



**Linea Amica**  
*La P.A. al tuo servizio*



**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

## Risultati dell'indagine sulla Customer Satisfaction del servizio Linea Amica

## INDICE

1. Introduzione .....	3
2. Risultati dell'indagine sulla efficienza del servizio Linea Amica.....	5
2.1. I livelli di gradimento.....	5
2.2. Le motivazioni e la scala dei giudizi.....	5
2.3. Le modalità di accesso al servizio.....	7
3. Risultati dell'indagine sulla efficacia del servizio Linea Amica.....	9
3.1. La situazione delle richieste.....	9
3.2. I contatti con gli Enti competenti.....	10
3.3. I giudizi su Linea Amica.....	13
3.4. Le motivazioni e la scala dei giudizi.....	14
3.5. Il ricorso al servizio.....	17
4. Il profilo dell'utenza di Linea Amica.....	18
Nota metodologica.....	20

# 1. Introduzione

L'indagine di Customer Satisfaction<sup>1</sup>, realizzata nel periodo 15 luglio-15 ottobre sui clienti del Contact Center di Linea Amica, ha avuto l'obiettivo di valutare la qualità del servizio erogato anche ai fini di un miglioramento degli standard operativi.

Due sono le linee di indagine svolte.

La prima sull'**efficienza** del servizio nei contatti gestiti dal FrontOffice di Linea Amica, ossia dalla struttura di primo contatto con i cittadini che risolve immediatamente i quesiti posti o inoltra al BackOffice i problemi più complessi.

Nell'indagine sull'efficienza un campione degli utenti del servizio, per un totale di 688 intervistati, è stato richiamato telefonicamente entro 24 ore dal contatto. Obiettivo dell'indagine è stato infatti quello di acquisire l'impressione immediata suscitata nell'utente dalle modalità di funzionamento del Contact Center e quindi dagli aspetti relativi all'accessibilità al servizio, ai tempi di risposta, alla capacità di comprensione del quesito da parte degli operatori, alla loro competenza e cortesia, all'utilità (praticabilità) della risposta fornita.

La seconda rilevazione sull'**efficacia** del servizio ha inteso, invece, accertare la risoluzione o meno del problema posto e, quindi, di rilevare l'efficacia e qualità percepita dall'utente relativamente alla soluzione offerta dal servizio e dal network di Linea Amica.

Per la risoluzione dei problemi posti dagli utenti, infatti, il Contact Center opera spesso in stretta collaborazione con le diverse amministrazioni competenti, sia attraverso l'inoltro diretto dei quesiti e delle segnalazioni ricevute, sia fornendo assistenza all'utente nei successivi contatti con l'ente competente.

La verifica sull'efficacia (893 interviste), ha riguardato quesiti specifici risolti dal FrontOffice o dal BackOffice da almeno 30 giorni (*ticket chiusi*). Questo arco di tempo è stato infatti considerato adeguato per l'effettivo accertamento da parte dell'utente della validità delle soluzioni prospettate da Linea Amica allo specifico problema posto.

Nei paragrafi seguenti sono illustrati i risultati scaturiti dalle indagini, mentre nella nota metodologica finale sono descritte le modalità utilizzate per lo svolgimento delle rilevazioni.

Nel rinviare quindi ad una lettura di dettaglio dei risultati delle due indagini, sembra utile delineare, sia pure in via di sintesi, le principali indicazioni emerse:

- la valutazione degli utenti che si sono rivolti a Linea Amica, per richiedere informazioni o risolvere specifici problemi di rapporto con la pubblica amministrazione, è positiva sia nel caso di giudizio espresso subito dopo il primo contatto (92% degli intervistati nell'indagine sulla efficienza), sia nel caso in cui tale valutazione sia espressa a conclusione dell'iter della richiesta avanzata al Contact Center (83,3% nell'indagine sulla efficacia);
- tali valutazioni sembrano indicative del carattere innovativo del servizio percepito dagli utenti, i quali segnalano, in particolare, la positiva interazione con gli operatori, dei quali sottolineano la cortesia, la competenza e la capacità di ascolto e comprensione dei quesiti. La possibilità di ottenere risposte utili, in grado di dare concreta soluzione al problema posto, costituisce comunque il fattore decisivo per la formulazione dei giudizi;
- nelle situazioni nelle quali il problema proposto sia ancora irrisolto o in via di soluzione dopo l'intervento di Linea Amica, i giudizi positivi sono ovviamente più ridotti, ma comunque di gran lunga prevalenti (più del 70% del totale), a dimostrazione del gradimento degli utenti per il servizio di orientamento offerto, indipendentemente dalla possibilità o meno di pervenire alla risoluzione di un problema che richiede, sovente, il coinvolgimento di diverse amministrazioni;

---

<sup>1</sup> A cura di Nicoletta Bevilacqua, con la collaborazione di Fernando Cinquegrani e Rita Serusi (metodologia di indagine ed elaborazioni statistiche).

- come dimostrano infatti le risposte fornite dagli intervistati (67% del totale nell'indagine sulla efficacia) che, prima o dopo il contatto con Linea Amica, si sono rivolti, con esiti molto differenziati, alle amministrazioni competenti a risolvere il problema, nel rapporto informativo gli utenti vogliono avere un quadro chiaro delle soluzioni al quesito posto, sembrano anche accettare le difficoltà e i tempi di soluzione quando diventa chiaro il percorso, i processi, i tempi e gli enti che ne definiscono il contesto;
- il livello di risoluzione dei problemi, e conseguentemente la soddisfazione dei clienti di Linea Amica, tende ad accrescersi nei casi in cui sia stato possibile ricorrere, con l'inoltro della richiesta o con l'assistenza nei contatti, alla rete degli enti che collaborano attivamente con il Contact Center. Di ciò offrono conferma i dati sui giudizi formulati dagli utenti in rapporto allo stato della richiesta: le istanze trattate e chiuse grazie alla collaborazione degli enti del network di Linea Amica raccolgono, infatti, le percentuali più alte di gradimento (90,3% di giudizi positivi), a dimostrazione dell'importanza di mettere in campo le sinergie necessarie per offrire ai cittadini una concreta soluzione ai loro problemi di rapporto con la pubblica amministrazione. Il forte impegno in atto per rafforzare ed ampliare la rete delle collaborazioni con gli enti dei diversi livelli di governo e settori d'intervento va, infatti, in questa direzione.

## 2. Risultati dell'indagine sulla efficienza del servizio Linea Amica

### 2.1. I livelli di gradimento

I giudizi degli intervistati sul servizio sono in grande maggioranza positivi: il 92% degli intervistati dà un giudizio positivo (35%) o molto positivo (57%). Solo l'8% esprime, quindi, una valutazione in parte (6,1%) o del tutto negativa (1,9%).

#### 1. Considerando il contatto appena avuto con Linea Amica, può indicare come giudica il servizio che le è stato fornito?

molto positivo	57.0%	
abbastanza positivo	35.0%	
abbastanza negativo	6.1%	
assolutamente negativo	1.9%	
totale		100.0%

Se si rapportano tali giudizi ad alcune caratteristiche socio-professionali degli intervistati, si può notare una maggiore incidenza delle valutazioni positive tra le donne (il 60,5% si esprime in termini molto positivi) e tra i pensionati (il 61,7% si dichiara molto soddisfatto).

