



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore

PSCS: Polo servizio carriera studenti

Lo studente al centro



L'esigenza di migliorare ed innovare il servizio è diventata, al crescere dell'Ateneo e della complessità del sistema universitario, sempre più stringente.

In questo senso l'individuazione di una soluzione operativa ed organizzativa innovativa nel Polo Servizio Carriera Studenti ha voluto massimizzare **il livello di efficacia** dei processi di segreteria, modificando la modalità stessa di rapporto l'utenza in un'ottica di maggior servizio e prossimità.

Porre lo **studente al centro** non è così un obiettivo da perseguire attraverso una modifica o una "miglioria" di processi e sistemi, ma diventa il paradigma con cui è concepito il servizio stesso dell'amministrazione universitaria.

La preparazione e la creazione del **Polo Servizio Carriera Studenti** descrivono questa traiettoria di innovazione che l'Università Cattolica del Sacro Cuore ha realizzato nell'area didattica negli ultimi 12 mesi.



Contesto di riferimento (giugno 2010):

l'insieme dei servizi allo studente ha alcuni aspetti di eccellenza, ma può essere migliorato soprattutto per quanto riguarda l'organizzazione logistica e la modalità di gestione del servizio erogato.

Esigenze

- Localizzazione in un solo punto gestione dei tempi di attesa tramite un software di canalizzazione
- Immagine innovativa con incremento del tempo di apertura
- Flessibilità operativa (front / back)

Punti di forza

- Gestione della carriera studente
- Competenze per facoltà
- Flessibilità nei processi (dinamicità)

Aree di miglioramento

- Organizzazione logistica e innovazione dei processi
- Filtraggio e canalizzazione per esigenze reali
- Sportelli di front office

Possibili soluzioni

- Polo unico per tutti gli studenti dell'ateneo
- Punto di primo contatto
- Innovazione sportelli (design e funzionalità)

Vincoli emersi

- Spazio (allocazione di circa 50 persone in 650 m2 compresa sala di attesa)



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore

La base di partenza: un sistema strutturato di conoscenza dei processi volto a miglioramento del servizio e sinergie per la produttività

- *Costruzione mappa processi*
- *Acquisizione progetti in essere*
- *Aggiornamento dati processi*

Mappatura della situazione attuale

Individuazione dei KPIs quali/quantitativi e ranking dei processi

L'individuazione di KPIs genera:

- *Analisi dei processi prioritari aia per produttività che per il miglioramento del servizio*
- *Un dimensionamento di massima della struttura*

Miglioramento della produttività:

- *Analisi degli skill necessari e allocazione del personale di segreteria per processo*
- *Verifica di eventuali picchi e/o concentrazioni di lavoro*
- *Corss check sulle diverse segreterie per individuare picchi contemporanei*
- *Calcolo capacità richiesta*

Allocazione personale

Analisi variabilità della domanda

Analisi vincoli di sistema e proposta organizzazione

- *Vincoli strutturali*
- *Vincoli di competenza personale*
- *Vincoli informatici*

Miglioramento del servizio

- *Per le diverse famiglie di utenti definizione di servizio*
- *Benchmark interno / esterno*
- *Creazione scorecard e routine di analisi*

Individuazione driver di servizio

Legame servizio / processo

Definizione proposte di miglioramento

- *Legame tra KPI di servizio e KPI di processo*
- *Definizione dei task che impattano maggiormente sul servizio*
- *Definizione dello stato "to be"*
- *Individuazione delle leve e analisi per espansione orizzontale*

