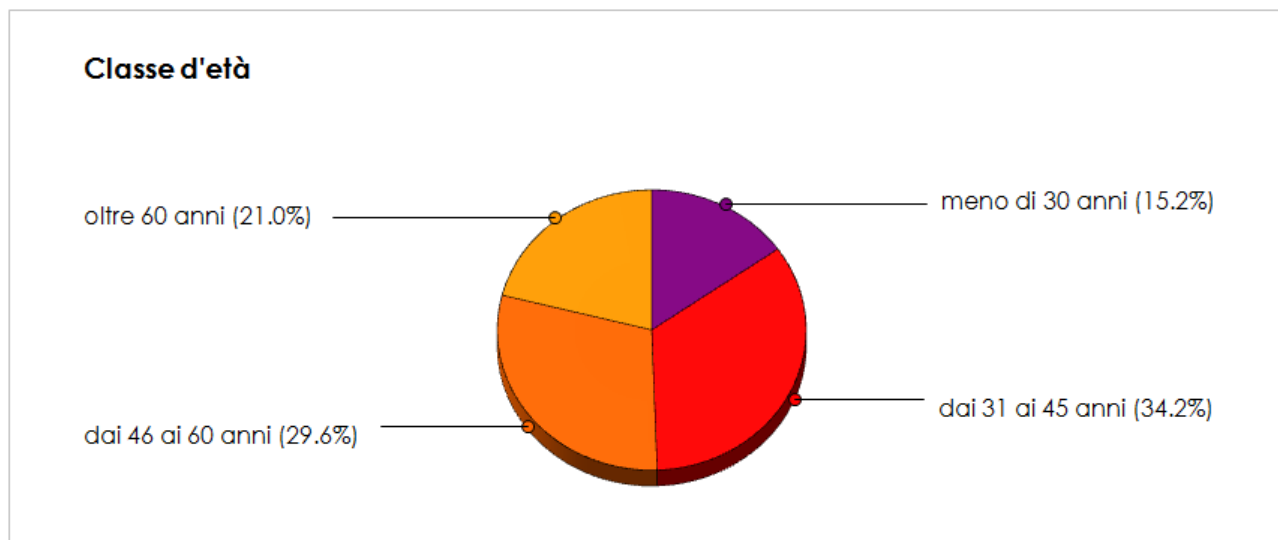
L'esame dei dati sulle caratteristiche degli utenti di Linea Amica nei primi sei mesi dell'anno in corso, mostra un sostanziale bilanciamento per genere, con una lieve prevalenza della componente maschile (50,7%).

Graf. C.3 - Istanze totali per genere del richiedente



La fascia d'età più rappresentata è quella compresa dai 31 ai 45 anni (34,2%), seguita dalla classe compresa dai 46 ai 60 anni (29,6%).

Graf. C.4 - Istanze totali per classe d'età del richiedente



La provenienza territoriale degli utenti permette di rilevare la situazione seguente:

- a livello di macroripartizioni geografiche, sono le regioni del Sud quelle nelle quali si concentra il maggior numero delle istanze rivolte a Linea Amica (29,3%), seguite dalle regioni del Centro (28,4%) e del Nord Ovest (20,5%). Decisamente più contenuto l'afflusso di richieste dal Nord Est (12,3%);
- a livello regionale, nel primo semestre del 2010 si riscontra una forte concentrazione in due aree: Lazio (20,2% del totale) e Campania (15,2%). Le altre principali regioni di

provenienza sono, a seguire, la Lombardia (13,3%), la Sicilia (8,2%), la Puglia (6,7%) e la Toscana (5,4%);

- a livello provinciale, va rilevato come le aree dove si addensano le richieste sono principalmente Roma, Napoli e Milano. Se si considerano poi le istanze rapportate alla popolazione residente, si può osservare che anche il contributo di alcuni centri minori (Grosseto, Caserta, Rieti, Foggia, Cosenza, Latina...) non è trascurabile.

