

ER.GO



Azienda Regionale

per il Diritto agli Studi Superiori

www.er-go.it

info@er-go.it

**L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO
DI COMUNICAZIONE
ANNO 2020**

- **IL SERVIZIO PARLA CON ER.GO**
- **IL SERVIZIO SCRIVICI**
- **IL SERVIZIO CHAT**
- **PUNTI INFORMATIVI E SPORTELLI DEDICATI**
- **SITO ER.GO**
- **RIEPILOGO DATI**

IL SERVIZIO PARLA CON ER.GO

Il servizio “Parla con ER.GO”, attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 9,30 alle 16,00, per tutte le tipologie di studenti, il cui numero è **051 19907580**, è **dotato di** risponditore automatico, che viene aggiornato quando necessario dal gruppo di lavoro ad esso dedicato.

Il **virtual call** si può accendere da qualsiasi postazione, anche a casa in telelavoro o lavoro agile e contiene in automatico le notizie del mese, perciò rende un servizio migliore sia interno che esterno per gli utenti, rispetto al **call center tradizionale** che è stato disattivato nel 2018.

Il Servizio si avvale di 16 operatori specializzati (distribuiti su tutte e 4 le sedi territoriali) cui da Maggio 2020 si è aggiunto un ulteriore operatore per la sede di Bologna e Romagna. Costoro, dalle diverse sedi territoriali, tenuto conto dei periodi di maggiore concentrazione dei contatti, si avvicendano per rispondere al fabbisogno e garantire la massima copertura del servizio.

Il numero e la distribuzione degli operatori per sede territoriale sono riportati nella seguente tabella:

SEDI	N. operatori del parla con ER.GO	N. operatori di supporto di altri servizi
BOLOGNA	3	2
MODENA	1	1
REGGIO EMILIA	1	3
FERRARA	-	2
PARMA	2	1
TOTALE	7	9

- N. 8 operatori di Parla con ER.GO si occupano anche del servizio di chat on line dal Lunedì al Venerdì dalle 8,30 alle 10,00
- N. 13 operatori rispondono anche alle conversazioni del servizio Scrivici
- N. 9 operatori fanno parte di altri uffici e di altre P.O., per cui non è il lavoro prevalente

Il servizio Parla con ER.GO rappresenta una importante palestra formativa sui servizi aziendali e più in generale sulla missione istituzionale di ER.GO. È uno dei canali in cui si articola il servizio di comunicazione dell'Azienda.

Dal 2019 il monitoraggio di Parla con ER.GO permette di rilevare le chiamate per operatore che opportunamente elaborate danno il risultato per sede.

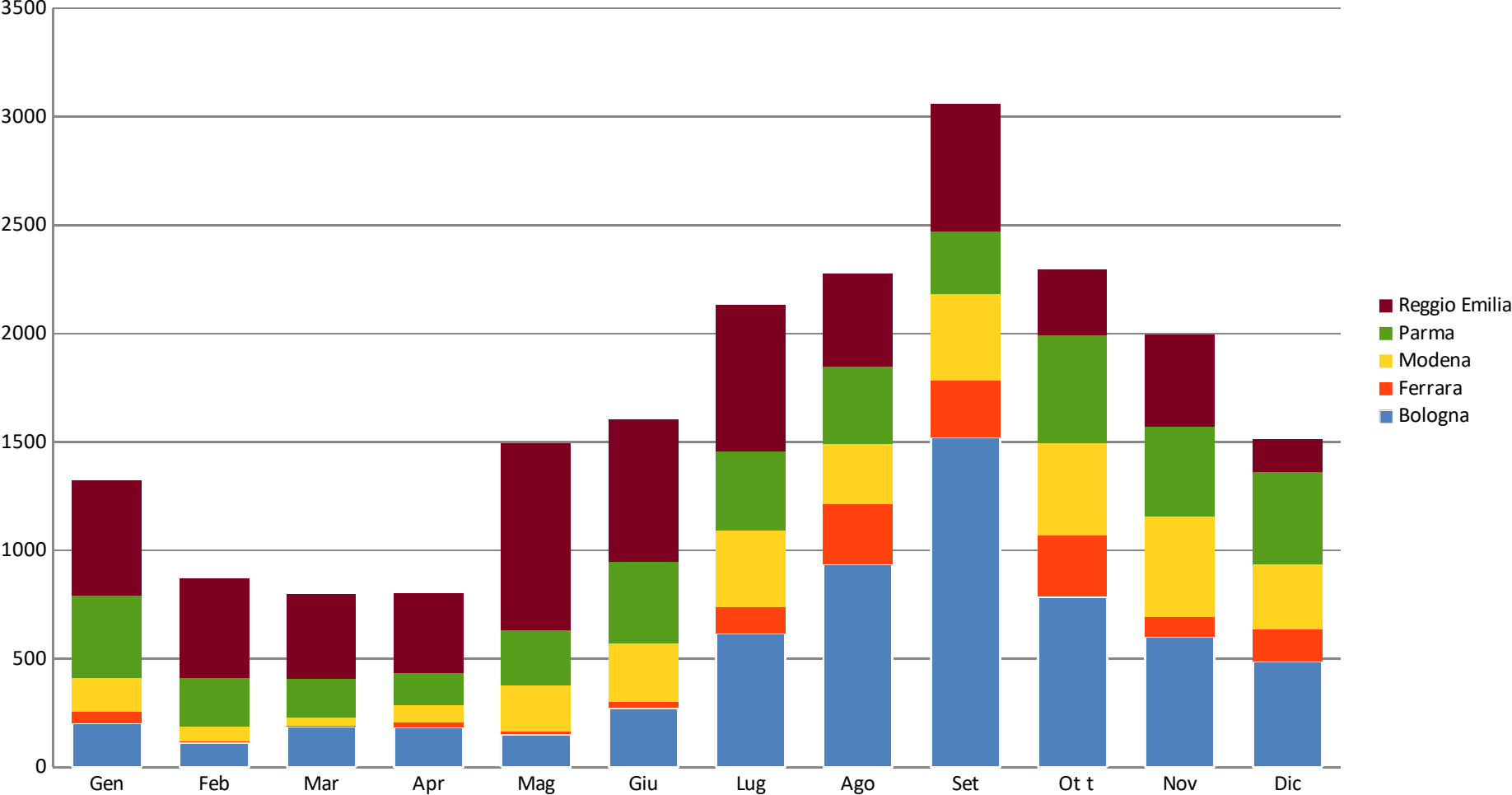
Le pagine che seguono sono l'esito di questo monitoraggio.

