

Rapporto settimanale

Settimana 3

dal 9/2/2009 al 13/02/2009

Indice:

| | |
|---|----|
| Sezione 1. Riepilogo settimanale..... | 2 |
| Tab. 1.1 - Numero di contatti per canale e destinazione (riepilogo settimanale)..... | 2 |
| Tab. 1.2 - Articolazione % delle istanze pervenute per motivo del contatto (riepilogo settimanale).... | 2 |
| Tab. 1.3 - Articolazione % delle istanze per modalità di trattamento (riepilogo settimanale) Errore. Il segnalibro non è definito. | |
| Tab. 1.4 - Numero di istanze per motivo del contatto. Dati settimanali..... | 3 |
| Graf. 1.1 – Istanze totali per motivo del contatto..... | 4 |
| Tab. 1.5 - Distribuzione % delle istanze per regione del richiedente. Dati settimanali | 4 |
| Cart. 1.1 - Distribuzione regionale delle istanze | 5 |
| Tab. 1.6 - Distribuzione % delle istanze per ripartizione geografica Istat del richiedente | 5 |
| Tab. 1.7 - Numero di istanze (escluse le non pertinenti) per contenuto della richiesta. Dati settimanali | 6 |
| Graf. 1.2 - Distribuzione delle istanze per contenuto | 7 |
| Sezione 2. Settimana 3: dati giornalieri..... | 8 |
| Graf. 2.1 – Distribuzione delle istanze per modalità di risposta..... | 8 |
| Tab. 2.2 - Numero di istanze (escluse le non pertinenti) inoltrate al backoffice per contenuto della richiesta. Dati giornalieri | 9 |
| Graf. 2.2 - Distribuzione delle istanze inoltrate al backoffice per contenuto | 9 |
| Graf. 2.3 - Tempi medi (hh.mm) di risoluzione dei quesiti da parte del backoffice Formez (nel complesso la media è di 06:39:00) | 10 |
| Tab. 2.3 – Numero di segnalazioni negative per contenuto della segnalazione. Dati giornalieri..... | 10 |
| Tab. 2.4 - Numero di segnalazioni positive per contenuto della segnalazione..... | 11 |
| Sezione 3. Il Portale Linea Amica (www.lineaamica.it)..... | 11 |
| Tab. 3.1 – Portale Linea Amica: visite | 11 |
| Tab. 3.2 - Portale Linea Amica: pagine più visitate..... | 11 |

Sezione 1. Riepilogo settimanale

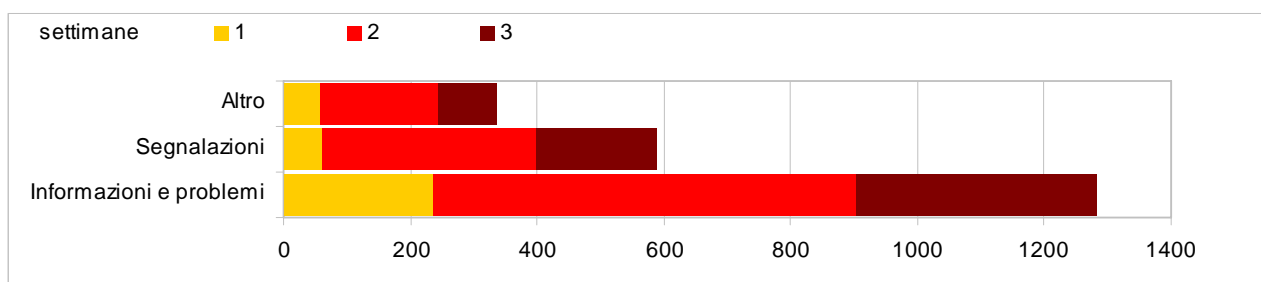
Tab. 1.1 - Numero di contatti per canale e destinazione (riepilogo settimanale)

| Contatti | Contatti telefonici in entrata | Durata media in conversazioni | e-mail pervenute | Totale contatti in entrata | Contatti telefonici in uscita | Totale contatti |
|---------------|--------------------------------|-------------------------------|------------------|----------------------------|-------------------------------|-----------------|
| Settimana 1 * | 348 | 06' 18" | 39 | 387 | 222 | 609 |
| Settimana 2 | 581 | 07' 15" | 595 | 1 176 | 977 | 2 153 |
| settimana 3 | 369 | 07'11" | 291 | 660 | 1 081 | 1 741 |
| Totale | 1 298 | 06' 55" | 925 | 2 223 | 2 280 | 4 503 |

