



Carta di qualità dei

*Servizi di Informazione
e di Comunicazione*



INDICE

Prefazione

Perché una Carta dei servizi informativi

Condivisione

Riferimenti normativi

Tipologia di servizi

Destinatari dei servizi

Principi fondamentali

Garanzia dei diritti degli studenti

Standard di qualità

I CANALI DI COMUNICAZIONE VERSO L'ESTERNO

- *Sito internet (informazioni, bandi, moduli on line, news.ecc)*
- *Scrivici*
- *Parla con ER.GO*
- *Chat on line*
- *Posta certificata*
- *Dossier studente*
- *Abitare ER.GO*
- *Sportello Unico Casa e Borsino posti letto*
- *Sportello tematico per studenti disabili*
- *Servizi per studenti internazionali*
- *Sportelli tematici per servizi di orientamento al lavoro*
- *Progetto Scuole*
- *Videoconferenze*
- *ER.GO in Campus*
- *ER.GO in Romagna*

- APP ERGOWAY
- ER.GO shop
- Una sintesi dei servizi attivi
- Le sedi territoriali e i punti informativi

COMUNICAZIONE INTERNA

FATTORI , INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

DATI DEI PRINCIPALI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE ESTERNA DAL 2011 AL 2014

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, promuove le attività di comunicazione interna quale strumento di sviluppo e miglioramento della comunicazione esterna.

PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI

Si ritiene che i servizi informativi siano strategici in sé, sia in quanto orientano nel sistema delle opportunità presenti, sia come pre-condizione per l'accesso agli altri servizi. L'architettura dell'informazione è un mix di saperi vecchi e nuovi che serve a costruire e preservare senso sia all'interno di esperienze distribuite fra più dispositivi e canali, sia all'interno di ambienti ad alta densità informativa; il suo ruolo è far sì che le persone trovino ciò di cui hanno bisogno e, in risposta alla proliferazione e polverizzazione informativa tipica del nostro tempo, dare un senso e connessione a "pezzi" altrimenti disordinati. Si tratta non di ridurre la complessità ma di renderla percorribile. Il fine si può raggiungere meglio inglobando i fruitori dei servizi nel processo di costruzione del servizio, elevando gli studenti da target passivi a co-designers.

E' un processo a tendere, che non può dirsi mai concluso e che punta al miglioramento come fattore costante del servizio.

CONDIVISIONE

Sono stati attivati dal 2014 gruppi di studenti ospiti delle residenze universitarie di tutte le sedi dell'Azienda che hanno partecipato a lavori di condivisione sul miglioramento dei mezzi di comunicazione utilizzati dall'Azienda, sia dal punto di vista qualitativo che dei contenuti e del linguaggio comunicativo da utilizzare. Grazie ai gruppi di lavoro sono state apportate modifiche rivolte sia all'accessibilità del sito in generale sia dei servizi on line.

Nel ritenere fondamentale e di grande importanza l'ascolto degli studenti, al fine di evitare l'autoreferenzialità, l'Azienda adotterà anche per il futuro tale forma di partecipazione attiva.

L'ascolto deve divenire una componente essenziale del Comunicare ER.GO

RIFERIMENTI NORMATIVI

Legge 150/2000

L'ambito normativo di questa Carta è definito dalla Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" e successivamente dalla "Direttiva sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni" del 7 febbraio 2002, che stabiliscono processi e strutture attraverso le quali le pubbliche amministrazioni devono svolgere attività di comunicazione e informazione.

La comunicazione pubblica, per espressa previsione di legge, rappresenta una tappa fondamentale nel processo di innovazione e semplificazione in atto.

Di seguito sono indicati i passaggi fondamentali della Legge n. 150 e della successiva Direttiva in merito alle finalità della comunicazione pubblica, alle strutture e alle modalità operative: L'Art. 5 Capo I della Legge n. 150 specifica le finalità proprie della comunicazione pubblica:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione; - illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine delle amministrazioni, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi di importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.