2. Giudizio espresso per genere degli intervistati	molto positivo	abbastanza positivo	abbastanza negativo	assolutamente negativo	totale
Donna	60.5%	32.7%	5.7%	1.1%	100.0%
Uomo	53.1%	37.7%	6.6%	2.5%	100.0%
totale	57.1%	35.0%	6.1%	1.8%	100.0%






3. Giudizio espresso per occupazione degli intervistati	molto positivo	abbastanza positivo	abbastanza negativo	assolutamente negativo	totale
non occupati	52.8%	37.7%	5.7%	3.8%	100.0%
autonomi	60.6%	33.3%	6.1%	0.0%	100.0%
occupati alle dipendenze	56.0%	36.3%	5.7%	2.1%	100.0%
pensionati	61.7%	31.1%	6.4%	0.8%	100.0%
totale	58.2%	34.1%	6.0%	1.7%	100.0%

4. Giudizio espresso per settore di impiego degli intervistati	molto positivo	abbastanza positivo	abbastanza negativo	assolutamente negativo	totale
<i>occupati o già occupati</i>					
settore esclusivamente privato	49.8%	42.3%	5.5%	2.5%	100.0%
settore pubblico	60.2%	32.5%	6.1%	1.3%	100.0%
totale	55.3%	37.0%	5.8%	1.9%	100.0%

### 2.2. Le motivazioni e la scala dei giudizi

Tra gli aspetti che incidono maggiormente sui livelli di gradimento vi è la cortesia e disponibilità degli operatori (32,3%), seguita dalla percezione della utilità (praticabilità) della risposta (28,7%) e dalla sua immediatezza (23,5%).






### 5. Qual è la principale motivazione del giudizio espresso?

Accessibilità/Difficoltà di accesso al servizio	3.0%	
Capacità/Difficoltà di comprendere e farsi comprendere	12.6%	
Cortesia/Scarsa cortesia e disponibilità/poca disponibilità dell'operatore	32.3%	
Immediatezza/Non immediatezza della risposta	23.5%	
Percezione della utilità/inutilità della risposta	28.7%	
totale	100.0%	

Evidentemente la priorità delle motivazioni cambia in rapporto al grado di soddisfazione manifestato: tra coloro che hanno valutato il servizio positivamente (tab. 6) si sottolinea la capacità d'ascolto (cortesia e disponibilità dell'operatore, con il 35% delle risposte, capacità di comprendere e farsi comprendere, con il 12% delle risposte).

### 6. Qual è la principale motivazione del giudizio espresso?






*(giudizio molto o abbastanza positivo)*

Accessibilità del servizio	2.9%	
Capacità di comprendere e farsi comprendere	12.0%	
Cortesia e disponibilità dell'operatore	35.0%	
Immediatezza della risposta	24.9%	
Percezione della utilità della risposta	25.2%	
totale	100.0%	

La percezione della inutilità della risposta (tab. 7) è invece il fattore maggiormente incidente per coloro (8% del totale) che si sono detti insoddisfatti del servizio (68,5%). L'assenza di rilievi circa l'accessibilità al servizio (tempi d'attesa, orari, messaggi di attesa, ...) conferma i dati di monitoraggio continuo che il Formez svolge sugli indicatori di funzionamento dell'infrastruttura telefonica<sup>2</sup>.

### 7. Qual è la principale motivazione del giudizio espresso?

*(giudizio abbastanza o assolutamente negativo)*

Difficoltà di accesso al servizio	3.7%	
Difficoltà di comprendere e farsi comprendere	18.5%	
Scarsa cortesia e poca disponibilità dell'operatore	1.9%	
Non immediatezza della risposta	7.4%	
Percezione della inutilità della risposta	68.5%	
totale	100.0%	

Questi giudizi sono sostanzialmente confermati dalle indicazioni offerte circa la rilevanza assegnata ai principali aspetti del servizio Linea Amica, che dettagliano meglio le percezioni dell'utenza.

Al primo posto vi è, difatti, la cortesia e disponibilità degli operatori (la media del voto, tra 1 e 10, è 9.4). Seguono, in ordine di importanza, la facilità di accesso al servizio (9.0), la tempestività della risposta ottenuta (8.7), la comprensione da parte degli operatori del quesito posto (8.7).

L'utilità della risposta, con un voto medio di 7.8, risulta meno segnalata, ma ciò si correla anche alla specificità dell'indagine, che valuta i giudizi di coloro che si sono rivolti al servizio nelle precedenti 24 ore ponendo talvolta quesiti che, per la loro complessità, richiedono

<sup>2</sup> Rapporti settimanali di monitoraggio del servizio Linea Amica, [http://www.funzionepubblica.it/ministro/azioni\\_ministro/6671.htm](http://www.funzionepubblica.it/ministro/azioni_ministro/6671.htm).

necessariamente un supplemento di istruttoria da parte del BackOffice di Linea Amica e quindi risposte ancora non definitive (*ticket aperti*).

In un numero limitato di casi, la minore enfasi su tale fattore sottende invece un giudizio negativo, come si è visto considerando le motivazioni di coloro che si sono detti insoddisfatti del servizio e che hanno addotto come spiegazione proprio tale elemento. Ciò rimanda all'attesa che l'utente riponeva nel servizio, non sempre commisurata agli obiettivi del Contact Center e, talvolta, alle reali possibilità di soluzione del problema.

#### 8. Può darci un voto sui seguenti aspetti del servizio LineaAmica (nella scala da 1 a 10)?

l'utilità della risposta (penso di aver risolto il problema o di essermi avvicinato alla sua soluzione)	7.8	
la tempestività della risposta (invio al BackOffice)	8.7	
l'accesso al servizio (durata dell'attesa, tempo di risposta, numero verde, ...)	9.0	
la cortesia e disponibilità dell'operatore	9.4	
la capacità dell'operatore di comprendere le richieste	8.7	
le capacità e competenze dell'operatore nel rispondere	8.4	
sintetico	8.7	

### 2.3. Le modalità di accesso al servizio

Fra gli intervistati, il 68,3% si è rivolto per la prima volta al Contact Center mentre il 31,7% aveva in precedenza richiesto assistenza o su altre tematiche (20,5%) o sullo stesso problema (11,2%).

#### 9. Aveva già consultato in precedenza il servizio LineaAmica?

no	68.3%	
sì	20.5%	
sì, per lo stesso problema	11.2%	
totale	100.0%	

Le risposte fornite da coloro che si erano precedentemente rivolti a Linea Amica in merito ai cambiamenti rilevati segnalano una sostanziale continuità delle prestazioni del servizio (80% delle risposte), anche se un 14,7% riscontra un miglioramento e solo un 5,7% ritiene che il servizio sia peggiorato.

#### 10. [se più di una volta] Le pare che il servizio sia migliorato o peggiorato dall'ultima volta?

migliorato	14.7%	
nessun cambiamento	79.6%	
peggiorato	5.7%	
totale	100.0%	

Il canale prevalente di conoscenza del servizio è costituito dalla televisione (48,2%), seguita da internet (14,2%), dai giornali (13,5%) e dal passaparola (14,2%).

