



Linea Amica Digitale

PNRR – Domande e Risposte
Al servizio di cittadini e amministrazioni

2009-2015: Linea Amica la P.A. al tuo servizio



Linea Amica è stata **un'esperienza innovativa e di successo realizzata dal Formez**. Dal 2009 al 2015, LA realizzò **200mila contatti** annui e mise insieme nel suo **network 1300 amministrazioni**, con standard di servizio molto avanzati e livelli altissimi di ***customer satisfaction***.

Si trattò di un fiore all'occhiello della **PA italiana**, studiata ed apprezzata a **livello europeo e mondiale**.

2021: Linea Amica Digitale e il PNRR



The screenshot shows the top navigation bar of the Linea Amica website. It includes the text "Governo Italiano Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della funzione pubblica" and the "LineaAmica" logo. A search bar is present on the right, and social media icons for Twitter, LinkedIn, Facebook, and YouTube are displayed. Below the navigation bar, there are links for "Home", "Notizie", and "Formez PA". The main content area features a section titled "IL PNRR IN 10 GUIDE" with a subtext: "Online le schede illustrate a misura di comuni, famiglie e imprese". To the right of this text is a graphic for the "PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA" (#NEXTGENERATIONITALIA) with the "Italia domani" logo.

Nel **2021**, su impulso del ministro Brunetta, il brand torna il campo come Linea Amica Digitale, servizio basato su un **portale** e un **chatbot** di ultima generazione che fornirà risposte a **cittadini** e **PA**. Il primo step riguarda **le informazioni alle PA sul PNRR**

Portale, chatbot e back office



Linea Amica Digitale opererà attraverso il portale e il chatbot per fornire risposte alle pa e ai cittadini e grazie ad un **back office** che gestirà il contatto con gli utenti (in **chat** e attraverso il **recall**), rilevandone inoltre il **feedback** e la **soddisfazione**. Inoltre vi sarà il supporto di amministrazioni che saranno invitate ad aderire al **network**.

Linea Amica Digitale: social, ricerca e monitoraggi



Linea Amica Digitale si avvarrà di **servizi informativi video e multimediali** sulle nuove opportunità legate alla riforma della PA, in particolare sul **PNRR**, e sarà presente in modo sistematico sui **social media**. Altri obiettivi del progetto sono il **monitoraggio** sull'attuazione del PNRR e l'analisi dell'**impatto della PA sul benessere dei cittadini**, per il quale saranno stipulati accordi con centri di ricerca universitari.



«Alexa, mi puoi dire come si fa per ...»



Obiettivo di medio periodo è associare ai servizi web e su devices mobili, l'interlocuzione vocale con un assistente informato e duttile, sul modello di quelli sviluppati da Google e da Amazon: "l'Alexa della PA".

.