CAD – Codice Amministrazione Digitale

Il nuovo CAD, il Codice dell'Amministrazione Digitale (**Decreto legislativo n. 235/2010**) entrato in vigore il 25 gennaio 2011, costituisce insieme al Decreto legislativo n. 150/2009 il secondo pilastro su cui si basa il processo di rinnovamento delle amministrazioni pubbliche. Il nuovo CAD rinnova il quadro normativo in materia di amministrazione digitale definito nel 2005 con il Decreto legislativo n. 82, aggiornando le regole di riferimento rispetto a un panorama tecnologico in evoluzione.

Alcuni dei principali cambiamenti introdotti dalla riforma del CAD rilevanti ai fini del servizio di informazione e comunicazione sono di seguito sintetizzati:

- **Posta elettronica certificata** (artt. 6 e 65): la PEC diventa il mezzo più veloce, sicuro e valido per comunicare con le PA. I cittadini possono utilizzare la PEC anche come strumento di identificazione, evitando l'uso della firma digitale;
- **Siti pubblici e trasparenza** (art. 54): il nuovo CAD arricchisce il contenuto dei siti istituzionali delle amministrazioni, prevedendo che sugli stessi siano pubblicati, in modo integrale, anche tutti i bandi di concorso. La norma obbliga le PA ad aggiornare i dati e le notizie che per legge devono essere pubblicati sul proprio sito istituzionale. Anche tale aspetto viene considerato ai fini della valutazione dei dirigenti;

- **Customer satisfaction dei cittadini su Internet** (artt. 54 e 63): le PA sono tenute ad adottare strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio dei propri "clienti" sui servizi online;
- **Moduli on line** (art. 57): le PA hanno l'obbligo di pubblicare online l'elenco dei documenti richiesti per procedimento (moduli e formulari validi) e non possono richiedere l'uso di moduli o formulari che non siano stati pubblicati sul web.

Le azioni e le attività previste nel Codice dell'Amministrazione Digitale sono in corso di progressiva attuazione da parte dell'Azienda.

Trasparenza e accesso civico - DECRETO LEGISLATIVO 14 marzo 2013, n. 33: Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

Il principio della **trasparenza**, inteso come «accessibilità totale» alle informazioni che riguardano l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, è stato affermato con decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33. Obiettivo della norma è quello di favorire un controllo diffuso da parte del cittadino sull'operato delle istituzioni e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

In particolare, la pubblicazione dei dati nella sezione del sito Amministrazione Trasparente intende incentivare la partecipazione dei cittadini per i seguenti scopi:

- assicurare la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche quantitative e qualitative, nonché le modalità di erogazione;
- prevenire fenomeni corruttivi e promuovere l'integrità;
- sottoporre al controllo diffuso ogni fase del ciclo di gestione della performance per consentirne il miglioramento.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto di accesso agli atti, di cui all'art. 22 della [legge 7 agosto 1990 n. 241](#) e successive modifiche e integrazioni, per proteggere interessi giuridici particolari. *Puo' anche esercitare l'accesso civico, nel caso in cui la Pubblica Amministrazione non adempia agli obblighi di pubblicità di cui al D.Lgs.n.33/2013.*

Accesso Civico in ER.GO

La richiesta di accesso civico può essere presentata sul modulo disponibile sul sito di ER.GO :

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail: **accessocivico@er-go.it**;
- tramite posta ordinaria all'indirizzo: Responsabile della Trasparenza per ER.GO, dott.ssa Patrizia Mondin
-Via S. Maria Maggiore n.4 – 40121 Bologna (BO);
- tramite fax al n. 051/235645;
- con consegna diretta presso la segreteria di Direzione di ER.GO, Via S. Maria Maggiore n.4 - Bologna.

Chiunque ha il diritto di richiedere all'Azienda, se inadempiente, la pubblicazione dei dati e delle informazioni omesse.

La richiesta di accesso civico non è sottoposta ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente, non deve essere motivata ed è gratuita.

L'Azienda, entro 30 giorni, procede alla pubblicazione nel sito del documento, dell'informazione o del dato richiesto e alla contestuale trasmissione al richiedente ovvero comunica al medesimo l'avvenuta pubblicazione indicando il collegamento ipertestuale.

