

Relazione attività URP anno 2016

Agosto 2017

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.: 10.00-12.00/14.00-16.00

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.

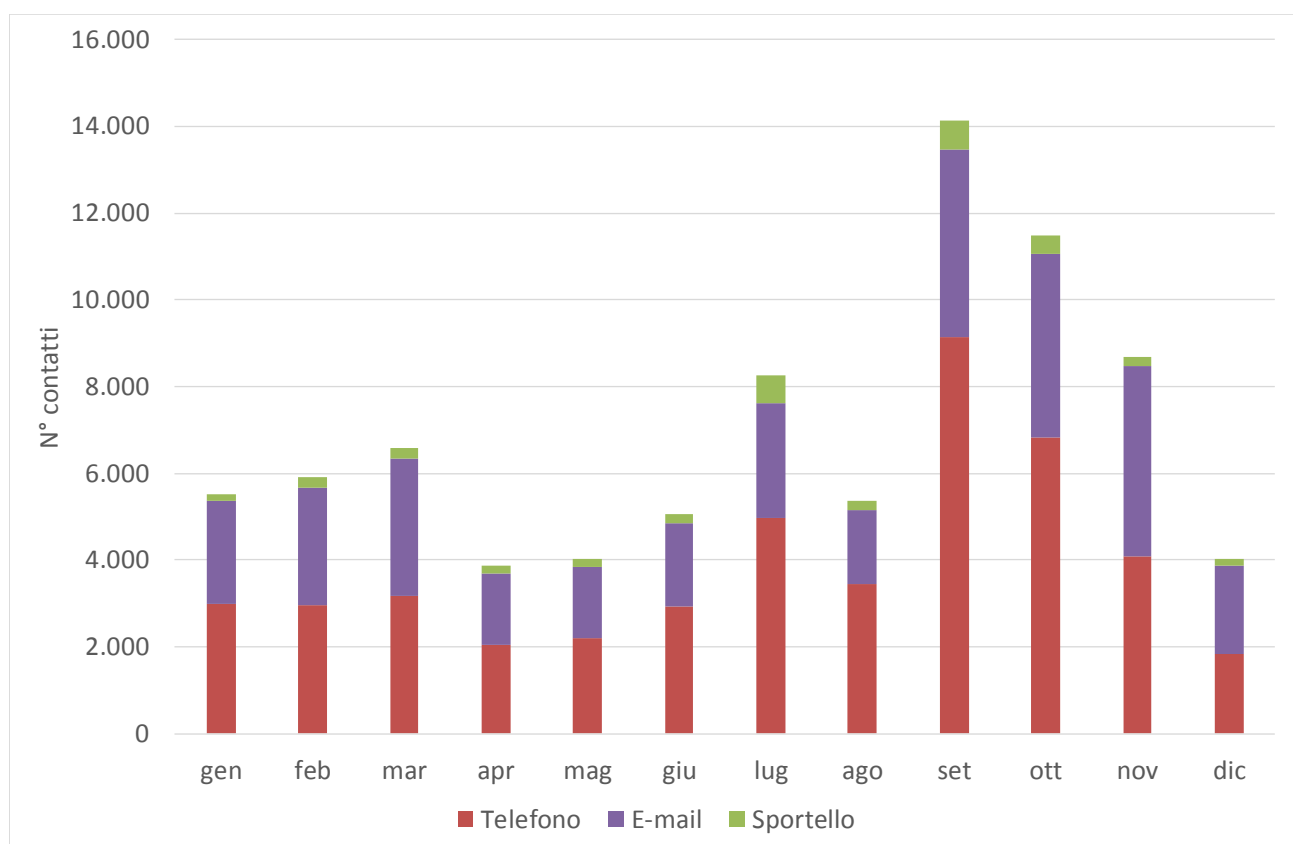
Analisi contatti URP e benchmarking con altri Atenei