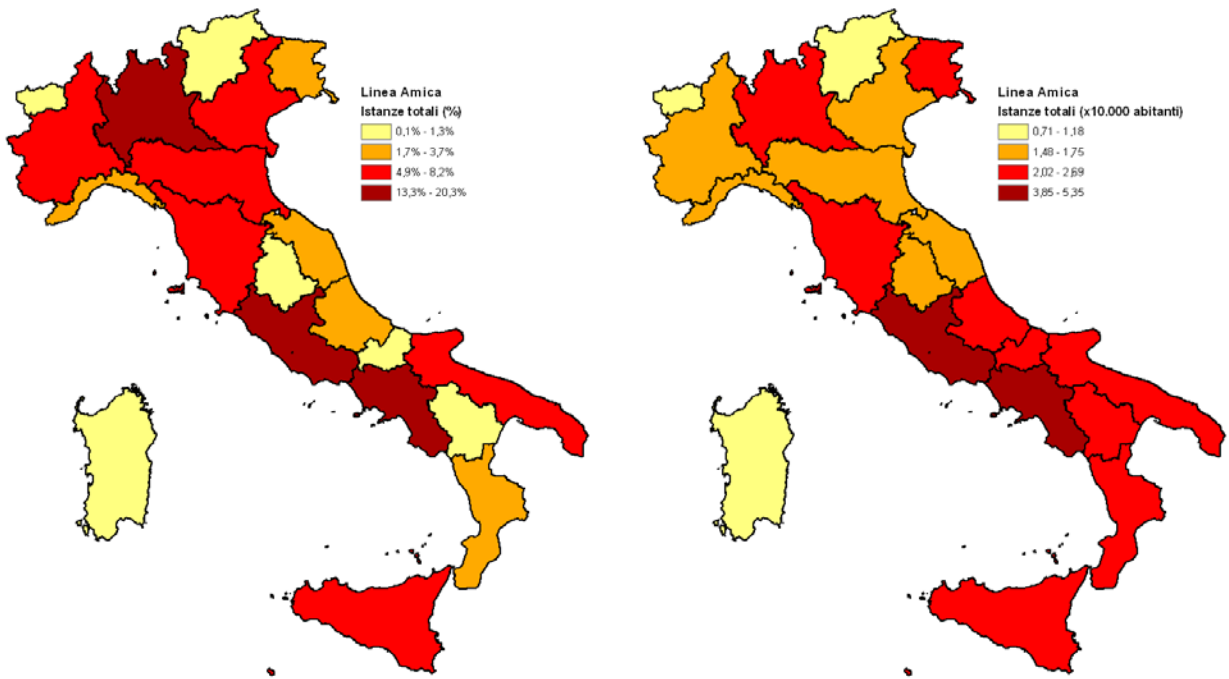
Tab. C.8 - Linea Amica: Istanze per ripartizione geografica Istat del richiedente. Distribuzione percentuale

Ripartizione	I trimestre	II trimestre	Totale istanze	
Nord-ovest	21.8%	18.8%	20.5%	↓
Nord-est	12.3%	12.4%	12.3%	↗
Centro	27.8%	29.2%	28.4%	↗
Sud	28.8%	29.9%	29.3%	↗
Isole	9.4%	9.8%	9.5%	↗
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	