Alcuni approfondimenti dettagliano meglio queste informazioni:

- per genere: le donne hanno maggiormente utilizzato come canale la televisione e il passaparola, mentre l'utilizzo di internet è relativamente più segnalato tra gli uomini;
- per età: gli utenti più giovani hanno fatto maggior ricorso a internet rispetto a quelli appartenenti alle classi di età più elevate, che hanno più frequentemente ricevuto l'informazione attraverso la radio, la televisione e i giornali;

- per condizione socio-professionale: la televisione è il canale relativamente più ricorrente per casalinghe, insegnanti e pensionati, mentre i giornali hanno rappresentato un canale di conoscenza del servizio soprattutto per imprenditori e operai. Nel caso degli imprenditori (e, molto di più, per gli studenti) risulta più frequente anche l'uso di internet.

**11. Come è venuto a conoscenza di Linea Amica? (più risposte possibili)**

radio	4.7%	
tv	48.2%	
giornali	13.5%	
internet	15.1%	
passaparola	14.2%	
altro	4.4%	
totale		100.0%

### 3. Risultati dell'indagine sulla efficacia del servizio Linea Amica

#### 3.1. La situazione delle richieste

Il primo quesito posto dal questionario sulla efficacia del servizio intendeva raccogliere indicazioni puntuali circa la situazione relativa alle richieste inoltrate a Linea Amica.






Per identificare tale richiesta, l'intervistatore doveva effettuare, preliminarmente all'intervista, una preclassificazione dei quesiti posti dagli utenti selezionati secondo un preciso piano di campionamento.

La gran parte delle risposte in tal modo "registrate" si riconduce alla tipologia "un recapito cui rivolgersi" (56,5%), che bene identifica la funzione di primo orientamento svolta dal Contact Center rispetto agli specifici fabbisogni degli utenti. Nel 10,9% dei casi ricorre la tipologia "l'indicazione dei passi da seguire", seguita da "il trasferimento della questione all'ente interessato" (6,7%) e da "l'assistenza nei contatti con l'ente interessato" (3,7%). La restante quota (22%) identifica invece situazioni nelle quali si combinano diverse modalità di interazione con l'utenza.

Si individuano, quindi, in modo sufficientemente chiaro, le modalità attraverso le quali opera il Contact Center e il loro crescente livello di complessità: dall'offerta di una ampia gamma di informazioni su varie tematiche e sulle amministrazioni competenti (gli ambiti di contenuto che concentrano la maggior parte delle richieste sono la previdenza, i rapporti con la PA, le norme e leggi sul lavoro, le tasse, le informazioni anagrafiche, le politiche sociali), alla indicazione delle procedure da seguire, alla trasmissione della richiesta all'ente/i coinvolti nella soluzione del problema, all'assistenza in itinere nei contatti con gli enti interessati allo specifico caso.

12. Tipologie di risposta del servizio Linea Amica	totale
un recapito a cui rivolgersi	56.3%
l'indicazione dei passi da seguire	11.1%
il trasferimento della questione all'ente interessato	6.9%
l'assistenza nei contatti con l'ente interessato	3.8%
altro	21.9%
	totale 100.0%

Venendo a considerare le risposte circa la situazione della richiesta avanzata, si può rilevare come il problema appare risolto o superato in circa la metà dei casi e, tra questi, in prevalenza quelli in cui l'intervento di Linea Amica sembra essere stato decisivo (30,8%), ma è ancora irrisolto nel 42.5% dei casi e in via di soluzione nel rimanente 8.0%.

13. Qual è oggi la situazione relativa alla richiesta da Lei inoltrata in data [...] a proposito di [...]?		
il suo problema è ancora irrisolto	42.5%	
il suo problema è in via di soluzione	8.0%	
ha risolto il problema indipendentemente dalle indicazioni (o dall'assistenza) di Linea Amica	15.5%	
ha risolto il problema grazie alle indicazioni (o assistenza) di Linea Amica	30.8%	
altro (non ho più interesse alla questione, ...) ...	3.1%	
	totale 100.0%	

Il livello di risoluzione dei problemi tende ad accrescersi nei casi in cui si sia fatto ricorso, con il l'inoltro della richiesta o con l'assistenza nei contatti, alla rete degli enti che collaborano attivamente con Linea Amica; tende al contrario a ridursi dove l'intervento di Linea Amica è stato unicamente d'indirizzo e orientamento. In considerazione delle modalità di funzionamento del servizio, la risoluzione del problema è stata quindi direttamente proporzionale alla concretezza della richiesta e al suo stato iniziale. Linea Amica avrebbe operato anche come fattore di

accelerazione della risoluzione di problemi già avanzati presso gli enti competenti, supportando l'ente stesso nell'accertamento dei requisiti dell'utente e nel contatto con le amministrazioni cointeressate al caso.



#### 14. Situazione della richiesta in rapporto alla tipologia della risposta offerta da Linea Amica

	problema ancora irrisolto	problema in via di soluzione	problema risolto senza LineaAmica	problema risolto grazie a LineaAmica	altro	totale
un recapito a cui rivolgersi	45.4%	6.6%	14.1%	31.5%	2.4%	100.0%
l'indicazione dei passi da seguire	45.7%	4.1%	15.8%	30.8%	3.5%	100.0%
il trasferimento della questione all'ente interessato	35.8%	15.8%	10.5%	33.1%	4.9%	100.0%
l'assistenza nei contatti con l'ente interessato	38.0%	8.7%	14.2%	39.1%		100.0%
altro	37.1%	8.2%	21.6%	27.9%	5.1%	100.0%
totale	42.7%	7.4%	15.7%	31.1%	3.2%	100.0%


















### 3.2. I contatti con gli Enti competenti

La gran parte degli intervistati (67,4%), infatti, prima di ricorrere a Linea Amica o anche successivamente, ha avuto modo di contattare l'ente/enti competente/i a risolvere il problema. Nella maggior parte dei casi si è trattato di Enti previdenziali e assistenziali (32% delle indicazioni raccolte), di Amministrazioni comunali (14%) e centrali (9,6%), di Asl e Aziende ospedaliere (9,2%), dell'Agenzia delle Entrate (9,1%).

#### 15. Prima o dopo il contatto con Linea Amica, ha avuto occasione di contattare l'ente/i competenti in riferimento al problema posto a Linea Amica?





si	67.4%	
no	32.6%	
totale	100.0%	

## 16. Se sì, quale ente?

<i>aggregazione per tipologia</i>		
enti previdenziali e assistenziali	32.0%	
amministrazioni comunali	14.0%	
amministrazioni centrali	9.6%	
asl e aziende ospedaliere	9.2%	
agenzia delle entrate	9.1%	
enti e agenzie nazionali	3.0%	
amministrazioni centrali, sedi territoriali	2.9%	
Miur, università e istituti scolastici	2.4%	
amministrazioni regionali	2.1%	
amministrazioni provinciali	1.3%	
enti previdenziali e altri	1.3%	
amministrazione della giustizia	1.1%	
autorità garanti	1.0%	
amministrazioni regionali e altri	0.9%	
amministrazioni comunali e altri	0.8%	
agenzia delle entrate e altri	0.6%	
amministrazioni centrali, sedi territoriali e altri	0.5%	
altro	8.3%	
totale		100.0%






Gli esiti di questi contatti, precedenti e/o successivi, tuttavia, appaiono molto discordanti: nel 37,8% dei casi, infatti, il giudizio espresso è positivo, mentre nel 62,2% il rapporto viene valutato negativamente.

