



CAPITOLATO - PARTE TECNICA

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA DELL’UNIVERSITA’ DEGLI STUDI DI PADOVA. CODICE CIG: 7127654626

- Art. 1 - Premesse
- Art. 2 - Oggetto dell’appalto e descrizione delle prestazioni
- Art. 3 - Monte ore stimato presunto per l’esecuzione dei servizi
- Art. 4 - Flessibilità e integrazioni
- Art. 5 - Luogo di svolgimento delle attività
- Art. 6 - Unità operative
- Art. 7 - Professionalità richieste
- Art. 8 - Sostituzione del personale
- Art. 9 - Organizzazione dei servizi
- Art. 10 - Formazione del personale

ALLEGATO 1 Servizi di informazione e accoglienza dell’Università di Padova
Dati esemplificativi

Scheda 1 - Dettaglio chiamate in entrata al Call Centre d’Ateneo dal 2014 al 2016

Scheda 2 - Distribuzione delle chiamate nel corso dell’anno

Scheda 3 - Distribuzione indicativa per fascia oraria (dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 13 alle ore 17 degli operatori in servizio al Call Centre mese per mese (rif. 2016)

Scheda 4 - Numero complessivo contatti verso l’URP (ultimi tre anni: email + telefono + sportello)

Art. 1 - Premesse

Call Centre, URP, Attività collegate per la gestione delle comunicazioni da pubblicare sul portale www.unipd.it e sui social network, UP Store collaborano per assicurare una prima informazione su tutti i settori che riguardano l'attività universitaria e quella cittadina, garantendo così un corretto orientamento dell'utenza nella scelta del servizio cui rivolgere le proprie richieste.

I Servizi svolgono una funzione informativa di tipo generale a supporto dell'attività di altri settori essenziali per la comunità universitaria quali: il diritto allo studio, le segreterie studenti, l'ufficio immatricolazioni, il post lauream, il sistema informativo Uniweb, l'help-desk per la mail istituzionale nel dominio @studenti.unipd.it e @phd.unipd.it, la didattica, la presenza nel web e sui social network, il merchandising e diffondono all'esterno le informazioni e le attività svolte dall'Ateneo per quanto riguarda la didattica e la ricerca.

In particolare:

Il **Call Centre** trasferisce all'utenza universitaria informazioni di interesse principalmente studentesco, provenienti dalle strutture e dai Servizi dell'Ateneo, la sua attività è integrata con quella del Centralino generale dell'Università; ha inoltre il ruolo di call centre prenotazioni per l'Orto Botanico.

L'**URP** risponde alle esigenze di informazione, semplificazione, trasparenza amministrativa, qualità dei servizi e miglioramento della comunicazione istituzionale tra l'Ateneo e i cittadini.

Le **Attività collegate per la gestione delle comunicazioni sul portale www.unipd.it e sui social network** (di seguito anche solo indicate come "Attività collegate") rappresentano l'interfaccia tra sedi periferiche e sede centrale in relazione alla pubblicazione di contenuti per i servizi legati all'amministrazione o alla didattica (ad esempio: bandi, avvisi pubblici di selezione del personale, ecc.);

L'**UP Store** è il negozio dell'Università di Padova, collocato all'interno della sede storica di Palazzo Bo, nella più recente sede di via San Francesco 12 e presso l'Orto Botanico. Date le particolari ubicazioni dei negozi la presenza di turisti e visitatori, oltre che di studenti e docenti, è quotidiana. Il personale esterno, in collaborazione con quello interno, fornisce informazioni di tipo generale sull'Ateneo e sulla città. Non si tratta, quindi, solo di un'iniziativa commerciale ma soprattutto di "marketing culturale" e merchandising, volti alla promozione dell'immagine dell'Ateneo. L'obiettivo dell'UPStore è infatti quello di far conoscere, con strumenti diversi, la storia e il prestigio dell'Università: tutti gli articoli ne riportano il sigillo e alcuni sono creati in esclusiva per l'Ateneo secondo quest'ottica. Considerata la tipologia di clientela diversificata, al personale è richiesto di adattare le modalità di comunicazione a seconda del cliente che si presenta.

