



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

***ATTIVITÀ DEL SERVIZIO
DI COMUNICAZIONE
ANNO 2022***

INDICE

- SERVIZIO “ <u>PARLA CON ER.GO</u> ”	pag. 3
- SERVIZIO “ <u>SCRIVICI</u> ”	pag. 12
- SERVIZIO “ <u>CHAT ON LINE</u> “	pag. 20
- I SERVIZI DI COMUNICAZIONE A CONFRONTO	pag. 26
- SPORTELLI IN PRESENZA	pag. 29
- SPORTELLI IN PRESENZA SU RICHIESTA DEGLI ATENEI	pag. 31
- PUNTI/DESK INFORMATIVI in collaborazione con gli ATENEI	pag. 32
- SPORTELLI ON LINE in collaborazione con UNIBO	pag. 33
- SERVIZI CONNESSI ALLA DIMENSIONE INTERNAZIONALE DI ERGO	pag. 34
- SITO ER.GO	pag. 35
- RIEPILOGO DATI	pag. 37

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**. Dal secondo semestre è stato introdotto un ulteriore numero - **051.0185268** - attivo negli stessi giorni ed orari.

Sono entrambi dotati di risponditore automatico, che precede il contatto con l’operatore. Al **virtual call** (MicroSIP che ha sostituito in corso d’anno il precedentemente utilizzato X-LITE), l’operatore può accedere e rispondere da qualsiasi postazione, anche da casa in telelavoro o Smart Working.

Il Servizio nel 2022 si è avvalso complessivamente di **n. 18 operatori specializzati** (distribuiti su tutte le 4 sedi territoriali).

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 AL 31/12/2022
BOLOGNA	10
MODENA	2
REGGIO EMILIA	1
FERRARA	3
PARMA	2
TOTALE	18

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

- Tutti i **18** operatori del servizio rispondono anche alle conversazioni del servizio “**Scrivici**”;
- n. **16** operatori si occupano anche del servizio di “**Chat on line**” che si svolge dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 10.30;
- n. **4** operatori fanno parte anche di altri Servizi o dipendono da altre P.O.

NUMERO DI CONTATTI TELEFONICI PERVENUTI AL “PARLA CON ER.GO” NELL’ANNO 2022

Nell’anno 2022 le telefonate sono state complessivamente n. **23.026** (18.734 nel 2021), così suddivise nei mesi dell’anno:

MESE	ANNO 2021	ANNO 2022
Gennaio	1.185	1.172
Febbraio	1.122	942
Marzo	1.495	1.187
Aprile	1.211	1.260
Maggio	1.222	1.196
Giugno	1.122	1.730
Luglio	1.276	2.167
Agosto	1.356	2.587
Settembre	2.140	3.676
Ottobre	2.718	3.274
Novembre	2.448	2.162
Dicembre	1.439	1.673
TOTALE	18.734	23.026

CONTATTI TELEFONICI PERVENUTI AL SERVIZIO “PARLA CON ER.GO” NELL’ANNO 2022: PERIODO DI CONCENTRAZIONE DELL’ATTIVITA’

Nell’anno **2022** i mesi di maggiore concentrazione dell’attività sono stati:

- ❖ **Settembre** con n° **3.676** contatti
- ❖ **Ottobre** con n° **3.274** contatti
- ❖ **Agosto** con n° **2.587** contatti
- ❖ **Luglio** con n° **2.167** contatti
- ❖ **Novembre** con n° **2.162** contatti

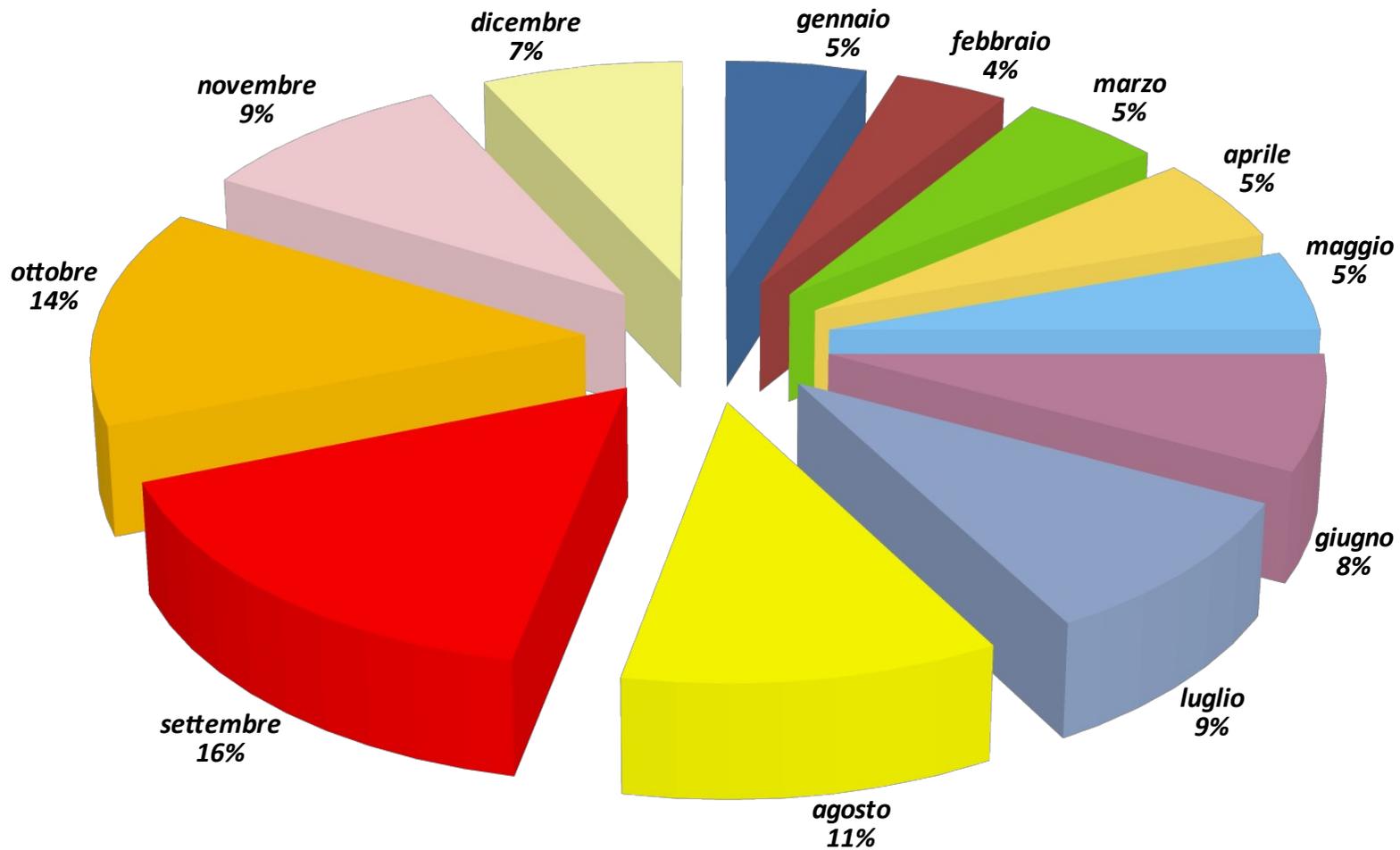
Tali mesi coincidono con le scadenze di compilazione delle domande online per le borse di studio, delle domande di esonero/no tax area (acquisite per conto degli Atenei), con le pubblicazioni delle graduatorie di assegnazione degli alloggi e la scadenza per la presentazione dell’autocertificazione di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

Anche nell’anno 2021 i mesi di maggiore concentrazione dell’attività hanno coinciso con il periodo di pubblicazione dei Bandi di concorso e presentazione delle domande online, comprese quelle acquisite per i benefici degli Atenei (scadenza a fine Ottobre/metà Novembre), e sono stati i seguenti:

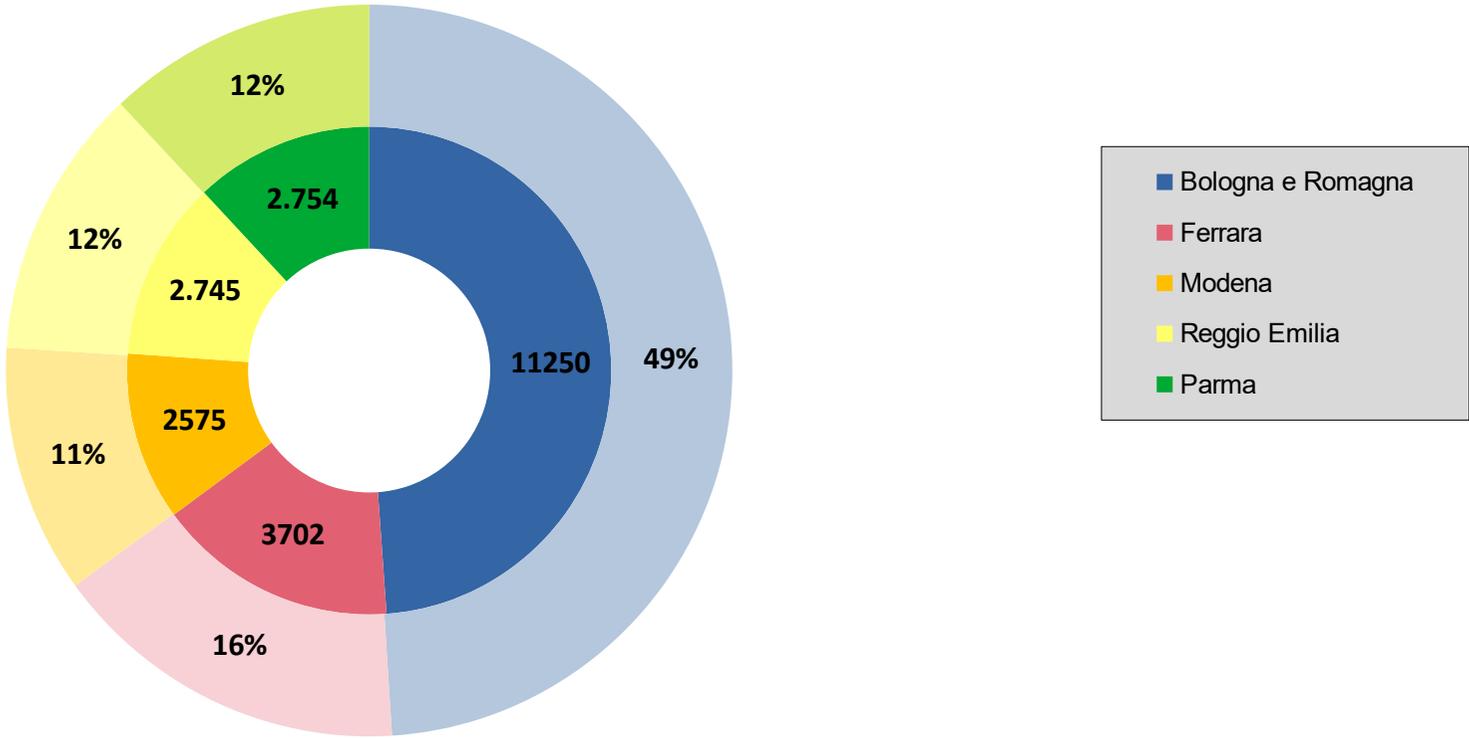
- ❖ **Ottobre** con n° **2.718** contatti
- ❖ **Novembre** con n° **2.448** contatti
- ❖ **Settembre** con n° **2.140** contatti
- ❖ **Dicembre** con n° **1.439** contatti
- ❖ **Agosto** con n° **1.356** contatti