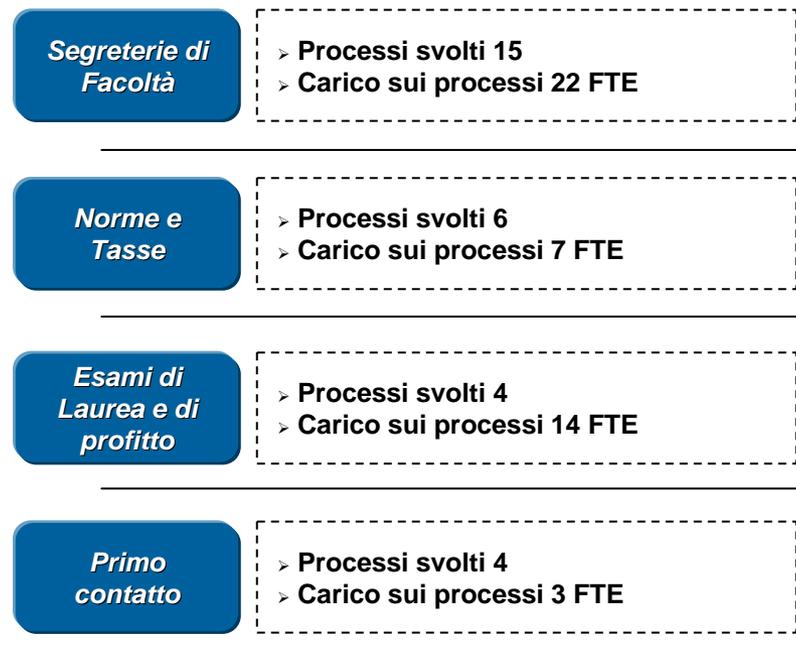
Definizione proposte di reengineering, bilanciamento per eventuali conflittualità "Costo/Servizio", nuovo schema di funzionamento



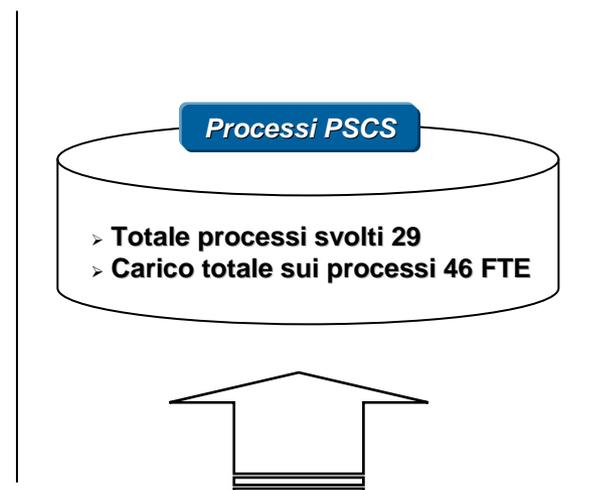
Premesse e contesto: i processi dell'area didattica e il perimetro del Polo Servizio Carriera Studenti

La nuova soluzione del Polo servizio carriera studenti concentra tutti i processi attualmente svolti dalle segreterie studenti e alcune attività svolte della direzione generale della didattica e dall'ufficio redditi.

Serbatoi di processi



Dati provenienti da una **mappatura di massima** di tutti i processi di segreteria ed allocazione del personale sugli stessi



Nella fase di mappatura dei processi sono già emerse alcune lacune / necessità di miglioramento, che verranno affrontate in modo sistematico nella fase operativa di creazione del PSCS

