



**ER.GO**

**Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori**

**Relazione sui risultati  
conseguiti nel 2020**

**Direttrice dott.ssa Patrizia Mondin**

**Maggio 2021**

## Premessa generale

Quando, nella seconda metà del mese di febbraio 2020, sono state predisposte le schede relative agli OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO per l'anno 2020, nessuno era in grado di prevedere la portata epocale di un'emergenza sanitaria ancora nella sua fase iniziale.

Purtroppo, l'emergenza sanitaria legata alla diffusione del COVID-19 ha fortemente caratterizzato tutte le attività aziendali dell'anno 2020, rendendo difficile ed in alcuni casi impossibile realizzare quanto programmato. Soprattutto non è stato possibile realizzare nessuna iniziativa che prevedesse il coinvolgimento in presenza degli studenti o l'apertura a sollecitazioni esterne delle residenze universitarie.

Tuttavia, il contesto pandemico ha spinto l'Azienda ad ideare ed introdurre nuovi obiettivi e nuovi strumenti per continuare a rendere efficaci, nonostante tutte le difficoltà e le incertezze del momento, gli interventi ed i servizi finalizzati a rendere effettivo il diritto allo studio.

Come noto, nel 2020 l'emergenza sanitaria ha portato tanti cambiamenti al modo di vivere e di lavorare, ma anche, per quanto riguarda più da vicino il mondo universitario, al modo di essere studente e di fare didattica.

ER.GO ha inteso accompagnare con la sua azione questi cambiamenti, mettendo a disposizione degli studenti e delle loro famiglie idee innovative per garantire, anche attraverso il ricorso a strumenti flessibili e a misure sempre più personalizzate, la più ampia inclusività e il massimo sostegno nell'ambito del DSU.

Di ciò si darà conto all'interno delle schede di consuntivazione dei **5 obiettivi di miglioramento** e dei "sotto-obiettivi" ad essi collegati, a cui sono stati aggiunti quegli ulteriori obiettivi che l'Azienda ha dovuto perseguire in corso d'anno per far fronte ai problemi legati all'emergenza sanitaria.

## Scheda 1

ER.GO\_Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori

Direttrice: dott.ssa Patrizia Mondin

<b>LIVELLO STRATEGICO</b>	<b>AREA DI CAMBIAMENTO DI RIFERIMENTO</b>	<b>PERSONE E COMUNITA'</b>
	<b>OBIETTIVO DI CAMBIAMENTO</b>	<b>Potenziare gli interventi di agevolazione alla conclusione degli studi universitari da parte degli studenti in condizioni di particolare difficoltà</b>
		<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><b>CONTESTO</b></p>	<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>Nell'anno 2020, includendo le attività svolte per conto degli Atenei di Bologna, di Modena e Reggio Emilia e di Parma, le domande presentate sono state complessivamente <b>118.782</b> con un incremento di oltre il 7,64% rispetto all'anno precedente. Le domande sono state così suddivise per sede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bologna e Romagna: 70.024</li> <li>- Ferrara: 3.800</li> <li>- Modena e Reggio Emilia: 20.239</li> <li>- Parma: 24.719</li> </ul> <p>TOTALE: 118.782</p> <p>Il dato delle domande della sede di Ferrara è disomogeneo rispetto a quello delle altre sedi, perché è l'unico Ateneo per il quale non è attivo il sistema integrato di acquisizione delle domande di benefici all'interno della suite dei servizi on-line di ER.GO. Questo sistema è operativo invece per le Università di Bologna, di Modena e Reggio Emilia e di Parma.</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 <b>misure straordinarie personalizzate, in una logica di trasparenza e parità di trattamento</b>. Si tratta di interventi che mirano a perseguire la massima <b>inclusione</b>, con una particolare attenzione alle situazioni di maggiore fragilità e difficoltà.</p> <p>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: 2017 (201), 2018 (214), 2019 (145)</p> <p>Si evidenzia, infine, un'importante NOVITA': per l'a.a.2019/2020 è stata prevista <b>l'erogazione della borsa di studio in tre rate</b>, 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 style="text-align: center;">§</p> <p><b>Durante il 2020 l'Azienda ha spesso rappresentato un importante punto di sintesi, sia a livello regionale, rispetto alle azioni degli Atenei, sia a livello nazionale per gli altri enti del diritto allo studio, per quanto attiene alla definizione e implementazione di diverse misure straordinarie volte a fronteggiare gli effetti più negativi dell'emergenza pandemica. Tra queste misure straordinarie si può annoverare anche un comportamento improntato alla massima cautela per quanto attiene alle procedure di recupero crediti verso gli studenti incorsi nella revoca dei benefici.</b></p> <p style="text-align: center;">§</p> <p><b>La riduzione nel 2020 delle revoche delle borse di studio dipende in parte dall'introduzione delle misure straordinarie COVID (bonus straordinario per conseguire il merito al 10/08). Inoltre, è stata spostata all'autunno 2020 la richiesta di</b></p>
------------------------	---

