



Azienda Regionale
per il Diritto agli Studi Superiori
www.er-go.it
info@er-go.it

ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI COMUNICAZIONE ANNO 2021

- SERVIZIO "PARLA CON ER.GO"
- SERVIZIO "SCRIVICI"
- SERVIZIO "CHAT ON LINE"
- PUNTI INFORMATIVI E SPORTELLI DEDICATI
- SITO ER.GO
- RIEPILOGO DATI

SERVIZIO “PARLA CON ER.GO”

Il servizio “**Parla con ER.GO**”, a cui possono accedere tutti gli utenti telefonando al numero **051-19907580**, è attivo dal **Lunedì al Venerdì** dalle **9.30** alle **16.00**.

E' dotato di risponditore automatico, che precede il contatto con l'operatore, e che viene aggiornato periodicamente (l'aggiornamento più recente è avvenuto nell'ultimo trimestre del 2021).

Al **virtual call (X-LITE)**, che ha sostituito il call center tradizionale dal 2018, l'operatore può accedere da qualsiasi postazione, anche da casa in telelavoro o lavoro agile.

Il Servizio nel 2021 si è avvalso di n. 13 operatori specializzati fino alla fine luglio (distribuiti su tutte le 4 sedi territoriali), ai quali si sono aggiunti ulteriori 9 operatori nei mesi da agosto a dicembre, per un totale di **22 operatori**.

Gli operatori si avvicendano tra di loro per garantire la massima copertura del servizio, alternandosi in base a turni prestabiliti (da 3/3,5 ore ciascuno).

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

SEDI	N. operatori del servizio “Parla con ER.GO”
BOLOGNA	10 + 1 supporto
MODENA	2
REGGIO EMILIA	3
FERRARA	4
PARMA	3
TOTALE	22 + 1 supporto

Gli operatori indicati nella tabella, oltre al servizio Parla con Er.Go, sono coinvolti in altri servizi o attività, nello specifico:

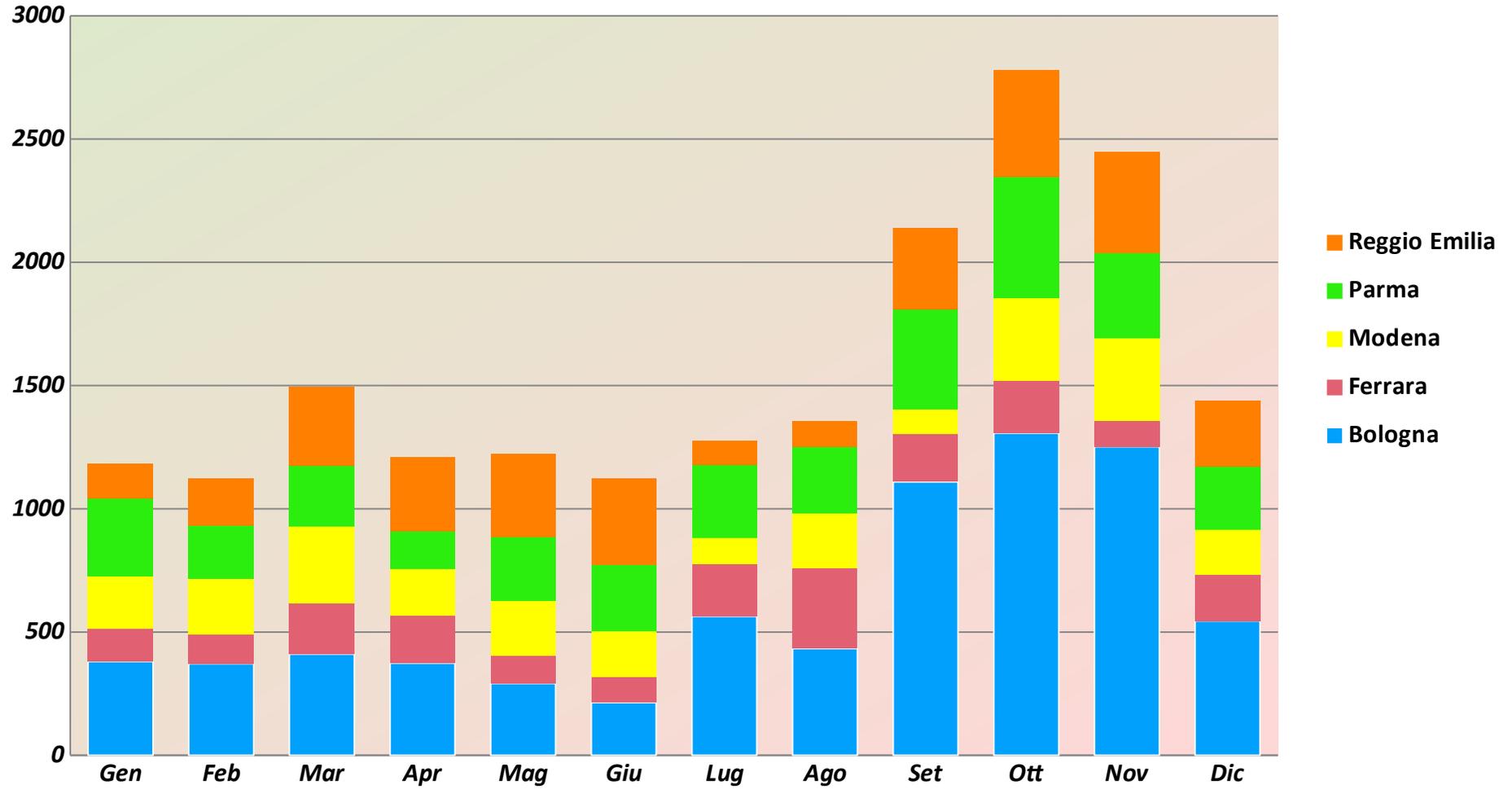
- Tutti i **22** operatori del servizio rispondono anche alle conversazioni del servizio “**Scrivici**”;
- n. **15** operatori si occupano anche del servizio di “**Chat on line**” che si svolge dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 10.30;
- n. **7** operatori fanno parte di altri uffici e dipendono da altre P.O.

NUMERO DI CONTATTI TELEFONICI PERVENUTI AL “PARLA CON ER.GO” NELL’ANNO 2021

Nell’anno 2021 le telefonate sono state complessivamente **18.734** (20.162 nel 2020), che a causa della pandemia covid-2019 ha visto un numero di contatti eccezionale e la messa in campo di misure straordinarie.

ANNO 2021	n. telefonate BOLOGNA	n. telefonate FERRARA	n. telefonate MODENA	n. telefonate PARMA	n. telefonate REGGIO EMILIA	TOTALE
gennaio	381	133	211	318	142	1.185
febbraio	372	120	226	214	190	1.122
marzo	411	206	313	246	319	1.495
aprile	374	192	190	154	301	1.211
maggio	292	113	222	259	336	1.222
giugno	214	106	183	269	350	1.122
luglio	564	212	109	292	99	1.276
agosto	433	328	220	271	104	1.356
settembre	1.109	196	99	405	331	2.140
ottobre	1.307	211	338	429	433	2.718
novembre	1.252	105	336	344	411	2.448
dicembre	545	188	182	255	269	1.439
TOTALE	7.254	2.110	2.629	3.456	3.285	18.734

Contatti mensili "PARLA CON ER.GO" per sede territoriale - ANNO 2021



CONTATTI TELEFONICI PERVENUTI AL SERVIZIO “PARLA CON ER.GO” NELL’ANNO 2021: PERIODO DI CONCENTRAZIONE DELL’ATTIVITA’

Nell’anno **2021** i mesi di maggiore concentrazione dell’attività sono stati:

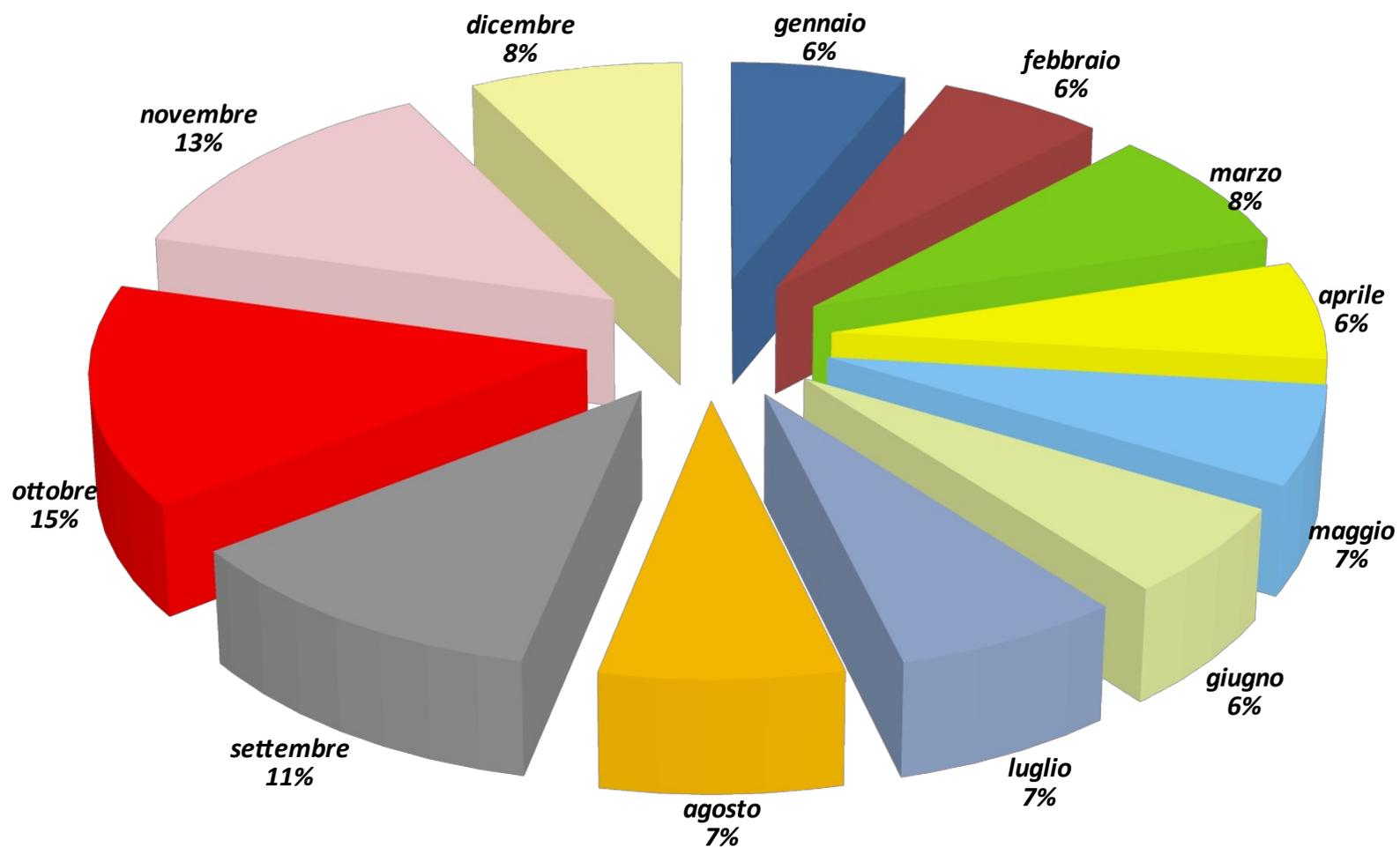
- ❖ **Agosto** con n° **1.356** contatti
- ❖ **Settembre** con n° **2.140** contatti
- ❖ **Ottobre** con n° **2.718** contatti
- ❖ **Novembre** con n° **2.448** contatti
- ❖ **Dicembre** con n° **1.439** contatti

Tali mesi coincidono con le scadenze di compilazione delle domande online per le borse di studio, delle domande di esonero/no tax area, acquisite per conto degli Atenei, con le assegnazione degli alloggi, e la presentazione della documentazione per la presentazione dell’autocertificazione di domicilio.

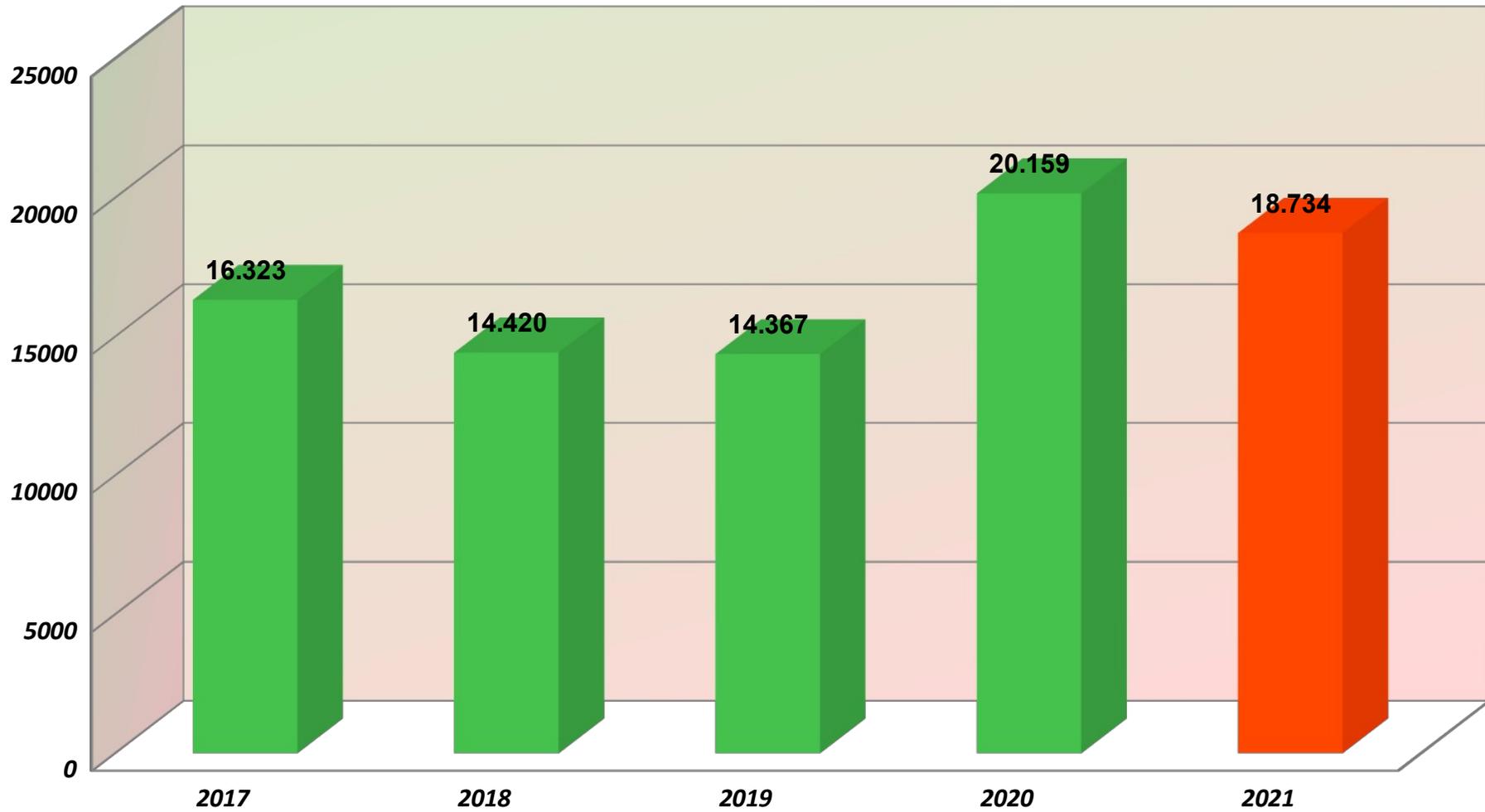
Nell’anno 2020 i mesi di maggiore concentrazione dell’attività, coincidenti con il periodo di pubblicazione dei Bandi di concorso e presentazione delle domande online (scadenza 4 settembre 2020), comprese quelle acquisite per i benefici degli Atenei (scadenza a fine ottobre/metà novembre), sono stati i seguenti:

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

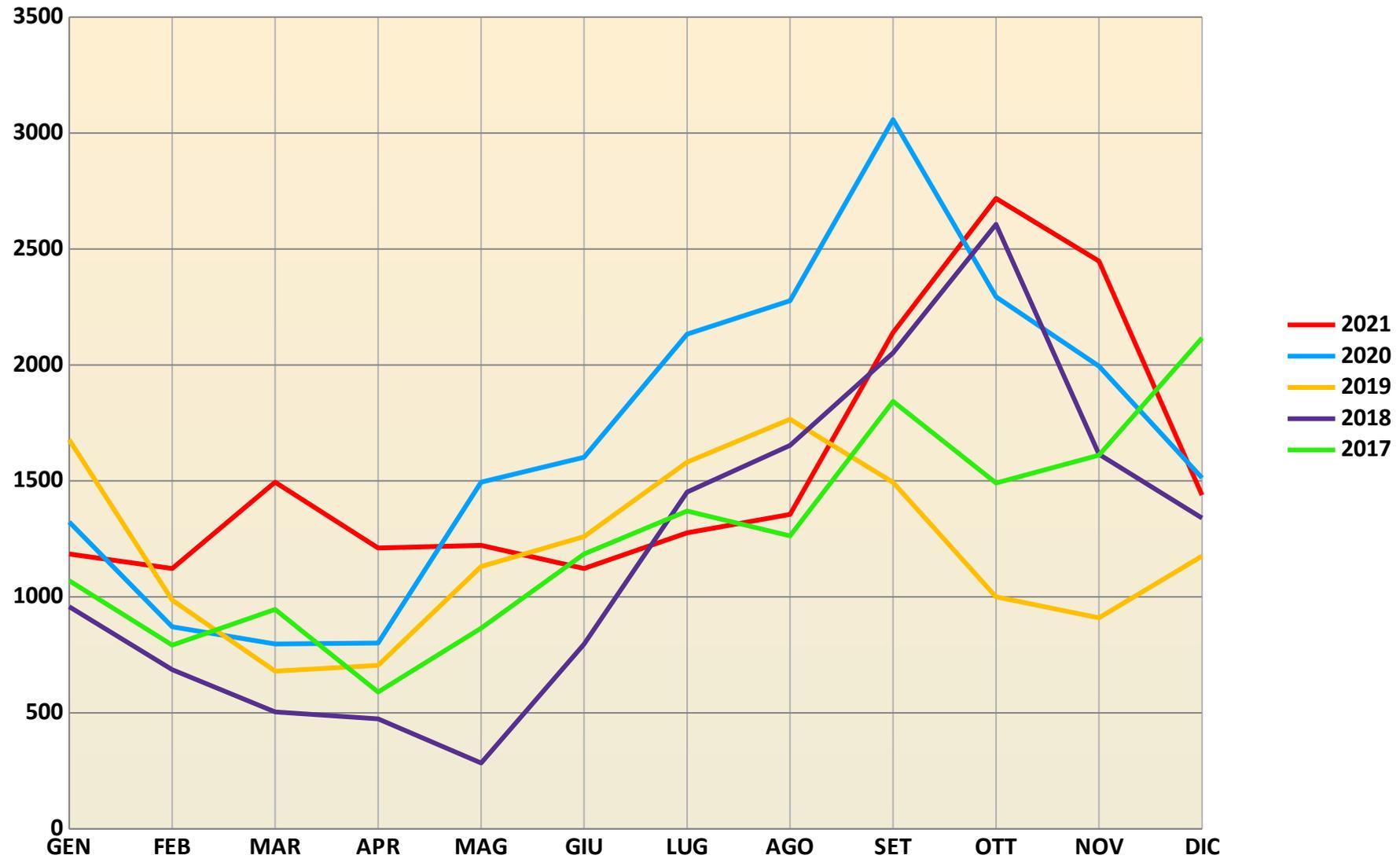
Conversazioni su "PARLA CON ER.GO" nel 2021 - distribuzione annua percentuale