Rispetto al precedente, nell’anno 2022 vediamo spiccare Settembre come mese di maggiore contatti, riconducibili alla sovrapposizione della scadenza della domanda di benefici (2 Settembre 2022), pubblicazione delle prime graduatorie per l’assegnazione degli alloggi e procedure di scorrimento per le assegnazioni.

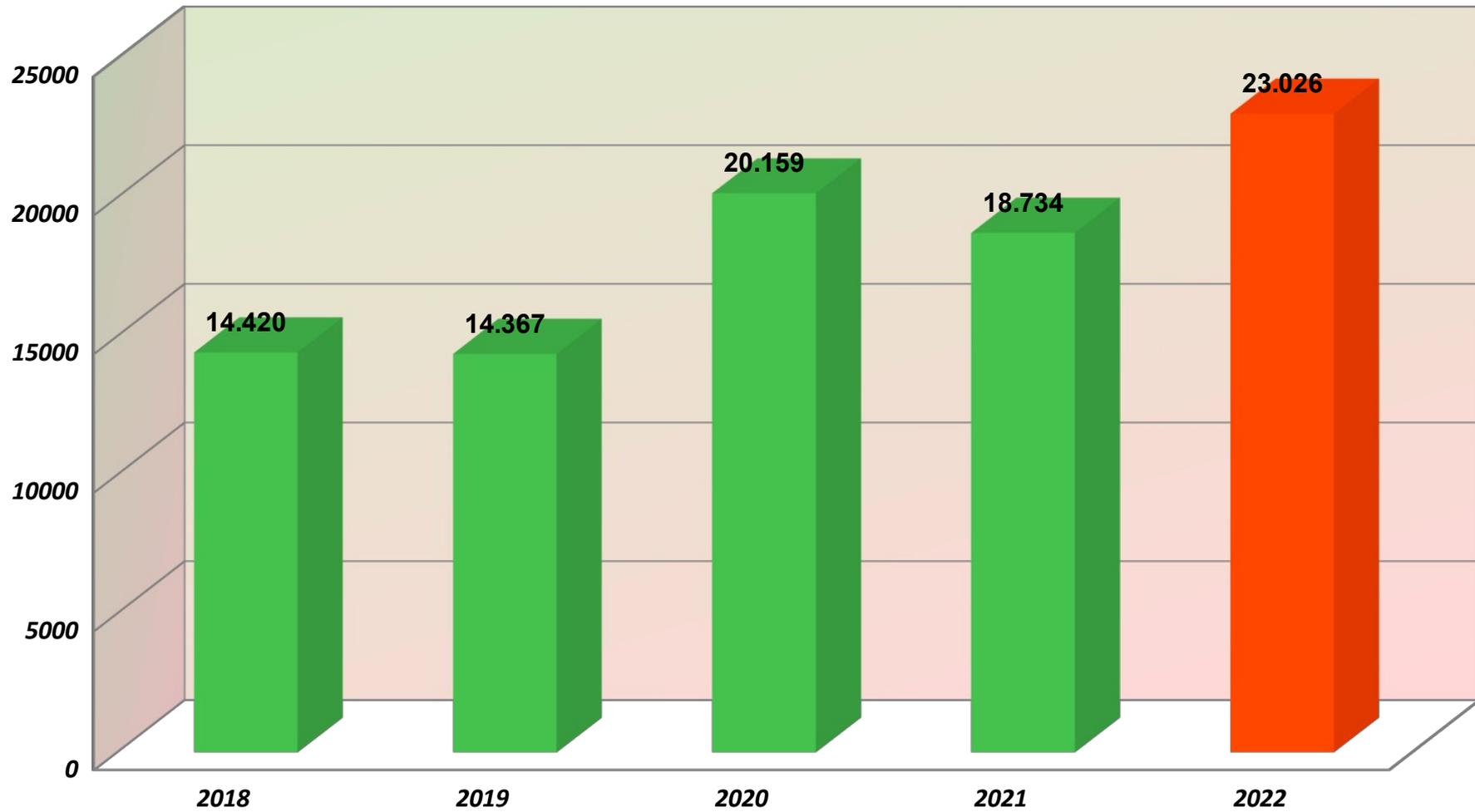
Conversazioni su "PARLA CON ER.GO" nel 2022 - Distribuzione annua percentuale



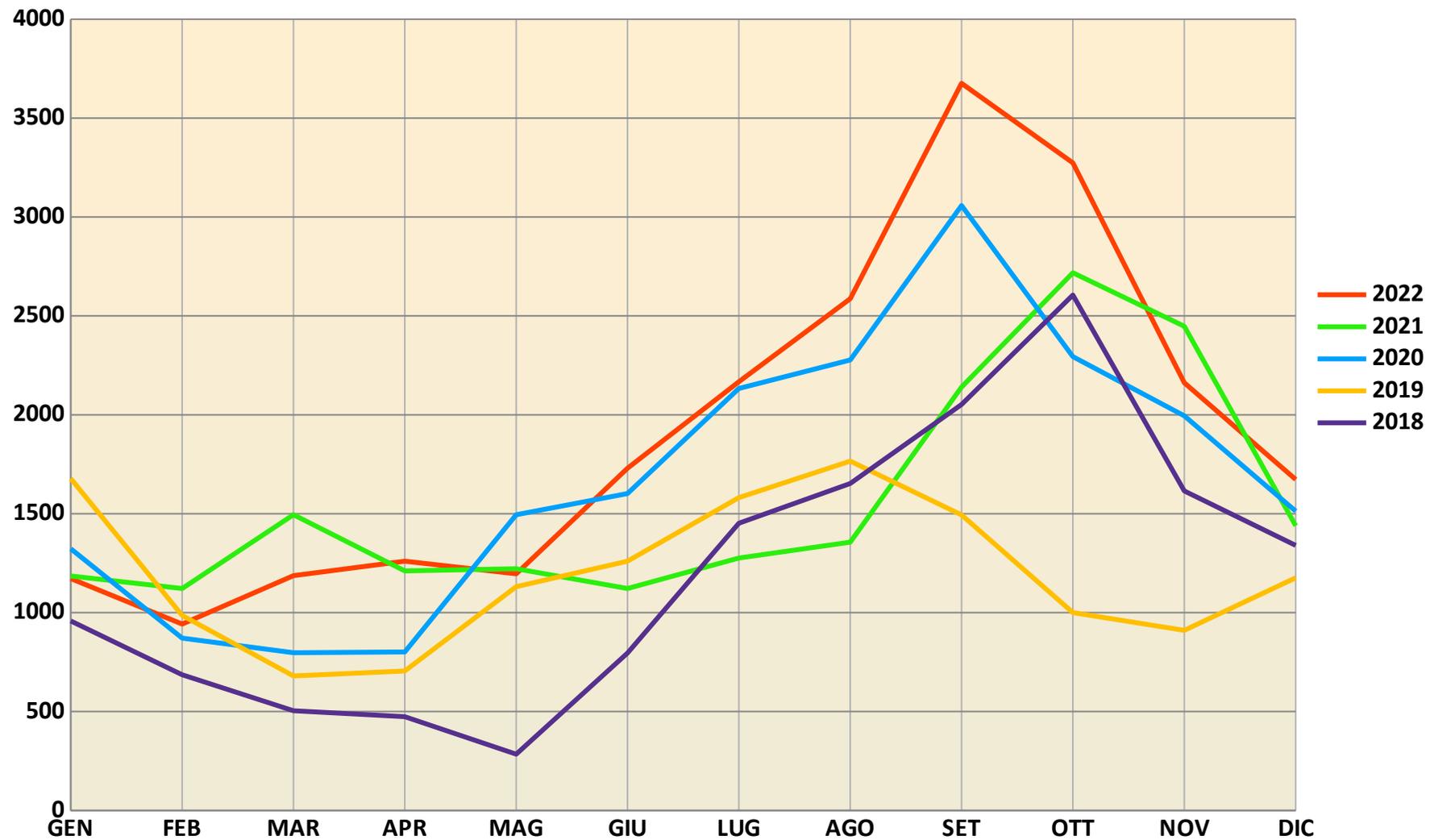
Conversazioni su "PARLA CON ER.GO" nel 2022 - Distribuzione per sede territoriale