SCHEDA CONSUNTIVO 2020 – OBIETTIVO 1

		<p>restituzione delle borse nei confronti delle MATRICOLE a.a.2018/2019 incorse nella revoca per evitare di gravare sulle famiglie durante i mesi di lockdown totale.  <u>Si rinvia a quanto illustrato in fondo alla scheda.</u></p>
	<p><b>KPI</b>  <i>(Key Performance Indicator)</i></p>	<p>1) <b>Conferma della borsa di studio</b> con il merito che consente l'accesso all'anno successivo <math>\geq 85\%</math>, tenendo conto dei seguenti dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a.a.2015/2016: 85,82%</li> <li>- a.a.2016/2017: 86,05%</li> <li>- a.a.2017/2018: 86,62%</li> <li>- a.a.2018/2019: 87,74%</li> <li>- <b>a.a.2019/2020: 88,54%</b></li> </ul> <p>2) <b>Revoche per perdita dei requisiti di merito <math>&lt; 15\%</math></b>, tenendo conto dei seguenti dati mesi (riferiti a studenti MATRICOLE e studenti SECONDO ANNO):</p> <p><b>REVOCHE a.a.2015/2016: media 11,01%</b>  <b>REVOCHE a.a.2016/2017: media 11,25%</b>  <b>REVOCHE a.a.2017/2018: media 12,39%</b>  <b>REVOCHE a.a.2018/2019: media 12,74%</b></p>
	<p><b>ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI</b></p>	<p>Università</p>

**SCHEDA CONSUNTIVO 2020 – OBIETTIVO 1**

<b>LIVELLO OPERATIVO</b>	<b>SOTTO-OBIETTIVI COLLEGATI</b>	<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>		
<b>SOTTO-OBIETTIVI</b>		<b>INDICATORE</b>	<b>CONSUNTIVAZIONE</b>	<b>STATO DI ATTUAZIONE</b>
<b>DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI IN SOTTO OBIETTIVI COLLEGATI AL LIVELLO OPERATIVO CHE ORGANIZZANO LE SINGOLE ATTIVITA'</b>		<b>INDICATORI DI RISULTATO (OUTPUT)</b>	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: 29</i>	<i>Da febbraio a maggio 2020</i>	<i>Percorsi realizzati in parte on-line e in parte in presenza Tutte le domande sono state soddisfatte</i>
S-OB.2 Organizzazione interventi formativi di gruppo		<i>Numero interventi 36</i>	<i>Da marzo 2020</i>	<i>Gli incontri sono avvenuti online</i>
S-OB.3 Progettazione ed attivazione punti di ascolto		<i>Attivazione punti di ascolto</i>	<i>Giugno-luglio 2020</i>	<i>Attività non realizzata, perché prevista in presenza</i>

## SCHEDE CONSUNTIVO 2020 – OBIETTIVO 1

S-OB.4 Prime misure condivise con gli Atenei per gli studenti caregiver	<i>Adozione misure</i>	<i>Luglio 2020</i>	E' stata predisposta una bozza di accordo non formalizzata in attesa di fine pandemia
S-OB.5 Predisposizione rilevazioni e report di monitoraggio	<i>Report</i>	<i>Entro dicembre 2020</i>	Attività non realizzata, tenuto conto della parziale attuazione dei punti precedenti
S-OB.6 Potenziamento ed ampliamento degli interventi e dei servizi per studenti disabili	<i>Attivazione interventi/servizi N. 189 per una spesa di € 30.337,92</i>	<i>Settembre 2020</i>	Un nuovo bando per contributi di 140 euro per ausili
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<sup>a</sup> rata)</i>	La seconda rata è stata erogata in due tranche: a marzo per chi aveva conseguito il merito a febbraio e a maggio per chi aveva maturato il merito ad aprile (cfr Misure straordinarie covid)
<b><u>MISURE COVID</u></b>			
<b>1. Pagamento seconda rata di borsa di studio dell'a.a.2019/2020: slittamento termine a causa interruzione della didattica e delle sessioni di esame in presenza.</b>	Ai sensi della delibera G.R. n.169/2020, è stato slittato al <b>15 aprile</b> il termine inizialmente fissato dal bando di concorso al 28 febbraio per il conseguimento del merito utile per ottenere il pagamento della seconda rata di borsa di studio.		Il <b>77,74%</b> degli studenti idonei alla borsa ha potuto ricevere la 2 <sup>a</sup> rata, con il merito conseguito entro aprile 2020.
<b>2. Riconoscimento ulteriore semestre di borsa di studio ai laureati in corso per l'a.a. 2018/2019 entro il mese di giugno 2020</b>	Il D.L.n.18/2020 "Cura Italia" ha previsto la proroga dell'ultima sessione delle prove finali per il conseguimento del titolo di studio relative all'anno accademico 2018/2019 al <b>15 giugno 2020</b> . Si è quindi ritenuto necessario e coerente con le decisioni assunte a livello nazionale e regionale		Riconoscimento di una sorta di "premio di laurea" a <b>205 studenti</b> per una spesa di € 321.586,16.