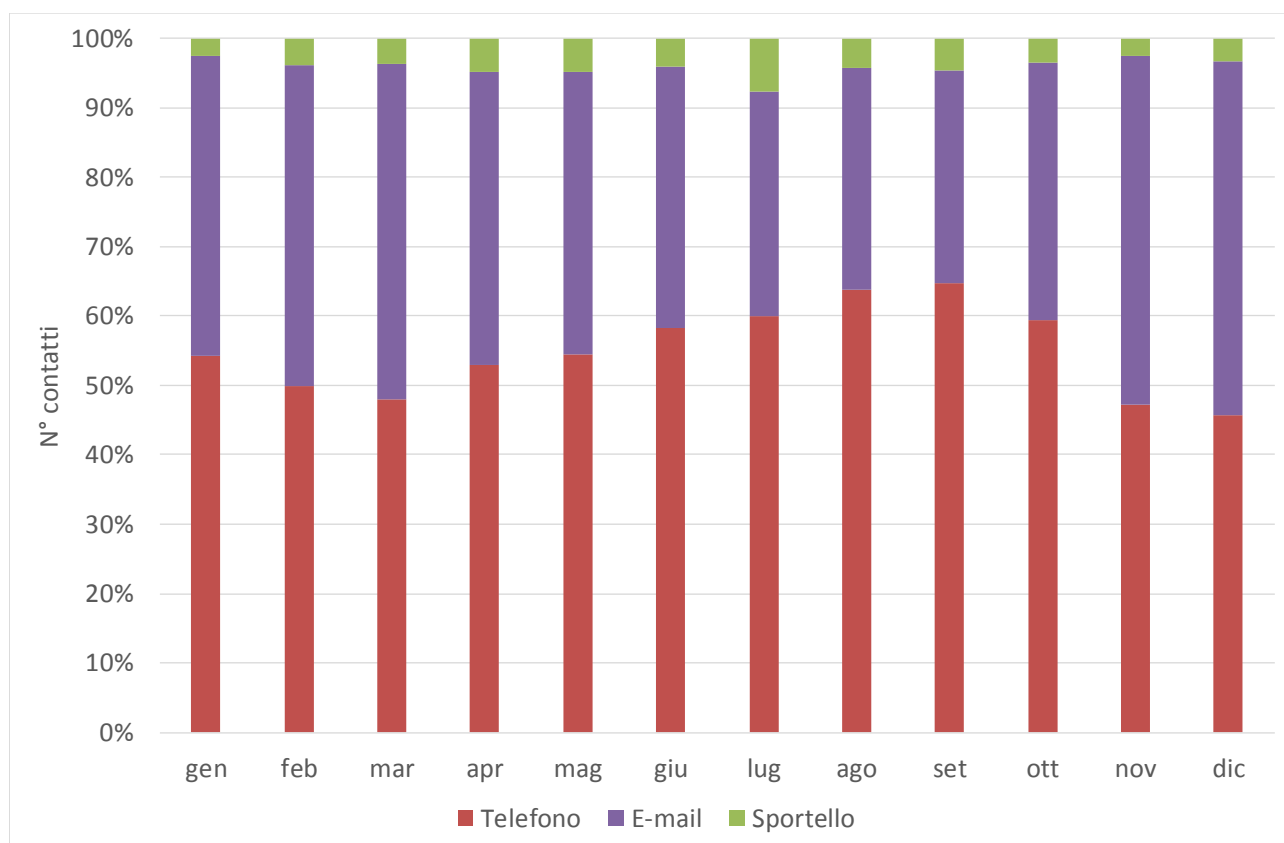
Nei due grafici seguenti si riporta un'interessante analisi dell'andamento dei contatti dell'URP verificatisi nell'anno 2016 per mese e per tipologia. Il primo grafico, che riporta i contatti in termini di numeri assoluti, mostra chiaramente le importanti differenze in termini di affluenza all'ufficio nel corso dell'anno. Come prevedibile, i mesi più "affollati" coincidono con le finestre di apertura delle iscrizioni con un picco di oltre 14 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 56% 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 60-65% tra luglio e settembre ma si riduce a circa il 50% nei mesi tra novembre e marzo, periodo in cui risulta preferito il canale di posta elettronica. Resta invece molto limitato, mediamente al 4%, 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. Pavia viene collocata tra i grandi atenei.

Ateneo	Con quale frequenza hai utilizzato i servizi di segreteria on-line?				Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Gli strumenti di supporto alle operazioni di segreteria on-line sono completi e di semplice utilizzo]	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate]
	Mai	Raramente (1-2 volte)	Ogni tanto (massimo 5 volte)	Frequentemente (oltre 5 volte)		
Pavia	14%	33%	35%	19%	3,96	4,16
Media piccoli	22%	20%	27%	31%	4,01	4,24
Media medi	19%	28%	27%	27%	3,82	4,28
Media grandi	13%	23%	30%	34%	3,86	4,22
Media mega	31%	37%	20%	12%	3,57	4,03
Media Atenei	21%	28%	26%	25%	3,79	4,19

I dati consentono di esprimere un giudizio positivo in termini di adeguatezza delle procedure online che è peraltro coerente con l'investimento compiuto dall'Ateneo 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 (69%) dichiara di non essersi mai recato in segreteria oppure di averlo fatto solo

raramente, ovvero una o due volte. Le motivazioni sono essenzialmente legate al fatto che lo studente non ne ha avuto bisogno (58%) oppure ha utilizzato strumenti alternativi allo sportello (30%).

