UNIVERSITÀ
DI PARMA

Ufficio
Relazioni con il
Pubblico

Analisi dei contatti
e report annuale
1.01 | 31.12.2019

U.O. Comunicazione Istituzionale - Rettorato

A cura di:

Brunella Marchione
Sara Cametti
Daria Mora
Mariella Zammarchi
U.O Comunicazione Istituzionale, Università di Parma

Parma, 17 gennaio 2020

Ufficio
Relazioni con il
Pubblico

REPORT 2019

1.01 | 31.12.2019

1. PREMESSA

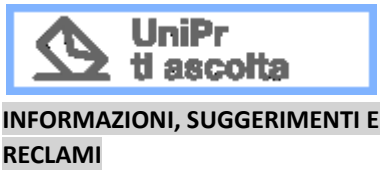
Questo report ha lo scopo di rendicontare il monitoraggio dei dati relativi all'intera attività che la **UO Comunicazione Istituzionale** ha svolto nell'ambito delle relazioni con il pubblico **attraverso l'URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico dal 1 gennaio al 31 dicembre 2019.**

Nello specifico i dati si riferiscono alle **richieste di informazioni** pervenute tramite:

- **email normali a** urp@unipr.it o **form on line** dal widget sul sito web di Ateneo "**UniPr ti ascolta**";
- **messaggistica privata** tramite le pagine istituzionali di Ateneo su **Facebook** e su **Instagram**;
- **telefono -** numero unico **dell'URP 0521 904006;**
- **colloqui con utenti** presso la sede dell'URP, di via Università, 12.

Non sono stati presi in considerazione in questo documento i dati dei contatti con il pubblico svoltisi nei mesi da luglio a settembre 2019 presso il **Welcome Point Matricole** ai quali, considerata la loro rilevanza ed entità (oltre **6.000 contatti** in tre mesi), è stato ritenuto opportuno dedicare un report a se stante, elaborato lo scorso novembre.

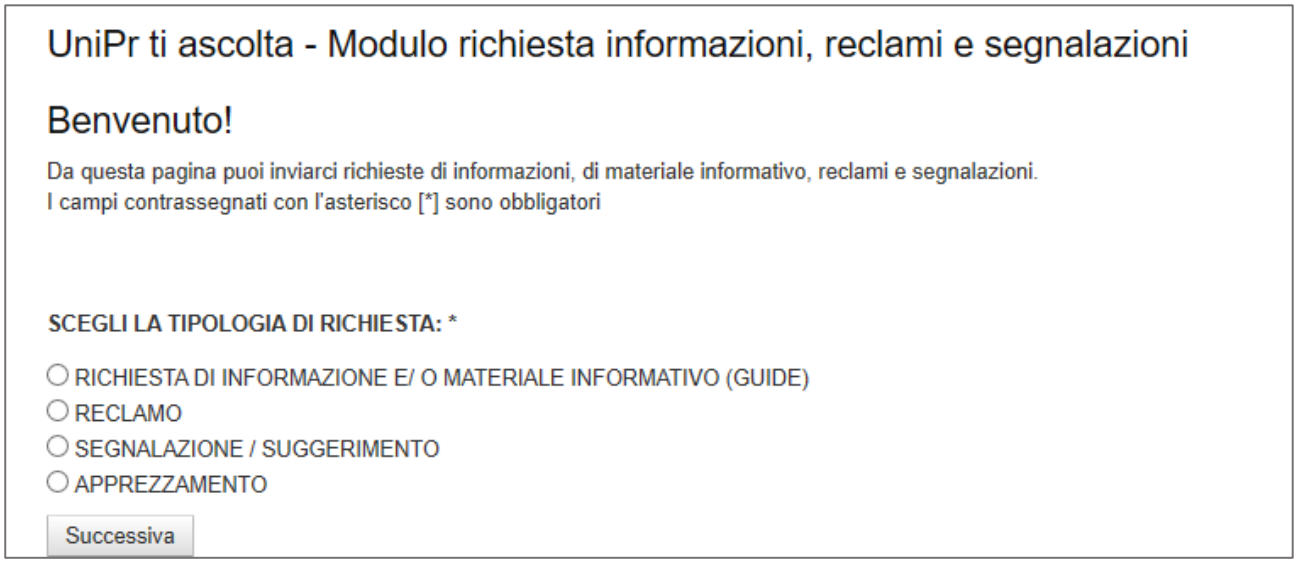
2. **E-MAIL NORMALI O FORM ON LINE** dal widget sul sito web di Ateneo **"UniPr ti ascolta"**



I messaggi di posta elettronica redatti liberamente e inviati all'URP urp@unipr.itda parte di account istituzionali o privati rappresentano la parte più rilevante delle email in arrivo.