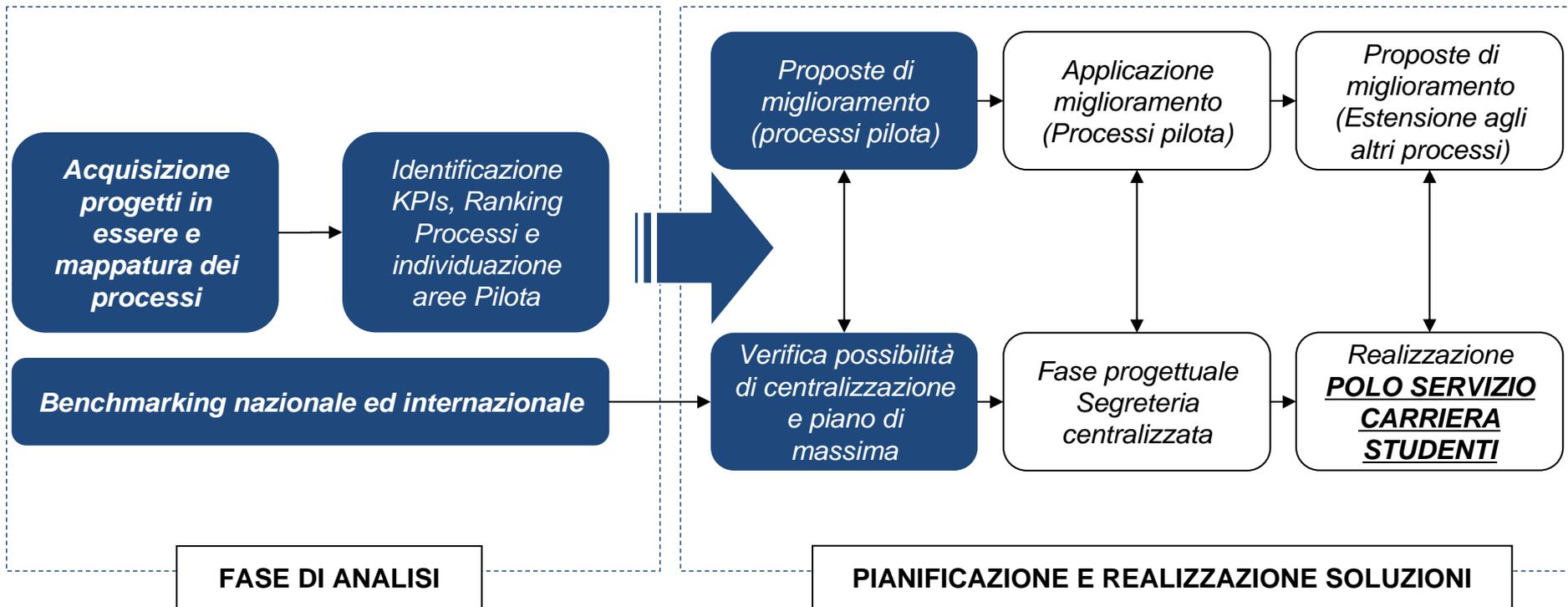
NB.

Le attività di Educatt non relative al prestito libri saranno incluse nel PSCS

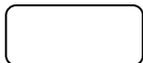


La strategia adottata: anticipare il percorso di *change management* migliorando i processi e reingegnerizzando **prima** di creare la nuova soluzione

