



## Utenti CIAO 2025

Nel 2024 il CIAO ha risposto a 107260 richieste di assistenza così distribuite:

Mese	Front office	E-mail	Totale
gennaio	3176	1531	4707
febbraio	2882	1498	4380
marzo	3274	1683	4957
aprile	2703	968	3671
maggio	3243	1378	4621
giugno	6283	1401	7684
luglio	12498	2915	15413
agosto	9129	2416	11545
settembre	14551	8320	22871
ottobre	8161	7021	15182
novembre	4058	2633	6691
dicembre	3600	1938	5538
<b>Totale</b>	<b>73558</b>	<b>33702</b>	<b>107260</b>

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

**Valutazione del servizio CIAO: rilevazione 2025**

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	4,5
2	I canali di comunicazione con il CIAO (sportelli, mail, Skype) sono chiaramente indicati sulla pagina del sito di ateneo	4,7
3	Al CIAO mi hanno risposto con cortesia e gentilezza	5,3
4	Al CIAO ho ricevuto indicazioni utili per risolvere il mio problema	4,6
5	Al CIAO hanno risposto alla mia domanda in modo chiaro ed esaustivo	4,6
6	Al CIAO mi hanno risposto in tempi brevi	4,9
7	Gli orari di apertura del CIAO sono adeguati	4,7
8	La sede e i recapiti del CIAO sono facilmente raggiungibili	4,9
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	4,7
11	I testi del Regolamento sono chiari e facili da leggere e comprendere	4,5
12	Mi piace l'uso del "tu" nel Regolamento	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:
  - 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 dei 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 l'aggiornamento del Regolamento per la frequenza dei corsi di laurea e laurea magistrale, le sezioni del sito web dedicate agli studenti 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.