A partire dal 24 agosto 2015, è stata messa a disposizione dell'utenza **un'ulteriore modalità per interagire con l'URP**: un **form on line**, raggiungibile attraverso il widget "UniPr ti ascolta" in home page del sito di Ateneo www.unipr.it

Attraverso il form on line l'utente può inoltrare all'Università richieste di informazioni e di materiale informativo (guide, dépliant, ecc.), proposte e suggerimenti, segnalazioni, apprezzamenti e reclami.



Precedentemente, in data 6 agosto 2015, era stato emanato il **Regolamento di Ateneo per la gestione dei reclami, segnalazioni, suggerimenti, apprezzamenti**

https://www.unipr.it/node/12002

Oltre a definire le varie tipologie di richieste, Il Regolamento disciplina, in particolar modo, le modalità di presentazione e accoglimento dei reclami rivolti all'Università.

Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2019 l'URP ha ricevuto sulla casella email urp@unipr.it

2.800 richieste complessive

ripartite come indicato nella seguente tabella:

Mese	Richieste di informazioni tramite email	Richieste di informazioni tramite email in inglese	Richieste di informazioni tramite form online	Reclami tramite form online	Segnalazioni/suggerimenti tramite form online	Apprezzamenti tramite form online
Gennaio	124	20	30	2	2	1
Febbraio	99	13	22	6		1
Marzo	148	12	38	6	5	
Aprile	147	17	30	6	1	2
Maggio	146	18	37	2	2	
Giugno	114	14	26	10	5	
Luglio	293	20	30	6		
Agosto	345	18	35		1	
Settembre	409	19	48	2	2	
Ottobre	163	10	29	14	2	
Novembre	98	11	33	6	1	
Dicembre	72	1	14	11	1	
Totali	2158	173	372	71	22	4

Pertanto, la maggioranza di richieste di informazioni inviate all'URP sono **email** dirette inviate a urp@ unipr.it, che dunque non necessitano di un modulo da compilare.

Se si considerano in questa categoria anche quelle **in inglese** il totale raggiunge le **2.331** richieste.

Analizzando, invece, solo le richieste inviate tramite l'utilizzo del **form online**, nel 2019 sono pervenute a URP un totale di **469 contatti.**

Tra queste, le **richieste di informazioni generali** (immatricolazioni, offerta formativa, procedure amministrative, eventi, bandi, graduatorie, ecc.) costituiscono la tipologia di richiesta più diffusa per un totale di **372** istanze.

Per quanto concerne i reclami, nel 2019 ne sono stati presentati **71,** finalizzati a esternare un disagio o a segnalare un disservizio riscontrato all'interno dell'Ateneo.

Il reclamo può consistere in una segnalazione di un problema oppure in una vera a propria richiesta d'azione da parte dell'Università, allo scopo di ottenere una risoluzione tempestiva del problema stesso. In entrambi i casi il reclamo innesca un procedimento amministrativo con conseguente individuazione della/del Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA).

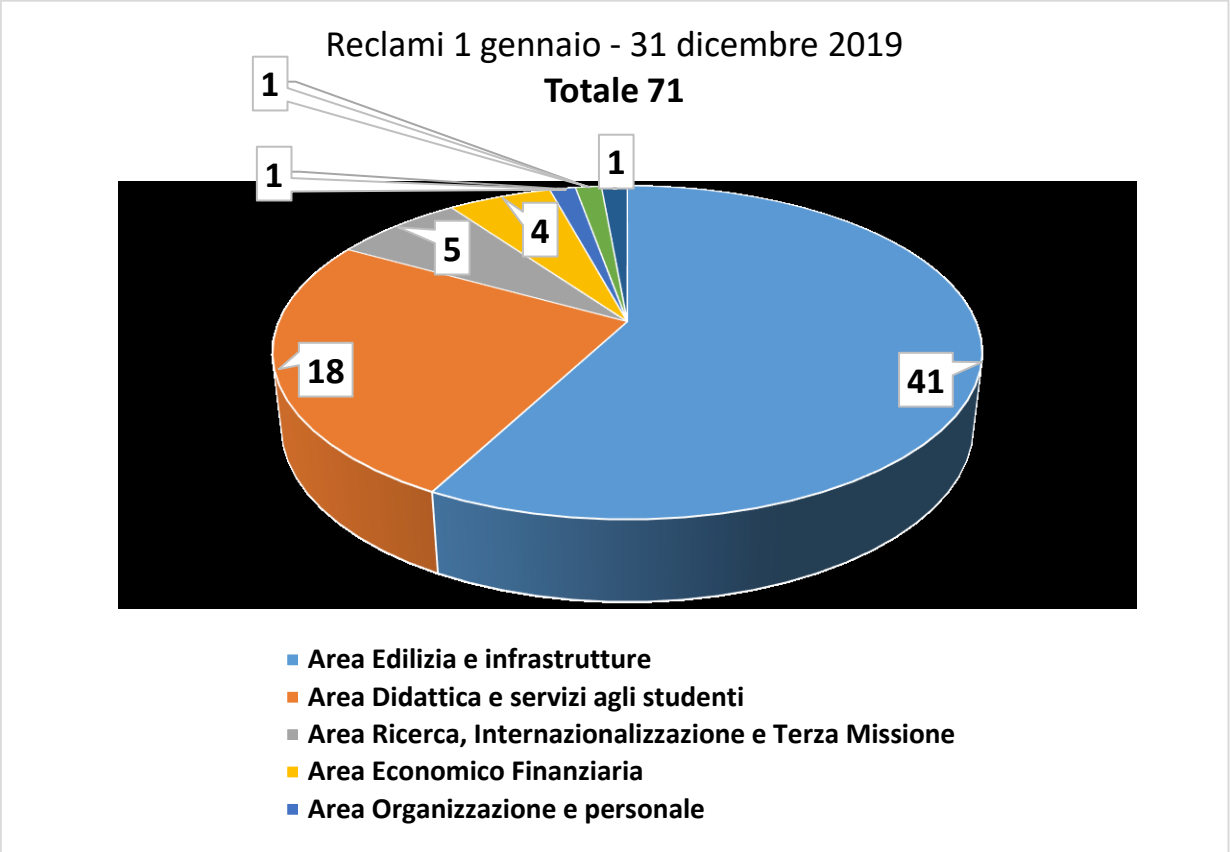
Infine, sono state **22** le **segnalazioni/suggerimenti** ricevuti e **4 gli apprezzamenti** per l'operato di una/un dipendente o di un ufficio specifico dell'Ateneo oppure una lode generica all'Università nel suo complesso.