## 17. Come giudica il rapporto con l'[ente interessato] chiamato a risolvere il suo specifico caso?

molto positivo	12.8%	
abbastanza positivo	25.0%	
abbastanza negativo	30.0%	
assolutamente negativo	32.2%	
totale		100.0%






Il giudizio formulato dagli intervistati che hanno avuto rapporti con l'ente/i competenti trova come principali motivazioni gli aspetti connessi alla soluzione o mancata risoluzione del problema (26,6%), alla attenzione, disponibilità e comprensione del problema da parte del personale di contatto (26,7%), alla competenza (o scarsa competenza) mostrata dallo stesso personale (19,7%). Minore appare invece la quota di risposte relative alla responsabilizzazione/deresponsabilizzazione degli uffici (10,7%) e ai tempi di risposta al problema posto (16,3%).

### 18. Qual è la principale motivazione del giudizio espresso?

<i>Motivazioni legate</i>		
alla soluzione o mancata risoluzione del problema	26.6%	
alla attenzione, disponibilità e comprensione del personale	26.7%	
alla competenza del personale chiamato a rispondere	19.7%	
ai tempi di risposta al problema posto	16.3%	
alla responsabilizzazione/deresponsabilizzazione degli uffici	10.7%	
totale	100.0%	

Se tali motivazioni si analizzano a seconda del giudizio, positivo o negativo, indicato dagli utenti, si può tuttavia constatare come coloro che si sono espressi favorevolmente diano maggior peso, in termini relativi, alla attenzione, disponibilità e comprensione del personale (39,5%) e ai tempi di risposta (18,6%).






### 19. Qual è la principale motivazione del giudizio espresso? (giudizio: molto o abbastanza positivo)

<i>Motivazioni legate</i>		
alla risoluzione del problema	21.7%	
alla attenzione, disponibilità e comprensione del personale	39.5%	
alla competenza del personale chiamato a rispondere	15.9%	
ai tempi di risposta al problema posto	18.6%	
alla responsabilizzazione degli uffici	4.3%	
totale	100.0%	

Tra coloro che hanno formulato un giudizio negativo, invece, si accentua la rilevanza data alla mancata soluzione del problema (29,7%), alla scarsa competenza del personale (22,1%) e alla deresponsabilizzazione degli uffici (15,9%).

Ciò avvalorava l'impressione che l'utenza privilegi soprattutto risposte attente, cortesi e puntuali rispetto ai quesiti posti, anche se esse preludono a tempi di soluzione non immediata. Nel rapporto informativo, gli utenti vogliono avere un quadro chiaro delle soluzioni al problema posto, sembrano anche accettare le difficoltà e i tempi di soluzione quando diventa chiaro il percorso, i processi, i tempi e gli enti che ne definiscono il contesto.

### 20. Qual è la principale motivazione del giudizio espresso? (giudizio: assolutamente o abbastanza negativo)

<i>Motivazioni legate</i>		
alla mancata risoluzione del problema	29.7%	
alla attenzione, disponibilità e comprensione del personale	17.8%	
alla competenza del personale chiamato a rispondere	22.1%	
ai tempi di risposta al problema posto	14.5%	
alla deresponsabilizzazione degli uffici	15.9%	
totale	100.0%	

### 3.3. I giudizi su Linea Amica

Se si passa poi a considerare l'aiuto fornito dal servizio Linea Amica, si constata come esso venga valutato in termini positivi dall'83,3% degli intervistati, mentre la quota di insoddisfatti si attesti sul 16,7%.

21. Come giudica l'aiuto che in tale occasione le è stato fornito da Linea Amica?	
molto positivo	45.7%
abbastanza positivo	37.6%
abbastanza negativo	12.0%
assolutamente negativo	4.7%
totale	100.0%

Può essere interessante evidenziare come il giudizio espresso si differenzi in relazione ad alcune connotazioni socio-professionali degli intervistati. Considerato che l'area di coloro che esprimono giudizi poco favorevoli è comunque ridotta, si può cercare di approfondirne meglio le principali caratteristiche.

I dati salienti sono i seguenti:

- i giudizi di criticità riguardano, in misura relativamente più ampia, gli utenti compresi nelle fasce d'età più elevate (in particolare quella tra 46 e 60 anni, dove il livello di insoddisfazione è pari a circa il 20%);
- sotto il versante del livello di istruzione, vi è una polarizzazione sulle fasce "estreme", dal momento che gli insoddisfatti appartengono relativamente di più alla categoria di coloro che hanno la licenza elementare o sono in possesso di titolo di laurea e/o post laurea;
- diversamente da quanto si è potuto rilevare con l'indagine sulla efficienza, gli "scontenti" sono presenti soprattutto tra i pensionati (17,6%), provenienti in particolare dal settore pubblico.

22. Giudizio espresso per classe d'età degli intervistati	molto positivo	abbastanza positivo	abbastanza negativo	assolutamente negativo	totale
18-30	39.3%	51.5%	6.2%	3.0%	100.0%
31-45	52.2%	37.1%	4.4%	6.2%	100.0%
46-60	41.3%	38.4%	16.6%	3.7%	100.0%
più di 60	47.2%	35.6%	12.5%	4.7%	100.0%
totale	45.8%	37.7%	12.0%	4.6%	100.0%

23. Giudizio espresso per titolo di studio degli intervistati	molto positivo	abbastanza positivo	abbastanza negativo	assolutamente negativo	totale
elementare	39.2%	40.8%	16.6%	3.4%	100.0%
media-inferiore	41.8%	41.7%	11.3%	5.2%	100.0%
media-superiore	48.5%	36.5%	10.8%	4.1%	100.0%
laurea e post laurea	48.6%	31.6%	14.3%	5.6%	100.0%
nessun titolo	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
totale	46.2%	37.1%	12.0%	4.6%	100.0%

24. Giudizio espresso per occupazione degli intervistati	molto positivo	abbastanza positivo	abbastanza negativo	assolutamente negativo	totale
non occupato	44.3%	40.9%	13.2%	1.6%	100.0%
occupato autonomo	50.9%	38.5%	9.6%	1.0%	100.0%
occupato alle dipendenze	50.3%	33.7%	11.7%	4.3%	100.0%
pensionato	44.4%	38.0%	12.4%	5.2%	100.0%
non risponde	45.0%	34.9%	9.7%	10.5%	100.0%
totale	46.0%	37.5%	11.9%	4.6%	100.0%

25. Giudizio espresso per settore di occupazione degli intervistati	molto positivo	abbastanza positivo	abbastanza negativo	assolutamente negativo	totale
settore esclusivamente privato	47.2%	36.6%	9.4%	6.8%	100.0%
settore pubblico	49.2%	28.7%	16.3%	5.8%	100.0%
totale	48.0%	33.3%	12.4%	6.4%	100.0%

### 3.4. Le motivazioni e la scala dei giudizi

Le motivazioni dei giudizi espressi su Linea Amica riconducono principalmente alla utilità delle risposte (45,4%), alla preparazione e competenza del personale (11,9%), alla possibilità offerta da Linea Amica di individuare gli uffici/persone competenti a risolvere il problema (11,8%), ai tempi di risposta (9,8%).