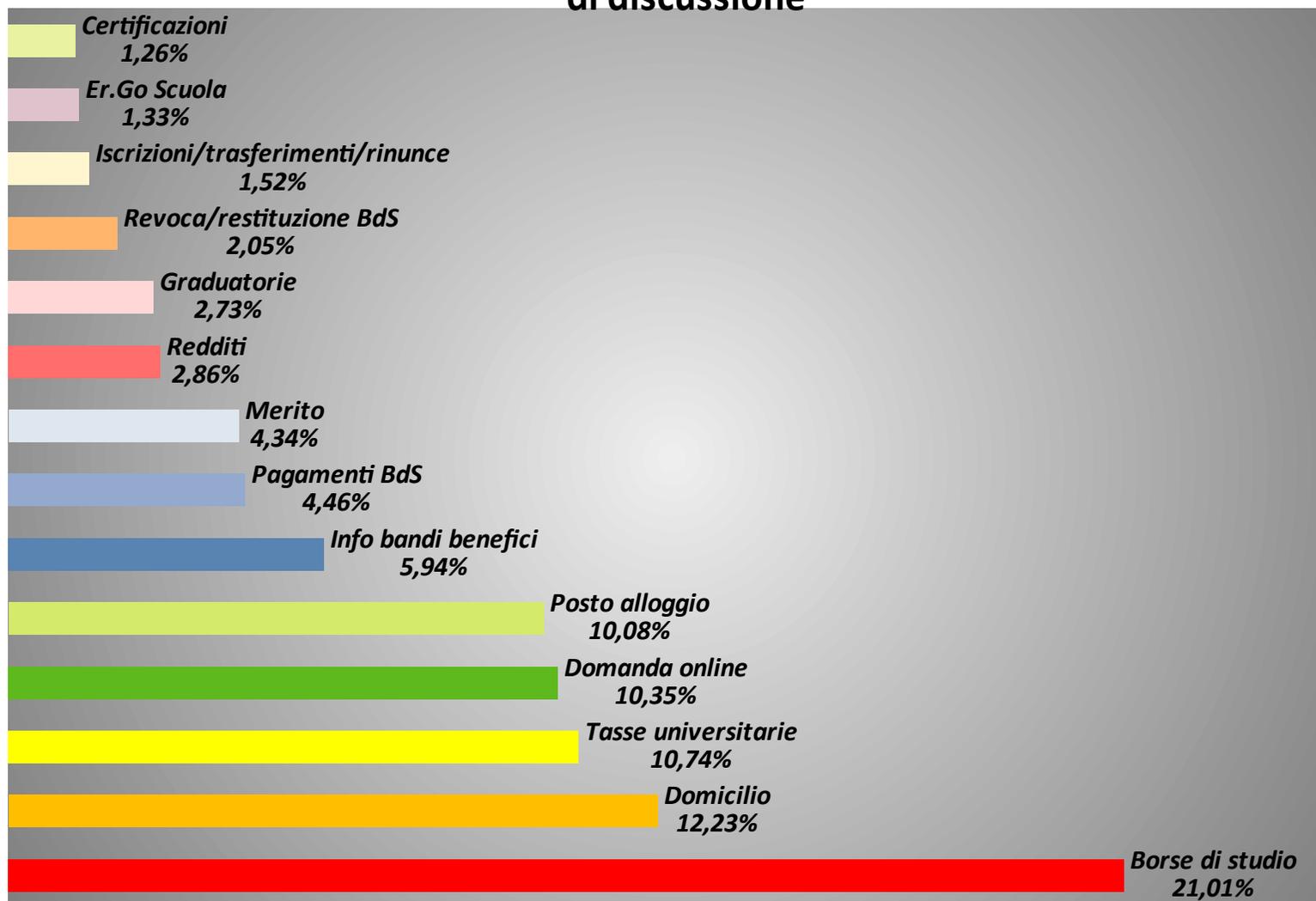
Totale contatti "PARLA CON ER.GO" dal 2018 al 2022



Conversazioni mensili su "PARLA CON ER.GO" - comparazione anni dal 2018 al 2022



Conversazioni su "PARLA CON ER.GO" nel 2022 - Principali argomenti di discussione



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 2022 si è avvalso di **n. 22 collaboratori** (distribuiti su tutte le 4 sedi territoriali), 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 **n. 18** operatori rispondono anche al servizio “Parla con ER.GO” e **n. 17** operatori svolgono anche il servizio “Chat on line”.

Mentre i servizi “Parla con ER.GO” e “Chat on line” si svolgono in orari predefiniti, il servizio “Scrivici” è sempre attivo e non viene mai chiuso.

SEDE	N. OPERATORI AL 31/12/2022
BOLOGNA e ROMAGNA	18 complessivi (n. 10 della sede di BO – n. 4 della sede di FE – n. 3 della sede di MO – n. 1 della sede RE)
PARMA	2 (rispondono esclusivamente per Scrivici PR)
MODENA e REGGIO EMILIA	2 (rispondono esclusivamente per Scrivici MO-RE)
FERRARA	0 (n.1 operatore della Sede di FE oltre allo SCR BO si occupa anche dello SCR FE)
TOTALE	22

Nel Gennaio 2022 è stato introdotto il nuovo “Scrivici” al quale gli operatori accedono direttamente tramite INTRAPP, mentre l’utente accede dal proprio dossier utente: questa importante modifica, oltre a migliorare il servizio, ha variato il metodo di conteggio delle conversazioni, che in seguito saranno successivamente suddivise tra numero di risposte complessive e numero di ticket aperti.

NUMERO DI RISPOSTE SU SCRIVICI NELL'ANNO 2022

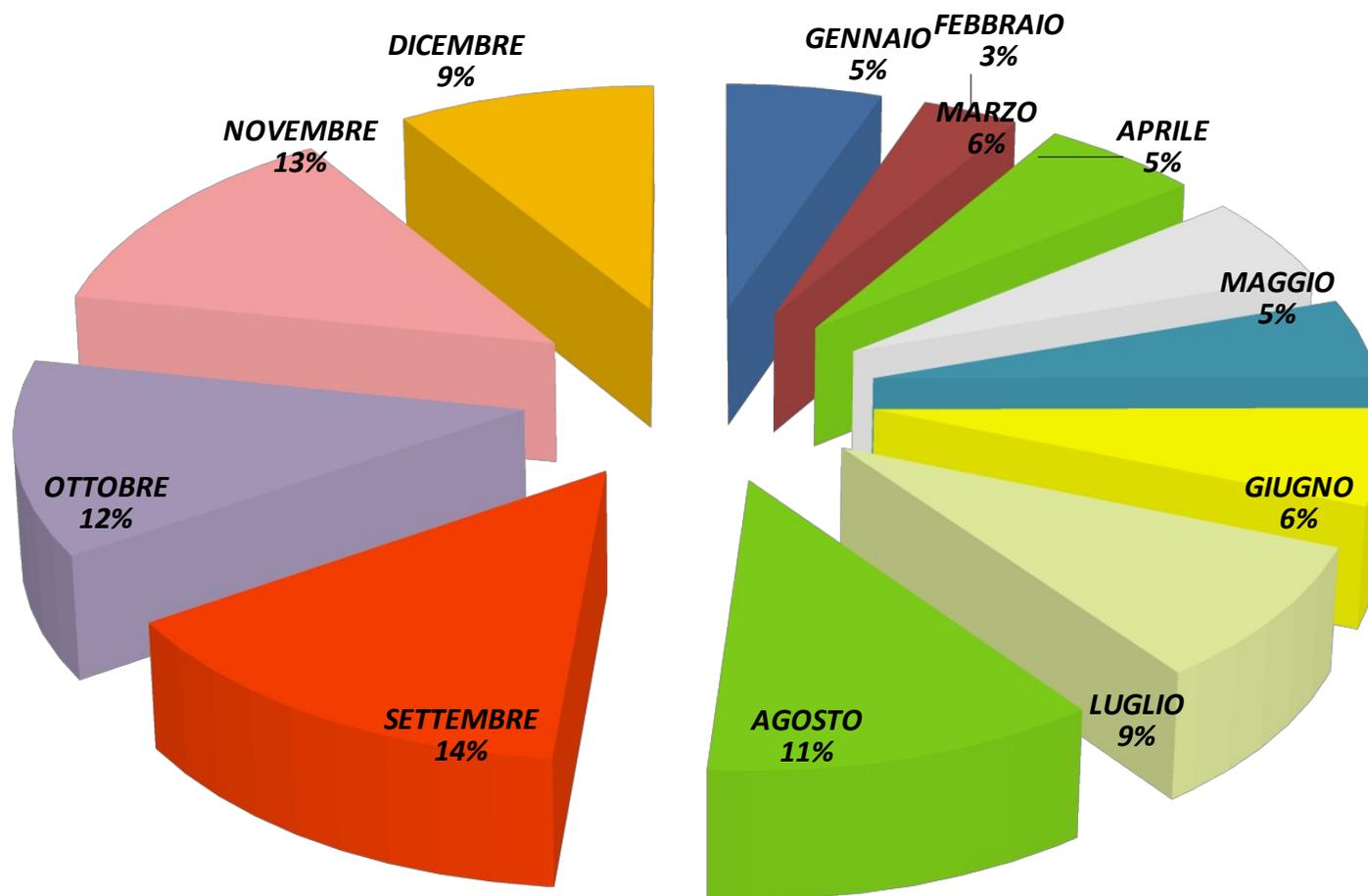
Nell'anno 2022 le risposte sono state complessivamente n. **196.601**

MESI	N. RISPOSTE 2021	N. RISPOSTE 2022
GENNAIO	10.405	10.768
FEBBRAIO	8.338	6.679
MARZO	9.654	11.030
APRILE	7.509	10.650
MAGGIO	7.116	9.872
GIUGNO	8.440	12.010
LUGLIO	14.450	17.370
AGOSTO	17.372	22.485
SETTEMBRE	22.661	28.459
OTTOBRE	16.934	24.216
NOVEMBRE	14.485	25.240
DICEMBRE	11.294	17.822
TOTALE	148.658	196.601