Totale contatti "PARLA CON ER.GO" dal 2017 ad OGGI



Conversazioni mensili su "PARLA CON ER.GO" - comparazione anni dal 2017 al 2021



SERVIZIO “SCRIVICI”

Er.go ha attivato dal 2011 il Servizio “Scrivici” che prevede risposte scritte alle domande degli utenti, sui benefici ed i servizi gestiti dall’Azienda.

Il Servizio nel 2021 si è avvalso di n. **18** operatori specializzati fino al mese di luglio (distribuiti su tutte le sedi territoriali), ai quali si sono aggiunti ulteriori **9** operatori tra i mesi di agosto e dicembre.

Al 31/12/2021 l’organico di tale servizio risulta pertanto pari a **27** operatori specializzati, che dalle diverse sedi territoriali e tenuto conto dei periodi di maggiore concentrazione dei contatti, si avvicendano tra di loro per rispondere alle domande degli utenti e garantire la massima copertura del servizio.

Si precisa inoltre che 22 operatori rispondono anche al servizio “Parla con ER.GO” e 15 operatori svolgono anche il servizio “Chat on line”.

Mentre i servizi “Parla con Er.Go” e “Chat on line” si svolgono in orari ben definiti, il servizio “Scrivici” è sempre attivo e non viene mai chiuso.

SEDE	N. OPERATORI
BOLOGNA e ROMAGNA	20 complessivi (n. 10 della sede di BO – n. 4 della sede di FE – n. 3 della sede di MO – n. 3 della sede di RE) + 1 supporto
PARMA	3 complessivi (rispondono esclusivamente per Scrivici PR)
MODENA e REGGIO EMILIA	2 (rispondono esclusivamente per Scrivici MO-RE)
FERRARA	2 (rispondono esclusivamente per Scrivici FE)
TOTALE	27 + 1 supporto

Il servizio Scrivici è preceduto da una pagina periodicamente aggiornata, contenente le informazioni più rilevanti in un determinato momento.

NUMERO DI CONVERSAZIONI PERVENUTE E RISPOSTE SU SCRIVICI NELL'ANNO 2021

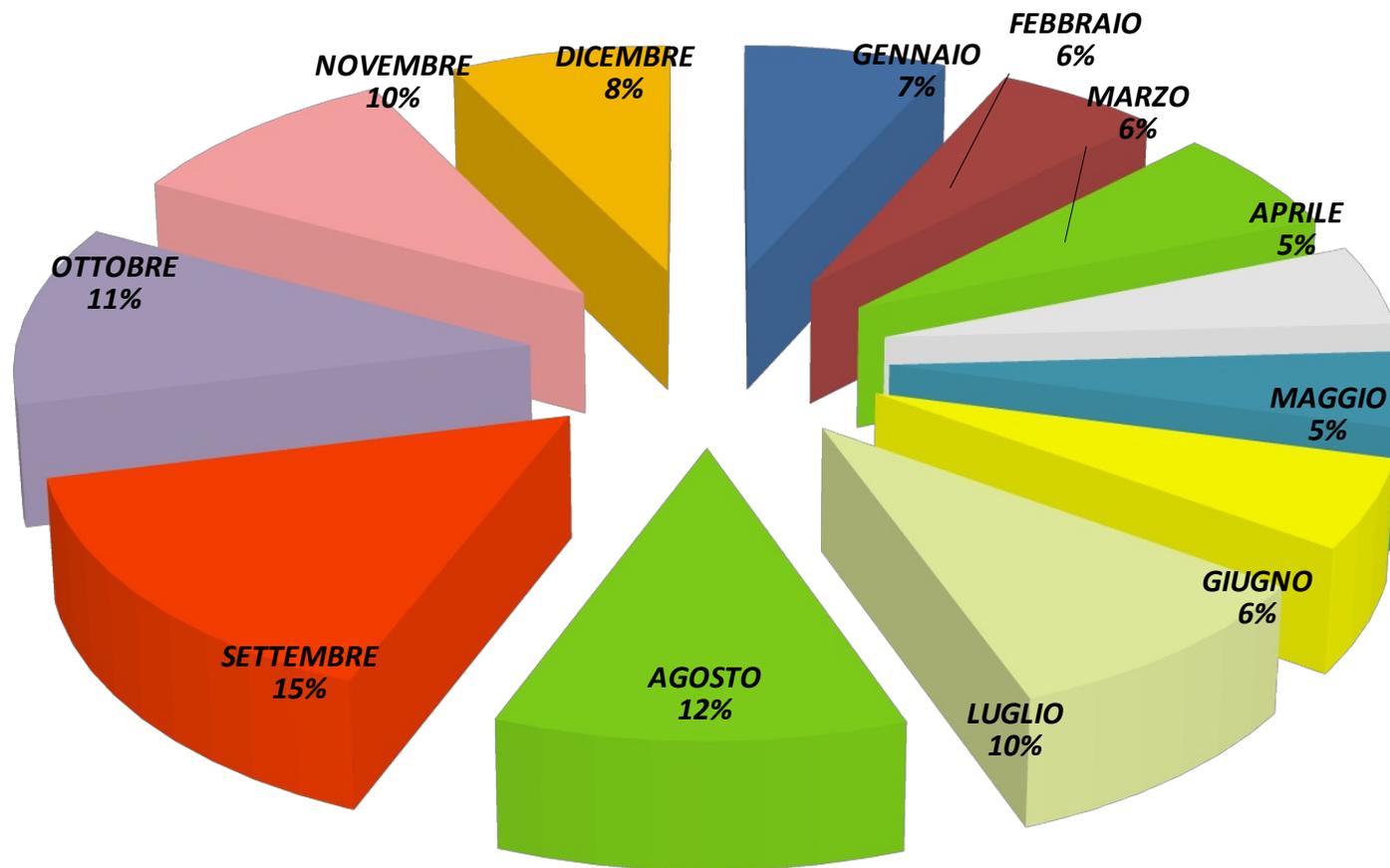
Nell'anno 2021 le conversazioni sono state complessivamente 148.658

MESI	N. CONVERSAZIONI 2020	N. CONVERSAZIONI 2021
GENNAIO	8.378	10.405
FEBBRAIO	5.832	8.338
MARZO	8.716	9.654
APRILE	5.057	7.509
MAGGIO	9.010	7.116
GIUGNO	9.519	8.440
LUGLIO	20.028	14.450
AGOSTO	17.336	17.372
SETTEMBRE	25.498	22.661
OTTOBRE	22.506	16.934
NOVEMBRE	13.878	14.485
DICEMBRE	11.811	11.294
TOTALE	157.569	148.658

Come si può rilevare il mese nel quale attività è più intensa è il mese di **Settembre**, seguito dai mesi di **Agosto**, **Ottobre**, **Novembre** e **Luglio**.

Analogamente al precedente servizio "Parla con ERGO", anche per "Scrivici" la diminuzione del numero di contatti rispetto al 2020 va ricercata nel fatto che in tale anno, a causa della pandemia covid-2019, si è assistito ad un numero di contatti eccezionale, in virtù dei bandi straordinari appositamente pubblicati dall'Azienda e dell'emergenza sanitaria.