2.1 RECLAMI

Secondo la procedura prevista dal relativo Regolamento, i reclami vengono inviati dall'URP all'Ufficio protocollo, e da questo assegnati all'Area Dirigenziale di competenza e al relativo RPA.

I reclami **2019** sono stati, come detto, **71** e sono stati assegnati, in relazione alla competenza, alle seguenti Aree dirigenziali:

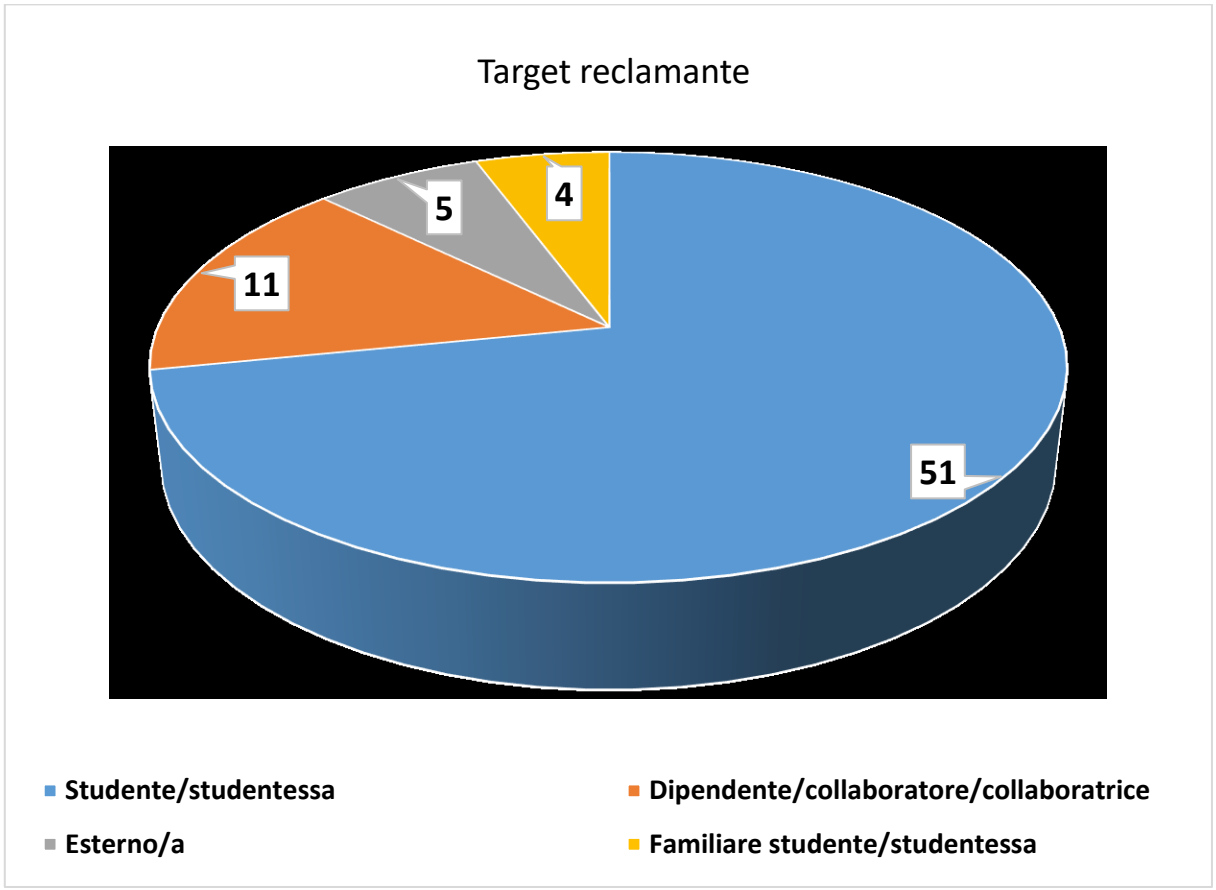
- **41** Area Edilizia e infrastrutture
- **18** Area Didattica e servizi agli studenti
- **5** Area Ricerca, Internazionalizzazione e Terza Missione
- **4** Area Economico Finanziaria
- **1** Area Organizzazione e personale
- **1** Area Sistemi Informativi
- **1** Rettorato



