



Utenti CIAO 2023

Nel 2023 il CIAO ha risposto a 108527 richieste di assistenza così distribuite:

Mese	Front office	E-mail	Totale
gennaio 2023	1510	5035	6545
febbraio 2023	1410	4701	6111
marzo 2023	1505	5017	6522
aprile 2023	933	3111	4044
maggio 2023	1282	4276	5558
giugno 2023	1307	4357	5664
luglio 2023	2730	9100	11830
agosto 2023	2409	8031	10440
settembre 2023	7754	15847	23601
ottobre 2023	6643	8810	15453
novembre 2023	2649	5499	8148
dicembre 2023	1833	2778	4611
tot	31965	76562	108527

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



Valutazione del servizio CIAO: rilevazione 2023

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

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



3.194 risposte

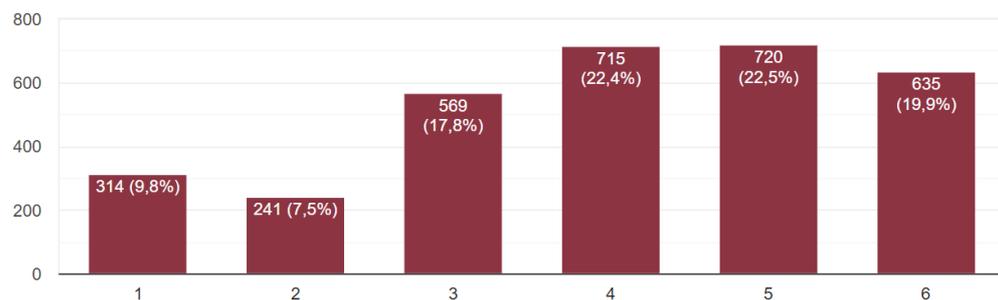


Fig. 2

Domanda	SC 2023
Il personale della segreteria è disponibile e cortese	4,08
Le informazioni su Infostud, relative alla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento dei contributi, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate	4,07
Se hai utilizzato il servizio CIAO (Centro Informazioni Accoglienza Orientamento), esprimi il tuo grado di soddisfazione	3,99
Le operazioni su Infostud sono chiare e di semplice utilizzo	3,96
I bandi di accesso ai corsi di studio e i regolamenti sono scritti in modo semplice e chiaro	3,88



La segreteria è capace di risolvere i problemi	3,79
Se hai utilizzato il servizio HELLO - welcome office (per gli studenti con titolo di studio estero), esprimi il tuo grado di soddisfazione	3,77
Le informazioni che mi ha fornito la segreteria sono chiare e complete	3,74
Le procedure operative collegate ai regolamenti (moduli, indicazioni, ecc...) sono chiare e facili da reperire	3,63
In generale, quanto sei soddisfatto/a dei servizi della tua segreteria amministrativa?	3,61
I tempi di attesa per ricevere una risposta sono accettabili	3,56
Gli orari di ricevimento sono adeguati	3,51
La pagina web della segreteria amministrativa sul sito di ateneo è aggiornata e chiara	3,45

*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.