TIPOLOGIA DI SERVIZI

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 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 disabili e studenti internazionali, ai punti informativi presenti nelle sedi della Romagna.

DESTINATARI DEI SERVIZI

Gli studenti dell'Università di Bologna, Ferrara, Modena e Reggio Emilia, Parma, Piacenza, degli Istituti dell'Alta Formazione Artistica e Musicale della Regione Emilia-Romagna e della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici di Misano Adriatico.

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 e dei servizi a studenti con disabilità;
- tempestività

I CANALI DI COMUNICAZIONE VERSO L'ESTERNO

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 stato integrato con i social network, in particolare **You Tube** e **Facebook**, 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.

In ottemperanza alla normativa vigente vengono diffusi sul sito i dati sulla trasparenza, il materiale relativo ai bandi di concorso, alle selezioni e ai bandi di gara.

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.

L'Azienda garantisce attraverso il sito, l'acquisizione online di:

- **informazioni** di interesse per gli studenti (bandi di concorso dei benefici, guida ai bandi, regolamenti, risposte ai quesiti frequenti, la rete delle sedi territoriali con indirizzi, e-mail e telefoni; le modalità di contatto, la modulistica online sui bandi, le news, ecc.);
- **servizi** di interesse per gli studenti (Scrivici, Parla con ER-GO, Chat online, Casella di posta certificata, Dossier studente, Abitare ER.GO, Domanda online, Sportello Unico Casa (SUC) e Borsino dei posti letto disponibili, Sportelli tematici per studenti con disabilità e studenti stranieri, Portale Verso il lavoro, ER.GO in Campus, ER.GO in Romagna, e-shop, ecc.). Fra i servizi si distinguono quelli disponibili anche su dispositivi mobili – tablet- smartphone – cellulari: Dossier Studente e la App ER.GO Way.

SCRIVICI

Per accedervi ci si deve collegare al sito www.er-go.it. 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.

Il servizio è rivolto in prevalenza agli studenti che contattano ER.GO per la prima volta e non sostituisce, comunque, la lettura del Bando di Concorso.

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.

PARLA CON ER.GO

E' 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

Il servizio sperimentale, attivato il 24 marzo 2015, prevede l'utilizzo di un sistema di call center virtuale configurato via web, denominato "PARLA CON ER.GO". I messaggi informativi per gli studenti sono preventivamente registrati ed aggiornati periodicamente. L'adeguamento tecnologico del servizio prevede l'utilizzo di un sistema IVR, risponditore automatico che propone una serie di opzioni e nell'attesa della risposta da parte dell'operatore, lo studente riceverà una serie di informazioni utili, attinenti l'argomento/opzione prescelto/a.

CHAT ON LINE

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

12.

POSTA CERTIFICATA

La posta elettronica certificata (PEC) consente di comunicare con ER.GO in modo tracciabile e sicuro: info@postacert.er-go.it

Per usarla occorre dotarsi di una casella di posta elettronica certificata, va richiesta ai gestori privati, a pagamento.

Una volta indicata nella domanda di benefici on line, la PEC sostituisce integralmente l'invio delle raccomandate con ricevuta di ritorno previste in alcune nelle varie fasi dei bandi di concorso (es: invio della stampa firmata della domanda; invio del contratto di affitto, etc) e consente di ricevere riscontri formali, documenti e comunicazioni da parte di ER.GO.

DOSSIER STUDENTE

Gli studenti che già hanno presentato domanda di benefici possono verificare la propria posizione tramite il DOSSIER STUDENTE. Il dossier accompagna lo studente nel corso degli anni ed è possibile impostare la consultazione per anno accademico.