**SCHEDE CONSUNTIVO 2020 – OBIETTIVO 1**

	<p>prevedere <u>in via straordinaria</u>, quale misura di sostegno economico ulteriore per il DSU, il <u>riconoscimento dell'ultimo semestre di borsa di studio assegnata per a.a.2019/2020</u>, in caso di conseguimento della <b>laurea</b> in corso a.a.2018/2019.</p>		
<p><b>3. Distribuzione SIM per consentire di seguire la didattica a distanza</b></p>	<p>Sempre ai sensi della delibera G.R.n.169/2020, è stato pubblicato nel mese di marzo un <b>AVVISO</b> per l'assegnazione di SIM di durata annuale, quindi fino al mese di marzo 2021 a studenti privi di connettività.</p> <p>Questo intervento di fatto ha anticipato quello degli Atenei che hanno ricevuto risorse ministeriali dedicate a questo fine.</p>		<p>SIM assegnate: <b>379</b>  A <b>100 studenti</b> è stata assegnata anche una chiavetta USB, per una spesa complessiva di € 48.586,62, oltre agli oneri postali, poiché la distribuzione è avvenuta in pieno lockdown, pari a € 1.611,20. La spesa complessiva è stata dunque di € <b>50.197,82</b></p>
<p><b>4. Rideterminazione personalizzata delle borse di studio in assenza di 10 mesi di domicilio a titolo oneroso presso la sede universitaria frequentata</b></p>	<p>A causa della pandemia molti studenti <i>fuori sede</i> hanno preferito tornare alla loro residenza, rescindendo anticipatamente i contratti di locazione presso la sede del corso frequentato. Poiché il venir meno della locazione onerosa per <b>10 mesi</b> ai sensi delle norme comporta la <b>riduzione della borsa di studio</b> al valore <i>In sede</i>, si è scelto di adottare la misura straordinaria di personalizzare l'importo della borsa, valorizzando il <i>fuori sede</i> per i mesi di durata del contratto di locazione.</p>		<p>Gli studenti interessati sono stati complessivamente <b>85</b> per una spesa di € <b>73.821,08</b></p>
<p><b>5. Interventi straordinari personalizzati per problemi connessi allo svolgimento dei tirocini curriculari</b></p>	<p>Per 5 studenti che hanno avuto problemi, debitamente documentati dall'Ateneo di riferimento, a svolgere il tirocinio curriculare utile per il conseguimento dei crediti al 10 agosto 2020, è stato messo in atto un intervento straordinario personalizzato <u>per evitare la restituzione</u> della borsa di studio dell'a.a.2019/2020 e di accompagnamento per l'a.a.2020/2021.</p>		<p>5 studenti interessati per una spesa complessiva di € <b>19.717,85</b></p>
<p><b>6. Bonus covid e altre misure straordinarie di valutazione dei requisiti</b></p>	<p>In linea con quanto condiviso a livello nazionale nella IX commissione della Conferenza</p>		<p>Gli studenti beneficiari della "borsa covid" per</p>



## SCHEDE CONSUNTIVO 2020 – OBIETTIVO 1

<p><b>di merito</b></p>	<p>delle regioni e sulla base di specifici indirizzi regionali, è stato introdotto per il raggiungimento del merito al 10 agosto 2020 un <u>bonus aggiuntivo di crediti rispetto a quello già previsto dal DPCM del 9/04/2001</u>. Il bonus è del valore massimo di 5 crediti per gli iscritti all'Università e del valore massimo di 10 crediti per gli iscritti ai corsi AFAM.</p> <p>In via straordinaria le <b>matricole</b> dell'a.a.2019/2020 hanno tempo fino al mese di febbraio 2021 per conseguire i 20 crediti che evitino di restituire la 1<sup>a</sup> rata. Hanno recuperato entro la scadenza di febbraio il merito per non restituire la prima rata di borsa 120 studenti, il <b>16,71%</b> delle matricole interessate.</p>		<p>l'a.a. 2020/2021 sono complessivamente <b>658</b> (2,46% degli idonei alla borsa) La spesa delle borse COVID è pari a € <b>1.471.118,28</b></p>
<p><b>7. Borsa modulare</b></p>	<p>A settembre 2020 sono state adottate le disposizioni integrative per la rimodulazione degli importi delle borse di studio ai sensi della Delibera G.R.n.847 del 13/07/2020, in attuazione del D.L. 14 agosto 2020, n.104, art. 33 comma 2 e per disciplinare le condizioni di assegnazione del servizio abitativo di ER.GO per il solo 2° semestre.</p> <p>Queste disposizioni tengono conto del fatto che il protrarsi dell'emergenza sanitaria anche nel 2° semestre 2020, quindi a inizi dell'a.a.2020/2021, può avere ripercussioni sui comportamenti degli studenti fuori sede.</p> <p>Quindi per gli studenti anagraficamente fuori sede che prendono alloggio a titolo oneroso o gratuito presso la sede universitaria frequentata o nelle vicinanze per un periodo inferiore a 10 mesi, ma almeno 4 mesi, il valore della borsa di studio è personalizzato, tenuto conto del periodo in cui è corrisposto un canone di locazione</p>		<p>Le domande pervenute entro novembre sono state 882. Le conferme effettive entro febbraio 2021 sono state meno del 50%, seppure con numeri diversi tra le sedi.</p>

