

Relazione attività URP anno 2015

Febbraio 2016

Premessa

Attualmente l'orario di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico si articola sulle seguenti fasce orarie:

Orario apertura al pubblico:

Lun.-Ven.: 9.00-12.30/14.00-17.00

Orario risposta telefonica

Lun.-Ven.: 9.30-12.00/14.00-16.30

L'assistenza viene garantita di norma entro due giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione.

Va considerato che l'Università di Pavia ha diversi canali di comunicazione con gli studenti, oltre ai tradizionali contatti allo sportello fisico e telefonici.

In particolare, si segnala la procedura *"FILO DIRETTO con la Segreteria Studenti"* che consente di smistare in modo più organizzato e tracciabile le richieste degli utenti e di monitorare il numero di contatti e i tempi di evasione delle pratiche. L'Università di Pavia utilizza inoltre il sistema *"Gastone"* che consente di inviare comunicazioni mirate, via email o sms, ai propri studenti.

Va sottolineato che l'adozione dello strumento del Filo Diretto, insieme al notevole investimento operato dall'Ateneo negli ultimi anni in termini di dematerializzazione delle procedure di segreteria, ha contribuito a ridurre progressivamente la necessità degli utenti di recarsi allo sportello fisico. Per agevolare e razionalizzare l'affluenza agli sportelli, è stato introdotto inoltre un sistema di prenotazione online degli appuntamenti.

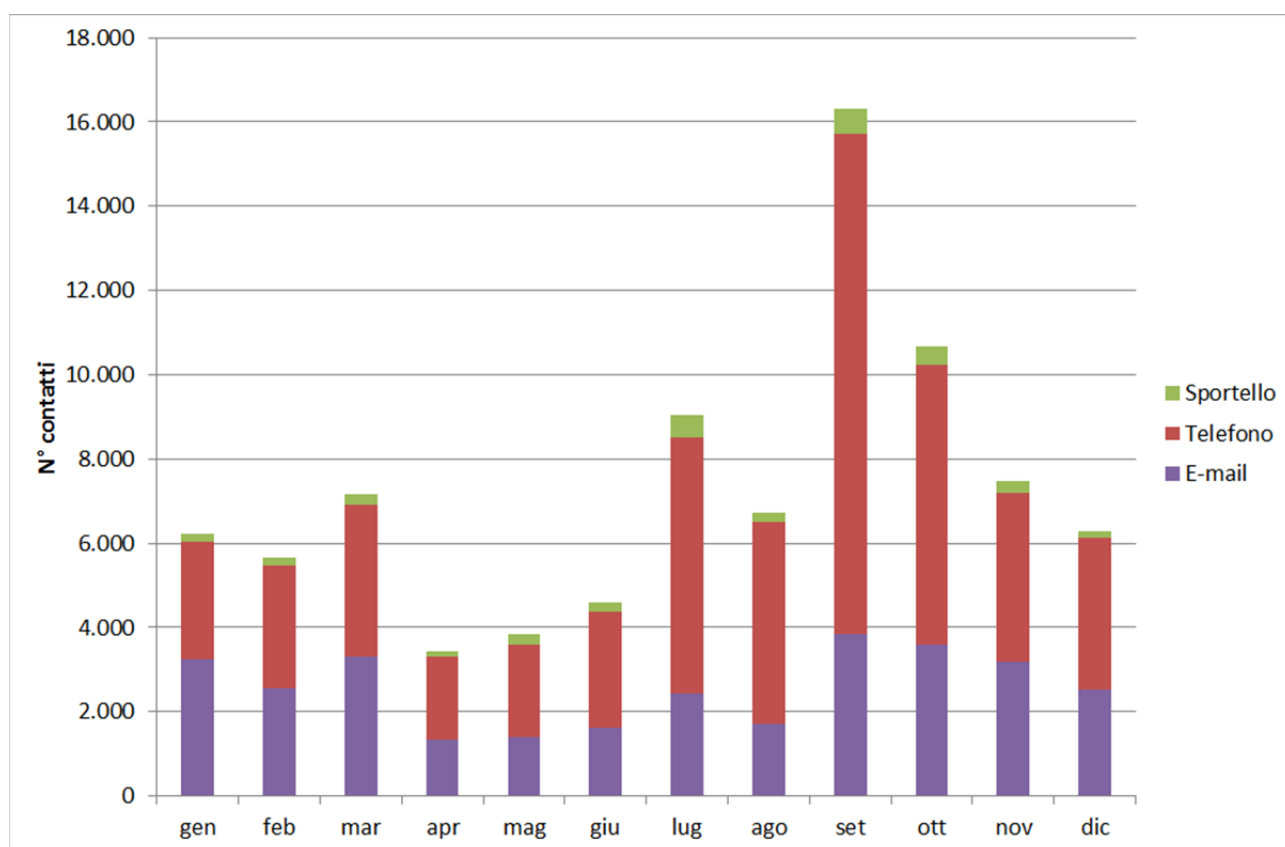
Analisi contatti URP e benchmarking con altri Atenei