* il contact center LineaAmica è stato avviato il 29/1/2009 (la settimana 1 si compone di 2 giorni)

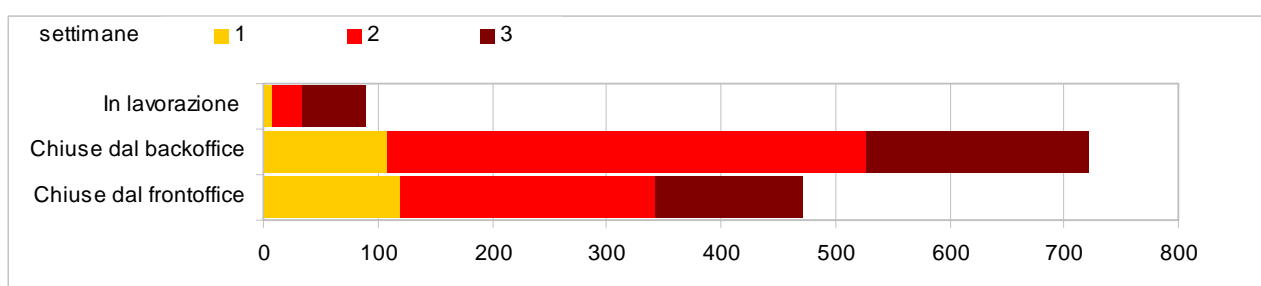
Tab. 1.2 - Articolazione % delle istanze pervenute per motivo del contatto (riepilogo settimanale)

| Settimana | Informazioni e problemi | Segnalazioni | Altro | Totale |
|---------------|-------------------------|--------------|-------------|--------------|
| Settimana 1 | 67.0 | 16.8 | 16.2 | 100.0 |
| Settimana 2 | 55.9 | 28.5 | 15.7 | 100.0 |
| Settimana 3 | 57.3 | 28.7 | 14.0 | 100.0 |
| Totale | 58.1 | 26.7 | 15.3 | 100.0 |



Tab. 1.3 - Articolazione % delle istanze per modalità di trattamento (riepilogo settimanale)

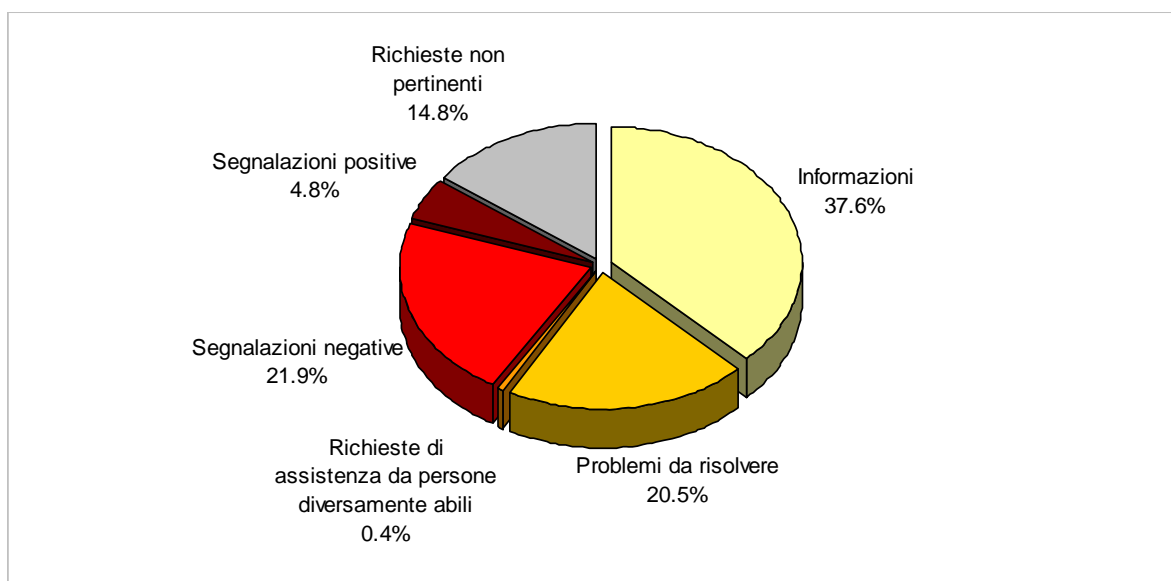
| Settimana | Chiuse dal frontoffice | Chiuse dal backoffice | In lavorazione | Totale | Tempo medio risoluzione backoffice |
|-------------|------------------------|-----------------------|----------------|--------------|------------------------------------|
| Settimana 1 | 61.6 | 35.8 | 2.6 | 100.0 | 06.25 |
| Settimana 2 | 50.0 | 47.3 | 2.7 | 100.0 | 04.58 |
| Settimana 3 | 38.6 | 51.3 | 10.1 | 100.0 | 06.39 |



