



# UniSTUD

Coordinamento organizzativo  
delle Segreterie studenti delle Università italiane

Università degli Studi dell'Insubria  
Como, 30 maggio 2019

## Una comunicazione efficace per le Segreterie Studenti: l'esperienza dell'Università di Verona

Maja Feldt e Maurizia Pezzorgna  
Università degli Studi di Verona

# Esigenza

---

C'è bisogno di una comunicazione efficace:

- Ottimizzazione tempi
- Maggiore coordinamento
- Semplificazione procedure



# Contenuti

---

- Modello organizzativo
- Problemi
- Soluzioni
- Feedback
- Progetti per il futuro



# Modello organizzativo

- Servizio unico per carriere studenti e didattica
- Vicino a studenti e docenti
- Organizzato per area disciplinare



Economica



Formazione, Filosofia e Servizio Sociale



Giuridica



Lettere, Arti e Comunicazione



Lingue e Letterature Straniere



Medicina e Chirurgia



Scienze Motorie



Scienze e Ingegneria



# Problemi

---

Posta  
elettronica



Coordinament

o



**UniSTUD**  
Coordinamento organizzativo  
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# Problemi: posta elettronica

---

## Studenti

- Ennesima casella di posta
- Troppi messaggi ripetuti
- Mancate letture
- Preferenza altri strumenti

## Personale

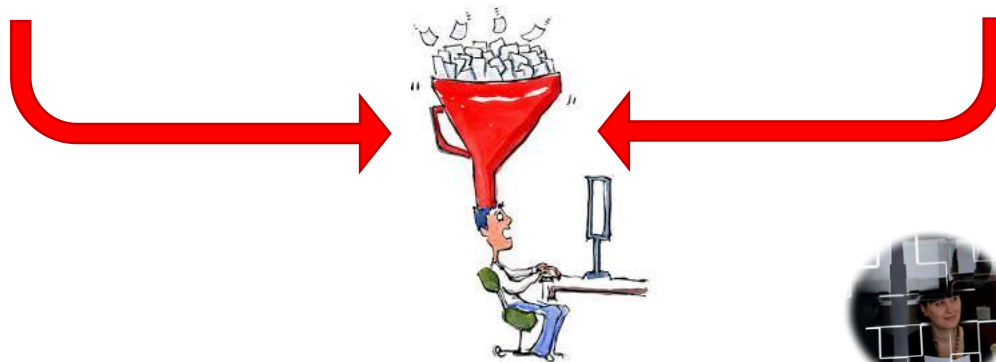
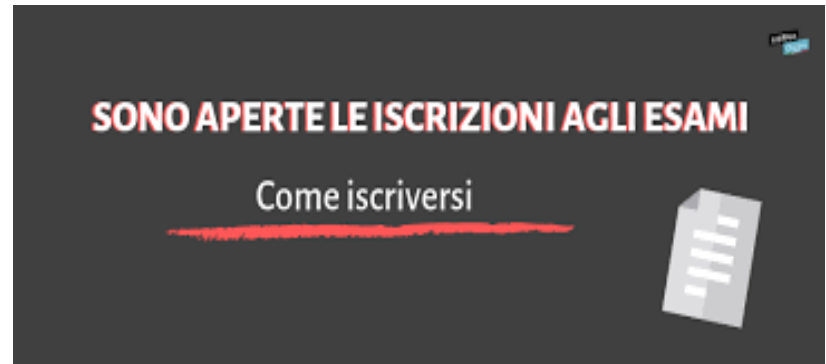
- Difficoltoso coordinamento
- Macchinoso tenere traccia delle corrispondenze
- Assenza feedback
- Mancate letture



# Problemi: coordinamento

---

Comunicazione istituzionale    Comunicazione per studenti



**UniSTUD**  
Coordinamento organizzativo  
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# Soluzioni

---

- Oltre la posta elettronica
- Unica referente per la comunicazione
- Piano di comunicazione





# Oltre la posta elettronica

---

Service Desk:

- Sistema di ticketing online

MyUnivr studenti:

- Bacheca avvisi

Univr App:

- Notifiche push

Social:

- Facebook, Twitter, Instagram, Flickr, LinkedIn

Portale web

- FAQ



# Unica referente per la comunicazione

---

- Coordina
- Pubblica contenuti trasversali
- Verifica chiarezza, esaustività, coerenza e utilità delle informazioni sul portale
- Verifica pertinenza, aggiornamento e accessibilità dei documenti



# Piano di comunicazione

---

- Definiti 160 avvisi ricorrenti
- Per ciascuno:
  - Identificato l'ufficio di riferimento
  - Individuati i destinatari
  - Definiti gli strumenti di comunicazione
  - Fissata la scadenza



# Esempio

Mese	Oggetto	Destinatari	Referente web	Strumenti	Testo
Gennaio	BANDO ERASMUS+ STUDIO (info days)	STUDENTI - L in corso - LMCU fino al penultimo anno di iscrizione - LM primo anno - Dottorandi	U.O. Mobilità Internazionale	Web MyUnivr App Social	<b>BANDO ERASMUS + mobilità per studio - a.a. 2019/2020.</b> È online il bando per l'assegnazione di borse di mobilità per studio Erasmus+ a.a. 2019/2020. Maggiori info in MyUnivr: International > Opportunità all'estero. Scadenza: 20 febbraio 2019 ore 12.00 (ora italiana). Ti aspettiamo per ...





# Feedback studenti

---

- Questionario di gradimento pagine web CdS
  - *Informazioni complete?*
  - *Informazioni chiare?*
  - *Quanti click?*
- Risposte:
  - *84,9% complete*
  - *78,6% chiare*
  - *56% click ragionevoli*



# Feedback CEV

---

Modalità per l'iscrizione, l'ammissione degli studenti e la gestione delle loro carriere:

- *Definizione trasparente*
- *Presentazione sul sito chiara, omogenea e ben strutturata*

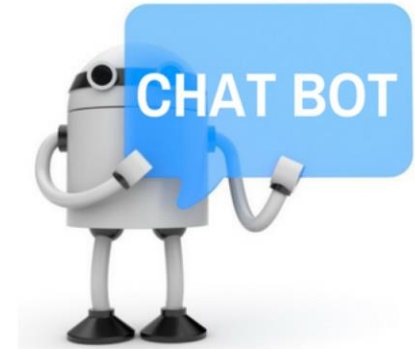


**UniSTUD**  
Coordinamento organizzativo  
delle Segreterie studenti delle Università italiane

# Progetti futuri

---

- Piano della performance 2019-21
  - Chat bot per studenti
  - Servizio informativo per studenti internazionali





---

Programmazione + Coordinamento + Strumenti  
e



Comunicazione  
efficace



**UniSTUD**  
Coordinamento organizzativo  
delle Segreterie studenti delle Università italiane