

Scheda 1

ER.GO_Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori

Direttrice: dott.ssa Patrizia Mondin

LIVELLO STRATEGICO	AREA DI CAMBIAMENTO DI RIFERIMENTO	PERSONE E COMUNITA'
	OBIETTIVO DI CAMBIAMENTO	<p>Potenziare gli interventi di agevolazione alla conclusione degli studi universitari da parte degli studenti in condizioni di particolare difficoltà</p> <p><i>DESCRIVERE E ARGOMENTARE SINTETICAMENTE L'OBIETTIVO:</i> Individuare e porre in essere interventi – anche in raccordo con le Università - che consentano agli studenti che si trovano in condizioni di particolare difficoltà (economica, personale, familiare...) di portare avanti e di completare il percorso di studi.</p>
	CONTESTO	<p>I servizi e gli interventi per il Diritto allo Studio Universitario (DSU) sono diventati negli ultimi anni più accessibili, grazie soprattutto agli sforzi finanziari/organizzativi/comunicativi compiuti in raccordo con le Università. Ciò ha comportato un significativo incremento del numero degli studenti beneficiari.</p> <p>Nel corso degli ultimi anni si è poi avviato un percorso che cerca di coniugare la gestione, necessariamente standardizzata, di un numero imponente di posizioni, con misure straordinarie personalizzate, in una logica di trasparenza e parità di trattamento.</p> <p>Si tratta di interventi che mirano a perseguire la massima inclusione, con una particolare attenzione alle situazioni di maggiore fragilità e difficoltà. Le azioni di “recupero”, poi, passano sempre più attraverso un mix di interventi e servizi erogati da ER.GO e dagli Atenei e non più solamente dall'erogazione di contributi in denaro. E' un percorso in divenire che mira progressivamente a coinvolgere tutti gli Atenei regionali.</p> <p>Il successo delle azioni intraprese dall'Azienda si può misurare anche facendo riferimento al numero di studenti che <u>riescono a confermare la borsa di studio conseguendo il merito</u> che consente di concorrere al beneficio l'anno successivo (vedi KPI 1).</p> <p>Altri dati significativi per misurare la performance aziendale sono quelli riferiti alla percentuale media di <u>revoche per perdita dei requisiti di merito</u> (vedi KPI 2) e quelli riferiti ai casi di “<u>blocco della carriera universitaria</u>” per morosità. Per quest'ultima misura – che viene applicata in <i>extrema ratio</i> sulla base di specifici accordi con UNIBO e UNIMORE – sono stati registrati i seguenti dati negli ultimi anni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2017: 201 - 2018: 214 - 2019: 145 <p>Si evidenzia, infine, un'importante NOVITA': per l'a.a.2019/2020 è stata prevista l'erogazione della borsa di studio in tre rate, anziché in due come previsto dalla normativa nazionale di riferimento. Pertanto, una rata verrà corrisposta – fermo restando il conseguimento di un determinato merito – entro il mese di marzo. Ciò al fine di meglio accompagnare gli studenti beneficiari fornendo loro un supporto finanziario durante l'intero anno accademico.</p>

	<p>KPI (Key Performance Indicator)</p>	<p>1) Conferma della borsa di studio con il merito che consente l'accesso all'anno successivo $\geq 85\%$, tenendo conto dei seguenti dati: - a.a.2015/2016: 85,82% - a.a.2016/2017: 86,05% - a.a.2017/2018: 86,62% - a.a.2018/2019: 87,74%</p> <p>2) Revoche per perdita dei requisiti di merito $< 15\%$, tenendo conto dei seguenti dati mesi (riferiti a studenti MATRICOLE e studenti SECONDO ANNO): REVOCHE a.a.2015/2016: media 11,01% REVOCHE a.a.2016/2017: media 11,25% REVOCHE a.a.2017/2018: media 12,39% REVOCHE a.a.2018/2019: i dati saranno disponibili solo in corso d'anno, una volta terminati i relativi controlli</p>
	<p>ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI</p>	<p>Università</p>
<p>LIVELLO OPERATIVO</p>	<p>SOTTO-OBIETTIVI COLLEGATI</p>	<p>Sotto-obiettivo 1: Percorsi di consulenza individuale per utenze particolari (es. rifugiati, disabili, studenti a rischio di perdita del merito)</p> <p>Sotto-obiettivo 2: Organizzazione interventi formativi di gruppo</p> <p>Sotto-obiettivo 3: Progettazione ed attivazione punti di ascolto</p> <p>Sotto-obiettivo 4: Prime misure condivise con gli Atenei per gli studenti <i>caregiver</i></p> <p>Sotto-obiettivo 5: Predisposizione rilevazioni e report di monitoraggio</p> <p>Sotto-obiettivo 6: Potenziamento ed ampliamento degli interventi e dei servizi per studenti disabili</p> <p>Sotto-obiettivo 7: Attivazione e gestione delle procedure per l'erogazione della borsa di studio in tre rate.</p>