Conversazioni su "SCRIVICI" nel 2021 - distribuzione annua percentuale

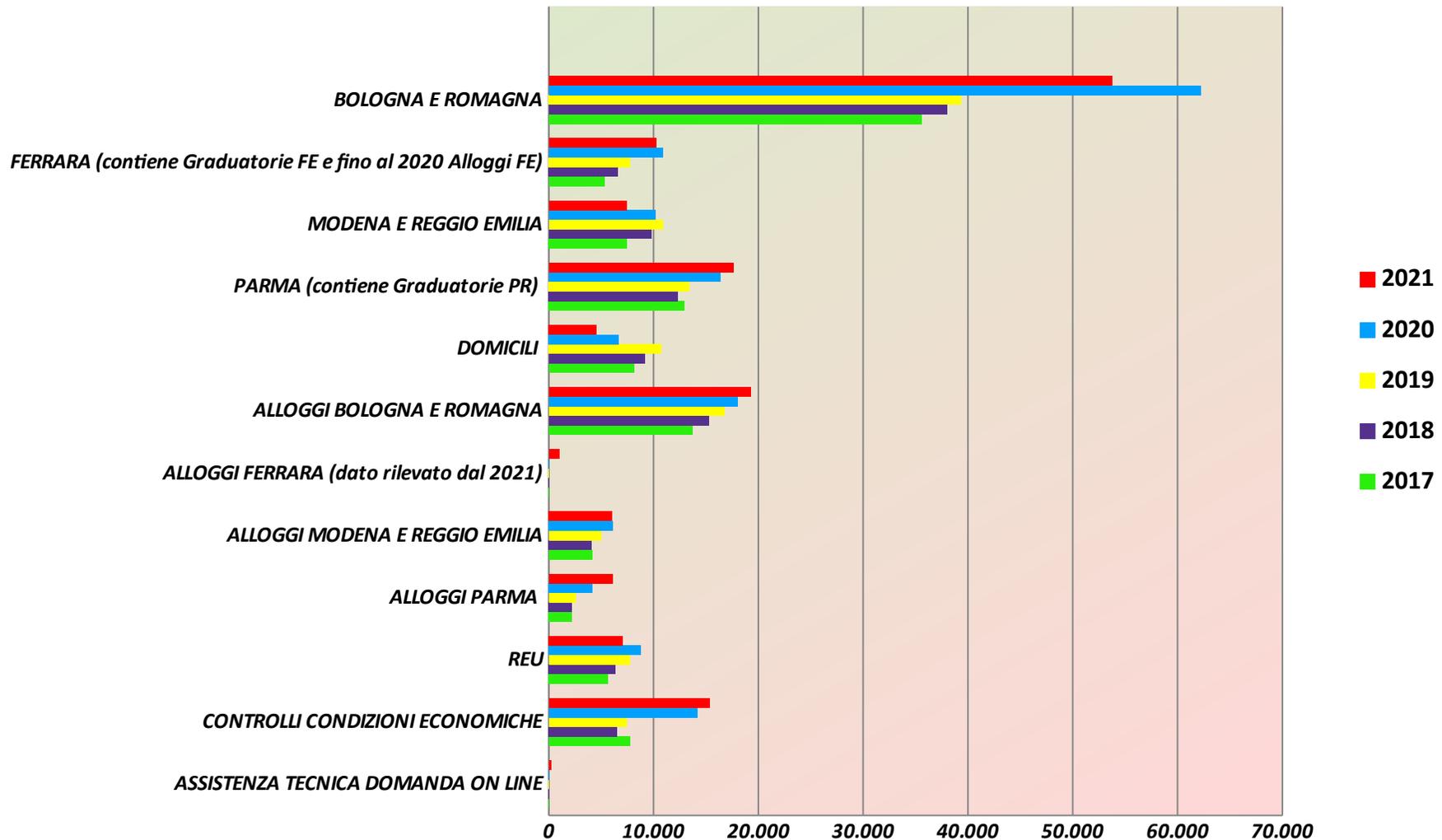


NUMERO RISPOSTE “SCRIVICI” 2020 e 2021

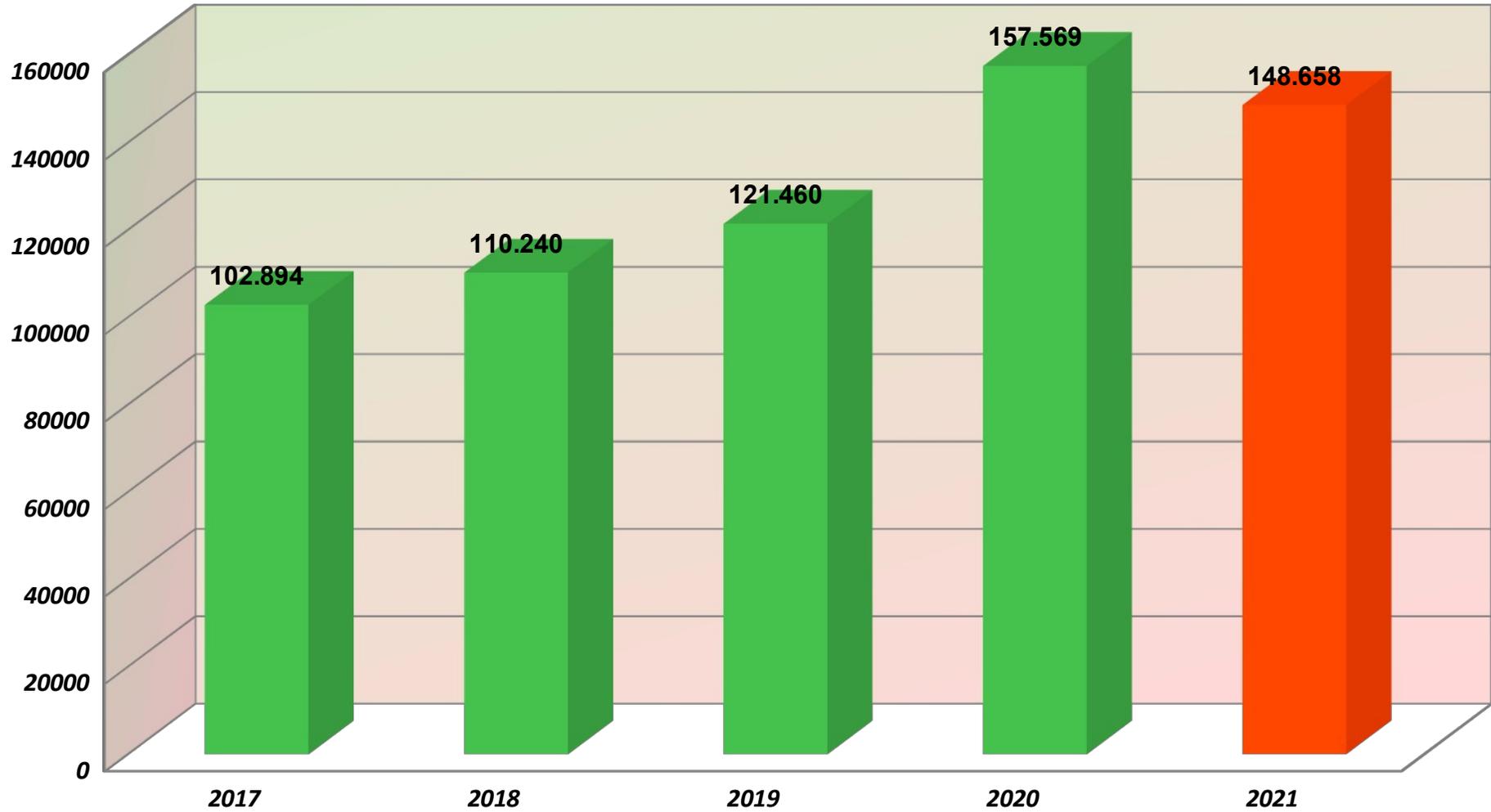
PER SEDE E FUNZIONI

SERVIZIO	Anno 2020	Anno 2021
BOLOGNA E ROMAGNA	62.215	53.745
FERRARA	10.877 (compreso Alloggi FE)	10.242
MODENA E REGGIO EMILIA	10.182	7.419
PARMA	16.344	17.611
ALLOGGI BOLOGNA E ROMAGNA	18.004	19.262
ALLOGGI FERRARA	Non rilevato	996
ALLOGGI MODENA E REGGIO EMILIA	6.122	6.069
ALLOGGI PARMA	4.180	6.112
REU BOLOGNA	5.464	4.286
REU FERRARA	584	594
REU MODENA E REGGIO EMILIA	1.437	1.241
REU PARMA	1.326	963
CONTROLLI DOMICILI	6.671	4.548
CONTROLLI CONDIZIONI ECONOMICHE	14.163	15.311
RIFUGIATI	Non rilevato	22
ASSISTENZA TECNICA DOMANDA ONLINE	Non rilevato	237
TOTALE	157.569	148.658