## Scheda 2

## ER.GO\_Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori

Direttrice: dott.ssa Patrizia Mondin

<b>LIVELLO STRATEGICO</b>	<b>AREA DI CAMBIAMENTO DI RIFERIMENTO</b>	<b>PERSONE E COMUNITA'</b>
	<b>OBIETTIVO DI CAMBIAMENTO</b>	<p style="text-align: center;"><b>Aumentare le opportunità di accesso al mondo del lavoro per i laureati</b></p> <p><i>DESCRIVERE E ARGOMENTARE SINTETICAMENTE L'OBIETTIVO:</i>          Progettazione e realizzazione di attività/iniziativa/eventi per offrire ai neolaureati opportunità di accesso al mondo del lavoro.</p>
	<b>CONTESTO</b>	<p>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.</p> <p>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> <p style="text-align: center;">§</p> <p><b>Per i motivi illustrati nella PREMESSA GENERALE, nel corso del 2020 è stato necessario adattare l'attività del Servizio Orientamento al Lavoro alle restrizioni ed ai vincoli posti dall'emergenza sanitaria. E' stata l'occasione per riorganizzare il servizio in chiave digitale, a partire da marzo 2020, con lo svolgimento online dei colloqui individuali, dei seminari e delle altre attività di gruppo.</b></p> <p><b>L'erogazione "a distanza" dei servizi sperimentati con successo nel 2020 è continuata anche nel 2021 e potrà essere riproposta anche in futuro, quando si dovrà strutturare un servizio a modalità mista (in presenza e on line) secondo il modello che si sta affermando per la didattica universitaria.</b></p>

	<b>KPI</b> <i>(Key Performance Indicator)</i>	<p>Per il 2020 si prevedeva di consolidare i numeri ottenuti nel 2019, tenuto conto che si era già raggiunto un risultato ragguardevole rispetto alla platea di potenziale di studenti interessati. Si ipotizzava un aumento del +5% per i percorsi individuali, anche se già significativamente aumentati nel 2019.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numero studenti <b>(e laureati)</b> 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  <b>anno 2020: 6.660 tra utenti dei seminari e dei colloqui individuali (+ 17.8%)</b></li> <li>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  <b>anno 2020: n.711 (+20% a fronte di un obiettivo + 5%)</b></li> <li>3. Numeri seminari/incontri di gruppo/laboratori da realizzare, avendo a riferimento i seguenti dati:  anno 2017: n. 87  anno 2018: n. 149  anno 2019: n.154  <b>anno 2020: n.172 (+11.6%), di cui 146 online ognuno di 3 ore, a partire da aprile 2020</b></li> </ol>
	<b>ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI</b>	Università, ARTER, Regione Emilia-Romagna, Comuni

<b>LIVELLO OPERATIVO</b>	<b>SOTTO-OBIETTIVI COLLEGATI</b>	<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><b>Totale</b></td> <td><b>652 (600)</b></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)	<b>Totale</b>	<b>652 (600)</b>
	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)													
<b>Totale</b>	<b>652 (600)</b>													

SOTTO-OBIETTIVI	INDICATORE	CONSUNTIVAZIONE	STATO DI ATTUAZIONE
<b>DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI IN SOTTO OBIETTIVI COLLEGATI AL LIVELLO OPERATIVO CHE ORGANIZZANO LE SINGOLE ATTIVITA'</b>	<b>INDICATORI DI RISULTATO (OUTPUT)</b>	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 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>	Nonostante la pandemia che ha reso difficile organizzare i tirocini formativi, sono stati assegnati <b>n.15</b> contributi (pari al 100% dei richiedenti) per una spesa complessiva di € <b>20.500,00</b>
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>	<b>0%</b> Rinviata all'annualità successiva a causa delle difficoltà dovute all'emergenza sanitaria.
S-OB.3 Mettere a punto un	<i>Presentazione progetto</i>	<i>Giugno-settembre</i>	<b>100%</b>