Schema dell'intervento



Attività di preparazione

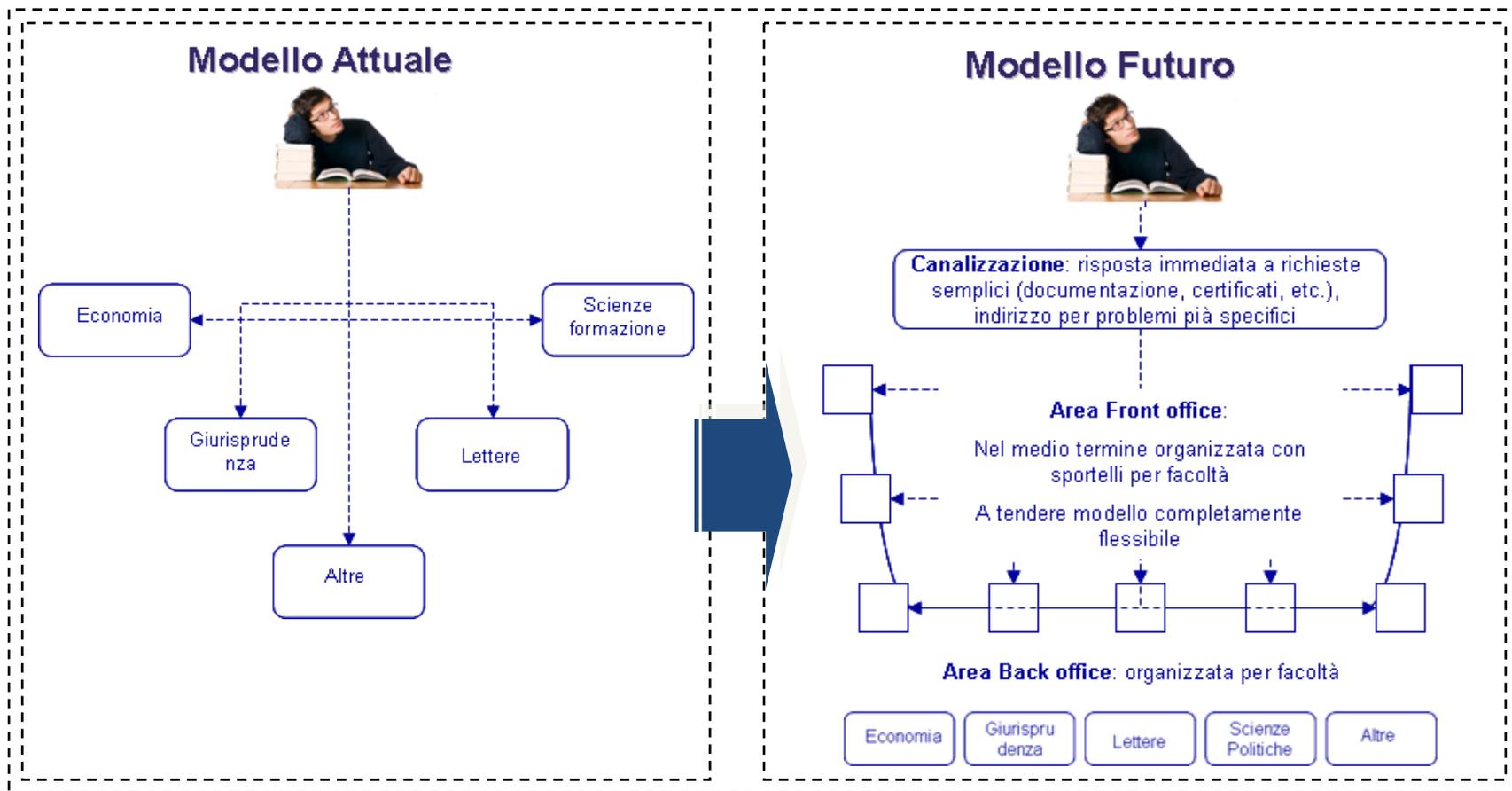


Attività di realizzazione



Il modello di servizio del Polo Servizio Carriera Studenti

La configurazione pensata è centralizzata e con una forte canalizzazione delle richieste. Lo snodo fondamentale è il punto di **primo contatto**, filtro delle problematiche non "core" e indirizzamento per le tematiche chiave.





Il Polo Servizio Carriera Studenti: Servizio allo studente ed innovazione (1/2)

L'obiettivo principale è stato quello di coniugare in un unico contesto aspetti differenti:

- ✓ *Riunire in un unico polo tutti i servizi riguardanti la carriera dello studente*
- ✓ *Garantire un punto di primo contatto capace di risolvere problematiche immediate e di indirizzare gli studenti in caso di necessità*
- ✓ *Creare una modalità di gestione delle richieste che offra allo studente il servizio migliore con la minor attesa possibile grazie ad un software di gestione delle code*
- ✓ *Organizzare un flusso dei processi di segreteria più strutturato, uniforme e che faciliti il soddisfacimento delle richieste dello studente (procedure e strumenti di segreteria adeguati)*

Polo Servizio Carriera Studenti



INTUITIVO

- Un polo semplice con una ripartizione dei processi chiara e intuitiva per lo studente

COMPLETO

- Un polo integrato in un'unica area con risoluzione problematiche a 360° (esami, lauree, tasse, agevolazioni)