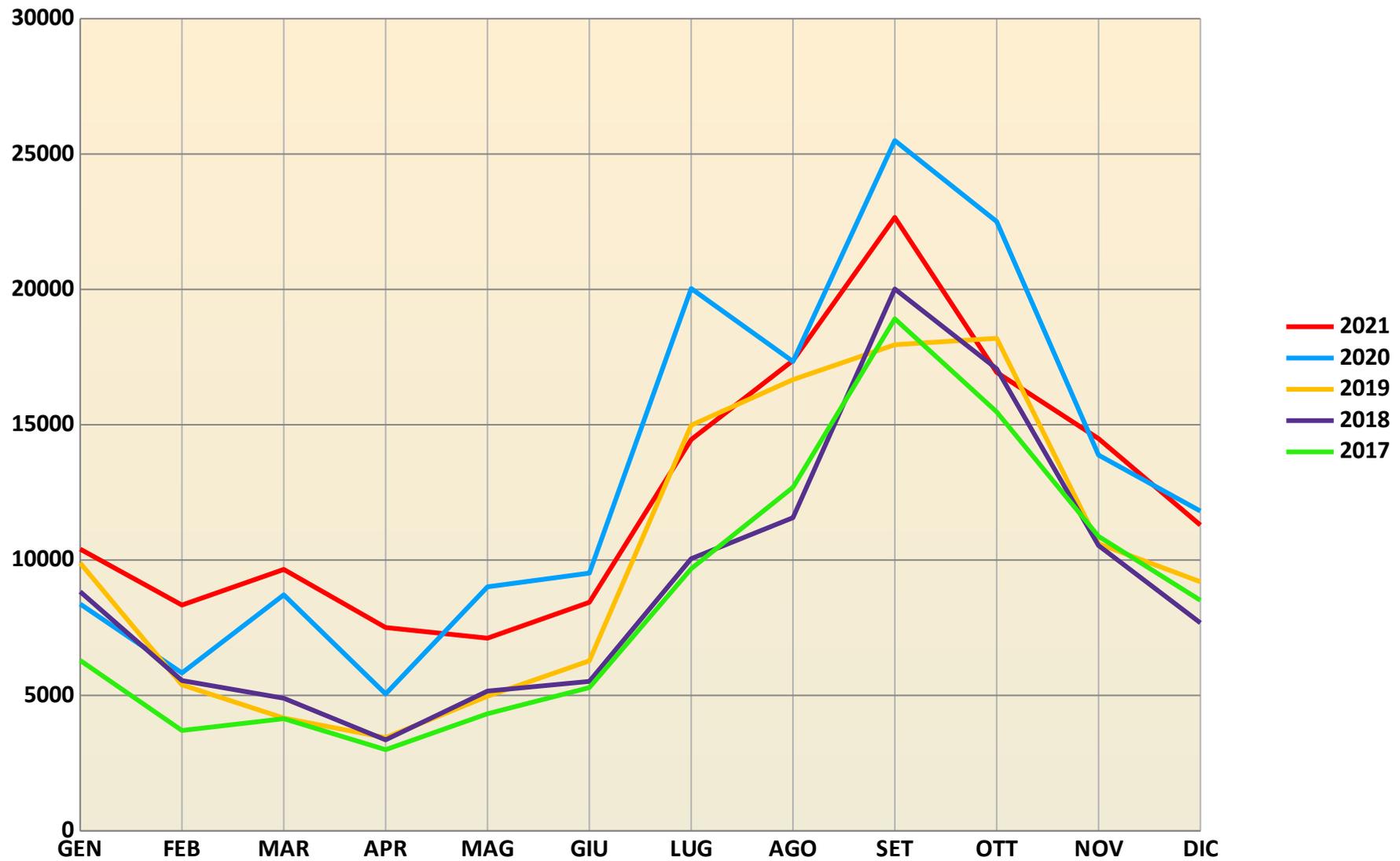
Risposte su "SCRIVICI" dal 2017 al 2021 - suddivisione per sede e funzione



Conversazioni su "SCRIVICI" dal 2017 ad OGGI



Conversazioni mensili su "SCRIVICI" - comparazione anni dal 2017 al 2021



SERVIZIO “CHAT ON LINE”

ER.GO gestisce, dal 2013, il Servizio “Chat on line” che fornisce risposte immediate alle conversazioni degli studenti, fornendo informazioni sintetiche ai quesiti degli utenti.

Tale canale di comunicazione è aperto dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **9.00** alle **10.30**.

Il Servizio nel 2021 si è avvalso di n. 9 operatori specializzati fino al mese di luglio (distribuiti tra le sedi di Bologna e Romagna, Modena e Reggio Emilia e Parma), ai quali si sono aggiunti ulteriori 9 operatori tra agosto e dicembre. Ad oggi l’organico di tale servizio conta su **18** operatori specializzati, che si alternano giornalmente in base al maggiore o minore afflusso di utenza, in base alle esigenze del periodo.

Gli operatori sono ora distribuiti su tutte le sedi e sono in gran parte gli stessi che rispondono anche al servizio “Parla con Er.Go” (16) ed al servizio “Scrivici” (17).

SEDI	N. operatori della Chat on line
BOLOGNA	8 + 1 supporto
MODENA	3
REGGIO EMILIA	3
PARMA	2
FERRARA	2
TOTALE	18 + 1 supporto

NUMERO DI SESSIONI CHAT PERVENUTE E RISPOSTE NELL'ANNO 2020 e 2021

MESI	N. CONVERSAZIONI 2020	N. CONVERSAZIONI 2021
GENNAIO	417	381
FEBBRAIO	248	356
MARZO	224	732
APRILE	204	432
MAGGIO	400	355
GIUGNO	484	486
LUGLIO	1.920	1.572
AGOSTO	1.773	1.922
SETTEMBRE	2.896	2.440
OTTOBRE	2.420	1.392
NOVEMBRE	954	1.482
DICEMBRE	642	1.083
TOTALE	12.582	12.633

Nel 2021 il servizio “Chat on line” conferma in linea di massima il numero di contatti dell’anno precedente, registrando un lieve aumento, indice della preferenza degli studenti per l’utilizzo di un canale di comunicazione che permette un contatto rapido, esaustivo ed efficace.

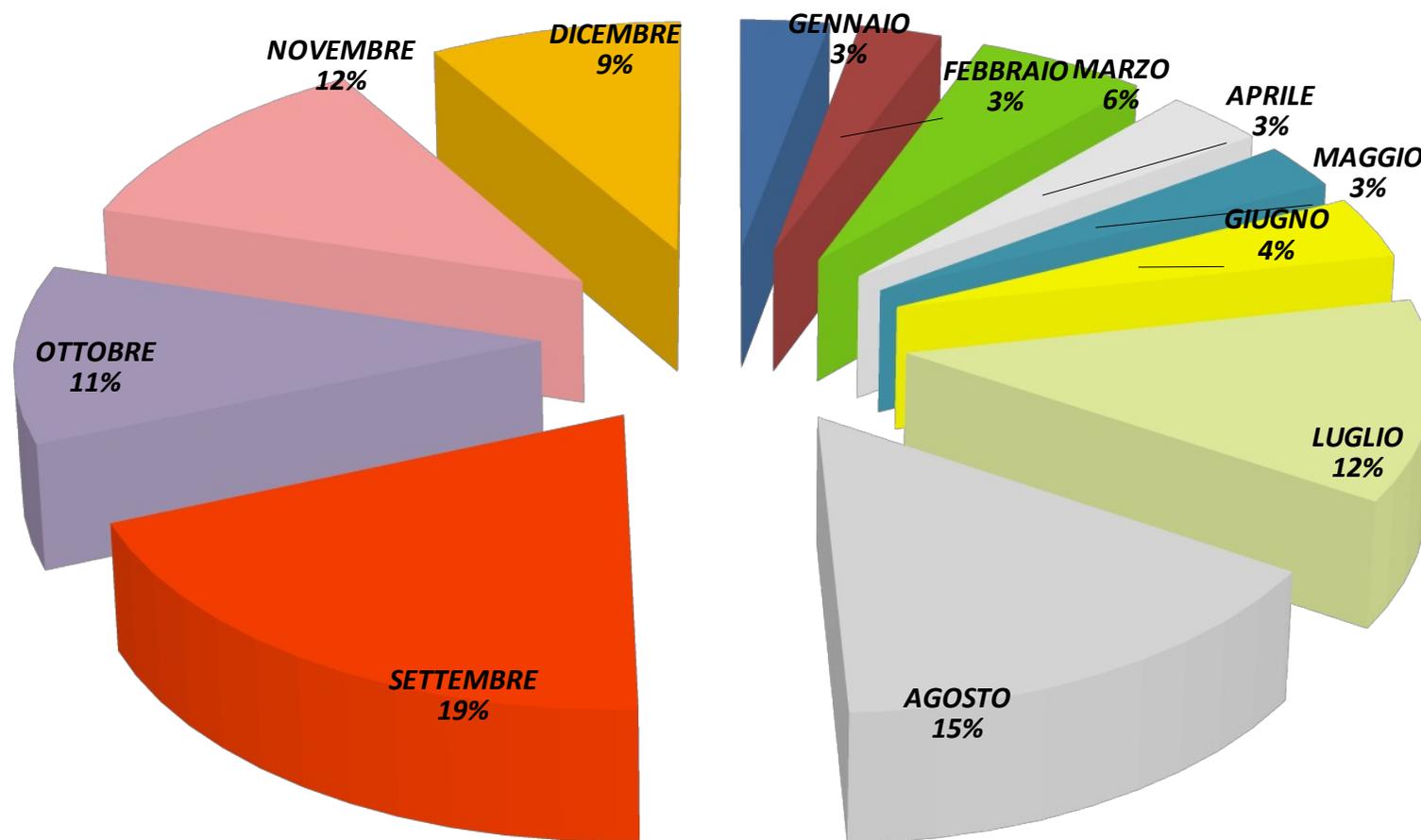
Tramite questo servizio, infatti, l’utente viene preso in carico da un operatore ed in pochi minuti può esporre il proprio quesito, ricevendo un tempestivo riscontro, evitando i tempi di attesa inevitabilmente necessari per prendere la linea telefonica, nel caso del servizio “Parla con Er.Go”, o per ricevere riscontro scritto su “Scrivici”.

Nel primo semestre del 2021 si riscontra un'attività superiore a quella degli anni precedenti, mentre nella seconda parte dell'anno l'andamento rispecchia le medie degli ultimi anni.

