



## Utenti CIAO 2020

Nel 2020 il CIAO ha risposto a 48481 richieste di assistenza via mail. Il servizio è stato svolto esclusivamente da remoto a causa delle restrizioni imposte dall'emergenza sanitaria Covid-19:

Mese	Front-office	E-mail	Totale
Gennaio	0	2136	2136
Febbraio	0	2098	2098
Marzo	0	1858	1858
Aprile	0	2303	2303
Maggio	0	3284	3284
Giugno	0	4475	4475
Luglio	0	9489	9489
Agosto	0	5697	5697
Settembre	0	9990	9990
Ottobre	0	4085	4085
Novembre	0	1655	1655
Dicembre	0	1411	1411
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>48481</b>	<b>48481</b>

Tutte le risposte in genere sono inviate entro 24 ore dal ricevimento della richiesta.

## 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...) (non effettuato nel 2020)
- Organizzazione del "Ciao itinerante" durante le prove di accesso (non effettuato nel 2020)
- 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 responsabile web Studenti che segue le sezioni del sito web dedicate agli studenti 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.