



**Azienda Regionale**  
per il Diritto agli Studi Superiori  
[www.er-go.it](http://www.er-go.it)  
[info@er-go.it](mailto:info@er-go.it)

***ATTIVITÀ DEL SERVIZIO  
DI COMUNICAZIONE  
ANNO 2023***

## INDICE

- SERVIZIO “ <u>CHIAMA</u> ” (“PARLA CON ER.GO”)	pag. 3
- SERVIZIO “ <u>SCRIVI</u> ” (“SCRIVICI”)	pag. 12
- SERVIZIO “ <u>CHATTA</u> ” (“CHAT ON LINE”)	pag. 20
- I <u>SERVIZI DI COMUNICAZIONE A CONFRONTO</u>	pag. 26
- SERVIZIO “ <u>HELP DESK</u> ” assistenza tecnica domanda online	pag. 29
- <u>WEBINAR TEMATICI ER.GO</u>	pag. 30
- <u>SPORTELLI ON LINE</u> in collaborazione con <u>UNIBO</u>	pag. 32
- <u>SPORTELLI</u>	pag. 33
- <u>SPORTELLI IN PRESENZA SU RICHIESTA DEGLI ATENEI</u>	pag. 35
- <u>PUNTI/DESK INFORMATIVI</u> in collaborazione con gli <u>ATENEI</u>	pag. 36
- SERVIZI CONNESSI ALLA <u>DIMENSIONE INTERNAZIONALE DI ERGO</u>	pag. 37
- SERVIZI CONNESSI ALLA <u>DIMENSIONE SOCIAL DI ER.GO</u>	pag. 38
- <u>SITO ER.GO</u>	pag. 39
- <u>RIEPILOGO DATI</u>	pag. 41

## SERVIZIO “CHIAMA” (ex “PARLA CON ER.GO”)

Il servizio “**PARLA CON ER.GO**”, al quale è stato cambiato il nome in “**CHIAMA**” in concomitanza con l'introduzione del nuovo sito avvenuta a Luglio, è il canale di comunicazione a cui possono accedere tutti gli utenti telefonando ai numeri **051-0185268** e **051-19907580**, ed è attivo dal **Lunedì** al **Venerdì** dalle **9.30** alle **16.00**.

Entrambi i numeri rimandano ad un risponditore automatico che precede il contatto con l'operatore; l'operatore può accedere e rispondere al **virtual call** (MicroSIP), direttamente dal proprio portatile e da qualsiasi postazione, anche in telelavoro o Smart Working. Periodicamente i messaggi del risponditore vengono aggiornati per fornire informazioni pertinenti ai benefici, in base al periodo dell'anno.

Il Servizio nel 2023 si è avvalso complessivamente di **n. 17 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 31/12/2023
BOLOGNA	9
MODENA	2
REGGIO EMILIA	1
FERRARA	3
PARMA	2
TOTALE	17

Gli operatori indicati nella precedente tabella, oltre al servizio “**CHIAMA**” (ex “PARLA CON ER.GO”), sono coinvolti in altri servizi o attività, nello specifico:

- Tutti i **n. 17 operatori** del servizio rispondono anche alle conversazioni del servizio “**SCRIVI**” (ex “SCRIVICI”);
- **n. 16 operatori** si occupano anche del servizio di “**CHATTA**” (ex “CHAT ONLINE”) che si svolge dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 10.30;
- **n. 5 operatori** fanno parte anche di altri Servizi o dipendono da altre P.O.

**NUMERO DI CONTATTI TELEFONICI PERVENUTI AL “CHIAMA” (ex “PARLA CON ER.GO”)**  
**NELL'ANNO 2023**

Nell'anno 2023 le **telefonate** sono state complessivamente **n. 24.306** (23.026 nel 2022), così suddivise nei mesi dell'anno:

<b>MESE</b>	<b>ANNO 2022</b>	<b>ANNO 2023</b>
<b>Gennaio</b>	1.172	<b>1.493</b>
<b>Febbraio</b>	942	<b>1.000</b>
<b>Marzo</b>	1.187	<b>1.203</b>
<b>Aprile</b>	1.260	<b>924</b>
<b>Maggio</b>	1.196	<b>1.318</b>
<b>Giugno</b>	1.730	<b>1.844</b>
<b>Luglio</b>	2.167	<b>3.413</b>
<b>Agosto</b>	2.587	<b>3.565</b>
<b>Settembre</b>	3.676	<b>3.256</b>
<b>Ottobre</b>	3.274	<b>2.529</b>
<b>Novembre</b>	2.162	<b>2.363</b>
<b>Dicembre</b>	1.673	<b>1.398</b>
<b>TOTALE</b>	23.026	<b>24.306</b>

## **CONTATTI TELEFONICI PERVENUTI AL SERVIZIO “CHIAMA” (ex “PARLA CON ER.GO”) NELL’ANNO 2023: PERIODO DI CONCENTRAZIONE DELL’ ATTIVITA’**

Nell’anno **2023** i mesi di maggiore concentrazione dell’attività sono stati:

- **Agosto** con n. **3.565** contatti
- **Luglio** con n. **3.413** contatti
- **Settembre** con n. **3.256** contatti
- **Ottobre** con n. **2.529** contatti

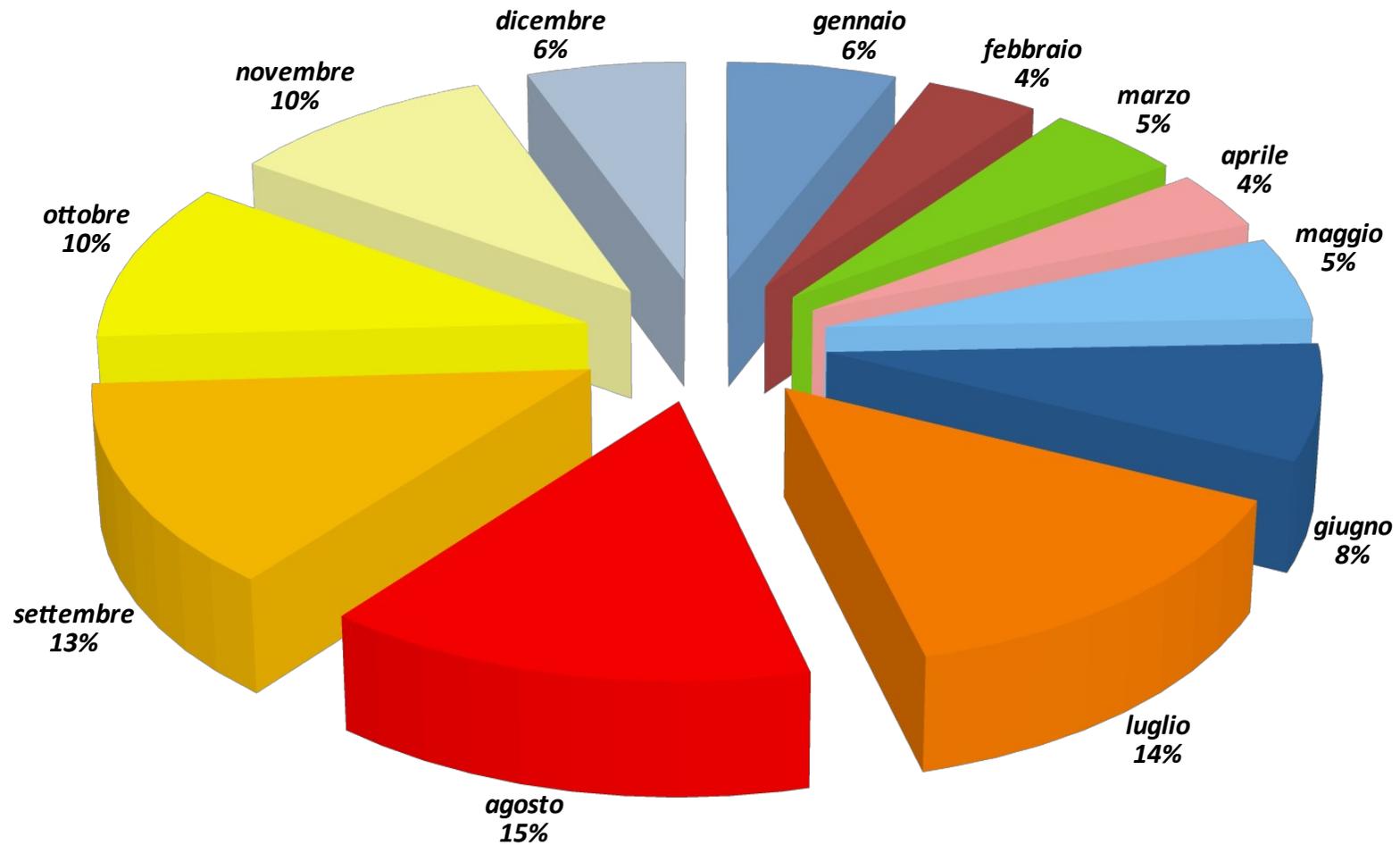
Tali mesi coincidono con il periodo di pubblicazione dei Bandi di concorso e di presentazione delle domande per i benefici, nello specifico: scadenze per la compilazione delle domande online per le borse di studio e delle domande di esonero/no tax area (acquisite per conto degli Atenei); periodo di pubblicazione delle graduatorie e assegnazioni degli alloggi; periodo per la compilazione del modulo di autocertificazione di domicilio.

Nell’anno 2022 i mesi di maggiore concentrazione dell’attività sono invece coincisi con il periodo di pubblicazione delle graduatorie e assegnazioni degli alloggi, seguiti dai mesi di pubblicazione dei Bandi di concorso e presentazione delle domande online (scadenza a fine Ottobre/metà Novembre), nello specifico:

