

LA DIGITALIZZAZIONE NEL SISTEMA PRODUTTIVO FERRARESE:
PIANI, REALIZZAZIONI E PROSPETTIVE
DALL'EUROPA A FERRARA

La digitalizzazione del Processo organizzativo “*La vita delle/gli studentesse/i*”



A cura di Lavinia **CAVALLINI** e Enrico **DEIDDA GAGLIARDO**

Indice

- 1) IL PROGETTO DI MANDATO 2015-2021**
- 2) LA RIORGANIZZAZIONE UNIFE**
- 3) LA RIORGANIZZAZIONE DELLE SEGRETERIE
STUDENTESSE/I**
- 4) FOCUS SULLE NOVITA' DIGITALI**
- 5) FOCUS SUI PROCESSI DIGITALIZZATI**

1) IL PROGETTO DI MANDATO 2015-2021



Magnifico Rettore
G. ZAULI

1.1) Le leve per attuare la vision di mandato



2) LA RIORGANIZZAZIONE UNIFE



2.1) *Le tappe della Riorganizzazione della Sede*

- 1) Da novembre 2015 a maggio 2016: 7 mesi di **Percorso di Ascolto Organizzativo** (circa 550 interviste + schede riservate) → Criticità e proposte di soluzione
- 2) 30.06: Approvazione Riorganizzazione Sede
- 3) 01.09: Operatività Riorganizzazione Sede
- 4) Inizio ottobre: Evento di Comunicazione Riorganizzazione Sede
- 5) dal 01.09 al 31.12 Tagliando Riorganizzazione Sede
- 6) 01.01.2017: Assestamento Riorganizzazione Sede

3) LA RIORGANIZZAZIONE DELLE SEGRETERIE STUDENTESSE/

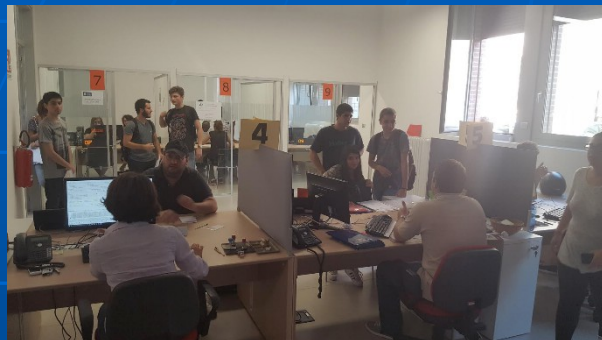


3.1) I ringraziamenti

Ringraziamenti

- alle/i Responsabili delle Segreterie,*
- a tutto il personale delle Segreterie,*
- al Gruppo di supporto alla digitalizzazione dei processi*

3.2) La location



6 sportelli "open" al piano terra



3 sportelli "riservati"



3 sportelli "open" al I piano



sala d'attesa



Helpdesk SOS

3.3) L'iter

UniFEperTE

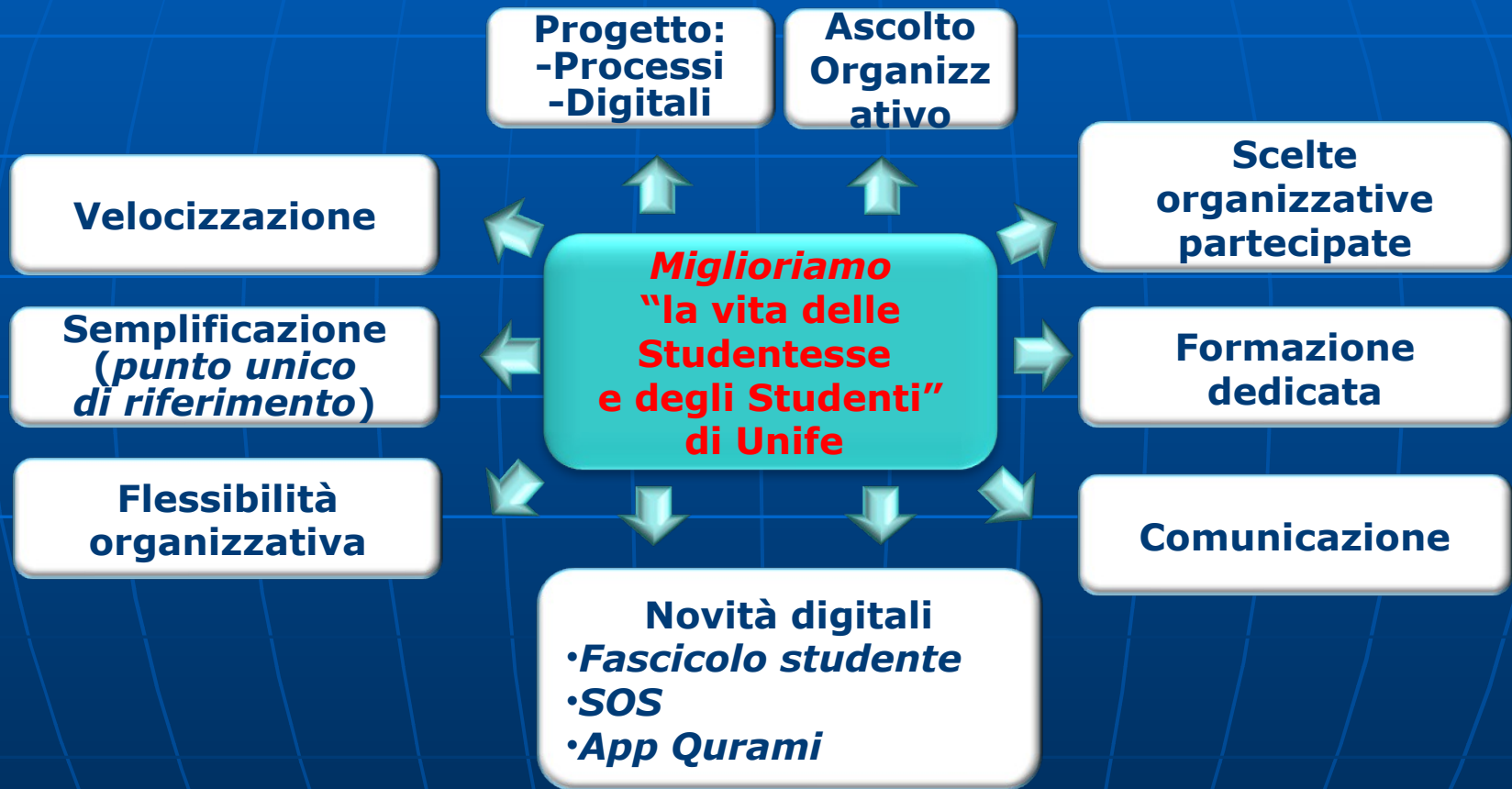
Il tuo Ateneo si riorganizza e sceglie il digitale