Tab. 1.4 - Numero di istanze per motivo del contatto. Dati settimanali

| Motivo | 1° sett. | 2° sett. | 3° sett. | Totale | % |
|---|------------|-------------|------------|--------------|---------------|
| | 29-30 gen. | 2-6 feb. | 9-13 feb. | | |
| Informazioni | 138 | 427 | 266 | 831 | 37.6% |
| Problemi da risolvere | 98 | 240 | 114 | 452 | 20.5% |
| Richieste di assistenza da persone diversamente abili | 3 | 2 | 4 | 9 | 0.4% |
| Segnalazioni negative | 54 | 272 | 158 | 484 | 21.9% |
| Segnalazioni positive | 5 | 68 | 32 | 105 | 4.8% |
| Richieste non pertinenti | 54 | 185 | 89 | 328 | 14.8% |
| Totale | 352 | 1194 | 663 | 2 209 | 100.0% |

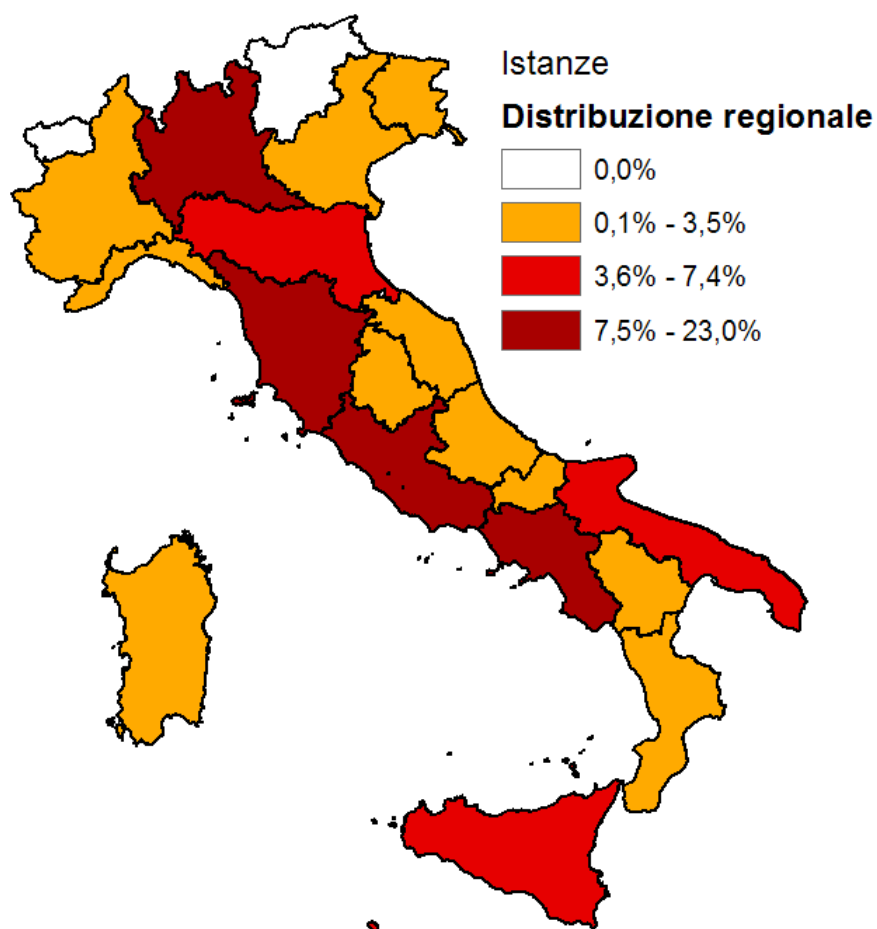
Graf. 1.1 – Istanze totali per motivo del contatto



