



Comune di
Milano

Chatbot – survey post utilizzo

27/11/2020

Risultati della survey post utilizzo



25/05/2020

-

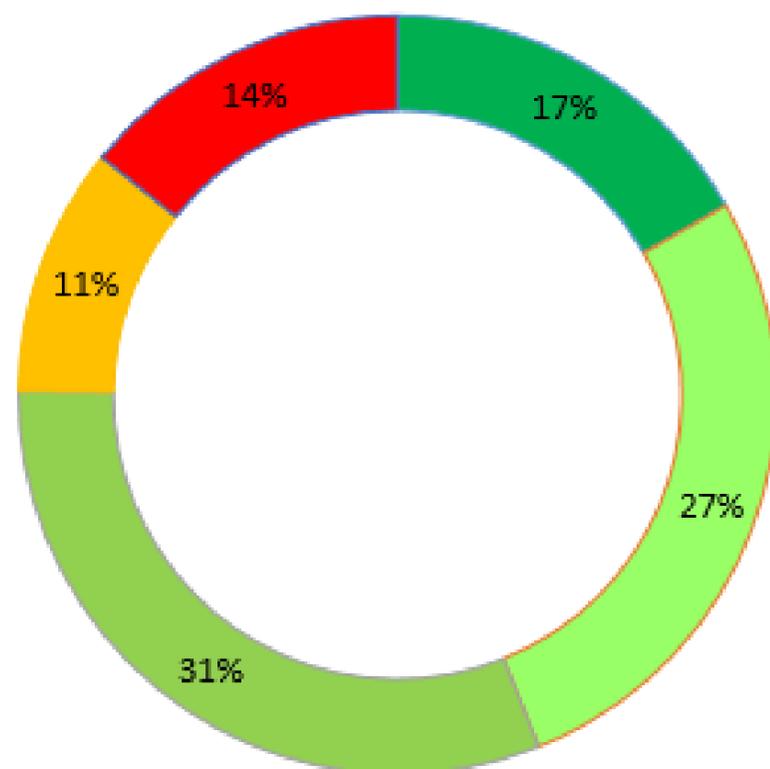
27/11/2020

Per misurare il gradimento legato all'introduzione del chatbot WhatsApp come nuovo canale di comunicazione, è stato progettato un breve questionario da compilare dopo aver concluso l'interazione (invio della survey dopo 10 minuti di inattività della chat utente/chatbot)

Ti sono stato utile?

Durante i primi sei mesi di attività, il Chatbot ha avuto circa **25K** utenti unici; di questi **4.160**, pari al **17%**, ha compilato il questionario e nel **75%** dei casi ha espresso un giudizio positivo e molto positivo

■ Utilissimo ■ Molto utile ■ Utile ■ Poco utile ■ Per niente utile



Ci sono argomenti che avresti voluto trovare e che ci suggerisci di aggiungere?

Il questionario prevedeva la possibilità di esprimere un commento o uno spunto di sviluppo del canale: **1714** utenti hanno suggerito argomenti di interesse da aggiungere o potenziali proposte evolutive. In alcuni casi lo strumento è stato equivocamente utilizzato per richieste ed esigenze personali*.

COMMENTI	N°	%
Commenti su ambiti specifici	879	51%
Segnalazioni sul chatbot	362	21%
Complimenti	264	15%
Critiche	209	12%
Totale	1714	100%

Approfondimento commenti dei cittadini



25/05/2020

-

27/11/2020

COMMENTI	N°	%
Commenti su ambiti specifici	879	51%
Segnalazioni sul chatbot	362	21%
Complimenti	264	15%
Critiche	209	12%
Totale	1714	100%

I commenti riferibili a servizi e ambiti specifici ricadono principalmente in una delle seguenti categorie:

- **Suggerimenti di altri contenuti di pertinenza comunale o di altri Enti**
- **Richieste di informazioni e segnalazioni personali**
- **Suggerimenti e proposte per lo sviluppo del chatbot**

Tra le **segnalazioni sul chatbot**, gli utilizzatori esprimono l'esigenza di:

- Ottenere **risposte personalizzate** (es. poter esprimere un'esigenza specifica ricevendone risposta)
- **Fornire segnalazioni** al Comune
- **Ricevere notifiche**
- **Consultare altri contenuti**