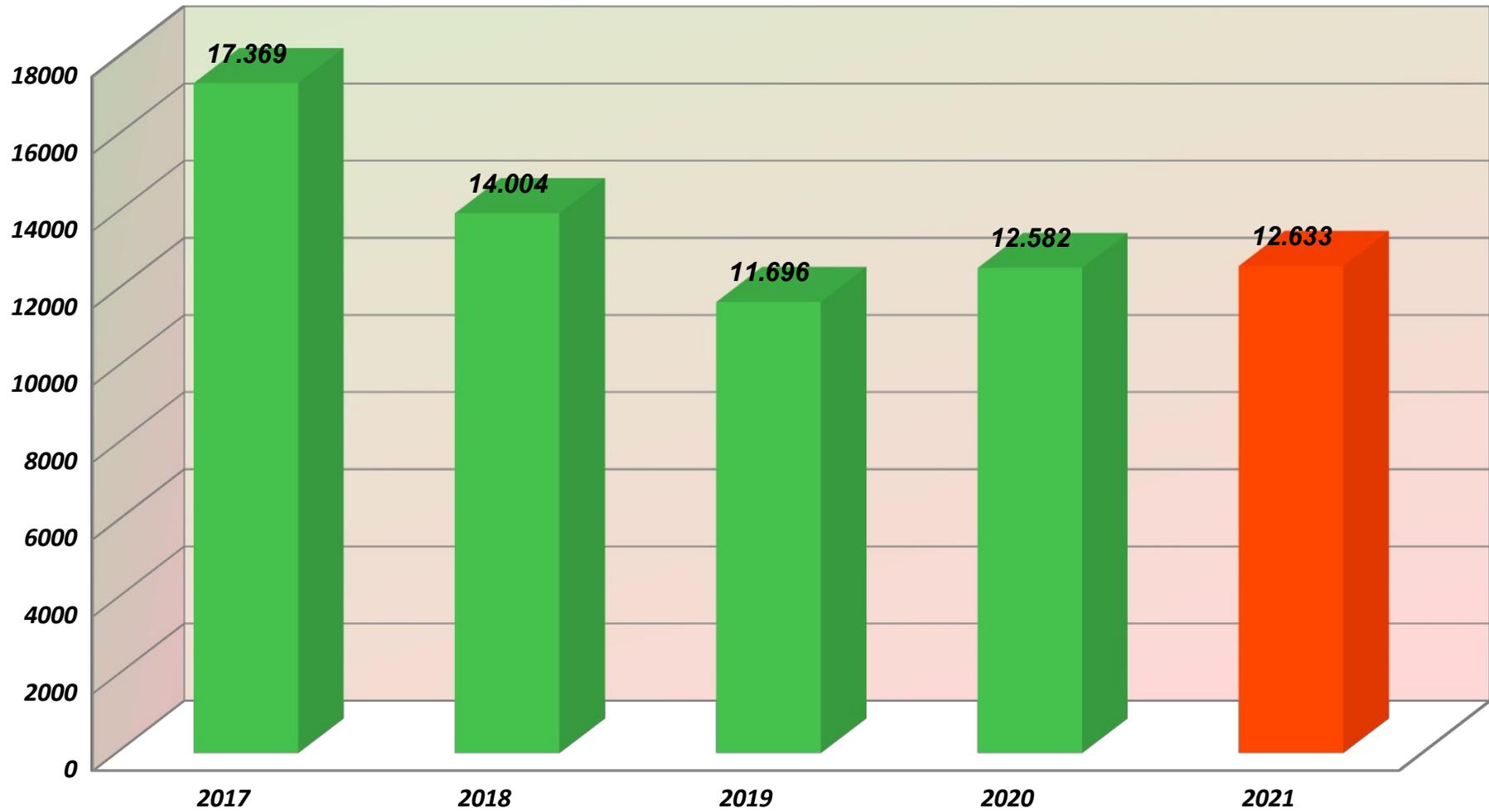
Da novembre 2021 l'interfaccia grafica della "Chat on line" è stata completamente integrata con gli altri gestionali, è stato migliorato l'aspetto grafico ed è stato modificato l'orario di accesso per andare incontro alle esigenze degli studenti.

Il servizio "Chat on line", a differenza dei due precedenti servizi, è uno strumento di comunicazione funzionale alla formulazione di quesiti non complessi e/o per ricevere riscontri rapidi, veloci (ad es. scadenze dei bandi, funzioni del dossier o del sito, soglie dei requisiti economici, ecc.): nel caso di quesiti complessi, per i quali sia indispensabile l'approfondimento da parte di uno specifico ufficio, l'utente viene indirizzato al servizio "Scrivici", mentre in caso di quesito/risposta particolarmente articolata, lo studente viene indirizzato al servizio "Parla con Er.Go".

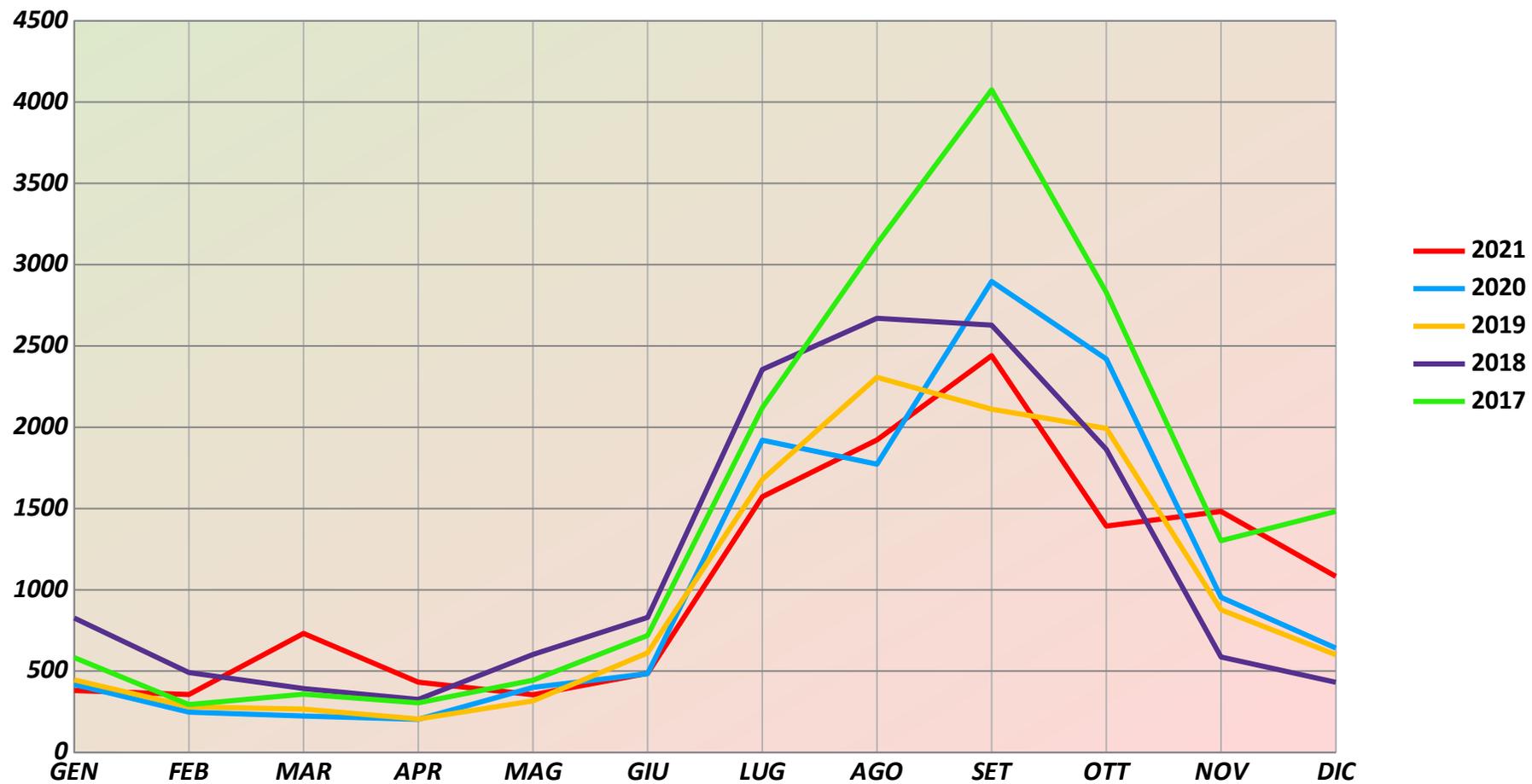
Conversazioni su "CHAT ON LINE" nel 2021 - distribuzione annua percentuale