NUMERO DI CONTATTI TELEFONICI PERVENUTI AL PARLA CON ER.GO NELL'ANNO 2020

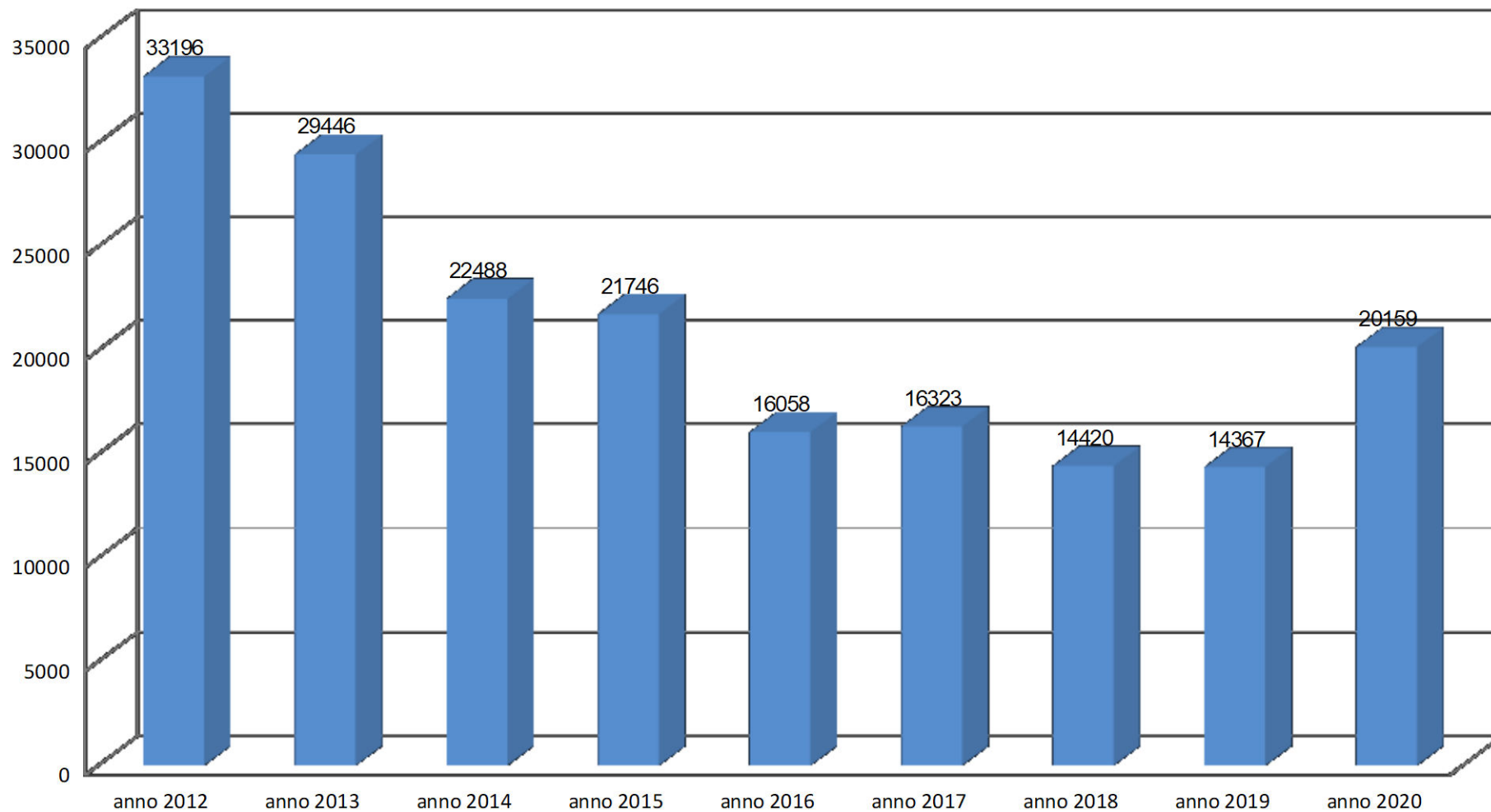
Nell'anno 2020 le telefonate sono state complessivamente **20.162** (contro **14.367** nel 2019)
Il 40 per cento in piu' rispetto al 2019

ANNO 2020	nr. telefonate a BOLOGNA	nr. telefonate a FERRARA	nr. telefonate a MODENA	nr. telefonate a PARMA	Nr. telefonate a REGGIO EMILIA	TOTALE
gennaio	203	53	157	378	532	1.323
febbraio	114	7	65	227	458	871
marzo	188	4	40	175	390	797
aprile	186	23	77	148	367	801
maggio	151	15	210	257	862	1.495
giugno	274	28	269	376	655	1.602
luglio	619	118	356	365	675	2.133
agosto	936	277	278	357	429	2.277
settembre	1.524	259	400	289	586	3.058
ottobre	786	284	424	498	302	2.294
novembre	602	89	467	415	422	1.995
dicembre	489	148	299	428	149	1.513
TOTALE	6.075	1.305	3.042	3.913	5.827	20.159

TOTALE CONTATTI DA VIRTUAL CENTER ANNO 2020



CONTATTI CON PARLA CON ERGO DAL 2012



CONTATTI TELEFONICI PERVENUTI AL CALL CENTER ANNO 2020: PERIODO DI CONCENTRAZIONE DELL'ATTIVITA'

Nell'anno 2020 i mesi di maggiore concentrazione dell'attività sono stati:

- ❖ Agosto con n° 2.277 contatti
- ❖ Luglio con n° 2.133 contatti
- ❖ Settembre con n° 3.058 contatti
- ❖ Ottobre con n° 2.294 contatti

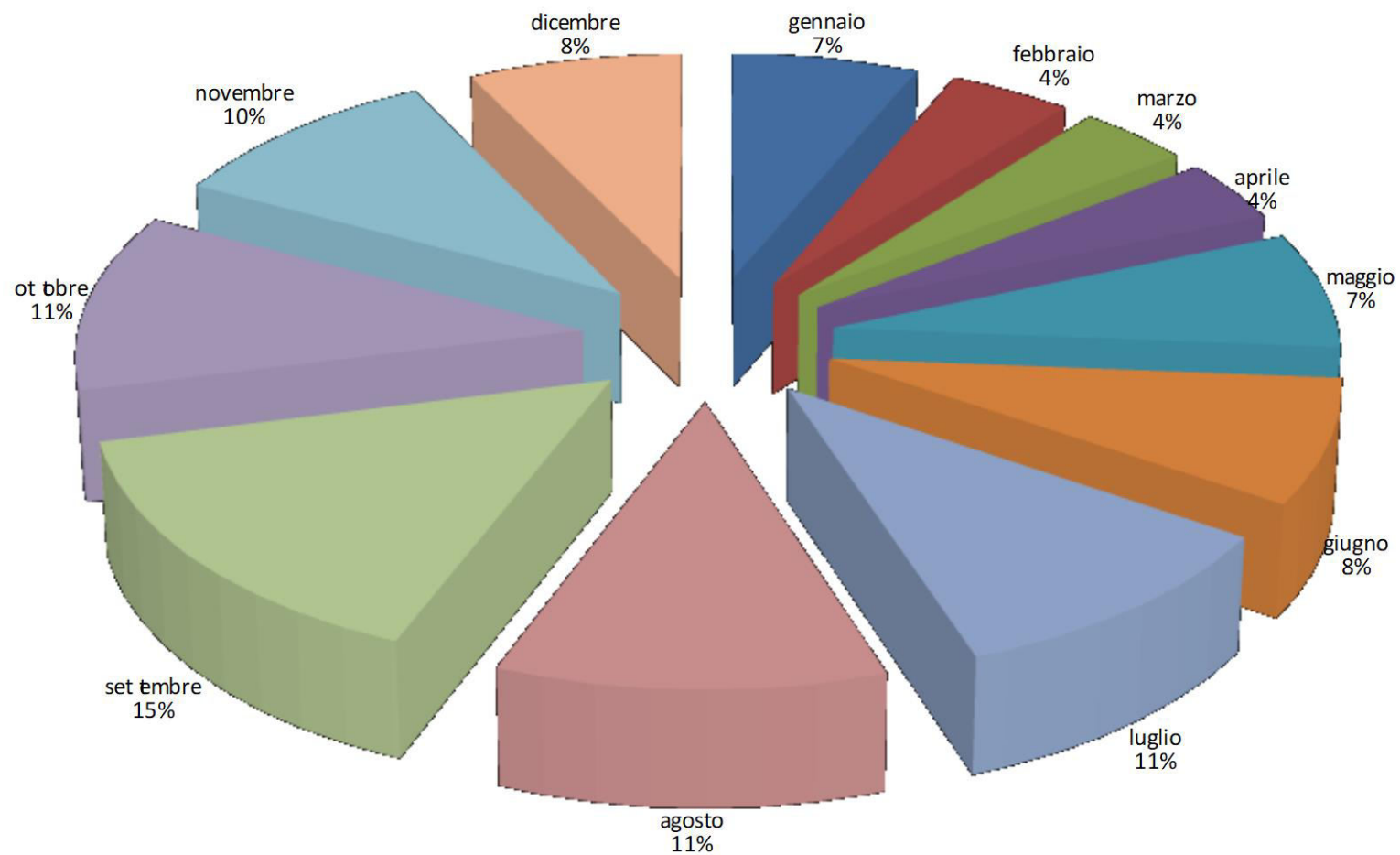
coincidenti con il periodo di pubblicazione dei Bandi di concorso e presentazione delle domande online, scadute il 4 settembre 2020 per le borse di studio, ma le domande di esonero no tax area acquisite per conto degli Atenei sono scadute tra ottobre e novembre.