## SCHEDE CONSUNTIVO 2020 – OBIETTIVO 2

<p>progetto per la rilevazione di gradimento dei servizi di orientamento e per la rilevazione di nuovi fabbisogni orientativi</p>		<p>2020</p>	<p>Realizzato tra giugno e luglio 2020: è stato definito e testato un questionario di rilevazione di gradimento dei servizi di orientamento al Lavoro, in particolare dei seminari (svolti online da marzo 2020) con domande utili a rilevare esigenze specifiche e temi considerati essenziali dall'utenza di riferimento. La ridefinizione dei servizi per l'anno successivo è stata realizzata anche alla luce di quanto emerso nella rilevazione. L'implementazione del sistema di rilevazione del gradimento come attività ordinaria che accompagni l'erogazione delle azioni è prevista per l'anno 2021.</p>
<p>S-OB.4 Mettere a punto un progetto di realizzazione di una banca dati sui fruitori del servizio e sulle attività realizzate</p>	<p><i>Presentazione progetto</i></p>	<p><i>Dicembre 2020</i></p>	<p><b>100%</b> Il servizio è dotato di un database degli utenti che si alimenta con la loro diretta registrazione e con l'inserimento da parte loro della richiesta di iscrizione agli incontri e ai colloqui individuali. Siamo quindi in grado di sapere chi e quando, ma anche di quali linee di attività abbia fruito.</p>

## Scheda 3

ER.GO\_Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori

Direttrice: dott.ssa Patrizia Mondin

LIVELLO STRATEGICO	AREA DI CAMBIAMENTO DI RIFERIMENTO	<b>PERSONE E COMUNITA'</b>
	OBIETTIVO DI CAMBIAMENTO	<b>Aumentare il sostegno agli studenti delle scuole e l'orientamento alla scelta universitaria</b>
		<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 <b>"ER.GO SCUOLA"</b> 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 <b>"Progetto Scuola"</b> 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 <b>percorsi formativi alternativi</b> 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'<b>orientamento in entrata</b> con particolare attenzione agli studenti richiedenti i benefici del D.S.U.</p>

**SCHEDE CONSUNTIVO 2020 – OBIETTIVO 3**

<p><b>KPI</b> (Key Performance Indicator)</p>	<p>Con riferimento a questo obiettivo, la performance 2020 viene valutata sulla base dei seguenti indicatori:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Pratiche "ER.GO SCUOLA"</b> trattate per l'anno scolastico di riferimento: si valuterà la <u>variazione percentuale</u> rispetto agli a.s. precedenti, tenuto conto dei seguenti dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>anno scolastico 2016/2017:</b> domande borse di studio: n. 6.068 domande per contributo libri di testo: n. 20.129</li> <li>- <b>anno scolastico 2017/2018:</b> domande borse di studio: n. 6.433 domande per contributo libri di testo: n. 19.870</li> <li>- <b>anno scolastico 2018/2019:</b> domande borse di studio: n.11.957 domande per contributo libri di testo: n.24.554</li> <li>- <b>anno scolastico 2019/2020:</b> <b>domande borse di studio: n.16.526 (+38,21% a fronte di una previsione del +5%)</b> <b>domande per contributo libri di testo: n.35.037 (+42,69% a fronte di una previsione del +5%)</b></li> <li>- <b>anno scolastico 2020/2021:</b> <b>domande borse di studio: n.19.096 (+15,55%)</b> <b>domande per contributo libri di testo: n.40.893 (+16,71%)</b></li> </ul> </li> <li> <p><b>Numeri interventi di edilizia scolastica validati nel 2019 (MUTUI BEI):</b> si valuterà il numero di interventi validati e delle somme erogate rispetto agli anni precedenti, tenuto conto dei seguenti dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>anno 2017: n. 119</b> progetti validati per un totale erogato dalla Cassa Depositi e Prestiti di € <b>30.218.836,87</b></li> <li>- <b>anno 2018: n. 87</b> progetti validati sull'annualità 2015 e <b>n.40</b> sull'annualità 2016 per un totale erogato dalla Cassa Depositi e Prestiti di € <b>7.572.757,56</b> sul 2015 ed € <b>3.065.554,95</b> sul 2016;</li> <li>- <b>anno 2019: n. 122</b> progetti validati sull'annualità 2015 e n.13 sull'annualità 2016 per un totale erogato dalla Cassa Depositi e Prestiti di € <b>3.730.666,86</b> sul 2015 ed € <b>5.992.076,78</b> sul 2016;</li> <li>- <b>anno 2020: n.56 interventi per Euro 3.673.652,78 sull'annualità 2015; 19 interventi per Euro 1.398.930,88 sull'annualità 2016; annualità 2018: il rendiconto prevede la corresponsione di complessivi Euro 1.451.238</b></li> </ul> </li> <li> <p><b>Edilizia scolastica:</b> numero di sopralluoghi realizzati sul territorio regionale nel 2019, tenuto conto dei seguenti dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>anno 2017:</b> n.11 sopralluoghi</li> <li>- <b>anno 2018:</b> n.7 sopralluoghi (relativi all'annualità 2015)</li> <li>- <b>anno 2019:</b> n.1 sopralluogo per verifica intervento di consolidamento della scuola di Ponte dell'Olio - PC insieme ai membri della Task Force ministero/banca europea.</li> <li>- <b>anno 2020: a causa della pandemia non si è potuto effettuare sopralluoghi</b></li> </ul> </li> <li> <p><b>"Progetto Scuola":</b> 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>anno 2017:</b> n. 98 scuole contattate</li> <li>- <b>anno 2018:</b> n.102 scuole contattate</li> <li>- <b>anno 2019:</b> n.102 scuole contattate</li> <li>- <b>anno 2020: n.110 scuole contattate</b></li> </ul> <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"> <li>- <b>a.s.2016/2017:</b> n.32</li> <li>- <b>a.s.2017/2018:</b> n.30* (vedi sotto)</li> <li>- <b>a.s.2018/2019:</b> 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)</li> <li>- <b>a.s.2019/2020: n.22 in presenza e n.2 "a distanza", oltre ad un open day a Rimini (a distanza) ed ai saloni dell'orientamento di Parma (in presenza) e Ferrara (a distanza)</b></li> </ul> </li> <li> <p><b>Incontri con scuole fuori Regione Emilia-Romagna</b> nel corso dell'a.s.2018/2019, tenuto conto che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>a.s.2016/2017:</b> n.2 scuole</li> <li>- <b>a.s.2017/2018:</b> n.2 scuole* (*a questo dato vanno aggiunti i due saloni dell'orientamento della Provincia di Trento, organizzati a Rovereto e Riva del Garda)</li> </ul> </li> </ol>
---	---