Come si vede, ed era logico attendersi, il "baricentro" tende nettamente a spostarsi sulla possibilità di ottenere risposte in grado di dare concreta soluzione al problema posto, molto spesso anche al di là della sua immediatezza, aspetto questo che viene in effetti messo in secondo piano.

26. Qual è la principale motivazione del giudizio espresso?	
<i>Motivazioni legate a:</i>	
tempi di risposta	9.8%
risposte utili/inutili fornite	45.4%
preparazione e competenza del personale/carenza di ...	11.9%
collegamenti di network/carenza di collegamenti di network	4.1%
individuazione o meno degli uffici/persone competenti	11.8%
altro di cui:	17.1%
<i>cortesia e disponibilità/scarsa cortesia e disponibilità</i>	7.7%
<i>attenzione e interesse/mancanza di attenzione e interesse</i>	3.5%
<i>utilità generale del servizio</i>	1.2%
<i>soluzione/mancata soluzione del problema</i>	1.1%
<i>altro ancora</i>	3.5%
totale	100.0%

Tra coloro che hanno espresso un giudizio positivo, l'utilità della risposta si conferma al primo posto della graduatoria (42,4% delle risposte raccolte), ma anche altri elementi concorrono alla formulazione di un giudizio improntato a soddisfazione: dalla possibilità di individuare gli uffici competenti (13,5%), alla preparazione e competenza del personale (12,4%), ai tempi di risposta (10,6%), alla cortesia e disponibilità degli operatori di Linea Amica (9%).

### 27. Qual è la principale motivazione del giudizio espresso? (giudizio: molto o abbastanza positivo)

Motivazioni legate a:

tempi di risposta	10.6%	
utilità risposte fornite	42.4%	
preparazione e competenza del personale	12.4%	
canali privilegiati, network	3.9%	
individuazione degli uffici/persone competenti	13.5%	
altro di cui:	17.1%	
<i>cortesìa e disponibilità</i>	9.0%	
<i>interesse dimostrato</i>	3.5%	
<i>utilità generale del servizio</i>	1.5%	
<i>soluzione del problema</i>	0.6%	
<i>altro ancora</i>	2.5%	
totale	100.0%	

Molto più nette sono invece le indicazioni fornite dagli utenti che si sono espressi in modo negativo (16,7% del complesso degli intervistati): prevalgono di gran lunga le risposte circa la scarsa utilità della risposta ottenuta (60,1%), seguite da quelle concernenti la carente competenza del personale (9,3%).

### 28. Qual è la principale motivazione del giudizio espresso? (giudizio: assolutamente o abbastanza negativo)

Motivazioni legate a:

tempi di risposta	5.4%	
utilità risposte fornite	60.1%	
preparazione e competenza del personale	9.3%	
canali privilegiati, network	5.0%	
individuazione o meno degli uffici/persone competenti	3.3%	
altro di cui:	16.8%	
<i>mancata soluzione del problema</i>	3.8%	
<i>mancanza di attenzione e interesse</i>	3.5%	
<i>altro ancora</i>	9.5%	
totale	100.0%	

Alcuni approfondimenti sui giudizi espressi dagli utenti, sia in rapporto alla situazione della richiesta inoltrata che alla tipologia di aiuto fornito da Linea Amica, mostrano aspetti interessanti:

- si conferma come la positività o meno della valutazione si correli al livello di risoluzione del problema: tende, infatti, ad essere molto alta nei casi in cui tale problema si sia risolto grazie alle indicazioni o assistenza di Linea Amica (97,5% di valutazioni positive), si riduce di poco se il problema è in via di soluzione (95,1%), si contrae sensibilmente se il problema è stato risolto in maniera autonoma (72%) o è ancora irrisolto (74%);
- le valutazioni positive sono decisamente più numerose nei casi in cui il servizio Linea Amica ha potuto trasferire la questione all'ente competente (87,5% delle indicazioni improntate a soddisfazione) o fornire una assistenza nei contatti con l'ente interessato (87,4%). Tendono a contrarsi, seppur di poco, nei casi in cui sia stato fornito un recapito cui rivolgersi (80,8%) o sono stati indicati i passi da seguire (84,1%);
- appare degno di nota che le percentuali di gradimento restino comunque su livelli alti, a dimostrazione del gradimento degli utenti per il servizio di orientamento offerto dal Contact

Center, indipendentemente dalla possibilità o meno di pervenire alla risoluzione di un problema che richiede, sovente, il coinvolgimento di diverse amministrazioni.

<b>29. Giudizio espresso in rapporto alla situazione della richiesta inoltrata a Linea Amica</b>	molto positivo	abbastanza a positivo	abbastanza negativo	assolutamente negativo	totale
il suo problema è ancora irrisolto	36.5%	37.2%	18.9%	7.3%	100.0%
il suo problema è in via di soluzione	57.9%	37.2%	4.4%	0.4%	100.0%
ha risolto il problema indipendentemente dalle indicazioni (o dall'assistenza) di Linea Amica	21.9%	50.3%	18.9%	8.9%	100.0%
ha risolto il problema grazie alle indicazioni (o assistenza) di Linea Amica	67.5%	30.0%	1.8%	0.6%	100.0%
altro (non ho più interesse alla questione, ...) ...	41.0%	56.0%	3.0%	0.0%	100.0%
totale	45.7%	37.6%	12.0%	4.7%	100.0%

<b>30. Giudizio espresso per tipologia di aiuto fornito</b>	molto positivo	abbastanza positivo	abbastanza negativo	assolutamente negativo	totale
un recapito a cui rivolgersi	42.8%	38.0%	14.1%	5.1%	100.0%
l'indicazione dei passi da seguire	45.8%	38.3%	13.6%	2.3%	100.0%
il trasferimento della questione all'ente interessato	59.7%	27.8%	7.6%	4.8%	100.0%
l'assistenza nei contatti con l'ente interessato	57.9%	29.5%	10.0%	2.5%	100.0%
altro	45.3%	40.7%	8.2%	5.9%	100.0%
totale	45.4%	37.6%	12.2%	4.8%	100.0%

Di ciò offrono conferma anche i dati sui giudizi formulati dagli utenti in rapporto allo stato della richiesta: le istanze trattate e chiuse grazie alla collaborazione degli enti del network di Linea Amica raccolgono infatti le percentuali più alte di gradimento (77,4% di giudizi molto positivi, 12,9% di giudizi abbastanza positivi), a dimostrazione dell'importanza di mettere in campo le sinergie necessarie per offrire ai cittadini una concreta soluzione ai loro problemi di rapporto con la pubblica amministrazione.