Per accedere al dossier, occorre collegarsi al sito www.er-go.it ed utilizzare le stesse credenziali della domanda on line (credenziali di Ateneo oppure codice fiscale e password). Nel dossier è possibile:

- visualizzare i benefici richiesti e stampare copia integrale della domanda;
- consultare gli esiti delle graduatorie;
- visualizzare lo stato di assegnazione dei benefici richiesti;
- visualizzare i dati di carriera accertati dall'Università;

- accedere alle news di ER.GO di interesse per la propria posizione;
- visualizzare le comunicazioni inviate da ER.GO;
- comunicare Codice IBAN e visualizzare gli Avvisi di pagamento relativi alla borsa di studio e agli altri benefici economici erogati da ER.GO;
- inviare documenti ad ER.GO, che saranno qui archiviati e disponibili per successive consultazioni;
- visualizzare il conto corrente studente (crediti e debiti nei confronti di ER.GO).

Il dossier studente è consultabile anche su tablet e cellulare.

Tutte le comunicazioni tra l’Azienda e gli studenti (comprese quelle relative alla perdita dei requisiti, ai procedimenti relativi ai controlli, ecc.), avvengono tramite la pubblicazione sul dossier studente, che ha a tutti gli effetti valore ufficiale, in sostituzione della comunicazione postale.

ABITARE ER.GO

All’interno del dossier studente è presente anche il servizio ABITARE ERGO: rivolto agli studenti assegnatari di alloggio ER.GO è utile per chiedere un trasferimento di alloggio, per generare la password di accesso a internet, per chiedere un colloquio, per visualizzare news di eventi culturali ecc.

SPORTELLO UNICO CASA E BORSINO DEI POSTI LETTO DISPONIBILI

E' rivolto a tutti gli studenti e a chi ha esigenze di permanenze occasionali, temporanee (ad es. ricercatori, studenti iscritti ai master, studenti che partecipano a progetti di mobilità internazionale, ecc.). E' possibile consultare nello Sportello Unico Casa (SUC) il borsino delle offerte per verificare la disponibilità, la tipologia, le tariffe dell'alloggio e prenotare per durate brevi e occasionali.

SPORTELLO TEMATICO PER GLI STUDENTI DISABILI

E' attivo da diversi anni lo Sportello Tematico presso la sede di Bologna - Via Schiavonia 5 - che fa da capofila per gli interventi anche sulle altre sedi territoriali di ER.GO.

Referenti per sede

- Sede di Bologna e Romagna: mansaloni@er-go.it; servizidisabili@er-go.it
- Sede di Ferrara: ebortolotti@er-go.it
- Sede di Modena e Reggio Emilia: ipalmonari@er-go.it
- Sede di Parma: rsimonetti@er-go.it

SERVIZI PER 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.
- **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 2014, circa 180 studenti stranieri. E' stata implementata anche la pagina facebook relativa con circa 2.000 accessi.
- **SPORTELLO IN INTEGRAZIONE CON L'UNIVERSITA' DI BOLOGNA:** due giorni la settimana, è attivo, in via sperimentale, uno sportello in Via Filippo Re presso l'Ufficio Studenti Internazionali dell'Università di Bologna.

SPORTELLI TEMATICI PER SERVIZI DI ORIENTAMENTO AL LAVORO

ER.GO offre servizi di orientamento al lavoro a tutti coloro che studiano oppure hanno concluso un percorso universitario o di alta formazione artistica e musicale presso le Università e gli Istituti di Alta formazione presenti nel territorio emiliano-romagnolo, compresa la città di Piacenza.

Per Orientamento al Lavoro si intende un insieme di attività finalizzate a rendere più agevole il passaggio dall'Università al lavoro: occasioni di riflessione, informazione e formazione, incontri diretti con il mondo del lavoro. Ampio spazio è riservato alla mobilità internazionale.

PORTALE VERSO IL LAVORO

Dal sito è possibile accedere direttamente alla prenotazione di servizi individuali: colloqui, analisi personalizzata del curriculum vitae e organizzazione di tirocini.

Inoltre vengono erogati colloqui di counselling e attivazione di percorsi legati al Piano Garanzia Giovani.

PROGETTO SCUOLE

Il progetto scuola è partito in via sperimentale nel 2014 presso la sede di Ferrara ed è stato implementato nel corso del 2015 presso la sede di Bologna. Consiste in incontri, destinati agli studenti dell'ultimo anno delle scuole medie superiori del territorio, durante i quali sono illustrati i servizi erogati da ER.GO, sia durante il percorso di studi universitari (borse di studio, servizio abitativo, servizio ristorativo, ecc.), sia nel percorso post laurea di orientamento al lavoro.