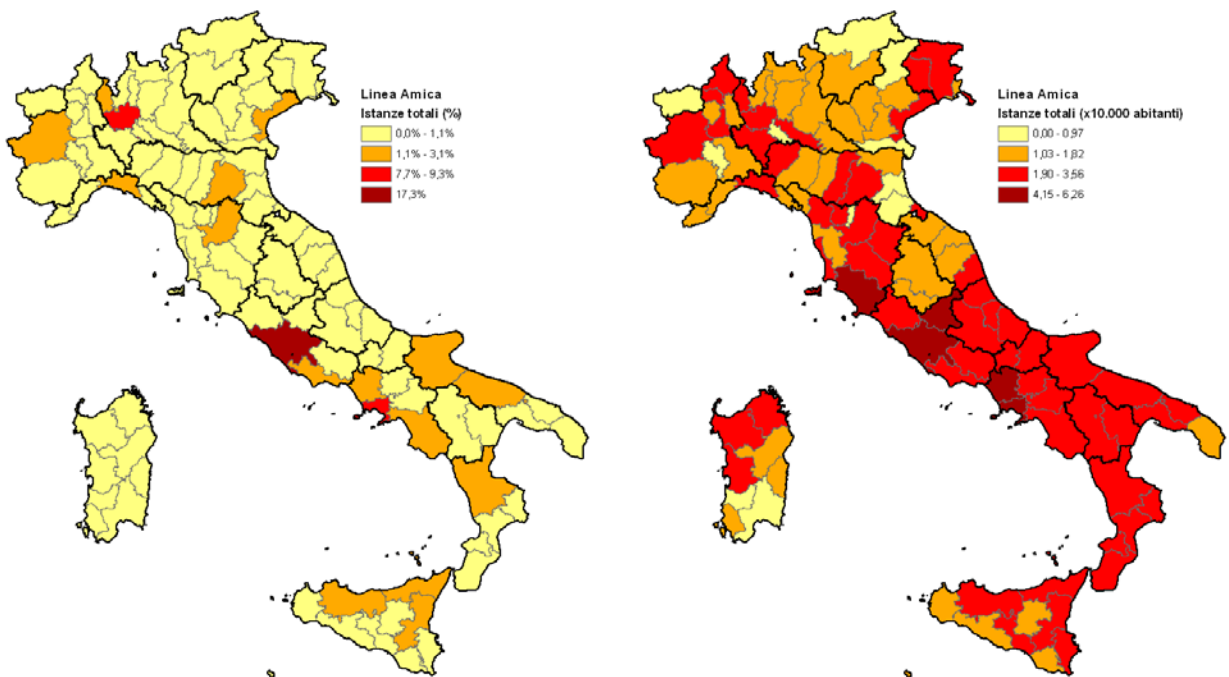
Tab. C.9 - Linea Amica: Istanze per regione del richiedente. Distribuzione percentuale

Regione	I trimestre	II trimestre	Totale istanze	
Abruzzo	2.4%	2.1%	2.3%	↓
Basilicata	0.8%	0.9%	0.8%	↗
Calabria	3.7%	3.7%	3.7%	↗
Campania	14.2%	16.6%	15.2%	↗
Emilia-Romagna	5.0%	5.2%	5.1%	↗
Friuli-Venezia Giulia	1.6%	1.9%	1.8%	↗
Lazio	19.4%	21.4%	20.2%	↗
Liguria	2.2%	1.6%	1.9%	↓
Lombardia	14.1%	12.2%	13.3%	↓
Marche	1.9%	1.7%	1.9%	↓
Molise	0.5%	0.4%	0.5%	↓
Piemonte	5.4%	4.9%	5.2%	↓
Puglia	7.2%	6.1%	6.7%	↓
Sardegna	1.4%	1.3%	1.3%	↓
Sicilia	8.0%	8.5%	8.2%	↗
Toscana	5.5%	5.2%	5.4%	↓
Trentino-Alto Adige	0.5%	0.7%	0.6%	↗
Umbria	0.9%	0.9%	0.9%	↓
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	0.1%	0.1%	0.1%	↗
Veneto	5.2%	4.5%	4.9%	↓
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	

Cart. C.1 - Istanze totali per regione del richiedente



Cart. C.2 - Istanze totali per provincia del richiedente



Sezione D – Il portale Linea Amica nel primo semestre 2010

Il portale Linea Amica (<http://www.lineaamica.gov.it>) ha fatto registrare, nei primi sei mesi dell'anno, oltre 206.000 accessi per un totale di 438.000 pagine visitate.