Di questi reclami, alla data odierna, **54** risultano **evasi** e **17** sono **in sospeso**.

I soggetti che hanno presentato reclamo sono:

- **51** Studente/studentessa
- **11** Dipendente/collaboratore/collaboratrice
- **5** Esterno/a
- **4** Familiare studente/studentessa



Nella seguente tabella sono riportati le informazioni di base in merito ai **reclami ricevuti nel 2019**.
In rosa sono evidenziati i reclami che, alla data odierna, risultano inevasi:

2019				
N.	QUALIFICA MITTENTE RECLAMO	OGGETTO	Data ricevimento reclamo	RPA
1	DOCENTE UNIPR	Reclamo a risposta ing. XXX	09/01/2019	Area Edilizia e infrastrutture
2	STUDENTE UNIPR	Biblioteca via Kennedy - non l'ha potuta utilizzare	22/01/2019	Area Ricerca, Internazionalizzazione e Terza Missione
3	STUDENTE UNIPR	Comportamento Prof. XXX	01/02/2019	Area Didattica e servizi agli studenti
4	STUDENTE UNIPR	Studenti di Food che seguono lezioni al Bodoni	11/02/2019	UO Monitoraggio delle Procedure Produttive e Coordinamento Piano Triennale
5	STUDENTE UNIPR	Biblioteca via Kennedy - smagnetizzazione student card	12/02/2019	Area Ricerca, Internazionalizzazione e Terza Missione
6	DOCENTE UNIPR	Scatti stipendiali docenti	16/02/2019	U.O. Amministrazione Personale Docente
7	DOCENTE UNIPR	Parcheggio/Spazi viabilità interna all'Ateneo	16/02/2019	Area Edilizia e infrastrutture
8	STUDENTE UNIPR	Criteri assegnazione meriti studenti	21/02/2019	UO Contributi, Diritto Studio e Benessere St.
9	DOCENTE UNIPR	Auto abbandonata al campus	05/03/2019	UO Vigilanza e Logistica
10	STUDENTE UNIPR	Mancata restituzione iscrizione corsi singoli	08/03/2019	Area Didattica e servizi agli studenti
11	STUDENTE UNIPR	Plesso polifunzionale aula di informatica utilizzo spazi	11/03/2019	Area Ricerca, Internazionalizzazione e Terza Missione
12	STUDENTE UNIPR	Malfunzionamento bagni Veterinaria	13/03/2019	UO Impianti
13	DOCENTE UNIPR	Sul sito web di ateneo sono presenti informazioni relative all'acquisto e la detenzione di animali a scopo sperimentale	19/03/2019	U.O. Comunicazione Istituzionale
14	STUDENTE UNIPR	Raccolta differenziata Dipartimento Ingegneria	28/03/2019	UO Monitoraggio delle Procedure Produttive e Coordinamento Piano Triennale
15	DIPENDENTE UNIPR	Forniture scarse bar di Economia	02/04/2019	Area Economico Finanziaria
16	DIPENDENTE UNIPR	Bar del Dipartimento di Economia	02/04/2019	Area Economico Finanziaria
17	STUDENTE UNIPR	Mancata restituzione iscrizione corsi singoli	02/04/2019	UO Carriere e Servizi agli Studenti
18	STUDENTE UNIPR	Richiesta ripristino visualizzazione lista studenti vari appelli	09/04/2019	UO Realizzazione Servizi