Tab. 1.5 - Distribuzione % delle istanze per regione del richiedente. Dati settimanali

| Regione | 1° sett. | 2° sett. | 3° sett. | Totale |
|-----------------------|-------------------|-----------------|------------------|--------------|
| | <i>29-30 gen.</i> | <i>2-6 feb.</i> | <i>9-13 feb.</i> | |
| Abruzzo | 4.7 | 2.7 | 3.8 | 3.4 |
| Basilicata | 4.7 | 1.4 | | 1.4 |
| Calabria | 4.7 | 5.5 | 3.8 | 4.8 |
| Campania | 9.3 | 12.3 | 9.6 | 10.9 |
| Emilia-Romagna | 9.3 | 4.1 | 2.9 | 4.4 |
| Friuli-Venezia Giulia | | 2.1 | | 1.0 |
| Lazio | 14.0 | 13.7 | 30.8 | 19.8 |
| Liguria | 2.3 | 4.8 | | 2.7 |
| Lombardia | 14.0 | 13.0 | 13.5 | 13.3 |
| Marche | 2.3 | 6.2 | 2.9 | 4.4 |
| Molise | | 0.7 | | 0.3 |
| Piemonte | 2.3 | 3.4 | 2.9 | 3.1 |
| Puglia | | 11.0 | 8.7 | 8.5 |
| Sardegna | | 0.7 | 1.9 | 1.0 |
| Sicilia | 7.0 | 6.8 | 4.8 | 6.1 |
| Toscana | 11.6 | 8.9 | 11.5 | 10.2 |
| Umbria | 9.3 | 0.7 | 1.9 | 2.4 |
| Veneto | 4.7 | 2.1 | 1.0 | 2.0 |
| Totale | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Cart. 1.1 - Distribuzione regionale delle istanze



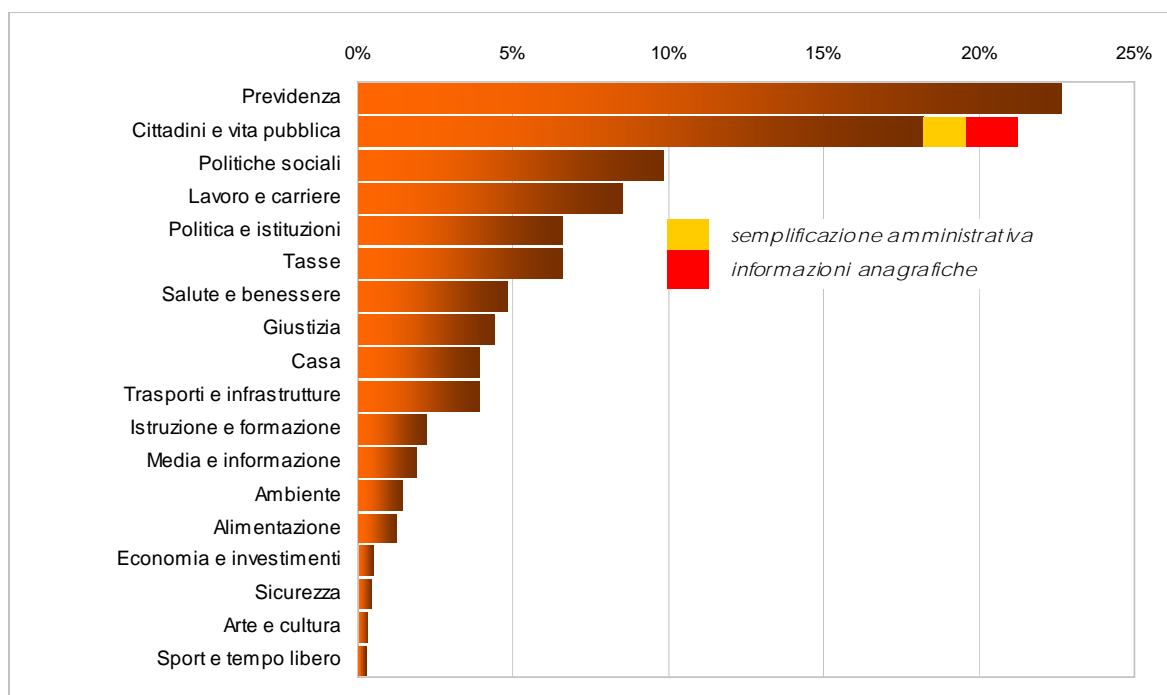
Tab. 1.6 - Distribuzione % delle istanze per ripartizione geografica Istat del richiedente