**SCHEDE CONSUNTIVO 2020 – OBIETTIVO 3**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>a.s.2018/2019:</b> n.2 scuole* (*a questo dato vanno aggiunti i due saloni dell'orientamento della Provincia di Trento, organizzati a Rovereto e Riva del Garda)</li> <li>- <b>a.s.2019/2020:</b> n.8, di cui n.4 "in presenza" (a Cittadella (PD); saloni dell'orientamento a Brescia, Rovereto e Riva del Garda) e n.4 "a distanza" (Empedocle (AG), Verona, Sicilia, salone orientamento a Cittadella)</li> </ul>
	<b>ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI</b>	Regione, Comuni e loro Unioni, Province, Scuole, INPS, Università, ASTER
<b>LIVELLO OPERATIVO</b>	<b>SOTTO-OBIETTIVI COLLEGATI</b>	<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>



## SCHEDE CONSUNTIVO 2020 – OBIETTIVO 3

SOTTO-OBIETTIVI	INDICATORE	CONSUNTIVAZIONE	STATO DI ATTUAZIONE
<b>DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI IN SOTTO OBIETTIVI COLLEGATI AL LIVELLO OPERATIVO CHE ORGANIZZANO LE SINGOLE ATTIVITA'</b>	<b>INDICATORI DI RISULTATO (OUTPUT)</b>	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>	<b>NON è stato possibile effettuare sopralluoghi a causa del contesto pandemico</b>
S-OB.2 Pagare i contributi per libri di testo ai Comuni entro l'inizio dell'anno	<i>Pagamenti contributi (somme erogate: € 5.081.683,42)</i>	<i>Gennaio 2020</i>	<b>100%</b>
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: 2.709)</i>	<i>Da settembre 2020 e secondo le scadenze indicate dalla Regione</i>	Le soluzioni tecniche adottate per l'a.s.2020/2021 hanno portato ad una razionalizzazione del servizio di assistenza erogato da ER.GO: sono infatti diminuite in termini percentuali le richieste di informazioni rispetto al numero di domande presentate
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: 32)</i>	<i>Tutto il 2020</i>	<b>100%</b>
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>	Attività proposta ma non realizzata, tenuto conto della chiusura delle scuole
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>	Attività non realizzata, tenuto conto della difficoltà di realizzare servizi in presenza

## Scheda 4

ER.GO\_Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori

Direttrice: dott.ssa Patrizia Mondin

<b>LIVELLO STRATEGICO</b>	<b>AREA DI CAMBIAMENTO DI RIFERIMENTO</b>	<b>PERSONE E COMUNITA'</b>
	<b>OBIETTIVO DI CAMBIAMENTO</b>	<b>Aumentare le risorse proprie da destinare alle borse di studio</b>
		<p><i>DESCRIVERE E ARGOMENTARE SINTETICAMENTE L'OBIETTIVO:</i></p> <p>Ideare e realizzare azioni che consentano di reperire in maniera autonoma risorse da destinare al finanziamento delle borse di studio.</p>
<b>CONTESTO</b>	<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 <b>capacità imprenditive</b> di ER.GO per reperire risorse oltre ai finanziamenti ordinari regionali e ministeriali.</p> <p>E' altresì necessario continuare con l'azione di <b>ottimizzazione e razionalizzazione</b> delle spese di funzionamento intrapresa negli anni precedenti.</p> <p style="text-align: center;">§</p> <p><b>La pandemia ha determinato da fine febbraio/inizi marzo 2020 una situazione particolare che ha fortemente ridimensionato questa linea di azione da sempre ritenuta importante da ER.GO, anche per connotare una sua peculiarità che potremmo definire "imprenditiva". Pur tuttavia, alcune iniziative volte prevalentemente a supportare le Università nella difficile congiuntura attuale e indirizzate a soddisfare nuovi bisogni degli studenti (spazi studio tradizionali insufficienti a causa delle limitazioni imposte dalle norme di distanziamento) sono state realizzate: la gestione di spazi polifunzionali di ristorazione e studio, (a Bologna e in Romagna), la gestione di strutture temporanee a servizio degli studenti in Romagna. Queste iniziative, per altro, hanno rappresentato un'utile esperienza per mettere a punto nuovi modelli di servizio.</b></p>	