1 { **NUOVE
SEGRETERIE**
via Cairoli 32
Ferrara

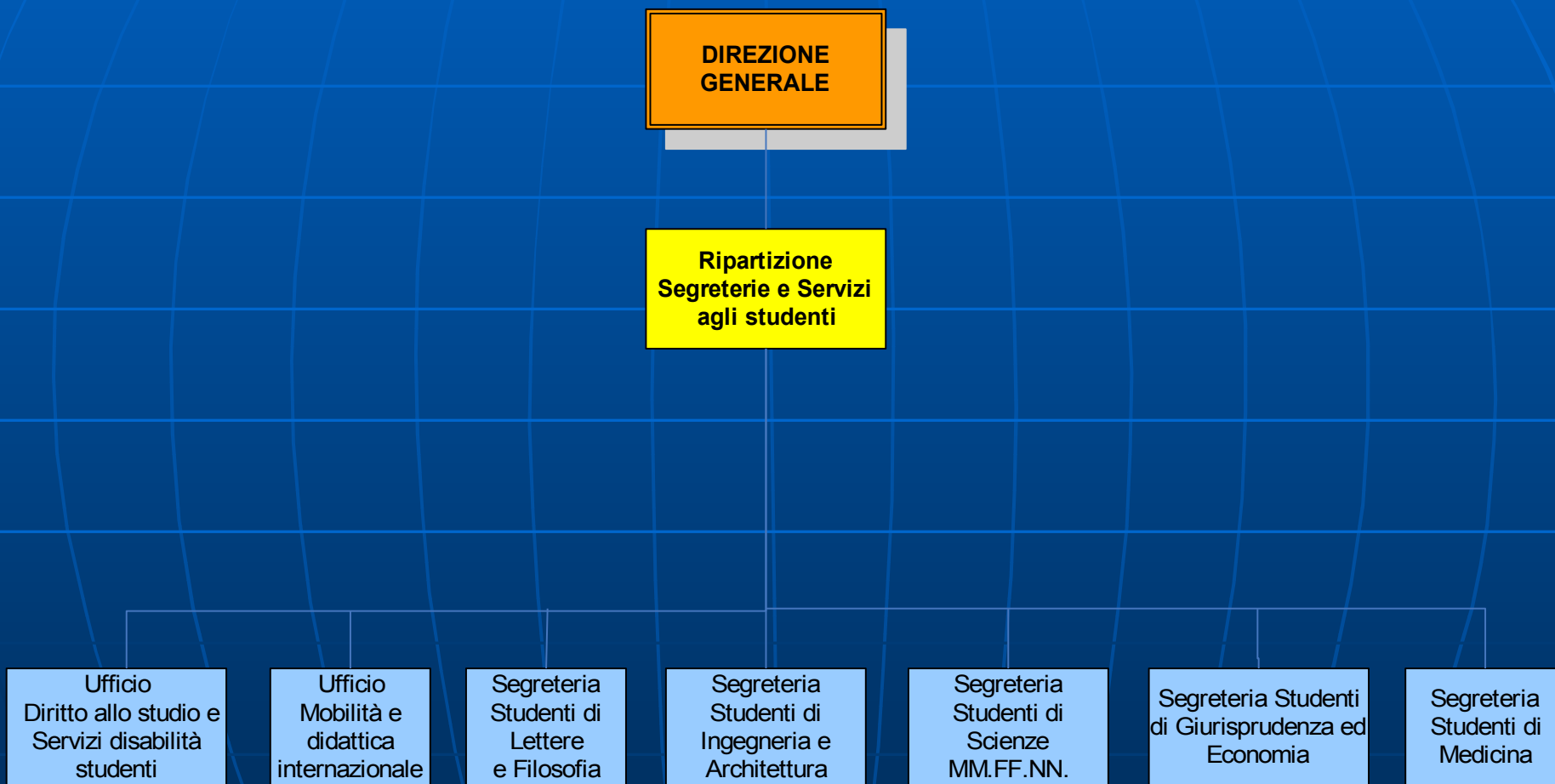
2 { **SOS UNIFE**
<http://SOS.unife.it>
Helpdesk online