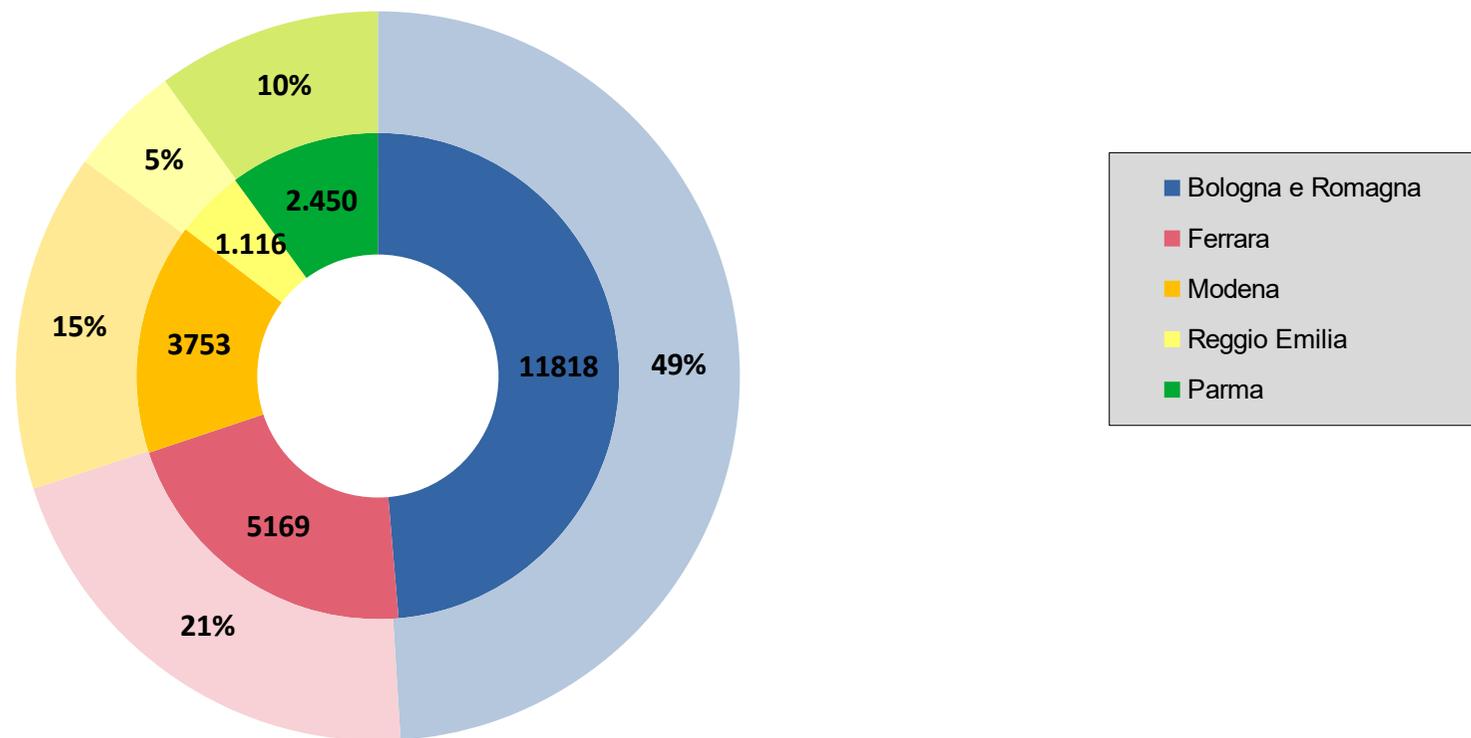
- **Settembre** con n. **3.676** contatti
- **Ottobre** con n. **3.274** contatti
- **Agosto** con n. **2.587** contatti
- **Luglio** con n. **2.167** contatti

Rispetto al precedente, per l’anno 2023 vediamo quindi spiccare Agosto e Luglio come mesi di maggiori contatti, riconducibili alla sovrapposizione della pubblicazione dei bandi e della scadenza della domanda di benefici (**31 Agosto 2023**), seguiti da Settembre e Ottobre, periodi di pubblicazione delle graduatorie ed assegnazione alloggi.

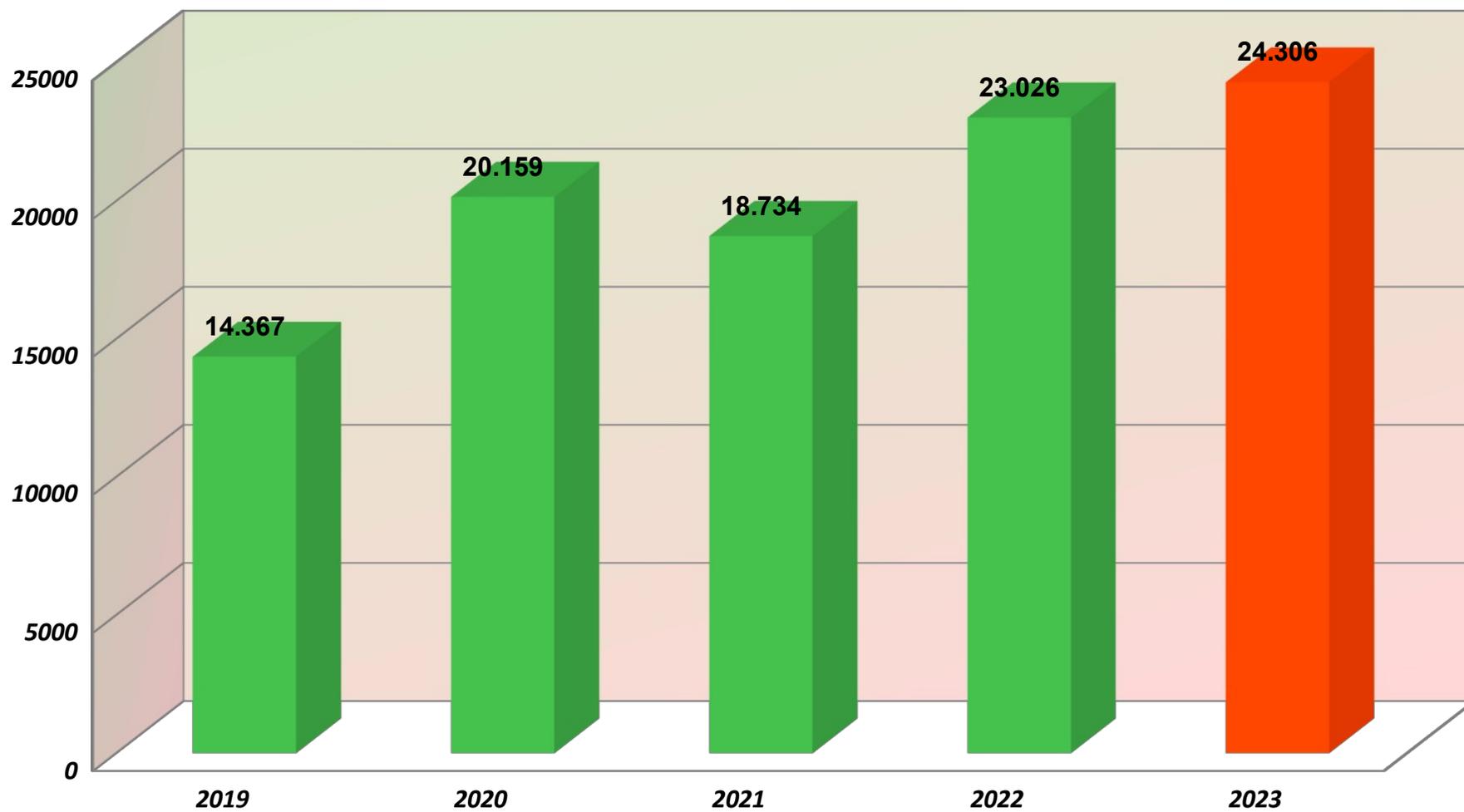
## Conversazioni su "CHIAMA" (ex "PARLA CON ER.GO") nel 2023 - Distribuzione annua percentuale



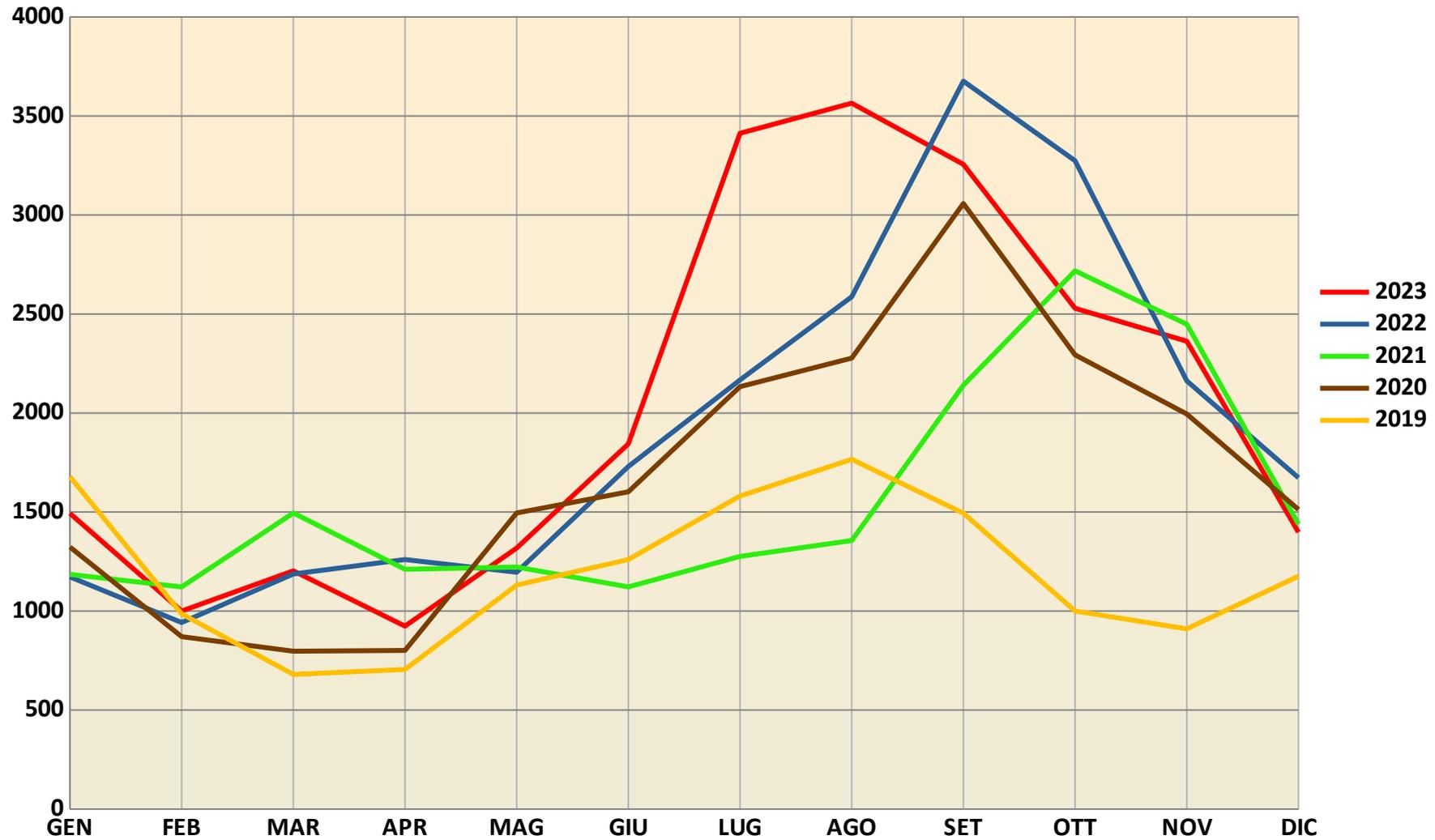
## Conversazioni su "CHIAMA" (ex "PARLA CON ER.GO") nel 2023 - Distribuzione per sede territoriale