<b>31. Giudizio espresso per stato della richiesta</b>	molto positivo	abbastanza positivo	abbastanza negativo	assolutamente negativo	totale
Chiuso da FrontOffice	44.0%	40.0%	11.8%	4.3%	100.0%
Chiuso da BackOffice	49.8%	30.7%	13.1%	6.4%	100.0%
Chiuso da BackOffice esterno	77.4%	12.9%	6.5%	3.2%	100.0%
totale	45.7%	37.6%	12.0%	4.7%	100.0%

I punti di forza di Linea Amica si evidenziano anche dai "voti" espressi, in una scala da 1 a 10, sui principali aspetti del servizio. Infatti:

- la cortesia e disponibilità degli operatori si attesta al primo posto (media 9.0);
- segue la capacità di comprensione dei problemi posti (8.3) e la competenza degli operatori e la qualità della risposta fornita (8.1);
- leggermente meno influenti appaiono i fattori costituiti dai tempi di soluzione del problema (7.9) e dalla possibilità, tramite Linea Amica, di trasferire il problema agli enti competenti (7.8);
- più contenuto, infine, è il voto assegnato alla assistenza prestata nei successivi rapporti con l'ente deputato a risolvere il problema (6.4).

Quest'ultimo ambito, evidentemente, richiede un supplemento di attenzione al fine di corrispondere sempre di più alle attese dell'utenza. Le attività in corso per rafforzare ed ampliare la rete delle collaborazioni con gli enti dei diversi livelli di governo e settori d'intervento vanno infatti in questa direzione.

32. Può darci un voto sui seguenti aspetti del servizio Linea Amica (nella scala da 1 a 10)?		
la cortesia e disponibilità degli operatori	9.0	
la competenza degli operatori e la qualità della risposta fornita	8.1	
la comprensione dei problemi posti	8.3	
i tempi di soluzione del problema	8.0	
il trasferimento del problema agli enti competenti	7.8	
assistenza nei successivi rapporti con l'ente responsabile del problema	6.4	
sintetico	8.2	

### 3.5. Il ricorso al servizio

Un ultimo aspetto riguarda il ricorso a Linea Amica: il 24% degli intervistati ha segnalato di aver consultato il servizio in più occasioni, per proporre diversi quesiti.

Si tratta di una percentuale di risposte sostanzialmente analoga a quella rilevata attraverso l'indagine sulla efficienza (20% delle risposte da parte di coloro che hanno chiamato il servizio per altri problemi).


Ciò evidenzia la presenza di un nucleo significativo di clienti che ritiene evidentemente di aver trovato una utile fonte di informazione e di contatto per i problemi che riguardano le relazioni con la pubblica amministrazione.





33. Può dirci se ha consultato il servizio Linea Amica anche per altri quesiti?		
No	76.2%	
Si	23.8%	
totale	100.0%	





## 4. Il profilo dell'utenza di Linea Amica






Il profilo<sup>3</sup> degli utenti del servizio Linea Amica, si caratterizza, sotto l'aspetto socio-professionale, nel modo seguente:

- è prevalente la quota di donne (circa il 54%) e di utenti di età superiore ai 46 anni (74%);
- la residenza nelle città e centri urbani ricorre nel 57% dei casi, anche se appare significativa la quota di utenza che abita in centri minori (43%);
- il titolo di studio è in circa i tre quarti dei casi medio-alto (27% in possesso di laurea o post laurea e 47% di titolo di scuola medio-superiore);
- gli occupati alle dipendenze rappresentano il 32% del totale a fronte del 18% di non occupati e del 44% di pensionati. I dipendenti sono prevalentemente collocati nel settore pubblico (53%).

34. Genere		
Donna	53.6%	
Uomo	46.4%	
	<b>totale</b>	<b>100.0%</b>





35. La sua età		
tra 18 e 30 anni	5.2%	
tra 31 e 45 anni	20.2%	
tra 46 e 60 anni	32.8%	
oltre 60 anni	41.7%	
	<b>totale</b>	<b>100.0%</b>

36. Dove vive		
città metropolitana	31.6%	
centro urbano (capoluogo di provincia)	25.5%	
centri minori	42.6%	
all'estero	0.3%	
	<b>totale</b>	<b>100.0%</b>



37. Il suo titolo di studio		
elementare	4.2%	
media-inferiore	22.5%	
media-superiore	46.6%	
laurea e post laurea	26.5%	
nessun titolo	0.1%	
	<b>totale</b>	<b>100.0%</b>

<sup>3</sup> Il profilo degli intervistati nell'indagine sull'efficienza è stato assunto come indicativo del profilo dell'utenza telefonica del servizio.

### 38. La sua occupazione

non occupati	17.9%	
autonomi	5.5%	
occupati alle dipendenze	32.3%	
pensionati	44.2%	
totale		100.0%

### 39. Se opera nel settore pubblico o privato (in relazione alla risposta precedente)

<i>occupati o già occupati</i>		
settore esclusivamente privato	46.5%	
settore pubblico	53.5%	
totale		100.0%

## Nota metodologica

L'indagine sull'**efficienza** aveva il suo universo negli utenti associati ai ticket telefonici generati nel periodo tra il 15 luglio al 31 luglio e dal 15 settembre al 30 settembre 2009. Rispetto al complesso degli utenti sono stati automaticamente esclusi, pertanto, gli utenti associati a ticket pervenuti via mail, o associati a ticket già precedentemente aperti (richiami a un quesito già trattato).

Nel periodo della rilevazione, gli operatori del Contact Center hanno richiesto, in sede di risposta al quesito posto, la disponibilità dell'utente ad una eventuale intervista nel giorno successivo e, in caso di risposta affermativa, hanno rilevato il nominativo e il recapito telefonico.

La numerosità dei casi di disponibilità espressa esclude qualsiasi autoselezione del campione in questa fase.

Nella selezione del campione, diversamente dall'indagine sulla efficacia, è stata automaticamente esclusa la possibilità di estrazione di uno stesso utente, anche se a suo nome figuravano più ticket generati.

L'estrazione del campione per l'indagine di efficienza è stata giornaliera e con passo definito sull'orario di chiamata. I casi prescelti nel campione, ma non richiamati entro il giorno successivo, sono stati automaticamente abbandonati: si è assicurata in tal modo sia la casualità del campione, sia l'utilità dell'estrazione rispetto alla finalità primaria dell'indagine, quella cioè di rilevare l'impressione immediata suscitata nell'utente dal servizio Linea Amica<sup>4</sup>.

Le 688 interviste condotte vanno poste in relazione diretta ai 10.229 utenti che hanno generato gli 11.604 ticket creati nel periodo di gestione dell'indagine (dal complesso dei ticket sono stati escluse le istanze classificate non pertinenti e le richieste d'intervento ricadenti nell'azione Linea Amica Abruzzo).

Le valutazioni espresse dai soggetti che avevano avuto precedenti rapporti con il servizio (ossia quanti hanno risposto positivamente al quesito '*Aveva già consultato in precedenza il servizio LineaAmica?*'), sia in termini di distribuzione, sia in termini di punteggio medio attribuito agli ambiti di valutazione, non appaiono discordanti con i valori riportati relativi al complesso degli intervistati. I risultati, pertanto, sono proposti per l'insieme degli intervistati.