19	STUDENTE UNIPR	Lamentele costi fotografo tesi di laurea	10/04/2019	Area Economico Finanziaria
20	DIPENDENTE UNIPR	Chiusura contemporanea mense Campus-disagi	16/04/2019	UO Approvvigionamenti
21	STUDENTE UNIPR	Bagni non utilizzabili Dip. Ingegneria	19/05/2019	Area Edilizia e infrastrutture
22	ESTERNO	Lamentele su immobile Vicolo Grossardi 1	22/05/2019	Area Edilizia e infrastrutture
23	STUDENTE UNIPR	Temperatura alta biblioteca Economia	03/06/2019	UO Impianti
24	STUDENTE UNIPR	Temperatura alta biblioteca Economia	03/06/2019	UO Impianti
25	STUDENTE UNIPR	Temperatura alta biblioteca Economia	03/06/2019	UO Impianti
26	STUDENTE UNIPR	Temperatura alta biblioteca Economia	03/06/2019	UO Impianti
27	STUDENTE UNIPR	Temperatura alta biblioteca Economia	03/06/2019	UO Impianti
28	STUDENTE UNIPR	Temperatura alta biblioteca Economia	04/06/2019	UO Impianti
29	STUDENTE UNIPR	Temperatura alta biblioteca Economia	04/06/2019	UO Impianti
30	STUDENTE UNIPR	Mancata verbalizzazione voto Prof. XXX	05/06/2019	Area Didattica e servizi agli studenti
31	STUDENTE UNIPR	Temperatura alta biblioteca Fisica	10/06/2019	UO Impianti
32	STUDENTE UNIPR	Comportamento Prof. XXX	13/06/2019	Area Didattica e servizi agli studenti
33	STUDENTE UNIPR	Mancata verbalizzazione voto Prof. XXX	10/07/2019	Area Didattica e servizi agli studenti
34	STUDENTE UNIPR	Degrado feste di laurea	15/07/2019	UO Vigilanza e Logistica
35	STUDENTE UNIPR	Mancata verbalizzazione esame	11/07/2019	Area Didattica e servizi agli studenti
36	STUDENTE UNIPR	Comportamento ostile vigilante campus	16/07/2019	UO Vigilanza e Logistica
37	ESTERNO	Degrado feste di laurea in borgo Carissimi	08/07/2019	UO Vigilanza e Logistica
38	STUDENTE UNIPR	Comportamento tenuto dalla prof XXX nei confronti di XXX	29/07/2019	Area Didattica e servizi agli studenti
39	DIPENDENTE UNIPR	Richiesta sostituzione tessere di accesso e telecomandi parcheggio di via Kennedy	28/08/2019	UO Vigilanza e Logistica

40	STUDENTE UNIPR	Comportamento inadeguato sig. XXX seg. Economia	20/09/2019	UO Carriere e Servizi agli Studenti
41	STUDENTE UNIPR	Problemi parcheggio Ingegneria didattica	01/10/2019	Area Edilizia e infrastrutture
42	STUDENTE UNIPR	Disagi immatricolazione a Economia	01/10/2019	UO Carriere e Servizi agli Studenti
43	ESTERNO	Campus - occupati spazi riservati auto elettriche	01/10/2019	Area Edilizia e infrastrutture
44	DOCENTE UNIPR	Lamentele su aula Filosofi	01/10/2019	UO Impianti
45	ESTERNO - futuro studente	Domanda immatricolazione in ritardo	02/10/2019	UO Carriere e Servizi agli Studenti
46	STUDENTE UNIPR	Bagni sporchi Economia	07/10/2019	UO Monitoraggio delle Procedure Produttive e Coordinamento Piano Triennale
47	STUDENTE UNIPR	Bagni sporchi Economia	07/10/2019	UO Monitoraggio delle Procedure Produttive e Coordinamento Piano Triennale
48	PARENTE STUDENTE	Divieto utilizzo biblioteca economia perchè non ancora in possesso student card	10/10/2019	Area Ricerca, Internazionalizzazione e Terza Missione
49	PARENTE STUDENTE	Sollecito - Divieto utilizzo biblioteca economia perchè non ancora in possesso student card	16/10/2019	Area Ricerca, Internazionalizzazione e Terza Missione
50	STUDENTE UNIPR	Tempistica della consegna della pergamena di laurea	16/10/2019	UO Carriere e Servizi agli Studenti
51	STUDENTE UNIPR	Riscaldamento mal funzionante nel plesso di Via Volturno	18/10/2019	UO Impianti
52	PARENTE STUDENTE	Disagi abbonamenti autobus per studenti	21/10/2019	UO Impianti
53	STUDENTE UNIPR	Temperature troppo alte a fisica	23/10/2019	UO Impianti
54	ESTERNO - futuro studente	Problema posta elettronica e immatricolazione	25/10/2019	UO Carriere e Servizi agli Studenti
55	STUDENTE UNIPR	Mancanza lettori madrelingua al corso Civiltà e Lingue Straniere	10/11/2019	Area Didattica e servizi agli studenti
56	STUDENTE UNIPR	Temperatura troppo bassa aula studio Ingegneria	11/11/2019	UO Impianti
57	STUDENTE UNIPR	Temperatura troppo bassa aula studio Ingegneria	12/11/2019	UO Impianti
58	STUDENTE UNIPR	Temperatura troppo bassa Plesso Aule delle Scienze	14/11/2019	UO Impianti
59	STUDENTE UNIPR	Mancata verbalizzazione Prof. XXX	25/11/2019	Area Didattica e servizi agli studenti
60	DOTTORANDO UNIPR	Tana di topi tra il cartongesso e il muro esterno Ingegneria palazzina 10	25/11/2019	UO Monitoraggio delle Procedure Produttive e Coordinamento Piano Triennale

