

ER.GO

Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori

**Relazione sui risultati
conseguiti nel 2019**

Direttrice dott.ssa Patrizia Mondin

Maggio 2020 – aggiornata in data 09/07/2020

Scheda 1

LIVELLO STRATEGICO	AREA DI CAMBIAMENTO DI RIFERIMENTO	PERSONE E COMUNITA'
	OBIETTIVO DI CAMBIAMENTO	Potenziare gli interventi di agevolazione alla conclusione degli studi universitari da parte degli studenti in condizioni di particolare difficoltà <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.
	CONTESTO	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. DATI 2019: includendo le attività svolte per conto di UNIBO, UNIMORE, UNIPR per la selezione degli studenti richiedenti la <i>no tax</i> area o il contributo differenziato e l'accesso alle collaborazioni a tempo parziale e alle attività di tutorato, le domande presentate sono state complessivamente N. 110.350 con un incremento di oltre il 7% rispetto all'anno precedente. DATI IDONEI E ASSEGNATARI DI BORSE DI STUDIO: 23.983 (+1.038 rispetto al 2018) per una spesa in denaro e servizi di € 94.224.592,24 (+€ 4.801.071,11 rispetto al 2018) Tuttavia, la necessità di rispettare i tempi e le modalità stabiliti dai bandi di concorso per l'ottenimento e/o il mantenimento dei benefici assegnati dall'Azienda non sempre consente di tenere in debito conto eventuali specifici bisogni di studenti in situazioni di particolare difficoltà. In queste situazioni può risultare assai utile individuare e porre in essere soluzioni che, nel rispetto della normativa vigente, consentano di portare avanti la carriera universitaria e agevolino la conclusione del percorso di studi intrapreso con misure straordinarie personalizzate, in una logica di trasparenza e parità di trattamento. 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. In tal senso d'intende replicare con gli altri Atenei la positiva esperienza di un bando integrato ER.GO/UNIBO maturata nel 2018. 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. In tal senso, si evidenzia negli ultimi tre anni accademici un trend in crescita: a.a.2015/2016: l'85,82% a.a.2016/2017: 86,05% a.a.2017/2018: 86,62% a.a. 2018/2019: 87,74%

	KPI <i>(Key Performance Indicator)</i>	1. Riduzione dei casi di <u>perdita del merito</u> al primo e al secondo anno di almeno il 3% nel triennio accademico 2018/2019 – 2019/2020 – 2020/2021 rispetto al triennio precedente, in cui si sono registrati i seguenti dati: REVOCHE a.a.2014/2015: MEDIA 11,84% 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: MEDIA 9,30% 2. Riduzione del numero dei casi di “<u>blocco della carriera universitaria</u>” per morosità. In particolare, riduzione di almeno il 3% nell’arco del triennio 2019-2021 rispetto al triennio precedente, in cui si sono registrati i seguenti dati (posizioni bloccate): - 2015: 216 - 2016: 215 - 2017: 201 - 2018: 214 - 2019: 145
	ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI	Università

LIVELLO OPERATIVO	SOTTO-OBIETTIVI COLLEGATI	Sotto-obiettivo 1: Analisi dei dati relativi alle carriere universitarie degli studenti in itinere nell'anno accademico Sotto-obiettivo 2: Regolamentazione di procedure che consentono di far emergere situazioni "a rischio", allo scopo di rendere il ricorso al «blocco della carriera» come <i>extrema ratio</i> Sotto-obiettivo 3: Analisi ed introduzione all'interno del patto di servizio con gli studenti coinvolti di eventuali ulteriori azioni rispetto a quelle già messe in atto che attengono a: - Piano di rateizzazione personalizzata del debito - Servizi integrativi di supporto (<i>counselling</i>, tutorato, ecc...) - Intervento straordinario, anche in integrazione con gli Atenei Sotto-obiettivo 4: Messa a punto di un piano di comunicazione per sollecitare la partecipazione degli studenti alle iniziative proposte dall'Azienda Sotto-obiettivo 5: - Organizzazione interventi formativi sulla gestione del tempo/metodo di studio - Organizzazione colloqui per utenze particolari (es. studenti rifugiati; interventi per studenti del Polo penitenziario di Bologna, per gli studenti disabili) - Organizzazione colloqui per studenti a rischio di perdita dei requisiti di merito Sotto-obiettivo 6: Azioni di mediazione sociale, anche in chiave di prevenzione di contenziosi Sotto-obiettivo 7: Predisposizione rilevazioni e report di monitoraggio, per mettere in campo eventuali correttivi
-------------------	---------------------------	---