**KPI**  
(Key Performance Indicator)

Relativamente a questo obiettivo, la performance viene valutata avendo a riferimento i seguenti indicatori:

1. **Recupero crediti:**

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)

**situazione al 31/12/2020 (-1,4%)**

**n. revoche: 293 (-27)**

**importo: € 411.160,88 (- 41.691,66)**

2. **Valorizzazione economica** 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%)

**dato anno 2020: € 70.915,61 (- 50% circa)**

**Nota: nel 2020 si è registrato un sensibile calo delle entrate derivanti dalla valorizzazione degli spazi aziendali (-€ 71.520,93) quale effetto diretto dell'emergenza sanitaria (divieto di accesso nelle residenze di estranei, chiusura prolungata dei servizi ristorativi, ecc).**

- **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: € 173.815,05 (-4,15%)**

**Nota: anche in questo ambito la riduzione delle entrate è ascrivibile all'emergenza sanitaria: le regole per l'accesso ai benefici universitari degli studenti internazionali hanno comportato un minore numero di posizioni da controllare. Inoltre, sono venute meno alcune attività, necessariamente in presenza, per studenti disabili. Parallelamente, però, si è sperimentata l'attivazione di nuovi servizi per conto degli Atenei, quale la gestione temporanea di spazi studio.**

3. **Razionalizzazione delle spese** 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%)

**dato a.a.2020/2021 spesa € 1.728,74 (-92,14%)**

## SCHEDE CONSUNTIVO 2020 – OBIETTIVO 4

	<b>ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI</b>	Regione, Università e altri Istituti di livello universitario
<b>LIVELLO OPERATIVO</b>	<b>SOTTO-OBIETTIVI COLLEGATI</b>	<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>

<b>SOTTO-OBIETTIVI</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>CONSUNTIVAZIONE</b>	<b>STATO DI ATTUAZIONE</b>
<b>DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI IN SOTTO OBIETTIVI COLLEGATI AL LIVELLO OPERATIVO CHE ORGANIZZANO LE SINGOLE ATTIVITA'</b>	<b>INDICATORI DI RISULTATO (OUTPUT)</b>	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 : n. 2	<i>Dicembre 2020</i>	<b>Collaborazione con UNIBO e Teatro s.r.l. per attivare una sala studio temporanea presso il servizio ristorativo Scuderia in Piazza Verdi, 2 per il periodo 22 giugno – 30 settembre 2020;</b>  <b>Collaborazione con Campus di Cesena per gestione della tendostruttura per servizio pausa-pranzo</b>
S-OB.2 Stipula nuove convenzioni e accordi per valorizzazione competenze aziendali	N. nuove convenzioni: n. 1	<i>Dicembre 2020</i>	<b>Accordo con UNIFE per il controllo delle ISEE annotate</b>
S-OB.3 Realizzazione progetti di dematerializzazione	N. progetti : 1	<i>Dicembre 2020</i>	<b>dematerializzazione della presentazione della documentazione delle condizioni economiche degli studenti internazionali</b>

SCHEDA CONSUNTIVO 2020 – OBIETTIVO 4

			<i>E' stata poi completata per tutte le sedi la dematerializzazione dei buoni pasto per gli studenti grazie alla APP ERGO RISTO, realizzata internamente</i>
S-OB.4 Continuazione della collaborazione volontaria degli studenti attraverso la formula del "baratto amministrativo"	Attivazione e svolgimento collaborazioni	<i>Dicembre 2020</i>	<b>Non è stato possibile realizzarlo per la necessità di rispettare e far rispettare le misure restrittive emanate durante la pandemia</b>