Art. 2 - Oggetto dell'appalto e descrizione delle prestazioni

A. Front office

URP di Ateneo:

- mette a disposizione materiale editoriale e cartaceo a carattere informativo/culturale pubblicato dall'Università (anche in lingua inglese) e dalle altre istituzioni presenti sul territorio;
- gestisce una postazione telematica per una consultazione diretta delle informazioni da parte degli utenti, che in caso di necessità vengono supportati dal personale presente.

Il Call Centre gestisce le chiamate verso l'Università, fornendo una prima o definitiva risposta agli utenti, evitando loro di recarsi agli sportelli. Cura e gestisce le prenotazioni per l'Orto Botanico.

URP e Call Centre gestiscono una serie di caselle e-mail attraverso le quali rispondono a numerose richieste da parte di studenti, docenti e ricercatori, anche stranieri, e in particolare:

- supportano gli studenti nella fase delle immatricolazioni e gestiscono le pratiche amministrative che riguardano gli studenti stranieri;
- rispondono alle richieste relative ai benefici economici, pratiche di segreteria, fruizione del sistema informativo Uniweb e della posta d'Ateneo con dominio *@studenti.unipd.it* e *@phd.unipd.it*
- informano gli utenti dell'Ateneo, cittadini e turisti sulle visite guidate alla Città, su manifestazioni, eventi culturali e campagne di pubblica utilità promosse dall'Ateneo.

URP e Call Centre e Attività collegate integrandosi a vicenda:

- permettono una diffusione maggiore di informazioni sempre aggiornate sulle strutture, sui servizi, sull'offerta formativa dell'Ateneo e sulle procedure amministrative; informano studenti e comunità universitaria su quale Servizio sia più corretto contattare e con quali modalità, per ottenere risposte su domande specifiche; garantiscono la diffusione di modulistica, bandi di concorso e altre informazioni, guidando gli utenti nell'utilizzo del sito internet e nell'espletamento delle procedure;
- danno indicazioni agli utenti per le segnalazioni di disfunzioni e disservizi e per le richieste di accesso agli atti amministrativi;
- agiscono da "raccordo" tra le informazioni ufficiali e formali del sito web e quelle a carattere più informativo, culturale e collaterale alla vita universitaria, rappresentate dai due magazine online di Ateneo (Il Bo e il Vivi Padova - consultabili in www.unipd.it) e dai social network;
- informano su eventi, manifestazioni culturali e convegni che si svolgono all'Università e in Città;
- interagiscono con UPStore e con altri Servizi per fornire supporto informativo.

UP Store:

- si occupa della vendita degli articoli, relazionandosi con una clientela sia interna che esterna molto trasversale;
- gestisce richieste di informazioni di varia tipologia, anche non strettamente finalizzate agli articoli in vendita.

B. Back office

URP, Call Centre, Attività collegate:

- catalogazione delle richieste ricevute attraverso un database e gestione della base dati;
- raccolta e verifica della correttezza delle informazioni sulle attività principali dell'Ateneo;
- approfondimento di eventuali nuove tematiche emergenti dalle esigenze dell'utenza esterna o di altri soggetti interni;
- segnalazione di eventuali necessità di campagne di comunicazione di pubblica utilità per informare il pubblico sull'offerta formativa e sui servizi dell'Ateneo;
- partecipazione all'ideazione di apposite guide e materiali divulgativi (anche in lingua straniera) da destinarsi agli studenti, ai docenti e ricercatori in arrivo e in partenza;
- supporto al servizio Web nella gestione della redazione di testi anche in lingua inglese affiancando, negli spazi del Servizio URP e Relazioni Pubbliche, il personale dedicato alle attività di gestione e aggiornamento delle pagine web del sito istituzionale, oltre che i social network di maggiore diffusione.