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
Analisi dei dati relativi alle carriere universitarie degli studenti in itinere nell'anno accademico	<i>Elenco studenti ritenuti a rischio di perdita del merito (di norma con crediti inferiori a 9 se iscritti al primo anno)</i>	<i>Prima rilevazione febbraio/marzo 2019 (a seguito della sessione di esami)</i> EFFETTUATA ENTRO MARZO 2019	100%
Regolamentazione procedure per far emergere situazioni "a rischio"	<i>Individuazione del flusso di comunicazione con le segreterie degli Atenei e di comunicazione con gli utenti</i>	<i>Entro il mese di aprile 2019</i> EFFETTUATA ENTRO APRILE 2019	100%
Analisi ed introduzione di eventuali ulteriori azioni all'interno del patto di servizio con gli studenti coinvolti,	<i>Report + eventuale nuovo schema di patto di servizio</i>	<i>Marzo 2019</i> EFFETTUATA ENTRO MARZO 2019	100% L'analisi sull'efficacia del patto di servizio ha fatto ripensare ad altre forme di gestione dei debitori internazionali morosi, in particolare si sono realizzate forme di collaborazioni ispirate al "baratto amministrativo"
Messa a punto di un piano di comunicazione per sollecitare la partecipazione degli studenti alle iniziative proposte dall'Azienda	<i>Adozione Piano di comunicazione</i>	<i>Marzo 2019</i> EFFETTUATA ENTRO MARZO 2019	100%
Organizzazione interventi formativi sul metodo di studio	<i>Realizzazione interventi formativi di gruppo per studenti matricole e del secondo anno</i> 180 partecipanti	<i>Entro marzo-aprile 2019</i> EFFETTUATA ENTRO APRILE 2019	100%
Organizzazione colloqui per studenti a rischio perdita merito	Colloqui (40 studenti) Colloqui individuali per il supporto didattico agli studenti assegnatari di intervento straordinario: 2 colloqui per due studenti= 4	<i>Entro maggio 2019 relativamente ad a.a.2018/2019</i> EFFETTUATA ENTRO MAGGIO 2019	100%
Organizzazione colloqui per utenze particolari (es. studenti rifugiati; interventi per studenti del Polo penitenziario di Bologna, per gli studenti disabili)	<i>Colloqui per studenti in stato di protezione internazionale (3 colloqui per ciascuno dei n.41 studenti seguiti nel 2019):</i>	<i>Durante tutto il 2019</i>	Con gli studenti del Polo Penitenziario di Bologna si è tenuto un <u>incontro di gruppo</u>. Non si è proseguito con i colloqui individuali per indisponibilità dell'Amministrazione Penitenziaria.

N.B. con il colore **ARANCIONE** è data evidenza alle NOVITA' ed ai RISULTATI riferiti al 2019

Azioni di mediazione sociale, anche in chiave di prevenzione di contenziosi	<i>Incontri con studenti e loro legali</i>	<i>Durante l'anno, all'occorrenza</i>	Non ci sono stati casi. Il contenzioso con gli studenti è pressoché inesistente
Predisposizione rilevazioni e report di monitoraggio, per mettere in campo eventuali correttivi	<i>Reportistica predisposta in tempi utili per avviare la discussione con le Università</i>	<i>I STEP: luglio 2019 EFFETTUATA NEI TEMPI II STEP: dicembre 2019 EFFETTUATA NEI TEMPI</i>	100% 100%

Scheda 2

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. In particolare, nel 2019 si intende sviluppare la nuova linea di servizio avviata nel 2018 (dopo lo stanziamento di 1 milione di euro da parte della RER a fine 2017) e dedicata ai giovani degli ultimi anni di corso per un intervento che in integrazione con i servizi <i>placement</i> delle Università permetta di accompagnare e facilitare la transizione tra lo studio e il lavoro. Le misure previste sono: misure orientative individuali e/o di piccolo gruppo (per un massimo di 4 ore); laboratori di ricerca attiva del lavoro (per un massimo di 8 studenti per gruppo). Il servizio orientamento di ER.GO, fatte salve le proprie specificità derivanti dal target di utenza seguita (laureandi e neolaureati), è poi chiamato a perseguire gli obiettivi regionali di <u>trattenere i talenti</u> che si formano nei propri Atenei (anche allorquando i laureati chiedono di essere sostenuti per completare la loro formazione con una esperienza all'estero, come nel caso del Progetto Master & back di Emilbanca).

	KPI <i>(Key Performance Indicator)</i>	La performance del 2019 sarà valutata avendo a riferimento gli stessi indicatori dell'anno precedente. Considerato, però, che l'obiettivo fissato per il 2018 (+10% per ciascun indicatore) è stato abbondantemente superato grazie al notevole impulso dato dall'Azienda a tutti i servizi di orientamento, la previsione per il 2019 si attesta prudenzialmente sul +5%: 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: obiettivo +5% DATO FINALE 2019: n.5.654 (+ 7,7%, a fronte di un obiettivo +5%) 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: obiettivo +5% DATO FINALE 2019: n.583 (+30,7% a fronte di un obiettivo +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: obiettivo +5% DATO FINALE 2019: n.154
	ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI	Università, ASTER, Regione Emilia-Romagna, Comuni

LIVELLO OPERATIVO	SOTTO-OBIETTIVI COLLEGATI	Sotto-obiettivo 1: Sperimentazione su tutte le sedi dell’iniziativa che prevede, per l’a.a.2018/2019, l’erogazione di un <u>contributo per tirocini formativi</u> a favore di studenti fuori sede in alloggio, da attivare dopo la laurea, al termine di un percorso strutturato di consulenza orientativa curato da ER.GO.		
		Sotto-obiettivo 2: Azioni di orientamento per specifici target di utenza: studenti disabili, studenti internazionali, studenti in condizioni di particolare difficoltà (es. ex detenuti)		
		Sotto-obiettivo 3: Mobilità internazionale: organizzazione di eventi/iniziative (in collaborazione con Europe Direct del Comune di Bologna) e partecipazione a progetti per la mobilità internazionale delle Università con candidatura a bandi UE		
		Sotto-obiettivo 4: Progettazione ed avvio iniziative con altri soggetti istituzionali per far conoscere ER.GO ed i suoi servizi.		
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
Sperimentazione iniziativa “contributo per tirocini formativi”		Avvio e conclusione del percorso di orientamento per gli studenti ammessi al contributo per l’a.a.2018/2019)	A conclusione dell’a.a.2018/2019 EFFETTUATO Nel 2020 vanno a conclusione i percorsi dei laureati a.a. 2018/2019 delle sessioni straordinarie	70% per i motivi espressi nella colonna precedente
Azioni di orientamento per specifici target di utenza: - studenti disabili		Realizzazione azioni (numero interventi realizzati nel 2019) Disabili: 2 incontri (a Modena e Reggio Emilia) e 1 tirocinio curricolare presso il servizio orientamento di Bologna	Nel corso del 2019 EFFETTUATO	100%

