



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

*Carta di qualità dei servizi
per l'internazionalizzazione*



INDICE

PREFAZIONE

PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE NELLA LEGGE REGIONALE 15/2007

LINEE DI INTERVENTO AVVIATE:

- *Interventi economici e servizi per l'accoglienza*
- *Orientamento*
- *Comunicazione e servizi informativi dedicati*
- *Linee di servizi per studenti titolari di protezione internazionale per motivi umanitari e apolidi*
- *Le relazioni con le Associazioni degli studenti internazionali*

COMUNICAZIONE E SERVIZI INFORMATIVI PER STUDENTI INTERNAZIONALI

- *Tipologia di servizi di comunicazione*
- *Principi fondamentali*
- *Garanzia dei diritti degli utenti*
- *Standard di qualità, impegni e programmi*

I CANALI DI COMUNICAZIONE PER STUDENTI INTERNAZIONALI

- *Sito internet*
- *Scrivici*
- *I materiali informativi*
- *Video tutorial*
- *Parla con ER.GO*
- *Chat on line*

SERVIZI DEDICATI A STUDENTI INTERNAZIONALI

- *Sportelli tematici per studenti internazionalizzazione*
- *Sportello ER.Go/ID*
- *Contatti*

LE SEDI TERRITORIALI E I PUNTI INFORMATIVI

FATTORI , INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

DATI DEI PRINCIPALI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE ESTERNA DAL 2014 AL 2017

PREFAZIONE

Cari studenti,

con questa Carta dei Servizi, ER.Go – Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori della Regione Emilia – Romagna intende fornire uno strumento chiaro e trasparente sui servizi che fornisce, il modo per accedervi e gli standard di qualità garantiti.

La Carta dei Servizi è anche una dichiarazione di impegno per il rispetto dei diritti degli studenti come fruitori di servizi, tenendo come guida i principi fondamentali di eguaglianza e imparzialità, efficacia ed efficienza, trasparenza e accesso, partecipazione, coinvolgimento, continuità del servizio.

La Carta dei Servizi descrive i servizi offerti, i criteri per l'accesso, le modalità di funzionamento, i tempi di risposta, garantisce e cerca di migliorare la qualità dei servizi erogati.

PERCHÈ UNA CARTA DEI SERVIZI PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE

Il sostegno all'internazionalizzazione del sistema universitario regionale è chiaramente indicato dal

piano regionale tra gli obiettivi che l'Azienda è chiamata a perseguire. Un interesse specifico per gli studenti internazionali non è solo coerente con l'esigenza di declinare il sistema di servizi interventi non in modo generalizzato ed indistinto (ed in tal senso gli sportelli tematici sono stati una prima risposta), ma diventa ormai indispensabile tenuto conto della crescente presenza di studenti internazionali nella nostra regione, molti dei quali fruitori dei servizi di ER.GO

Si ritiene che i servizi per l'internazionalizzazione siano strategici in sé, nella consapevolezza che l'internazionalizzazione della formazione rappresenta al contempo condizione e obiettivo di "qualità", sia individuale, per la crescita personale e per favorire l'ingresso nel mondo del lavoro, sia sociale, poiché promuove e rafforza l'integrazione culturale.

Dei contenuti di questa Carta di qualità saranno informati gli studenti fruitori dei servizi di ER.Go e le principali associazioni di studenti internazionali presenti negli Atenei al fine di recepire eventuali suggerimenti e proposte.

I SERVIZI DI INTERNALIZZAZIONE NELLA LEGGE REGIONALE 15/2007

Secondo l'accezione ampia di diritto allo studio universitario ed in linea con le finalità della Legge Regionale n.15/2007 la dimensione internazionale della formazione universitaria ha una duplice valenza: da un lato rappresenta un fattore di attrattività di giovani talenti e dall'altro costituisce una componente ormai essenziale della formazione universitaria affinché i giovani si presentino preparati nella competitività globale del mercato del lavoro.

La Regione crede nel concetto e nel valore di accoglienza che diventa attrattività: questo è tanto più vero per coloro che provenendo da altri Paesi, trovano sul nostro territorio un sistema di servizi del diritto allo studio che consente loro di affrontare e superare le difficoltà legate allo studiare lontano da casa.