UP Store

Si occupa / cura / gestisce:

- la scelta dell'oggettistica, la disponibilità degli articoli;

- il rapporto con i fornitori, le nuove forniture, le richieste di preventivo;
- la chiusura della cassa e controllo del fondo cassa;
- il trasporto degli articoli dai magazzini ai negozi la registrazione nel gestionale, della merce trasferita;
- il conteggio e verifica della merce per l'inventario;
- l'evasione di ordini on-line, e conseguente preparazione e spedizione degli articoli richiesti;
- l'evasione delle richieste di acquisto delle strutture interne dell'Università.

Art. 3 - Monte ore stimato presunto per l'esecuzione dei servizi

3.1 URP:

- monte ore indicativo presunto annuo di 860 ore, con orario da definirsi in base alle necessità di gestione del servizio.
- Risorse umane dedicate: almeno n. 1.

3.2 Call Centre:

- da lunedì a venerdì (da lunedì a sabato per l'Orto botanico) dalle 9.00 alle 17.00, sulla base delle diverse necessità e dei picchi variabili mensilmente in base alle richieste degli utenti e alle procedure in corso (ad es.: immatricolazioni, scadenze legate alle domande per la fruizione dei benefici economici, procedure legate alla carriera studente, ecc.), per un monte ore indicativo presunto annuo di 14.180 ore (vedasi, a titolo esemplificativo, l'allegato 1).
- Risorse umane dedicate: n. da 3 a 16 operatori; i picchi di 16 operatori possono essere di durata plurisettimanale, comunque non superiori a sei settimane (vedasi a titolo esemplificativo l'allegato 1).

3.3 UP Store:

- orario di apertura del negozio presso Palazzo Bo: da lunedì a venerdì indicativamente dalle 9.00 alle 18.00, secondo le esigenze di servizio, per un monte ore indicativo presunto annuo di 1.500 ore. In base alle necessità di gestione del negozio, l'orario effettuato può anche non corrispondere all'orario di effettiva apertura dell'attività al pubblico;
- orario di apertura del negozio di via San Francesco 12: da lunedì pomeriggio a sabato indicativamente dalle 9.30 alle 19.00, secondo le esigenze di servizio, per un monte ore indicativo presunto annuo di 1.200 ore. In base alle necessità di gestione del negozio, l'orario effettuato può anche non corrispondere all'orario di effettiva apertura dell'attività al pubblico.
- Risorse umane dedicate: n. 2.

3.4 Attività collegate per la gestione delle comunicazioni (anche in lingua inglese) da pubblicare sul portale www.unipd.it e sui social network:

- portale www.unipd.it: 1 risorsa impegnata indicativamente da lunedì a venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 17 per un monte ore indicativo presunto annuo di 1.700 ore, secondo le necessità di gestione del servizio.
- social network: 1 risorsa impegnata indicativamente da lunedì a venerdì dalle 9 alle 12.30 per un monte ore indicativo presunto annuo di 860 ore, secondo le necessità di gestione del servizio.
- Risorse umane dedicate: n. 2.

L'Ente nel caso in cui sopravvengano:

- nuove esigenze di servizio,

- indifferibili necessità di modifica o revisione dell'organizzazione interna,
- ridefinizione/ricollocazione della gestione dei servizi sopradescritti,

si riserva la facoltà di redistribuire, fra i servizi medesimi, i monte ore indicativi sopra indicati, così come si riserva la possibilità di modificare (nel rispetto del monte ore complessivo) gli orari di attività sopra descritti nonché i luoghi di svolgimento delle medesime.

Art. 4 - Flessibilità e integrazioni

Il Contraente garantisce:

- a) disponibilità ad ampliare, con ragionevole tempestività, il personale in servizio qualora sopravvenute esigenze operative lo rendano necessario;
- b) modellabilità e flessibilità del servizio in base alle esigenze dell'utenza, al numero di accessi dell'utenza (per lo sportello), al numero di mail (per la posta elettronica), al volume delle chiamate (per i contatti telefonici); vedasi allegato 1.