Nell'anno 2019 i mesi di maggiore concentrazione dell'attività sono stati:

- ❖ Agosto con n° 1.766 contatti
- ❖ Luglio con n° 1.581 contatti
- ❖ Settembre con n° 1.494 contatti

coincidenti con il periodo di pubblicazione dei Bandi di concorso e presentazione delle domande online, comprese quelle acquisite per i benefici degli Atenei (ad esempio, per l'Università di Bologna la scadenza delle domande di no tax area è stata il 30/10/2019).

I contatti mensili Parla con ERGO - anno 2020



IL SERVIZIO "SCRIVICI"

Er.go gestisce, a partire dalla metà del 2011, il Servizio Scrivici di risposta scritta alle conversazioni fornendo informazioni specifiche sui benefici e servizi a studenti e neolaureati delle Università e degli Istituti dell'Alta Formazione Artistica e Musicale dell'Emilia-Romagna, studenti e neolaureati stranieri inseriti in programmi di mobilità internazionale e di ricerca, a ricercatori e professori provenienti da altre Università o istituti di ricerca italiani o stranieri.

Il Servizio si avvale attualmente di 15 operatori qualificati che, dalle diverse sedi territoriali, tenuto conto dei periodi di maggiore concentrazione dei contatti, si avvicendano per rispondere al fabbisogno e garantire la massima copertura del servizio. Gli operatori sono per quasi tutte le sedi gli stessi che rispondono al Parla con ER.GO. Questi operatori smistano le conversazioni agli uffici alloggi, controlli, REU per quanto di loro competenza e rispondono direttamente a tutte le altre tipologie di domande.

Mentre i servizi call center e chat on line hanno un orario al pubblico, gli studenti su Scrivici possono porre i loro quesiti 24 h su 24 e 7 giorni su 7; nei periodi di maggior afflusso, la difficoltà sta nel trapiantare i picchi del lunedì con numerose conversazioni a cui rispondere accumulate nel fine settimana.

SEDI	N. OPERATORI
BOLOGNA e ROMAGNA	5 non interamente dedicati, 1 supporto serale e nei fine settimana
PARMA	4 di cui 1 interamente dedicato
MODENA	2 non interamente dedicati
REGGIOEMILIA	1 interamente dedicato risponde anche per Modena
FERRARA	2 non interamente dedicati
TOTALE	15

Il servizio Scrivici è preceduto da una pagina mensilmente aggiornata sulle principali NOTIZIE DEL MESE

NUMERO DI CONVERSAZIONI PERVENUTE E RISPOSTE SU SCRIVICI NELL'ANNO 2020

Nell'anno 2019 le conversazioni sono state complessivamente **121.733**

Nell'anno 2020 le conversazioni sono state complessivamente **157.569**

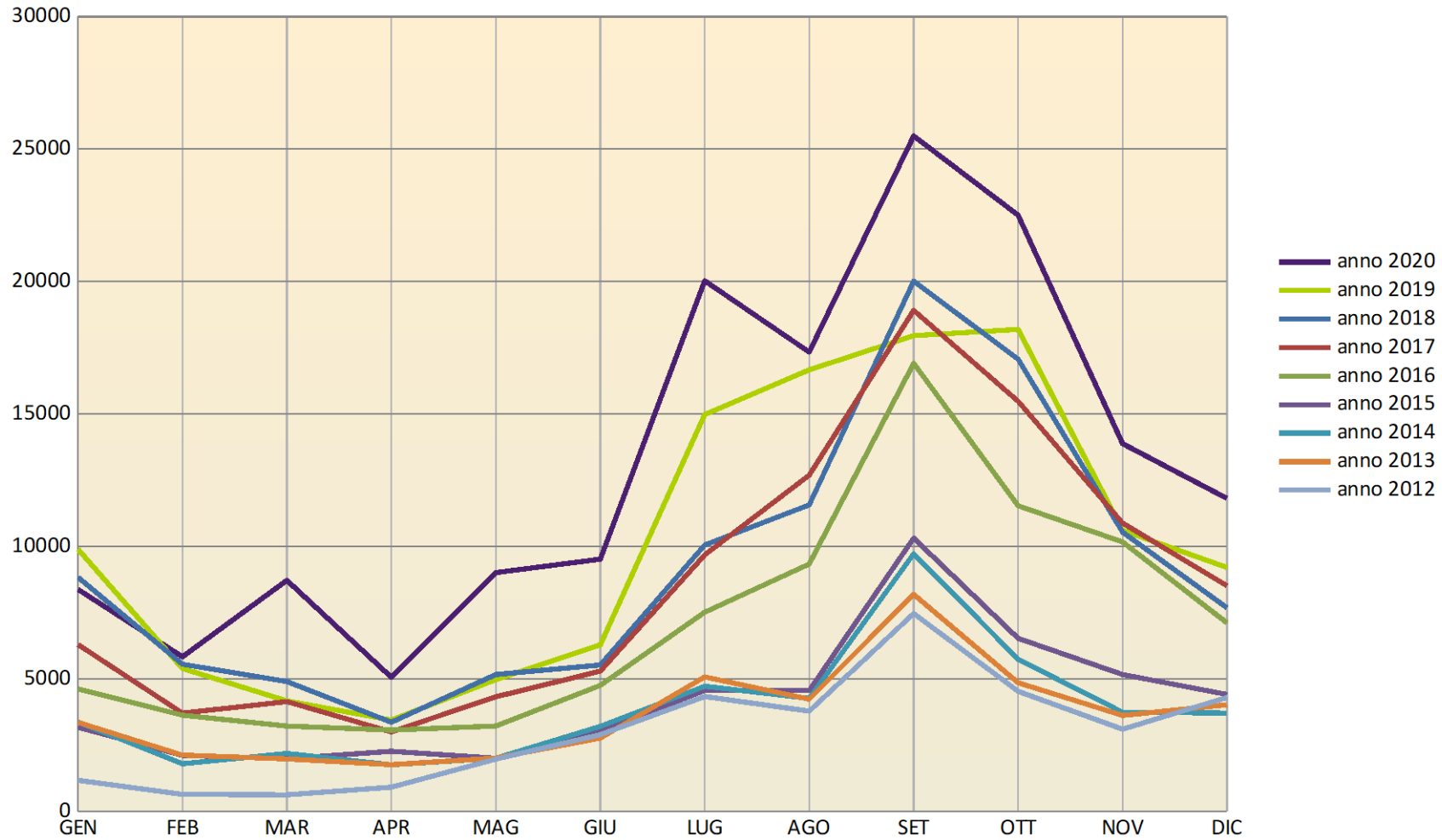
MESI	N. CONVERSAZIONI 2019	N. CONVERSAZIONI 2020
GENNAIO	9.892	8.378
FEBBRAIO	5.391	5.832
MARZO	4.163	8.716
APRILE	3.443	5.057
MAGGIO	4.969	9.010
GIUGNO	6.280	9.519
LUGLIO	14.979	20.028
AGOSTO	16.665	17.336
SETTEMBRE	17.955	25.498
OTTOBRE	18.192	22.506
NOVEMBRE	10.604	13.878
DICEMBRE	9.200	11.811
TOTALE	121.733	157.569

I mesi di attività più intensa sono stati Settembre e Ottobre, seguiti da Luglio e Agosto .