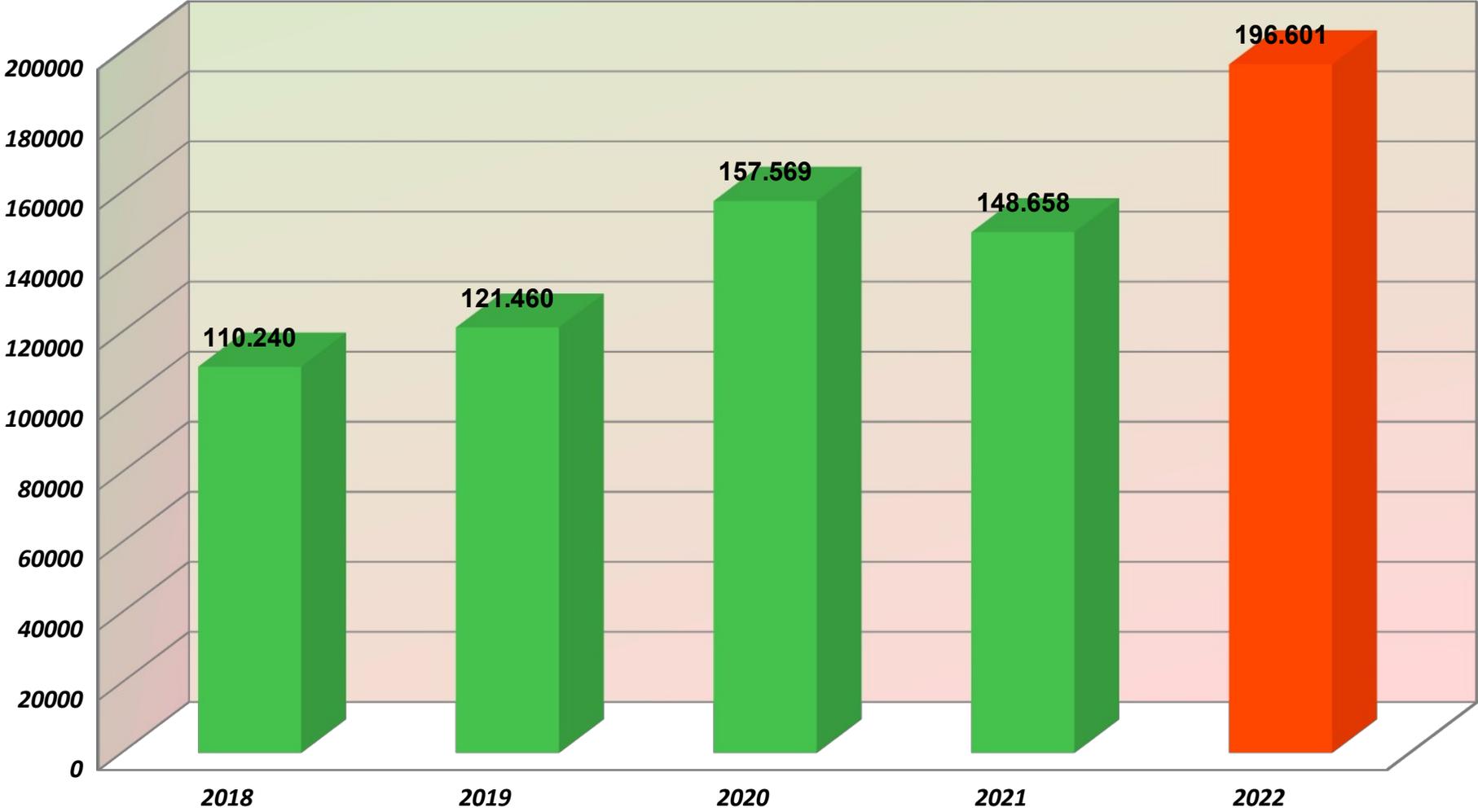
Come si può rilevare il mese nel quale l'attività è più intensa, anche per l'anno 2022, è il mese di **Settembre**, seguito dai mesi di **Novembre, Ottobre, Agosto e Dicembre**.

Rispetto all'anno precedente il numero di risposte ha subito un incremento di circa 50.000, riconducibile anche all'aumento del numero di domande pervenute per i vari benefici.

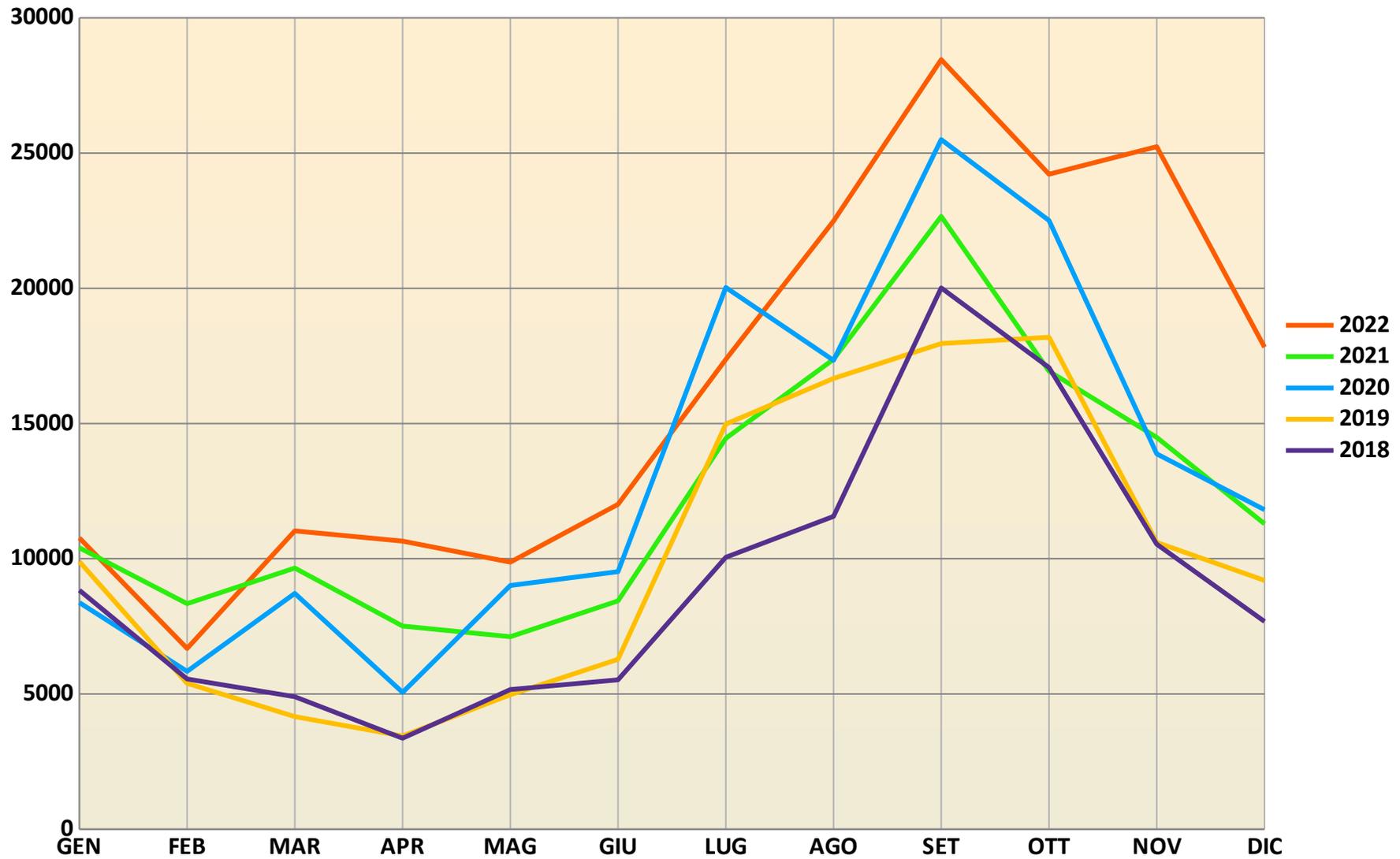
Risposte su "SCRIVICI" nel 2022 - Distribuzione annua percentuale



Conversazioni su "SCRIVICI" dal 2018 al 2022



Conversazioni mensili su "SCRIVICI" - Comparazione anni dal 2018 al 2022



NUMERO "TICKET" APERTI SU "SCRIVICI" NEL 2022

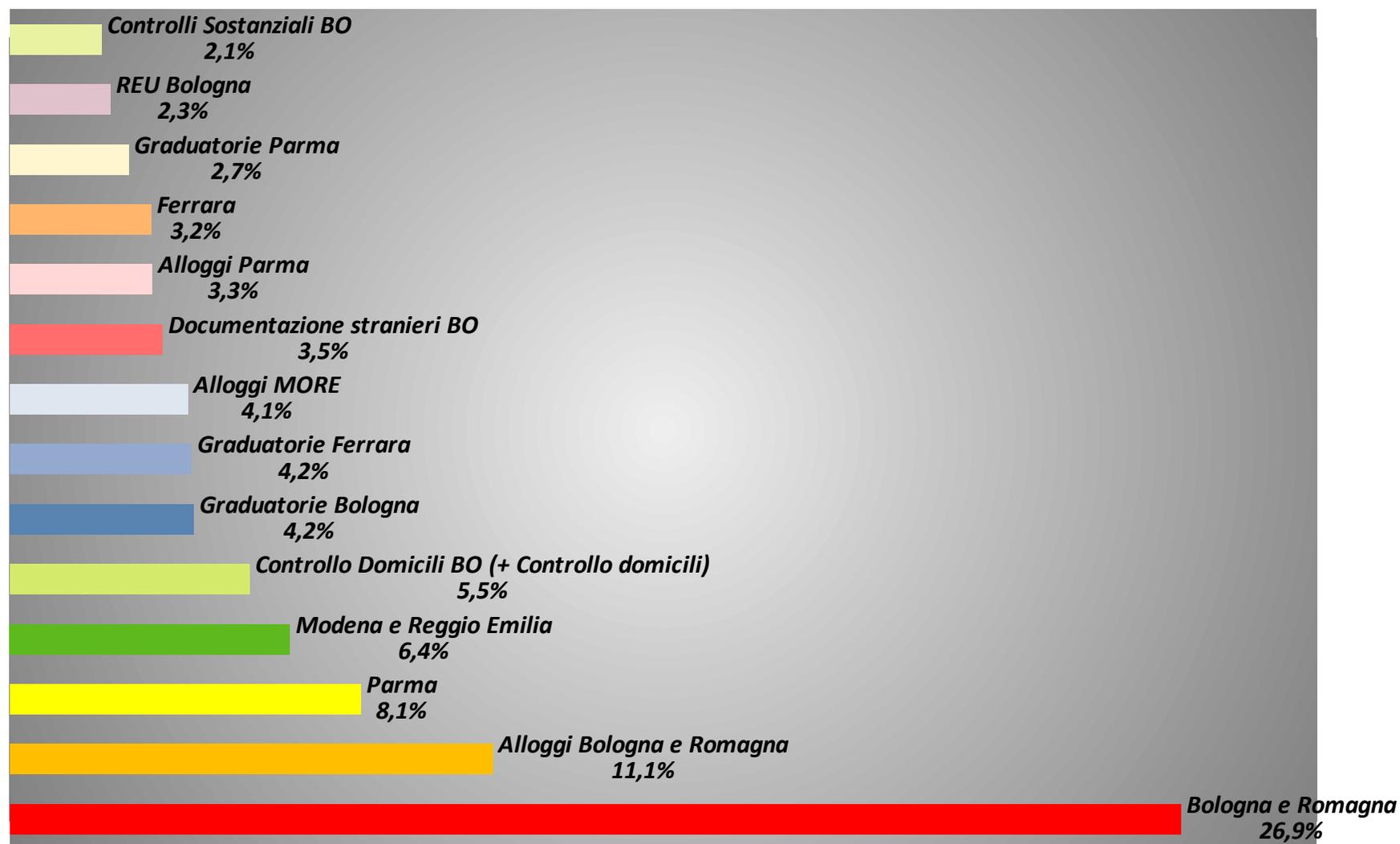
Considerato che ogni "Ticket" (conversazione) può contenere più risposte, nell'anno 2022 i "Ticket" aperti dagli utenti sono stati complessivamente **n. 82.298**, così suddivisi:

PER SEDE E FUNZIONI

SERVIZIO	Anno 2022	% sul totale
BOLOGNA E ROMAGNA	22.122	26,9
FERRARA	2.670	3,2
MODENA E REGGIO EMILIA	5.291	6,4
PARMA	6.623	8,1
ALLOGGI BOLOGNA E ROMAGNA	9.120	11,1
ALLOGGI FERRARA	1.528	1,9
ALLOGGI MODENA E REGGIO EMILIA	3.357	4,1
ALLOGGI PARMA	2.692	3,3
REU BOLOGNA	1.894	2,3
REU FERRARA	321	0,4
REU MODENA E REGGIO EMILIA	613	0,7
REU PARMA	668	0,8
CONTROLLI DOMICILI BOLOGNA (+ CONTROLLO DOMICILI)	4.524	5,5
CONTROLLI DOMICILI FERRARA	510	0,6
CONTROLLI DOMICILI MODENA E REGGIO EMILIA	511	0,6
CONTROLLI DOMICILI PARMA	1.120	1,4

GRADUATORIE BOLOGNA	3.475	4,2
GRADUATORIE FERRARA	3.431	4,2
GRADUATORIE MODENA E REGGIO EMILIA	133	0,2
GRADUATORIE PARMA	2.236	2,7
DOCUMENTAZIONE STRANIERI BOLOGNA	2.880	3,5
DOCUMENTAZIONE STRANIERI FERRARA	353	0,4
DOCUMENTAZIONE STRANIERI MODENA E REGGIO EMILIA	431	0,5
DOCUMENTAZIONE STRANIERI PARMA	1,445	1,8
CONTROLLI SOSTANZIALI BOLOGNA	1.728	2,1
CONTROLLI SOSTANZIALI FERRARA	137	0,2
CONTROLLI SOSTANZIALI MODENA E REGGIO EMILIA	403	0,5
CONTROLLI SOSTANZIALI PARMA	346	0,4
ASSISTENZA TECNICA DOMANDA ONLINE	788	1,0
CERTIFICATI	343	0,4
INTERVENTI STRAORDINARI E DISABILI	280	0,3
MOBILITA' INTERNAZIONALE	251	0,3
DOMICILI IRREGOLARI PRESUMIBILMENTE FALSIFICATI	55	< 0,1
RIFUGIATI	11	< 0,1
PRESTITI FIDUCIARI	4	< 0,1
CALL CENTER BOLOGNA	3	< 0,1
ISCRIZIONI E RINUNCE	1	< 0,1
TOTALE	82.298	

Ticket su "SCRIVICI" nel 2022 - Servizi con i maggiori contatti



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 2022 si è avvalso di n. **17 operatori**.

Gli operatori sono distribuiti su tutte le sedi, di cui n. 16 si occupano anche al servizio “Parla con ER.GO” e tutti rispondono al servizio “Scrivici”.

SEDI	N. OPERATORI AL 31/12/2022
BOLOGNA	8
MODENA	3
REGGIO EMILIA	1
PARMA	2
FERRARA	3
TOTALE	17

NUMERO DI SESSIONI CHAT PERVENUTE E RISPOSTE NELL'ANNO 2022

Nell'anno 2022 le risposte sono state complessivamente **n. 17.490**

MESI	N. CONVERSAZIONI 2021	N. CONVERSAZIONI 2022
GENNAIO	381	646
FEBBRAIO	356	558
MARZO	732	946
APRILE	432	780
MAGGIO	355	632
GIUGNO	486	1.159
LUGLIO	1.572	2.163
AGOSTO	1.922	2.779
SETTEMBRE	2.440	3.135
OTTOBRE	1.392	1.989
NOVEMBRE	1.482	1.523
DICEMBRE	1.083	1.180
TOTALE	12.633	17.490

Nel 2022 il servizio "Chat on line" ha registrato un netto incremento, come tutti gli altri canali di comunicazione, riconducibile anche all'aumento del numero di domande di benefici e di conseguenza degli utenti, che prediligono questo canale per ricevere un riscontro tempestivo.

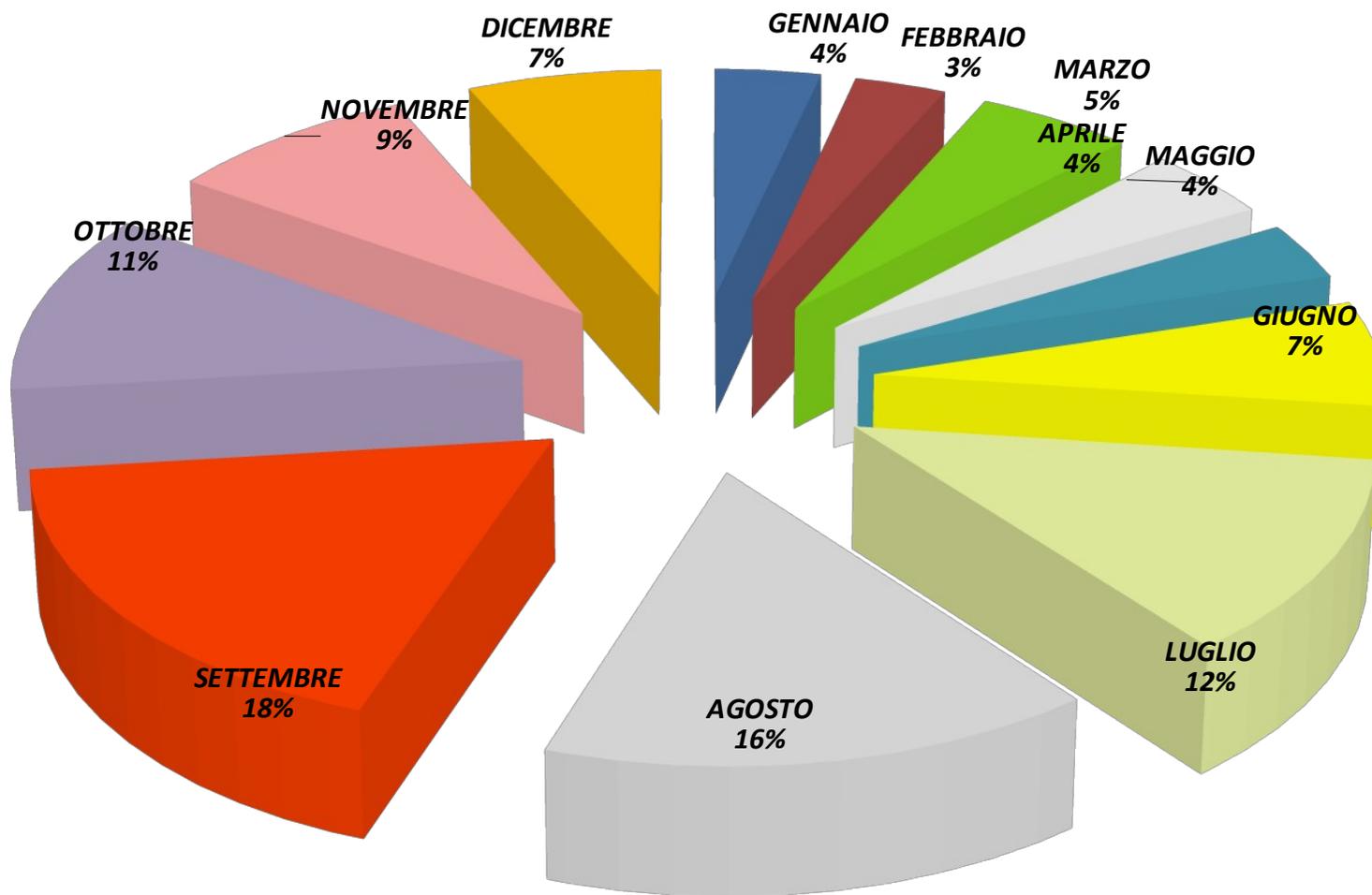
Tramite questo servizio, infatti, l'utente viene preso in carico da un operatore ed in pochi minuti può esporre il proprio quesito, ricevendo un sollecito riscontro ed evitando i tempi di attesa inevitabilmente necessari per prendere la linea telefonica, nel caso del servizio "Parla con ER.GO", o per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

Per tutto il 2022 si registra un'attività superiore a quella degli anni precedenti relativamente ad ogni mese.