VIDEOCONFERENZE

Tale strumento è stato utilizzato per la prima volta nell'ambito del progetto "ER.GO in Camerun" per organizzare un incontro informativo a distanza sui servizi di ER.GO con gruppi di studenti del Camerun e del Togo.

ER.GO intende continuare ad utilizzare questo strumento per incontri informativi su temi di interesse (contenuti innovativi dei bandi di concorso, nuovi servizi, ecc) per gruppi di studenti preindividuati.

ER.GO IN CAMPUS

Presso la Residenza Universitaria Modenese (RUM) in Via Campi n.309 a Modena è attivo, dal mese di febbraio 2015, il nuovo servizio sperimentale "Er.go in Campus" specificatamente pensato per gli studenti assegnatari di alloggio delle residenze del campus Modenese.

E' stato allestito uno spazio in cui a cadenza settimanale, è presente un operatore di Er.go a cui ci si potrà rivolgere per ottenere informazioni sui servizi dell'Azienda e dell'Università, ma non solo.

Il Servizio si propone anche di facilitare la conoscenza delle diverse opportunità per i giovani presenti a Modena.

E' possibile presentarsi singolarmente o a piccoli gruppi sia direttamente che previo appuntamento da richiedere tramite [Scrivici](#).

E' anche prevista l'opportunità di proporre argomenti di specifico interesse da approfondire fissando colloqui tematici di gruppo (focus).

L'esperienza se sarà positiva si potrà estendere ad altre sedi dell'Azienda e sarà sperimentata anche nel nuovo punto informativo che si apre a Forlì presso il nuovo Campus universitario.

ER.GO IN ROMAGNA

Si tratta di punti informativi, presente un operatore ER.GO un giorno la settimana:

- Cesena, via Montalti, 69 - 47521 Cesena. Tel. 0547 364311 Fax 0547 364312 (giovedì dalle 9.30 alle 12.30)

- **Forlì c/o Università - Piazza Solieri - Forlì Tel. 0547 364311** : giovedì dalle 14,30 alle 17,00)

- Ravenna c/o Università - Polo Scientifico Didattico di Ravenna - Viale 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)

APP ERGOWAY

ERGOWAY, l'app consente di visualizzare tutti i punti d'interesse ER.GO (Residenze, Mense, Locali Convenzionati), in modo semplice e veloce.

Le funzioni offerte dal programma sono:

- Ricerca dei punti d'interesse;
- Ricerca di promozioni effettuate dai gestori delle mense ER.GO;
- Visualizzazione degli incontri pubblicati nella sezione "Verso il Lavoro" che si terranno entro 48 ore;
- Visualizzazione di tutti i locali convenzionati con ER.GO su tutto il territorio regionale;
- Visualizzazione del percorso a partire dalla posizione dell'utente (GPS).

ER.GO SHOP

All'interno dei servizi promozionali, intesi come strumenti di valorizzazione e promozione dei servizi dell'Azienda, è presente l'attività di merchandising con vendita on line di magliette e gadgets vari, intesa a connotare l'identità di ER.GO come una realtà innovativa, proattiva e orientata allo sviluppo. Il ricavato è devoluto al finanziamento di borse di studio.

UNA SINTESI DEI SERVIZI ATTIVI

In sintesi, si riportano i vari strumenti comunicativi con i destinatari dei singoli servizi:

SITO	TUTTI
SCRIVICI	TUTTI
PARLA CON ER.GO	TUTTI
CHAT	TUTTI
DOSSIER STUDENTE	CHI HA FATTO DOMANDA DI BENEFICI
ABITARE ERGO	CHI E' IN ALLOGGI ERGO
SUC	CHI CERCA ALLOGGI ERGO PER PERIODI BREVI
SPORT DISABILI	STUDENTI DISABILI
SPORT INTERNI	STUDENTI STRANIERI
VERSO IL LAVORO	LAUREANDI E NEOLAUREATI
ERGO IN CAMPUS	CHI E' IN ALLOGGIO A MODENA
APP ERGOWAY ERGO	TUTTI
ERGO SHOP	TUTTI
ERGO IN ROMAGNA	STUDENTI D FORLI