Oltre 3 mila 700 studenti, ossia un quinto dei destinatari del diritto allo studio universitario in Emilia-Romagna, ha nazionalità estera e questo fenomeno è una costante per tutte le realtà universitarie presenti nel territorio regionale.

Negli ultimi anni è stato implementato presso ER.GO uno sportello di accoglienza specificatamente dedicato agli studenti internazionali, a cui si è affiancato un servizio di consulenza e accompagnamento per i ragazzi ancor prima del loro arrivo in Emilia Romagna e durante il primo ambientamento all'Università. Il servizio ERGO/ID (ER.GO International Desk) utilizza una molteplicità di canali di informazione e comunicazione. All'interno delle azioni volte al sostegno dell'internazionalizzazione i servizi per l'accoglienza hanno un ruolo cruciale, non solo per gli studenti internazionali che partecipano ai bandi dell'Azienda, ma anche per quelli che necessitano unicamente del servizio di ospitalità.

LINEE DI INTERVENTO AVVIATE

I Servizi per l'internazionalizzazione, tenuto conto della loro importanza all'interno del piano regionale, per loro natura sono trasversali alle diverse funzioni aziendali che si occupano di studenti (Interventi economici, Comunicazione, Servizi per l'accoglienza, Orientamento, Azioni per studenti rifugiati).

- Interventi economici e Servizi per l'accoglienza

Delle misure di sostegno alle esperienze formative a livello internazionale degli studenti borsisti: contributi per la mobilità, voucher e la borsa internazionale per gli studenti iscritti ai corsi che rilasciano titoli multipli abbiamo trattato nella Carta di qualità dei servizi economici, così come dei servizi per l'accoglienza nell'analoga Carta di qualità.

Ci soffermiamo un attimo sulla borsa internazionale:

Il titolo doppio (double degree) o multiplo costituisce uno dei possibili esiti di un corso di studio integrato, promosso in regime di cooperazione universitaria internazionale sia bilaterale che multilaterale. In linea generale il programma integrato di studio prevede un curriculum progettato in comune tra due o più università e regolato in uno specifico accordo negoziale. Di norma gli studenti che vi aderiscono svolgono periodi di studio di durata e contenuti definiti, alternati nelle due o più istituzioni accademiche partecipanti. Al termine del corso le istituzioni partecipanti rilasciano contemporaneamente i due o più titoli nazionali agli studenti coinvolti nel programma.

Per sostenere l'internazionalizzazione si individuano pertanto distinte azioni rispettivamente per:

- gli studenti che sono iscritti ad uno degli Atenei Regionali e che debbano frequentare al fine del conseguimento del titolo un Ateneo o più Atenei internazionali;
- gli studenti che sono iscritti a tutti gli effetti in un Ateneo internazionale e che per il conseguimento del titolo debbano frequentare per un determinato periodo di tempo un Ateneo della Regione

Nel primo caso si è messo in campo uno specifico intervento economico denominato "borsa internazionale"

Nel secondo caso, poiché trattasi di studenti non soggetti al pagamento della tassa regionale per il diritto allo studio universitario si interviene fornendo facilitazioni nell'accesso ai servizi abitativi e ristorativi.

- Orientamento

L'orientamento in entrata, inteso prevalentemente in ER.Go come azione di informazione e comunicazione sulle opportunità e sui servizi offerti a chi si iscrive all'Università e sul modo per accedervi, assume di anno in anno una valenza sempre più importante, poiché concorre in modo significativo a qualificare l'accessibilità al sistema universitario regionale secondo il principio della più ampia inclusione, con una particolare attenzione nei confronti dei soggetti più deboli dal punto di vista economico-sociale. Anche le recenti innovazioni normative in materia di no tax area e la loro estensiva interpretazione degli Atenei regionali vanno in questa direzione. Si tratta di un ampio sistema di opportunità che deve essere conosciuto.