Tab. D.1 - Portale Linea Amica: visitatori e pagine visitate

Portale	I trimestre		II trimestre		Totale		
	totale	media giornaliera	totale	media giornaliera	totale	media giornaliera	
Visitatori	112 523	1 250.3	94 149	1 034.6	206 672	1 141.8	↘
Pagine visitate	242 555	2 695.1	196 318	2 157.3	438 873	2 424.7	↘

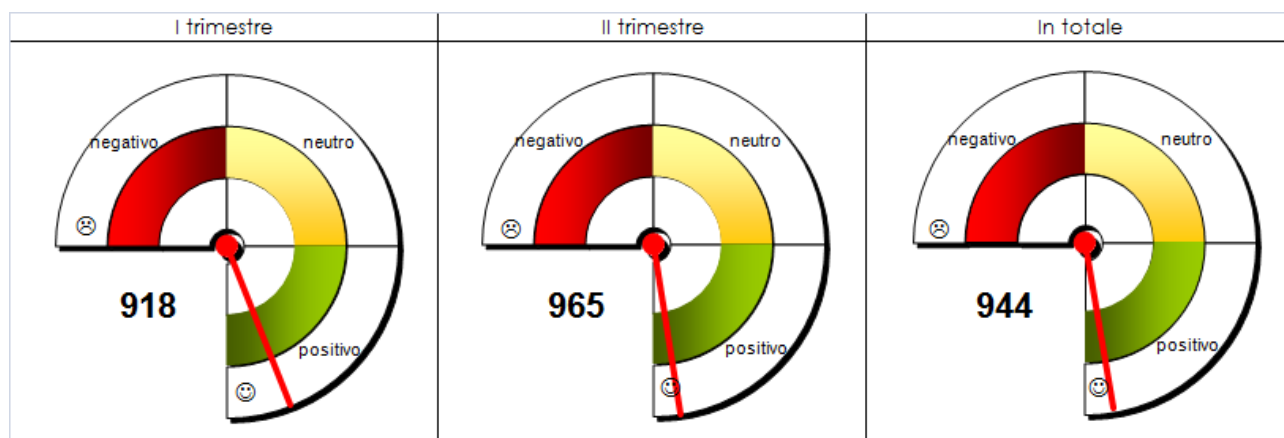
Sezione E – Gradimento di Linea Amica nel primo semestre 2010

I giudizi raccolti da parte degli utenti che hanno fatto ricorso a Linea Amica sono decisamente positivi: si rileva, infatti, nel periodo, una incidenza delle valutazioni favorevoli pari al 91,6%, con una decisa impennata nel secondo trimestre (94,6%) rispetto ai primi tre mesi dell'anno (87,9%) durante i quali si era potuta registrare una quota di giudizi neutri (7,8%), oltre che negativi (4,3%), lievemente più alta.

Tab. E. 1 - Linea Amica: Istanze per gradimento degli utenti. Distribuzione percentuale

Valutazione	I	II	Totale	
	trimestre	trimestre		
Negativo ☹	4.3	1.6	2.8	↘
<i>per poca professionalità del personale</i>	0.6		0.3	
<i>per tempi eccessivi di risposta</i>	0.9		0.4	
<i>per necessità di richiamare</i>	0.9	0.2	0.5	
<i>per risposta negativa</i>	1.1	0.5	0.8	
<i>per altri motivi</i>	0.9	0.9	0.9	
Neutro 😐	7.8	3.7	5.5	↘
Positivo 😊	87.9	94.6	91.6	↗
Totale	100.0	100.0	100.0	

Graf. E.1 – Indice di gradimento in una scala di valori 0-1000 (contact center) ²



Il livello di gradimento raccolto attraverso il sistema degli Emoticon presente sul sito di Linea Amica è di poco inferiore (86,1%), venendo formulato dagli utenti anche indipendentemente dalla fruizione del servizio di informazione e assistenza del Contact center.

Tab. E.2 - Valutazione Linea Amica (da portale web, non collegato a specifica istanza). Distribuzione percentuale

Valutazione	I trimestre	II trimestre	Totale
Negativo ☹	8.6	8.6	8.6
<i>per poca cortesia del personale</i>			
<i>per tempi eccessivi di risposta</i>	2.5	1.6	2.1
<i>per cattiva organizzazione del servizio</i>	1.3	1.2	1.3
<i>per altri motivi</i>	4.7	5.8	5.2
Neutro ☺	5.2	5.5	5.3
Positivo ☺	86.3	85.9	86.1
Totale	100.0	100.0	100.0

² 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. E.2 – Indice di gradimento in una scala di valori 0-1000 (contact center) ²