Art. 5 - Luogo di svolgimento delle attività

Le attività si svolgeranno presso le sedi dell'Ente, e in particolare:

- URP: palazzo Bo, via VIII Febbraio n. 2 - 35122 Padova;
- Call Centre: palazzo Storione, Riviera Tito Livio n. 6 - 35123 Padova;
- Call Centre: via Orto botanico n. 15 - 35123 Padova;
- UP Store: palazzo Bo, via VIII Febbraio, n. 2 - 35122 Padova;
- UP Store: via San Francesco n. 12 - 35122 Padova;
- Attività collegate presso la redazione del sito web - via Martiri della Libertà, 8 – 35137 Padova.

L'accesso ai servizi telefonici è garantito tramite numeri telefonici fornito dall'appaltante; l'accesso allo sportello è garantito in spazi di proprietà e/o gestione diretta dell'appaltante.

L'Ente provvederà a garantire l'accesso a spazi, ambienti, postazioni, strumentazione tecnica e supporti hardware e software necessari per l'erogazione di tutti i servizi oggetto del presente capitolato.

Art. 6 - Unità operative

In riferimento al punto n. 3, il contraente provvederà a garantire:

- unità operative da impiegare in strutture/postazioni di proprietà dell'Ateneo, per la cura sia del front office che del back office;
- unità operative in grado di gestire contatti telefonici, via mail o via fax e allo sportello; l'erogazione del servizio avviene prevalentemente - ma non solo - in lingua italiana;
- disponibilità degli operatori ad ampliare gli argomenti e le aree di competenza (quanto a risposta e accoglienza in merito a nuovi argomenti, a nuove attività, a nuove esigenze informative) qualora esigenze dell'Ateneo lo rendessero necessario;
- unità operativa, referente per i servizi, con compiti di interfaccia verso il committente e corresponsabilità nell'erogazione delle diverse prestazioni previste dai servizi;
- disponibilità di una sede in Padova fruibile e attrezzata per eventuali momenti di formazione o di aggiornamento in itinere del personale coinvolto nell'erogazione dei vari servizi.

Art. 7 - Professionalità richieste

A - Professionalità richieste per URP:

- 1) competenze linguistiche: madrelingua italiana o avanzata conoscenza della lingua italiana; ottima conoscenza della lingua inglese scritta e parlata, comprovata da autodichiarazione; preferibile la conoscenza di altre lingue straniere (ad esempio: spagnolo, francese, tedesco...);
- 2) competenze relazionali: capacità di lavorare in autonomia e con altre persone, in ambiente multiculturale e in cui la comunicazione è importante, in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra; tali abilità devono essere comprovate da esperienze acquisite documentate;
- 3) competenze storico-culturali: conoscenze di storia dell'arte italiana, di storia dell'Università e della Città di Padova, comprovata da idoneo titolo di studio, o esami universitari sostenuti, o comprovata partecipazione a corsi nel settore o esperienze acquisite documentate;
- 4) competenze informatiche: capacità di utilizzare un personal computer e i principali software di office automation, un browser internet e una casella di posta elettronica, da esperienze acquisite documentate.

B - Professionalità richieste per Call Centre:

- 1) competenze linguistiche: madrelingua italiana o avanzata conoscenza della lingua italiana; buona
- 2) conoscenza della lingua inglese scritta e parlata comprovata da autodichiarazione; preferibile la conoscenza di altre lingue straniere (ad esempio: spagnolo, francese, tedesco...), comprovata dalla suddetta autodichiarazione;
- 3) competenze relazionali: capacità di lavorare in autonomia e con altre persone, in ambiente multiculturale e in cui la comunicazione è importante, in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra, tali abilità devono essere comprovate da esperienze acquisite documentate;
- 4) competenze informatiche: capacità di utilizzare un personal computer e i principali software di office automation, un browser internet e una casella di posta elettronica, comprovate da esperienze acquisite documentate.