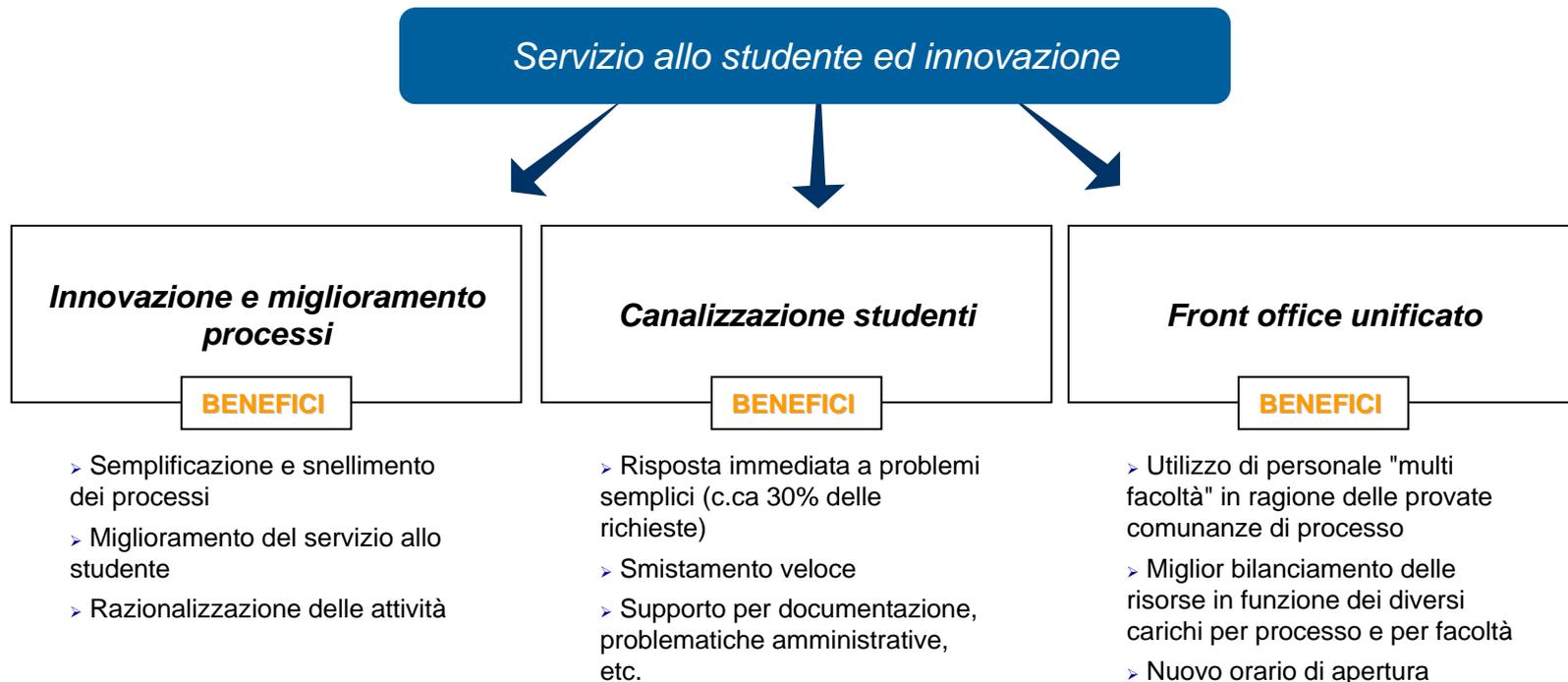
EFFICIENTE

- Un polo razionale che ottimizzi la gestione delle richieste e delle code



Il Polo Servizio Carriera Studenti: Servizio allo studente ed innovazione (2/2)

Inoltre si è articolato il percorso di cambiamento secondo tre direttrici guida al fine di perseguire benefici concreti per gli studenti, per il personale e per l'Ateneo nel suo complesso:





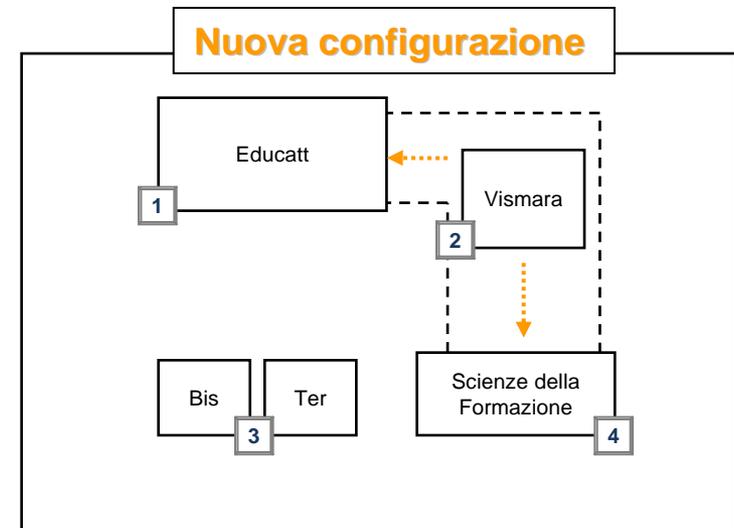
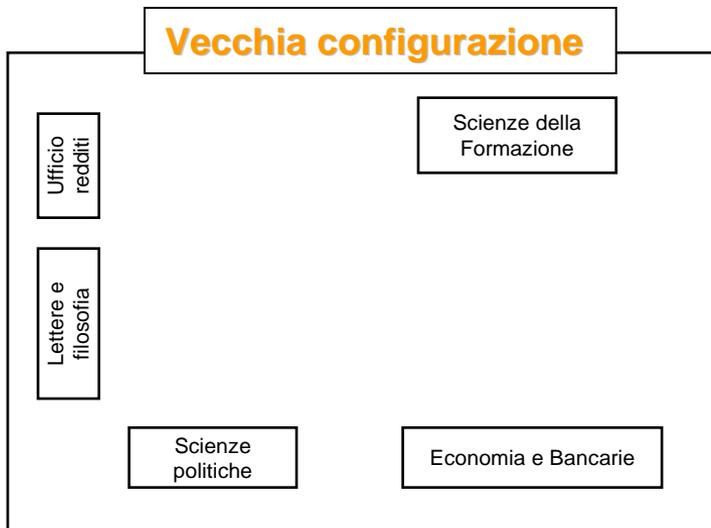
Per poter assicurare il raggiungimento dell'obiettivo, in un primo momento le attività svolte dai gruppi di lavoro sono state organizzate in quattro aree, dalle quali successivamente sono sorti dei gruppi più ristretti che hanno assicurato l'avanzamento dei lavori con il dovuto grado di approfondimento.



* Comprende l'attività di Software selection per la scelta del "Sistema EliminaCode"



La soluzione avanzata nel piano di massima prevede l'utilizzo delle aree di Educatt (1), dell'aula Vismara (2), delle aule G.016 Bis e Ter (3) e dei locali della segreteria di Scienze della Formazione (4).



- ❑ Totale metri quadri: 580
- ❑ Aule distanti, separate, 4 poli distinti

- ❑ Totale metri quadri: 650
- ❑ Locali vicini, comunicanti, polo unico

- ✓ Riservatezza in area Ex-Educatt
- ✓ Dimensionamento sala d'attesa
- ✓ Confort postazioni di lavoro