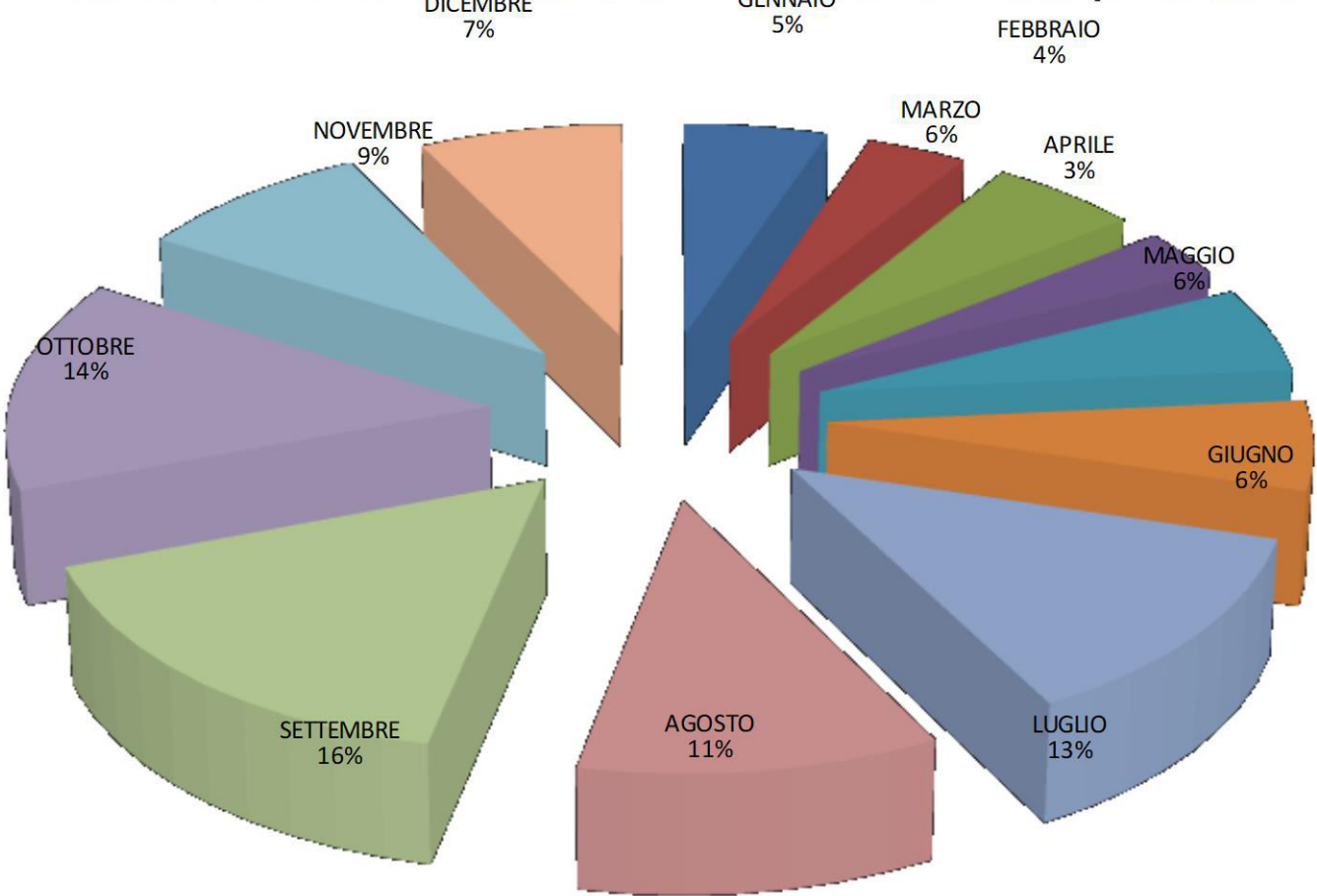
L'aumento delle conversazioni dal 2019 al 2020 è stato del 30 per cento in più', un aumento mai visto nel trend

di crescita annuale. Anche nel primo semestre del 2020 le conversazioni sono aumentate, dovuto al fatto che la pandemia da Covid -19 ha portato a numerose misure straordinarie previste per gli studenti, oltre a bandi aggiuntivi per dotazione di sim per lezioni a distanza, per dotazioni di ausili informatici per studenti disabili ecc. Inoltre si sono dovuti eliminare gli sportelli in presenza e quindi tutti i quesiti si sono riversati su scrivici e sugli altri mezzi di comunicazione, con una netta prevalenza di scrivici. Gli operatori hanno usufruito del lavoro agile da casa ma i risultati sono sorprendenti , gli studenti sono stati seguiti con mezzi e operatori a distanza ma con tanta efficacia . Infatti c'è stato aumento delle domande dei benefici e dei borsisti tale da arrivare a 26.709 assegnatari di borsa di studio.

Conversazioni su Scrivici - comparazione anni dal 2012 al 2020



Conversazioni su SCRIVICI 2020 - distribuzione annua percentuale

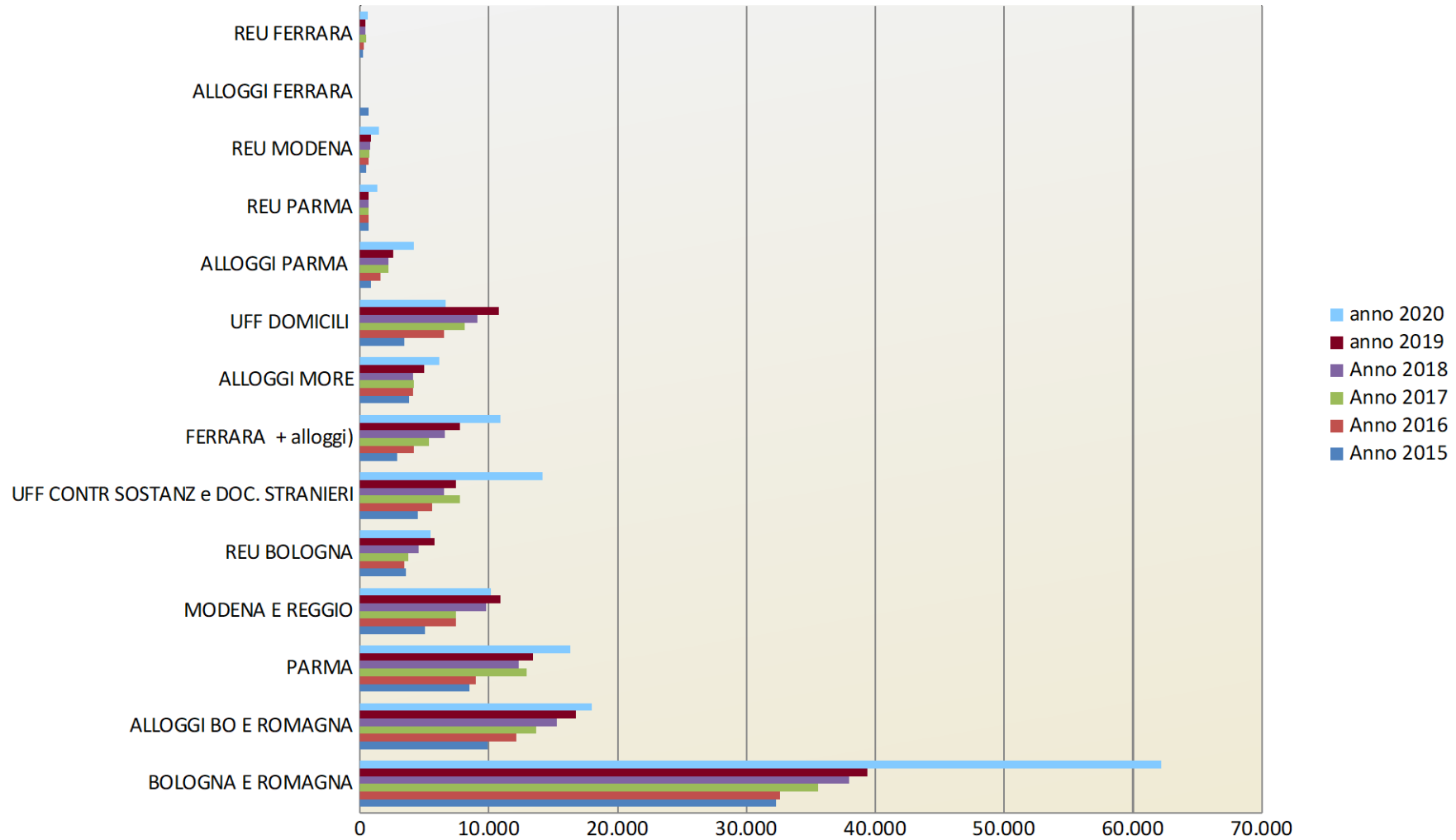


NUMERO RISPOSTE SCRIVICI 2019 e 2020

PER SEDE E FUNZIONI

SERVIZIO	Anno 2019	Anno 2020
BOLOGNA E ROMAGNA	39.371	62.215
ALLOGGI BO E ROMAGNA	16.745	18.004
PARMA	13.433	16.344
MODENA E REGGIO	10.876	10.182
REU BOLOGNA	5.789	5.464
UFF CONTR SOSTANZ e DOC. STRANIERI	10.436	14.163
FERRARA + alloggi	7.786	10.877
ALLOGGI MORE	5.003	6.122
UFF DOMICILI	7.765	6.671
ALLOGGI PARMA	2.574	4.180
REU PARMA	680	1.326
REU MODENA	872	1.437
ALLOGGI FERRARA	0	0
REU FERRARA	403	584
TOTALE	121.733	157.569