Il progetto scuola realizzato in questi anni da ER.GO, in alcuni casi in collaborazione con gli Atenei, ha nei suoi intenti proprio quello di far conoscere sul territorio regionale quali sono i servizi per il diritto allo studio e come vi si accede. Quando il progetto, ed è il caso dei Campus universitari della Romagna, si realizza insieme all'Università, rappresenta un complemento della presentazione dell'offerta formativa accademica. Esistono molti portali che danno informazioni di questo tipo, ma un momento di un incontro in presenza può essere di maggiore aiuto e serve a creare una relazione che potrà avere prosecuzione anche nel futuro. Tra la fine 2016 e la primavera 2017 ER.-Go ha realizzato incontri in 32 scuole della Regione e ha partecipato alle varie iniziative realizzate dagli

Atenei di incontro con gli aspiranti matricole (open day, fiere dell'orientamento, ecc.). La stessa adesione ai piani di alternanza scuola/lavoro della Regione Emilia Romagna può essere l'occasione per fare approfondimenti a questo riguardo. Il mondo della formazione si sta evolvendo, ed ER.Go deve essere preparata a svolgere una funzione di orientamento più complessa.

È poi importante offrire agli studenti già all'interno del sistema dei benefici (o perché assegnatari

di posto alloggio, o perché solo borsisti) un'adeguata informazione sulle opportunità offerte da altri soggetti istituzionali, e non solo, presenti nel territorio.

Inoltre la sperimentazione di attività di orientamento al lavoro dedicate agli studenti internazionali: in questo caso gli interventi possono riguardare sia il trattenimento in Emilia-Romagna cercando di creare occasioni di conoscenza del contesto produttivo-economico locale, sia l'eventuale ritorno nel Paese di provenienza in modo consapevole rispetto ai possibili sbocchi occupazionali. Anche in questo caso le associazioni di studenti stranieri possono rappresentare un utile interlocutore per la costruzione della

rete. Ritorno/permanenza non sono per altro esperienze assolutamente incompatibili tra loro, in quanto possono porsi in fasi temporali diverse della vita dei ragazzi.

In questo contesto e a questi scopi si sono svolti i progetti regionali **COOPERA 1 e 2**.

Il compito della Regione Emilia-Romagna in questa sfida globale non si limita solamente alla formazione e alla creazione d'intese e progetti congiunti con nazioni ed enti in Africa, ma anche di consentire agli studenti che hanno usufruito della formazione in Regione, arricchendo la Regione stessa con la loro presenza, di tornare alla loro patria, portando con sé il bagaglio di conoscenza ed esperienza acquisita. Queste persone incarnano in questo modo, gli ambasciatori della cultura della Regione Emilia-Romagna all'estero. Oltre alla possibilità di essere un modo per rimanere in contatto diretto con istituzioni e persone con cui hanno condiviso la propria esperienza durante il loro percorso formativo, i progetti sono anche uno strumento di accompagnamento nell'inserimento degli studenti presso aziende all'estero e nel paese d'origine: questo diventa allora una chiave di volta strategica per sorreggere una robusta trama di relazioni internazionali, che possano spingere le imprese Regione Emilia-Romagna ad ampliare il proprio bacino di potenziali clienti e collaboratori. Lo sportello Orientamento al Lavoro di ER.Go può rappresentare un adeguato contenitore delle iniziative di internazionalizzazione della formazione, anche professionale, della Regione Emilia-Romagna.

Anche l'iniziativa **AfricaMORE** intrapresa da ASSUNIMORE in collaborazione con la Direzione Servizi agli Studenti di UNIMORE (Università degli studi di Modena e Reggio Emilia) in Camerun ha avuto come obiettivo la realizzazione di una rete di collaborazioni ed accordi di partenariato sia di tipo accademico (Università, Centri di Ricerca, Istituti di Istruzione Superiore, Centri di apprendimento della lingua italiana) ma anche di tipo "commerciale", soprattutto per quello che riguarda aziende e gruppi industriali che hanno sede in Camerun e che potrebbero essere interessate ad avvalersi di neolaureati e laureati formati presso UNIMORE e la regione Emilia-Romagna e desiderosi di rientrare in Africa una volta conseguito il titolo.

- Comunicazione e servizi informativi dedicati

I servizi di informazione sono stati pensati per un'utenza che poco o per nulla conosce la lingua italiana. Ad oggi ci sono già sezioni del sito tradotte in inglese, francese e tedesco, così come sono presenti video tutorial che guidano alla compilazione della domanda in inglese e francese. Questa impostazione è corretta e la stiamo ulteriormente potenziando, non solo con l'utilizzo di altre lingue straniere (ad es. lo spagnolo), ma

anche realizzando pagine web semplificate che forniscano informazioni di minima sui principali servizi, per poi rinviare ad approfondimenti.