SOTTO-OBIETTIVI	INDICATORE	CONSUNTIVAZIONE	STATO DI ATTUAZIONE
DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI IN SOTTO OBIETTIVI COLLEGATI AL LIVELLO OPERATIVO CHE ORGANIZZANO LE SINGOLE ATTIVITA'	INDICATORI DI RISULTATO (OUTPUT)	Consuntivazione degli indicatori con il valore al 31/12	Cruscotto che riporta una percentuale di attuazione sintetica (es. 0-25-50-75-100%) che deriva dal confronto tra consuntivazione e target programmato
S-OB.1 Percorsi di consulenza individuale per utenze particolari (es. rifugiati, disabili, studenti a rischio di perdita del merito)	<i>Numero percorsi attivati</i>	<i>Da febbraio a maggio 2020</i>	
S-OB.2 Organizzazione interventi formativi di gruppo	<i>Numero interventi</i>	<i>Da marzo 2020</i>	
S-OB.3 Progettazione ed attivazione punti di ascolto	<i>Attivazione punti di ascolto</i>	<i>Giugno-luglio 2020</i>	
S-OB.4 Prime misure condivise con gli Atenei per gli studenti <i>caregiver</i>	<i>Adozione misure</i>	<i>Luglio 2020</i>	
S-OB.5 Predisposizione rilevazioni e report di monitoraggio	<i>Report</i>	<i>Entro dicembre 2020</i>	
S-OB.6 Potenziamento ed ampliamento degli interventi e dei servizi per studenti disabili	<i>Attivazione interventi/servizi</i>	<i>Settembre 2020</i>	
S-OB.7 Attivazione e gestione delle procedure per l'erogazione della borsa di studio in tre rate.	<i>Erogazione borsa in 3 tranche</i>	<i>Marzo 2020 (2^ rata)</i>	

Scheda 2

ER.GO_Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori

Direttrice: dott.ssa Patrizia Mondin

LIVELLO STRATEGICO	AREA DI CAMBIAMENTO DI RIFERIMENTO	PERSONE E COMUNITA'
	OBIETTIVO DI CAMBIAMENTO	Aumentare le opportunità di accesso al mondo del lavoro per i laureati
		<i>DESCRIVERE E ARGOMENTARE SINTETICAMENTE L'OBIETTIVO:</i> Progettazione e realizzazione di attività/iniziative/eventi per offrire ai neolaureati opportunità di accesso al mondo del lavoro.
	CONTESTO	In sintonia con la centralità del lavoro e delle azioni di raccordo tra sistema di istruzione e formazione e mercato del lavoro nell'ambito delle politiche regionali, ER.GO, in un'accezione sempre più ampia del Diritto allo Studio Universitario e della propria missione istituzionale, è chiamata a progettare ed erogare – in sinergia con le Università e con altri partners pubblici/privati - servizi/interventi di orientamento al lavoro, nonché misure di accompagnamento a favore di laureandi e neolaureati in vista del loro futuro professionale. Il servizio è oramai attivo in tutte le sedi territoriali di ER.GO ed opera secondo una programmazione congiunta con gli Atenei di riferimento. Una specifica linea di azione è dedicata ai beneficiari di borsa di studio.

	<p>KPI (Key Performance Indicator)</p>	<p>La performance del 2020 sarà valutata avendo a riferimento gli stessi indicatori dell'anno precedente.</p> <p>Dopo l'exploit del 2018 – dovuto al notevole impulso dato dall'Azienda a tutti i servizi di orientamento – per il 2020 si prevede di consolidare i numeri ottenuti nel 2019, tenuto conto che si è già raggiunto un risultato ragguardevole rispetto alla platea di potenziale di studenti interessati. Si ipotizza un aumento del +5% per i percorsi individuali, anche se già significativamente aumentati nel 2019.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Numero studenti contattati per le diverse iniziative, avendo a riferimento i seguenti dati: anno 2017: n. 3.643 anno 2018: n. 5.246 (circa +45% rispetto al 2017) anno 2019: n.5.654 (+ 7,7%, a fronte di un obiettivo +5%) anno 2020: consolidamento risultati raggiunti nel 2019 2. Numero percorsi individuali di orientamento specialistico attivati, avendo a riferimento i seguenti dati: anno 2017: n. 352 percorsi anno 2018: n. 446 percorsi (+27% rispetto al 2017) anno 2019: n.583 (+30,7% a fronte di un obiettivo +5%) anno 2020: + 5% 3. Numeri seminari/incontri di gruppo/laboratori da realizzare, avendo a riferimento i seguenti dati: anno 2017: n. 87 anno 2018: n. 149 (oltre + 70% rispetto al 2017) anno 2019: n.154 anno 2020: consolidamento risultati raggiunti nel 2019
	<p>ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI</p>	<p>Università, ARTER, Regione Emilia-Romagna, Comuni</p>