NUMERO RISPOSTE SCRIVICI DAL 2015 AL 2020 PER SEDE E FUNZIONI



IL SERVIZIO “CHAT ON LINE”

ER.GO gestisce, a partire da metà gennaio del 2013, il Servizio Chat on line di risposta immediata alle conversazioni degli studenti fornendo informazioni semplici sui benefici e servizi a studenti e neolaureati delle Università e degli Istituti dell'alta formazione artistica e musicale dell'Emilia-Romagna.

Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 10,00, si avvale attualmente di 8 operatori che, dalle diverse sedi, si avvicendano per rispondere al fabbisogno e garantire la massima copertura del servizio, monitorata e presidiata dalla P.O. Comunicazione. Gli operatori sono per tutte le sedi gli stessi che rispondono al Call center e Scrivici.

SEDI	N. OPERATORI
BOLOGNA	3
MODENA	1 + 1 supporto
REGGIO EMILIA	2
PARMA	1
TOTALE	7 + 1 supporto

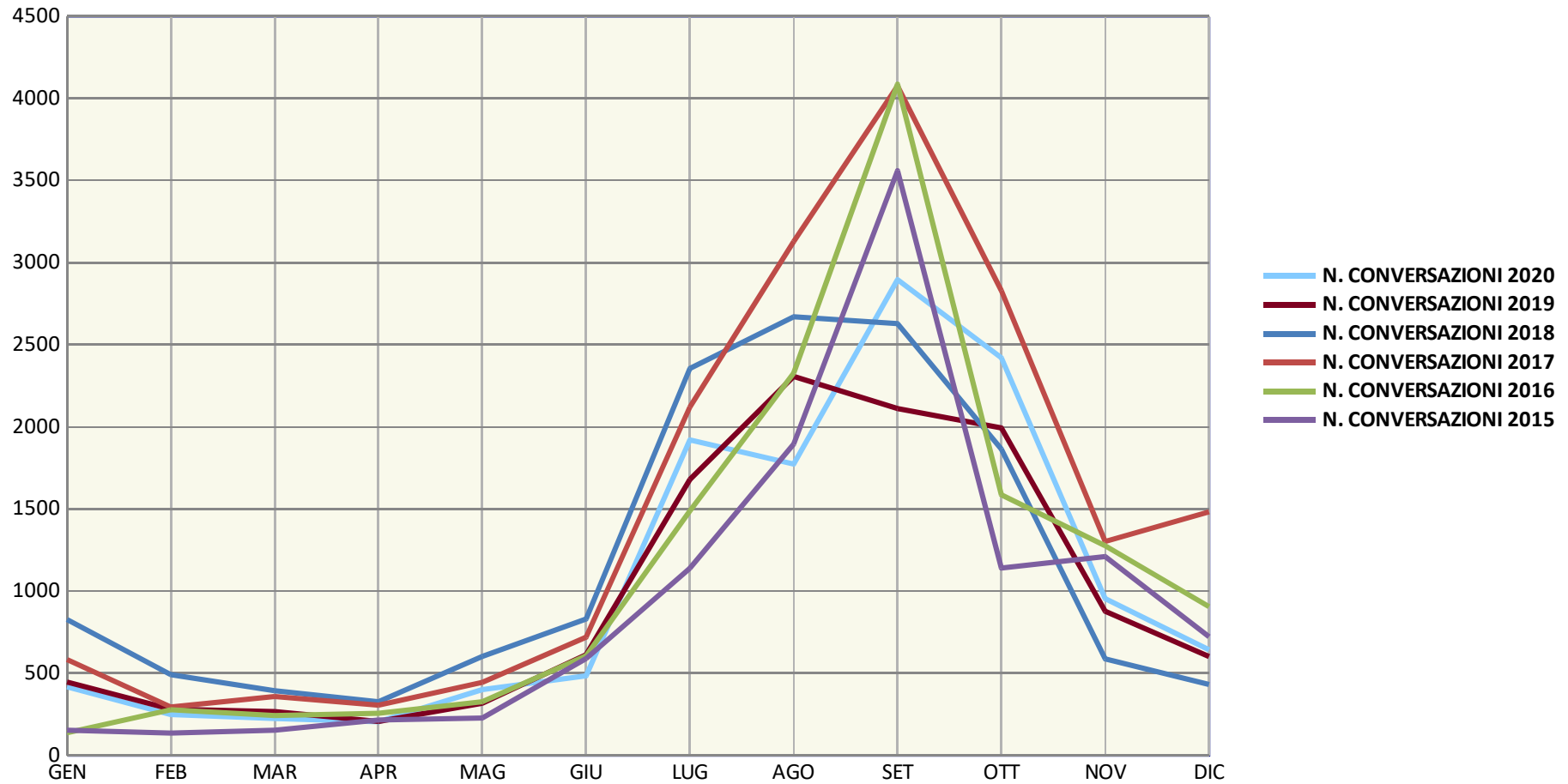
NUMERO DI SESSIONI CHAT PERVENUTE E RISPOSTE NELL'ANNO 2019 e 2020

MESI	N. CONVERSAZIONI 2019	N. CONVERSAZIONI 2020
GENNAIO	446	417
FEBBRAIO	281	248
MARZO	266	224
APRILE	206	204
MAGGIO	317	400
GIUGNO	612	484
LUGLIO	1.679	1.920
AGOSTO	2.307	1.773
SETTEMBRE	2.111	2.896
OTTOBRE	1.993	2.420
NOVEMBRE	877	954
DICEMBRE	601	642
TOTALE	11.696	12.582