3 { **APP QURAMI**
Evita le attese
allo sportello!

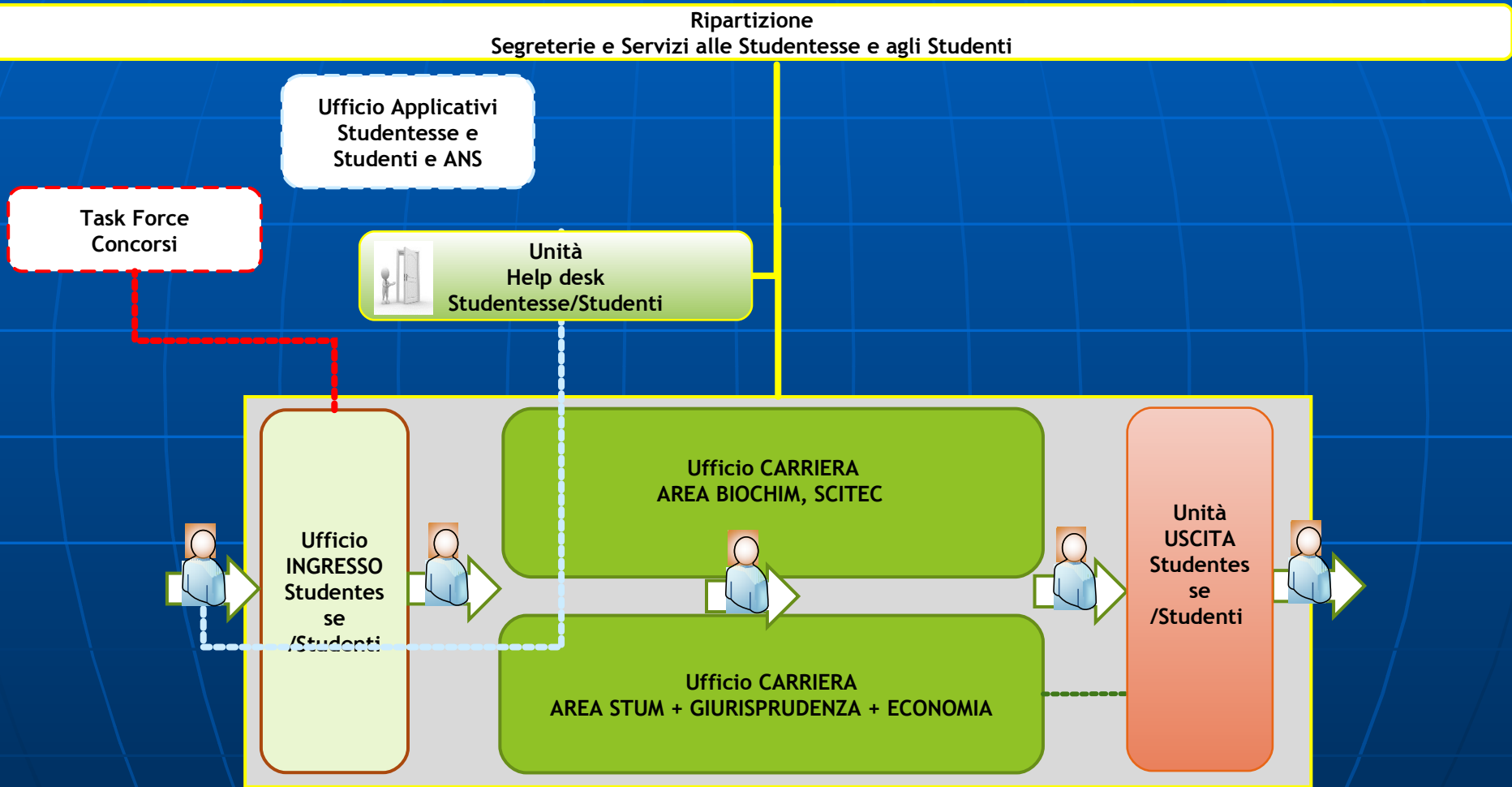
3.4) I principi



3.5) Dal modello organizzativo per struttura



3.6) al modello organizzativo per processi digitali



4) FOCUS SULLE NOVITA' DIGITALI



4.1a) Le novità nel dettaglio: il fascicolo

Domanda di immatricolazione e allegati

Verbali d'esame

Verbale di LM

Tesi di LM

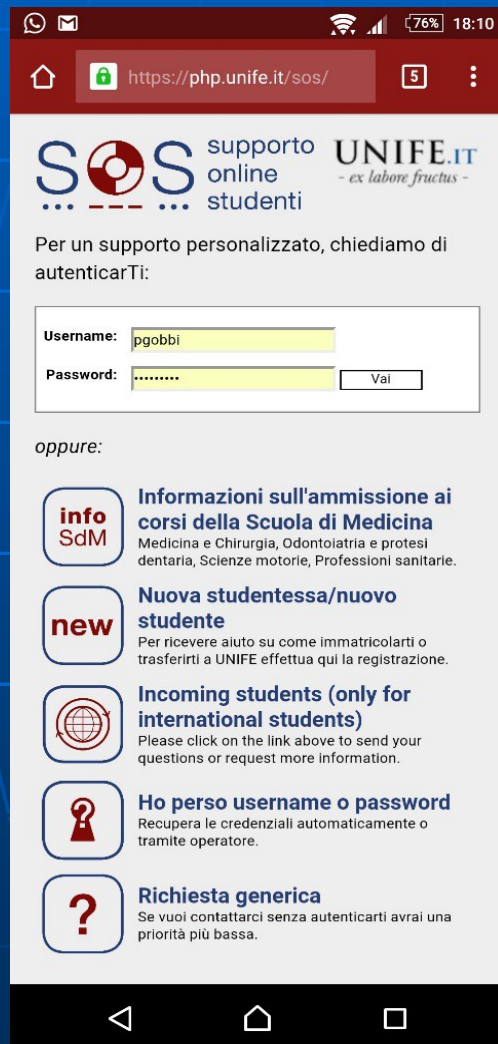
**Diploma
Supplement ...**

i d

a



4.1b) Le novità nel dettaglio: SOS



Dal 16 giugno è online **SOS**,
la piattaforma Web dedicata
alle studentesse e agli studenti
di UNIFE

*per avere risposte
veloci, accurate e complete,
direttamente a casa
o sullo smartphone
sui diversi servizi di Unife!*

4.1b bis) Come funziona SOS

The screenshot shows the 'SOS supporto online studenti' page. At the top, it says 'UNIFE.IT - ex labor fractus'. Below that, there's a message: 'Per favore controlla ed eventualmente correggi la mail o il telefono in quanto ti contatteremo attraverso questi.' It lists contact info for PAOLO GOBBI: Email UNIFE (paolo.gobbi@student.unife.it), Email (paolo.gobbi@gmail.com), and Cellulare (+39 328484804). A section titled 'Seleziona l'ambito