C - Professionalità richieste per Attività collegate:

- 1) competenze linguistiche: madrelingua italiana; ottima conoscenza della lingua inglese scritta e parlata comprovata da autodichiarazione; preferibile la conoscenza di altre lingue straniere (ad esempio: spagnolo, francese, tedesco...), comprovata dalla suddetta autodichiarazione;
- 2) competenze relazionali: capacità di lavorare in autonomia e con altre persone, in ambiente multiculturale e in cui la comunicazione è importante, in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra, tali abilità devono essere comprovate da esperienze acquisite documentate;
- 3) competenze informatiche: capacità di utilizzare un personal computer e i principali software di office automation, un browser internet, i più diffusi social network e una casella di posta elettronica, comprovate da esperienze acquisite documentate;
- 4) ottima conoscenza di software CMS Drupal, versione 7, nel ruolo di "editor" e di "content manager".

D - Professionalità richieste per UP Store:

- 1) competenze linguistiche: madrelingua italiana o avanzata conoscenza della lingua italiana; buona conoscenza della lingua inglese scritta e parlata, comprovata da autodichiarazione; preferibile la conoscenza di altre lingue straniere (ad esempio: spagnolo, francese, tedesco...), comprovata dalla suddetta autodichiarazione;

- 2) competenze relazionali: capacità di lavorare in autonomia e con altre persone, in ambiente multiculturale e in cui la comunicazione è importante; capacità di relazionarsi con il pubblico, con particolare riferimento agli studenti e alla loro accoglienza e ai visitatori dell'Università di Padova, provenienti da ogni parte del mondo, sia erogando informazioni di base ai visitatori dell'UPStore, sia offrendo supporto e aiuto al personale addetto alle vendite del negozio;
- 3) competenze informatiche: capacità di utilizzare un personal computer e i principali software di office automation, un browser internet e una casella di posta elettronica, comprovate da esperienze acquisite documentate;
- 4) si richiede inoltre a tale figura professionale di coadiuvare e affiancare il personale del negozio, essendo in grado di:
 - a. disporre la merce in modo che sia agevolmente fruibile (da parte del cliente) e nel contempo risponda a parametri estetici in linea con l'immagine istituzionale dell'Ateneo secondo quanto previsto dal Manuale di Identità Visiva;
 - b. prestare attenzione alle richieste secondo la diversa tipologia di clientela, consigliando in modo opportuno alla scelta degli articoli;
 - c. sapersi relazionare in modo cortese e professionale con la clientela;
 - d. fronteggiare eventuali situazioni problematiche;

E - Inoltre è richiesta la presenza di una professionalità manageriale (referente per i servizi, con compiti di interfaccia verso il committente e corresponsabilità nell'erogazione delle diverse prestazioni previste; v. art. 7), in grado di eseguire periodiche rilevazioni e di proporre migliorie e aggiustamenti in itinere per un'efficace ottimizzazione dei servizi e per una tempestiva soluzione delle criticità.

Tale professionalità dovrà garantire la più ampia reperibilità possibile (quantificabile in almeno 18 ore giornaliere, 7 giorni su 7) non solo in veste di coordinatore del personale coinvolto ma, anche e soprattutto, ai fini organizzativi per l'erogazione di un servizio sempre commisurato alle necessità qualitative e quantitative richieste.

Art. 8 - Sostituzione del personale

Il contraente è tenuto a mantenere per l'intero appalto un turn-over degli addetti inferiore al 30% annuo.

Il contraente è, inoltre, tenuto a sostituire il personale assente, come nel caso di malattia o ferie, per assicurare il regolare svolgimento del servizio.

In ogni caso, qualora il contraente sostituisca, nel corso di validità del contratto, il personale destinato all'erogazione del servizio, dovrà assicurare personale di pari livello, dandone preventiva comunicazione e sottoponendo all'Ente i curricula del nuovo personale per l'approvazione da parte di quest'ultimo.