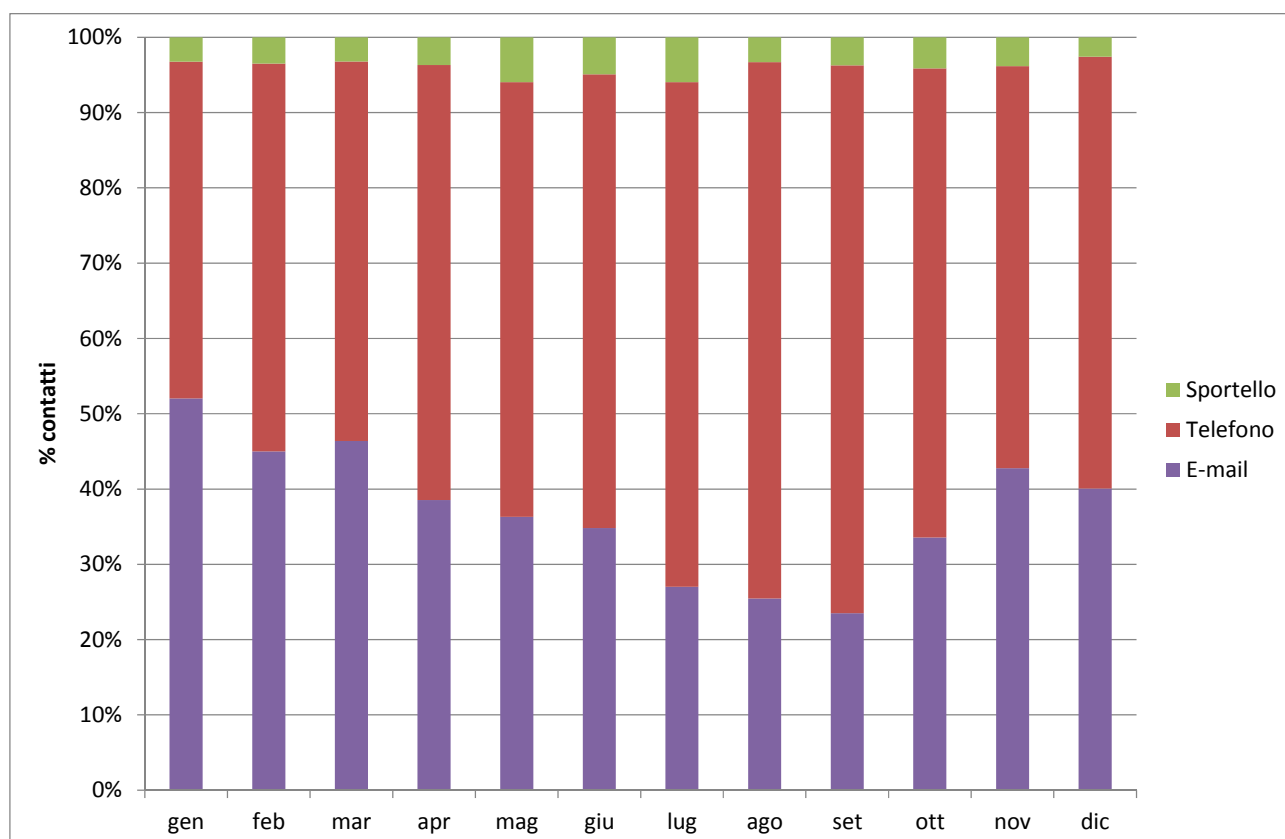
Nei due grafici seguenti si riporta un'interessante analisi dell'andamento dei contatti dell'URP verificatisi nell'anno 2015 per mese e per tipologia. Il primo grafico, che riporta i contatti in termini di numeri assoluti, mostra chiaramente le importanti differenze in termini di affluenza all'ufficio nel corso dell'anno. Come prevedibile, i mesi più "affollati" coincidono con le finestre di apertura delle iscrizioni con un picco di oltre 16 mila contatti nel mese di settembre. Si ha poi un periodo di affluenza meno consistente (6000/7000 contatti mensili) tra dicembre e marzo, per poi passare ad un periodo relativamente più tranquillo nei mesi tra aprile e giugno, in cui i contatti scendono sotto le 5000 unità.