sul quale ti serve assistenza.' lists various services with icons: SEGRETERIA (Assolvimento obblighi formativi (OFA), Scelta piano di studi, Iscrizione esami, Conseguimento titolo, Riconoscimento crediti, Passaggi, trasferimenti, Abbreviazione carriera, Studenti decaduti / Rinunciari, Certificati, autocertificazioni, Diploma supplement, Tessera studente), Ammissione ai corsi della Scuola di Medicina, Mobilità internazionale, Tasse, benefici, rimborsi, Posta di ateneo bloccata, Reclami, Altro, Suggestimenti, and Annulla ed esci.

E' il canale privilegiato per ricevere aiuto sui diversi servizi Unife:

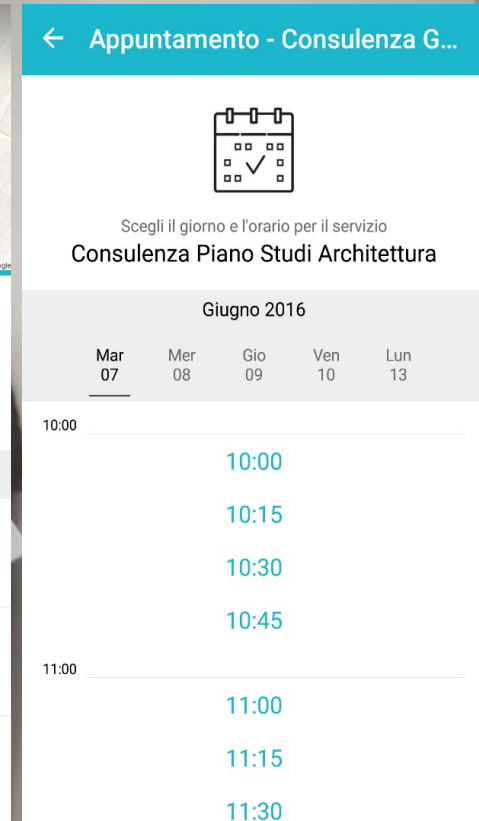
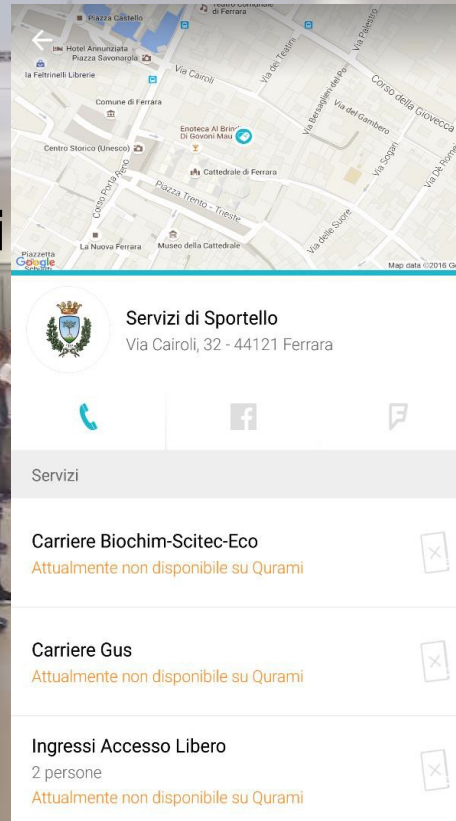
- le nuove **Segreterie studentesse e studenti** → Helpdesk studentesse/studenti e segreteria area medica rispondono su ammissioni ai corsi, passaggi, piani di studio, esami, conseguimento titolo, ecc.
- **Mobilità e didattica internazionale** → risponde l'ufficio Mobilità per Incoming o Outgoing Students
- **Diritto allo studio** → risponde l'ufficio Diritto allo Studio su **Tasse, rimborsi e benefici**
- **Posta e Wifi di Ateneo** → risponde l'Helpdesk della Ripartizione Servizi Informatici