Il profilo degli intervistati nell'indagine sull'efficienza è stato altresì assunto come indicativo del profilo dell'utenza telefonica del servizio. Il caso di esclusione indicato all'inizio, ossia il riferimento dell'utente a ticket già aperti, non altera i risultati.

Tanto le distribuzioni di frequenza che le valutazioni medie, dal momento che il giudizio positivo è pressoché generale, non superano i test di ipotesi nulla con riferimento agli intervalli di confidenza definiti dal rapporto tra campione e universo. Le differenze rilevabili nelle articolazioni di tabella (raramente superiori al margine del 5% del disegno campionario) non escludono pertanto la semplice oscillazione casuale intorno ai valori riportati per il complesso degli intervistati (tale considerazione è comune anche all'indagine sulla efficacia).

L'analisi sulla **efficacia**, a differenza di quella sulla efficienza, aveva come ambito di indagine i ticket chiusi, ossia i quesiti considerati risolti da almeno un mese dalla data dell'intervista (per un totale di 29.828 quesiti al termine del periodo di osservazione, ossia al 15 settembre 2009).

Non tutti i ticket chiusi riportavano un nominativo e un recapito telefonico e potevano quindi essere selezionati per l'intervista. Questa non è apparsa una caratteristica minimamente correlata alle valutazioni registrate nel sistema di valutazione del gradimento espresso tramite operatore<sup>5</sup> e pertanto non la si è considerata correlabile ai possibili esiti dell'indagine.

<sup>4</sup> Tanto la conduzione dell'indagine sulla efficienza che quella sulla efficacia si sono avvalse di una infrastruttura telefonica di chiamata ciclica. I rifiuti degli utenti contattati, prevalentemente attribuibili a inopportunità del momento di chiamata, sono stati individualmente classificati e analizzati, portando ad escludere qualsiasi distorsione campionaria.

<sup>5</sup> Sin dal suo avvio, Linea Amica si è dotata di strumenti di valutazione del gradimento degli utenti del servizio. Fino al 28 settembre 2009 il giudizio di gradimento veniva acquisito direttamente dall'operatore che aveva in carico il ticket. Le valutazioni così espresse, documentate nei rapporti settimanali pubblicati, pur se circoscritte come ambito di valutazione, hanno permesso di escludere errori nel campionamento casuale. Dal 28 settembre è subentrato un nuovo sistema di intervista, indipendente dall'operatore che si limita a inoltrare la chiamata a un risponditore telefonico dotato di sistema automatico di acquisizione delle risposte (IVR, interactive voice response).

Obiettivo dell'analisi sull'efficacia era quello di accertare l'esito dei quesiti pervenuti al Contact Center in relazione all'impegno svolto da Linea Amica (per tale motivo sono stati esclusi oltre ai ticket non pertinenti e ai ticket relativi a Linea Amica Abruzzo, anche i ticket relativi a segnalazioni positive o negative).

Tale obiettivo richiedeva una numerosità del campione abbastanza elevata per una distinta significatività delle valutazioni nei casi di trasferimento dell'istanza o di assistenza nei contatti dell'utente con altri enti. Il metodo prescelto è stato quello del campione casuale per strati differenziati: un primo strato differenziava tra quesiti risolti dal FrontOffice e quesiti risolti dal BackOffice; un secondo strato tra quesiti relativi ad ambiti in cui Linea Amica poteva operare con il supporto del network e quesiti interamente trattati dal servizio. Le due successive tabelle riportano la numerosità del campione (nel complesso 893 intervistati) in rapporto all'universo di riferimento.

### **Indagine sulla efficacia: caratteristiche e numerosità del campione rispetto all'universo**

campione	FrontOffice	BackOffice	totale
con supporto del network	159	330	489
in autonomia	196	208	404
totale	355	538	893

universo	FrontOffice	BackOffice	totale
con supporto del network	7 489	3 381	10 870
in autonomia	15 256	3 702	18 958
totale	22 745	7 083	29 828

Il campione stratificato ha permesso di considerare attendibili sia le risultanze sull'universo dei ticket, sia quelle relative ai principali sottoinsiemi dell'universo che il questionario richiama e, in particolare, alle richieste degli utenti che, precedentemente o successivamente all'intervento di Linea Amica, hanno rivolto istanza alla pubblica amministrazione.

I risultati dell'indagine, così come riportati nel presente report, tengono in considerazione il diverso peso di ciascuna intervista nel rapporto con l'universo dei ticket chiusi.

Considerazioni di opportunità hanno portato ad escludere interviste allo stesso utente in riferimento a diversi quesiti posti e risolti nel periodo di riferimento. Si è provveduto a tale esclusione successivamente all'estrazione del campione. I casi estratti che risultavano essere in tale condizione, in numero estremamente limitato, non sono stati considerati in grado di incidere in modo significativo sui risultati.

L'indagine di efficacia si è svolta nel periodo dal 15 luglio al 31 luglio 2009 e dal 15 settembre al 10 ottobre (287 interviste a luglio, 446 a settembre, 160 a ottobre).



**Linea Amica**  
*La P.A. al tuo servizio*



**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

# **INDAGINE SULLA CUSTOMER SATISFACTION DEL SERVIZIO LINEA AMICA**

*(sintesi dei risultati)*

## QUESTIONARIO SULL'EFFICIENZA DEL SERVIZIO LINEA AMICA

### *Obiettivi*

L'indagine di Customer Satisfaction realizzata sui clienti del Contact Center di Linea Amica nel periodo 15 luglio - 15 ottobre ha avuto l'obiettivo di valutare l'efficienza e l'efficacia del servizio erogato anche ai fini di un miglioramento degli standard operativi.

La prima indagine ha riguardato l'**efficienza** dei contatti gestiti dal frontoffice di Linea Amica, struttura di primo contatto con i cittadini che risolve immediatamente i quesiti posti o inoltra al backoffice i problemi più complessi.

La verifica (688 interviste) si è soffermata su aspetti quali l'accessibilità al servizio, i tempi di risposta, la capacità di comprensione del quesito da parte degli operatori, la loro competenza e cortesia, l'utilità della risposta fornita.

Nell'indagine sull'efficienza, gli utenti sono stati richiamati telefonicamente entro 24 ore dal contatto.