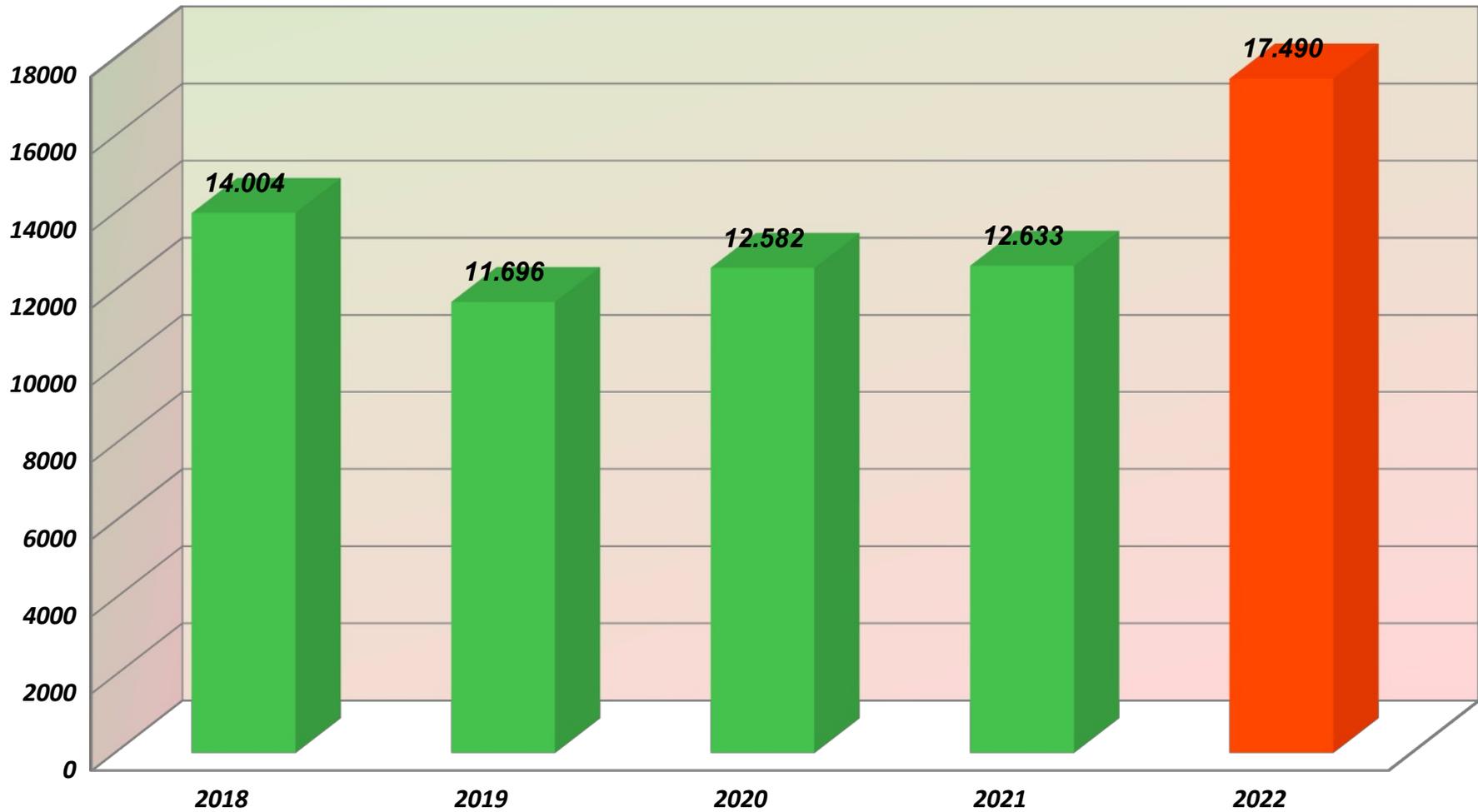
Dal 2022 è possibile per gli operatori inoltrare direttamente una conversazione dalla "Chat on line" su "Scrivici", in modo da generare un nuovo "Ticket" al quale risponderà l'ufficio competente per l'argomento di discussione.

Nel secondo semestre del 2022 è stata inoltre predisposta una "camera virtuale di attesa" che si attiva nel caso in cui venga superato il numero di utenti in attesa; mediante questo nuovo sistema è garantita la presa in carico in un tempo inferiore ai 10 minuti per i primi 30 utenti collegati.

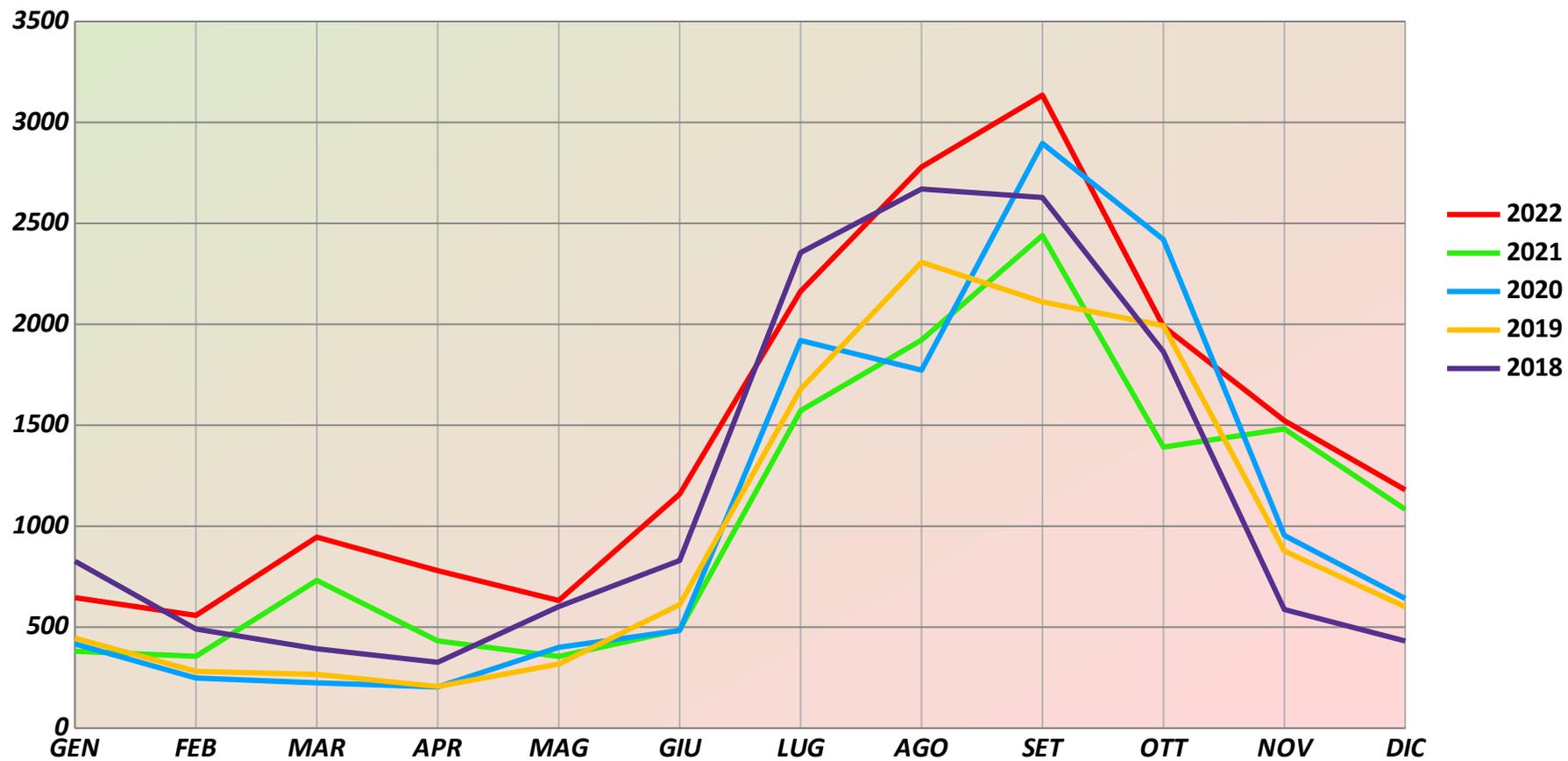
Conversazioni su "CHAT ON LINE" nel 2022 - Distribuzione annua percentuale



