



Utenti CIAO 2018

Nel 2018 il CIAO ha risposto a 124932 richieste di assistenza così distribuite:

Mese	Front-office	E-mail	Totale
Gennaio	2706	4550	7256
Febbraio	2406	3270	5676
Marzo	2821	4140	6961
Aprile	1410	2516	3926
Maggio	1806	3280	5086
Giugno	2318	5833	8151
Luglio	4799	10378	15177
Agosto	1998	10278	12276
Settembre	7708	17665	25373
Ottobre	7422	10319	17741
Novembre	3197	5897	9094
Dicembre	2621	5594	8215
Totale	41212	83720	124932

La pagina facebook, al 31 dicembre 2018 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.

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.

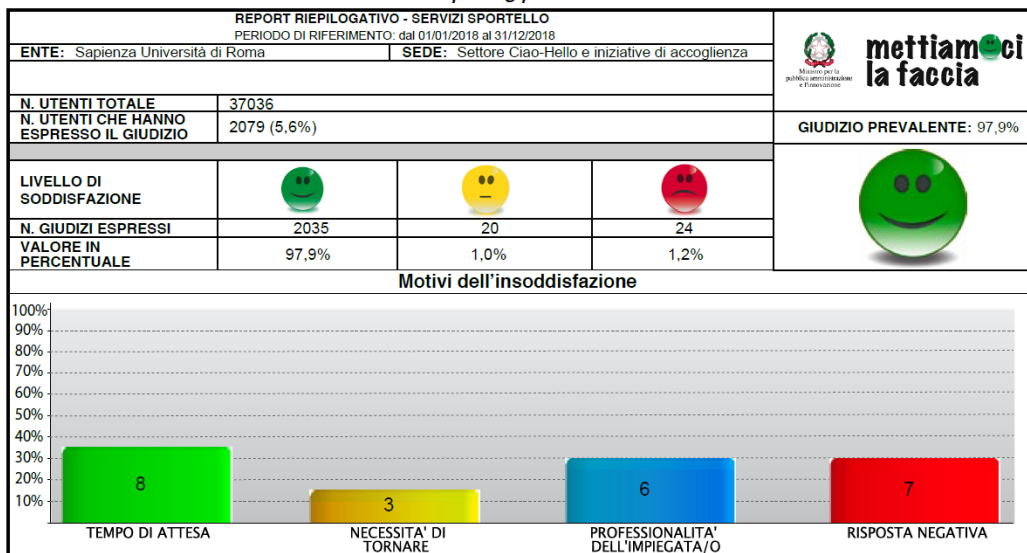


Valutazione del servizio CIAO: rilevazione 2018



mettiamoci la faccia

Sistema di reporting periodico a fini esterni



www.emoticon-pa.it

Numero operatori

Gli sportelli CIAO sono presidiati da studenti vincitori di apposite borse di collaborazione. I borsisti sono selezionati, a partire dalla graduatoria di merito, mediante un test scritto e orale. I borsisti inoltre ricevono un periodo di formazione – frontale e on job – non inferiore alle 12 ore.

CIAO

Periodo dicembre-giugno: 37

Periodo giugno-ottobre: 82

Periodo ottobre-dicembre: 30

Totale: 149

Personale strutturato

3 Unità di personale (2 D e 1 C).



Attività

Supporto

L'attività principale dei nostri uffici è il supporto all'utenza che prevede le seguenti azioni:

- Selezione borsisti
- Formazione borsisti
- Organizzazione e calendario mensile dei turni di lavoro degli operatori (in un anno vengono effettuati oltre 7000 turni)
- Organizzazione degli uffici, anche per l'allestimento delle postazioni esterne (arredi, postazioni, implementazioni attrezzature, ecc...)
- Organizzazione del "Ciao itinerante" durante le prove di accesso
- Analisi e valutazione dell'efficacia-efficienza del servizio
- Problem solving e contatti con altri uffici durante lo svolgimento quotidiano delle attività
- Attività di front-office (desk + mail) su:
 - o modalità di immatricolazione e iscrizione ai corsi di studio
 - o utilizzo del sistema informativo Infostud
 - o procedure amministrative generali
 - o organizzazione e servizi dell'ateneo
 - o recapiti e riferimenti degli uffici

Comunicazione

Per svolgere al meglio l'attività di supporto all'utenza, il settore cura anche i contenuti e i canali di comunicazione con gli studenti (sito web, sistema di gestione delle carriere, ecc...), in collaborazione con l'Ufficio comunicazione e il Centro Infosapienza.

Presso il settore opera il Wae di Area che segue le sezioni del sito web dedicate agli studenti e ai laureati e il canale Corsi e iscrizioni, il Catalogo dei corsi di studio, la formazione e il supporto ai redattori web afferenti all'area e ai redattori abilitati al Catalogo dei corsi di studio, l'organizzazione dei contenuti e la messaggistica del sistema informativo Infostud, l'invio delle comunicazioni agli studenti tramite mailing list, i canali social del CIAO e il canale facebook di ateneo, per quanto attiene alle risposte alle domande degli studenti (attività curata in particolare dal caposettore), la comunicazione con gli studenti in situazioni di emergenza.