| Ripartizione | 1° sett. | 2° sett. | 3° sett. | Totale |
|---------------|-------------------|-----------------|------------------|--------------|
| | <i>29-30 gen.</i> | <i>2-6 feb.</i> | <i>9-13 feb.</i> | |
| Nord-ovest | 18.6 | 21.2 | 16.3 | 19.1 |
| Nord-est | 14.0 | 8.2 | 3.8 | 7.5 |
| Centro | 37.2 | 29.5 | 47.1 | 36.9 |
| Sud | 23.3 | 33.6 | 26.0 | 29.4 |
| Isole | 7.0 | 7.5 | 6.7 | 7.2 |
| Totale | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Tab. 1.7 - Numero di istanze (escluse le non pertinenti) per contenuto della richiesta. Dati settimanali

| Contenuto | 29/01/09 | 01/02/09 | 08/02/09 | Totale | % |
|-----------------------------------|------------|-------------|------------|-------------|---------------|
| | 30/01/09 | 06/02/09 | 13/02/09 | | |
| Alimentazione | 5 | 8 | 3 | 16 | 0.9% |
| Ambiente | 6 | 14 | 6 | 26 | 1.4% |
| Arte e cultura | 1 | 3 | | 4 | 0.2% |
| Casa | 8 | 26 | 30 | 64 | 3.5% |
| Cittadini e vita pubblica | 65 | 212 | 146 | 423 | 23.5% |
| Economia e investimenti | 1 | 5 | | 6 | 0.3% |
| Giustizia | 10 | 41 | 25 | 76 | 4.2% |
| Istruzione e formazione | 8 | 24 | 12 | 44 | 2.4% |
| Lavoro e carriere | 12 | 77 | 49 | 138 | 7.7% |
| Media e informazione | 9 | 18 | 2 | 29 | 1.6% |
| Politica e istituzioni | 6 | 115 | 70 | 191 | 10.6% |
| Politiche sociali | 23 | 80 | 40 | 143 | 7.9% |
| Previdenza | 66 | 180 | 93 | 339 | 18.8% |
| Salute e benessere | 20 | 57 | 35 | 112 | 6.2% |
| Scienza, tecnologia e innovazione | | 3 | 1 | 4 | 0.2% |
| Sicurezza | 1 | 6 | 2 | 9 | 0.5% |
| Sport e tempo libero | 1 | 1 | 1 | 3 | 0.2% |
| Tasse | 19 | 54 | 33 | 106 | 5.9% |
| Trasporti e infrastrutture | 20 | 36 | 14 | 70 | 3.9% |
| (non classificato) | 17 | 49 | 12 | 78 | - |
| Totale | 298 | 1009 | 574 | 1881 | 100.0% |

