



Flusso utenti CIAO 2016

Nel 2016 il CIAO ha risposto a 101.714 richieste di assistenza così distribuite:

Mese	Front-office	E-mail	Totale
Gennaio	3093	1449	4542
Febbraio	3752	1482	5234
Marzo	3777	1127	4904
Aprile	1872	906	2778
Maggio	2238	1072	3310
Giugno	2573	1070	3643
Luglio	5609	6538	12147
Agosto	2537	6887	9424
Settembre	9171	13117	22288
Ottobre	10175	7812	17987
Novembre	4202	3473	7675
Dicembre	3960	3892	7852
Totale	52959	48825	101714

La pagina facebook, al 31 dicembre 2016 ha totalizzato 33.698 “mi piace”. Moltissime risposte agli utenti sono state veicolate anche attraverso il canale facebook (sia come messaggio privato, sia nella bacheca pubblica) che però non è possibile quantificare con precisione.

Tutte le risposte (mail, facebook ecc..) sono inviate entro 24 ore dal ricevimento della richiesta.

Nel 2014 è iniziata anche la rilevazione della soddisfazione degli utenti, sia per le risposte alle mail, sia per il servizio di front-office.

Per valutare le risposte fornite via mail gli utenti compilano un questionario on line, linkato in calce a ciascuna mail che viene inviata allo studente.

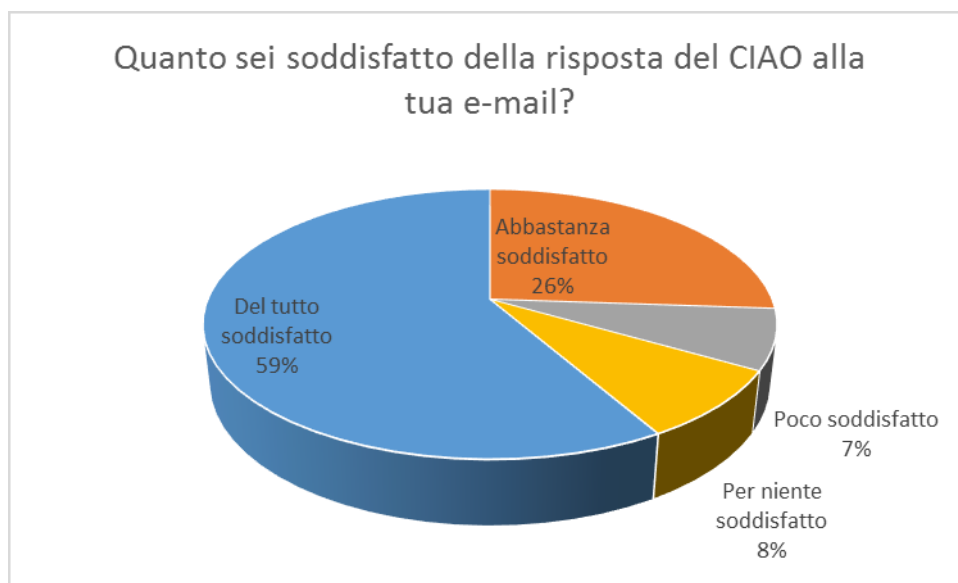
Nel 2016 sono stati compilati 183 questionari



Le domande effettuate sono le seguenti:

1. Quanto ti ritieni complessivamente soddisfatto della risposta ricevuta?
2. La risposta che hai ricevuto è arrivata in tempo utile per le tue esigenze?
3. Dopo la risposta che hai ricevuto dovrai recarti comunque in segreteria o in altri uffici?
4. Prima di scrivere a questo ufficio hai cercato una risposta tramite altri canali (es. sito web)?

Riportiamo di seguito i risultati in percentuale relativi alla domanda n.1 che fornisce un dato complessivo sulla qualità del servizio.



La qualità del servizio di front-office invece è stato rilevato) attraverso il sistema delle emoticon. Gli utenti del CIAO esprimono la valutazione del servizio, prima di lasciare l'ufficio, digitando il numero stampato dal sistema eliminacode sul monitor dell'erogatore dei biglietti e scegliendo l'opzione desiderata.



Valutazione del servizio Ciao: rilevazione 2016



mettiamoci la faccia

Sistema di reporting periodico a fini esterni