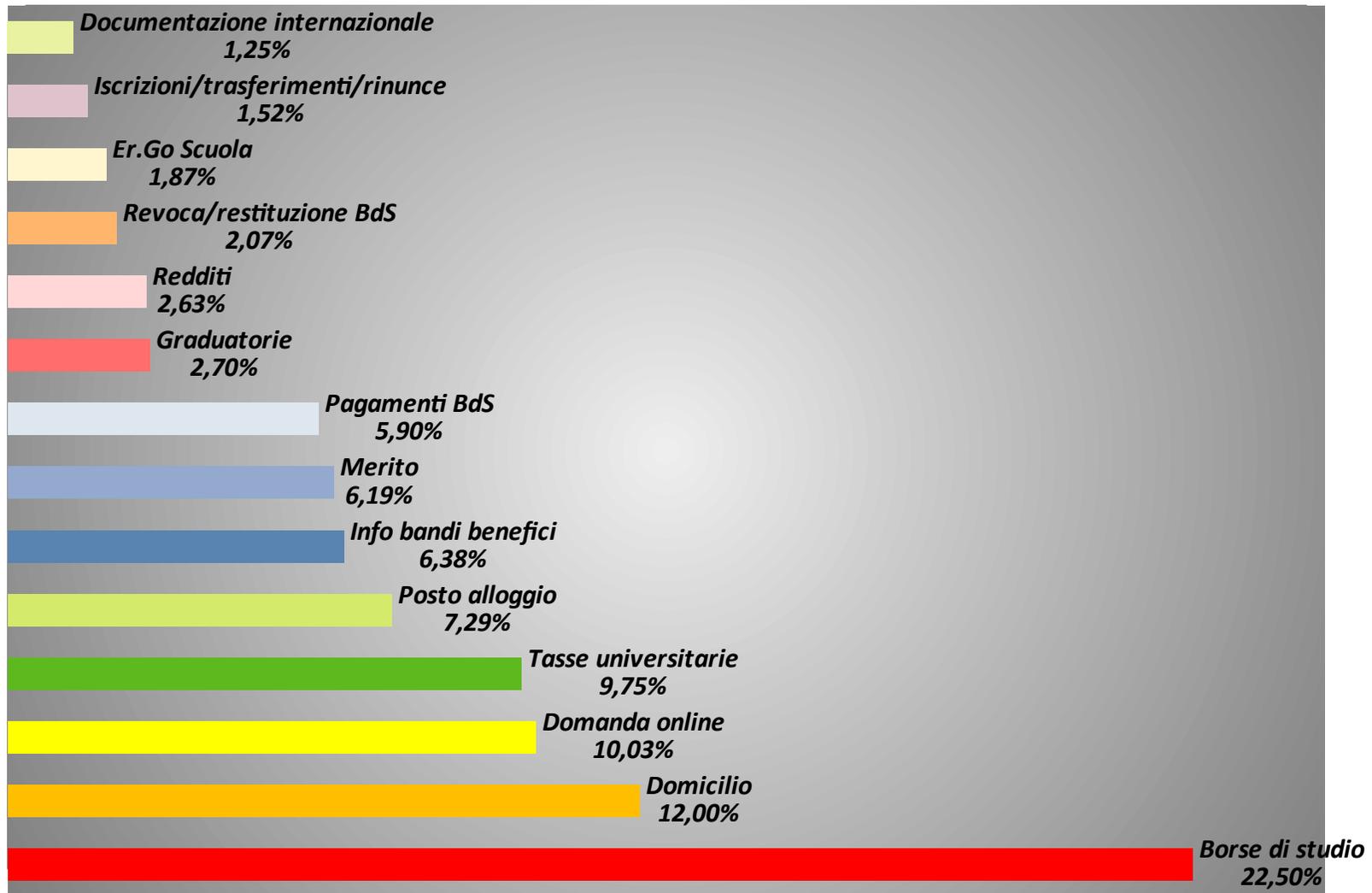
**Totale contatti "CHIAMA" (ex "PARLA CON ER.GO") dal 2019 al 2023**



## Conversazioni mensili su "CHIAMA" (ex "PARLA CON ER.GO") - comparazione anni dal 2019 al 2023



## Conversazioni su "CHIAMA" (ex "PARLA CON ER.GO") nel 2023 - Principali argomenti di discussione



## SERVIZIO “SCRIVI” (ex “SCRIVICI”)

Il Servizio “SCRIVICI”, al quale è stato cambiato il nome in “**SCRIVI**” in concomitanza con l’introduzione del nuovo sito avvenuta a Luglio, prevede risposte scritte alle domande degli utenti su benefici e servizi gestiti dall’Azienda.

Il Servizio nel 2023 si è avvalso complessivamente di **n. 20 collaboratori** (distribuiti su tutte le 4 sedi territoriali e dei quali **n. 2 non fanno parte del Servizio Comunicazione**), che dalle diverse sedi 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 tra i **n. 18 operatori** del Servizio Comunicazione, **n. 17 operatori** rispondono anche al servizio “CHIAMA” (ex “PARLA CON ER.GO”) e svolgono anche il servizio “CHATTA” (ex “CHAT ON LINE”).

Mentre i servizi “CHIAMA” (ex “PARLA CON ER.GO”) e “CHATTA” (ex “CHAT ON LINE”) si svolgono in orari predefiniti, il servizio “SCRIVI” (ex “SCRIVICI”) è sempre attivo e non viene mai chiuso.

SEDE	N. OPERATORI AL 31/12/2023
<b>BOLOGNA e ROMAGNA</b>	<b>14 complessivi</b> (n. 8 della sede di BO – n. 2 della sede di FE – n. 3 della sede di MO – n. 1 della sede RE) tutti gli operatori della sede di Bo rispondono anche per Scrivi PR
<b>PARMA</b>	<b>2</b> (rispondono esclusivamente per Scrivi PR)
<b>MODENA e REGGIO EMILIA</b>	<b>2</b> (rispondono esclusivamente per Scrivi MO-RE)
<b>FERRARA</b>	<b>2</b> (rispondono anche per Scrivi BO)
<b>TOTALE</b>	<b>20</b>

L’utente accede direttamente dal proprio dossier utente al servizio “SCRIVI” (ex “SCRIVICI”), al quale gli operatori a loro volta accedono direttamente tramite INTRAPP.

## NUMERO DI RISPOSTE SU SCRIVI (ex "SCRIVICI") NELL'ANNO 2023

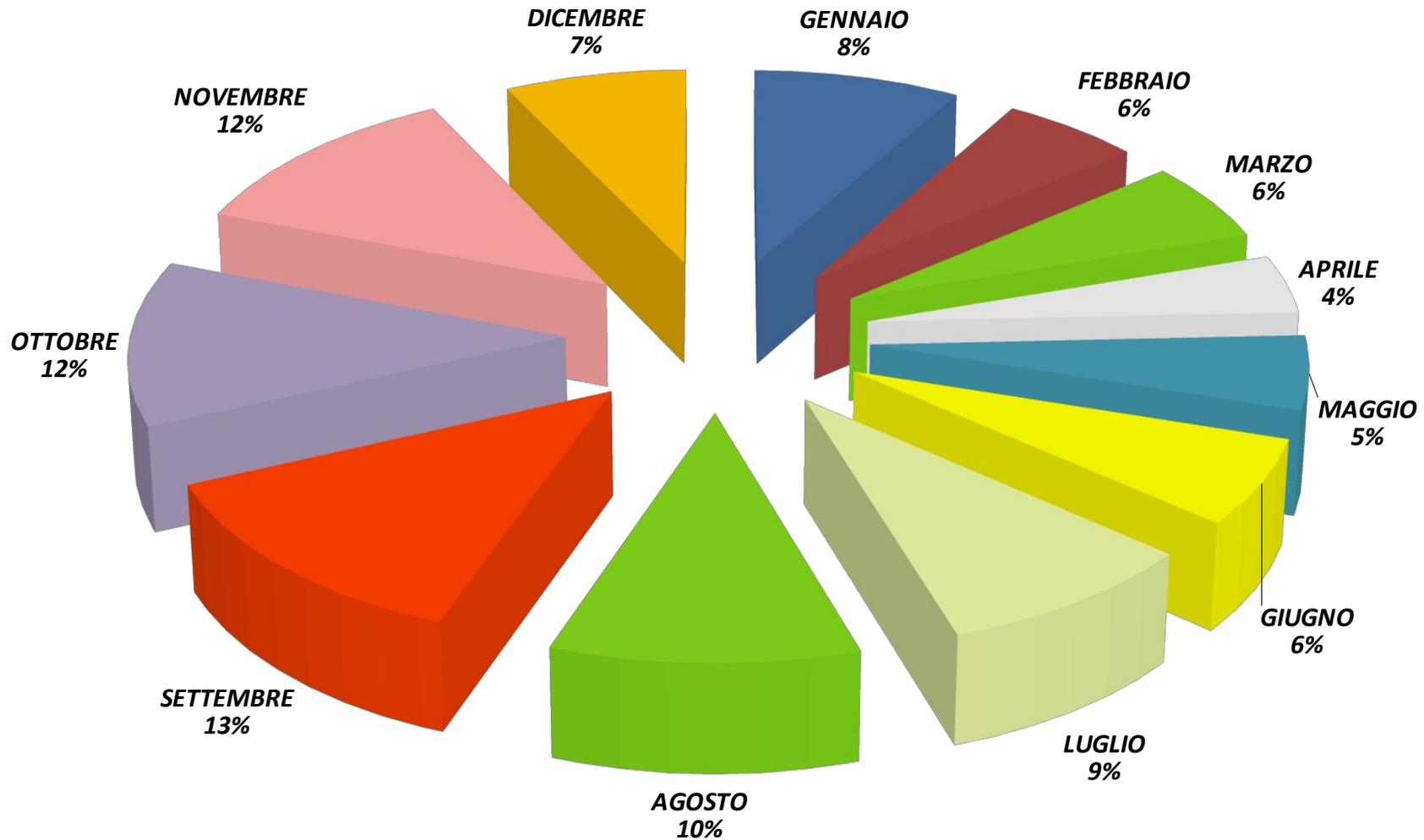
Nell'anno 2023 le **risposte** sono state complessivamente **n. 205.095**

MESI	N. RISPOSTE 2022	N. RISPOSTE 2023
GENNAIO	10.768	17.324
FEBBRAIO	6.679	11.674
MARZO	11.030	12.086
APRILE	10.650	8.832
MAGGIO	9.872	11.146
GIUGNO	12.010	13.006
LUGLIO	17.370	18.472
AGOSTO	22.485	21.371
SETTEMBRE	28.459	26.495
OTTOBRE	24.216	24.914
NOVEMBRE	25.240	24.538
DICEMBRE	17.822	15.237
<b>TOTALE</b>	196.601	<b>205.095</b>