È interessante poi analizzare la ripartizione dei contatti per tipologia e in questo è di aiuto il secondo grafico che consente di stimare la percentuale sul totale. Il 60% circa dei contatti con l'URP è avvenuto per via telefonica, con andamenti tuttavia differenti nei diversi mesi dell'anno: la percentuale di contatti telefonici sale intorno al 70% tra luglio e settembre ma si riduce a circa 50% nei mesi tra novembre e marzo, periodo in cui risulta preferito il canale di posta elettronica. Resta invece molto limitato, con quote che non superano il 6%, il ricorso allo sportello fisico.

Il fenomeno è coerente con la diversa tipologia di esigenze degli utenti nei due periodi considerati. Nel primo caso, si tratta generalmente di primi contatti con richieste generiche e più in generale di utenza che tipicamente preferisce ricevere maggiori rassicurazioni tramite il contatto diretto con un operatore.

Nel secondo caso, si tratta per lo più di utenti che sono già entrati in contatto con il mondo universitario e che, nella maggior parte dei casi, hanno problematiche più complesse (ad es. legate ai piani di studio, a passaggi, trasferimenti, etc...). Si rileva peraltro che molti di questi utenti ricorrono contemporaneamente alla mail e al canale telefonico per la stessa problematica nell'arco di poche ore. Questo fenomeno può essere anche interpretato in termini culturali: si tratta di una generazione di utenti abituata ad una comunicazione istantanea (vedi chat, social network, etc...), il che si riflette in aspettative di tempi di risposta pressoché in tempo reale.





Altri dati di interesse possono essere desunti dall'analisi comparativa con gli altri Atenei che aderiscono al progetto Good Practice. Nella tabella sotto riportata vengono riportati i punteggi di sintesi espressi dagli studenti in relazione alla soddisfazione per gli strumenti on line di segreteria studenti. Il dato dell'Ateneo pavese è molto buono per tutti e quattro gli aspetti considerati e si colloca sempre sopra la media degli atenei aderenti al progetto, i cui nomi sono criptati, ma i cui dati sono elencati in tabella.