N.B. con il colore **ARANCIONE** è data evidenza alle NOVITA' ed ai RISULTATI riferiti al 2019

- studenti internazionali - studenti in condizioni di particolare difficoltà (es. ex detenuti)	<i>2 incontri di gruppo in inglese presso la sede di Bologna, oltre a colloqui individuali in inglese su richiesta</i> Non sono pervenute richieste di questo tipo		
Mobilità internazionale: organizzazione di eventi/iniziative; partecipazione a bandi UE	Avvio collaborazione con Europe Direct e realizzazione prime iniziative L'avvio della collaborazione con Europe Direct (sia con la sede presso il Comune di Modena sia con la sede presso l'Assemblea Legislativa regionale) ha consentito di organizzare n. 6 INCONTRI dal titolo "Andare all'estero per tirocini, studio, lavoro: occasioni ed opportunità", di cui n.2 a Bologna (n.114 e 80 partecipanti), n.2 a Modena (n.142 e n.74 partecipanti) e n.2 a Reggio Emilia (n.128 e n.78 partecipanti) per un totale di 616 PARTECIPANTI. Nel corso del 2019 sempre sul tema della mobilità internazionale sono stati svolti n.11 INCONTRI presso la sede di Ferrara, tutti tenuti da collaboratori di ER.GO. ER.GO ha fornito supporto alla candidatura ad un progetto europeo di mobilità dell'Università di Ferrara con la disponibilità di curare la parte informativa/formativa propedeutica alla partenza degli studenti di UNIFE (non si è ancora avuto l'esito)	Marzo 2019 nel corso dell'anno EFFETTUATO	100%

Iniziative con altri soggetti istituzionali per far conoscere ER.GO ed i suoi servizi	<i>Progettazione iniziative</i> <i>Avvio iniziative</i> La presentazione dei servizi ER.GO è mirata a favorire l'accessibilità degli studenti. Nel definire le modalità ed i contenuti delle presentazioni si privilegiano strumenti multimediali, quali i video presenti sul sito istituzionale di ER.GO. Primi interlocutori: Comune di San Benedetto Val di Sambro, Rotary di Cento, Fondazione per l'Innovazione Urbana di Bologna (costituita da Comune e Università), Camere di Commercio di Modena e Bologna, per quanto attiene ai servizi di orientamento.	Marzo 2019 <i>Nel corso dell'anno</i> EFFETTUATO	100%
--	--	--	--------------------

Scheda 3

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 <i>DESCRIVERE E ARGOMENTARE SINTETICAMENTE L'OBIETTIVO:</i> 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.
	CONTESTO	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. 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. 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. 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". In questo contesto s'inserisce la sperimentazione di colloqui individualizzati per studenti "più deboli" sulla scelta futura. Questo intervento vorrebbe rappresentare anche una misura preventiva rispetto al fenomeno degli abbandoni.

	KPI <i>(Key Performance Indicator)</i>	Con riferimento a questo obiettivo, la performance 2019 andrà valutata sulla base dei seguenti indicatori: Pratiche "ER.GO SCUOLA" trattate nel 2019: si valuterà la <u>variazione percentuale</u> rispetto agli anni precedenti, tenuto conto dei seguenti dati: anno 2017: domande borse di studio: n. 6.068 domande per contributo libri di testo: n. 19.870 anno 2018: domande borse di studio: n. 6.433 (+6% rispetto al 2017) domande per contributo libri di testo: n. 24.554 (+23,5% rispetto al 2017) anno 2019: domande borse di studio: previsione +5% domande per contributo libri di testo: previsione +5% DATO FINALE: 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%) 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: 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: DATO FINALE 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 Edilizia scolastica: numero di sopralluoghi realizzati sul territorio regionale nel 2019, tenuto conto dei seguenti dati: anno 2017: n.11 sopralluoghi anno 2018: n.7 sopralluoghi (relativi all'annualità 2015) anno 2019: DATO FINALE 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. "Progetto Scuola": si valuterà il <u>numero di scuole contattate</u> nel 2019 per l'attività di orientamento presenti sul territorio regionale, tenuto conto dei seguenti dati registrati negli anni precedenti: anno 2017: n. 98 scuole contattate anno 2018: n.102 scuole contattate DATO FINALE 2019: n.102 scuole contattate nonché il <u>numero di incontri</u> con le scuole realizzati nell'a.s.2018/2019 rispetto agli anni scolastici precedenti: a.s.2016/2017: n.32 a.s.2017/2018: n.30 DATO FINALE a.s.2018/2019: n.30* Incontri con scuole fuori Regione Emilia-Romagna nel corso dell'a.s.2018/2019, tenuto conto che: a.s.2016/2017: n.2 scuole a.s.2017/2018: n.2 scuole* (*a questo dato vanno aggiunti i n.2 saloni dell'orientamento della Provincia Autonoma 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 Autonoma di Trento, organizzati a Rovereto e Riva del Garda)
	ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI	Regione, Comuni e loro Unioni, Province, Scuole, INPS, Università, ASTER
LIVELLO OPERATIVO	SOTTO-OBIETTIVI COLLEGATI	Sotto-obiettivo 1: Sopralluoghi effettuati per gli interventi di edilizia scolastica Sotto-obiettivo 2: Pagare i contributi per libri di testo ai Comuni entro l'inizio dell'anno Sotto obiettivo 3 Garantire un servizio comunicativo e di sostegno alle famiglie multicanale (CAF, Call Center virtuale) Sotto-obiettivo 4: Organizzare incontri nelle scuole o in spazi Universitari (ad es. in Romagna) per azioni di orientamento in entrata Sotto-obiettivo 5: Progetto sperimentale 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 Sotto-obiettivo 6: Progetto di collaborazione con le C.C.I.A.A. e altri partners per la promozione dei corsi ITS (Istituti Tecnici Superiori), allo scopo di fornire: • informazione sull'offerta formativa post diploma; • informazione sui servizi ed interventi di accompagnamento, con specifico riferimento a quelli rivolti agli studenti in condizione di maggiore disagio economico; • dispositivi consulenziali di supporto alla scelta, privilegiando gli studenti in condizione di maggiore fragilità, per condizioni personali, familiari ecc.