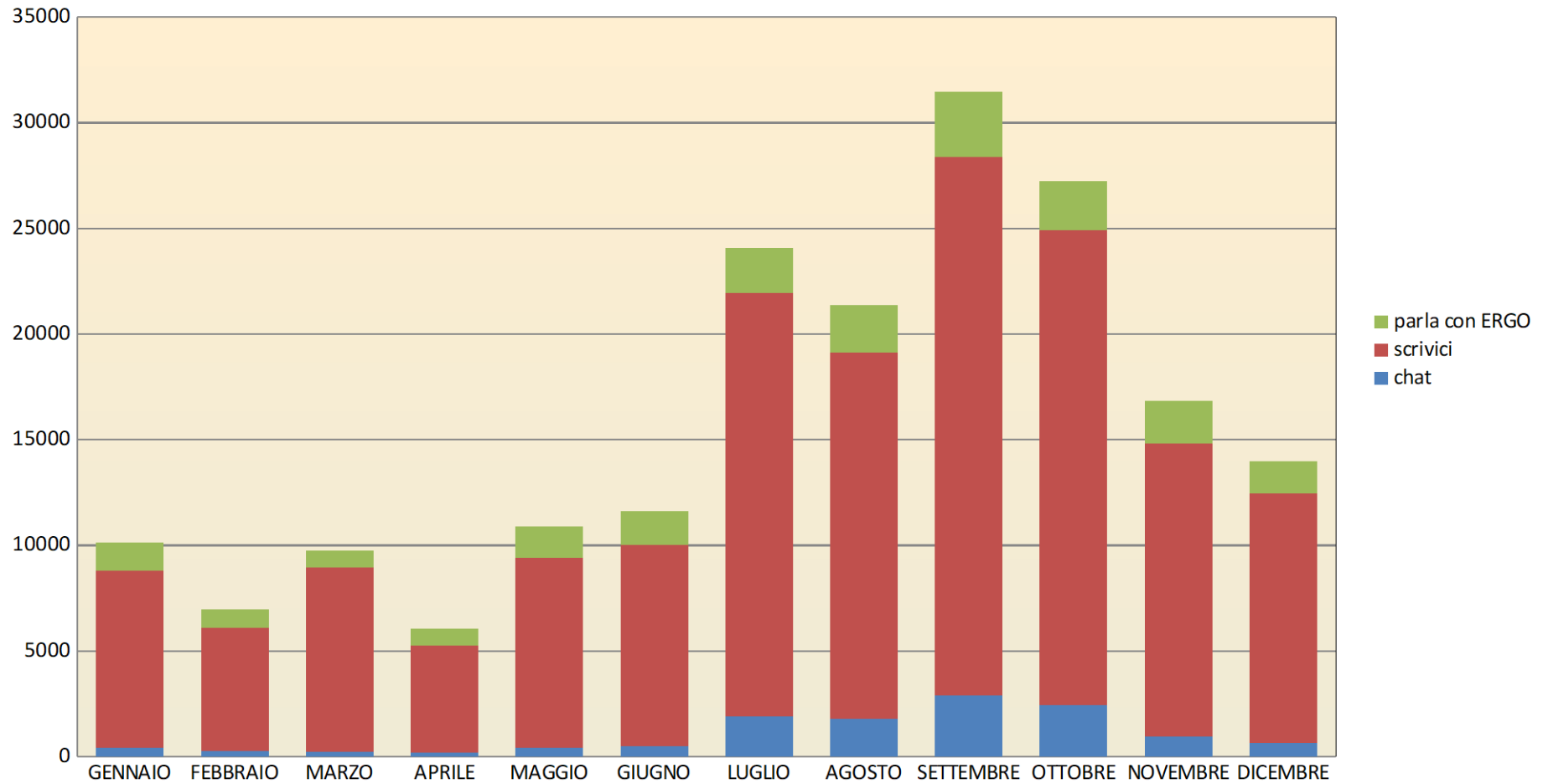
Il servizio chat ha subito un'evoluzione positiva negli anni, anche se nel 2020 ha registrato una leggera flessione in termini di numeri assoluti, però un miglioramento qualitativo, nel senso di una maggior quantità di messaggi fra operatori e visitatori.

Una cosa da segnalare: qualora a questo strumento si rivolgano studenti che hanno quesiti complessi, la risposta consiste in un'azione di rimando agli altri canali.

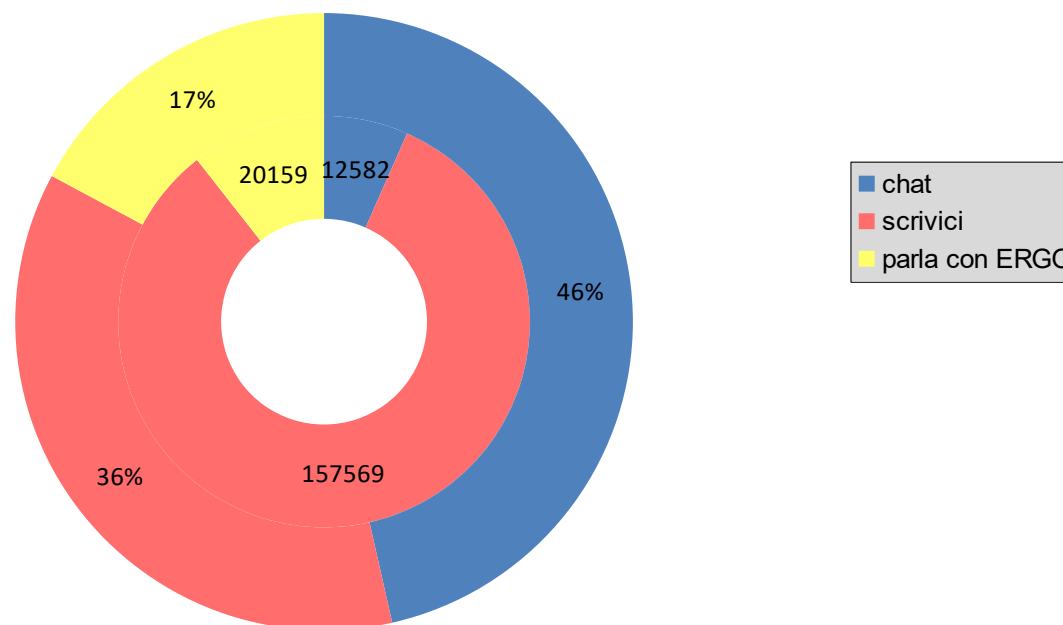
Numero sessioni chat anni dal 2015 al 2020



2020 Un anno di comunicazioni



Distribuzione dei contatti tra i diversi canali in rapporto alle ore di apertura del Servizio - anno 2020



Nel grafico sopra riportato si può apprezzare, in valore percentuale, il coinvolgimento dei vari canali di comunicazione rispetto al tempo di apertura.

Se SCRIVICI rappresenta sicuramente la realtà con un numero di contatti di gran lunga superiore (arco di cerchio rosso) rispetto al call center (arco giallo) e alla chat (arco blu), occorre però tenere presente che – trattandosi di un servizio di mail online – è accessibile 24h su 24 (Sabati, Domeniche e festivi inclusi).

Se si rapporta infatti il numero dei contatti con le ore di apertura giornaliera di ogni singolo servizio (24 per SCRIVICI, 6 ore e mezza per il call center e 1 ora e mezza per la chat), è possibile notare quanto anche quest'ultima sia utilizzata ed apprezzata, in quanto è in grado di garantire risposte in tempi assolutamente brevi.

PUNTI INFORMATIVI E SPORTELLI DEDICATI

In Romagna sono attivi da sempre, un giorno la settimana, i punti informativi di ER.GO presso i rispettivi uffici dei Campus dell'Università di Bologna (Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini).

Poi da febbraio 2020, vista la pandemia da Covid- 19, sono stati chiusi.

Il servizio veniva effettuato fino a febbraio 2020 da 3 operatori rispettivamente di Cesena, Modena e Reggio Emilia.

- Lo sportello ER.GO in Campus sede Modena,
 - lo Sportello presso la residenza Sassi Masini di Forlì,
 - gli sportelli estivi presso Unimore
- sono stati sospesi anch'essi per pandemia.

Questi servizi in presenza sono stati compensati con aumento dei quesiti posti tramite i mezzi di comunicazione a distanza , chat, parla con er-go, scrivici, contatti telefonici personalizzati e skype.

SPERIMENTAZIONI

SPORTELLI ON LINE CONGIUNTI CON LE UNIVERSITA'

SPORTELLI ON LINE congiunti con UNIBO: nel 2020, vista la grave situazione sanitaria, sono stati condotti on line, durante il periodo estivo, degli incontri on line settimanali di gruppo sia insieme al settore Abis per gli interventi DSU ed esenzione tasse rivolte alla generalità degli studenti sia insieme al settore DIRI per gli interventi dedicati agli studenti internazionali, è stato utilizzato uno strumento collaudato da UNIBO già in occasione di Almaorienta 2020, evento on line di grande respiro effettuato congiuntamente nei mesi primaverili.

I numeri di studenti raggiunti sono stati per il settore Abis 655 di cui 549 italiani e 106 stranieri.

I numeri di studenti raggiunti sono stati per il settore DIRI 446 di cui 384 stranieri e 62 italiani.

Il totale quindi è 1.101 di cui stranieri 933.

Sono stati impegnati 2 operatori di Bologna con padronanza della lingua inglese.