61	STUDENTE UNIPR	Aula D Veterinaria riscaldamento non funzionante	27/11/2019	UO Impianti
62	STUDENTE UNIPR	Aula D Veterinaria riscaldamento non funzionante	27/11/2019	UO Impianti
63	STUDENTE UNIPR	Aula D Veterinaria riscaldamento non funzionante	27/11/2019	UO Impianti
64	STUDENTE UNIPR	Aula D Veterinaria riscaldamento non funzionante	04/12/2019	UO Impianti
65	STUDENTE UNIPR	Aula D Veterinaria riscaldamento non funzionante	04/12/2019	UO Impianti
66	STUDENTE UNIPR	Aula D Veterinaria riscaldamento non funzionante	04/12/2019	UO Impianti
67	PARENTE STUDENTE	Aule Veterinaria riscaldamento non funzionante	04/12/2019	UO Impianti
68	STUDENTE UNIPR	Aula D Veterinaria riscaldamento non funzionante	04/12/2019	UO Impianti
69	STUDENTE UNIPR	Aula D Veterinaria riscaldamento non funzionante	04/12/2019	UO Impianti
70	STUDENTE UNIPR	Obbligo di seguire corso sabato mattina da parte di un docente	11/12/2019	Area Didattica e servizi agli studenti
71	STUDENTE UNIPR	Negato il sostenimento prova orale dell'esame perché non ha letto un libro	16/12/2019	Area Didattica e servizi agli studenti

2.2. TEMATICHE RICHIESTE INFORMAZIONI EMAIL A urp@unipr.it

Il contenuto sia delle email redatte liberamente che inoltrate attraverso il form online selezionando la tipologia "Richiesta di informazione e/o materiale informativo (guide)" nel corso del 2019 hanno subito delle variazioni.

La tabella di seguito riporta le tematiche ricorrenti suddivise nei dodici mesi:

MESE	N.EMAIL[1]	TEMATICHE RICORRENTI
Gennaio	**174**	• INFO GENERICHE SUI CORSI • IMMATRICOLAZIONI/TEST • PROCEDURE AMMINISTRATIVE • EVENTI • STUDENT CARD
Febbraio	**134**	• INFO GENERICHE SUI CORSI • IMMATRICOLAZIONI/TEST • PROCEDURE AMMINISTRATIVE
Marzo	**198**	• INFO GENERICHE SUI CORSI • IMMATRICOLAZIONI/TEST • PROCEDURE AMMINISTRATIVE • EVENTI
Aprile	**194**	• STUDENT CARD • IMMATRICOLAZIONI/TEST • INFO GENERICHE SUI CORSI • OPEN DAY
Maggio	**201**	• IMMATRICOLAZIONI/TEST • INFO GENERICHE SUI CORSI • PROCEDURE AMMINISTRATIVE • STUDENT CARD

[1] È stato preso in considerazione il numero delle email semplici in italiano e inglese e quello delle email generate dal form online in cui era stata selezionata la tipologia "Richiesta di informazione e/o materiale informativo (guide)"

Giugno	**154**	• IMMATRICOLAZIONI/TEST • PROCEDURE AMMINISTRATIVE • INFO GENERICHE SUI CORSI • TASSE E BORSE DI STUDIO • DIDATTICA
Luglio	**343**	• IMMATRICOLAZIONI/TEST • PROCEDURE AMMINISTRATIVE • INFO GENERICHE SUI CORSI • TASSE E BORSE DI STUDIO • ALLOGGI
Agosto	**398**	• IMMATRICOLAZIONI/TEST • DIDATTICA • INFO GENERICHE SUI CORSI • PROCEDURE AMMINISTRATIVE
Settembre	**476**	• IMMATRICOLAZIONI/TEST • INFO GENERICHE SUI CORSI • PROCEDURE AMMINISTRATIVE • TASSE E BORSE DI STUDIO • DIDATTICA
Ottobre	**202**	• PROCEDURE AMMINISTRATIVE • TASSE E BORSE DI STUDIO • IMMATRICOLAZIONI/TEST • INFO GENERICHE SUI CORSI • EVENTI
Novembre	**142**	• INFO GENERICHE SUI CORSI • TASSE E BORSE DI STUDIO • PROCEDURE AMMINISTRATIVE • IMMATRICOLAZIONI/TEST • EVENTI
Dicembre	**87**	• INFO GENERICHE SUI CORSI • TASSE E BORSE DI STUDIO • PROCEDURE AMMINISTRATIVE • IMMATRICOLAZIONI/TEST

