

**PROGRAMMA DI ATTIVITA' DI**  
**ER.GO – Azienda Regionale per il Diritto**  
**agli Studi Superiori**  
**ANNO 2008**

Responsabile: **MARIANGELA ALESSI**  
e-mail: [info@er-go.it](mailto:info@er-go.it)  
tel. 051 6436711 – fax 051 235645

## **Premessa**

Con il 2008 prende compiutamente avvio il processo di riforma delle strutture organizzative, a cui la Regione con la L.R.n.15/2007 (d'ora in poi Legge) ha affidato la gestione degli interventi e dei servizi a favore di quanti intendano intraprendere gli studi superiori e percorsi di alta formazione in Emilia-Romagna.

La nuova Azienda, subentrata a partire dall'01/01/2008 alle quattro Aziende regionali per il diritto allo studio universitario di Bologna (ARSTUD), Ferrara (ARDSU), Modena e Reggio Emilia (ARESTUD), Parma (ADSU) di cui alla L.R.n.50/1996, si pone l'obiettivo di imprimere a tale processo, fin dalle sue battute iniziali, il segno delle principali innovazioni che la Legge prevede.

I principali terreni dell'innovazione su cui agisce la neonata Azienda attengono al sistema delle procedure di produzione dei servizi e alle modalità di erogazione degli stessi.

Sul versante interno, si procede all'adozione ed implementazione degli strumenti che consentono l'integrazione e la ridefinizione dei flussi informativi a supporto di tutti i principali processi gestionali e decisionali.

L'ampia articolazione territoriale delle strutture operative aziendali rende indispensabile l'utilizzo delle tecnologie ICT, ma non da meno l'obiettivo è giustificato dalla necessità di potenziare, consolidare ed ampliare i servizi in rete che già le precedenti singole aziende fornivano, pur se con modalità molto diverse fra loro.

Sul versante dei servizi, infatti, deve essere avviato un attento processo di analisi/valutazione che consenta di adottare per l'anno accademico 2008/2009 il bando unico d'accesso ai servizi a concorso, affrontando il tema del livello delle prestazioni, sia in termini di standard quali/quantitativi.

La struttura organizzativa di ER.GO si articola tra funzioni di governo allocate a livello centrale e funzioni connesse alla gestione dei servizi allocate nelle singole sedi territoriali.

## **Nota**

Gli obiettivi aziendali previsti nel Programma di Attività di ER.GO per il 2008 sono stati raggruppati in n.7 punti.

Per ciascuno di essi viene fornita una tabella con un set di indicatori coi relativi target.

Al fine di agevolare la lettura:

**Indicatori:** descrivono sinteticamente le azioni individuate per il perseguimento di un dato obiettivo.

**Target:** rappresenta il valore in termini percentuali del risultato che ci si attende di conseguire entro una data di scadenza

## Sommario

---

### ***Obiettivi aziendali***

1. Sistema Informativo Aziendale pag. 4
2. Risorse economiche e finanziarie.....pag. 5
3. Risorse umane pag. 6
4. Patrimonio..... pag. 7
5. Interventi di sostegno economico .....pag. 8
6. Servizio per l'accoglienza.....pag. 9
7. Misure di accompagnamento..... pag..10

## Sistema Informativo Aziendale

Il servizio informativo costituisce lo snodo centrale della costruzione della nuova azienda e, pertanto, in questa direzione nel 2008 si concentrano molte risorse. Già negli ultimi mesi del 2007, non appena costituita l'Azienda, si è proceduto per l'attivazione dell'intranet aziendale, al fine di consentire la piena interoperabilità tra le diverse strutture territoriali. L'intranet aziendale, unitamente all'adozione di un unico protocollo informatico operante in tutte le sedi, costituisce un primo segmento dell'integrazione delle diverse funzioni aziendali da realizzare nell'anno in corso.

L'integrazione dovrà riguardare tutte le funzioni aziendali, in una logica di ingegnerizzazione dei flussi informativi che garantisca l'integrazione all'interno di un sistema unitario. Priorità è data allo sviluppo dei segmenti del sistema informativo relativi ai servizi on-line per gli studenti (acquisizione delle domande dei beneficiari a concorso, prenotazioni e pagamenti per i servizi abitativi) e agli applicativi utilizzati per l'elaborazione delle graduatorie e di gestione dei servizi abitativi.