LIVELLO OPERATIVO	SOTTO-OBIETTIVI COLLEGATI	<p>Sotto-obiettivo 1: Consolidare le azioni di orientamento per i borsisti fuori sede.</p> <p>(Dati <u>contributi per tirocini formativi</u> a favore di studenti fuori sede in alloggio, da attivare dopo la laurea, al termine di un percorso di consulenza orientativa curato da ER.GO).</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #8b4513; color: white;"> <th>Sede</th> <th>Domande 2019/2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bologna e Romagna</td> <td>380 (332 nell'a.a.2018/2019)</td> </tr> <tr> <td>Ferrara</td> <td>50 (31)</td> </tr> <tr> <td>Modena e Reggio Emilia</td> <td>140 (158)</td> </tr> <tr> <td>Parma</td> <td>82 (79)</td> </tr> <tr> <td>Totale</td> <td>652 (600)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Sotto-obiettivo 2: Potenziamento delle azioni di <u>orientamento per studenti disabili</u>, con l'estensione progressiva a tutte le sedi territoriali (le prime sperimentazioni sono avvenute nella Sede di Modena)</p> <p>Sotto-obiettivo 3: Mettere a punto un progetto per la rilevazione di gradimento dei servizi di orientamento e per la rilevazione di nuovi fabbisogni orientativi</p> <p>Sotto-obiettivo 4: Mettere a punto un progetto di realizzazione di una banca dati sui fruitori del servizio e sulle attività realizzate</p>			Sede	Domande 2019/2020	Bologna e Romagna	380 (332 nell'a.a.2018/2019)	Ferrara	50 (31)	Modena e Reggio Emilia	140 (158)	Parma	82 (79)	Totale	652 (600)
	Sede	Domande 2019/2020														
Bologna e Romagna	380 (332 nell'a.a.2018/2019)															
Ferrara	50 (31)															
Modena e Reggio Emilia	140 (158)															
Parma	82 (79)															
Totale	652 (600)															
		SOTTO-OBIETTIVI	INDICATORE	CONSUNTIVAZIONE	STATO DI ATTUAZIONE											
		DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI IN SOTTO OBIETTIVI COLLEGATI AL LIVELLO OPERATIVO CHE ORGANIZZANO LE SINGOLE ATTIVITA'	INDICATORI DI RISULTATO (OUTPUT)													
		S-OB.1 Consolidare le azioni di orientamento per i borsisti fuori sede.	<i>Avvio e conclusione del percorso di orientamento per gli studenti ammessi al contributo per l'a.a.2019/2020)</i>	<i>A conclusione dell'a.a.2019/2020</i>												
		S-OB.2 Potenziamento delle azioni di <u>orientamento per studenti disabili</u> , con l'estensione progressiva a tutte le sedi territoriali	<i>Realizzazione azioni (numero interventi realizzati nel 2020)</i>	<i>Luglio 2020</i>												
		S-OB.3 Mettere a punto un progetto per la rilevazione di gradimento dei servizi di orientamento e per la rilevazione di nuovi fabbisogni orientativi	<i>Presentazione progetto</i>	<i>Giugno-settembre 2020</i>												

S-OB.4 Mettere a punto un progetto di realizzazione di una banca dati sui fruitori del servizio e sulle attività realizzate	<i>Presentazione progetto</i>	<i>Dicembre 2020</i>	

Scheda 3

ER.GO_Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori

Direttrice: dott.ssa Patrizia Mondin

LIVELLO STRATEGICO	AREA DI CAMBIAMENTO DI RIFERIMENTO	PERSONE E COMUNITA'
	OBIETTIVO DI CAMBIAMENTO	Aumentare il sostegno agli studenti delle scuole e l'orientamento alla scelta universitaria
		<p><i>DESCRIVERE E ARGOMENTARE SINTETICAMENTE L'OBIETTIVO:</i></p> <p>Garantire la più ampia accessibilità ai servizi ed agli interventi regionali da parte degli studenti e garantire la più ampia conoscibilità del sistema della formazione post scuola secondaria.</p>
	CONTESTO	<p>La piattaforma "ER.GO SCUOLA" per l'assegnazione dei contributi per l'acquisto dei libri di testo e per le borse di studio rappresenta il contenitore che permette non solo alle famiglie di presentare domanda, ma anche agli enti istituzionali coinvolti di comunicare tra loro e con gli stessi destinatari degli interventi.</p> <p>Nel sostegno agli studenti rientra anche il supporto ai comuni per la gestione degli interventi di edilizia scolastica, i quali assolvono ad una funzione molto importante per la sicurezza, la vivibilità degli spazi e la qualità stessa della vita scolastica nel suo complesso.</p> <p>Nell'ambito del "Progetto Scuola" ER.GO è impegnata a realizzare incontri informativi sui propri servizi presso le scuole superiori o in spazi universitari, per rendere consapevoli gli studenti del sistema di opportunità offerte a livello regionale nella fase formativa post scuola secondaria.</p> <p>Negli ultimi anni, infine, ER.GO è altresì impegnata a promuovere percorsi formativi alternativi a quelli universitari tradizionali, come ad es.: corsi ITS e "corsi di laurea professionalizzanti".</p> <p>Il passaggio successivo è la strutturazione di una nuova linea di servizio dedicata all'orientamento in entrata con particolare attenzione agli studenti richiedenti i benefici del D.S.U.</p>