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																												
Sotto obiettivo 1 Report di sintesi sopralluoghi effettuati per gli interventi di edilizia scolastica	REPORT dopo sopralluogo effettuato con referenti MIUR/BEI	Febbraio 2019 Novembre 2019																													
Sotto obiettivo 2 Gestione pagamenti dei contributi per libri di testo ai Comuni	Pagamenti contributi (somme erogate) Sono stati erogati € 4.572.351,34	Gennaio-febbraio 2019	100%																												
Sotto obiettivo 3 Garantire un servizio comunicativo e di sostegno alle famiglie multicanale (CAF, Call Center virtuale)	Contatti per informazioni o assistenza alla compilazione (numero contatti) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>2017/2018</th><th>2018/2019</th><th>2019/2020</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>studenti registrati nella Piattaforma</td><td>30.892</td><td>49.508</td><td>63.354</td></tr> <tr> <td>utenze scuole</td><td>758</td><td>715</td><td>778</td></tr> <tr> <td>utenze Comuni</td><td>472</td><td>540</td><td>540</td></tr> <tr> <td>utenze Province</td><td>30</td><td>28</td><td>30</td></tr> <tr> <td>utenze Caf</td><td>432</td><td>481</td><td>620</td></tr> <tr> <td>Totale</td><td>32.584</td><td>51.272</td><td>65.322</td></tr> </tbody> </table>		2017/2018	2018/2019	2019/2020	studenti registrati nella Piattaforma	30.892	49.508	63.354	utenze scuole	758	715	778	utenze Comuni	472	540	540	utenze Province	30	28	30	utenze Caf	432	481	620	Totale	32.584	51.272	65.322	Luglio 2019 e ottobre 2019	100%
	2017/2018	2018/2019	2019/2020																												
studenti registrati nella Piattaforma	30.892	49.508	63.354																												
utenze scuole	758	715	778																												
utenze Comuni	472	540	540																												
utenze Province	30	28	30																												
utenze Caf	432	481	620																												
Totale	32.584	51.272	65.322																												
Sotto-obiettivo 4 Organizzazione incontri nelle scuole o in spazi Universitari (ad es. in Romagna) per azioni di orientamento in entrata	Incontri scuole (numero incontri) Incontri organizzati da UNIBO e a cui ER.GO ha partecipato in occasione dei QUATTRO saloni dell'orientamento tenutisi a Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini Gli incontri in Romagna hanno riguardato 2 anni accademici (2018/2019 e 2019/2020) per un totale di 6 incontri.	Gennaio-aprile 2019; In Romagna autunno 2019	100%																												

N.B. con il colore **ARANCIONE** è data evidenza alle NOVITA' ed ai RISULTATI riferiti al 2019

Sotto-obiettivo 5: Progetto sperimentale 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 Sono stati realizzati 6 colloqui (il 10 % degli studenti dell'ultimo anno interessati a proseguire gli studi)</i>	<i>A partire da marzo-aprile 2019</i>	100%
Progetto di collaborazione con le C.C.I.A.A. e altri partners per la promozione dei corsi ITS (Istituti Tecnici Superiori)	<i>Progettazione e realizzazione attività/iniziative 1 evento a Modena: 13 aprile 2019, primo salone degli ITS rivolto a studenti e famiglie. Tutte le fondazioni ITS regionali erano presenti con i loro stand. Nella giornata sono stati svolti due incontri di illustrazione dell'offerta formativa, con la presenza della CCIAA, dell'Ufficio Scolastico Provinciale MIUR e dei referenti della Regione Emilia Romagna. L'evento è stato preceduto da incontri preparatori e numerosi contatti con i partner sopra indicati: Fondazioni ITS, CCIA, Ufficio Scolastico Provinciale.</i>	<i>Nel primo semestre 2019</i>	100%

Scheda 4

LIVELLO STRATEGICO	AREA DI CAMBIAMENTO DI RIFERIMENTO	PERSONE E COMUNITA'
	OBIETTIVO DI CAMBIAMENTO	Aumentare le risorse proprie da destinare alle borse di studio
		<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.