Indicatori	Target
Costituzione di un unico e nuovo <i>database</i> relativo a tutti i beneficiari degli interventi economici	<b>100% (aprile 2008)</b>
Realizzazione di nuove procedure gestionali unificate a supporto dell'elaborazione delle graduatorie, del controllo del mantenimento dei requisiti e delle modalità e dei tempi di pagamento	<b>100% (luglio2008)</b>
Realizzazione di un servizio web integrato con i 4 Atenei regionali per l'acquisizione delle domande	<b>100% (luglio 2008)</b>
creazione del <i>database</i> aziendale con un'unica anagrafica di tutti i clienti e fornitori, prevedendo un'apposita sezione dedicata agli studenti	<b>100% (aprile 2008)</b>
piena funzionalità del sito aziendale	<b>100% (novembre 2008)</b>
piena interoperabilità tra le strutture territoriali e la sede centrale nell'utilizzazione dei principali <i>software</i> gestionali	<b>100% (agosto 2008)</b>
ingegnerizzazione e prima implementazione dei servizi interattivi <i>on-line</i> a favore degli studenti	<b>100% (agosto 2008)</b>

### **Risorse economiche e finanziarie**

La gestione delle risorse economiche e finanziarie unificata comporta nel 2008 non solo una gestione unificata, allocata a livello centrale del bilancio, pur prevedendo alcune operatività specifiche presso le sedi territoriali. Il bilancio di previsione 2008 è il primo bilancio unico di ER.GO e risponde, nella sua articolazione, ai contenuti della L.R.15/2007

Il 2008 è interessato anche dalla necessità di mettere a punto e dare una prima applicazione alla omogeneizzazione delle procedure di gestione delle entrate e delle uscite

Indicatori	Target
Bilancio consuntivo consolidato delle quattro ADUS di cui alla L.R. 50/1996	<b>100% (aprile 2008)</b>
Omogeneizzazione delle procedure di accertamento delle entrate	<b>100% (luglio2008)</b>
Omogeneizzazione delle procedure di liquidazione dei documenti contabili	<b>100% (luglio 2008)</b>
Omogeneizzazione delle procedure relative agli adempimenti fiscali	<b>100% (ottobre 2008)</b>

## Risorse umane

Il 2008 è sostanzialmente un anno di transizione, contrassegnato dalla necessità di porre in campo tutte le risorse per affrontare al meglio l'alto tasso di innovazione a cui l'Azienda è chiamata.

A tal fine nel corso del 2008 deve essere definito il primo impianto organizzativo di ER.GO, Il progetto organizzativo prevede un'articolazione delle funzioni aziendali che distingue le funzioni di livello centrale, quelle di governo, di definizione degli indirizzi e di controllo strategico e di gestione, e le funzioni di livello territoriale, quelle di gestione delle risorse e dei servizi e di controllo direzionale ed operativo.

Tale modello organizzativo deve accompagnare il processo di evoluzione e consolidamento dei servizi attraverso il razionale ed ottimale impiego di tutte le risorse presenti, indipendentemente dal fatto che siano allocate a livello centrale o periferico, garantendo così il radicamento locale dei servizi ed il loro coordinamento generale. A tal fine assume un ruolo di particolare rilievo una modalità di lavoro cooperativa e di collaborazione intersede, che consente di valorizzare al meglio tutte le competenze presenti.

Indicatori	Target
Primo impianto organizzativo di ER.GO	<b>100% (luglio 2008)</b>
Unificazione della gestione degli adempimenti nei confronti degli enti previdenziali	<b>100% (ottobre 2008)</b>

## Patrimonio

L'Azienda è subentrata dall'01/01/2008 nella titolarità del patrimonio complessivamente gestito dalle quattro Aziende di cui alla L.R. 50/1996.

L'Azienda dispone di propri immobili, adibiti per lo più a residenze studentesche, ma ha anche in gestione immobili concessi a titolo gratuito o in locazione.

Per quanto attiene al patrimonio mobiliare, si provvede ad un significativo incremento delle dotazioni informatiche.

L'entità del patrimonio richiede una rigorosa gestione, amministrativa, tecnica e finanziaria che deve essere adeguatamente strumentata sia con risorse umane dedicate sia con dotazioni informatiche adeguate, prevedendo, quindi, investimenti in tal senso per le sedi nelle quali si registri una maggiore sofferenza.

Ai fini della reimpostazione del servizio si può già contare su un sistema informatizzato, il Dossier Immobili, che è non solo un archivio informativo completo di tutti i dati che riguardano gli immobili gestiti dall'Azienda, ma anche un *software* gestionale per il controllo e la programmazione, in grado di dialogare ed interagire con gli archivi e gli strumenti per la gestione dell'inventario e degli studenti ospiti nelle residenze universitarie.