	<p>KPI (Key Performance Indicator)</p>	<p>Con riferimento a questo obiettivo, la performance 2020 andrà valutata sulla base dei seguenti indicatori:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pratiche "ER.GO SCUOLA" trattate per l'anno scolastico di riferimento: si valuterà la <u>variazione percentuale</u> rispetto agli a.s. precedenti, tenuto conto dei seguenti dati: <ul style="list-style-type: none"> - anno scolastico 2016/2017: domande borse di studio: n. 6.068 domande per contributo libri di testo: n. 20.129 - anno scolastico 2017/2018: domande borse di studio: n. 6.433 domande per contributo libri di testo: n. 19.870 - anno scolastico 2018/2019: domande borse di studio: n.11.957 domande per contributo libri di testo: n.24.554 - anno scolastico 2019/2020: domande borse di studio: n.16.526 (+38,21% a fronte di una previsione del +5%) domande per contributo libri di testo: n.35.037 (+42,69% a fronte di una previsione del +5%) - anno scolastico 2020/2021: domande borse di studio: n.???? domande per contributo libri di testo: n.???? 2. Numeri interventi di edilizia scolastica validati nel 2019 (MUTUI BEI): si valuterà il numero di interventi validati e delle somme erogate rispetto agli anni precedenti, tenuto conto dei seguenti dati: <ul style="list-style-type: none"> - anno 2017: n. 119 progetti validati per un totale erogato dalla Cassa Depositi e Prestiti di € 30.218.836,87 - anno 2018: n. 87 progetti validati sull'annualità 2015 e n.40 sull'annualità 2016 per un totale erogato dalla Cassa Depositi e Prestiti di € 7.572.757,56 sul 2015 ed € 3.065.554,95 sul 2016; - anno 2019: n. 122 progetti validati sull'annualità 2015 e n.13 sull'annualità 2016 per un totale erogato dalla Cassa Depositi e Prestiti di € 3.730.666,86 sul 2015 ed € 5.992.076,78 sul 2016; - anno 2020: ????? 3. Edilizia scolastica: numero di sopralluoghi realizzati sul territorio regionale nel 2019, tenuto conto dei seguenti dati: <ul style="list-style-type: none"> - anno 2017: n.11 sopralluoghi - anno 2018: n.7 sopralluoghi (relativi all'annualità 2015) - anno 2019: n.1 sopralluogo per verifica intervento di consolidamento della scuola di Ponte dell'Olio - PC insieme ai membri della Task Force ministero/banca europea. - anno 2020: ????? 4. "Progetto Scuola": si valuterà il <u>numero di scuole contattate</u> nel 2020 per l'attività di orientamento presenti sul territorio regionale, tenuto conto dei seguenti dati registrati negli anni precedenti: <ul style="list-style-type: none"> - anno 2017: n. 98 scuole contattate - anno 2018: n.102 scuole contattate - anno 2019: n.102 scuole contattate - anno 2020: ????? <p>nonché il <u>numero di incontri</u> con le scuole realizzati nell'a.s.2019/2020 rispetto agli anni scolastici precedenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a.s.2016/2017: n.32 - a.s.2017/2018: n.30* (vedi sotto) - a.s.2018/2019: n.30* (*a questo dato vanno aggiunti gli incontri organizzati da UNIBO e a cui ER.GO ha partecipato in occasione dei saloni dell'orientamento nelle città romagnole di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini; questi incontri hanno sostituito parte degli incontri con le scuole) - a.s.2019/2020: ????? 5. Incontri con scuole fuori Regione Emilia-Romagna nel corso dell'a.s.2018/2019, tenuto conto che: <ul style="list-style-type: none"> - a.s.2016/2017: n.2 scuole - a.s.2017/2018: n.2 scuole* (*a questo dato vanno aggiunti i due saloni dell'orientamento della Provincia di Trento, organizzati a Rovereto e Riva del Garda) - a.s.2018/2019: n.2 scuole* (*a questo dato vanno aggiunti i due saloni dell'orientamento della Provincia di Trento, organizzati a Rovereto e Riva del Garda) - a.s.2019/2020: ?????
--	---	--

	<p>ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI</p>	<p>Regione, Comuni e loro Unioni, Province, Scuole, INPS, Università, ASTER</p>
<p>LIVELLO OPERATIVO</p>	<p>SOTTO- OBIETTIVI COLLEGATI</p>	<p>Sotto-obiettivo 1: Report di sintesi sopralluoghi effettuati per gli interventi di edilizia scolastica</p> <p>Sotto-obiettivo 2: Pagare i contributi per libri di testo ai Comuni entro l’inizio dell’anno</p> <p>Sotto obiettivo 3 Garantire un servizio comunicativo e di sostegno alle famiglie multicanale (CAF, Call Center virtuale) in concomitanza con la gestione dei bandi</p> <p>Sotto-obiettivo 4: Organizzare incontri nelle scuole o in spazi Universitari (ad es. in Romagna) sui servizi del D.S.U.</p> <p>Sotto-obiettivo 5: Continuare la sperimentazione a favore degli studenti dell’Istituto Tecnico Economico “Manfredi-Tanari” di Bologna per incontri individuali di orientamento sui percorsi post diploma sotto il profilo del DSU</p> <p>Sotto-obiettivo 6: Sperimentare un servizio di orientamento in entrata, connesso alla presentazione della domanda di benefici per aspiranti matricole</p>