4.1c) Le novità nel dettaglio: Qurami

Con Qurami si può:

1 «staccare» il ticket virtuale per i servizi di sportello

2 prenotare una consulenza specialistica su appuntamento



4.1c bis) Come funziona Qurami

L'app suggerita da un nostro studente per non perdere tempo in coda

Per cosa si usa l'App?

Per «staccare» il ticket virtuale per i servizi di sportello

Per prenotare una consulenza specialistica su appuntamento

Come procurarsi Qurami?



Cosa serve per usare l'App?

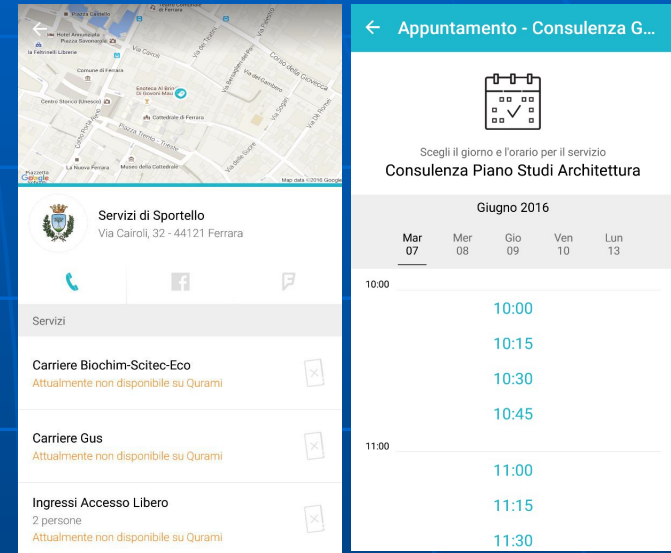


App installata sullo smartphone o accesso alla web app



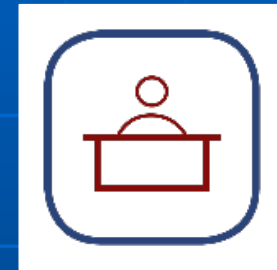
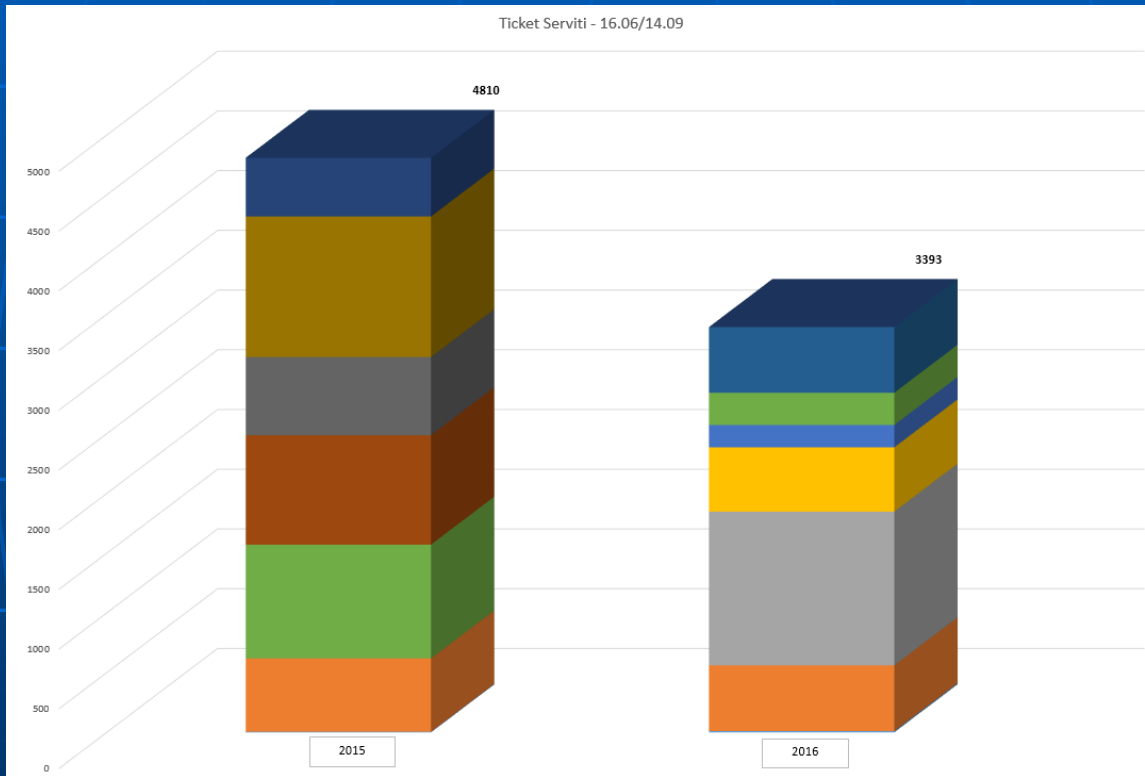
Geolocalizzazione attiva

