



## Utenti CIAO 2017

Nel 2017 il CIAO ha risposto a 124723 richieste di assistenza così distribuite:

Mese	Front-office	E-mail	Totale
Gennaio	2680	3853	6533
Febbraio	3450	3788	7238
Marzo	3544	3763	7307
Aprile	1340	2059	3399
Maggio	1285	2952	4237
Giugno	2212	3164	5376
Luglio	5118	9853	14971
Agosto	1874	9728	11602
Settembre	8403	17865	26268
Ottobre	8698	10309	19007
Novembre	3684	6378	10062
Dicembre	3017	5706	8723
<b>Totale</b>	<b>45305</b>	<b>79418</b>	<b>124723</b>

## Utenti HELLO 2017

Nel 2017 HELLO ha risposto a 46192 richieste di assistenza così distribuite:

Mese	Front-office	E-mail	Totale
Gennaio	892	1800	2692
Febbraio	934	2089	3023
Marzo	889	2719	3608
Aprile	485	2548	3033
Maggio	765	2561	3326
Giugno	770	2498	3268
Luglio	1374	3505	4879
Agosto	662	3602	4264
Settembre	3037	3143	6180
Ottobre	4029	1875	5904
Novembre	1608	1841	3449
Dicembre	1095	1471	2566
<b>Totale</b>	<b>16540</b>	<b>29652</b>	<b>46192</b>



La pagina facebook, al 31 dicembre 2017 ha totalizzato 35.116 “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 2017 sono stati compilati 189 questionari per il CIAO e 190 per HELLO.

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.



Fig. 1 Come valutano gli utenti del CIAO la qualità delle risposte alle mail (anno 2017)

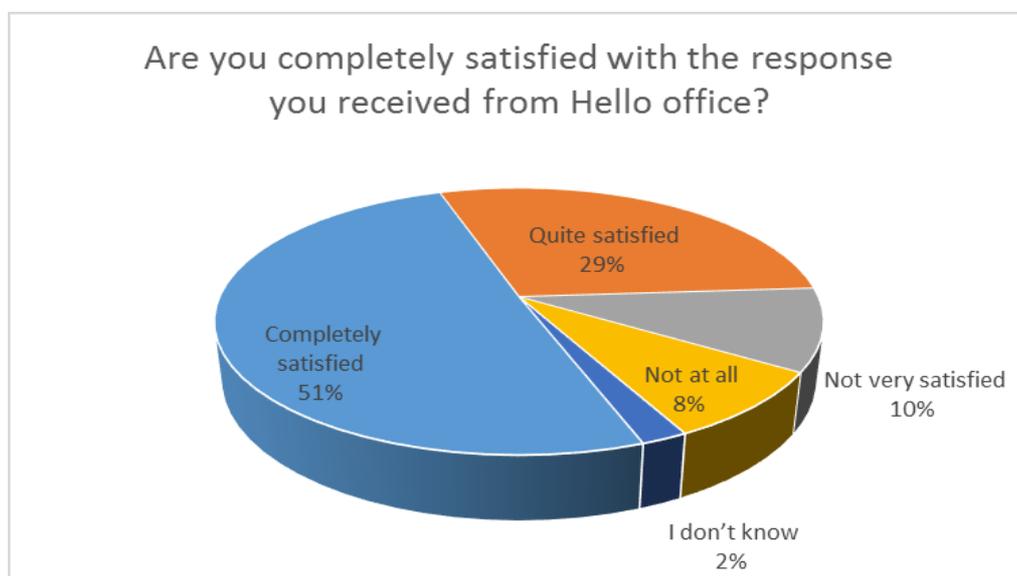


Fig. 2 Come valutano gli utenti HELLO la qualità delle risposte alle mail (anno 2017)



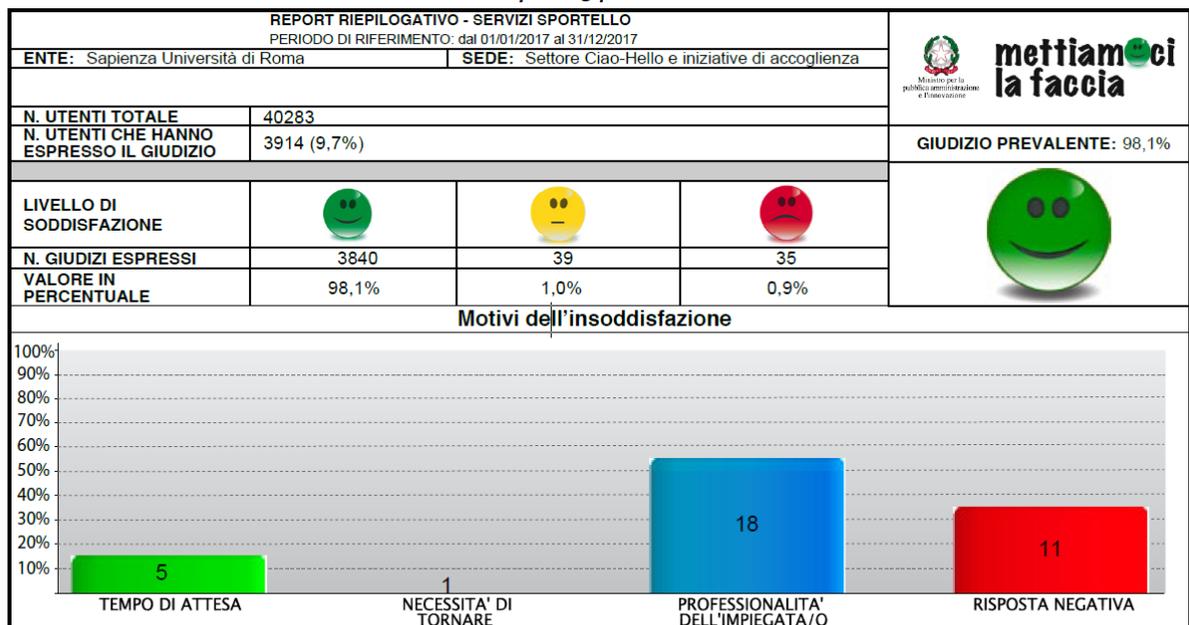
La qualità del servizio di front-office invece è stato rilevato) attraverso il sistema delle emoticon. Gli utenti CIAO-HELLO esprimono la valutazione del servizio, prima di lasciare l'ufficio, digitando il numero stampato dal sistema eliminacode sul monitor dell'erogatore dei biglietti e scegliendo l'opzione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

### Valutazione del servizio CIAO: rilevazione 2017



# mettiamoci la faccia

#### Sistema di reporting periodico a fini esterni





### Valutazione del servizio HELLO: rilevazione 2017



# mettiamoci la faccia

Sistema di reporting periodico a fini esterni