Conversazioni su "CHAT ON LINE" dal 2017 ad OGGI

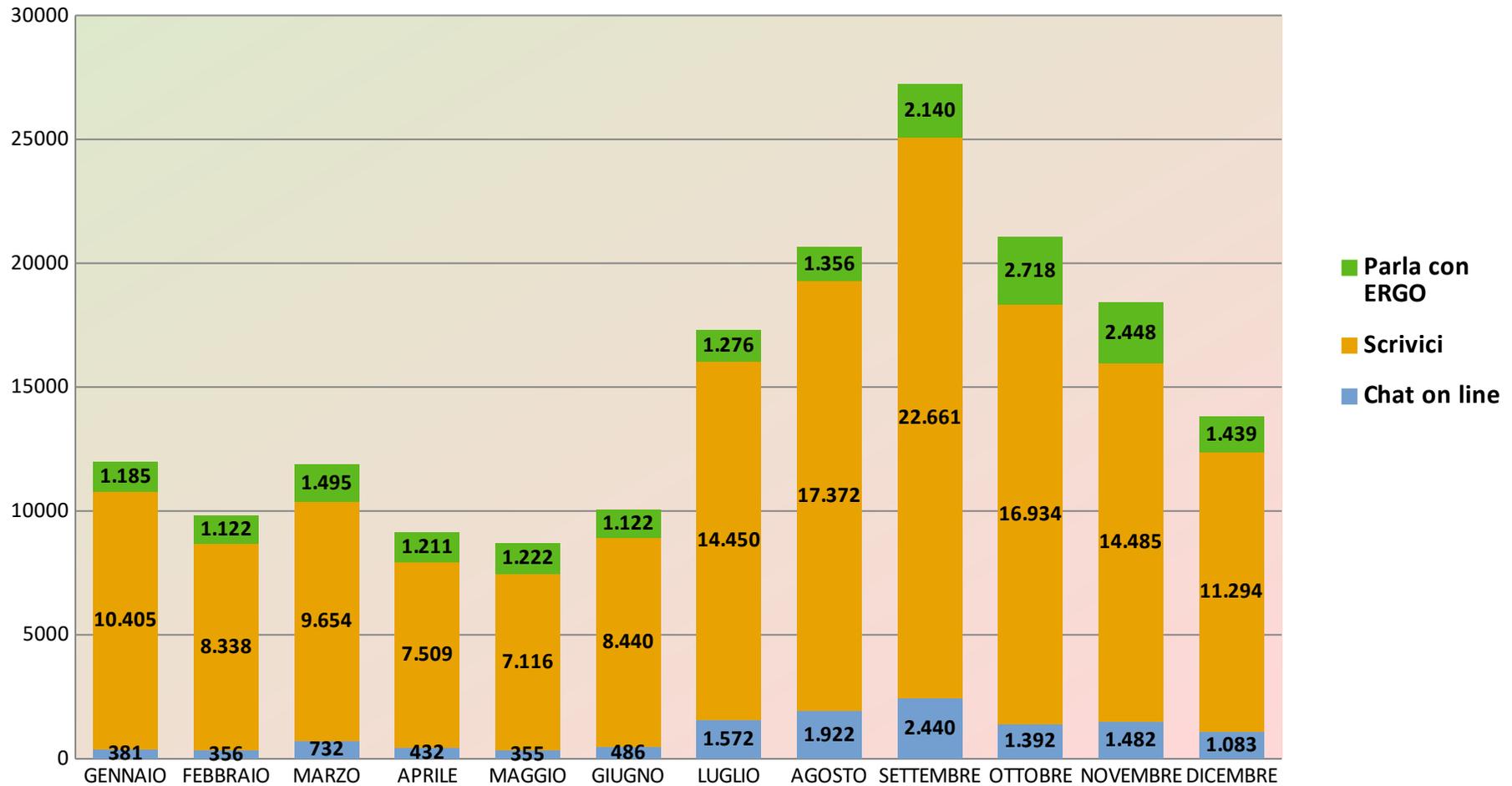


Conversazioni mensili su "CHAT ON LINE" - comparazione anni dal 2017 al 2021

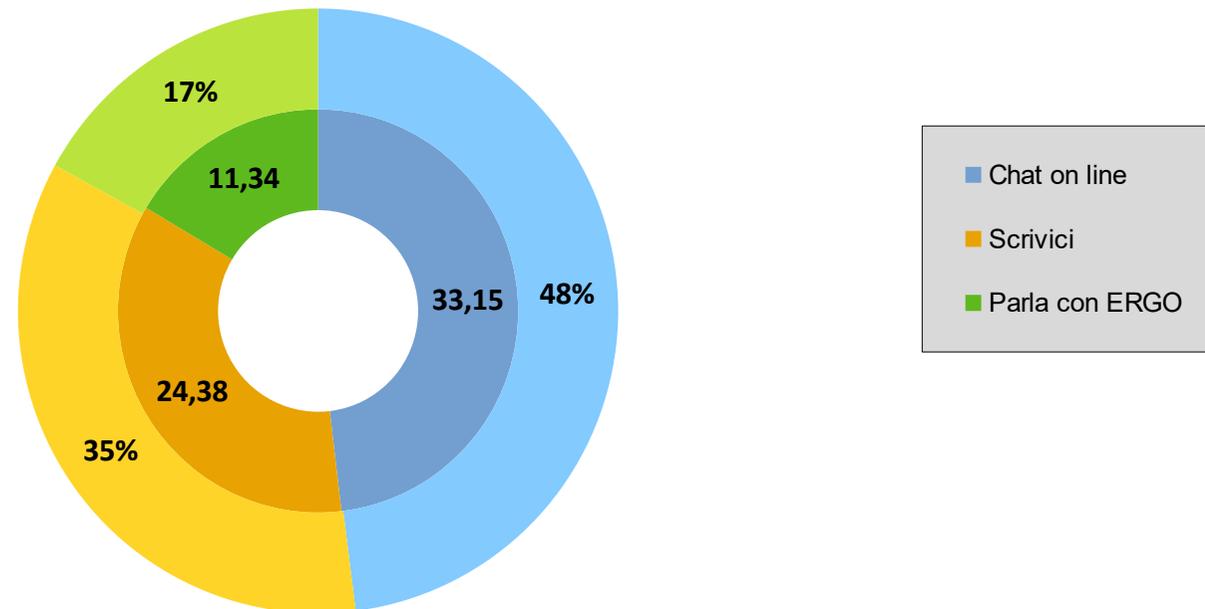


I SERVIZI DI COMUNICAZIONE A CONFRONTO

2021 - Un anno di comunicazioni

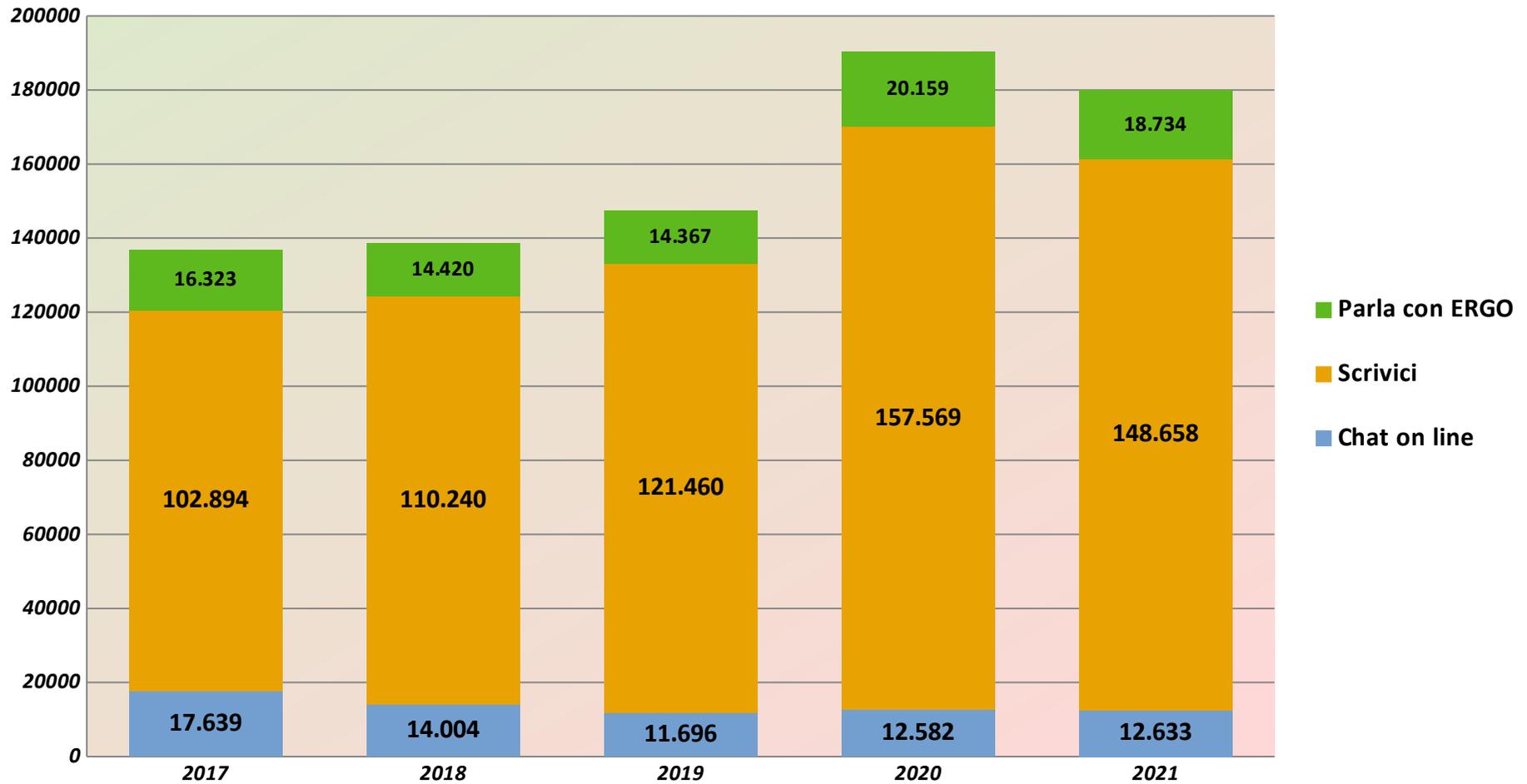


Distribuzione dei contatti tra i diversi canali su base oraria - anno 2021



Nel grafico sopra riportato è stata fatta una media di quanti contatti pervengono in un'ora sui vari canali di comunicazione, dividendo per ogni servizio il numero di contatti del 2021 per le ore annue di effettiva apertura: il dato che emerge è molto interessante, in quanto evidenzia come preferito il canale "Chat on line", sebbene sia quello con l'orario più ridotto, seguito da "Scrivici" e poi da "Parla con Er.Go". Tale dato va letto in considerazione dell'estrema velocità di fruizione del servizio da parte dell'utenza, che evidentemente predilige un riscontro immediato quando ha un quesito da porre.

Totale contatti del SERVIZIO COMUNICAZIONE dal 2017 ad OGGI



PUNTI INFORMATIVI E SPORTELLI DEDICATI

In Romagna sono presenti punti informativi di ER.GO presso le nostre sedi territoriali o nei rispettivi uffici dei Campus dell'Università di Bologna, nello specifico gli sportelli sono così dislocati:

- **Cesena** presso la sede Er.Go di Cesena;
- **Forlì** presso la residenza Sassi Masini di Er.Go;
- **Ravenna** presso il Campus universitario di Ravenna;
- **Rimini** presso il Campus universitario di Rimini.