SPORTELLO on line per studenti UNIPR

Nel 2019 l'Università di Parma ha elaborato un progetto volto a creare un punto di accoglienza unico dove la futura matricola, la matricola già iscritta e le loro famiglie potessero trovare tutte le informazioni di primo livello utili sui diversi ambiti della vita universitaria a Parma. Il ParmaUniverCity Info Point, luogo di raccordo tra l'Ateneo e la città, è stato considerato lo spazio più idoneo per instaurare un contatto diretto con l'utenza, operando in sinergia con gli enti che lavorano costantemente a fianco dell'Università: il Comune di Parma (in particolare l'ufficio Informagiovani) ed ER.GO.

Nel 2020, causa la pandemia da Covid – 19, è stato comunque assicurato un contatto on line dedicato, per due volte a settimana, nei mesi estivi fino a ottobre compreso, tramite la chat live aperto il pomeriggio per gli studenti di Parma. I contatti sono stati 432, di cui 392 studenti di altre Università della Regione che hanno trovato il canale di comunicazione aperto nel pomeriggio.

INCONTRI INFORMATIVI DI BENVENUTO PER LE MATRICOLE IN ALLOGGIO

Di seguito gli incontri che si sono tenuti in tutte le sedi di ER.GO con n. partecipanti e contenuti:

Giovedì 22 ottobre 2020 Incontro MATRICOLE triennali **Bologna**

n. partecipanti **12**

e **mercoledì 28 ottobre 2020** matricole magistrali **Bologna**

n. partecipanti **10**

Martedì 27 ottobre 2020 **Ferrara**

n. studenti partecipanti **15**

e **giovedì 29 ottobre** **Ferrara**

n. studenti partecipanti **12**

Giovedì 29 ottobre 2020 **Romagna**

n. studenti partecipanti **10**

Martedì 3 novembre 2020 **Parma**

n. studenti partecipanti **11**

Mercoledì 4 novembre **Modena**

n. partecipanti **10**

Mercoledì 11 novembre 2020 **Reggio Emilia**

n. studenti partecipanti **3**

Contenuti comuni:

- Saluti di benvenuto
- Regolamento Residenze
- Regolamento anti covid
- Illustrazione principali regole dei bandi benefici er-go
- Spiegazione servizio supporto allo studio
- Spiegazione servizio di ascolto
- Spiegazione Progetto di volontariato "Te lo porto io"

Messaggio trasmesso alle matricole nell'incontro:

- NOI CI SIAMO se avete bisogno non esitate a chiamarci!
- Domande finali degli studenti

In totale sono stati fatti 8 incontri con 83 partecipanti
L'esito di tale sperimentazione non è stato entusiasmante.

SPORTELLO ER.GO/ID per studenti internazionali

Durante il periodo sono stati organizzati, in collaborazione con l'Azienda, incontri in videoconferenza per facilitare il percorso degli studenti internazionali dalle loro scuole superiori e dalle loro scuole di lingue nei paesi di origine (Camerun, Benin, Togo, Costa d'Avorio) alle Università del territorio, al fine di informarli compiutamente sui contenuti dei bandi di concorso per accedere ai benefici nonché sulle procedure informatiche per presentare la

domanda. In particolare, il servizio di ascolto e aiuto attivato tramite casella di posta elettronica ha permesso di entrare in contatto con **1.047** studenti internazionali. Numerosi sono stati i contatti telefonici e gli scambi di messaggi elettronici fra la società e l'Azienda. In quest'anno di pandemia Covid-19 e particolarmente durante il lockdown il servizio ha costantemente rammentato le misure promosse dalle autorità sanitarie, i DPCM (decreto del consiglio dei ministri), gli aggiornamenti sulla situazione sanitaria e il programma delle lezioni. Sono stati accompagnati anche studenti internazionali sul come connettersi per seguire dal Paese di origine le lezioni online, nel disbrigo delle proprie pratiche burocratiche e nell'orientamento per affrontare i test di ingresso ai corsi accademici; è stata organizzata una campagna continua di comunicazione sugli eventi che caratterizzano la vita universitaria nella Regione, campagna che ha avuto come scopo l'evidenziazione delle iniziative e delle attività promosse e realizzate da ER.GO e segnalate per una pronta divulgazione tramite il servizio ER.GO/ID in tutti i suoi canali: è stata molto usata la pagina FacebookTM del servizio ER.GO/ID per promuovere le nuove attività e diffondere le notizie dell'ente fra gli studenti internazionali. Sono stati "postati" un totale di 144 messaggi concernenti informazioni dell'ente e delle Università della Regione Emilia---Romagna. Durante il periodo è incrementato il numero di "followers" per raggiungere una media di 2.678 persone al giorno contro i 1500 l'anno scorso. La pagina è seguita dal 49 % di femmine e dal 51% di maschi. La classe di età maggiormente rappresentata è quella compresa fra i 25 – 34 anni, seguita da quella dei 18 – 24 anni.

Pagina facebook Festival dei Talenti

La pagina fb Festival dei Talenti è lo strumento social tramite cui si dà notizia e rilievo di tutte le attività, eventi, comunicazioni relative al Festival dei Talenti organizzato da Er.Go.

Il 2020 contrassegnato dall'epidemia di Covid segna una pesante battuta di arresto per il Festival e per tutte le attività ad esso correlate.

Causa epidemia infatti, non solo non è stato possibile svolgere il Festival, ma sono state sospese anche tutte le attività in presenza dei laboratori Er.Go attivi a inizio 2020 (danza afrobeat, danza persiana Bologna, danza persiana Ferrara, canto corale, disegno anatomico, poesia, arti visive, fotografia creativa, chitarra Parma, introduzione alla chitarra Bologna, musicArte, moda, teatro e teatro2).

La comunicazione della sospensione delle attività dei laboratori è stata postata sulla pagina fb in data 23 febbraio; in data 9 marzo viene ufficialmente comunicato, sulla medesima pagina fb, l'annullamento definitivo del Festival in presenza (la cui data era fissata per il 19 aprile 2020).

Sin da subito dopo la sospensione delle attività in presenza dei laboratori, si è cercato con i tutor e i ragazzi partecipanti, di trovare modalità differenti per continuare il lavoro intrapreso, seppur con le limitazioni del caso: i ragazzi hanno quindi iniziato ad organizzarsi diversamente sperimentando un modo di lavorare insieme e fare arte totalmente nuovo e tutto da scoprire.

L'idea era quella di creare una sorta di festival virtuale con le opere prodotte dai laboratori in modalità a distanza o come prosieguo delle attività già iniziate o sul tema della quarantena. I laboratori hanno raccolto l'appello inviando foto, arti grafiche, video ecc.

Ad aprile Er.Go lancia l'iniziativa "Un altro giorno è andato" rivolta a tutti gli studenti e studentesse delle residenze e degli alloggi. La finalità è quella di raccogliere tramite foto, frasi, racconti, video, audio, fumetti, canzoni, poesie, disegni, ecc. le sensazioni e il racconto di una quotidianità stravolta da pandemia e restrizioni. Il progetto prevede anche una pubblicazione finale di tutti i materiali stampabili raccolti.

Tutti i materiali inviati dai ragazzi sono stati tutti pubblicati sulla pagina fb Talenti. Ai partecipanti, laddove richiesto, è stato garantito supporto tecnico. La raccolta di materiali si è conclusa il 30 giugno. I video sono stati salvati anche in un album fb da pubblicare contestualmente all'uscita del libro prevista nel 2021.

Nel frattempo ai tutor e i ragazzi dei laboratori è stato proposto di produrre materiali e lavori inerenti le principali ricorrenze: 25 aprile, 1 maggio, 2 giugno, Giornata contro la violenza sulle donne, Natale. I laboratori hanno risposto con entusiasmo e professionalità e, laddove richiesto, è stato garantito il supporto tecnico per la produzione dei video o testuale per la descrizione dei lavori.