Il contraente dovrà comunicare le suddette variazioni, con almeno 15 (quindici) giorni di anticipo sulla data dell'inserimento operativo del nuovo personale, sottoponendo all'Ente per la definitiva approvazione i relativi curricula. In ogni caso, per l'accettazione del personale proposto per l'esecuzione del servizio, sarà facoltà dell'Ente procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle professionalità ai requisiti richiesti nel capitolato per l'esecuzione del servizio.

In particolare, per quanto riguarda l'attività di Call centre, l'Ente si riserva di verificare e pianificare (d'intesa con il contraente) le sostituzioni del personale nei mesi di minor traffico telefonico (indicativamente: aprile e novembre).

Sarà comunque compito dell'Ente curare la formazione dei nuovi addetti (si veda art. 10), testarne il grado di formazione raggiunto, tramite idonee verifiche, e assicurarne un graduale inserimento, previo adeguato

periodo di affiancamento. Parimenti, qualora nel corso dell'esecuzione del contratto, l'Ente decida di far sostituire uno o più operatori, la formazione degli stessi sarà a carico dell'Ente e la loro utilizzazione potrà avvenire solo previo assenso dell'Ente.

Qualora l'Ente, nel corso della vigenza contrattuale, reputi non adeguato il profilo professionale delle risorse impiegate, potrà, tramite invio di PEC al Contraente, chiederne la sostituzione.

Entro il termine di 2 (due) giorni dalla ricezione PEC, il Contraente è tenuto a sostituire gli operatori in oggetto.

Art. 9 - Organizzazione dei servizi

Sono richieste adeguate capacità tecnico-organizzative per il servizio di supporto all'utenza, con interazione e coordinamento di URP e Call centre anche con Attività collegate e UP Store, e in particolare:

- 1) organizzazione del front office, modalità di contatto, gestione di richieste non omogenee durante l'anno, dati picchi di notevole intensità, interazioni con il back office;
- 2) per il Call Centre: organizzazione del servizio e interazione con il centralino dell'Università, modalità di contatto e gestione dei picchi di richieste;
- 3) per tutte le strutture: garanzia di un personale adeguatamente preparato che permetta la creazione di sinergie operative nei momenti più critici per l'uno o l'altro servizio, collaborando anche a sostegno di iniziative particolari curate dal Servizio Relazioni Pubbliche (per esempio: l'inaugurazione dell'anno accademico, la giornata di accoglienza delle matricole o le lauree honoris causa).

Art. 10 - Formazione del personale

L'Ente provvederà a fornire adeguata formazione e costante aggiornamento del personale impiegato nei servizi come specificato ai precedenti artt. 3 e 7. Il Contraente dovrà occuparsi della formazione obbligatoria sulla sicurezza a norma delle vigenti disposizioni di legge.

Per il Call Centre è prevista formazione iniziale, della durata non inferiore a 30 ore, alla quale seguirà affiancamento telefonico (attivo e passivo) di durata variabile a insindacabile giudizio dell'ente. La formazione potrà aver luogo negli spazi dell'ente o del contraente o in altri luoghi qualora l'Ente affidi a terzi la formazione necessaria. E' prevista la somministrazione di un test di verifica delle conoscenze e degli skills acquisiti; il superamento del test è vincolante per l'accesso alla successiva fase di affiancamento. Il non superamento del test comporta un supplemento formativo al quale dovrà seguire ulteriore verifica delle conoscenze acquisite. Nel caso anche la seconda prova non venga superata, l'Ente si riserva la facoltà di chiedere al contraente la sostituzione dell'unità operativa.

A discrezionalità dell'Ente, e in base alle effettive necessità di aggiornamento normativo e/o tecnico, sono previsti momenti di aggiornamento in itinere, legati alle esigenze di servizio. La formazione potrà aver luogo negli spazi dell'ente o del contraente o in altri luoghi qualora l'Ente affidi a terzi l'aggiornamento o la formazione necessari.