Graf. 1.2 - Distribuzione delle istanze per contenuto

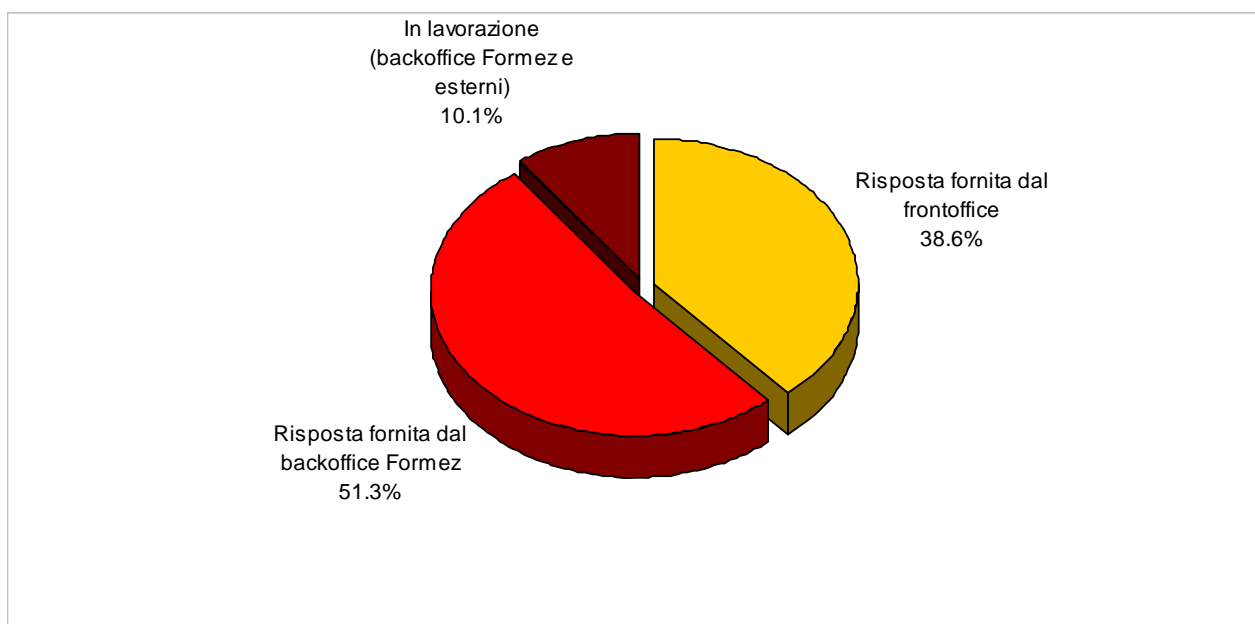


Sezione 2. Settimana 3: dati giornalieri

Tab. 3.1 - Numero di istanze per informazioni e problemi da risolvere per modalità di risposta. Dati giornalieri

| Modalità | 09/02/09 10/02/09 11/02/09 12/02/09 13/02/09 | | | | | Totale | % |
|--|--|----------------|------------------------------|----------------|----------------|------------|---------------|
| | <i>lunedì</i> | <i>martedì</i> | <i>mercoledì</i> <i>i</i> | <i>giovedì</i> | <i>venerdì</i> | | |
| Risposta fornita dal frontoffice | 70 | 40 | 39 | 37 | 70 | 256 | 38.6% |
| Risposta fornita dal backoffice Formez | 117 | 90 | 48 | 43 | 42 | 340 | 51.3% |
| In lavorazione (backoffice Formez e esterni) | 9 | 8 | 10 | 13 | 27 | 67 | 10.1% |
| Totale | 196 | 138 | 97 | 93 | 139 | 663 | 100.0% |

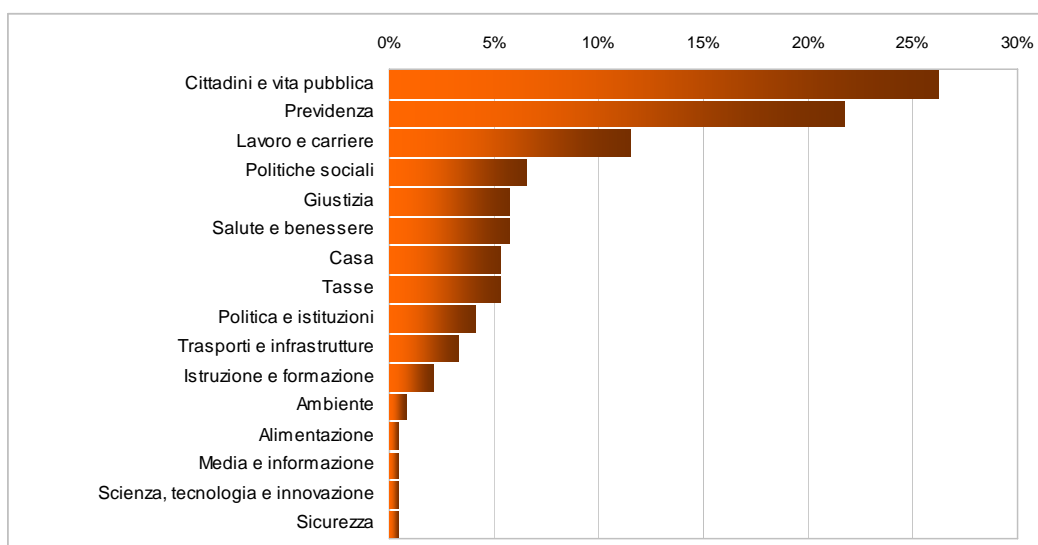
Graf. 2.1 – Distribuzione delle istanze per modalità di risposta