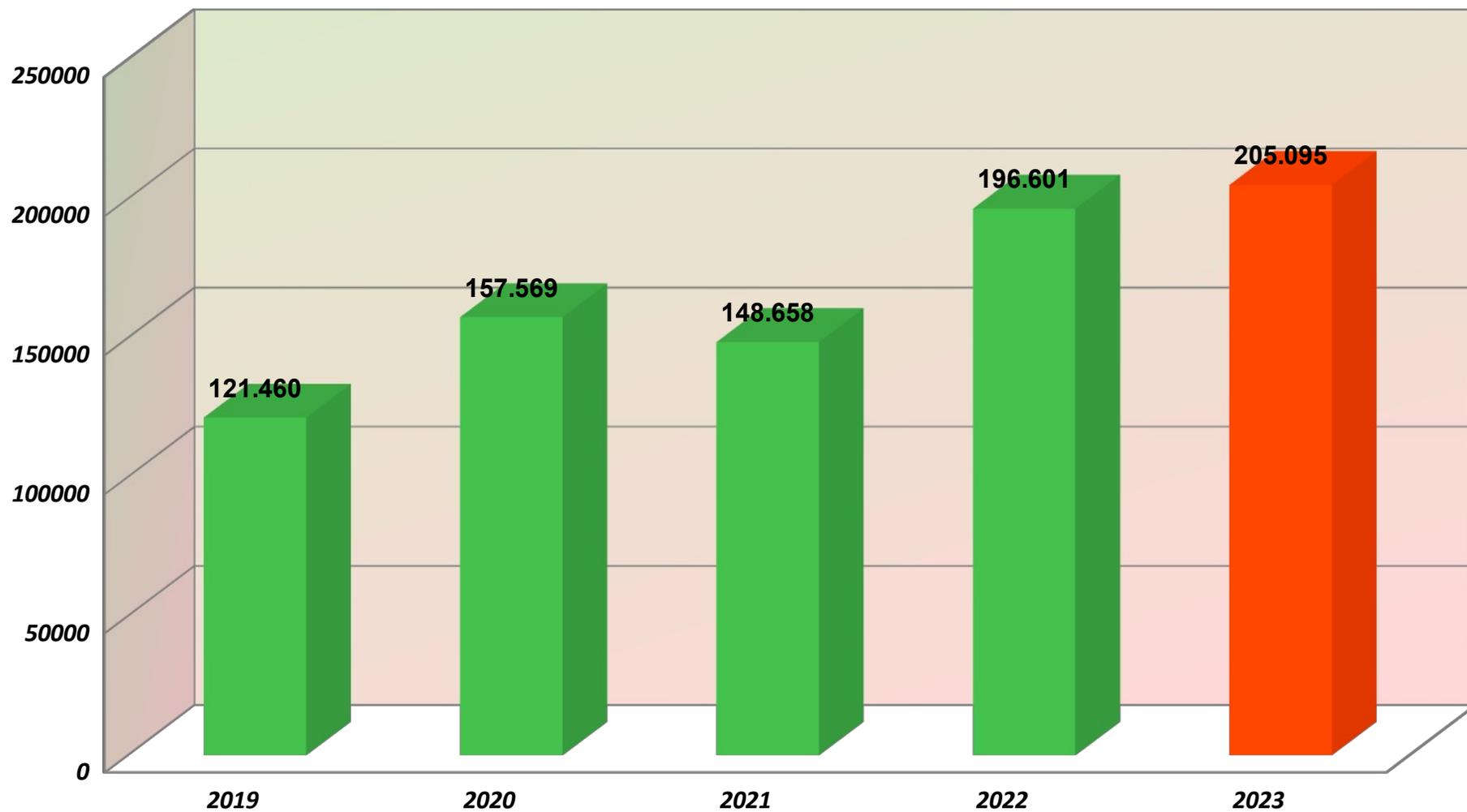
Come si può rilevare il mese nel quale l'attività è stata più intensa, anche per l'anno 2023, è il mese di **Settembre**, seguito dai mesi di **Ottobre, Novembre e Agosto**, riconfermando in linea di massima il numero di risposte mensili gestite nel precedente anno.

Rispetto all'anno precedente il numero di risposte ha subito complessivamente un incremento di circa 10.000 conversazioni, in linea con l'aumento del numero di domande pervenute per i vari benefici.

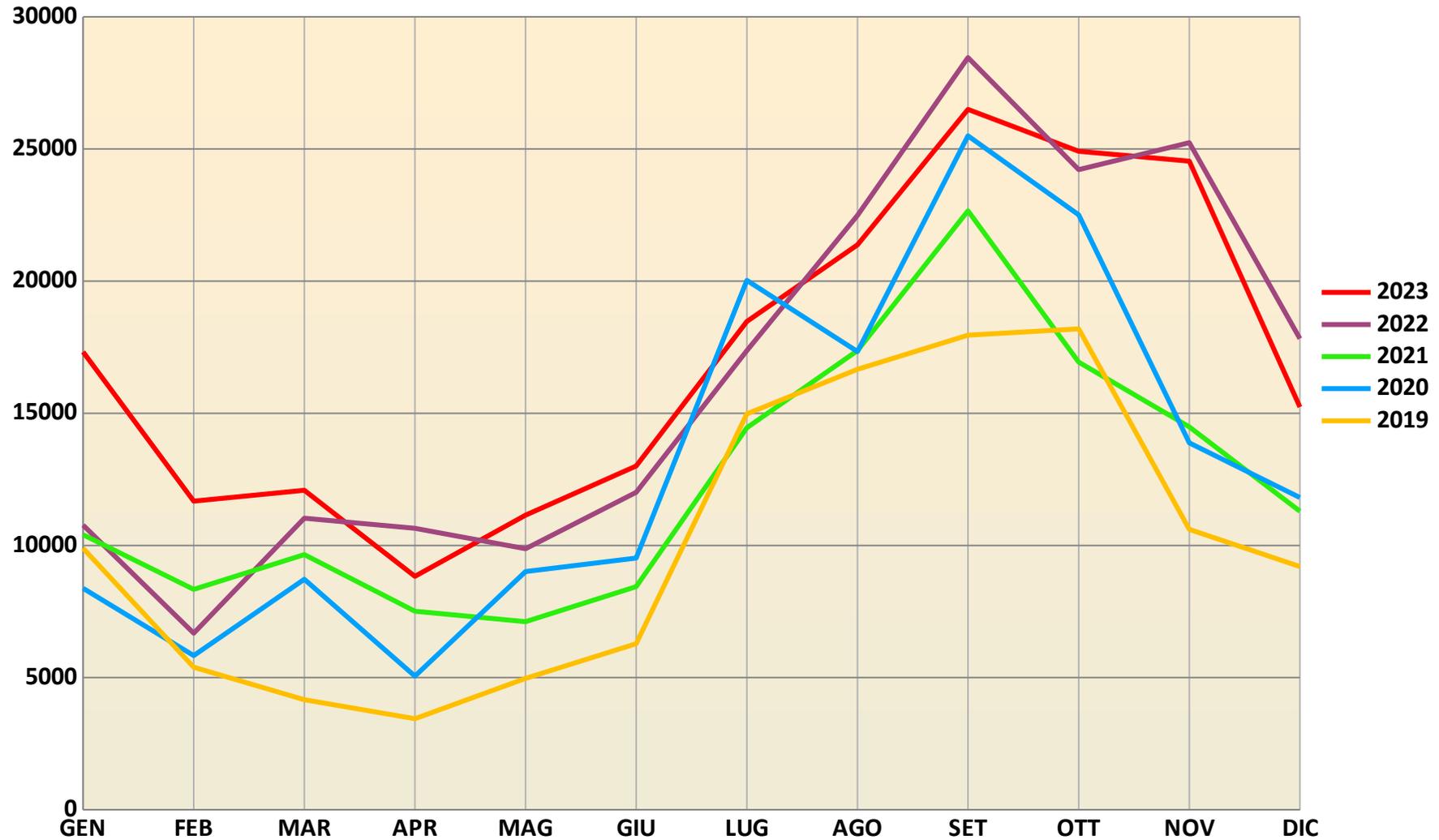
## Risposte su "SCRIVI" (ex "SCRIVICI") nel 2023 - Distribuzione annua percentuale



Conversazioni su "SCRIVI" (ex "SCRIVICI") dal 2019 al 2023



## Conversazioni mensili su "SCRIVI" (ex "SCRIVICI") - Comparazione anni dal 2019 al 2023



## NUMERO RISPOSTE SU “SCRIVI” (ex “SCRIVICI”) PER OGNI SERVIZIO NEL 2023

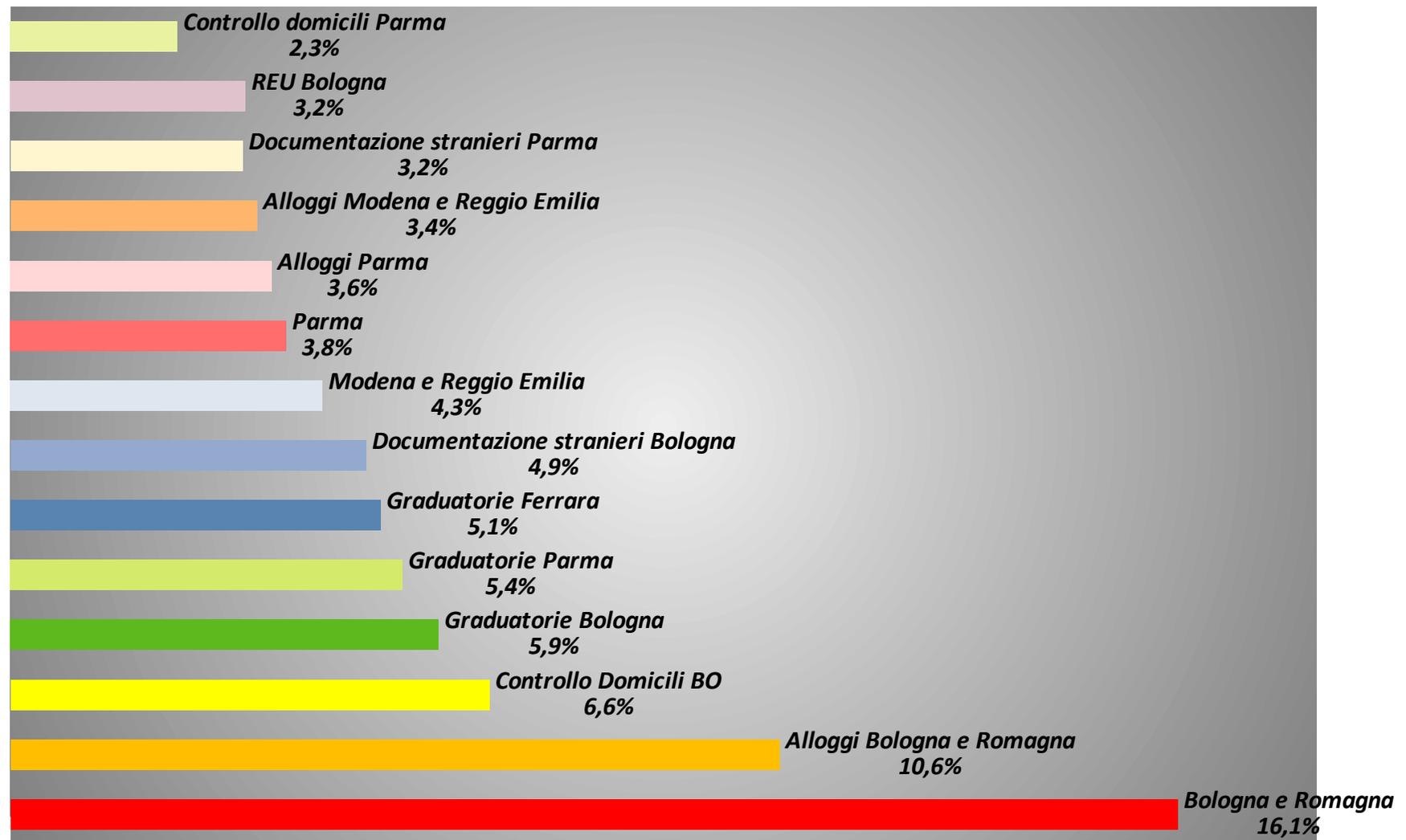
Nell'anno 2023 le **risposte** fornite agli utenti sono state complessivamente **n. 205.095**, così suddivise:

PER SEDE E SERVIZIO

SERVIZIO	Anno 2023	% sul totale
BOLOGNA E ROMAGNA	33.016	16,1
FERRARA	3.197	1,6
MODENA E REGGIO EMILIA	8.828	4,3
PARMA	7.803	3,8
ALLOGGI BOLOGNA E ROMAGNA	21.782	10,6
ALLOGGI FERRARA	3.671	1,8
ALLOGGI MODENA E REGGIO EMILIA	6.984	3,4
ALLOGGI PARMA	7.453	3,6
REU BOLOGNA	6.479	3,2
REU FERRARA	1.305	0,6
REU MODENA E REGGIO EMILIA	1.870	0,9
REU PARMA	2.533	1,2
GEST. REC. CRED. VERSO L'UTENZA BOLOGNA	3.191	1,6
GEST. REC. CRED. VERSO L'UTENZA FERRARA	846	0,4
GEST. REC. CRED. VERSO L'UTENZA MODENA E REGGIO EMILIA	1.320	0,6
GEST. REC. CRED. VERSO L'UTENZA PARMA	1.358	0,7
CONTROLLI DOMICILI BOLOGNA	13.522	6,6
CONTROLLI DOMICILI FERRARA	2.557	1,2

CONTROLLI DOMICILI MODENA E REGGIO EMILIA	1.668	0,8
CONTROLLI DOMICILI PARMA	4.736	2,3
GRADUATORIE BOLOGNA	12.038	5,9
GRADUATORIE FERRARA	10.387	5,1
GRADUATORIE MODENA E REGGIO EMILIA	617	0,3
GRADUATORIE PARMA	11.009	5,4
DOCUMENTAZIONE STRANIERI BOLOGNA	10.102	4,9
DOCUMENTAZIONE STRANIERI FERRARA	1.229	0,6
DOC. STRANIERI MODENA E REGGIO EMILIA	1.487	0,7
DOCUMENTAZIONE STRANIERI PARMA	6.527	3,2
CONTROLLI SOSTANZIALI BOLOGNA	3.963	1,9
CONTROLLI SOSTANZIALI FERRARA	691	0,3
CONTROLLI SOST. MODENA E REGGIO EMILIA	1.332	0,6
CONTROLLI SOSTANZIALI PARMA	1.553	0,8
CERTIFICATI	3.444	1,7
ASSISTENZA TECNICA DOMANDA ONLINE	2.644	1,3
MOBILITA' INTERNAZIONALE	1.164	0,6
DOMICILI IRREGOLARI	1.106	0,5
INTERVENTI STRAORDINARI E DISABILI	1.039	0,5
CALL CENTER BOLOGNA	580	0,3
CALL CENTER BOLOGNA	32	< 0,1
RIFUGIATI	28	< 0,1
PRESTITI FIDUCIARI	4	< 0,1
<b>TOTALE</b>	<b>205.095</b>	

## Risposte su "SCRIVI" (ex "SCRIVICI") nel 2023 - Servizi con i maggiori contatti



## SERVIZIO “CHATTA” (ex “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. In concomitanza con l’introduzione del nuovo sito avvenuta a Luglio è stato modificato il nome anche di questo servizio, denominato ora “CHATTA”.

Tale canale di comunicazione è aperto dal **Lunedì** al **Venerdì** dalle ore **9.00** alle **10.30**.

Il Servizio nel 2023 si è avvalso di **n. 17 operatori**.

Gli **operatori** sono distribuiti su tutte le sedi, di cui **n. 16** si occupano anche al servizio “CHIAMA” (ex “PARLA CON ER.GO”) e tutti rispondono al servizio “SCRIVI” (ex “SCRIVICI”).

<b>SEDI</b>	<b>N. OPERATORI AL 31/12/2023</b>
<b>BOLOGNA</b>	<b>8</b>
<b>MODENA</b>	<b>3</b>
<b>REGGIO EMILIA</b>	<b>1</b>
<b>PARMA</b>	<b>2</b>
<b>FERRARA</b>	<b>3</b>
<b>TOTALE</b>	<b>17</b>

## **NUMERO DI SESSIONI CHAT GESTITE NELL'ANNO 2023**

Nell'anno 2023 il numero di **conversazioni** chat risposte sono state complessivamente **n. 11.522**

<b>MESI</b>	<b>N. CONVERSAZIONI 2022</b>	<b>N. CONVERSAZIONI 2023</b>
GENNAIO	646	744
FEBBRAIO	558	501
MARZO	946	600
APRILE	780	367
MAGGIO	632	485
GIUGNO	1.159	815
LUGLIO	2.163	1.598
AGOSTO	2.779	1.861
SETTEMBRE	3.135	1.598
OTTOBRE	1.989	1.343
NOVEMBRE	1.523	986
DICEMBRE	1.180	624
<b>TOTALE</b>	<b>17.490</b>	<b>11.522</b>

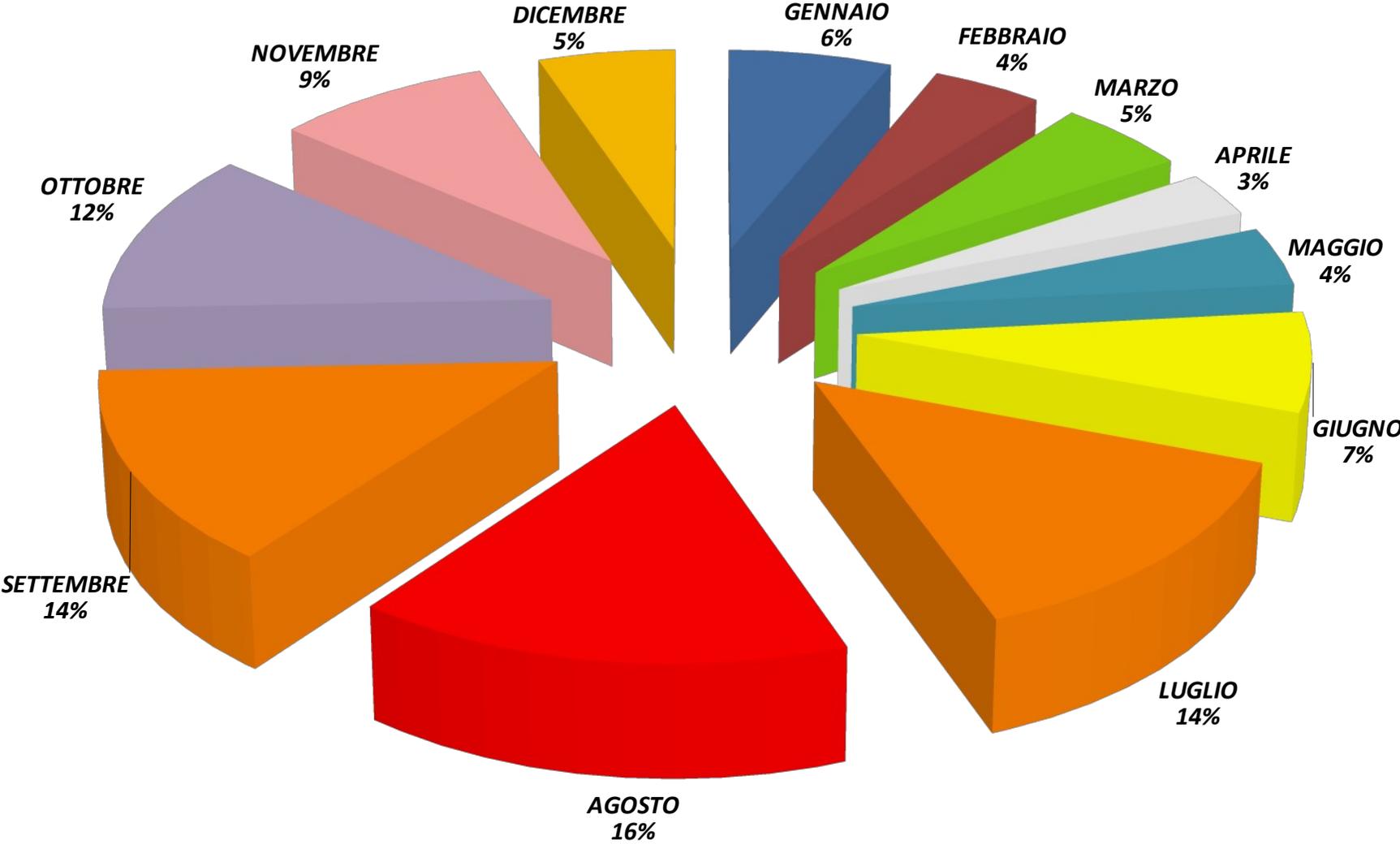
Dal secondo semestre del 2022 è stata predisposta una “camera virtuale di attesa”, che si attiva nel caso in cui venga superato il numero di utenti collegati simultaneamente; mediante questo nuovo sistema è garantita la presa in carico in un tempo inferiore ai 10 minuti per i primi 30 utenti collegati.