Ateneo	Ti ritieni soddisfatto del servizio di segreteria on-line rispetto ai seguenti aspetti- [Completezza degli strumenti on-line per le diverse operazioni collegate alla carriera (immatricolazioni, esami, prova finale)]	Ti ritieni soddisfatto del servizio di segreteria on-line rispetto ai seguenti aspetti- [Semplicità di utilizzo degli strumenti on-line per le diverse operazioni collegate alla carriera (immatricolazioni, esami, prova finale)]	Ti ritieni soddisfatto del servizio di segreteria on-line rispetto ai seguenti aspetti- [Reperibilità delle informazioni on-line]	Ti ritieni soddisfatto del servizio di segreteria on-line rispetto ai seguenti aspetti- [Comprensibilità delle informazioni on-line]
	Media	Media	Media	Media
Ateneo	3,07	3,04	2,77	2,84
Ateneo	3,06	3,07	2,76	2,79
Ateneo	2,69	2,62	2,39	2,53
Ateneo	2,95	2,85	2,70	2,69
Ateneo	2,37	2,36	2,09	2,21
Ateneo	3,03	2,98	2,85	2,87
Ateneo	2,76	2,68	2,52	2,60
Ateneo	2,88	2,82	2,61	2,76
Ateneo	nd	nd	nd	nd
Ateneo	2,90	2,98	2,53	2,73
Ateneo	2,78	2,69	2,48	2,56
Ateneo	2,77	2,69	2,48	2,59
PAVIA	2,98	2,96	2,65	2,74
Ateneo	2,74	2,70	2,57	2,69
Ateneo	2,84	2,84	2,52	2,62
Ateneo	3,10	3,11	2,94	3,01
Ateneo	3,09	2,95	2,82	2,80
Ateneo	2,80	2,82	2,58	2,69
Ateneo	2,30	2,25	2,20	2,30
Ateneo	2,61	2,53	2,34	2,45
Ateneo	3,16	3,18	3,00	3,07
Ateneo	2,31	2,27	2,19	2,20
Ateneo	2,73	2,70	2,37	2,43
MEDIA	2,81	2,78	2,56	2,64

I dati consentono di esprimere un giudizio positivo in termini di adeguatezza delle procedure online che è peraltro coerente con il notevole investimento compiuto dall'Ateneo negli ultimi anni in termini di dematerializzazione dei processi di segreteria studenti. A questo proposito si ricorda che buona parte delle pagine del percorso "Studenti" del sito web, vengono aggiornate direttamente dall'URP.

Nella tabella successiva si riportano invece alcuni interessanti dati relativi alla frequenza con cui gli studenti si sono recati presso gli sportelli della segreteria studenti nel corso degli ultimi tre anni. Per il nostro Ateneo circa due studenti su tre (63%) dichiara di non essersi mai recato in segreteria oppure di averlo fatto solo raramente, ovvero una o due volte. Si tratta peraltro di uno dei valori più elevati (il terzo) nel gruppo degli Atenei che aderiscono al progetto GP. Le motivazioni sono essenzialmente legate (vedi tabella successiva) al fatto che lo studente non ne ha avuto bisogno oppure ha utilizzato strumenti alternativi allo sportello.

Ateneo	Con quale frequenza ti sei recato presso gli sportelli della segreteria studenti nel corso degli ultimi tre anni?				
	Frequentemente (oltre 5 volte)	Ogni tanto (massimo 5 volte)	Raramente (1-2 volte)	Mai	Vuote
Ateneo	7%	21%	31%	13%	28%
Ateneo	10%	26%	48%	16%	0%
Ateneo	18%	35%	39%	9%	0%
Ateneo	10%	28%	40%	22%	0%
Ateneo	36%	38%	25%	2%	0%
Ateneo	8%	29%	45%	18%	0%
Ateneo	19%	33%	39%	10%	0%
Ateneo	15%	36%	40%	9%	0%
Ateneo	25%	41%	29%	5%	0%
Ateneo	20%	39%	35%	6%	0%
Ateneo	10%	26%	45%	18%	0%
Ateneo	22%	42%	33%	3%	0%
PAVIA	10%	27%	43%	20%	0%
Ateneo	35%	41%	22%	1%	0%
Ateneo	17%	42%	35%	6%	0%
Ateneo	19%	36%	34%	11%	0%
Ateneo	19%	43%	32%	5%	0%
Ateneo	25%	39%	32%	3%	0%
Ateneo	41%	40%	18%	1%	0%
Ateneo	17%	34%	37%	12%	0%
Ateneo	23%	38%	33%	6%	0%
Ateneo	12%	35%	40%	12%	1%
Ateneo	19%	38%	36%	7%	0%
MEDIA	19%	35%	35%	9%	1%

