

Front Office, comunicazione e informazione anche tramite web

Responsabile del servizio: Roberta Evangelista

Principali caratteristiche del servizio erogato: La comunicazione è l'insieme dei fenomeni che comportano la diffusione dell'informazione. Essa contribuisce a costruire la qualità del servizio e costituisce un canale di verifica del livello di soddisfazione del cliente/utente, tale da consentire all'organizzazione di adeguare di volta in volta il servizio offerto. La comunicazione si articola in servizi erogati in presenza, via Web o attraverso i social Network attualmente più diffusi. In presenza l'attività principale è il Front-Office, dove la comunicazione avviene direttamente con l'utente (de visu). Via web lo studente ha a disposizione diversi canali: il Portale dello studente è lo strumento ufficiale per reperire le informazioni relative alle procedure che accompagnano l'intera carriera amministrativa dello studente; lo sportello virtuale, via skype, attraverso il quale lo studente ha l'ottenimento veloce e rapido dell'informazione online; l'Helpdesk permette all'utente di aprire una segnalazione attraverso un servizio "ticketing" per richiedere informazioni o esporre problematiche di vario genere e di avere una risposta in un tempo predefinito; la casella di posta elettronica istituzionale che Roma Tre mette a disposizione di tutti gli studenti iscritti e rappresenta l'unico canale per ricevere comunicazioni relative alla propria carriera universitaria; la pagina Facebook "Area Studenti" frequentemente aggiornata con post relativi a informazioni, scadenze e novità di interesse comune agli studenti. Tra i metodi di comunicazione più tradizionali resta quello telefonico, servizio garantito dalla struttura in orari prestabiliti, con l'ausilio di un risponditore automatico.

Modalità di erogazione: il front-office situato in via Ostiense 175 fornisce assistenza e informazione nei seguenti orari: I semestre (1 settembre-28 febbraio) - lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 13.30, martedì e giovedì dalle 13.30 alle 15.30; II semestre (1 marzo - 31 agosto) - lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30, martedì e giovedì dalle 14.00 alle 15.30. Il portale dello studente è reperibile dal sito ufficiale di Roma Tre <http://www.uniroma3.it/>. Lo sportello virtuale viene erogato attraverso un servizio testuale e vocale, Skype, all'indirizzo segreteria3, disponibile il martedì e il giovedì dalle 11.30 alle 13.30. Il risponditore automatico relativo al numero unico 06 57332100 è attivo 24 ore su 24. Gli operatori rispondono direttamente dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 12. Al di fuori di questi orari è attivo il servizio di Segreteria telefonica. I servizi web sono accessibili 24 su 24.

Stakeholder Interni: Personale TAB; Studenti

Stakeholder esterni: Cittadini

Vincoli e riferimenti normativi: legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni. Legge sulla privacy 30 giugno 2003, al n. 196 e la legge n.675 del 1996.

Referente in caso di reclamo: Area studenti

Elenco attività:

Attività n° 1 - front office

Responsabile dell'attività: Roberta Evangelista

Unità organizzativa erogante: Area studenti

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 14

Risorse umane impiegate nell'attività: 14

Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: - Voce -

Tempo Medio previsto per l'attività: 1 Ore

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Apertura al pubblico	[Accessibilità - Accessibilità fisica]	<p>Categoria valore: Tempo ore</p> <p>Descrizione indicatore: Numero di ore d apertura giornaliere/totale. Il front-office situato in via Ostiense 175 fornisce assistenza e informazione nei seguenti orari: I semestre (1 settembre-28 febbraio) - lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 13.30, martedì e giovedì dalle 13.30 alle 15.30; II semestre (1 marzo - 31 agosto) - lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30, martedì e giovedì dalle 14.00 alle 15.30. L'indicatore di qualità - tempo - è riferito alle ore di apertura al pubblico garantite giornalmente dalla struttura. L'utente può accedere al servizio fino all'orario di chiusura previsto. Tutti gli utenti saranno comunque serviti anche se oltre l'orario, purchè in possesso del ticket eliminacode. La struttura è dotata di un supporto informatico per la gestione degli utenti in attesa "Eliminacode" che permette di selezionare il servizio richiesto, di conoscere i tempi di attesa e di visualizzare lo sportello presso il quale recarsi. Durante l'orario di apertura, è presente una postazione infodesk, con personale addetto che fornisce informazioni a carattere generale. Il Front-Office è unico e risponde a tutti gli utenti indipendentemente dal Dipartimento/Corso di laurea. L'indicatore di qualità è riferito al tempo medio giornaliero di apertura al pubblico del front office.</p> <p>Valore minimo: 1,3 Valore massimo: 4 Valore attualmente rilevato: 4 Valore programmato: 4</p>
Ricevimento presso gli uffici di Segreteria su appuntamento	[Efficacia - Affidabilità]	<p>Categoria valore: Numero</p> <p>Descrizione indicatore: Qualora lo studente ne faccia richiesta, l'Ufficio di segreteria studenti di afferenza riceve su appuntamento anche al di fuori degli orari di apertura del front office. Questa modalità di comunicazione può essere utile nei casi di problemi più specifici che richiedano un esame più approfondito. L'indicatore della qualità - numero - fa riferimento alla quantità di studenti ricevuti negli uffici settimanalmente.</p> <p>Valore minimo: 10 Valore massimo: 40 Valore attualmente rilevato: 30 Valore programmato: 30</p>

Attività n° 2 - helpdesk online

Responsabile dell'attività: Roberta Evangelista

Unità organizzativa erogante: Area studenti

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 26

Risorse umane impiegate nell'attività: 26

Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: ---

Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: ticket

Tempo Medio previsto per l'attività: 4 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Ticket	[Tempestività]	Categoria valore: Tempo giorni Descrizione indicatore: Il Ticket è lo strumento attraverso il quale l'utente può richiedere informazioni o segnalare problemi relativi alla sua carriera. L'operatore è tenuto a rispondere nei tempi stabiliti risolvendo il problema ove possibile o indirizzando l'utente presso altro ufficio competente. Questo servizio è attivo 24 ore su 24 e consente all'utente e all'operatore di segreteria di allegare documenti necessari per la valutazione del problema. Per alcune procedure amministrative, per esempio la rinuncia agli studi o i rimborsi, è lo strumento indicato dall'amministrazione per la presentazione delle relative istanze. L'indicatore della qualità è riferito al tempo medio (giorni) che intercorre tra l'apertura del ticket da parte dello studente e la risposta/archiviazione da parte dell'Ufficio. Valore minimo: 1 Valore massimo: 5 Valore attualmente rilevato: 3 Valore programmato: 4

Attività n° 3 - web

Responsabile dell'attività: Roberta Evangelista

Unità organizzativa erogante: Area studenti

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 2

Risorse umane impiegate nell'attività: 2

Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: ---

Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: Chat testuale ("sportello virtuale")

Tempo Medio previsto per l'attività: 4 Ore

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Sportello virtuale	[Accessibilità - Accessibilità multicanale]	Categoria valore: Tempo ore Descrizione indicatore: Dal dicembre 2009 gli uffici di Segreteria Studenti hanno attivato un nuovo canale di comunicazione con gli studenti aprendo uno sportello che effettua il servizio di Front Office tramite chat testuale e vocale, erogato in orari diversi da quelli di apertura del front office. Il servizio è diretto principalmente a tutti gli utenti che hanno difficoltà nello spostamento o che sono fuori sede. Lo scambio di informazioni tra operatore e utente è veloce e di carattere generale: qualora l'operatore rilevi delle esigenze di analisi più approfondite, indirizza l'utente alle altre modalità di comunicazione offerte dalla struttura. Gli operatori dedicati a questa attività sono di norma due a settimana. L'indicatore della qualità è riferito al numero di ore settimanali di erogazione del servizio Valore minimo: 4 Valore massimo: 4 Valore attualmente rilevato: 4 Valore programmato: 4