In funzione di quanto sopra nel 2023 il servizio “CHATTA” (ex “CHAT ON LINE”) ha registrato un sensibile decremento: l'introduzione della “camera virtuale di attesa” ha garantito però un miglioramento del servizio, in

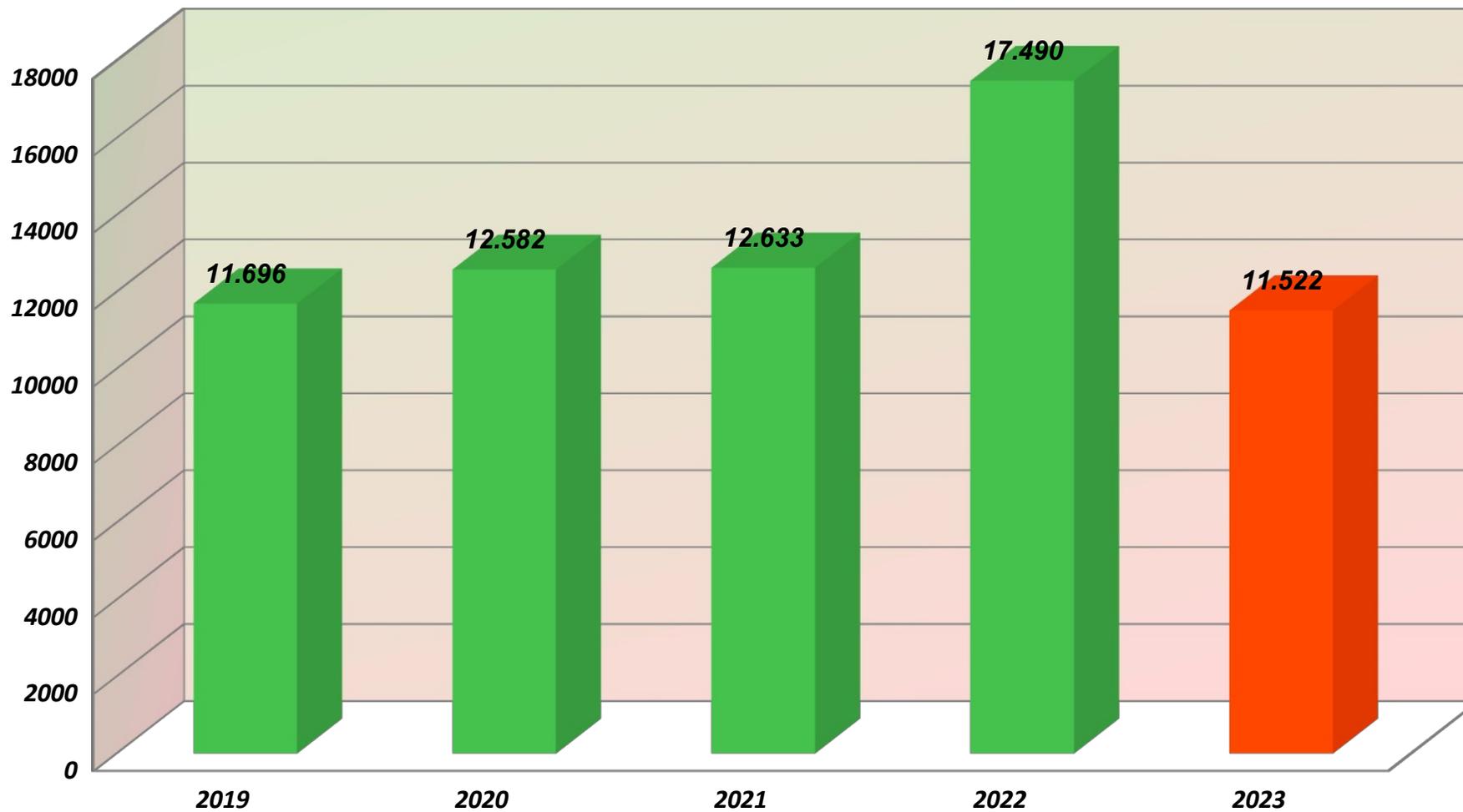
quanto col nuovo sistema l'utente attende in coda il proprio turno, e nel momento in cui gli viene data la possibilità di inviare il messaggio è garantita la tempestiva presa in carico da parte di un operatore.

Per tutto il 2023 si registra quindi un'attività inferiore a quella del 2022 relativamente ad ogni mese, per le argomentazioni sopra esposte, ma il dato è in linea con quello degli anni precedenti. Negli ultimi anni si è riscontrato come il servizio "CHATTA" (ex "CHAT ON LINE"), fosse spesso utilizzato dagli utenti come duplicato del servizio "SCRIVI" (ex "SCRIVICI"), riproponendo lo stesso quesito anche su tale canale sebbene fosse già stato inviato precedente messaggio (anche a distanza di pochi minuti tra i due): in ragione di questo si è valutato di eliminare tale canale di comunicazione dal 1 Gennaio 2024.

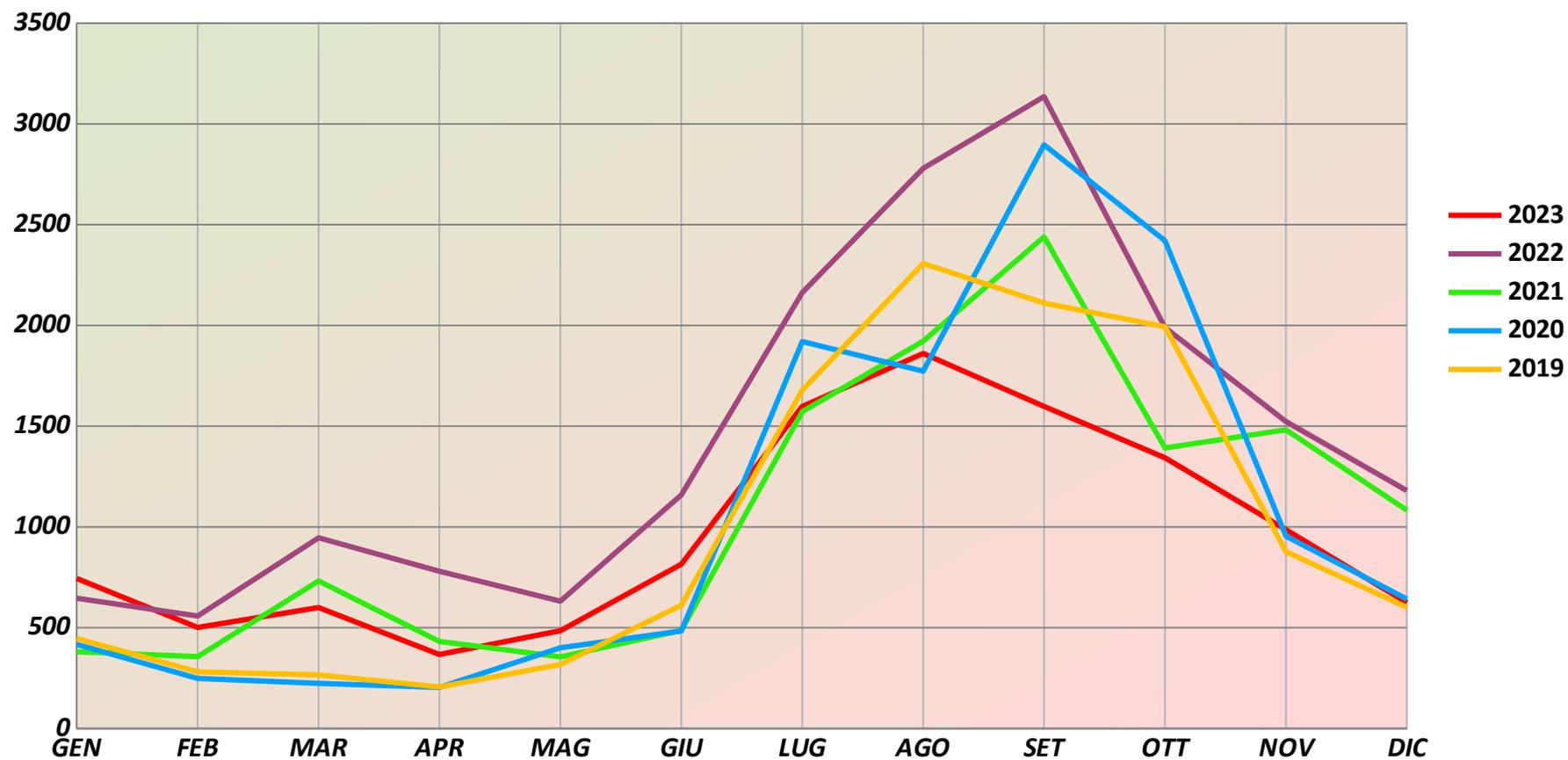
# Conversazioni su "CHATTA" (ex "CHAT ON LINE") nel 2023 - Distribuzione annua percentuale



