



## Utenti CIAO 2019

Nel 2019 il CIAO ha risposto a 77010 richieste di assistenza così distribuite:

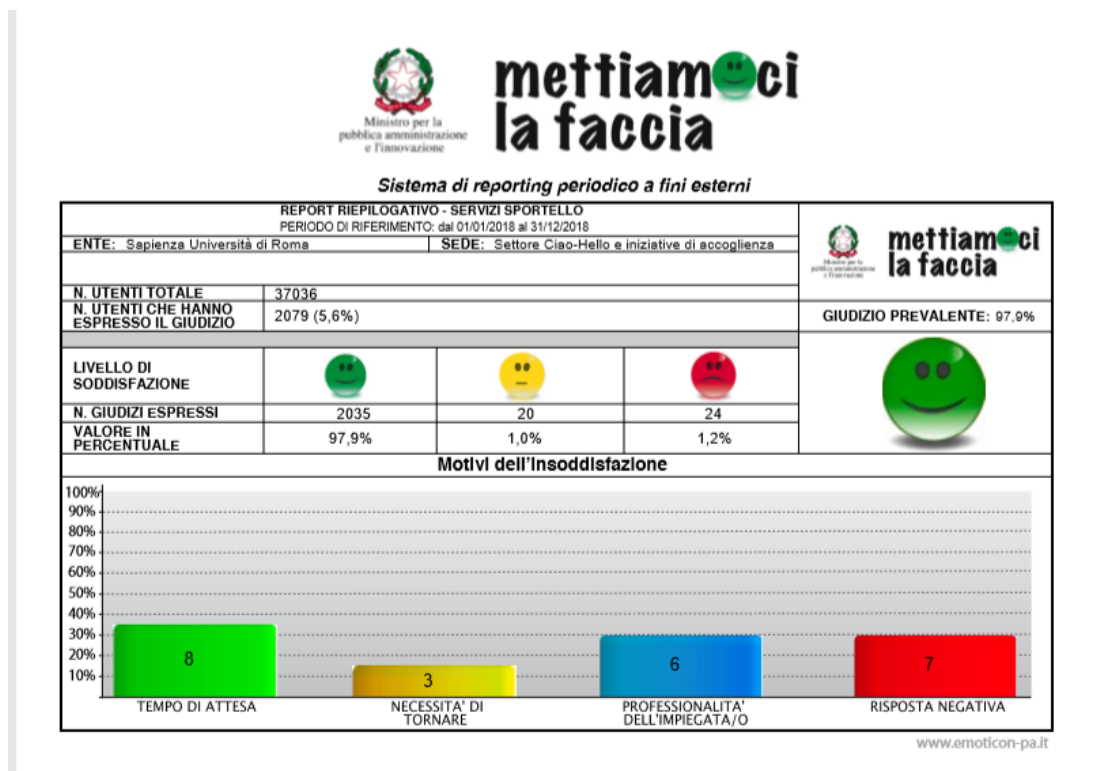
Mese	Front-office	E-mail	Totale
Gennaio	2369	3332	5701
Febbraio	2646	2408	5054
Marzo	2116	2075	4191
Aprile	944	1691	2635
Maggio	1342	1820	3162
Giugno	1449	2084	3533
Luglio	2710	5896	8606
Agosto	1659	5767	7426
Settembre	6418	9092	15510
Ottobre	6050	5658	11708
Novembre	2353	2944	5297
Dicembre	1910	2277	4187
<b>Totale</b>	<b>31966</b>	<b>45044</b>	<b>77010</b>

La qualità del servizio di front-office 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.

La pagina Facebook del CIAO è stata dismessa poiché si è preferito veicolare le notizie attraverso il canale centrale.



## Valutazione del servizio CIAO: rilevazione 2019



### 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 marzo-luglio: 41

Periodo giugno-ottobre: 81

Periodo ottobre-febbraio: 32

Totale borsisti 2019: 154

### Personale strutturato

2 Unità di personale (1 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 redattore centrale web 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, la comunicazione con gli studenti in situazioni di emergenza.