Conversazioni su "CHAT ON LINE" dal 2018 al 2022

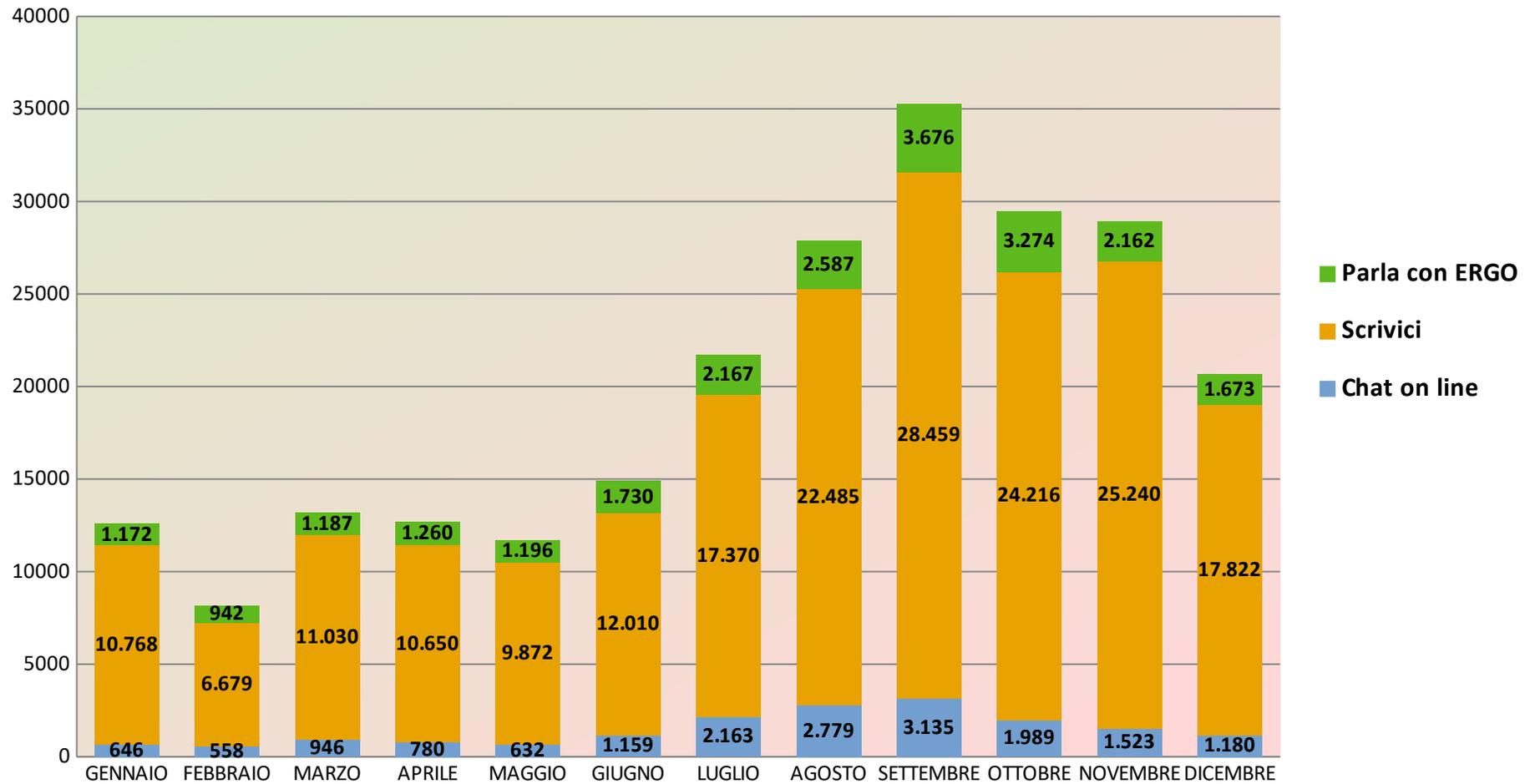


Conversazioni mensili su "CHAT ON LINE" - Comparazione anni dal 2018 al 2022

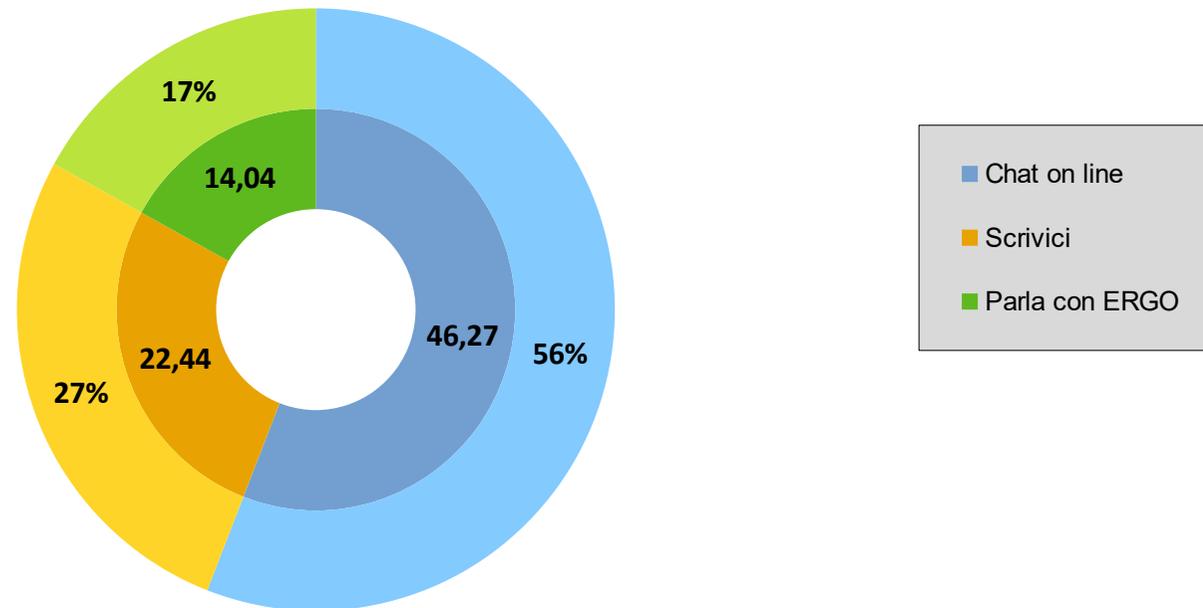


I SERVIZI DI COMUNICAZIONE A CONFRONTO

2022 - Un anno di comunicazioni

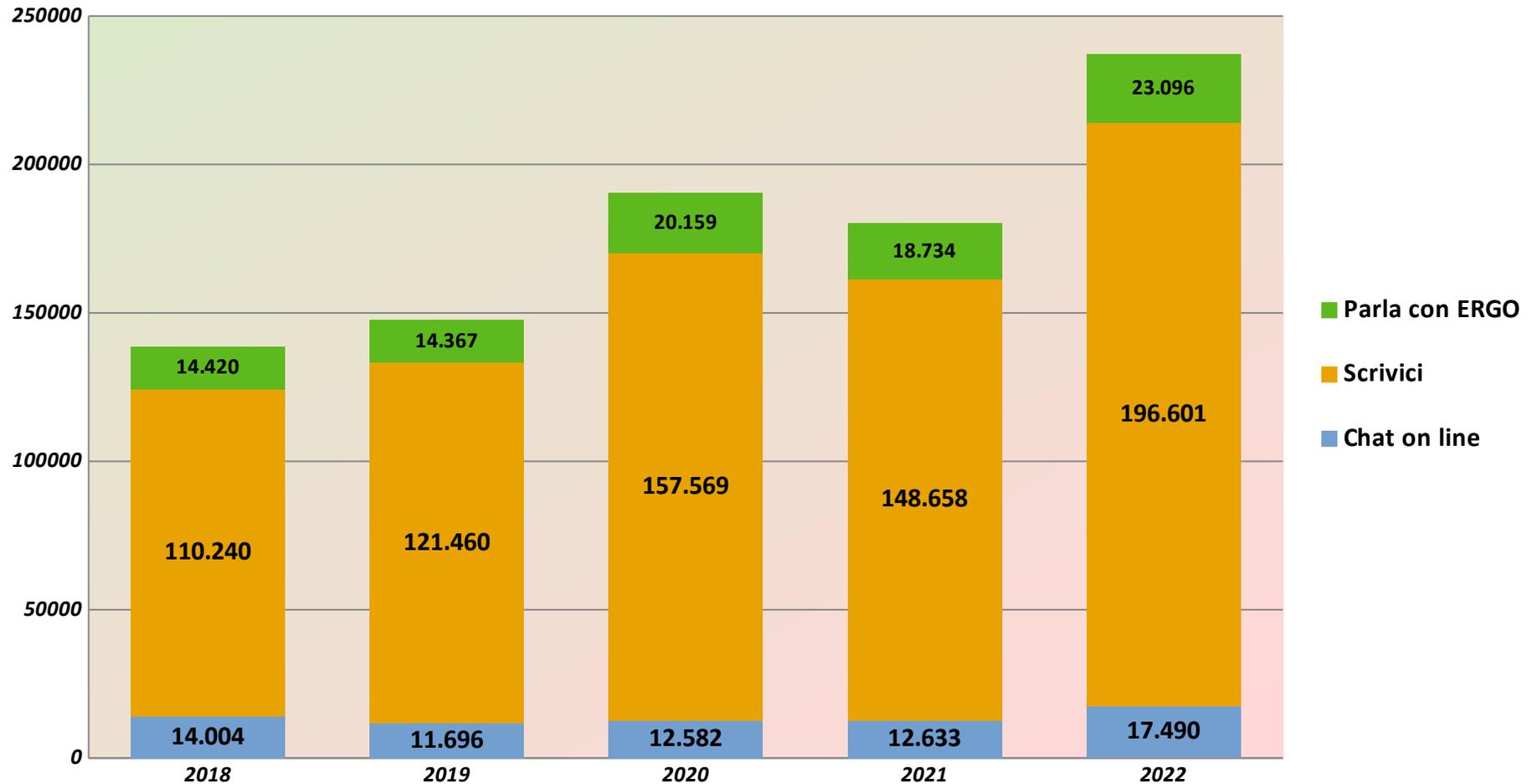


Contatti/ora per ogni canale di comunicazione - Anno 2022



Nel grafico di cui sopra è riportata una media dei contatti orari sui vari canali di comunicazione, calcolati dividendo per ogni servizio il numero di contatti complessivo del 2022 per le ore annue di effettiva apertura. Anche per il 2022 è evidente che canale preferito dallo studente è il servizio “Chat on line”, anche se l’orario di accesso è più ridotto rispetto a quello degli altri servizi (1,5 ore/giorno per 378 ore/anno), seguito da “Scrivici” (24 ore/giorno per 8760 ore/anno) e poi da “Parla con Er.Go” (6,5 ore/giorno per 1638 ore/anno).

Totale contatti del SERVIZIO COMUNICAZIONE dal 2018 al 2022



Nel grafico sopra esposto appare evidente il notevole incremento dei contatti complessivi per il 2022 rispetto ai precedenti anni, a fronte degli aumenti di tutti i singoli canali di comunicazione.
Nel 2022 sono stati raggiunti complessivamente **n. 237.187** contatti (n. 180.025 del 2021).

SPORTELLI IN PRESENZA

All'interno dell'area territoriale Bologna e Romagna sono presenti gli **sportelli in presenza** di ER.GO che offrono agli utenti un **servizio di consulenza informativa** specifica sui benefici per il diritto allo studio.

Nel dettaglio, gli sportelli sono così dislocati:

- **Bologna** presso la sede ER.GO di Bologna
 - **Cesena** presso la sede ER.GO di Cesena;
 - **Ravenna** presso il Campus universitario di Ravenna;
 - **Rimini** presso il Campus universitario di Rimini.
- ❖ **Bologna:** lo sportello è stato attivato **da Giugno 2022 e si è svolto ogni Giovedì dalle 10:00 alle 13:00** su prenotazione tramite il servizio “Prenota un colloquio con ER.GO” disponibile dal Dossier Utente”. Da Giugno a fine Dicembre si sono presentati allo sportello **n. 158 utenti dei quali n. 103 di nazionalità straniera** e sono stati impiegati **n. 6 operatori**. Gli argomenti per i quali è stato richiesto maggior supporto sono stati quelli relativi alla **documentazione estera (38,51%)** e quelli inerenti alle **borse di studio (22,99%)**.
- ❖ **Cesena:** lo sportello è stato attivato a partire **da Dicembre 2022 e si è svolto ogni Martedì dalle 10:30 alle 13:30**. Il ricevimento avviene ad accesso libero, senza prenotazione. Tale attività è coperta con turnazione mensile dagli operatori della sede di Cesena rispettivamente del Servizio Comunicazione, Servizio Programmazione e sviluppo per l'accessibilità ai servizi, Servizio per l'Accoglienza Bologna e Romagna, Servizio Controlli condizioni economiche studenti internazionali, Servizio Relazioni economiche con l'utenza. Nel primo mese di apertura si sono presentati allo sportello **n. 4 utenti dei quali n. 2 di nazionalità straniera**.

