



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
Totale	0	48481	48481

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.