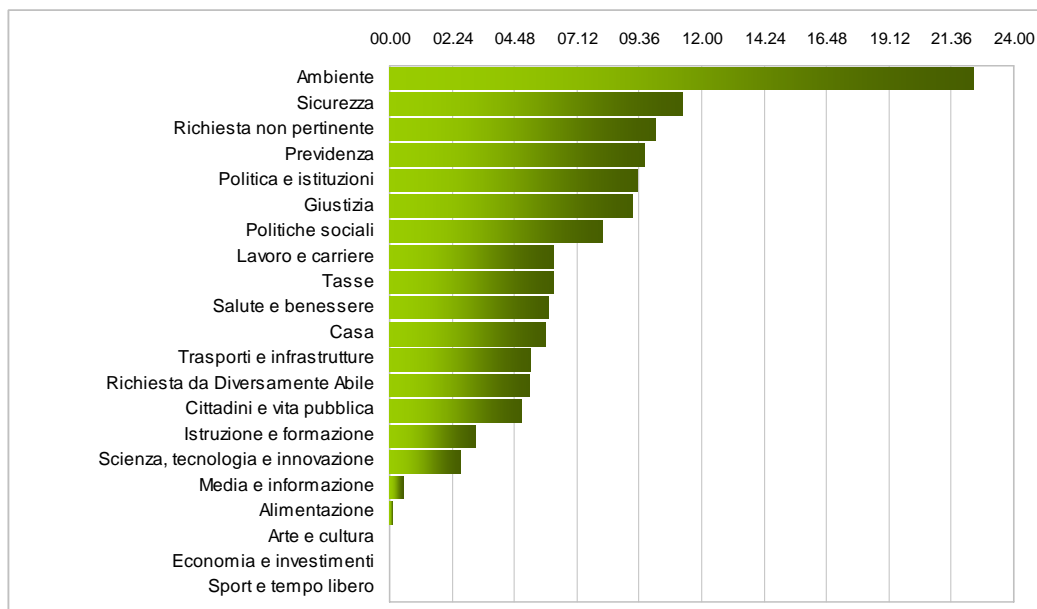
Tab. 2.2 - Numero di istanze (escluse le non pertinenti) inoltrate al backoffice per contenuto della richiesta. Dati giornalieri

| Contenuto | 09/02/09 | 10/02/09 | 11/02/09 | 12/02/09 | 13/02/09 | Totale | % |
|-----------------------------------|---------------|----------------|------------------|----------------|----------------|------------|---------------|
| | <i>lunedì</i> | <i>martedì</i> | <i>mercoledì</i> | <i>giovedì</i> | <i>venerdì</i> | | |
| Alimentazione | | | | | 1 | 1 | 0.3% |
| Ambiente | 1 | 1 | | | 1 | 3 | 0.8% |
| Casa | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 15 | 3.9% |
| Cittadini e vita pubblica | 40 | 60 | 5 | 9 | 12 | 126 | 32.6% |
| Giustizia | 7 | 2 | 3 | 2 | 4 | 18 | 4.7% |
| Istruzione e formazione | 7 | | 1 | 1 | | 9 | 2.3% |
| Lavoro e carriere | 14 | 4 | 7 | 5 | 6 | 36 | 9.3% |
| Media e informazione | | | | 1 | | 1 | 0.3% |
| Politica e istituzioni | 8 | 4 | 7 | 2 | 16 | 37 | 9.6% |
| Politiche sociali | 7 | 2 | 4 | 2 | 5 | 20 | 5.2% |
| Previdenza | 19 | 11 | 7 | 15 | 13 | 65 | 16.8% |
| Salute e benessere | 6 | 3 | 6 | 6 | 2 | 23 | 6.0% |
| Scienza, tecnologia e innovazione | | | | 1 | | 1 | 0.3% |
| Sicurezza | | | | 1 | | 1 | 0.3% |
| Tasse | 5 | 5 | 6 | 2 | 1 | 19 | 4.9% |
| Trasporti e infrastrutture | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 11 | 2.8% |
| (non classificate) | 2 | 1 | 2 | 4 | | 8 | - |
| Totale | 123 | 97 | 54 | 54 | 67 | 394 | 100.0% |