In particolare la sezione del sito Sportello Internazionale favorisce un primo livello di conoscenza utile per potere muovere i primi passi in Italia, ma anche per avere già qualche idea sugli adempimenti richiesti prima della partenza dal proprio Paese.

- Linee di servizi per studenti titolari di protezione internazionale, per motivi umanitari e apolidi

Una linea di azione particolare è rappresentata dagli interventi per studenti rifugiati o in stato di protezione internazionale. Tutte le università della regione prevedono specifici interventi per questa tipologia di studenti, così come il Ministero dell'Interno ha previsto in collaborazione con la CRUI un bando per finanziare borse di studio in servizi.

Occorre evitare sovrapposizioni con questi interventi che però non coprono integralmente il fabbisogno. Nello stesso tempo è necessario affiancare la misura di natura più prettamente assistenziale con servizi maggiormente rivolti ad una positiva integrazione nel contesto sociale, con l'abbattimento delle barriere linguistiche, e nel contesto universitario con misure di orientamento alla scelta del corso di studi e di tutorato. ER.Go ha cercato con il bando di concorso dell'a.a. 2017/2018 di creare le condizioni per azioni integrate con gli Atenei, e non solo. È importante, infatti, far superare a questi ragazzi un senso di spaesamento e disorientamento che certo non favorisce l'integrazione e tanto meno il successo accademico.

Si registra un sensibile incremento degli studenti rifugiati idonei ai benefici per l'a.a. 2017/2018 rispetto al 2016/2017. Si passa da 28 a 43 studenti (20 dell'Università di Bologna, 6 dell'Accademia delle belle Arti, 5 dell'Università di Ferrara, 5 dell'Università di Modena e Reggio Emilia e 7 dell'Università di Parma). Dei 28 dell'a.a. precedente hanno perso il merito per confermare l'assegnazione della borsa n. 9 studenti, di cui 7 dell'Università di Bologna e n. 2 dell'Università di Ferrara. Con gli studenti idonei nelle graduatorie dell'a.a. 2017/2018 si sta tentando un approccio di maggiore coinvolgimento, mantenendo comunque un delicato equilibrio per preservare il giusto spirito di indipendenza dei ragazzi: si cerca di monitorare le carriere, indirizzarli a corsi di lingua presenti sul territorio anche gratuitamente (a Ferrara questa iniziativa ha riguardato un buon numero di studenti stranieri in alloggio), spronarli laddove manifestano incertezza, sfiducia o difficoltà. Occorre preliminarmente instaurare un rapporto di fiducia che sta dando buon esito, anche grazie alle straordinarie competenze messe in campo dai dipendenti di ER.Go che operano su questo servizio e alla più che positiva relazio-

ne instaurata con i competenti uffici delle Università. È però altrettanto importante la rete con altri soggetti, quali la Caritas o le associazioni dedicate.

ER.Go, negli ultimi anni ha annoverato, tra i propri beneficiari, studenti di questo particolare target, ma dall'a.a. 2017/2018 ha deciso di migliorare la qualità dei propri servizi.

Infatti, il numero dei richiedenti i benefici ha registrato un incremento progressivo che, da un lato, ha aumentato la complessità nella gestione delle differenti casistiche e, dall'altro ha reso necessaria una maggiore attenzione agli strumenti che garantissero una migliore performance accademica.

A tal fine, prima della pubblicazione del bando dell'a.a.2017/2018 sono state realizzate interviste a rifugiati, già nostri beneficiari, per rilevare gli elementi positivi e negativi della loro esperienza con ER.Go. Al contempo, è stata condotta una mappatura dei benefici in denaro e servizi offerti dalle università della regione Emilia Romagna, con particolare riferimento alle borse per i rifugiati offerte da Unibo e Unife e dalla CRUI .

Alla fine di questa fase sono stati raggiunti i seguenti obiettivi:

- aggiornamento del bando benefici di ER.Go a.a. 2017/2018 in funzione di alcuni dei bisogni rilevati durante i colloqui. In particolare, le modifiche hanno mirato alla sistematizzazione delle procedure di accesso ai benefici e ad una migliore definizione delle misure di accompagnamento;
- consolidamento della rete degli attori istituzionali coinvolti nella gestione di questa particolare categoria di studenti;
- maggiore condivisione delle procedure interne alle singole università e accademie per l'accesso al percorso di istruzione;
- applicazione del principio di sussidiarietà nell'offerta dei benefici e dei servizi da parte di ER.Go e delle università.