Punti di attenzione / Alert

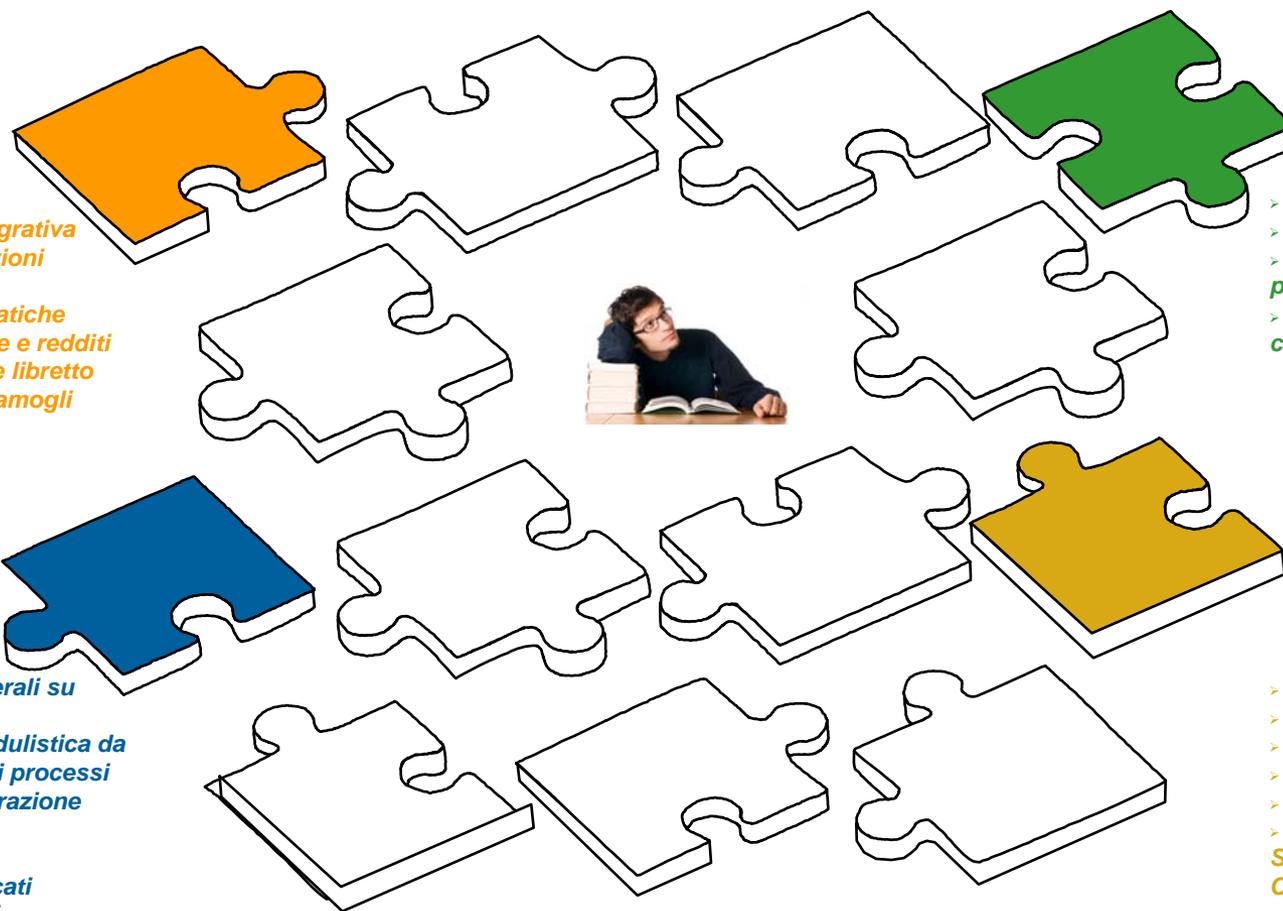


CONTRIBUTI STUDENTI

- > **Controllo redditi**
- > **Dichiarazione integrativa**
- > **Istanze e agevolazioni**
- > **Rimborsi**
- > **Gestione problematiche relative a rate, tasse e redditi**
- > **Consegna badge e libretto**
- > **Intesa Bridge e Diamogli Credito**

PRIMO CONTATTO

- > **Informazioni generali su tutti i processi**
- > **Distribuzione modulistica da compilare per tutti i processi**
- > **Valutazione preparazione iniziale (VPI)**
- > **I-Catt**
- > **Consegna Certificati**
- > **Inoltro ad uffici di competenza per problematiche specifiche**



ESAMI DI PROFITTO E PROVE FINALI

- > **Esami di Profitto**
- > **Stage e tirocini**
- > **Gestione ammissione alla prova finale**
- > **Nomina e convocazione commissioni di laurea**

PRATICHE STUDENTI

- > **Immatricolazioni LT**
- > **Immatricolazioni LM**
- > **Iscrizione corsi singoli**
- > **Piani di Studio**
- > **Richiesta Certificati**
- > **Passaggi, Trasferimenti, Seconde lauree, Ripresa Carriera**
- > **Congedi**
- > **Ricognizione Carriera**
- > **Rinnovo iscrizione**
- > **Rinuncia e cessazione studi**



Come lo studente viene accolto

Il percorso tra le aree

Il PSCS è caratterizzato da quattro aree che accolgono lo studente in modo coordinato ed efficiente sulla base della richiesta. Ciascuna area è caratterizzata da processi specifici che supportano lo studente nella risoluzione delle problematiche amministrative.