	CONTESTO	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 <u>capacità imprenditive</u> di ER.GO per reperire risorse oltre ai finanziamenti ordinari regionali e ministeriali. E' altresì necessario continuare con l'azione di <u>ottimizzazione e razionalizzazione</u> delle spese di funzionamento intrapresa negli anni precedenti. Infine, si dovrà dare continuità a quanto fatto per la prima volta nel 2018 in tema di <u>accelerazione</u> delle procedure di comunicazione delle revoche per la mancata conferma del merito per gli studenti iscritti ad anni successivi al primo e dei processi di verifica dell'insolvenza persistente, accorciando conseguentemente i tempi di iscrizione al ruolo del Concessionario.
--	------------------------	---

	KPI (Key Performance Indicator)	Relativamente a questo obiettivo, la performance verrà valutata avendo a riferimento i seguenti indicatori: 1. <u>Recupero crediti:</u> diminuire le insolvenze assolute di almeno l'1% nel triennio 2018-2020: situazione al 31/12/2017: n. revoche: 1171 importo: € 1.532.732,37 situazione al 31/12/2018 (-2,51%): n. revoche: 1032 (-139) importo: € 1.346.974,28 (-€ 185.758,09) situazione al 31/12/2019 (-29,20%) n. revoche: 320 (-712) importo: € 452.852,54 (-€ 894.121,74) 2. <u>Valorizzazione economica</u> degli spazi e delle competenze aziendali: • 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%) • 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%) 3. <u>Razionalizzazione delle spese</u> derivanti da processi di dematerializzazione: • 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%) 4. Recuperi conseguenti alle attività di controllo sulle condizioni economiche e sui domicili € 576.424,74
--	---	--

	ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI	Regione, Università e altri Istituti di livello universitario		
LIVELLO OPERATIVO	SOTTO-OBIETTIVI COLLEGATI	Sotto-obiettivo 1: Stipula nuove convenzioni e accordi di utilizzo degli spazi aziendali Sotto-obiettivo 2: Stipula nuove convenzioni e accordi per valorizzazione competenze aziendali Sotto-obiettivo 3 Realizzazione progetti di dematerializzazione (servizi ristorativi) <i>Avviato il progetto di dematerializzazione degli attestati di formazione del personale e del repertorio dei contratti</i> Sotto-obiettivo 4 Esperienze di collaborazione volontaria degli studenti attraverso la formula del “baratto amministrativo”		
	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

Stipula nuove convenzioni e accordi di utilizzo degli spazi aziendali	N. nuove convenzioni	<i>Dicembre 2019</i> <i>Convenzioni con <u>UNIBO-Campus Forlì</u> (per sale studio c/o Mensa CAMPUS e c/o Res. Sassi Masini a Forlì) e <u>UNIBO-Campus Rimini</u> e LABA (per sale studio e spazi Res. Hotel Palace a Rimini)</i> <i>Convenzioni con vari enti (ITS, AIESEC, Fondazione San Filippo Neri...) per ospitalità c/o residenze di ER.GO</i> <i>Convenzioni con CUS MO.RE e CUSB</i> <i>Rinnovo contratti di locazione attiva</i>	Totale proventi: € 156.594,68.
Stipula nuove convenzioni e accordi per valorizzazione competenze aziendali	N. convenzioni	<i>Dicembre 2019</i> <i>Convenzione con UNIBO per ospitalità di n.50 studenti del Collegio Superiore e dottorandi dell'ISA c/o Res. Irnerio (BO)</i> <i>Convenzione con UNIFE per la gestione di misure per gli studenti disabili</i> <i>Convenzioni con UNIMORE e UNIPR per la gestione dei bandi CRUI'</i>	
Realizzazione progetti di dematerializzazione (servizi ristorativi)	N. progetti	<i>Dicembre 2019</i> <i>Completato il passaggio definitivo dai buoni pasto cartacei a quelli elettronici spettanti agli studenti aventi diritto al "prepagato"</i>	100%
<i>Avviato il progetto di dematerializzazione degli attestati di formazione del personale e del repertorio dei contratti</i>		<i>Dicembre 2019</i>	100%

Esperienze di collaborazione volontaria degli studenti attraverso la formula del "baratto amministrativo"	Attivazione e svolgimento collaborazioni	<i>Ci sono state 5 collaborazioni per complessive 142 ore ed un importo di € 2.492,05</i>	100%

Scheda 5

LIVELLO STRATEGICO	AREA DI CAMBIAMENTO DI RIFERIMENTO	PERSONE E COMUNITA'
	OBIETTIVO DI CAMBIAMENTO	Migliorare la qualità della permanenza nelle sedi universitarie
		<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.

	CONTESTO	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. 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. NOVITA' sul tema della residenzialità intervenute nel corso del 2019: - avvio Progetto Residenze Universitarie Sostenibili: individuazione prime residenze <i>plastic free</i> e attività formative e di sensibilizzazione. N. 3 residenze interessate - avvio del progetto di residenzialità diffusa (esperienza col Comune di San Benedetto Val di Sambro); gli studenti coinvolti sono stati 11 - acquisizione da ACER BOLOGNA/Comune di Bologna in comodato d'uso e successiva funzionalizzazione di n.13 alloggi per 21 posti alloggio per l'a.a.2019/2020; gli studenti selezionati per questi alloggi sono stati coinvolti in progetti di vicinato solidale 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". 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. Il servizio ristorativo è rivolto alla <u>generalità degli studenti</u>. 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. In linea con le disposizioni normative e le indicazioni della Regione, l'Azienda: - è da sempre impegnata ad organizzare il servizio di ristorazione in modo tale da consentire agli studenti universitari la regolare partecipazione alle attività accademiche, prevedendo quindi la possibilità di consumare i pasti in luoghi non distanti dalle strutture universitarie ed a prezzi agevolati; - da tempo prevede particolari condizioni di favore per gli studenti in possesso dei requisiti di merito e di reddito di cui ai propri bandi di concorso;
--	-----------------	--

- considera il servizio ristorativo un segmento importante dei più ampi “servizi per l'accoglienza” per le potenzialità di sviluppo quale servizio di aggregazione con un'intrinseca valenza formativa.;

Il servizio ristorativo è interessato dalle stesse azioni di innovazione e valorizzazione, che attengono non solo alla somministrazione dei pasti (es. proposta di nuove linee di menù, ristorazione leggera e veloce ...) e alla politica dei prezzi da praticare agli studenti, ma anche alla sperimentazione di nuovi contenuti del servizio e di nuove modalità di utilizzo dei locali.

