



Flusso utenti CIAO 2015

Nel 2015 il CIAO ha risposto a **98.200** richieste di assistenza così distribuite:

Mese	Front-office	E-mail	Totale
Gennaio	2097	2296	4393
Febbraio	2536	1783	4319
Marzo	2658	2223	4881
Aprile	1877	1408	3285
Maggio	2206	1231	3437
Giugno	2588	1112	3700
Luglio	5547	5507	11054
Agosto	1839	7292	9131
Settembre	8880	13893	8880
Ottobre	7092	7349	7092
Novembre	5704	5273	10977
Dicembre	2635	3174	5809
Totale	45659	52541	98200

La pagina facebook, al 31 dicembre 2015 ha totalizzato 30.221 “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 2015 sono stati compilati 134 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 2015



mettiamoci la faccia

Sistema di reporting periodico a fini esterni