## QUESTIONARIO SULL'EFFICIENZA DEL SERVIZIO LINEA AMICA

**1. Considerando il contatto appena avuto con LineaAmica, può indicare come giudica il servizio che le è stato fornito?**

molto positivo	57.0%
abbastanza positivo	35.0%
abbastanza negativo	6.1%
assolutamente negativo	1.9%
totale	100.0%

**2. Qual è la principale motivazione del giudizio espresso?**

percezione della utilità della risposta	28.7%
immediatezza della risposta	23.5%
accessibilità del canale	3.0%
cortesia e disponibilità dell'operatore	32.3%
capacità di comprensione del quesito	12.6%
totale	100.0%

## QUESTIONARIO SULL'EFFICIENZA DEL SERVIZIO LINEA AMICA

**3. Può darci un voto sui seguenti aspetti del servizio LineaAmica (nella scala da 1 a 10 + non saprei)?**

l'utilità della risposta (penso di aver risolto il problema o di essermi avvicinato alla sua soluzione)	7.8
la tempestività della risposta (invio al backoffice)	8.7
l'accesso al servizio (durata dell'attesa, tempo di risposta, numero verde, ...)	9.0
la cortesia e disponibilità dell'operatore	9.4
la capacità dell'operatore di comprendere le richieste	8.7
le capacità e competenze dell'operatore nel rispondere	8.4
Indice sintetico	8.7

**4. Aveva già consultato in precedenza il servizio LineaAmica?**

sì, per lo stesso problema	11.2%
sì	20.5%
no	68.3%
totale	100.0%

## QUESTIONARIO SULL'EFFICIENZA DEL SERVIZIO LINEA AMICA

**5. [se più di una volta] Le pare che il servizio sia migliorato o peggiorato dall'ultima volta?**

migliorato	14.7%
peggiorato	5.7%
nessun cambiamento	79.6%
totale	100.0%

**6. Come è venuto a conoscenza di Linea Amica? (più risposte possibili)**

radio	4.7%
TV	48.2%
giornali	13.5%
internet	15.1%
passaparola	14.2%
altro	4.4%
totale	100.0%

## QUESTIONARIO SULL'EFFICACIA DEL SERVIZIO LINEA AMICA

### Obiettivi

La seconda rilevazione sull'**efficacia** del servizio (893 interviste per un universo di circa 30.000 istanze), si è proposta di misurare la qualità percepita dall'utente relativamente alla soluzione offerta da Linea Amica e delle sue sinergie di network.

Per la risoluzione dei problemi posti dagli utenti, il Contact Center Linea Amica opera, infatti, in stretta sinergia con le diverse Amministrazioni, anche attraverso l'inoltro diretto dei quesiti e delle segnalazioni ricevute. La verifica sull'efficacia ha riguardato i quesiti chiusi da almeno 30 giorni sia dal frontoffice che dal backoffice.

#### 1. Tipo di risposta fornita da Linea Amica (preclassificazione a cura degli intervistatori)

il trasferimento della questione all'ente interessato	6.9%
l'assistenza nei contatti con l'ente interessato	3.8%
l'indicazione dei passi da seguire	11.1%
un recapito a cui rivolgersi	56.3%
altro	21.9%
	totale
	100.0%

## QUESTIONARIO SULL'EFFICACIA DEL SERVIZIO LINEA AMICA

### 2. Qual è oggi la situazione relativa alla richiesta da Lei inoltrata in data ... a proposito di ...?

ha risolto il problema grazie alle indicazioni (o assistenza) di Linea Amica	30.8%
ha risolto il problema indipendentemente dalle indicazioni (o dall'assistenza) di Linea Amica	15.5%
il suo problema è in via di soluzione	8.0%
il suo problema è ancora irrisolto	42.5%
altro (non ho più interesse alla questione, ...) ...	3.1%
totale	100.0%

### 3. Ha consultato, prima o dopo Linea Amica, gli enti competenti?

sì	67.4%
no	32.6%
totale	100.0%

## QUESTIONARIO SULL'EFFICACIA DEL SERVIZIO LINEA AMICA

### 4. Se sì, quali Enti?

enti previdenziali e assistenziali	32.0%
amministrazioni comunali	14.0%
amministrazioni centrali	9.6%
asl e aziende ospedaliere	9.2%
agenzia delle entrate	9.1%
enti e agenzie nazionali	3.0%
amministrazioni centrali, sedi territoriali	2.9%
Miur, università e istituti scolastici	2.4%
amministrazioni regionali	2.1%
amministrazioni provinciali	1.3%
enti previdenziali e altri	1.3%
amministrazione della giustizia	1.1%
autorità garanti	1.0%
altro	11.1%
	totale
	100.0%

## QUESTIONARIO SULL'EFFICACIA DEL SERVIZIO LINEA AMICA

### 5. Se sì, come giudica il rapporto con l'ente interessato chiamato a risolvere il suo specifico caso?

molto positivo	12.8%
abbastanza positivo	25.0%
abbastanza negativo	30.0%
assolutamente negativo	32.2%
totale	100.0%

### 6. Se sì, qual è la principale motivazione del giudizio espresso?

tempi di risposta al problema posto	16.3%
responsabilizzazione/deresponsabilizzazione degli uffici	10.7%
attenzione, disponibilità e comprensione del personale	26.7%
competenza (incompetenza) del personale chiamato a rispondere	19.7%
soluzione o mancata risoluzione del problema	26.6%
totale	100.0%

## QUESTIONARIO SULL'EFFICACIA DEL SERVIZIO LINEA AMICA

### 7. Come giudica l'aiuto che in tale occasione le è stato fornito da LineaAmica?

molto positivo	45.7%
abbastanza positivo	37.6%
abbastanza negativo	12.0%
assolutamente negativo	4.7%
totale	100.0%

### 8. Qual è la principale motivazione del giudizio espresso?

risposte utili/inutili fornite	45.4%
individuazione o meno degli uffici/persone competenti	11.8%
tempi di risposta	9.8%
canali privilegiati, network	4.1%
preparazione e competenza del personale	11.8%
altro	17.1%
totale	100.0%

## QUESTIONARIO SULL'EFFICACIA DEL SERVIZIO LINEA AMICA

**9. Può darci un voto sui seguenti aspetti del servizio Linea Amica (nella scala da 1 a 10 + non saprei)?**

la cortesia e disponibilità degli operatori	9.0
la competenza degli operatori e la qualità della risposta fornita	8.1
la comprensione dei problemi posti	8.3
i tempi di soluzione del problema	8.0
il trasferimento del problema agli enti competenti	7.8
assistenza nei successivi rapporti con l'ente responsabile del problema	6.4

**10. Può dirci se ha consultato il servizio Linea Amica anche per altri quesiti?**

sì	23.8%
no	76.2%
totale	100.0%

## PROFILO DELL'UTENZA DI LINEA AMICA

### 1. Genere

Uomo	46.4%
Donna	53.6%
totale	100.0%

### 2. Età

18-30	5.2%
31-45	20.2%
46-60	32.8%
più di 60	41.7%
totale	100.0%

## PROFILO DELL'UTENZA DI LINEA AMICA

### 3. Dove vive

città metropolitana	31.6%
centro urbano (capoluogo di provincia)	25.5%
centri minori	42.6%
all'estero	0.3%
totale	100.0%

### 4. Titolo di studio

elementare	4.2%
media-inferiore	22.5%
media-superiore	46.6%
laurea e post laurea	26.5%
nessun titolo	0.1%
totale	100.0%

## PROFILO DELL'UTENZA DI LINEA AMICA

### 5. Occupazione

non occupati	17.9%
autonomi	5.5%
occupati alle dipendenze	32.3%
pensionati	44.2%
totale	100.0%

### 6. Se opera nel settore pubblico o privato (in relazione alla risposta precedente)

settore pubblico	53.5%
privato	46.5%
totale	100.0%