La dimensione ristorativa s'accompagna quindi a quella ricreativa, aggregativa e culturale/formativa.

NOVITA' sul tema della ristorazione nel corso del 2019:

- è stato necessario recedere in tempi rapidi dal contratto d'appalto col Gestore della mensa universitaria di Via Vignolese 671, Modena, di proprietà di ER.GO, in considerazione dell'andamento del servizio e delle difficoltà evidenziate dal Gestore stesso; l'Azienda ha colto l'occasione per ripensare – attraverso una progettazione affidata ai tecnici aziendali - i locali della mensa nell'ottica di realizzare spazi polifunzionali a servizio degli studenti (bar/sale studio/sale per il CoStudy, sale prove musicali...; i lavori, avviati verso la fine del 2019, si concluderanno nel 2020;
- *restyling* strutturale e del servizio della mensa di Ingegneria a Bologna;
- apertura del bar presso la mensa del Campus di Forlì insieme all'apertura della sala studio.

Infine, anche il servizio informativo sulle opportunità di natura formativa, ricreativa, culturale offerte sul territorio regionale da altri soggetti, istituzionali e non solo, consente la migliore permanenza nelle sedi universitarie per gli studenti provenienti da fuori regione e internazionali.

DATI 2019 sui canali informativi di ER.GO

Canale informativo	2019	2018
Parla con ER.GO	14.367	16.462
Chat On-line	11.696	14.004
Scrivici	121.733	110.240
Totale	147.796	140.706

A questi numeri si aggiunge la campagna informativa realizzata a supporto della presentazione delle domande di benefici:

SMS inviati:79470

Email inviate: 156.999

	KPI <i>(Key Performance Indicator)</i>	Con riferimento a questo obiettivo, la performance 2019 verrà valutata avendo a riferimento i seguenti indicatori: <u>attività svolte nel 2019</u> per gli studenti assegnatari di posti alloggio nelle residenze universitarie e non solo ospiti, tenuto conto dei seguenti dati: - 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) <u>numero pasti erogati</u> nell'anno, 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) <u>numero mense/locali convenzionati</u> presenti nelle città sedi universitarie nell'a.a.2018/2019, avendo a riferimento i seguenti dati: - a.a.2016/2017: n.92, di cui: - 80 in convenzione - 12 in appalto - a.a.2017/2018: n.92, di cui: - 80 in convenzione - 12 in appalto a.a.2018/2019: n.99, di cui: - 86 in convenzione - 13 in appalto <u>A ciò si aggiungono n.11 servizi Pausa Pranzo@, presenti a Bologna, Faenza, Cesena, Ravenna, Rimini e Mantova.</u>
--	--	--

		4. <u>Campagne YoungER Card*</u>: anno 2017: n.2 campagne, di cui una a Piacenza (con 196 card distribuite) e una a Bologna (con 205 card distribuite) anno 2018: n.2 campagne, di cui una a Parma (con 210 card distribuite) e una a Rimini (con 85 card distribuite) <u>*la campagna è stata temporaneamente sospesa nel 2019, in attesa di nuovi finanziamenti regionali</u> 5. <u>Potenziamento servizi di accoglienza per</u> a) <u>Studenti disabili: n. 106 (+40 rispetto al precedente anno)</u> b) <u>Studenti rifugiati: n. 43 (+11 rispetto al precedente anno)</u> Tra questi rientrano 5 studenti del <i>Progetto Unicore</i>, la prima esperienza di “corridoio universitario” in Italia.
	ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI	Università, Regione, Comuni, Quartieri

LIVELLO OPERATIVO	SOTTO-OBIETTIVI COLLEGATI	Sotto-obiettivo 1: Predisposizione Carta di qualità dei servizi ristorativi Sotto-obiettivo 2: Azioni per il coinvolgimento degli studenti: - Bilancio partecipato - Analisi di <i>customer satisfaction</i> sui servizi aziendali - Torneo di calcio a 5 per gli ospiti delle residenze - Festival dei Talenti di ER.GO ed.2019 Sotto-obiettivo 3: Apertura nuovi punti ristoro: - Bar presso il nuovo Campus di Cesena - Mensa/laboratorio formativo presso il nuovo Campus Navile di Bologna (prima progettazione dell'intervento in collaborazione con UNIBO) - Bar presso il Campus di Forlì Restyling del servizio della mensa di Ingegneria a Bologna Sotto-obiettivo 4: Realizzazione interventi di riqualificazione di alcune strutture residenziali Sotto-obiettivo 5: Potenziare i canali informativi, con particolare attenzione alla dimensione social anche come strumenti di partecipazione Sotto-obiettivo 6: Realizzazione mostra itinerante del diritto allo studio universitario nella regione (dall'1 al 7 aprile): mostra itinerante, realizzata completamente con risorse interne, su quanto realizzato in termini di servizi abitativi, ristorativi, ecc, interventi finanziari nell'arco temporale 2010-2018.
-------------------	---------------------------	--