Ateneo	Con quale frequenza ti sei recato presso gli sportelli della segreteria studenti dall'iscrizione ad oggi?				Nel caso non ti fossi mai recato presso gli sportelli della segreteria studenti, qual è la ragione principale-				
	Mai	Raramente (1-2 volte)	Ogni tanto (massimo 5 volte)	Frequentemente (oltre 5 volte)	Uso strumenti alternativi allo sportello	Non ne ho avuto bisogno	Gli orari di apertura sono scomodi	Lo sportello è difficile da raggiungere	Il personale è scortese
Pavia	24%	45%	23%	8%	30%	58%	8%	1%	3%
Media piccoli	10%	48%	29%	13%	21%	62%	10%	2%	6%
Media medi	14%	46%	29%	11%	16%	67%	12%	3%	1%
Media grandi	21%	44%	25%	9%	37%	53%	7%	1%	2%
Media mega	29%	49%	16%	5%	28%	64%	5%	2%	1%
Media Atenei	20%	46%	24%	9%	27%	61%	8%	2%	2%

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 ha indotto a ripensare nel 2016 il servizio di supporto offerto dall'URP, spostando l'attenzione su attività di miglioramento tra cui si segnalano in particolare le attività di revisione del portale di Ateneo e l'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.

Al fine di svolgere queste attività si sono leggermente ridotti gli orari di risposta telefonica dell'URP e gli orari di apertura al pubblico dell'ufficio. In questo modo si sono recuperate ore-uomo di lavoro che sono state più proficuamente spese in attività di back office come quelle sopra elencate. Si è utilizzato 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.

Al fine di analizzare l'impatto dell'intervento effettuato, sono state effettuate delle comparazioni tra i contatti telefonici e per e-mail ricevuti prima e dopo il cambio della fascia di risposta telefonica, avvenuta a luglio 2016. I dati statistici relativi ai contatti dell'Urp, registrati fino a luglio 2017 (vedi tabella sotto riportata) mostrano che i contatti telefonici sono diminuiti a fronte di un aumento dei contatti e-mail, rivelando come l'obiettivo di veicolare le richieste degli studenti attraverso i canali telematici sia riuscito. Sarà interessante analizzare i dati dell'indagine Good Practice condotta con riferimento al 2016, per verificare anche l'andamento dei livelli di soddisfazione rispetto ai valori medi degli altri atenei partecipanti all'indagine.

In un'ottica di miglioramento continuo, il personale dell'URP ha preso in carico nel corso del 2017 anche la gestione delle convenzioni per l'accesso al db Esse3 di ateneo da parte di enti pubblici. Tale attività si è aggiunta alla gestione delle convenzioni attive, relative alle richieste di convenzionamento da parte di Pavia nei confronti di altre Università per accedere ai loro data base. Il potenziamento di queste attività potrebbe utilmente influire sull'estensione dei soggetti convenzionati e rendere più agevole il processo di conferma dei titoli di studio, attività che peraltro richiede notevole investimento in termini di tempo.

Si intende inoltre continuare l'attività di analisi e revisione del materiale informativo presente sulle pagine del percorso "studenti" del portale di Ateneo, al fine di rendere più agevole agli studenti il reperimento delle informazioni e limitare di conseguenza le richieste di informazioni.

	E-MAIL		CONTATTI TELEFONICI	
	agosto 2015 - luglio 2016	agosto 2016 - luglio 2017	agosto 2015 - luglio 2016	agosto 2016 - luglio 2017
ago	1.711	1.716	4.782	3.432
set	3.840	4.329	11.875	9.145
ott	3.577	4.254	6.640	6.812
nov	3.196	4.376	3.990	4.100
dic	2.519	2.048	3.606	1.831
gen	2.390	2.620	2.985	2.144
feb	2.730	2.932	2.944	2.410
mar	3.187	3.466	3.157	3.273
apr	1.631	1.819	2.047	1.444
mag	1.639	1.665	2.196	2.133
giu	1.900	2.541	2.939	2.672
lug	2.662	4.121	4.954	5.609
TOT	30.982	35.887	52.115	45.005