



Utenti CIAO 2021

Nel 2021 il CIAO ha risposto a 48615 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	2704	2704
Febbraio	0	2414	2414
Marzo	0	2097	2097
Aprile	0	1739	1739
Maggio	0	1828	1828
Giugno	0	1809	1809
Luglio	0	5827	5827
Agosto	0	4413	4413
Settembre	0	12409	12409
Ottobre	0	7424	7424
Novembre	0	3811	3811
Dicembre	0	2140	2140
Totale	0	48615	48615

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.