- Le relazioni con le associazioni di studenti internazionali

Parallelamente, si stabiliscono reti con referenti locali di organizzazioni e associazioni con spiccate finalità sociali o specificamente rivolte ai rifugiati.

Ciò ha reso possibile un cambio di metodo da parte di ER.Go perché dalla sfera degli studi ha allargato il proprio campo di azione a quello della sfera personale degli studenti. Il tentativo è stato quello di considerare il valore, la dignità e la complessità della loro esperienza pregressa e il possibile impatto, negativo ma anche positivo, sul percorso di studi e di vita.

Particolare attenzione è posta all'analisi dei fabbisogni in ingresso attraverso colloqui individuali di tutti i nuovi richiedenti i benefici. Ciò ha reso possibile l'avvio della **personalizzazione dei servizi di accompagnamento** che sono stati differenti per ogni singolo studente. A seconda delle esigenze rilevate, si mettono in campo azioni di supporto all'orientamento al territorio; sostegno allo studio e all'integrazione sociale, anche di concerto con le università regionali e con l'Accademia di Bologna, soprattutto per la parte relativa al riconoscimento dei titoli e dei crediti in ingresso.

L'esperienza condotta rende possibile un diverso posizionamento di ER.Go all'interno del territorio perché, in molti casi, le sue attività sono state di vero e proprio snodo per servizi integrati e congiunti.

L'approccio si caratterizza come **multisistemico e mai autoreferenziale** e tale deve rimanere anche in futuro. Le difficoltà, a volte enormi, che gli studenti rifugiati devono affrontare rendono inoltre quanto mai necessarie azioni di costante monitoraggio e revisione del proprio metodo e delle proprie attività.

COMUNICAZIONE E SERVIZI INFORMATIVI PER STUDENTI INTERNAZIONALI

- Tipologia di servizi di comunicazione

L'Azienda si impegna a favorire la più ampia accessibilità ai servizi erogati su base concorsuale e ai servizi rivolti alla generalità degli studenti, mediante informazioni generali e personalizzate tramite una pluralità di canali di comunicazione, anche in lingua inglese, che verranno descritti di seguito nella presente Carta.

Lo studente può accedere alle informazioni:

- - consultando il sito,
- - mediante posta elettronica certificata,
- - tramite servizio telefonico "Parla con ER.GO",
- - tramite il servizio "Scrivici",
- - accedendo alla chat on line,
- - recandosi ai punti di ascolto di prima accoglienza, presso gli sportelli tematici per studenti internazionali in integrazione con le Università, ai punti informativi presenti nelle sedi della Romagna;
- - accedendo al servizio Er-go.ID e al relativo help desk.

- Principi fondamentali

ER.Go promuove e favorisce la partecipazione da parte degli studenti.

Gli studenti sono invitati ad esprimersi sulla qualità del servizio reso e atteso, sia utilizzando i canali attivi sia con incontri periodici;

Elementi comuni e peculiari del servizio sono l'accoglienza, l'ascolto, l'informazione personalizzata, il sostegno e l'accompagnamento degli studenti.

ER.Go fa propri e adotta i principi fondamentali di: eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

- Garanzia dei diritti degli utenti

I servizi sono organizzati e gestiti in maniera da garantire sempre agli utenti:

- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- esaustiva informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- condivisione e partecipazione;
- personalizzazione degli interventi;
- rispetto della dignità e della privacy;
- affidamento a personale competente;

- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- collaborazioni e sinergie con altre istituzioni.

- Standard di qualità, impegni e programmi

ER.Go si impegna al raggiungimento degli standard di qualità che, per definizione, sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità.