Tot. 2.703

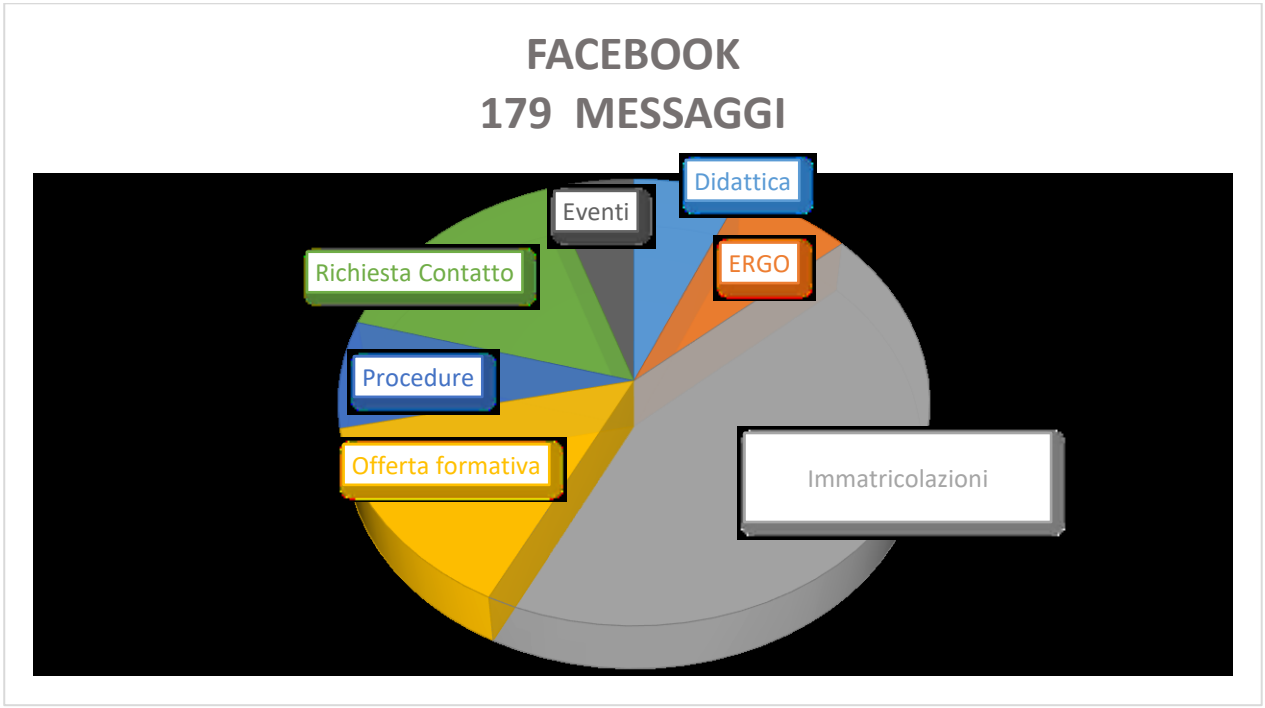
3. MESSAGGISTICA FACEBOOK E INSTAGRAM

Per la prima volta sono stati monitorati e inseriti in questo report di rendicontazione dell'attività annuale dell'URP anche i **messaggi istantanei** ricevuti tramite i profili istituzionali di Ateneo su Facebook e Instagram, in linea con l'**obiettivo strategico AMM5.2.1 del Piano della Performance 2019** (*Potenziamento dell'URP - Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, punto di informazione, ascolto e accoglienza istituzionale*).

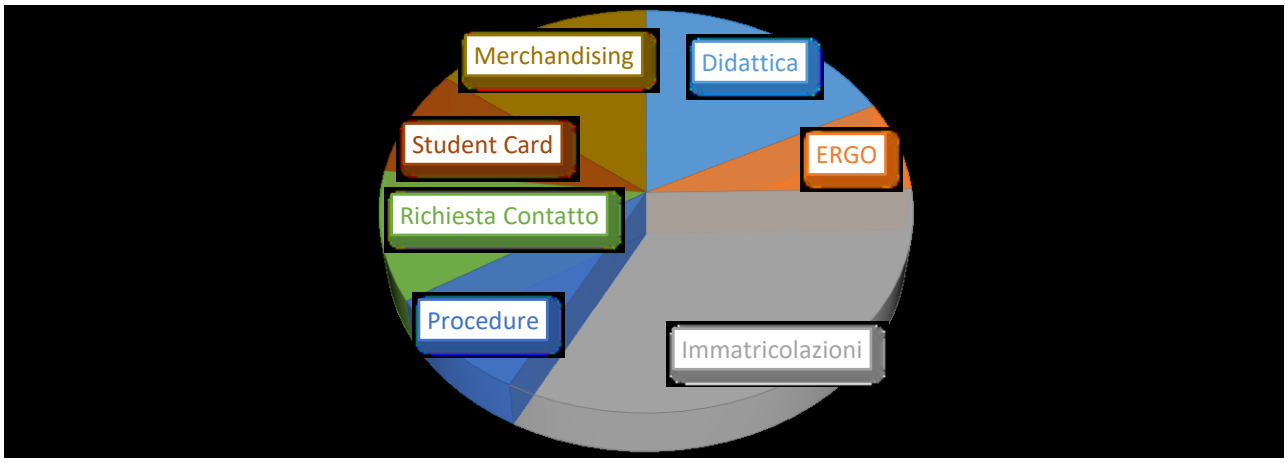
La direttrice principale per la realizzazione di tale obiettivo, infatti, è orientata proprio **all'implementazione dell'utilizzo della messaggistica Facebook e Instagram al fine di migliorare le relazioni con gli utenti via social media**.

Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2019 sono arrivati da parte degli utenti **700** DM - Direct Messages tramite l'account **Instagram**@unipr.it e **179** messaggi privati su **Facebook.** A entrambe le tipologie il personale preposto al coordinamento e alla gestione dei social media della UO Comunicazione Istituzionale ha risposto in tempo reale.

Di seguito sono riportate le tematiche ricorrenti nel 2019, suddivise per social media:



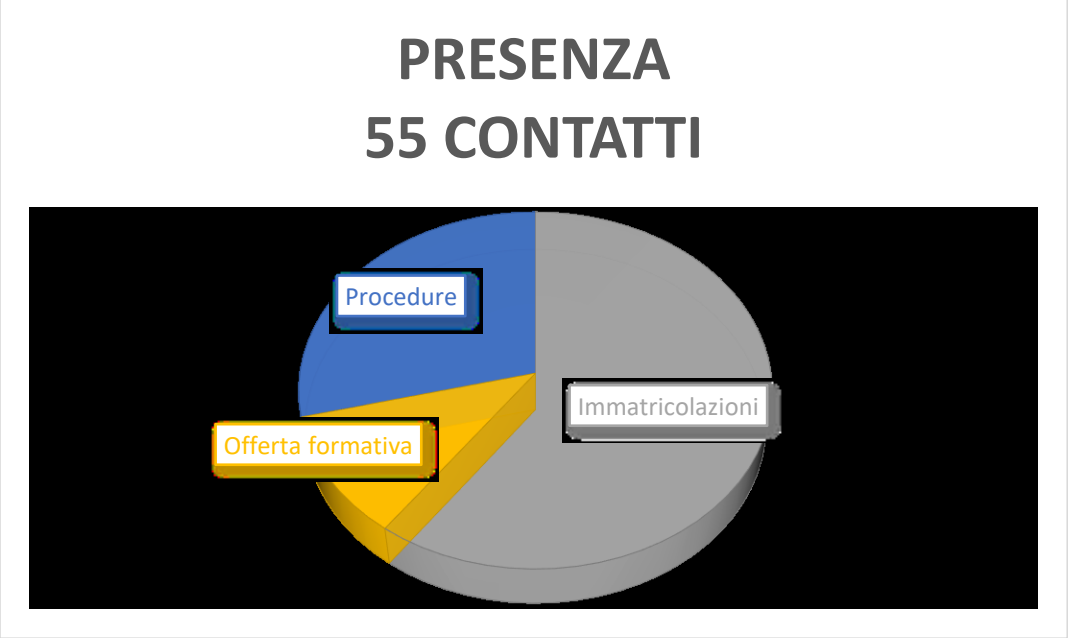
INSTAGRAM
700 DIRECT MESSAGES



4. TELEFONO E PRESENZA

Infine la rilevazione dell'interazione con l'utenza dell'Università attraverso il suo Ufficio Relazioni con il Pubblico ha fatto registrare **254 contatti telefonici** e **55 contatti in presenza** presso i locali di via Università, 12.[2]

Anche in questo caso di seguito sono riportati i contenuti più frequenti delle richieste, suddivisi per canale.



[2] Come detto, questi numeri non comprendono le **388 telefonate** e i **6.170 contatti in presenza** registrati presso il "Welcome Point Matricole" nei mesi di luglio, agosto e settembre 2019.

5. CONCLUSIONI

Dai numeri emersi, dunque, risulta che **i contatti** (di ogni tipologia) **stabiliti dall'Ateneo con i suoi stakeholder attraverso tutti i canali con cui opera l'URP,** a eccezione del "Welcome Point Matricole", dal 1 gennaio al 31 dicembre 2019 si possono così riassumere:

- **2.800 email** (**dirette** o tramite **form**)
- **179 messaggi su Facebook**
- **700 Direct Messages su Instagram**
- **254 contatti telefonici**
- **55 richieste in presenza**

per un totale annuo di **3.988 contatti.**

Parma, 17 gennaio 2020