ESAMI DI PROFITTO E PROVE FINALI



- > 5 Postazioni di front
- > 14 Postazione di back
- > 14 persone

PRIMO CONTATTO



- > 8 Postazioni di front (di cui 2 per EDUCATT, e 1 per accoglienza disabili)
- > 1 postazione di back

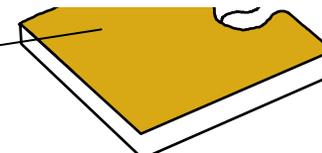


CONTRIBUTI STUDENTI



- > 6 Postazioni bivalenti
- > 4 Postazione di back office
- > 7 persone

PRATICHE STUDENTI



- > 11 Postazioni di front
- > 24 Postazione di back
- > 24 persone



Come lo studente viene accolto *Il primo contatto*

- ✓ Il Primo Contatto è il punto di accoglienza per lo studente per qualsiasi domanda relativa alla propria carriera
- ✓ Il Primo Contatto svolge attività di filtro per le richieste più generiche degli studenti



❑ Lo studente può recarsi al Primo Contatto per:

- ❑ richiedere informazioni generali a 360° sui processi
- ❑ richiedere la modulistica da compilare
- ❑ essere indirizzato ad uno specifico ufficio nel caso non abbia chiaro a quale ufficio si riferisca la propria problematica
- ❑ risolvere problematiche inerenti la VPI e I-catt



Come si opererà nel Polo *L'erogazione dei ticket*

L'utilizzo di un **software per la gestione delle code** introduce una serie di vantaggi concreti per il personale operativo ma soprattutto per lo studente:

VANTAGGI

Per il personale

- ❑ Gestione più *efficiente ed efficace* delle pratiche
- ❑ *Monitoraggio costante* dei carichi sui diversi sportelli
- ❑ *Possibile Interruzione dell'erogazione ticket in anticipo* in caso di picchi (garantendo il servizio senza prolungare troppo l'apertura degli sportelli)

Per lo studente

- ❑ *Acquisizione del ticket in anticipo* rispetto all'orario effettivo di apertura (lo studente prende il ticket e può svolgere altre attività fino all'apertura degli sportelli)
- ❑ Tempi di attesa *proporzionali* alle richieste
- ❑ *Gestione intelligente delle attese* (logiche del software di smistamento abbinato a spazi idonei)





Come si opererà nel Polo

Gli orari estesi di apertura degli sportelli

Al fine di mettere lo studente nelle migliori condizioni per accedere al servizio, l'orario di apertura degli sportelli è stato incrementato del 40% passando dalle attuali 17 ore alle successive 24,5 ore.

<i>Erogazione biglietti da parte del Totem</i>	8.00 - 15.00 16.30 - 19.00	8.00 - 15.00	12.00 - 16.00 16.30 - 19.00	8.00 - 15.00	8.00 - 12.30
SEZIONE DI APERTURA	<i>Lunedì</i>	<i>Martedì</i>	<i>Mercoledì</i>	<i>Giovedì</i>	<i>Venerdì</i>
Apertura <u>Mattutina</u> della segreteria (Front)	9.00 - 15.00	9.00 - 15.00	X	9.00 - 15.00	9.00 - 12.30
Apertura <u>Pomeridiana</u> della segreteria (Front)			13.00 - 16.00		X
Apertura <u>Serale</u> della segreteria (Front)	17.30 - 19.00	X	17.30 - 19.00	X	X



Il passo fondamentale successivo alla creazione del Polo è quello di monitorare in modo continuativo l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato.

Per questa ragione verranno implementati una serie di indicatori atti a valutare le performance del Polo e la qualità del servizio erogato, il più possibile non sulla base di sensazioni, ma secondo un metodo strutturato. In particolare saranno distinte due famiglie di indicatori:

➤ *Indicatori di performance (quantitativi):*

Rappresentano gli indicatori più strettamente numerici inerenti le performance operative del polo nella sua totalità (es. tempo di attesa in coda, numero medio di persone in coda, tempo di evasione della pratica, tempo di inattività tra una pratica e l'altra, etc.) e sono influenzati dai supporti tecnici e dalla struttura organizzativa e logistica del polo. La raccolta dati e il popolamento degli indicatori è garantito dal software di gestione code e messo a disposizione su file excel.

➤ *Indicatori di servizio (qualitativi):*

Rappresentano gli indicatori più strettamente legati alla sostanza del servizio all'atto della sua erogazione. Sono di tipo qualitativo ma riconducibili a classificatori oggettivi (es. soddisfazione della pratica al 100%, competenza nell'erogazione della pratica, disponibilità nell'erogazione della pratica, etc.) e sono direttamente influenzati dal comportamento degli operatori. La raccolta dati sarà condotta direttamente con gli utenti