- Festival dei Talenti di ER.GO	Edizione 2019	Dal 07 aprile 2019	100% Il festival si è tenuto a Bologna e a Ferrara con uno spettacolo aperto al pubblico con diverse esibizioni, mentre a Reggio Emilia, a Forlì e a Parma si è optato per feste di Residenze (Villa Marchi a Reggio Emilia, Sassi Masini a Forlì e San Pancrazio a Parma). A Bologna una iniziativa è avvenuta anche all'interno del Teatro Comunale, nobilitando una lettura di poesie con accompagnamento musicale del Centro di Poesia Contemporanea di UNIBO, che ha "La Scuderia" come sede dei suoi incontri
Apertura nuovi punti ristoro: - Bar presso il nuovo Campus di Cesena - Mensa/laboratorio formativo presso il nuovo Campus Navile di Bologna Bar presso il Campus di Forlì Restyling del servizio della mensa di Ingegneria a Bologna	Affidamento servizio Attivazione servizio Effettuato un PRIMO STUDIO DI FATTIBILITA'	Marzo 2019 Aprile 2019 settembre 2019 dicembre 2019 aprile 2019 Settembre 2019	100% il bar è stato inaugurato ad inizio maggio 2019 OBIETTIVO RINVIATO AL 2020 IN ACCORDO CON UNIBO 100% 100%
Realizzazione interventi di riqualificazione di alcune strutture residenziali	Affidamento lavori nel rispetto dei tempi stabiliti nel Programma dei lavori (v. det.n.423/2018)	Dicembre 2019	SI RINVIA ALLA NOTA RIEPILOGATIVA IN FONDO AL PRESENTE DOCUMENTO

Potenziare i canali informativi	<i>Interventi sui canali social aziendali (n. post pubblicati)</i> <u>SI RINVIA ALLA TABELLA INSERITA NELLA DESCRIZIONE DEL "CONTESTO"</u> <i>Complessivamente, nel 2019 ci sono state 6.950.961 visualizzazioni di pagine del sito da parte di 739.559 utenti (+49.970 rispetto al 2018). Le pagine di maggiore interesse sono quelle dedicate alle borse di studio, agli alloggi, alle diverse forme di esenzione dalle tasse universitarie e la guida ai bandi di concorso. Molto consultati sono i video tutorial che spiegano i benefici e le modalità di presentazione delle domande. Quest'ultimo ha avuto nel 2019 21.447 visualizzazioni (1.252 visualizzazioni il video tutorial per studenti internazionali).</i>	Settembre 2019	100%	
Realizzazione mostra itinerante del diritto allo studio universitario nella regione (dall'1 al 7 aprile) una mostra itinerante, realizzata completamente con risorse interne, su quanto realizzato in termini di servizi abitativi, ristorativi, ecc, interventi finanziari nell'arco temporale 2010-2018	<i>La mostra, che ha toccato Bologna, Ferrara, Forlì, Modena e Parma, è stata accompagnata da momenti pubblici di dibattiti, convegni, di presentazione, di festa, con il protagonismo assoluto degli studenti.</i>	01-07 aprile 2019	100%	

Interventi di riqualificazione di alcune strutture residenziali 2019

- 1) Ai sensi della concessione in comodato sottoscritta il 25/07/2019 con il Comune di Bologna ed Acer, ER.GO ha acquisito fino al 31/07/2024 i seguenti 13 monolocali situati a Bologna (per la loro ubicazione possono considerarsi alloggi pertinenziali delle residenze universitarie ER.GO):
 - n. 1 appartamento in Via Malvasia, 19 con 1 posto letto – afferente residenza GHIGI
 - n. 1 appartamento in Via S. Carlo, 24 con 1 posto letto – afferente residenza CASTELLACCIO;
 - n. 1 appartamento in Via Azzo Gardino, 10 con 1 posto letto – afferente residenza CASTELLACCIO;
 - n. 1 appartamento in Via S. Leonardo, 20 con 1 posto letto – afferente residenza MORGAGNI;
 - n. 1 appartamento in Via S. Leonardo, 14 con 1 posto letto - afferente residenza MORGAGNI;
 - n. 7 appartamenti in Via Gandusio 6 (3 appartamenti) e in Via Gandusio 8 (4 appartamenti), per complessivi 14 posti letto – afferente residenza CARDUCCI;
 - n. 1 appartamento in Via Mirasole, 33 con 2 posti letto – afferente residenza MORGAGNI.

per complessivi n. 21 posti letto.

Gli appartamenti sono stati allestiti nell'estate 2019, anche mediante il recupero di arredi dai magazzini aziendali. Sono state acquisite n. 13 cucine nuove, su misura, e arredi per i monolocali che erano adatti ad ospitare 2 studenti. L'allestimento degli alloggi Acer ha avuto un costo complessivo di Euro 96.000,00, comprese alcune attività impiantistiche e di tinteggio. In tutti gli appartamenti è stata attivata la connessione internet per garantire standard analoghi a quelli delle residenze universitarie. La spesa per questo servizio è di € 6.892,94 (IVA esclusa) fino al 16/07/2022, data di scadenza della convenzione Intercenter-TIM.