SOTTO-OBIETTIVI	INDICATORE	CONSUNTIVAZIONE	STATO DI ATTUAZIONE
DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI IN SOTTO OBIETTIVI COLLEGATI AL LIVELLO OPERATIVO CHE ORGANIZZANO LE SINGOLE ATTIVITA'	INDICATORI DI RISULTATO (OUTPUT)	Consuntivazione degli indicatori con il valore al 31/12	Cruscotto che riporta una percentuale di attuazione sintetica (es. 0-25-50-75-100%) che deriva dal confronto tra consuntivazione e target programmato
S-OB.1 Report di sintesi sopralluoghi effettuati per gli interventi di edilizia scolastica	<i>Edilizia primo report (n. sopralluoghi) Ulteriori report (n. sopralluoghi)</i>	<i>Settembre 2020 Dicembre 2020</i>	
S-OB.2 Pagare i contributi per libri di testo ai Comuni entro l'inizio dell'anno	<i>Pagamenti contributi (somme erogate)</i>	<i>Gennaio 2020</i>	
S-OB.3 Garantire un servizio comunicativo e di sostegno alle famiglie multicanale (CAF, Call Center virtuale) in concomitanza con la gestione dei bandi	<i>Contatti per informazioni o assistenza alla compilazione (numero contatti)</i>	<i>Da settembre 2020 e secondo le scadenze indicate dalla Regione</i>	
S-OB.4 Organizzare incontri nelle scuole o in spazi Universitari (ad es. in Romagna) sui servizi del D.S.U.	<i>Incontri scuole (numero incontri)</i>	<i>Tutto il 2020</i>	
S-OB.5 Continuare la sperimentazione a favore degli studenti dell'Istituto Tecnico Economico "Manfredi-Tanari" di Bologna per incontri individuali di orientamento sui percorsi post diploma sotto il profilo del DSU	<i>Realizzazione incontri individuali</i>	<i>Maggio 2020</i>	
S-OB.6 Sperimentare un servizio di orientamento in entrata, connesso alla presentazione della domanda di benefici per aspiranti matricole	<i>Progettazione e avvio servizio</i>	<i>Giugno-settembre 2020</i>	

Scheda 4

ER.GO_Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori

Direttrice: dott.ssa Patrizia Mondin

LIVELLO STRATEGICO	AREA DI CAMBIAMENTO DI RIFERIMENTO	PERSONE E COMUNITA'
	OBIETTIVO DI CAMBIAMENTO	Aumentare le risorse proprie da destinare alle borse di studio
		<p><i>DESCRIVERE E ARGOMENTARE SINTETICAMENTE L'OBIETTIVO:</i> Ideare e realizzare azioni che consentano di reperire in maniera autonoma risorse da destinare al finanziamento delle borse di studio.</p>
	CONTESTO	<p>Nell'attuale contesto regionale a fronte di un significativo e costante aumento del fabbisogno necessario ad assicurare la borsa di studio agli studenti idonei è necessario sviluppare ulteriormente le capacità imprenditive di ER.GO per reperire risorse oltre ai finanziamenti ordinari regionali e ministeriali.</p> <p>E' altresì necessario continuare con l'azione di ottimizzazione e razionalizzazione delle spese di funzionamento intrapresa negli anni precedenti.</p>

<p>KPI (Key Performance Indicator)</p>	<p>Relativamente a questo obiettivo, la performance verrà valutata avendo a riferimento i seguenti indicatori:</p> <p>1. Recupero crediti: diminuire le insolvenze assolute di almeno l'1% nel triennio 2018-2020: Si hanno a riferimento le insolvenze assolute (quindi senza alcun pagamento effettuato) relative a crediti accertati nell'anno 2017. situazione al 31/12/2017: Insolventi 2017: n. 706 importo: € 961.246,95 situazione al 31/12/2018: Al 31/12/2018 il numero degli insolventi è passato a 438 (-268) per un importo di €. 641.583,53 (-€.319.663,42) con una diminuzione del 33,26% situazione al 31/12/2019 Al 31/12/2019 il numero degli insolventi è passato a 402 (-36) per un importo di €. 594.184,64 (-€.47.398,89) con una diminuzione del 7,39%.</p> <p>Dal 2020 si indagheranno le insolvenze assolute sulla base degli accertamenti di bilancio 2018.</p> <p>2. Valorizzazione economica degli spazi e delle competenze aziendali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aumento del +1% degli introiti derivanti dall'utilizzo degli spazi aziendali nel corso del 2018: TARGET: € 100.000,00 dato anno 2018: € 117.517,49 (+17,52%) dato anno 2019: € 142.436,54 (+42,43%) dato anno 2020: €..... • incremento del +3% degli introiti derivanti da attività di valorizzazione delle competenze interne (controlli/servizi informativi per gli Atenei; servizi per disabili per UNIBO) da realizzare nell'anno 2018: dato anno 2017: € 146.000,00 dato anno 2018: € 161.100,00 (+10,34%) dato anno 2019: € 181.350,00 (+12,57%) dato anno 2020: €..... <p>3. Razionalizzazione delle spese derivanti da processi di dematerializzazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aumento risparmi conseguenti alla minor spesa per dematerializzazione buoni pasto studenti (progetto avviato nel 2017 ed implementato nel 2018): dato a.a.2017/2018: spesa € 22.000,00 dato a.a.2018/2019: spesa € 16.822,78 (-23,53%) dato a.a.2019/2020: spesa € 3.495,30 (-79,22%) dato a.a.2020/2021:.....
<p>ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI</p>	<p>Regione, Università e altri Istituti di livello universitario</p>

LIVELLO OPERATIVO	SOTTO- OBIETTIVI COLLEGATI	<p>Sotto-obiettivo 1: Stipula nuove convenzioni e accordi di utilizzo degli spazi aziendali</p> <p>Sotto-obiettivo 2: Stipula nuove convenzioni e accordi per valorizzazione competenze aziendali</p> <p>Sotto-obiettivo 3 Realizzazione progetti di dematerializzazione</p> <p>Sotto-obiettivo 4 Continuazione della collaborazione volontaria degli studenti attraverso la formula del “baratto amministrativo”.</p>
--------------------------	---	--