ER.Go ha individuato in via prioritaria i seguenti fattori della qualità:

- personalizzazione dei servizi;
- efficienza ed efficacia dei servizi;
- diritto all'informazione e alla partecipazione;
- accessibilità del sito con sezioni in quattro lingue: inglese, francese, tedesco e spagnolo
- aggiornamento delle informazioni
- tempestività

I CANALI DI COMUNICAZIONE PER STUDENTI INTERNAZIONALI

- Sito Internet

Il sito www.er-go.it, riveste un ruolo centrale per lo sviluppo della strategia complessiva di diffusione e comunicazione dell'Azienda fornendo a studenti e cittadini informazioni chiare e facilmente fruibili. È integrato con i social network, in particolare YouTube, Facebook, Twitter e Instagram, sia per diffondere informazioni sull'attività dell'Azienda e per promuovere eventi oltre che per creare nuovi spazi di dialogo con gli studenti e raccogliere le loro opinioni e valutare il grado di soddisfazione sui servizi ed attività istituzionali.

Tramite il sito è possibile conoscere tutte le attività che l'Azienda organizza e le notizie provenienti da altre enti, più rilevanti per gli studenti.

È inoltre disponibile una pagina "Contatti" in cui trovare i riferimenti per ogni tipo di interazione.

Ci sono 4 sezioni in lingua di cui inglese, francese, tedesco e spagnolo, ed una sezione dedicata agli studenti stranieri "Sportello Internazionale".

- SCRIVICI

Il servizio di richiesta informazioni per iscritto consente di acquisire, in prima istanza, sinteticamente alcune informazioni in merito alle modalità di accesso e gestione dei benefici/servizi attraverso le news presenti nella pagina "**Le domande del mese**" e successivamente la possibilità di scrivere all'Azienda, compilando una maschera con i dati personali per accedere. Vengono fornite risposta in lingua.

Gli operatori, presenti dal lunedì al venerdì, rispondono il prima possibile, compatibilmente con il numero e la complessità dei quesiti pervenuti.

Il servizio consente di tenere memoria delle conversazioni intercorse.

- I materiali informativi

Annualmente è pubblicata una "Guida ai bandi" in lingua inglese per gli studenti internazionali, con l'obiettivo di favorire la conoscenza degli adempimenti richiesti per ottenere benefici, i requisiti e la documentazione che deve essere prodotta, in forma il più possibile chiara e semplificata rispetto al Bando. È poi disponibile, sempre in lingua inglese, un sintetico opuscolo contenente alcune informazioni fondamentali per gli stu-

denti matricole, anche delle lauree magistrali. L'opuscolo presta particolare attenzione a sottolineare i diversi adempimenti e non si riferisce ad uno specifico anno accademico.

- VIDEO TUTORIAL

Sono presenti sul sito i video che aiutano gli studenti internazionali nella compilazione della domanda di benefici, in lingua inglese e francese. Si è visto che tali video sono utili, essendo consultati parecchio durante i tempi della domanda.

- PARLA CON ER.GO

È lo sportello telefonico al quale lo studente può rivolgersi per approfondimenti sugli argomenti del diritto allo studio, consulenze sulla presentazione della domanda e sulle procedure che deve seguire per accedere ai benefici e servizi dell'azienda.

Attivo tutti i giorni - dal lunedì al venerdì – dalle ore 9.30 alle ore 16.00:

- **Tel. 051.6436900** risponde l'operatore per studenti matricole;
- **Tel. 051.19907580** risponde l'operatore per studenti degli anni successivi al primo

- CHAT ON LINE

Assistenza live! - servizio di chat on line accessibile dal sito www.er-go.it per risposte a domande semplici e veloci. È attivo dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12.

SERVIZI DEDICATI A STUDENTI INTERNAZIONALI

- Sportello tematico per studenti internazionali

È attivo lo sportello tematico per gli studenti stranieri disponibile per informazioni sulle domande di benefici, sulla documentazione reddituale e patrimoniale estera da presentare annualmente per chiedere i benefici di ER.Go e all'ascolto per varie problematiche, anche individuali. Per prenotare un colloquio si utilizza il servizio Scrivici dalla sezione Contatti del sito.

- Sportello ER.GO/ID

Attivato dal 2013 il servizio di ascolto e di aiuto tramite posta elettronica, attivato prevalentemente per dare una mano per le pratiche e la documentazione estera da produrre, ha permesso di aiutare, nel 2017, circa 800 studenti stranieri. È stata implementata anche la pagina Facebook relativa con circa 4.000 accessi. Il servizio è volto

a fornire agli studenti internazionali le prime informazioni relative al sistema universitario italiano, all'organizzazione e all'offerta formativa delle Università regionali, alle modalità e ai requisiti di accesso ai corsi universitari.