- 2) Nel maggio 2019 l'Università di Ferrara ha manifestato la propria disponibilità a restituire ad ER.GO alcuni spazi della residenza S. Lucia da destinare ad alloggi per studenti in seguito al trasferimento di alcuni uffici presso altre sedi. Questa modifica alla destinazione d'uso di porzioni dell'immobile S. Lucia, con aumento dei posti letto della residenza da 25 a 40 (la ricettività piena sarebbe di 123 posti), ha comportato la necessità di aggiornare, con costi a carico di ER.GO per un importo di Euro 8.800,00, la pratica di prevenzione incendi presso il competente Comando dei Vigili del Fuoco. Si sono create compartimentazioni e filtri fumo per l'ottenimento della conformità antincendio con una spesa di Euro 24.000,00. Anche in questo caso l'allestimento dei nuovi 15 posti letto è avvenuto mediante il recupero di arredi dai magazzini aziendali.
- 3) A Modena nell'estate 2019 è avvenuta la chiusura del punto ristorativo di Via Vignolese 671 facente parte del complesso Allegretti, di proprietà ER.GO. Nei mesi successivi, dopo una preliminare condivisione con l'Università di Modena e Reggio Emilia, è stato redatto un progetto definitivo di trasformazione/valorizzazione del complesso Allegretti per una spesa complessiva di Euro 280.000,00 (IVA compresa). L'idea è quella di un servizio che sfrutti in modo nuovo gli ampi spazi disponibili, con un punto ristoro, una sala studi e sale ricreative.

I lavori del 1° stralcio sono partiti nel mese di novembre 2019.

§ § §

Si illustrano di seguito i principali interventi realizzati nelle diverse sedi territoriali nel 2019, anche sulla base di quanto inserito nel ***Programma di acquisizione di beni e servizi per il biennio 2019/2020 e Programmazione dei Lavori per il triennio 2019/2021*** approvato con Determinazione n. 423 del 29/10/2018 e suo aggiornamento approvato con Determinazione n. 436 del 24/10/2019:

- residenza Ghigi 1 in Via L. Berti 2/2 a Bologna: a estate 2019 sono iniziati i lavori di riqualificazione degli impianti termico, idrico-sanitario e dei servizi igienici aggiudicati al Consorzio Stabile Imprese Padovane verso il corrispettivo di € 569.603,64 (IVA esclusa). Nel corso del 2019 sono stati completati ed arredati con le nuove cucine gli appartamenti di due vani scala H e G. Mancano quindi altre n. 6 scale.

- residenza universitaria R.U.M. di Via Campi 309 a Modena: sono state affidate le opere per il rifacimento dell'impianto di allarme/antintrusione e delle uscite di emergenza della residenza per l'importo di € 9.639,00 (IVA esclusa). Nel 2019 è stata completata la parte progettuale prevista nell'intervento e nel 2020 si prevede di eseguire i lavori.

N.B. con il colore **ARANCIONE** è data evidenza alle NOVITA' ed ai RISULTATI riferiti al 2019

- presso le residenze universitarie Galvani, Malpighi e Schiavonia di Bologna si è provveduto alla sostituzione di tutte le caldaie autonome per una spesa di Euro 93.202,10 (IVA esclusa);

- presso le residenze Carducci a Bologna e Ulivi a Parma sono iniziate nel 2019 le opere di miglioria da realizzare nell'ambito del contratto di Global Service: il cappotto della residenza Carducci con coibentazione del portico per un importo complessivo di Euro 360.972,00 (IVA esclusa) di cui Euro 37.102,00 a carico di ER.GO, il rifacimento di due facciate e del coperto della residenza Ulivi a Parma per un valore dell'intervento a carico del gestore di Euro 331.577,22 (IVA esclusa) ed Euro 105.000,00 (IVA esclusa) a carico dell'Azienda;

- a Parma presso la residenza S. Pancrazio si è eseguita la progettazione dei lavori di rifacimento della distribuzione principale dell'impianto di climatizzazione ed integrazione dell'impianto idrico-sanitario per la spesa di Euro 41.975,00 (IVA esclusa); le attività sono state affidate a una ditta specializzata e iniziate a fine 2019; sempre presso la stessa residenza si è provveduto al rifacimento delle 32 cappe di aspirazione delle cucine con installazione di aspiratori in copertura per una spesa di Euro 14.600,00 iva esclusa;

- servizio ristorativo di Ingegneria a Bologna: durante la chiusura estiva si è eseguito un intervento di restyling con sostituzione della pavimentazione della linea self, della rampa di accesso alla sala consumo pasti e relativo parapetto e il montaggio di pannellature di vetro e metallo al posto delle pannellature in laminato, per una spesa di Euro 25.000,00 (IVA esclusa). Lo spazio è stato reso più gradevole e tale innovazione ha permesso una modulazione dell'offerta ristorativa parzialmente diversa da quella della mensa tradizionale, con l'introduzione di nuove tipologie di prodotti.

- servizio ristorativo Giovecca a Ferrara: è stata realizzata la progettazione di una rampa di accesso al locale per abbattere le barriere architettoniche, ora al vaglio del parere dei competenti Uffici del Comune;

- presso la residenza Irnerio e l'attiguo servizio ristorativo Bononia a Bologna si sono resi necessari interventi di adeguamento ai fini della prevenzione incendi, con installazione di nuove porte REI, nonché manutenzioni edili ed impiantistiche necessarie ad assicurare la piena funzionalità della struttura, per una spesa complessiva di € 18.892,26 (IVA compresa);

- per le residenze universitarie Fioravanti, Castellaccio, Sassi Masini, Hotel Palace e Cavestro si è provveduto al perfezionamento delle pratiche di rinnovo del certificato prevenzione incendi.