Nel periodo di inattività dei laboratori e durante l'estate, la pagina Talenti è comunque rimasta attiva proponendo riflessioni sul talento e sull'arte nelle sue diverse espressioni e temi di attualità. Sulla pagina si è data notizia delle tante iniziative gratuite e fruibili da remoto (prevalentemente organizzate sul territorio regionale) riguardanti i diversi settori di interesse, dal cinema al teatro, dalla letteratura alla poesia, moda, musica, fotografia, pittura, scultura ecc. con link a mostre, festival, musei, concerti in streaming ed eventuali contest e concorsi di possibile interesse sempre nell'ambito artistico.

La pagina ha dato conto di varie iniziative Er.Go (o collegate a Er.Go) e di notizie di stampa che vedevano protagonisti studenti o ex studenti (talenti) Er.Go impegnati in attività artistiche.

Per l'anno 2020 sono all'incirca sono 250 i post pubblicati sulla pagina Talenti. Il numero di follower è passato da 695 a 851 (incremento + 156).

ACCESSO AL SITO DI ER.GO

Complessivamente, nel 2020 sul sito di ERGO sono state aperte **2.176.904** sessioni. Analizzando le sessioni aperte è stato possibile rilevare che nel 73,6 % dei casi, si è trattato di nuovi utenti che per la prima volta aprivano una sessione sul sito. Dal punto di vista della lingua utilizzata dai visitatori si può rilevare che è stato utilizzato l'italiano per l'85% dei casi, seguito da inglese con il 10%, altre lingue 5%.

Di seguito i dati di visualizzazione del sito dell'anno 2020:

SESSIONI 2.176.904 (contro le **1.971.507 del 2019**) Ogni utente può effettuare più di una Sessione (visite). Le sessioni sono quindi le effettive aperture del sito, contenenti anche i duplicati dello stesso visitatore.

UTENTI 789.004 contro **739.559 del 2019** sono il numero di visitatori del sito, contati una sola volta (se sono passati due o più volte non vengono più contati).

NUOVI UTENTI 776.286 sono il numero di visitatori nuovi rispetto all'anno precedente.

Visualizzazioni di pagina 7.412.179 contro i **6.959.481 del 2019** A sua volta, ogni singola sessione, può visualizzare molteplici pagine. Le visualizzazioni di pagina sono quindi il totale delle pagine aperte (fa fede l'URL).

NUMERO DI SESSIONI PER UTENTE 2,86 contro i **2,87 del 2019** sono il numero di volte che un singolo utente ritorna sul sito.

Pagine/sessione 3,40 contro i **3,51 del 2019**. Le pagine visualizzate mediamente in una sessione (visita), ovvero la media delle pagine visualizzate di tutte le sessioni (visite).

Durata sessione media 00:04:01 contro i **00:04:03 del 2019**. La durata media di una sessione (visita), ovvero la media delle durate di tutte le sessioni (visite).

Frequenza di rimbalzo 39,74% contro i **46,70% del 2019**. Si tratta della percentuale di sessioni che non vanno oltre la visualizzazione di una sola pagina, ovvero "rimbalzano".

Questi dati, in particolare l'ultimo, evidenziano la bontà della razionalizzazione dei contenuti del sito, con conseguente semplificazione delle informazioni operate agli inizi del 2020.

Nella tabella che segue si possono vedere le pagine del sito più visitate, il numero di visualizzazioni e il tempo medio di permanenza degli utenti sulla pagina

	Pagina	N° visualizzazioni 2019	N° visualizzazioni 2020
1	Home page	1.774.156	1.824.721
2	Presentare domanda	635.808	595.773
3	Borse di studio – in aumento	508.687	583.587
4	Esonero tasse	224.907	226.067
5	Servizi abitativi – in diminuzione	212.404	175.915
6	Scrivici	-	113.183
7	Come contattarci	120.446	103.762
8	Informazioni per studenti con redditi in Italia	165.692	98.861
9	Scadenze benefici	86.014	95.234
10	ER.GO Accesso libero	114.500	89.577
11	Elenchi CAF	100.564	80.979

Il comportamento degli studenti sembrerebbe questo: guardano la pagina borse , alloggio , esonero tasse, e cercano informazioni attraverso la sezione Scrivici a cui accedono direttamente a differenza degli anni scorsi e con numero consistente.

Nei primi 11 posti troviamo:

- accesso libero alloggi per verificare disponibilità dal borsino ma in diminuzione
- elenchi CAF ma in diminuzione

ER.GO – Video Domanda online matricole Anno Accademico 2020/2021

Video domanda online per matricole in Italia	18.661 visualizzazioni
How to apply for ER.GO benefits for academic year 2019/2020	1.688 visualizzazioni

PAGINA FACEBOOK DI ER.GO 2020

Ha registrato un notevole numero di studenti interessati, ha superato 11.700 like, conta piu' di 12.000 followers, sono stati pubblicati un centinaio di video e oltre 200 posts ad elevata diffusione e si è risposto alle richieste di circa 400 studenti che hanno scritto nella mail della pagina. I visitatori sono per il 61% donne.

PAGINE INSTAGRAM, twitter e YOU Tube 2020

Si sono resi operativi da fine Maggio 2016 i seguenti canali social:

- 1) Twitter con 429 Tweet, oltre 120 pubblicazioni
- 2) Un centinaio di video presenti in YouTube di ER.GO, 151.028 visualizzazioni
- 3) Instagram con 510 post e 557 followers

RIEPILOGO DATI 2020, 2019, 2018, 2017, 2016, 2015 e 2014

2020

CALL CENTER – NUMERO CONTATTI **20.162** (>)

SCRIVICI – NUMERO CONVERSAZIONI **157.569** (>)

CHAT ON LINE – NUMERO CONVERSAZIONI **12.582** (>)

PER UN TOTALE DI **190.313** CONTATTI (>)

Contro 147.796 contatti del 2019

2019

CALL CENTER – NUMERO CONTATTI **14.367** (<)

SCRIVICI – NUMERO CONVERSAZIONI **121.733** (>)

CHAT ON LINE – NUMERO CONVERSAZIONI **11.696** (<)

PER UN TOTALE DI **147.796** CONTATTI (>)

Contro 138.664 contatti del 2018

2018

CALL CENTER – NUMERO CONTATTI **14.420** – QUESITI POSTI 16.462

SCRIVICI – NUMERO CONVERSAZIONI **110.240**

CHAT ON LINE – NUMERO CONVERSAZIONI 14.004

PER UN TOTALE DI 138.664 CONTATTI

Contro 136.856 contatti del 2017

2017

CALL CENTER – NUMERO CONTATTI 16.323 – QUESITI POSTI 16.961

SCRIVICI – NUMERO CONVERSAZIONI 102.894

CHAT ON LINE – NUMERO CONVERSAZIONI 17.639

PER UN TOTALE DI 136.856 CONTATTI

Contro 114.637 contatti del 2016

2016

CALL CENTER – NUMERO CONTATTI 16.058 – QUESITI POSTI 19.764

SCRIVICI – NUMERO CONVERSAZIONI 85.067

CHAT ON LINE – NUMERO CONVERSAZIONI 13.512

PER UN TOTALE DI 114.637 CONTATTI

Contro 82.960 contatti del 2015

2015

CALL CENTER – NUMERO CONTATTI 21.746 – QUESITI POSTI 28.025

SCRIVICI – NUMERO CONVERSAZIONI 50.077

CHAT ON LINE – NUMERO CONVERSAZIONI 11.137

PER UN TOTALE DI 82.960 CONTATTI

Contro 74.248 contatti del 2014

2014

CALL CENTER – NUMERO CONTATTI 22.888 – QUESITI POSTI 29.033

SCRIVICI – NUMERO CONVERSAZIONI 46.185

CHAT ON LINE – NUMERO CONVERSAZIONI 5.175

PER UN TOTALE DI 74.248 CONTATTI

Contro 78.145 contatti del 2013

Un ringraziamento a tutti i collaboratori per il lavoro svolto, invitiamo tutti a continuare per il 2021 con dedizione e passione.

I NUMERI SERVONO ANCHE PER VERIFICARE LA PROPRIA LABORIOSITA', I CONFRONTI PER SEDE SERVONO ANCHE A MIGLIORARE LA PERFORMANCE DI OGNUNO.

Valeria Bergami

Grafica: Stefano Eyzautier