Indicatori	Target
Estensione del servizio di global service in tutte le sedi territoriali	<b>100% ottobre 2008</b>
Implementazione del software gestionale degli immobili Dossier Immobili	<b>100% ottobre 2008</b>
prima analisi, economico-funzionale, del patrimonio in uso e piano delle ottimizzazioni.	<b>100% ottobre 2008</b>
Dismissione di n. 2 strutture residenziali a Bologna e Parma e di appartamenti a Parma Allestimento di 3 nuove strutture a Bologna e Parma	<b>100% settembre 2008</b>
Razionalizzazione ed ottimizzazione del pacchetto assicurativo	<b>100% (dicembre 2008)</b>
Creazione del sistema inventariale unificato	<b>80% (dicembre 2008)</b>

### Interventi di sostegno economico

L'obiettivo di assegnare la borse di studio a tutti gli idonei è stato perseguito e raggiunto sia per l'a.a.2007/2008 che per l'a.a.2008/2009.

Per l'a.a.2008/2009 si provvede ad una omogeneizzazione dei requisiti di accesso e dei criteri di valutazione su tutto il territorio regionale con un unico bando di concorso che tiene conto di quanto previsto agli artt. 10 e 11 della Legge.

In particolare, la Legge delinea un nuovo sistema di selezione dei beneficiari, in cui il merito assume maggior rilievo rispetto al passato. Infatti, ai fini di poter compiutamente verificare l'efficacia dell'intervento e formalizzare una sorta di "patto d'impegno" tra studenti e Azienda la valutazione del merito è scandita in due momenti nel corso dello stesso anno accademico: la prima volta ai fini di verificare il merito maturato negli anni precedenti e la seconda volta per verificare il merito conseguito nell'anno in cui si è ricevuto il sostegno economico.

Concentrando le risorse nei confronti dei capaci e meritevoli si intende garantire un sostanzioso incremento del sostegno economico.

Inoltre, nel corso del 2008 è dato avvio ad una prima sperimentazione di nuovi interventi di sostegno economico

- Assegni formativi (voucher) per la frequenza di master, corsi di alta formazione e specializzazione all'estero, messi a concorso da ER.GO per gli anni 2008 e 2009.
- Prestiti fiduciari: ER.GO - in accordo con Unicredit Banca SpA offre la possibilità di richiedere prestiti fiduciari a studenti iscritti alle Università di Bologna, Ferrara, Modena e Reggio Emilia, Parma, agli Istituti dell'Alta Formazione Artistica e Musicale con sede in Emilia-Romagna e alla Scuola Superiore per mediatori linguistici di Misano Adriatico, senza necessità di presentare garanzie reali o personali di terzi. I prestiti sono cumulabili con le borse di studio

Indicatori	Target
Primo bando unico unificato per l'accesso ai servizi a concorso (borse, di studio, servizio abitativo, contributi per mobilità internazionale, interventi straordinari, interventi per studenti disabili)	<b>100% (maggio 2008)</b>
Conclusione delle operazioni di pagamento (saldi) delle borse di studio a.a. 2007/2008 entro il 30 giugno 2008 da parte delle diverse sedi territoriali	<b>90% (giugno 2008)</b>
pubblicazione bando di concorso per assegni formativi per gli anni 2008 e 2009	<b>100% (luglio 2008)</b>
pubblicazione bando di concorso per prestiti fiduciari per l'anno accademico 2008/2009	<b>100% (luglio 2008)</b>
Gestione per conto delle Università di Bologna e Modena e Reggio Emilia delle graduatorie di esonero tasse, fasce di contribuzione ridotta e collaborazioni a tempo parziale	<b>100% (maggio 2008)</b>
Pagamento della prima rata di borsa di studio per l'a.a. 2008/2009 entro il mese di dicembre 2008	<b>100% (dicembre 2008)</b>

## Servizi per l'accoglienza

### Servizio abitativo

La Legge individua nei servizi abitativi uno degli strumenti fondamentali per realizzare politiche di accoglienza capaci di esprimere un'offerta qualitativamente e quantitativamente elevata.

Nel 2008 viene avviato un processo di analisi e di valutazione della tipologia e dell'entità dei servizi presenti nei diversi insediamenti universitari regionali, promuovendo anche analisi specifiche sugli aspetti quali/quantitativi della domanda.

Poiché è già nota una domanda che si articola per periodi brevi è possibile pensare ad un suo soddisfacimento attraverso modalità di accesso al servizio abitativo che consentano sia un aumento delle opportunità per i destinatari, che una ottimizzazione del tasso di occupazione dei posti letto. Si tratta poi di estendere buone prassi operanti in alcune sedi territoriali ai fini di omogeneizzare la qualità nella gestione dei servizi.