Connessione dati attiva



L'app si scarica gratuitamente per IOS e Android

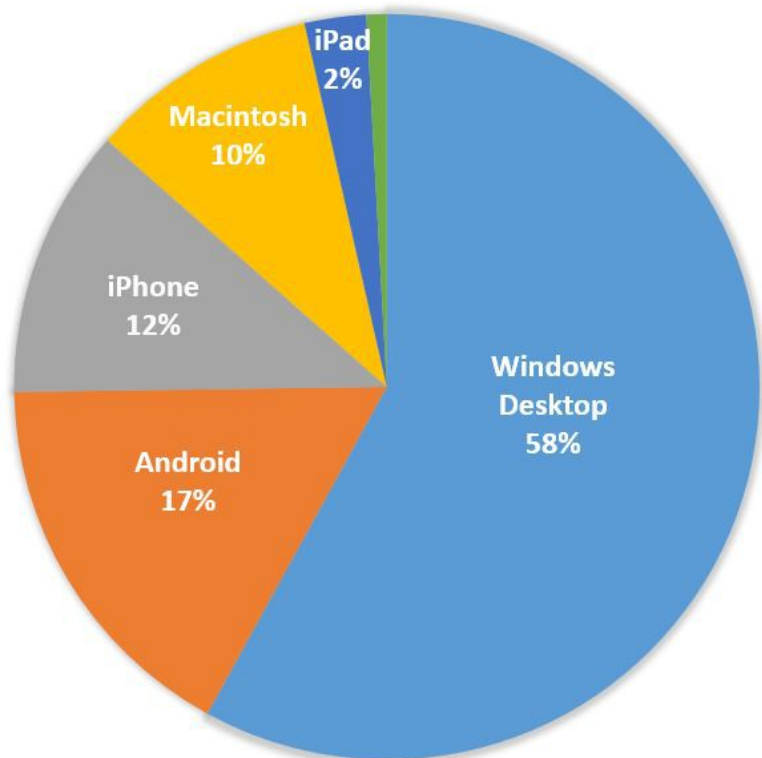
4.2) Come stiamo andando con il digitale?



30% in meno di accessi allo Sportello rispetto al 2015!!!