A titolo puramente informativo si segnalano gli argomenti di massima sui quali verte la formazione degli operatori di URP e Call Centre:

- struttura dell'ufficio (funzionalità, servizi offerti, relazioni e interazioni con altri servizi, condotta e riservatezza);
- contenuti (Ateneo, Segreteria, Immatricolazioni, Diritto allo Studio, Didattica, Post Lauream...);
- tecniche di risposta (fasi della telefonata, esposizione dei contenuti, tipologie degli utenti, lessico e linguaggio, gestione delle telefonate problematiche);

- gli strumenti (telefono e apparecchiatura connessa, piattaforme informatiche a disposizione e loro uso, supporti cartacei e informatici).

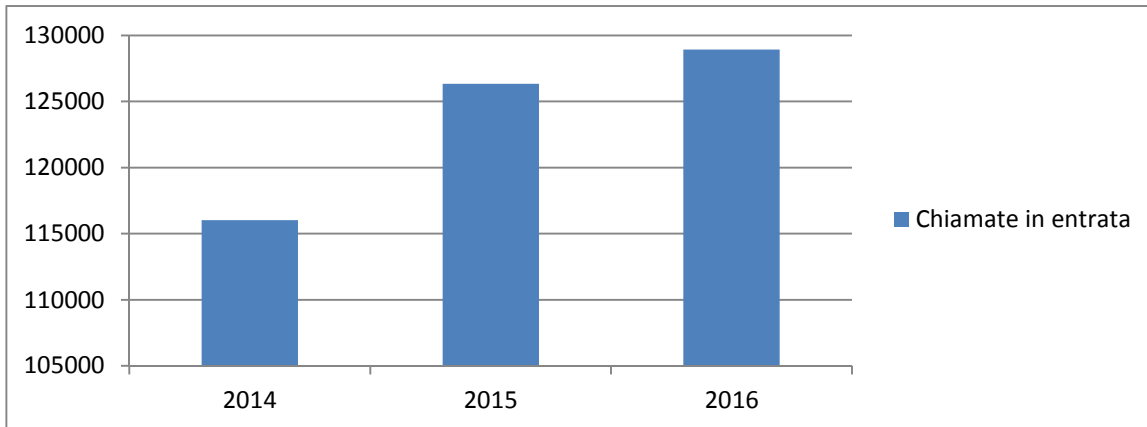
Per l'attività di Up Store l'Ente provvederà ad affiancare il personale esterno nell'acquisizione dell'autonomia necessaria nella gestione dei magazzini, nel corretto approccio alla diversa tipologia di clientela, nella conoscenza del sistema informatico e del programma gestionale di vendita.

Per le Attività collegate, l'Ente provvederà ad affiancare il personale esterno per l'acquisizione di conoscenze tali da poter offrire idonee risposte all'utenza, nel rispetto dei protocolli e delle istruzioni impartiti, unitamente all'utilizzo della strumentazione necessaria.