SOTTO-OBIETTIVI	INDICATORE	CONSUNTIVAZIONE	STATO DI ATTUAZIONE
DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI IN SOTTO OBIETTIVI COLLEGATI AL LIVELLO OPERATIVO CHE ORGANIZZANO LE SINGOLE ATTIVITA'	INDICATORI DI RISULTATO (OUTPUT)	Consuntivazione degli indicatori con il valore al 31/12	Cruscotto che riporta una percentuale di attuazione sintetica (es. 0-25-50-75-100%) che deriva dal confronto tra consuntivazione e target programmato
S-OB.1 Stipula nuove convenzioni e accordi di utilizzo degli spazi aziendali	N. nuove convenzioni	<i>Dicembre 2020</i>	
S-OB.2 Stipula nuove convenzioni e accordi per valorizzazione competenze aziendali	N. nuove convenzioni	<i>Dicembre 2020</i>	
S-OB.3 Realizzazione progetti di dematerializzazione	N. progetti	<i>Dicembre 2020</i>	
S-OB.4 Continuazione della collaborazione volontaria degli studenti attraverso la formula del “baratto amministrativo”	Attivazione e svolgimento collaborazioni	<i>Dicembre 2020</i>	

Scheda 5

ER.GO_Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori

Direttrice: dott.ssa Patrizia Mondin

LIVELLO STRATEGICO	AREA DI CAMBIAMENTO DI RIFERIMENTO	PERSONE E COMUNITA'
	OBIETTIVO DI CAMBIAMENTO	<p style="text-align: center;">Migliorare la qualità della permanenza nelle sedi universitarie</p> <p><i>DESCRIVERE E ARGOMENTARE SINTETICAMENTE L'OBIETTIVO:</i> Offrire agli studenti universitari le condizioni ottimali di permanenza nelle sedi universitarie per rendere più proficua possibile l'esperienza formativa universitaria.</p>
	CONTESTO	<p>I servizi per l'accoglienza concorrono a qualificare l'esperienza formativa universitaria, in quanto offrono delle opportunità che altri contesti non sono in grado di proporre.</p> <p>Le residenze universitarie, ad esempio, sono comunità che con diverse caratterizzazioni esprimono un mondo vivo e partecipe in cui i ragazzi fanno esperienze difficilmente possibili altrove. Sono luoghi in cui si cresce, si matura, si imparano nuove modalità di relazione con gli altri e si condividono esperienze formative, non necessariamente solo accademiche.</p> <p>La crescente domanda abitativa, per altro, richiede lo sforzo di ripensare l'offerta non solo nell'accezione della residenzialità collettiva tradizionale. La positiva esperienza degli "Alloggi ACER" a Bologna ed il primo insediamento di una comunità universitaria fuori sede a San Benedetto Val di Sambro (BO) spingono a dare continuità e sviluppo ad una residenzialità diffusa con possibili esperienze di Social Housing.</p> <p>Tra i servizi per l'accoglienza rientra anche il servizio ristorativo, che viene erogato sia presso locali dell'Azienda affidati in gestione a Ditte specializzate (a Bologna, Modena, Ferrara, Parma), sia tramite esercizi commerciali convenzionati.</p> <p>Il servizio ristorativo è rivolto alla <u>generalità degli studenti</u>.</p> <p>Le mense universitarie, ma anche gli altri locali dove viene erogato il servizio ristorativo a favore degli studenti universitari, rappresentano un altro segmento importante dei "servizi per l'accoglienza".</p> <p>Tuttavia, per alcune tipologie di studenti sono previste particolari agevolazioni per l'accesso al servizio ristorativo, disciplinate da un bando di concorso annuale, che recepisce le disposizioni nazionali e regionali di riferimento.</p> <p>Anche il servizio informativo consente una migliore permanenza nelle sedi universitarie per gli studenti provenienti da fuori regione e internazionali.</p> <p>Sempre nell'ambito delle azioni rivolte a qualificare la presenza di giovani universitari sul territorio regionale concorrono le seguenti linee di intervento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le azioni a supporto dell'internazionalizzazione; - le azioni volte a programmare una cultura di responsabilizzazione e di legalità per coloro che accedono ai servizi pubblici

