

Niente più code di attesa, telefonate, email e fax. A partire dal primo di novembre l'università di Verona ha reso operativo il servizio di ticketing, il nuovo portale dedicato agli studenti per entrare in contatto diretto e immediato con gli uffici di segreteria dell'ateneo. Il servizio nasce per razionalizzare la gestione delle richieste degli studenti fornendo loro un unico portale per seguire lo stato di avanzamento e di completamento delle loro richieste garantendo una risposta entro cinque giorni lavorativi.

Il nuovo portale, attivato in fase sperimentale per gli studenti iscritti ai corsi di laurea della macroarea Scienze giuridiche ed economiche per essere successivamente esteso a tutti gli studenti, è un canale privilegiato di contatto con l'università, in particolare con la segreteria di riferimento, in modo semplice e immediato. Accedendo alla sezione segreteria studenti, attraverso il nome utente e la password che l'università assegna ad ogni momento dell'iscrizione, i ragazzi potranno organizzare le richieste di assistenza per la gestione amministrativa delle carriere universitarie. Le richieste potranno essere inoltrate al link www.univr.it/servicedesk.

Le novità. In particolare, attraverso il nuovo strumento gli studenti potranno richiedere il rilascio di certificazioni, le informazioni su piani di studio, tasse, passaggi, opzioni, trasferimenti, rinuncia agli studi, part time, prova finale, test di ammissione, saperi minimi, ma anche segnalare eventuali anomalie sul proprio libretto, la mancata registrazione di esami, i problemi nella compilazione del piano di studio. Tutta la vita accademica, quindi, in un clic.

I vantaggi del nuovo servizio sono molteplici. Il primo e il più evidente è la presenza di un unico canale per comunicare con le segreterie, al contrario di ciò che avviene oggi tra fax, lettere, mail, telefonate. Inoltre gli studenti potranno monitorare in tempo reale lo stato di avanzamento delle loro interrogazioni, oltre a conoscere la persona che risponderà alle loro richieste. Lo sviluppo del portale, inoltre, rafforza i principi di razionalizzazione, digitalizzazione e trasparenza nei rapporti con i servizi pubblici: principi che sempre più spesso devono essere presenti per avere interazioni di qualità con la pubblica amministrazione. Le funzionalità del nuovo portale e i servizi proposti verranno valutati nel mese di marzo tramite i feedback raccolti tra gli studenti in modo tale da poter ottimizzare il servizio e in seguito estenderlo a tutti gli universitari.

Oltre ai servizi online, gli studenti potranno comunque continuare ad usufruire del servizio di segreteria recandosi direttamente agli sportelli. A partire dal 4 novembre, la segreteria sarà aperta al pubblico il lunedì e il venerdì, dalle 10 alle 13, con la presenza di operatori per tutte le tipologie di pratiche, martedì dalle 10 alle 13, mercoledì dalle 13 alle 15 e giovedì dalle 10 alle 15, con presenza di tutor del Front-office solo per i servizi di primo livello. Gli operatori sono disponibili al telefono dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13.