Nel 2008 viene altresì avviato un processo di omogeneizzazione degli standard qualitativi dei servizi offerti presso le diverse sedi universitarie.

Indicatori	Target
Analisi comparativa dei valori di mercato degli alloggi nelle diverse sedi territoriali, in rapporto ad indicatori qualitativi omogenei	<b>100% (aprile 2008)</b>
Bando unico per i servizi abitativi	<b>100% (maggio 2008)</b>
Prima omogeneizzazione degli standard prestazionali, sia quantitativi che qualitativi, degli alloggi (pulizie, manutenzione ordinaria, portierato)	<b>100% (ottobre 2008)</b>
Assegnazioni dei posti alloggio entro il 31 ottobre 2008 agli studenti idonei per l'a.a. 2008/2009 nelle diverse sedi territoriali	<b>100% (novembre 2008)</b>
Gestione delle ospitalità a libero accesso attraverso gli strumenti del borsino on-line nelle diverse sedi territoriali	<b>100% (novembre 2008)</b>
Messa a punto di strumenti per il monitoraggio delle utenze	<b>80% (novembre 2008)</b>

### Servizio Ristorativo

Anche per quanto riguarda il servizio ristorativo si avvia un processo di omogeneizzazione, che concentra le risorse nei confronti dei capaci e meritevoli ed estende le buone prassi presenti in alcune sedi territoriali.

Il bando di concorso per l'a.a. 2008/2009 è l'occasione per definire le nuove condizioni, con particolare riguardo agli studenti idonei alla borsa di studio.

Indicatori	Target
Produzione dei buoni pasto a.a. 2008/2009 entro dicembre 2008	<b>100% (novembre 2008)</b>

## Misure di Accompagnamento

### Orientamento al lavoro

L'Azienda ha predisposto un programma delle iniziative di orientamento per l'anno 2008 che fornisce un quadro complessivo delle attività svolte nelle diverse sedi territoriali, in linea di continuità con quanto realizzato negli anni precedenti dalle Aziende di cui alla L.R. 50/1996. In sintesi, nelle diverse sedi territoriali sono attivi i seguenti servizi di orientamento.

E' stata inoltre avviata la prima fase del progetto MEGA 1 nell'ambito del Programma Comunitario LifeLongLearning, sottoprogetto Leonardo Da Vinci, in partenariato con le Università di Ferrara, Modena e Reggio Emilia, Parma, per la realizzazione di tirocini professionalizzanti all'estero con 116 borse di studio. Sempre ai finanziamenti comunitari è stato candidato il Progetto MEGA2.

Sul sito di ER.GO è accessibile il Portale Verso il Lavoro, contenente un insieme di servizi a carattere informativo, formativo e consulenziale ad uso degli studenti laureandi e neolaureati che cercano un supporto per inserirsi nel mondo del lavoro, nonché il Portale Mobilità internazionale, contenente mappe informative sulle opportunità di studio e lavoro all'estero.

Indicatori	Target
aggiornamento ed implementazione portale VERSO IL LAVORO creazione portale Mobilità Internazionale	<b>80% (novembre 2008)</b>
servizi di informazione e accoglienza realizzati sia <i>in front</i> , sia attraverso il portale orientamento (attività: colloqui di accoglienza/informazione, autoconsultazione guidata, CV check, strumenti di autorientamento <i>on line</i> , etc)	<b>100% (dicembre 2008)</b>
tirocini extracurricolari in Italia	<b>100% (dicembre 2008)</b>
tirocini all'estero	<b>100% (dicembre 2008)</b>
corsi di supporto per la ricerca e l'inserimento al lavoro (attività base: strumenti e tecniche per la ricerca e l'inserimento al lavoro quali CV, colloqui di lavoro, etc...attività integrative: laboratori di sviluppo delle competenze trasversali, quali lavorare in gruppo, comunicazione, etc)	<b>100% (dicembre 2008)</b>
consulenza individuale, come percorso di supporto alla definizione e alla realizzazione di piani individuali di sviluppo formativo e professionale.	<b>100% (dicembre 2008)</b>
promozione e incontro con il mondo del lavoro: incontri con le imprese private e pubbliche.	<b>100% (dicembre 2008)</b>

### Servizi per studenti disabili

L'Azienda nel 2008 ha effettuato una prima analisi dei servizi erogati dalle ADSU di cui alla L.R. 50/1996 ed ha impostato il bando unificato per l'a.a. 2008/2009.

E' stato inoltre adottato il primo bando unico per selezionare studenti interessati a prestare attività di volontariato in favore di studenti disabili.

Indicatori	Target
Bando unificato per interventi a favore di studenti disabili	<b>100% (maggio 2008)</b>