Ateneo	Nel caso non ti fossi recato presso gli sportelli della segreteria studenti più di 1-2 volte nel corso degli ultimi tre anni, qual è la ragione principale-					
	Non ne ho avuto bisogno	uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center)	Gli orari di apertura sono scomodi	Il personale è scortese	Lo sportello è difficile da raggiungere	Vuote
Ateneo	14%	9%	4%	1%	1%	72%
Ateneo	20%	14%	9%	2%	1%	55%
Ateneo	19%	7%	11%	1%	1%	61%
Ateneo	17%	18%	2%	1%	1%	60%
Ateneo	7%	4%	8%	2%	0%	78%
Ateneo	23%	12%	9%	1%	0%	55%
Ateneo	15%	12%	8%	1%	1%	61%
Ateneo	26%	7%	13%	1%	3%	51%
Ateneo	17%	16%	20%	3%	2%	43%
Ateneo	14%	11%	5%	4%	1%	65%
Ateneo	27%	12%	5%	1%	1%	55%
Ateneo	14%	9%	9%	1%	0%	67%
PAVIA	20%	14%	6%	3%	0%	57%
Ateneo	11%	5%	5%	0%	0%	79%
Ateneo	13%	12%	7%	2%	1%	65%
Ateneo	26%	12%	5%	2%	1%	55%
Ateneo	14%	15%	3%	0%	0%	68%
Ateneo	13%	11%	6%	2%	0%	68%
Ateneo	8%	4%	6%	1%	0%	82%
Ateneo	16%	9%	10%	2%	1%	63%
Ateneo	17%	1%	7%	0%	8%	67%
Ateneo	20%	12%	11%	2%	1%	55%
Ateneo	19%	8%	6%	3%	1%	64%
MEDIA	17%	10%	7%	2%	1%	63%

Il quadro che emerge dall'analisi dei contatti e della soddisfazione degli studenti è quindi quello di un'utenza che tende a ricorrere maggiormente ai contatti mediati da strumenti informatici (email, portale, filo diretto, procedure online, ecc...) mentre risulta meno interessata e bisognosa di contatti diretti con il personale dell'Università, se non nella fase di primo contatto con l'Ateneo.

Questo suggerisce l'opportunità di ripensare anche il servizio di supporto offerto dall'URP, con l'obiettivo di spostare l'attenzione su attività che permettano di potenziare gli strumenti web, tra cui:

- Revisione del portale di Ateneo
- Mappatura di argomenti/processi/pagine con riferimento ai quali si riscontra un numero elevato di segnalazioni degli utenti e/o di richieste di chiarimento
- Elaborazione di proposte di revisione dei bandi e delle informazioni amministrative presenti sul sito e nelle procedure online di segreteria studenti al fine di ridurre le richieste di chiarimento
- Elaborazione di proposte di revisione di alcuni processi sui quali si sono rilevate le maggiori criticità in termini di comprensibilità da parte degli utenti.

Al fine di svolgere queste attività potrebbe essere utile ridurre gli orari di risposta telefonica dell'URP e gli orari di apertura al pubblico dell'ufficio nei pomeriggi in cui anche la segreteria studenti è chiusa (lunedì, martedì, giovedì e venerdì). In questo modo si potrebbero recuperare ore-uomo di lavoro che potrebbero essere più proficuamente spese in attività di back office come quelle sopra elencate. Si potrebbe anche utilizzare il personale non strutturato (tirocinanti, collaboratori part-time e volontari del servizio civile) per sfruttare anche la loro maggiore "vicinanza" in termini di esigenze, linguaggio e abitudini ai colleghi che si presentano come utenti del servizio.