4.3a) SOS: le risposte dell'utenza

3783 «contatti» per richieste di

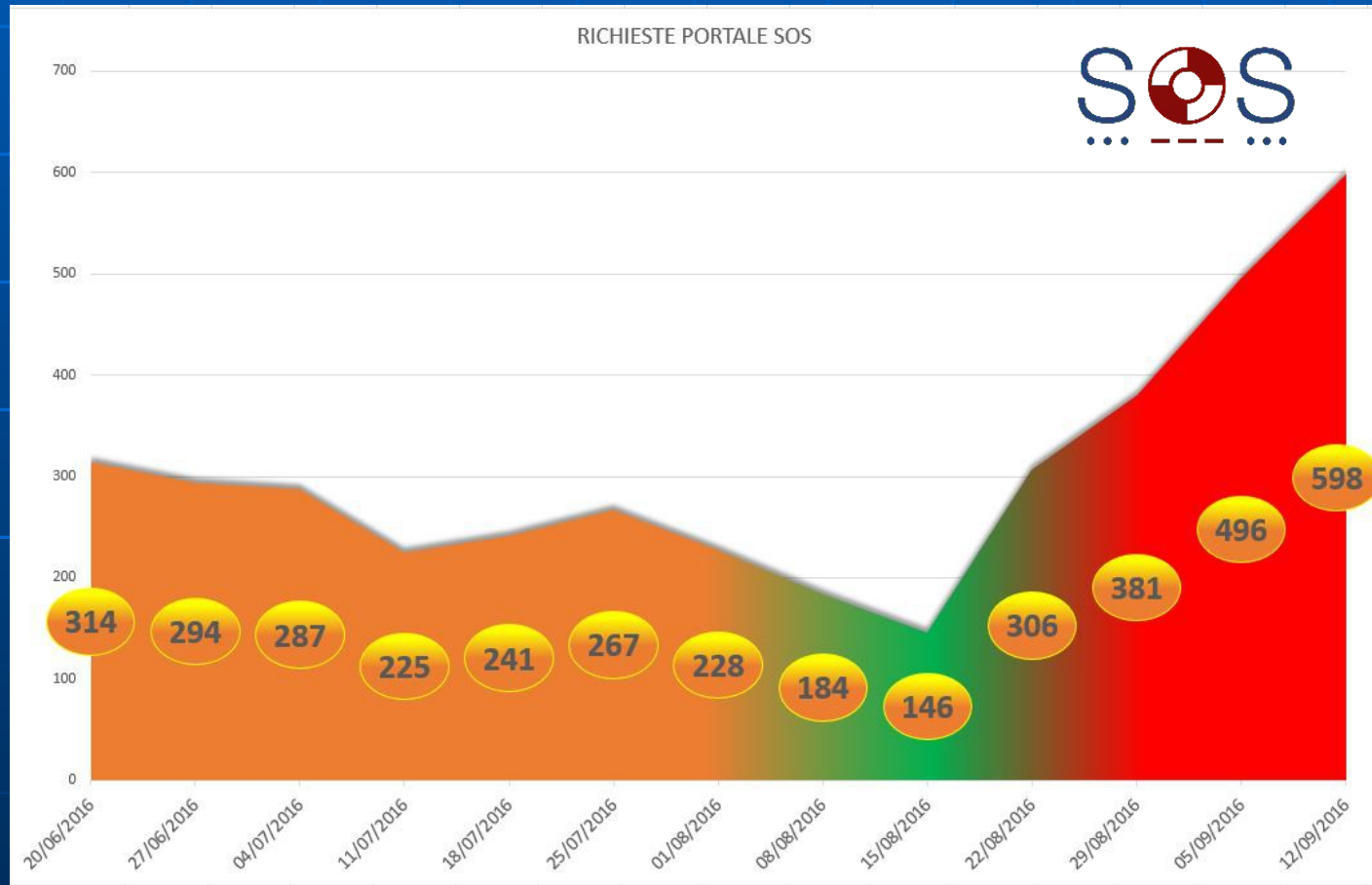


**Di cui più del 30%
da Smartphone**



4.3b) SOS: il trend di utilizzo

da 300 a 600 nuovi ticket a settimana!!!



4.3c) SOS: feedback dell'utenza

“ Vi ringrazio della celere risposta. Immagino sia un periodo intenso a causa del vostro cambio di sede. Buon lavoro. ” 20-06-2016

“ Buongiorno servizio SOS, grazie per la risposta però vorrei far notare che la scadenza era per stamattina ore 11:30 massimo e la richiesta d'aiuto l'avevo fatta tre giorni fa (venerdì). ... Lasciate la possibilità di telefonare ad un numero di emergenza ” 04-07-2016

“ Volevo ringraziarvi per la disponibilità, che ad essere sincero, non si vede spesso nelle università. ” 11-07-2016

“ Grazie mille siete sempre gentilissimi ed esaurienti. ” 19-07-2016

“ Vi ringrazio molto per la pronta risposta e per l'efficienza del nuovo servizio... ” 09-08-2016

“ Grazie...siete stati rapidissimi ” 20-08-2016



4.3d) SOS: azioni di miglioramento



Informazioni su giorni e orari di risposta operatori SOS



E' stato aggiunto lo sportello telefonico all'offerta dei servizi di supporto



E' stata gestita l'urgenza nelle risposte

... e infine abbiamo ricevuto:

“ Complimenti per il servizio!!!
Bravissimi. ” 14-09-2016


23 Settembre 2016

Centro di Documentazione e Studi sulle
Comunità Europee



4.4a) QURAMI: le risposte dell'utenza

Numero di prenotazioni con app Qurami

	giu-16	lug-16	ago-16	set-16
Biglietti digitali prenotati per servizio sportello	72	103	10	108
Prenotazioni appuntamenti	40	20	13	18

293 Ticket virtuali allo sportello

... perché così pochi?



4.4b) Qurami: feedback dell'utenza

Non conosco
il servizio.
(18-07-2016)

L'ho scaricata,
ma non sapevo
quale servizio
selezionare.
(17-06-2016)

Non ho riscontrato nessun
problema, anzi trovo forte
sostenere questo progetto.
Suggerimento: date tempo
studenti di capire il sistema.
(08-07-2016)

Ho appena
imparato
dell'esistenza!
(16-07-2016)

Non lo
conoscevo
Fino ad oggi.
(15-07-2016)

Non ho
prestato
attenzione.
(19-07-2016)

