## Utenti CIAO 2024

Nel 2024 il CIAO ha risposto a 106420 richieste di assistenza così distribuite:

| Mese | Front office | E-mail | Totale |
|---|---|---|---|
| gennaio | 1577 | 3647 | 5224 |
| febbraio | 1473 | 3544 | 5017 |
| marzo | 1572 | 3675 | 5247 |
| aprile | 974 | 3950 | 4924 |
| maggio | 1339 | 3950 | 5289 |
| giugno | 1365 | 4438 | 5803 |
| luglio | 2852 | 10136 | 12988 |
| agosto | 2517 | 8917 | 11434 |
| settembre | 8102 | 16789 | 24891 |
| ottobre | 6941 | 7629 | 14570 |
| novembre | 2768 | 3942 | 6710 |
| dicembre | 1915 | 2408 | 4323 |
| **Totale** | **33395** | **73025** | **106420** |

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

**Valutazione del servizio CIAO: rilevazione 2024**

La qualità del servizio di front-office è stata rilevata attraverso un questionario somministrato agli utenti tramite Google form.
Gli intervistati sono stati invitati ad esprimere il proprio grado di soddisfazione sul servizio.
L'indice di soddisfazione complessiva (SC) è stato calcolato sulla base delle linee guida di ateneo. **Il CIAO ha registrato un SC complessivo pari a 4,8 su 6**.

Con riferimento agli item considerati per il calcolo del valore SC, i destinatari dell'indagine sono stati invitati ad esprimere il grado di accordo in scala da 1 a 6.
Nella tabella seguente è indicato il valore SC riferito a ciascun item.

| **N.** | **Item** | **SC** |
|---|---|---|
| 1 | La pagina web del CIAO è facilmente raggiungibile sul sito di ateneo | 4,3 |
| 2 | I canali di comunicazione con il CIAO (sportelli, mail, Skype) sono chiaramente indicati sulla pagina del sito di ateneo | 4,4 |
| 3 | Al CIAO mi hanno risposto con cortesia e gentilezza | 5,2 |
| 4 | Al CIAO ho ricevuto indicazioni utili per risolvere il mio problema | 4,7 |
| 5 | Al CIAO hanno risposto alla mia domanda in modo chiaro ed esaustivo | 4,7 |
| 6 | Al CIAO mi hanno risposto in tempi brevi | 4,8 |
| 7 | Gli orari di apertura del CIAO sono adeguati | 4,6 |
| 8 | La sede e i recapiti del CIAO sono facilmente raggiungibili | 4,7 |
| 9 | Il CIAO è un servizio importante per la comunità studentesca Sapienza | 5,3 |
| 10 | Considerando tutti gli aspetti, il CIAO ha soddisfatto le mie esigenze | 4,8 |

Con riferimento alla risposta aperta "Se vuoi scrivi i tuoi suggerimenti per migliorare il servizio" sono stati lasciati circa una trentina di commenti.
I commenti sono classificabili secondo tre tipologie:
- commenti che ribadiscono il giudizio sostanzialmente positivo sul servizio;
- commenti con segnalazioni utili per migliorare il servizio;
- commenti con segnalazioni di malfunzionamenti relativi a servizi diversi dal CIAO.

I suggerimenti, diretti o indiretti, per migliorare il servizio, fanno riferimento ai seguenti ambiti:
- miglioramento della qualità delle risposte;

- maggiore collaborazione tra gli uffici
- pubblicità e raggiungibilità del servizio.

Gli esiti del questionario confermano le soddisfacenti valutazioni del servizio CIAO, rilevate in precedenza e un incremento complessivo rispetto alle indagini effettuate negli ultimi due anni.
I riscontri con punteggio più elevato hanno riguardato gli elementi particolarmente caratterizzanti per un servizio di accoglienza: la cortesia e gentilezza degli operatori e l'importanza del servizio riconosciuto come centrale e caratterizzante per la comunità studentesca.

In linea generale dai dati non emergono particolari criticità: tutti gli item considerati si collocano in una soglia di punteggio più che positiva.

## 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:
    - modalità di immatricolazione e iscrizione ai corsi di studio
    - utilizzo del sistema informativo Infostud
    - procedure amministrative generali
    - organizzazione e servizi dell'ateneo
    - 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.