



Utenti CIAO 2022

Nel 2022 il CIAO ha risposto a 123970 richieste di assistenza così distribuite:

Mese	Front-office	E-mail	Totale
Gennaio	615	4919	5534
Febbraio	676	4598	5274
Marzo	724	4477	5201
Aprile	595	3576	4171
Maggio	789	4828	5617
Giugno	1092	5318	6410
Luglio	2122	10000	12122
Agosto	3096	13112	16208
Settembre	7381	14999	22380
Ottobre	6331	14775	21106
Novembre	5262	7290	12552
Dicembre	2847	4548	7395
Totale	31530	92440	123970

Tutte le risposte via mail sono inviate entro 24 ore dal ricevimento della richiesta.



Valutazione del servizio CIAO: rilevazione 2022

La qualità del servizio di front-office è stata rilevata attraverso un questionario somministrato agli utenti tramite Google form, nell'ambito di una survey sui servizi offerti dall'Area Servizi agli studenti.

Gli intervistati sono stati invitati ad esprimere il proprio grado di soddisfazione sul servizio CIAO (Fig. 1), che ha ottenuto il punteggio più alto rispetto a tutti i servizi offerti dall'Area (Fig. 2) rispetto al coefficiente utilizzato per determinare il grado di soddisfazione complessiva (SC).

Fig. 1

Se hai utilizzato il servizio CIAO (Centro Informazioni Accoglienza Orientamento), esprimi il tuo grado di soddisfazione



1.887 risposte

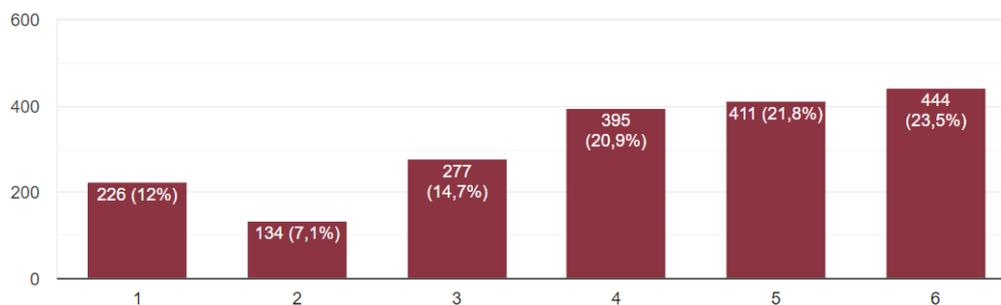


Fig. 2

Domanda	Valore SC*
Soddisfazione del Servizio CIAO	4,14
Chiarezza e reperibilità delle informazioni sul sistema Infostud	4,04
Disponibilità e cortesia del personale delle Segreterie	3,98
Semplicità di utilizzo del sistema Infostud	3,95
Chiarezza dei bandi di accesso ai corsi di studio	3,80
Soddisfazione del Servizio HELLO	3,74
Capacità di risoluzione dei problemi da parte delle Segreterie	3,73
Chiarezza e completezza delle risposte fornite dalle Segreterie	3,64
Chiarezza e reperibilità dei Regolamenti amministrativi per gli studenti	3,50
Tempi di attesa per ricevere una risposta dalle Segreterie	3,43
Adeguatezza degli orari di ricevimento delle Segreterie	3,43
Aggiornamento e chiarezza delle informazioni pubblicate sulla pagina web delle Segreterie	3,36

*SC = Soddisfazione complessiva



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 febbraio-giugno: 35

Periodo luglio-ottobre: 100

Periodo novembre-gennaio: 35

Totale: 170

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 referente per la comunicazione con gli studenti che cura le sezioni del sito web dedicate agli studenti e ai laureati e il canale Corsi e iscrizioni, l'organizzazione del 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.