Graf. 2.2 - Distribuzione delle istanze inoltrate al backoffice per contenuto



**Graf. 2.3 - Tempi medi (hh.mm) di risoluzione dei quesiti da parte del backoffice Formez
(nel complesso la media è di 06:39:00)**



Tab. 2.3 - Numero di segnalazioni negative per contenuto della segnalazione. Dati giornalieri

| Contenuto | 09/02/09 | 10/02/09 | 11/02/09 | 12/02/09 | 13/02/09 | Totale | % |
|----------------------------|---------------|----------------|------------------|----------------|----------------|------------|---------------|
| | <i>lunedì</i> | <i>martedì</i> | <i>mercoledì</i> | <i>giovedì</i> | <i>venerdì</i> | | |
| Ambiente | 1 | | | | 1 | 2 | 1.3% |
| Casa | | | 1 | 1 | 3 | 5 | 3.2% |
| Cittadini e vita pubblica | 14 | 21 | 3 | 1 | 9 | 48 | 30.8% |
| Giustizia | 4 | 1 | 1 | | | 6 | 3.8% |
| Istruzione e formazione | 4 | | | | | 4 | 2.6% |
| Lavoro e carriere | 7 | | 1 | 1 | 2 | 11 | 7.1% |
| Politica e istituzioni | 4 | 2 | 7 | 6 | 16 | 35 | 22.4% |
| Politiche sociali | | | 1 | 2 | | 3 | 1.9% |
| Previdenza | 8 | 4 | 3 | 2 | | 17 | 10.9% |
| Salute e benessere | 5 | 1 | 4 | 1 | 2 | 13 | 8.3% |
| Tasse | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 8 | 5.1% |
| Trasporti e infrastrutture | 2 | 1 | 1 | | | 4 | 2.6% |
| (non classificate) | | | | 2 | | 2 | - |
| Totale | 52 | 32 | 23 | 17 | 34 | 158 | 100.0% |

Tab. 2.4 - Numero di segnalazioni positive per contenuto della segnalazione

| Contenuto | 09/02/09 | 10/02/09 | 11/02/09 | 12/02/09 | 13/02/09 | Totale | % |
|---------------------------|---------------|----------------|------------------|----------------|----------------|-----------|---------------|
| | <i>lunedì</i> | <i>martedì</i> | <i>mercoledì</i> | <i>giovedì</i> | <i>venerdì</i> | | |
| Cittadini e vita pubblica | 6 | 12 | 2 | | 2 | 22 | 71.0% |
| Politica e istituzioni | 4 | 1 | 1 | | 2 | 8 | 25.8% |
| Salute e benessere | | | | 1 | | 1 | 3.2% |
| (non classificate) | | | 1 | | | 1 | - |
| Totale | 10 | 13 | 4 | 1 | 4 | 32 | 100.0% |

Sezione 3. Il Portale Linea Amica (www.lineaamica.it)

Tab. 3.1 – Portale Linea Amica: visite

| Portale | 09/02/09 | 10/02/09 | 11/02/09 | 12/02/09 | 13/02/09 | 14-15/02/09 | Totale |
|-----------------------------|---------------|----------------|------------------|----------------|----------------|------------------------|--------|
| | <i>lunedì</i> | <i>martedì</i> | <i>mercoledì</i> | <i>giovedì</i> | <i>venerdì</i> | <i>sabato domenica</i> | |
| Visitatori | 851 | 803 | 729 | 870 | 810 | 575 | 4 638 |
| Pagine visitate | 3 616 | 3 236 | 2 226 | 3 246 | 3 281 | 1 934 | 17 539 |
| Media pagine per visitatori | 4.2 | 4.0 | 3.1 | 3.7 | 4.1 | 3.4 | 3.8 |

Tab. 3.2 - Portale Linea Amica: pagine più visitate

| Pagine visitate | Visite |
|---|--------|
| home | 4780 |
| centri di contatto urp | 1552 |
| faq | 1115 |
| contattaci | 1083 |
| chi siamo | 804 |
| news: il Ministro presenta Linea amica alla stampa | 533 |
| PIA - assistente virtuale | 518 |
| news: ristrutturazione della casa sconti fiscali... | 337 |