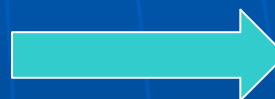


4.4c) QURAMI: azioni di miglioramento



ANALISI

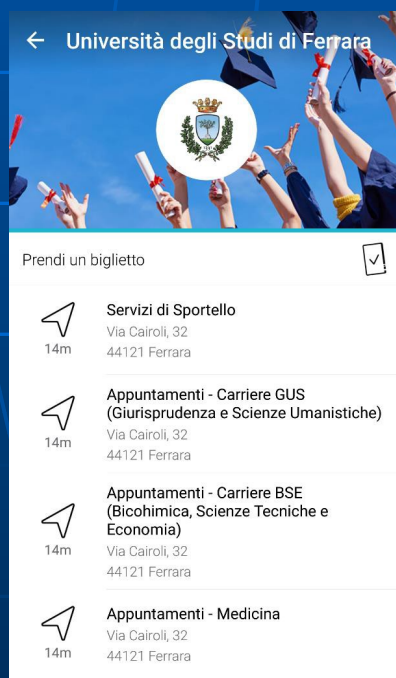
Questionario allo sportello



Problema di **funzionamento**? No, di **informazione**

SOLUZIONI

- **Progetto di comunicazione capillare**
- **Video esplicativo** sui monitor delle sale di attesa
- **Tutor dedicati**



5) FOCUS PROCESSI DIGITALIZZATI



5.1) I primi processi digitalizzati

- Per laureande/i importanti novità sul **conseguimento del titolo**: la **tesi** e il **verbale digitale**
- Abbiamo reso più facile **l'ingresso**: dal 27 luglio all'11 novembre via libera all'**immatricolazione digitale**!

5.2a) Conseguimento Titolo

Non devo recarmi di persona allo sportello!

La domanda di laurea si compila da web accedendo con le credenziali di ateneo

Il sistema mi avviserà non appena il prof avrà approvato la mia Tesi!

Risparmio i costi di stampa e rilegatura

Sempre nell'area web riservata si carica il file PDF di tesi

Il relatore verifica e approva la tesi nell'area web riservata al docente

Risulterò laureata/o in tempo reale negli archivi di UNIFE! Potrò stamparmi subito un certificato che lo prova!

Non devo rincorrere il mio relatore!

Il sistema invia notifiche automatiche (email) alla/o studentessa/studente e al relatore

Il verbale della seduta è un documento digitale su cui il presidente pone la firma digitale determinando la chiusura automatica della carriera

Non devo più richiedere il Diploma Supplement! Appena disponibile ricevo una mail automatica!

Il Diploma Supplement viene generato automaticamente, verificato, firmato digitalmente ed disponibile per il download entro pochi giorni

100% digitale su LM+2



5.2b) Criticità e azioni di miglioramento

I laureandi non hanno subito un feedback dai relatori sulla tesi

I relatori hanno tante scadenze riguardanti i laureandi

Realtà dipartimentali diversificate

Processo radicalmente modificato rispetto al precedente

SOLVED!

SOLVED!

SOLVED!

SOLVED!

Notifiche e-mail automatiche appena i relatori si esprimono

Memo automatiche sulle scadenze per l'approvazione

Possibilità di definire scadenze diversificate sui processi

Formazione al personale e presentazione presso i dipartimenti

Dimensioni dei file di tesi (attualmente max 90mb)

PC in tutte le aule utilizzate per le discussioni

File accessori alla tesi (attualmente non conservati)

5.3a) Immatricolazione

Possiamo fare tutto da casa senza recarci in segreteria

La domanda di immatricolazione si compila da web accedendo con le credenziali di ateneo

I documenti necessari (fotocopia del documento, tasse, domanda firmata ecc.) si caricano sempre dall'area web

Il sistema invia email automatiche sullo stato del processo di immatricolazione

Dopo i controlli sulla documentazione lo studente è già immatricolabile definitivamente

Al termine del processo il Badge è già disponibile e può essere ritirato in qualunque momento

Non dobbiamo più consegnare nulla

Il sistema ci avvisa sui passi successivi e se c'è qualche problema

In poco tempo la mia carriera è attiva e posso usufruire dei servizi previsti

Posso ritirare il badge quando voglio



23 Settembre 2016

Centro di Documentazione e Studi sulle
Comunità Europee

5.3b) Criticità e azioni di miglioramento

Difficoltà dell'utenza all'utilizzo dei processi web (es. upload documenti)

SOLVED!

Tutor presso gli sportelli per l'assistenza ai processi web e caricamento allegati digitali

L'utenza non si presenta più di persona: come controllare la situazione?

SOLVED!

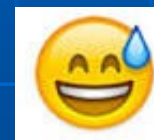
Strumenti di monitoraggio consultabili da web (preimmatricolati /immatricolati)

Conservazione degli allegati nel fascicolo digitale

Controllo sugli allegati digitali caricati da web

5.4) Prossime Tappe

Consolidamento digitalizzazione processi segreterie studentesse/studenti (da gant attuazione ne mancano ancora 8!)



Digitalizzazione processi diritto allo studio

Digitalizzazione processi mobilità studentesse/studenti in uscita

Gestione worklow valutazione pratiche studentesse/studenti

*“Dobbiamo diventare
il cambiamento che vogliamo vedere”*



... Grazie ...