Conversazioni su "CHATTA" (ex "CHAT ON LINE") dal 2019 al 2023

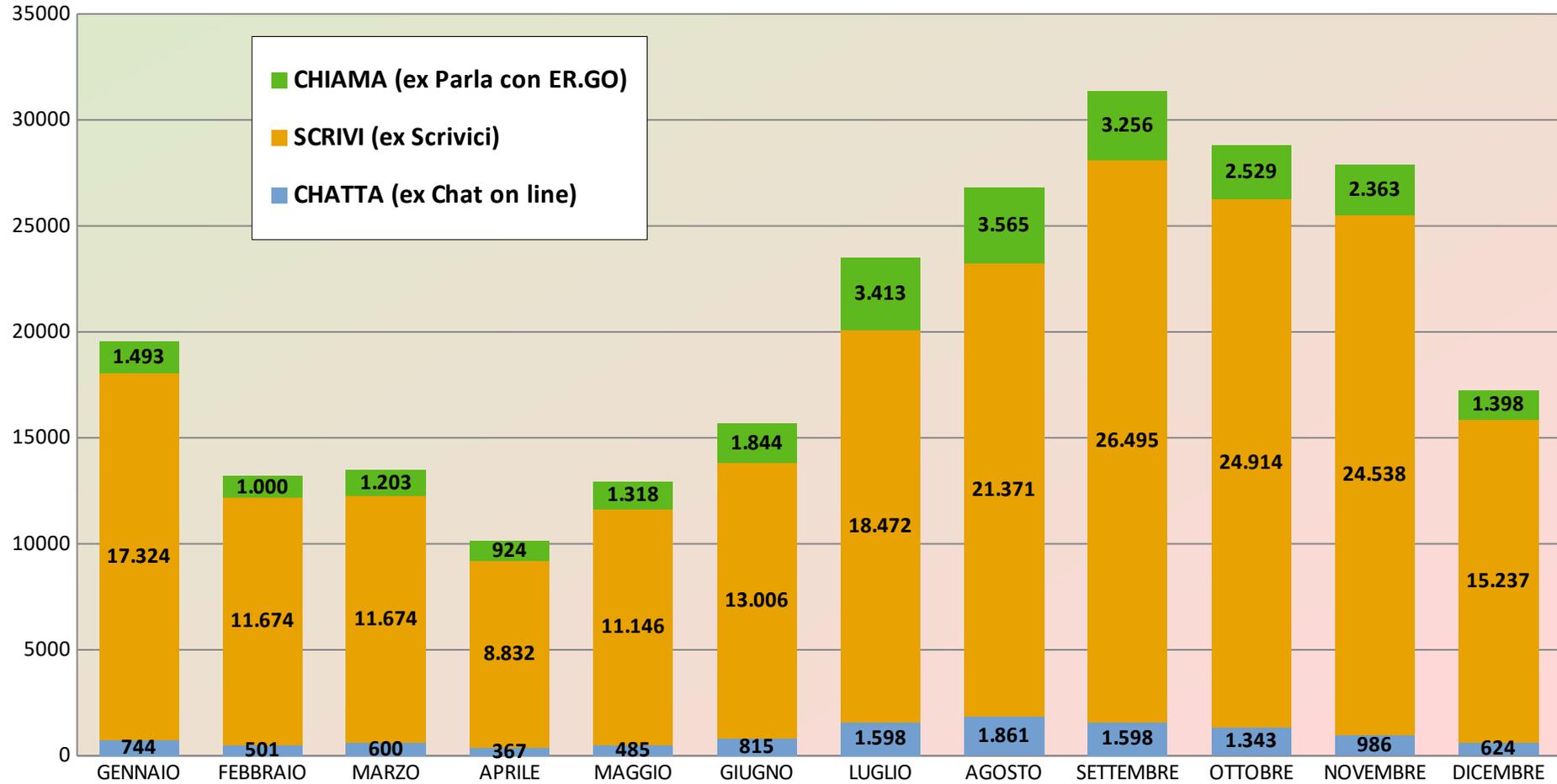


## Conversazioni mensili su "CHATTA" (ex "CHAT ON LINE") - Comparazione anni dal 2019 al 2023

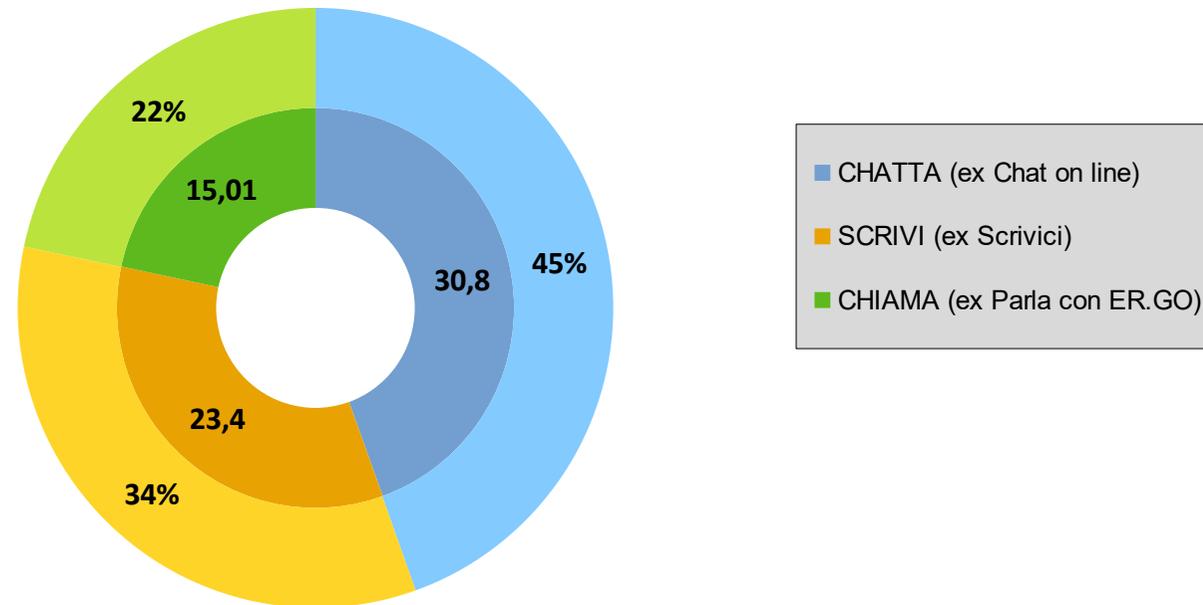


## I SERVIZI DI COMUNICAZIONE A CONFRONTO

### 2023 - Un anno di comunicazioni

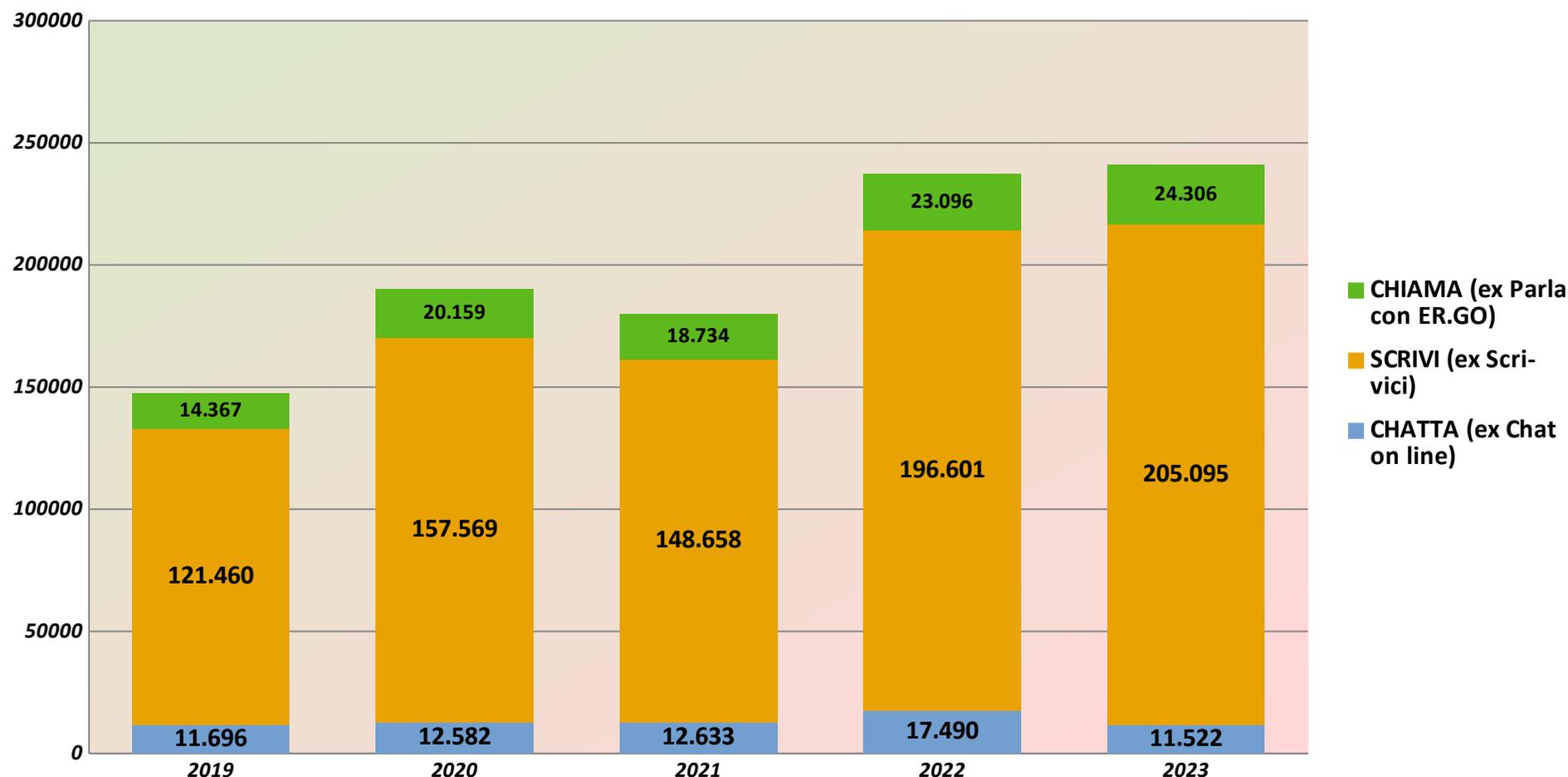


## Contatti/ora per ogni canale di comunicazione - Anno 2023



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 complessivi del 2023 per le ore annue di effettiva apertura.

## Totale contatti del SERVIZIO COMUNICAZIONE dal 2019 al 2023



Nel grafico sopra esposto appare evidente il notevole incremento dei contatti complessivi dal 2022 rispetto ai precedenti anni, a fronte anche degli aumenti del numero di richieste di benefici; l'andamento è confermato anche per il 2023, durante il quale sono stati raggiunti complessivamente **n. 240.923 contatti** (n. 237.187 del 2022). D'altro canto anche nel 2023 si è registrato un incremento degli studenti richiedenti i benefici e, conseguentemente, del numero di idonei.

## **“HELP DESK” - Assistenza tecnica domanda online**

Parallelamente al canale di comunicazione “CHIAMA” (ex “PARLA CON ER.GO”), è presente un servizio telefonico attivo in concomitanza del periodo di presentazione delle domande di benefici, denominato “**HELP DESK**”, dedicato esclusivamente all’assistenza tecnica delle domande online, gestito da **n. 3 operatori** specializzati del Servizio Programmazione e sviluppo per l’accessibilità ai servizi.

Nel **2023** il servizio è stato attivato nei mesi **da Luglio a Novembre**, ai recapiti **051.0517140** e **051.0185291**, **dal Lunedì al Giovedì, dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 16:30**.

Nell’anno 2023 le **telefonate** sono state complessivamente **n. 949**, così suddivise nei mesi dell’anno di apertura del servizio:

<b>MESE</b>	<b>ANNO 2023</b>
<b>Luglio</b>	<b>156</b>
<b>Agosto</b>	<b>247</b>
<b>Settembre</b>	<b>157</b>
<b>Ottobre</b>	<b>279</b>
<b>Novembre</b>	<b>110</b>
<b>TOTALE</b>	<b>949</b>

## WEBINAR TEMATICI ER.GO

**A partire dal 2023** sono stati organizzati dei **Webinar** tematici per ampliare gli strumenti di comunicazione tra ER.GO e gli studenti consentendo di, secondo la logica comunicativa “one to many”, approfondire **specifici temi** del bando e le relative procedure **in determinati periodi dell’anno** (seguendo l’andamento degli adempimenti per i benefici).

Da Luglio a Dicembre, stati organizzati **n. 16 Webinar**, della durata ciascuno di un paio d’ore, che hanno registrato la partecipazione totale di **n. 1161 utenti** e l’impiego di **n. 7 operatori** ER.GO, supportati anche da colleghi in servizio presso altri uffici, a seconda dell’argomento trattato.

Di seguito il calendario dei Webinar 2023 e la relativa partecipazione:

<b>DATA</b>	<b>ARGOMENTO</b>	<b>N. PARTECIPANTI</b>
24 Luglio 2023	benefici erogati da ER.GO: <b>come fare domanda</b>	18
07 Agosto 2023	<b>international students</b> : required documents	55
21 Agosto 2023	ER.GO benefits: <b>how to apply</b>	22
04 Settembre 2023	<b>graduatorie alloggio</b> : convocazione e assegnazione	220
13 Settembre 2023	<b>Alloggi-Graduatorie</b>	450
18 Settembre 2023	<b>domicilio</b> : autocertificazione e documenti	350
26 Settembre 2023	<b>domicilio</b> : autocertificazione e documenti	50

02 Ottobre 2023	<b>domicilio:</b> autocertificazione e documenti	30
09 Ottobre 2023	<b>graduatorie alloggio:</b> convocazione e assegnazione - aggiornamenti	75
10 Ottobre 2023	<b>graduatorie borse di studio:</b> come leggerle e in che casi fare ricorso	148
16 Ottobre 2023	international students: <b>tuition fees</b> exemption and reduction	18
27 Ottobre 2023	<b>graduatorie borse di studio:</b> come leggerle e in che casi fare ricorso	50
30 Ottobre 2023	<b>domicilio:</b> autocertificazione e documenti	15
27 Novembre 2023	<b>ISEE con omissioni</b>	40
11 Dicembre 2023	<b>domicilio:</b> documenti richiesti	50
18 Dicembre 2023	borsa di studio: <b>pagamenti e merito</b>	70
	<b>TOTALE PARTECIPANTI</b>	<b>1161</b>

## SPORTELLI ON LINE in collaborazione con UNIBO

Nel 2023, 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.