Allegato 1 - Servizi di informazione e accoglienza dell'Università di Padova

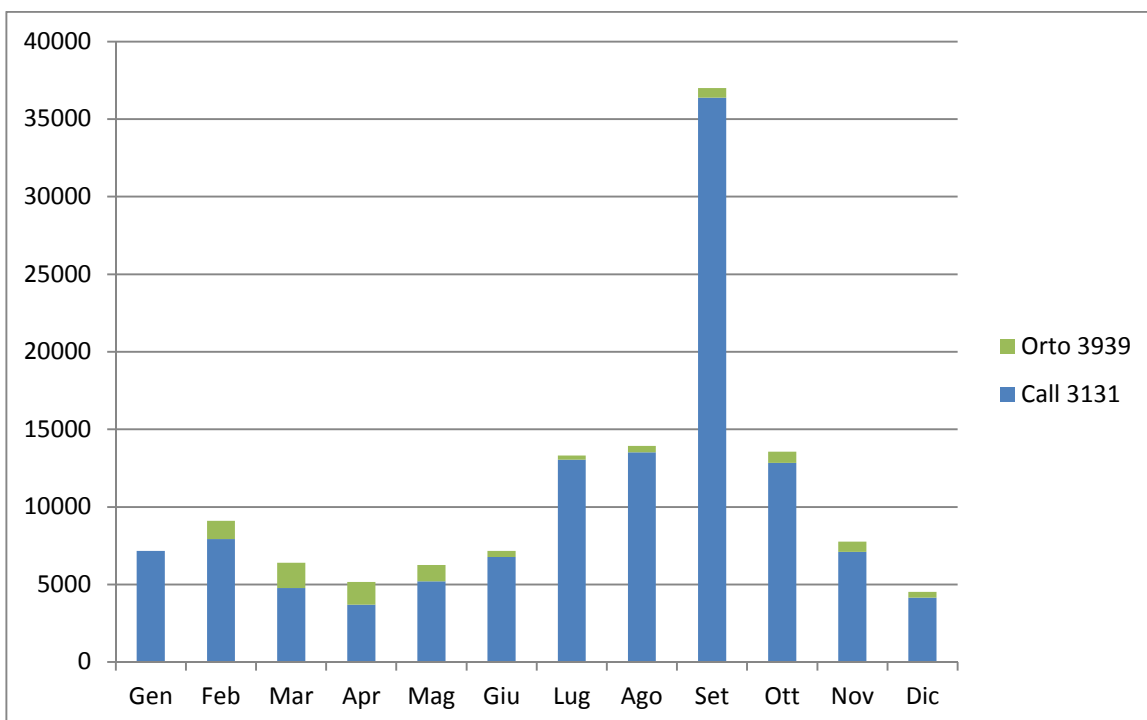
Dati esemplificativi

Scheda 1 - Dettaglio chiamate in entrata al Call Centre d'Ateneo dal 2014 al 2016:

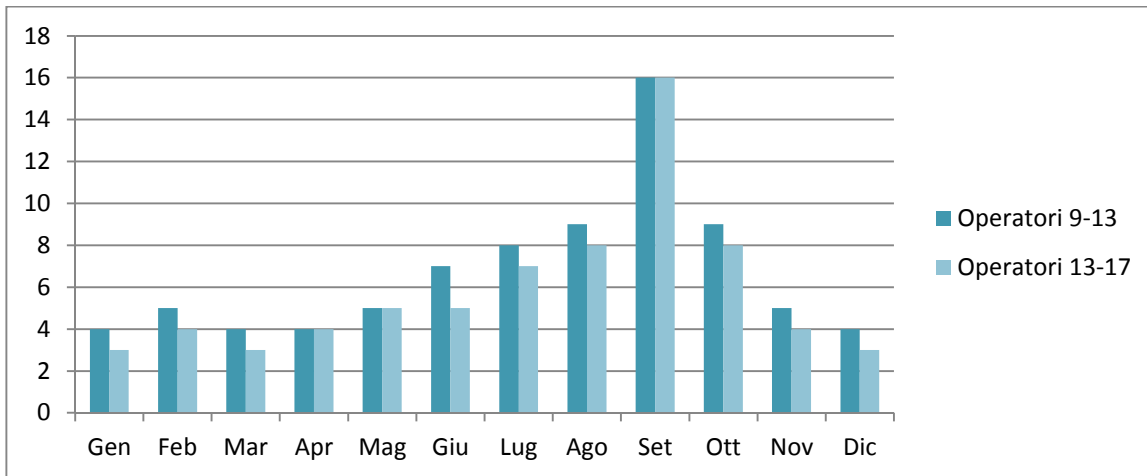


Scheda 2 - Distribuzione delle chiamate nel corso dell'anno

(Call centre Unipd: media 2013-2016 - Call Centre Orto botanico: solo 2016):



Scheda 3 - Distribuzione indicativa per fascia oraria (dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 13 alle ore 17) degli operatori in servizio al Call Centre mese per mese (rif. 2016):



Scheda 4 - Numero complessivo contatti verso l'URP (ultimi tre anni: email + telefono + sportello):