	<p>KPI (<i>Key Performance Indicator</i>)</p>	<p>Con riferimento a questo obiettivo, la performance 2020 verrà valutata avendo a riferimento i seguenti indicatori:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>attività svolte nel 2020</u> per gli studenti assegnatari di posti alloggio nelle residenze universitarie e non solo ospiti, tenuto conto dei seguenti dati: <ul style="list-style-type: none"> - anno 2017: n.166 studenti incontrati per colloqui di <i>counselling</i> n.50 studenti per colloqui di sostegno allo studio n.9 colloqui di mediazione dei conflitti n.5 seminari sulla gestione del tempo e il metodo di studio (185 partecipanti) - anno 2018: n.170 studenti incontrati per colloqui di <i>counselling</i> n.50 studenti per colloqui di sostegno allo studio n.8 colloqui di mediazione dei conflitti n.3 laboratori sulla gestione del tempo e il metodo di studio (per un tot. di 107 partecipanti) n.3 laboratori espressivi di comunicazione (per un tot. di 94 partecipanti) - anno 2019: n.200 studenti incontrati per colloqui di <i>counselling</i> n.40 studenti per colloqui di sostegno allo studio n.7 colloqui di mediazione dei conflitti laboratori sulla gestione del tempo e il metodo di studio (150 partecipanti) gruppo di <i>counselling</i> e crescita personale sulle relazioni (30 partecipanti) - anno 2020: n... studenti incontrati per colloqui di <i>counselling</i> n... studenti per colloqui di sostegno allo studio n..... colloqui di mediazione dei conflitti laboratori.... (... partecipanti) 2. <u>numero pasti erogati</u> nell'anno 2020, avendo a riferimento i seguenti dati: 2017: 2.116.504 2018: 2.416.280 (+14,16% rispetto all'a.a. precedente) 2019: 2.525.506 (+4,5% rispetto all'a.a. precedente) 3. <u>numero mense/locali convenzionati</u> presenti nelle città sedi universitarie nell'a.a.2019/2020, avendo a riferimento i seguenti dati: a.a.2016/2017: n.92, di cui: <ul style="list-style-type: none"> - 80 in convenzione - 12 in appalto a.a.2017/2018: n.92, di cui: <ul style="list-style-type: none"> - 80 in convenzione - 12 in appalto a.a.2018/2019: n.99, di cui: <ul style="list-style-type: none"> - 86 in convenzione - 13 in appalto a.a.2018/2019: n.99, di cui: <ul style="list-style-type: none"> - 86 in convenzione - 13 in appalto 4. Servizi Pausa Pranzo (funzionalizzazione di spazi con forni a microonde, distributori di snack e bevande per consumare pasti portati da casa) PUNTI ATTIVI: - ANNO 2019: 11 - ANNO 2020: _____
--	--	--

	ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI	Università, Regione, Comuni, Quartieri
LIVELLO OPERATIVO	SOTTO-OBIETTIVI COLLEGATI	<p>Sotto-obiettivo 1: Somministrazione questionario on line sui servizi ristorativi di ER.GO</p> <p>Sotto-obiettivo 2: Predisposizione Carta di qualità dei servizi ristorativi</p> <p>Sotto-obiettivo 3: Azioni per il coinvolgimento degli studenti: -II Torneo di calcio a 5 per gli ospiti delle residenze (06/06/2020) -Festival dei Talenti di ER.GO ed.2020</p> <p>Sotto-obiettivo 4: Realizzazione interventi di riqualificazione di alcune strutture residenziali, come da Programma dei lavori 2020-2022 (annualità 2020)</p> <p>Sotto-obiettivo 5: Seconda fase del Progetto Residenze Universitarie Sostenibili: nuove residenze <i>plastic free</i> e attività formative e di sensibilizzazione</p> <p>Sotto-obiettivo 6: Regolamento riconoscimento patrocinii (onerosi e gratuiti)</p> <p>Sotto-obiettivo 7: Regolamento criteri operativi per attività di controllo e per la gestione degli esiti</p> <p>Sotto-obiettivo 8: Revisione dei processi di assegnazione dei servizi abitativi</p> <p>Sotto-obiettivo 9: Attività formative/informative sui bandi di concorso e sul regolamento delle residenze per studenti in alloggio</p> <p>Sotto-obiettivo 10: Avvio di un progetto di analisi sulla condizione abitativa degli studenti fuori sede non in alloggio ER.GO</p> <p>Sotto-obiettivo 11 Consolidamento e ampliamento del progetto di residenzialità diffusa</p> <p>Sotto-obiettivo 12: Revisione coi partners istituzionali di alcuni contenuti del Progetto UNICORE</p>

SOTTO-OBIETTIVI	INDICATORE	CONSUNTIVAZIONE	STATO DI ATTUAZIONE
DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI IN SOTTO OBIETTIVI COLLEGATI AL LIVELLO OPERATIVO CHE ORGANIZZANO LE SINGOLE ATTIVITA'	INDICATORI DI RISULTATO (OUTPUT)	Consuntivazione degli indicatori con il valore al 31/12	Cruscotto che riporta una percentuale di attuazione sintetica (es. 0-25-50-75-100%) che deriva dal confronto tra consuntivazione e target programmato
S-OB.1 Somministrazione questionario on line sui servizi ristorativi	<i>Pubblicazione esiti questionario</i>	<i>Marzo 2020</i>	
S-OB.2 Predisposizione Carta di qualità dei servizi ristorativi	<i>Approvazione e pubblicazione su Amministrazione Trasparente Carta</i>	<i>Luglio 2020</i>	
S-OB.3 Azioni per il coinvolgimento degli studenti: -II Torneo di calcio a 5 -Festival dei Talenti di ER.GO	<i>Svolgimento torneo</i> <i>Edizione 2020</i>	<i>06 giugno 2020</i> <i>aprile-luglio 2020</i>	
S-OB.4 Realizzazione interventi di riqualificazione di alcune strutture residenziali	<i>Affidamento lavori nel rispetto dei tempi stabiliti nel Programma dei lavori (v. det.n.448/2019)</i>	<i>Dicembre 2020</i>	
S-OB.5 Seconda fase del Progetto Residenze Universitarie Sostenibili: nuove residenze <i>plastic free</i> e attività formative e di sensibilizzazione	<i>Individuazione nuove residenze e avvio 2^ fase del progetto</i>	<i>Ottobre 2020</i>	
S-OB.6 Regolamento riconoscimento patrocini (onerosi e gratuiti)	<i>Approvazione regolamento</i>	<i>Luglio 2020</i>	
S-OB.7 Regolamento criteri operativi per attività di controllo e per la gestione degli esiti	<i>Approvazione regolamento</i>	<i>Luglio 2020</i>	
S-OB.8 Revisione dei processi di assegnazione dei servizi abitativi	<i>Definizione nuovi processi</i>	<i>Settembre 2020</i>	
S-OB.9 Attività formative/informative sui bandi di concorso e sul regolamento delle residenze per studenti in alloggio	<i>Progettazione e avvio attività</i>	<i>Aprile 2020</i>	
S-OB.10 Avvio di un progetto di analisi sulla condizione abitativa degli studenti fuori sede non in alloggio ER.GO	<i>Individuazione metodologia e avvio attività</i>	<i>Dicembre 2020</i>	