- ❖ **Ravenna:** lo sportello è rimasto attivo per **tutto il 2022** e gli utenti sono stati ricevuti **ogni Mercoledì dalle 11:00 alle 14:00**. In totale si sono presentati **n. 144 utenti** dei quali **n. 104 di nazionalità straniera**. Sono stati impiegati **n. 9 operatori** che, nel periodo da ottobre a dicembre, sono stati affiancati dai colleghi del Servizio Controlli condizioni economiche studenti internazionali, per offrire uno specifico supporto, visto l'alto tasso di **utenti internazionali (79%)**, che hanno posto quesiti inerenti la **documentazione estera (30%)**.

- ❖ **Rimini:** lo sportello è stato **attivato da Settembre 2022** offrendo supporto all'utenza **ogni Giovedì dalle 11:00 alle 13:30**. Nel corso dei primi **4 mesi** di servizio sono stati ricevuti **n. 97 utenti** dei quali **n. 55 di nazionalità straniera** e sono stati impiegati **n. 8 operatori**, che, nel periodo da Ottobre a Dicembre, sono stati affiancati dai colleghi del Servizio Controlli condizioni economiche studenti internazionali. Gli argomenti maggiormente trattati si sono concentrati sulla **documentazione estera (22,08%)** e sulle questioni afferenti il **domicilio (16,88%)**.

SPORTELLI IN PRESENZA SU RICHIESTA DEGLI ATENEI

UNIMORE

Durante il periodo estivo (**Luglio-Settembre**) è stato messo a disposizione degli utenti uno sportello in presenza, sia presso la sede **InformaStudenti** di **Modena** che in quella di **Reggio Emilia**, rispettivamente il **Lunedì dalle 13:30 alle 16:30** ed il **Martedì dalle 09:30 alle 13:30**.

In tale attività sono stati impegnati complessivamente **n. 7 operatori** e si sono presentati **n. 128 utenti** che hanno richiesto supporto prevalentemente su questioni inerenti le disposizioni dei bandi appena pubblicati e dei relativi adempimenti per presentare richiesta di benefici.

UNIPR

Anche nel 2022 si è rinnovata la collaborazione tra ER.GO e l'Università di Parma, attraverso il **ParmaUniverCity Info Point** presso il sottopasso del **Ponte romano**. Da Luglio fino ad Ottobre gli utenti sono stati ricevuti il **Martedì dalle 10:00 alle 13:00** ed il **Giovedì dalle 14:00 alle 17:00** da un operatore ER.GO in collaborazione con il personale UniPr.

Vista la grande affluenza di utenti si è deciso di prolungare il servizio **fino a Novembre, il Mercoledì dalle 10:00 alle 13:00**, registrando un **aumento di presenze di n. 100 utenti** in più rispetto all'anno passato.

Complessivamente, si sono presentati **n. 251 utenti** di cui **n. 89 internazionali** ed è stato offerto **supporto telefonico a n. 89 utenti**.

PUNTI/DESK INFORMATIVI in collaborazione con gli ATENEI

Nel corso del 2022 sono stati attivati Punti/Desk informativi in collaborazione con gli atenei, volte ad offrire momenti di incontro e di informazione sulle opportunità e sulle modalità di accesso ai benefici ER.GO e congiuntamente ai benefici degli atenei:

- **AlmaOrienta UniBo**
dal **28 Febbraio al 04 Marzo 2022** sono state create **n. 19 stanze virtuali** di cui **n. 3 international room** che hanno coinvolto **n.14 operatori**. L'iniziativa, rivolta ad orientare i futuri studenti Unibo, ha registrato la partecipazione di **n. 514 utenti** di cui **n. 50** presenti nelle **stanze virtuali in lingua inglese**. In generale i quesiti più richiesti sono stati quelli relativi al **posto alloggio (19,42%)** e quelli relativi alle **norme generali per l'accesso alle borse di studio borse di studio (18,12%)**.
- **Openday UniPr**
dal **07 al 12 Aprile 2022**, nelle fasce orarie 10:00 -12:00 e 15:00 - 17:00, è stato attivato uno **stand virtuale** nel quale sono stati impiegati **n. 9 operatori** e al quale si sono collegati **n. 18 utenti** che hanno posto soprattutto domande inerenti il **posto alloggio (16,41%)** ed ai **bandi ed i benefici (13,28%)**.
- **Almafest UniBo**
nelle giornate del **05, 06, 07 e 10 Ottobre 2022**, dalle 10:00 alle 17:00, il Servizio Comunicazione è stato impegnato nella postazione che UniBo ha dedicato ad ER.GO in Piazza Scaravilli a Bologna registrando l'affluenza di **n. 98 utenti**, ricevuti da **n. 8 operatori**.
Nelle stesse giornate sono state predisposte postazioni giornaliere di due ore in orari variabili anche presso il Campus universitario di Rimini e quello di Ravenna, presidiate sia da operatori del Servizio Comunicazione, sia di altri Servizi; gli **utenti** sono stati circa **40**.

SPORTELLI ON LINE in collaborazione con UNIBO

Nel 2022, 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.

Per quanto concerne il **settore ABIS** sono stati organizzati **n. 18 incontri** on line, svoltisi **ogni Venerdì dalle 11:00 alle 13:00 tra Luglio e Novembre 2022**, che hanno registrato la partecipazione di **n. 709 utenti** in totale e l'impiego di **n. 6 operatori**.

Per quanto riguarda il **settore DIRI** sono stati organizzati **n. 6 incontri on line** in lingua **inglese** svoltisi **tra Giugno ed Agosto** in giornate dedicate dalle 14:30 alle 15:30, registrando la partecipazione di **n. 850 utenti** e l'impiego di **n. 6 operatori** del Servizio **Comunicazione**, supportati da **n. 3 operatori** dell'ufficio **Controlli**.

SERVIZI CONNESSI ALLA DIMENSIONE INTERNAZIONALE DI ERGO

ER.GO/ID

Anche nel corso del 2022, il servizio ER.GO/ID, casella di posta elettronica attiva dal 2015, ha accompagnato gli studenti internazionali nell'inserimento all'interno delle realtà territoriali in cui hanno sedi i loro corsi di Laurea.

I **contatti** sono stati complessivamente **1932**, nel periodo della presentazione delle domande dei benefici.

La **media giornaliera** di contatti è stata di circa **200**.

A Novembre è stato organizzato un incontro per via telematica con gli studenti dell'Istituto ICLY (Institut de Culture et de Langue de Yaoundé) del Camerun per illustrare le modalità di presentazione di domanda dei benefici di e la documentazione estera da produrre. Il numero di **partecipanti** è stato di **73** studenti.

SERVIZI CONNESSI ALLA GESTIONE DEI PROFILI ISTITUZIONALI

I servizi connessi alla gestione dei profili istituzionali Facebook, Twitter e Instagram sono stati svolti fino al 31 Marzo 2022.

Nella pagina Facebook di ER.GO sono stati **postati 76 messaggi** concernenti informazioni di ER.GO e si sono raggiunti **2650 followers**.

La pagina è stata seguita dal **47% di femmine** e dal **52% di maschi**. La classe di età maggiormente rappresentata è quella compresa fra i 25 – 34 anni, seguita da quella dei 18 – 24 anni.

ER.GO – Video Domanda online matricole Anno Accademico 2022/2023

Il video della domanda online per matricole A.A. 2022/23 in italiano ha raggiunto n. **33.865** visualizzazioni; per gli studenti internazionali sono stati realizzati video in inglese e francese per ogni sede territoriale (per un totale di n. 8 video), che hanno raggiunto complessivamente n. **6.327** visualizzazioni.

PAGINA FACEBOOK “FESTIVAL DEI TALENTI” - ATTIVITA' 2022

La pagina Facebook del “Festival dei Talenti” nel 2022 conta **456 “like”** e registra circa **460 followers**.

SITO DI ER.GO

Complessivamente, nel 2022 sul sito di ER.GO sono state aperte **n. 1.939.681** sessioni, dalle quali è stato possibile rilevare che nel 74,6% 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'82% dei casi, seguito da inglese con il 10%, altre lingue 8%.

Di seguito i dati di visualizzazione del sito dell'anno 2022:

SESSIONI n. 1.939.681 (contro 2.249.878 del 2021): 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. 834.526 (contro 879.710 del 2021): 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. 6.285.447 (contro 7.541.408 del 2021): 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. 2,32 (contro 2,56 del 2021): sono il numero di volte che un singolo utente ritorna sul sito.

PAGINE/SESSIONE n. 3,24 (contro 3,35 del 2021): sono le pagine visualizzate mediamente in una sessione (visita), ovvero la media delle pagine visualizzate di tutte le sessioni (visite).

DURATA SESSIONE MEDIA minuti 03,43 (contro 03,57 minuti del 2021): la durata media di una sessione (visita), ovvero la media delle durate di tutte le sessioni (visite).

FREQUENZA DI RIMBALZO 44,18% (contro 40,95% del 2021): 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 2021	N° visualizzazioni 2022
1	Home page	1.634.995	1.627.361
2	Dossier Utente	793.580	1.060.590
3	Servizi Online	681.223	631.894
4	Servizi abitativi	216.457	206.969
5	Borse di studio	563.051	547.160
6	Esonero tasse	232.181	202.608
7	Inergo - Home	267.483	188.916
8	Scadenze benefici	144.658	129.830
9	Accesso libero	113.914	112.414
10	Come contattarci	Non rilevato	103.865

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 “Servizi Abitativi”, “Borse di Studio”, poi a seguire le sezioni “Esonero Tasse”.

Nei primissimi posti troviamo infatti:

- Home Page;
- Dossier Utente;
- Servizi Online;
- Servizi Abitativi.

RIEPILOGO DATI

CONTATTI 2022

PARLA CON ER.GO – numero contatti **23.096**(>)
SCRIVICI – numero conversazioni **196.601** (>)
CHAT ON LINE – numero conversazioni **17.490** (>)
per un **totale** di **237.187** contatti (>)
Contro 180.025 contatti del 2021

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

UFFICIO COMUNICAZIONE ERGO

P.O. Dott.ssa Isabella Cavicchini

Relazione: Ones Gianfanti e Valeria Valentini

Grafica: Ones Gianfanti