Da febbraio 2020 ad oggi, vista la pandemia da Covid- 19, sono state però temporaneamente sospese le giornate di ricevimento dell'utenza in presenza, ad eccezione dello sportello di Ravenna che ha riaperto in data 1 dicembre 2021 individuando la giornata di Mercoledì per il servizio, con orario dalle 11:00 alle 14:00.

Nel mese di dicembre si sono presentati allo sportello n. **9** studenti e sono stati impiegati complessivamente n. **5** operatori, in quanto si è scelto di svolgere il servizio in coppia, in modo da formare anche i nuovi operatori assunti da agosto, in affiancamento ad operatori con esperienza.

SPORTELLI ON LINE congiunti con UNIBO

Nel 2021, durante il periodo estivo ed autunnale, si è data continuità ad una iniziativa avviata sperimentalmente nel 2020 a causa della pandemia: incontri settimanali on-line di gruppo, sia congiuntamente al settore ABIS di Unibo per tasse e benefici, sia insieme al settore DIRI di Unibo dedicato agli studenti internazionali.

Il numero degli studenti che si sono collegati nel corso di 15 incontri svolti tra luglio ed ottobre è stato per il settore **ABIS** circa **750**.

Il numero di studenti collegati per il settore **DIRI** è stato **447** (svolti 4 incontri in inglese tra luglio ed ottobre che hanno visto la partecipazione di 345 studenti, e n. 2 eventi in italiano svolti tra luglio ed agosto ai quali hanno partecipato n. 102 studenti).

Sono stati impegnati complessivamente n. **8** operatori di varie sedi, alcuni dei quali con padronanza della lingua inglese.

SPORTELLLO on line per studenti UNIPR

Nel 2019 l'Università di Parma ha realizzato un punto di accoglienza unico con Er.Go e il Comune, 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. E' nato così il ParmaUniverCity Info Point.

Nel 2021, visto il permanere dell'emergenza sanitaria, Er.Go ha partecipato solo online registrando una scarsa partecipazione di utenti.

SPORTELLO ER.GO/ID per studenti internazionali

Nel corso dell'anno 2021 il servizio ER.GO/ID ha supportato gli studenti internazionali nel percorso di inserimento all'interno delle realtà territoriali in cui ha sede il Corso di Laurea da loro scelto. Il servizio di ascolto e aiuto attivato tramite casella di posta elettronica ha permesso di entrare in contatto con **917 studenti internazionali**.

Il servizio ha provveduto alla promozione di ER.GO e dei corsi universitari degli Atenei emiliano-romagnoli per via telematica, tramite FacebookTM e strumenti di comunicazione on-line, raggiungendo molti paesi esteri. È stata organizzata una campagna di comunicazione relativa agli eventi che caratterizzano la vita universitaria nella Regione e sono state pubblicizzate le iniziative e le attività promosse e realizzate da ER.GO.

La pagina FacebookTM ha ricevuto molte visualizzazioni ed è stato così possibile un reale scambio di informazioni tra l'ente e gli studenti internazionali nonché la promozione di molte attività. In totale sono stati "postati" **237 messaggi** con informazioni provenienti da ER.GO e dalle Università della Regione Emilia-Romagna. Durante l'anno la pagina ha ottenuto 86 nuovi "mi piace" e ha raggiunto 2635 followers, arrivando alla media di 1820 visitatori al giorno. La stessa è seguita per il 47% da donne e per il 52% da uomini. La classe di età maggiormente rappresentata è quella compresa fra i 25 e i 34 anni, seguita da quella fra i 18 e i 24.

[ACCESSO AL SITO DI ER.GO](#)

Complessivamente, nel 2021 sul sito di ERGO sono state aperte **2.249.878** sessioni, dalle quali è stato possibile rilevare che nel 73,8 % 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'84% dei casi, seguito da inglese con il 10%, altre lingue 6%.

Di seguito i dati di visualizzazione del sito dell'anno 2021:

SESSIONI n. 2.249.878 (contro 2.176.904 del 2020): sono le sessioni effettive di apertura del sito, contenenti anche i duplicati dello stesso visitatore, in quanto ogni utente può effettuare più di una sessione (visite).

UTENTI n. 879.710 (contro 789.004 del 2020): sono il numero di visitatori del sito, contati una sola volta (se sono passati due o più volte non vengono più contati).

VISUALIZZAZIONI DI PAGINA n. 7.541.408 (contro 7.412.179 del 2020): le visualizzazioni di pagina sono il totale delle pagine aperte (fa fede l'URL), in quanto a sua volta, ogni singola sessione, può visualizzare molteplici pagine.

SESSIONI PER UTENTE n. 2,56 (contro 2,86 del 2020): sono il numero di volte che un singolo utente ritorna sul sito.

PAGINE/SESSIONE n. 3,35 (contro 3,40 del 2020): sono le pagine visualizzate mediamente in una sessione (visita), ovvero la media delle pagine visualizzate di tutte le sessioni (visite).

DURATA SESSIONE MEDIA minuti 03,57 (contro 04,01 minuti del 2020): la durata media di una sessione (visita), ovvero la media delle durate di tutte le sessioni (visite).

FREQUENZA DI RIMBALZO 40,95% (contro 39,74% del 2020): si tratta della percentuale di sessioni che non vanno oltre la visualizzazione di una sola pagina, ovvero "rimbalzano".

Nella tabella che segue si possono vedere le pagine del sito più visitate ed il numero di visualizzazioni:

	Pagina	N° visualizzazioni 2020	N° visualizzazioni 2021
1	Home page	1.824.721	1.634.995
2	Dossier Utente	Non rilevato	793.580
3	Servizi online	595.773	681.223
4	Borse di studio	583.587	563.051
5	Inergo - Home	Non rilevato	267.483
6	Esonero tasse	226.067	232.181
7	Servizi abitativi	175.915	216.457
8	Scadenze benefici	Non rilevato	144.658
9	Accesso libero	Non rilevato	113.914

Dai dati sopra riportati emerge che gli studenti accedono alla nostra home page e da qui principalmente a “Dossier utente” e “Servizi online”; elevate sono anche le visualizzazioni della sezione “Borse di studio”, poi a seguire le sezioni “esonero tasse”, servizi abitativi e accesso libero agli alloggi.

Nei primissimi posti troviamo infatti:

- Home page;
- Dossier Utente;
- Servizi online;
- Borse di studio.

Essendo state apportate alcune modifiche al sito, alcune voci di rilievo conteggiate nel 2021, non erano invece presenti nel 2020, pertanto nella tabella i dati mancanti verranno indicati con la dicitura “non rilevato”.

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

Video domanda online per matricole in Italia

40.451 visualizzazioni

PAGINA FACEBOOK DI ER.GO 2021

Ha confermato l'elevato numero di studenti interessati superando quota 12.540 "like", conta ora più di 15.650 followers, sono stati pubblicati 208 elementi (video e post), e si è risposto alle richieste di 245 studenti che hanno scritto nella mail della pagina. I visitatori della pagina sono stati 8.720.

PAGINA FACEBOOK "FESTIVAL DEI TALENTI" - ATTIVITA' 2021

La pagina Facebook del "Festival dei Talenti", nel 2021, conta un totale di circa 240 post, registrando al 31/12/2021 circa 885 "like" e contando circa 930 follower. Durante lo scorso anno le attività del "Festival dei Talenti" sono state totalmente bloccate a causa della pandemia Covid-19. Non è stato possibile organizzare nessuno degli eventi che normalmente caratterizzano la manifestazione. Ferma anche la quasi totalità dei laboratori artistici Er.Go: mentre nel 2020 molti ragazzi si sono organizzati per lavorare tramite collegamenti da remoto, per il 2021 solo tre laboratori hanno deciso di proseguire le attività. La pagina Facebook dedicata al Festival dei Talenti ha dato grande rilievo alle attività dei laboratori che hanno proseguito con i corsi, seguendone andamento, attività, produzioni e raccogliendone i lavori in video e racconti dedicati. Quanto agli altri contenuti si è focalizzata su informazioni, news e riflessioni legate ai temi artistici: cinema, teatro, musica, letteratura, poesia, moda, fotografia, pittura, scultura ecc. con link a mostre, festival, concerti, musei.

PAGINE INSTAGRAM, Twitter e YOU Tube 2021

Oltre alla pagina Facebook di Er.Go, sono attivi anche i seguenti canali social:

- INSTAGRAM con 178 post.
- TWITTER con la pubblicazione di 63 Tweet.
- Video di Er.Go presenti in YOUTUBE , pubblicati nel 2021, 47.548 visualizzazioni.

RIEPILOGO DATI

CONTATTI 2021

PARLA CON ER.GO – numero contatti **18.734** (<)
SCRIVICI – numero conversazioni **146.658** (<)
CHAT ON LINE – numero conversazioni **12.633** (>)
per un **totale** di **180.025** contatti (<)
Contro 190.313 contatti del 2020

CONTATTI 2020

PARLA CON ER.GO – 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

CONTATTI 2019

PARLA CON ER.GO – 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

CONTATTI 2018

CALL CENTER – numero contatti **14.420**

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

CONTATTI 2017

CALL CENTER – numero contatti **16.323**

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

UFFICIO COMUNICAZIONE ERGO

P.O. Dott.ssa Isabella Cavicchini

Grafica: Ones Gianfanti