Per quanto concerne il **settore ASES – Ufficio Contribuzioni Studentesche** sono stati organizzati **n. 19 incontri** on line, svoltisi **ogni Venerdì dalle 11:00 alle 13:00 dal 23 Giugno al 10 Novembre 2023**, che hanno registrato la partecipazione di **n. 332 utenti** in totale e l'impiego di **n. 10 operatori ER.GO**.

Per quanto riguarda il **settore ASES – International Desk – Area Servizi Studenti** sono stati organizzati **n. 6 incontri** on line in lingua inglese svoltisi **tra Giugno ed Ottobre in giornate dedicate dalle 12:30 alle 13:30**, registrando la partecipazione di **n. 886 utenti** e l'impiego di **n. 4 operatori ER.GO**.

## SPORTELLI

All'interno dell'area territoriale Bologna e Romagna sono presenti gli **sportelli** 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** in presenza presso la sede ER.GO di Bologna
  - **Cesena** in presenza presso la sede ER.GO di Cesena
  - **Ravenna** presso il Campus universitario di Ravenna durante i periodi in presenza
  - **Rimini** in presenza presso il Campus universitario di Rimini
- 
- **Bologna**: lo sportello 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 Gennaio a Dicembre 2023** si sono presentati allo sportello **n. 212 utenti dei quali n. 127 di nazionalità straniera** e sono stati impiegati **n. 7 operatori**. Gli argomenti per i quali è stato richiesto maggior supporto sono stati quelli relativi al **domicilio (20%)** ed alla **documentazione estera (16,42%)**;
  - **Cesena**: lo sportello si è svolto **ogni Martedì dalle 10:30 alle 13:30** ed ha coinvolto **n. 1 operatore ER.GO** del Servizio Comunicazione affiancato, a seconda delle necessità dei casi, dai colleghi del Servizio Programmazione e sviluppo per l'accessibilità ai servizi, del Servizio per l'Accoglienza Bologna e Romagna, e del Servizio Controlli condizioni economiche studenti internazionali. **Da Gennaio a Dicembre 2023** si sono presentati allo sportello **n. 43 utenti dei quali n. 24 di nazionalità straniera**. Gli argomenti per i quali è stato richiesto maggior supporto sono stati quelli relativi ai **servizi residenziali ER.GO (18,37%)** e quelli generali relativamente ad **informazioni su bandi e benefici (16,33%)**;

- **Ravenna:** lo sportello si è svolto **in presenza ogni Mercoledì (dall'11/01/2023 al 29/03/2023 e dal 21/06/2023 al 04/10/2023 dalle 11:00 alle 14:00)** e, vista la scarsa presenza di studenti allo sportello fisico, è stata attivata la **modalità on line (dal 12/04/2023 al 14/06/2023 e dall'11/10/2023 al 20/12/2023 dalle 10:00 alle 13:00)**, attraverso la creazione di una casella di posta ([sportelloravenna@er-go.it](mailto:sportelloravenna@er-go.it)). In totale sono stati ricevuti **n. 92 utenti dei quali n. 52 di nazionalità straniera** e sono stati impiegati **n. 8 operatori ER.GO** che hanno rilevato in egual misura, quesiti relativi alla **documentazione estera** ed alle **informazioni generiche sui bandi e sui benefici (14,28%)**;
- **Rimini:** lo sportello si è svolto **ogni Giovedì dalle 11:00 alle 13:30** ed in totale si sono presentati **n. 281 utenti dei quali n. 220 di nazionalità straniera** con l'impiego di **n. 7 operatori ER.GO**. Gli argomenti maggiormente trattati sono stati quelli relativi al **domicilio (22,51%)** e quelli sulla **documentazione estera (13,96%)**.

## 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**.

In tale attività sono stati impegnati complessivamente **n. 5 operatori** ER.GO che **ogni Martedì** hanno ricevuto gli studenti. Durante questo periodo si sono presentati un totale di **n. 186 utenti** che hanno richiesto supporto prevalentemente su questioni inerenti alle disposizioni dei bandi appena pubblicati e dei relativi adempimenti per presentare richiesta di benefici.

### UNIPR

Anche nel 2023 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** da **n. 2 operatori** ER.GO in collaborazione con il personale UniPr.

Complessivamente, si sono presentati **n. 166 utenti di cui n. 74 internazionali** che hanno richiesto supporto particolarmente sulle tasse universitarie e sulla documentazione di domicilio.

## PUNTI/DESK INFORMATIVI in collaborazione con gli ATENEI

Nel corso del 2023 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 e Magistralmente UniBo**  
dal **30 Gennaio al 01 Febbraio 2023** sono state create **n. 6 stanze virtuali** di cui **n. 3 international room** che hanno coinvolto **n. 7 operatori ER.GO**. L'iniziativa, rivolta ad orientare i futuri studenti UniBo, ha registrato la partecipazione di **n. 494 utenti di cui n. 60** presenti nelle **stanze virtuali in lingua inglese**.
- **OrientaFe**  
nella giornata del **16 Febbraio 2023**, dalle 08:30 alle 13:00, UniFe ha dedicato una postazione ad ER.GO presso la Fiera di Ferrara registrando l'affluenza di **n. 84 utenti**, ricevuti da **n. 4 operatori ER.GO**.
- **Openday UniPr**  
dal **13 al 15 Aprile 2023**, nelle fasce orarie 09:00 -13:00 e 13:00 - 17:00, è stato attivato uno **desk informativo** nel quale sono stati impiegati **n. 4 operatori ER.GO** e che ha visto la partecipazione di **n. 306 utenti**.
- **Alma Mater Fest UniBo Romagna**  
dal **27 Settembre al 02 Ottobre 2023** sono state organizzate diverse postazioni nelle sedi romagnole di UniBo (a Cesena c/presso il Cortile del Campus, a Forlì presso il Teaching Hub ed a Rimini presso il Campus) che ha visto impegnati **n. 10 operatori ER.GO** e la partecipazione di circa **n. 80 utenti**.

## SERVIZI CONNESSI ALLA DIMENSIONE INTERNAZIONALE DI ERGO

### ER.GO/ID

Anche nel corso del 2023, il servizio ER.GO/ID, ha accompagnato gli studenti internazionali nell'inserimento all'interno delle realtà territoriali in cui hanno sedi i loro corsi di Laurea.

Gli **scambi di email** registrati sono stati **n. 2327** con un totale di **n. 1833 studenti**.

A **Marzo** ed **Aprile** sono stati organizzati **due incontri on line** 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** totale è stato di **n. 46** studenti.

### PAGINA FACEBOOK "FESTIVAL DEI TALENTI" - ATTIVITA' 2023

La pagina Facebook del "Festival dei Talenti" nel 2023 conta **n. 944 "like"** e registra circa **n. 1016 followers**.

### ER.GO – Video Domanda online matricole Anno Accademico 2023/2024

Il video della domanda online per matricole A.A. 2023/24 in italiano ha raggiunto **n. 34.847 visualizzazioni**; per gli studenti internazionali è stato realizzato un video in inglese che ha raggiunto **n. 686 visualizzazioni**.

## SERVIZI CONNESSI ALLA DIMENSIONE SOCIAL DI ER.GO

Dal 2023 sono stati attivati due nuovi canali di comunicazione legali alla sfera social con l'obiettivo di raggiungere l'utenza in maniera più rapida e diretta, attraverso due delle più note ed utilizzate applicazioni: Telegram e Whatsapp.

Tramite questi canali è possibile inviare agli iscritti avvisi, informazioni, promemoria sulle scadenze, aggiornamenti e novità sui benefici offerti da ER.GO.

Il canale **Telegram** è stato **aperto l'11 Luglio 2023** ed i dati rilevati al 31/12/2023 sono i seguenti:

- n. **4192** utenti
- n. **26** pubblicazioni totali
- n. **733** reazioni totali
- n. **422** condivisioni totali

Il canale **Whatsapp** è stato **aperto il 19 Dicembre 2023** ed i dati rilevati al 31/12/2023 sono i seguenti:

- n. **290** utenti circa
- n. **2** pubblicazioni totali
- n. **10** reazioni totali

## SITO DI ER.GO

Complessivamente nell'anno 2023 il sito di ER.GO ([www.er-go.it](http://www.er-go.it)) ha ricevuto **n. 1.800.697 visite**, in linea con quelle dell'anno precedentemente; come anticipato, il sito istituzionale è stato completamente rinnovato nel corso dell'anno, con una totale rivisitazione di contenuti, grafica e modalità di consultazione. Di seguito riepiloghiamo i principali dati di visualizzazione rilevati:

- **VISITE n. 1.800.697** (contro 1.939.681 del 2022): 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)
- **PAGINE VISITATE n. 6.204.104** (contro 6.285.447 del 2022): si tratta del totale delle pagine aperte
- **DURATA MEDIA DI UNA VISITA minuti 04,51** (contro 03,43 minuti del 2022): si tratta della durata media di una sessione (visita)
- **AZIONI PER VISITA n. 3,8** (dato non rilevato nel 2022): si tratta delle azioni svolte dal visitatore durante la sessione (pagine viste, download, outlinks e ricerche interne al sito)
- **DOWNLOADS n. 298.372** (dato non rilevato nel 2022): si tratta del conteggio di tutti i downloads eseguiti dai visitatori durante le sessioni
- **VISITE RIMBALZATE 38%** (contro 44% del 2022): si tratta della percentuale di sessioni che non vanno oltre la visualizzazione di una sola pagina, ovvero “rimbalzano”

Nella tabella che segue è invece possibile consultare i continenti dai quali sono stati eseguiti gli accessi al nostro sito (N.B. il sistema rileva il continente dal quale viene eseguito l'accesso al nostro sito, che può quindi non corrispondere alla nazionalità di origine dello studente):

	<b>Pagina</b>	<b>N. visualizzazioni 2023</b>
1	Europa	<b>1.638.674</b>
2	Nord America	<b>108.133</b>
3	Asia	<b>35.105</b>
4	Africa	<b>7.125</b>
5	Sud America	<b>6.595</b>
6	Sconosciuto	<b>2.959</b>
7	Oceania	<b>1.839</b>
8	Centro America	<b>267</b>

Dai dati sopra esposti risulta evidente, come prevedibile, che il continente con più contatti sia l'Europa, mentre il numero di visualizzazioni rilevato per il Nord America, al secondo posto assoluto, sarà oggetto di studio e comparazione per i prossimi anni; tali informazioni infatti non erano conteggiate negli anni scorsi, in quanto informazioni recepite con l'introduzione del nuovo sito.

## RIEPILOGO DATI

### **CONTATTI 2023**

**CHIAMA (ex “PARLA CON ER.GO”)** – numero contatti **24.306(>)**  
**SCRIVI (ex “SCRIVICI”)** – numero conversazioni **205.095 (>)**  
**CHATTA (ex “CHAT ON LINE”)** – numero conversazioni **11.522 (<)**  
per un **totale di 240.923** contatti (>)  
Contro 237.187 contatti del 2022

### **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

**UFFICIO COMUNICAZIONE ERGO**

**P.O. Dott.ssa Isabella Cavicchini**

Relazione: Ones Gianfanti e Valeria Valentini

Grafica: Ones Gianfanti