Per quanto riguarda i cittadini extra UE residenti all'estero, il servizio fornisce assistenza e supporto in tutto l'iter previsto dalla vigente normativa per il loro ingresso in Italia, ivi inclusi il rilascio del permesso di soggiorno e l'immatricolazione all'Università. Lo Sportello Internazionale offre informazioni utili agli studenti internazionali che usufruiscono dei servizi ER.Go e facilita la risoluzione di difficoltà che si possono incontrare durante il periodo universitario, orienta gli studenti internazionali a muoversi nella sede dei propri studi, informa sui servizi esistenti sul territorio che possono direttamente o indirettamente riguardare il diritto allo studio.

CONTATTI

Punto informativo dedicato ER.Go, per richiedere un colloquio si utilizza il servizio SCRIVICI.

E-mail dedicata: ergoid@er-go.it

Servizio ER.Go Risponde – Scrivici

PUNTI INFORMATIVI PRESSO LE UNIVERSITÀ

- **BOLOGNA**

Sportello Internazionale - Via Filippo Re n. 4

Lunedì, martedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.15;

martedì e giovedì 14.30-15.30.

Il giovedì pomeriggio siamo presenti anche noi di ER.GO per le informazioni sui bandi di concorso (borse di studio, posti alloggio, ecc.)

- **MODENA E REGGIO EMILIA**

Sportello Internazionale

- **Modena** – Via San Geminiano, n.3

Lunedì, mercoledì e venerdì 9.30 – 14.30

- **Reggio Emilia** – Via Allegri, n.15

Ogni secondo mercoledì (contattare lo sportello internazionale per appuntamento)

Lo sportello internazionale offre assistenza per quel che riguarda le procedure di immigrazione e ottenimento del visto, permesso di soggiorno, codice fiscale, apertura di un conto corrente bancario, acquisto di una polizza medica, informazioni su tariffe agevolate nei trasporti, accesso ai servizi residenziali e monitoraggio dei contratti, certificati di alloggio da presentare ad ambasciate/consolati italiani. **Non dà informazioni relative ai benefici ER.GO (borsa di studio e alloggio).**

- **FERRARA**

Ufficio per studenti internazionali - Ferrara, Via Savonarola 9

e-mail: international@unife.it

tel. +39 0532 292200

fax +39 0532 292203

- **PARMA**

Segreteria -Parma, via Università 12

Tel. +39 0521 902111

LE SEDI TERRITORIALI E I PUNTI INFORMATIVI

- **BOLOGNA E ROMAGNA**

- Bologna, via Schiavonia, 3/A - 40121 Bologna Tel. 051 6436711 Fax 051 235645
- Cesena, via Montalti, 69 - 47521 Cesena. Tel. 0547 364311 Fax 0547 364312 (giovedì dalle 9.30 alle 12.30)
- Forlì c/o URP Università - Campus di Forlì - Piazzale Solieri (giovedì dalle 14,30 alle 16) - Tel. 0543 374810
- Ravenna c/o Università di Bologna - Campus di Ravenna - Via Baccarini 27 Tel. 0544-936256 (martedì dalle 10.30 alle 13 ; dalle 14 alle 17)
- Rimini c/o Università via Cattaneo 17, Tel. 0541 43.41.96 (mercoledì dalle ore 10 alle ore 13)

- **FERRARA**

presso la Residenza Santa Lucia - Via Ariosto 35 - 44121 Ferrara
Tel. 0532.688408 Fax 0532.688423

- **MODENA**

strada Vignolese, 671 - 41125 Modena. Tel. 059.413711 Fax 059.413750

- **REGGIO EMILIA**

via Borsellino, 26 - 42124 Reggio Emilia. Tel. 0522.406333

- **PARMA**

Vicolo Grossardi, 4 - 43125 Parma Tel. 0521.2139 Fax: 0521.213620

FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per misurare la qualità dei servizi per gli studenti disabili, la Carta individua un sistema di fattori di qualità.

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio). Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza.

Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno dei fattori di qualità vengono individuati gli indicatori scelti per misurare il livello di qualità del servizio e gli standard di qualità – generici e specifiche - fissano i livelli di qualità garantito agli utenti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore. Lo standard generico misura il valore medio necessario di risposta/attivazione del servizio. Lo standard specifico misura il valore massimo entro cui è possibile rispondere/ attivare il servizio.

Gli standard consentono dunque allo studente di verificare se gli impegni assunti nella Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati.

I fattori di qualità e gli indicatori sono individuati per ciascuno dei servizi erogati e delle attività realizzate

Riconoscibilità nei contatti

Il personale garantisce la propria riconoscibilità nei contatti, anche telefonici, con gli interlocutori tramite presentazione .

Ascolto e aiuto

Il personale è disponibile all'ascolto delle necessità e si attiva per la soluzione di eventuali problemi dell'utente. Viene utilizzato un linguaggio semplice, diretto e di facile comprensione, con particolare attenzione per gli studenti internazionali.

Accoglienza

Il personale si comporta con cortesia e disponibilità all'ascolto perché lo spirito di accoglienza è necessario alla comprensione delle domande e dei bisogni dei cittadini.

Viene prestata la stessa attenzione alle domande di ogni interlocutore, secondo il principio della parità di trattamento, evitando qualsiasi discriminazione.

Attenzione allo studente e miglioramento dei servizi offerti

L'Azienda mostra attenzione verso gli studenti e individua nella Carta dei servizi lo strumento per declinare gli standard del servizio che si impegna a rispettare. La valutazione della soddisfazione degli studenti viene effettuata attraverso l'ascolto dei gruppi di lavoro con gli studenti su tutte le sedi.

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Tempistica	Tempi di risposta normali	Di norma entro 3 giorni dalla richiesta (eccetto festivi e prefestivi)
	Tempi di risposta per casi che necessitano di pareri di altri uffici	Di norma 10 giorni dalla richiesta (eccetto festivi e prefestivi)
	Tempi di risposta ad eventuali problematiche/ricieste personalizzate	Di norma 20 giorni dalla richiesta
Funzionalità del servizio	Attenzione al cliente	Presente
	Riconoscibilità nei contatti	Presente
	Ascolto e aiuto	Presente
	Accoglienza	Presente
	Accessibilità del sito e dei servizi on line, anche nelle diverse lingue internazionali	Presente
Personale	Possesso delle qualifiche professionali adeguate	Tutti gli operatori
	Conoscenza delle lingue	Alcuni operatori di front office

DATI DEI PRINCIPALI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE ESTERNA

DAL 2014 AL 2017

L'Azienda ha nel corso degli anni attivato molteplici canali informativi volti a coniugare massima accessibilità e forte personalizzazione delle informazioni, nella consapevolezza dell'importanza strategica del servizio informativo quale snodo di accesso agli altri servizi/interventi dell'Azienda e della sua imprescindibile valenza orientativa. Ecco alcuni dati sulla fruizione negli anni 2014, 2015, 2016 e 2017 da parte di studenti internazionali:

Anno	N. VISITATOR I SITO	PARLA CON ER.GO	CHAT	SCRIVICI	TOTALE
2014	108.226	2.903	517	6.781	118.427
2015	112.016	2.802	1.113	7.683	123.614
2016	119.874	1.976	1.352	8.829	132.031
2017	125.370	1.696	1.763	10.289	139.118

(Il 15% degli studenti ha visitato il sito in lingua e, degli studenti rilevati, che hanno utilizzato i canali di comunicazione, il 10% in media sono studenti internazionali)

A questi canali si affianca il ricevimento su appuntamento presso le sedi e l'help desk specificatamente dedicato agli studenti internazionali, tramite una specifica pagina Facebook ed una e-mail dedicata (i contatti gestiti con questi canali sono stati oltre 900).

Gli studenti internazionali hanno visitato pagine del sito in lingua inglese per la quasi totalità, in particolare **How to apply** e la pagina dei documenti reddituali e patrimoniali da presentare per i benefici.

Interessante la posizione della visualizzazione delle schede descrittive degli studentati e dei servizi ristorativi.

Visitate anche le pagine descrittive delle città e delle Università della Regione Emilia-Romagna **"Studiare a..."** in inglese.

I video tutorial per la domanda di benefici 2017/18 sono stati visti da 860 studenti in lingua inglese e 196 in lingua francese.