S-OB.11 Consolidamento e ampliamento del progetto di residenzialità diffusa	<i>Individuazione nuovi ambiti di intervento</i>	<i>Ottobre 2020</i>	
S-OB.12 Revisione coi partners istituzionali di alcuni contenuti del Progetto UNICORE	<i>Introduzione eventuali modifiche del modello di accoglienza</i>	<i>Maggio 2020</i>	

	OBIETTIVO 1 Potenziare gli interventi di agevolazione alla conclusione degli studi universitari da parte degli studenti in condizioni di particolare difficoltà	OBIETTIVO 2 Aumentare le opportunità di accesso al mondo del lavoro per i laureati	OBIETTIVO 3 Aumentare il sostegno agli studenti delle scuole e l'orientamento alla scelta universitaria	OBIETTIVO 4 Aumentare le risorse proprie da destinare alle borse di studio	OBIETTIVO 5 Migliorare la qualità della permanenza nelle sedi universitarie
S.OB-1	Percorsi di consulenza individuale per utenze particolari (es. rifugiati, disabili, studenti a rischio di perdita del merito)	Consolidare le azioni di orientamento per i borsisti fuori sede.	Report di sintesi sopralluoghi effettuati per gli interventi di edilizia scolastica	Stipula nuove convenzioni e accordi di utilizzo degli spazi aziendali	Somministrazione questionario on line sui servizi ristorativi di ER.GO
S.OB-2	Organizzazione interventi formativi di gruppo	Potenziamento delle azioni di <u>orientamento per studenti disabili</u> , con l'estensione progressiva a tutte le sedi territoriali (le prime sperimentazioni sono avvenute nella Sede di Modena)	Pagare i contributi per libri di testo ai Comuni entro l'inizio dell'anno	Stipula nuove convenzioni e accordi per valorizzazione competenze aziendali	Predisposizione Carta di qualità dei servizi ristorativi
S.OB-3	Progettazione ed attivazione punti di ascolto	Mettere a punto un progetto per la rilevazione di gradimento dei servizi di orientamento e per la rilevazione di nuovi fabbisogni orientativi	Garantire un servizio comunicativo e di sostegno alle famiglie multicanale (CAF, Call Center virtuale) in concomitanza con la gestione dei bandi	Realizzazione progetti di dematerializzazione	Azioni per il coinvolgimento degli studenti: -Il Torneo di calcio a 5 per gli ospiti delle residenze (06/06/2020) -Festival dei Talenti di ER.GO ed.2020
S.OB-4	Prime misure condivise con gli Atenei per gli studenti <i>caregiver</i>	Mettere a punto un progetto di realizzazione di una banca dati sui fruitori del servizio e sulle attività realizzate	Organizzare incontri nelle scuole o in spazi Universitari (ad es. in Romagna) sui servizi del D.S.U.	Continuazione della collaborazione volontaria degli studenti attraverso la formula del "baratto amministrativo".	Realizzazione interventi di riqualificazione di alcune strutture residenziali, come da Programma dei lavori 2020-2022 (annualità 2020)
S.OB-5	Predisposizione rilevazioni e report di monitoraggio		Continuare la sperimentazione a favore degli studenti dell'Istituto Tecnico Economico "Manfredi-Tanari" di Bologna per incontri individuali di orientamento sui percorsi post diploma sotto il profilo del DSU		Seconda fase del Progetto Residenze Universitarie Sostenibili: nuove residenze <i>plastic free</i> e attività formative e di sensibilizzazione
S.OB-6	Potenziamento ed ampliamento degli interventi e dei servizi per studenti disabili		Sperimentare un servizio di orientamento in entrata, connesso alla presentazione della domanda di benefici per aspiranti matricole		Regolamento riconoscimento patrocini (onerosi e gratuiti)
S.OB-7	Attivazione e gestione delle procedure per l'erogazione della borsa di studio in tre rate.				Regolamento criteri operativi per attività di controllo e per la gestione degli esiti
S.OB-8					Revisione dei processi di assegnazione dei servizi abitativi
S.OB-9					Attività formative/informative sui bandi di concorso e sul regolamento delle residenze per studenti in alloggio
S.OB-10					Avvio di un progetto di analisi sulla condizione abitativa degli studenti fuori sede non in alloggio ER.GO
S.OB-11					Consolidamento e ampliamento del progetto di residenzialità diffusa
S.OB-12					Revisione coi partners istituzionali di alcuni contenuti del Progetto UNICORE