LE SEDI TERRITORIALI E I PUNTI INFORMATIVI

BOLOGNA E ROMAGNA

- Bologna, via Schiavonia,5 - 40121 Bologna Tel. 051 6436711 Fax 051 235645
- Cesena, via Montalti, 69 - 47521 Cesena. Tel. 0547 364311 Fax 0547 364312 -
- Forlì , c/o Università - Piazza Solieri Tel. 0547 364311
- Ravenna c/o Università - Viale Baccarini 27 Tel. 0544-936256 -
- Rimini c/o Università via Cattaneo 17, Tel. 0541 43.41.96

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

- presso la Residenza Zandonai - via Zandonai 23 - 42100 Reggio Emilia Tel. 0522.406333
- presso il Campus Universitario - via Amendola 2 - Padiglione Livi 42122 Reggio Emilia

PARMA

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

Comunicazione interna

Il coordinamento, l'organizzazione e la circolazione delle informazioni interne sono il presupposto essenziale dell'attività di comunicazione dell'Azienda e dell'efficacia operativa degli uffici.

L'Azienda favorisce la crescita all'interno dell'organizzazione di una cultura della comunicazione anche tramite momenti di incontro e di aggiornamento sulla normativa e sulle procedure.

Il Direttore convoca riunioni periodiche dei responsabili dei vari uffici anche per valutare la necessità di predisporre specifici strumenti comunicativi e proporre l'adozione di eventuali misure organizzative, che facilitino l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e migliorino l'efficacia dell'informazione interna ed esterna.

Strumenti di comunicazione interna sono:

Il **Comitato di Direzione**, formato dal Direttore, dai Responsabili delle Posizioni Organizzative e dai Dirigenti, si riunisce di norma una volta al mese dove vengono indicati obiettivi di breve periodo, riportati i lavori fatti e da effettuare e lo stato di attuazione. I resoconti degli incontri sono pubblicati sulla intranet aziendale, a disposizione di tutti i collaboratori

La **Sezione Intranet** del sito aziendale dove vengono riportate le comunicazioni interne e le news per il personale.

La **Rassegna stampa** e le news di vita quotidiana contenute nella sezione Intranet completano i mezzi comunicativi interni.

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/richieste 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	Presente
Personale	Possesso delle qualifiche professionali adeguate	Tutti gli operatori

**DATI DEI PRINCIPALI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE ESTERNA
DAL 2011 AL 2014**

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 2011, 2012, 2013 e 2014.

Anno	N. VISITATOR I SITO	PARLA CON ER.GO	CHAT	SCRIVICI	TOTALE
2011	713.414	37.404	<i>Non attivato</i>	11.141	761.959
2012	725.508	33.196	<i>Non attivato</i>	50.665	809.369
2013	823.919	29.446	4.642	66.754	924.761
2014	799.873	29.033	5.175	67.810	901.891

A questi canali si affianca il servizio dei CAF convenzionati con ER.GO per la compilazione della domanda (n. 5.586 sedi operative su tutto il territorio nazionale), 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 300).

Alcuni indicatori di efficacia del servizio ER.GO

- **Rapporto tra domande presentate e numero studenti idonei** (la% di idonei alta è sintomatica di un'informazione preventiva chiara ed esaustiva):

BORSE DI STUDIO ER.GO			
ANNO	N° DOMANDE	N° IDONEI	%
2011/2012	20.669	17.505	85
2012/2013	21.135	18.027	85
2013/2014	21.512	18.381	85
2014/2015	21.698	19.265	89

- **Il numero di richieste ricevute in media nell'anno di accoglimento in deroga a causa di mancata informazione sono stati meno di una decina .**

- ***Il numero di reclami ricevuti in media all'anno per risposte tardive o mancate risposte sono stati all'incirca una decina.***