

Roma, 6 febbraio 2017

**Oggetto: Front Office su appuntamento**

Cara Studentessa, Caro Studente,

l'evoluzione dei servizi agli studenti degli ultimi anni, con l'introduzione sempre più massiccia delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, ha ridotto drasticamente la necessità di recarsi fisicamente presso gli sportelli per svolgere adempimenti o presentare richieste relative alla propria carriera universitaria.

Oramai, tutti i principali servizi di segreteria studenti sono infatti disponibili online, diminuendo di fatto il valore della funzione tradizionale di un servizio di Front Office quale unico punto di accesso ai documenti e presso il quale svolgere qualsiasi atto connesso con lo svolgimento della propria carriera, dall'immatricolazione alla verifica degli esami sostenuti, fino alla laurea.

Il nuovo scenario impone un ripensamento su tipologia e modalità di servizio di ricevimento al pubblico, che deve acquistare sempre più il carattere di un vero e proprio servizio di assistenza e di consulenza su problemi con livello maggiore di complessità, quali ad esempio le modifiche di carriera e i casi di difficoltà estranee agli studi che possono condizionare la regolarità della carriera dal punto di vista amministrativo.

Uno dei modi migliori per offrire questo tipo di servizio, e garantire quindi la massima attenzione a quegli studenti che ne hanno particolare bisogno, è quello di ricevere su appuntamento. È pertanto con particolare piacere che vi informo del progetto di riorganizzazione del servizio di Front Office delle segreterie studenti, che a partire dal **1° marzo 2017** (in coincidenza con la modifica dell'orario per il II semestre già programmata) dedicherà una intera giornata di apertura esclusivamente al ricevimento su appuntamento: **venerdì dalle 9:30 alle 12:30**. Nel resto dei giorni, il servizio sarà svolto ad accesso libero con le modalità tradizionali. Il numero totale delle ore di apertura settimanale rimarrà inalterato, e rimangono confermate anche le ore di apertura dello "sportello virtuale" via Skype.

Quanti lo desidereranno potranno prenotare l'appuntamento online attraverso un sistema dedicato, dal link <http://servizivocali.uniroma3.it:8099/PrenotazioneColloqui/>. Al momento della prenotazione, sarà necessario indicare la motivazione della richiesta di colloquio, in modo che gli uffici possano verificare se è possibile comunque evitare allo studente di recarsi fisicamente presso il Front Office, risolvendo il problema a distanza. La mancanza della motivazione può essere motivo di annullamento del colloquio. Contestualmente alla prenotazione, sarà inoltre possibile allegare file che si dovessero ritenere utili ai fini del colloquio. Alla data di invio di questa comunicazione non tutti gli uffici hanno già inserito la programmazione degli appuntamenti, che partiranno da **venerdì 3 marzo 2017**.

Nel ringraziarvi per la collaborazione e il sostegno che vorrete dare all'iniziativa, promossa col fine di fornire un ulteriore servizio e un servizio di qualità, vi invio i miei più cordiali saluti,

Roberta Evangelista  
Responsabile Area Studenti