## Scheda 5

ER.GO\_Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori

Direttrice: dott.ssa Patrizia Mondin

LIVELLO STRATEGICO	AREA DI CAMBIAMENTO DI RIFERIMENTO	<b>PERSONE E COMUNITA'</b>
	OBIETTIVO DI CAMBIAMENTO	<p><b>Migliorare la qualità della permanenza nelle sedi universitarie</b></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 <b>servizi per l'accoglienza</b> concorrono a qualificare l'esperienza formativa universitaria, in quanto offrono delle opportunità che altri contesti non sono in grado di proporre.</p> <p>Le <b>residenze universitarie</b>, 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 <b>residenzialità diffusa</b> con possibili esperienze di Social Housing.</p> <p>Tra i servizi per l'accoglienza rientra anche il <b>servizio ristorativo</b>, 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 <b>generalità degli studenti</b>.</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 <b>servizio informativo</b> 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 <b>linee di intervento</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le azioni a supporto dell'internazionalizzazione;</li> <li>- le azioni volte a programmare una cultura di responsabilizzazione e di legalità per coloro che accedono ai servizi pubblici</li> </ul> <p style="text-align: center;">§</p> <p><b>Tra le misure adottate dall'Azienda nel 2020 durante l'emergenza sanitaria rientrano la "borsa modulare" per una durata dei domicili inferiore a 10 mesi (come descritto nella SCHEDA relativa all'Obiettivo 1) e la possibilità per gli studenti di richiedere il posto alloggio solo per il 2° semestre dell'anno accademico.</b></p> <p><b>Sempre legate all'emergenza COVID-19, nel 2020 sono state messe in campo misure straordinarie atte da un lato a far rispettare le prescrizioni di sicurezza in termini di distanziamento e di isolamento, a favorire il potenziamento degli interventi di sanificazione delle residenze, dall'altro a tenere costantemente monitorate le entrate e le uscite degli studenti ospiti per un'ottimale e sicura gestione del servizio abitativo.</b></p> <p><b>Sono poi subentrate due nuove importanti linee di azione, una a supporto dell'attrattività delle Università e una di valorizzazione di un nuovo insediamento universitario a Bologna, il Campus delle Scienze di UNIBO al Navile. Diremo di entrambi in 2 nuovi sotto obiettivi</b></p>
--	----------	---

**SCHEDE CONSUNTIVO 2020 – OBIETTIVO 5**

	<p><b>KPI</b> (Key Performance Indicator)</p>	<p>Con riferimento a questo obiettivo, la performance 2020 viene valutata avendo a riferimento i seguenti indicatori:</p> <p>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:</p> <p>- <b>anno 2017:</b> n.166 studenti incontrati per colloqui di ascolto attivo 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)</p> <p>- <b>anno 2018:</b> n.170 studenti incontrati per colloqui di ascolto attivo 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)</p> <p>- <b>anno 2019:</b> n.200 studenti incontrati per colloqui di ascolto attivo 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)</p> <p>- <b>anno 2020:</b> <b>n.550 colloqui di ascolto attivo</b> <b>n.141 studenti coinvolti</b> <b>n.13 studenti seguiti nei colloqui di sostegno allo studio (per n.30 ore totali)</b> <b>un incontro di ascolto attivo online: 7 partecipanti</b> <b>3 incontri su gestione del tempo e metodo di studio: 36 partecipanti</b></p> <p>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) <b>2020: 481.518 (-81% rispetto all'a.a. precedente)</b></p> <p><i>*tenuto conto dei lunghi periodi di chiusura della maggior parte dei servizi ristorativi, i dati relativi ai pasti consumati sono poco significativi.</i></p> <p>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: - 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 a.a.2018/2019: n.99, di cui: - 86 in convenzione - 13 in appalto <b>a.a.2019/2020: n.102, di cui:</b> <b>- 88 in convenzione</b> <b>- 14 in appalto</b></p>
--	---	--



**SCHEDE CONSUNTIVO 2020 – OBIETTIVO 5**

		<p>4. Servizi <i>Pausa Pranzo</i> (funzionalizzazione di spazi con forni a microonde, distributori di snack e bevande per consumare pasti portati da casa) PUNTI ATTIVI:          - ANNO 2019: 11          - <b>ANNO 2020: 12</b></p>
	<p><b>ALTRI SOGGETTI ISTITUZION ALI COINVOLTI</b></p>	<p>Università, Regione, Comuni, Quartieri</p>

<b>LIVELLO OPERATIVO</b>	<b>SOTTO- OBIETTIVI COLLEGATI I</b>	<p>Sotto-obiettivo 1: Somministrazione questionario on line sui servizi ristorativi di ER.GO</p> <p>Sotto-obiettivo 2: Predisposizione <b>Carta di qualità dei servizi ristorativi</b></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 patrocini (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>
--------------------------	---	---

## SCHEDE CONSUNTIVO 2020 – OBIETTIVO 5

SOTTO-OBIETTIVI	INDICATORE	CONSUNTIVAZIONE	STATO DI ATTUAZIONE
<b>DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI IN SOTTO OBIETTIVI COLLEGATI AL LIVELLO OPERATIVO CHE ORGANIZZANO LE SINGOLE ATTIVITA'</b>	<b>INDICATORI DI RISULTATO (OUTPUT)</b>	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>	<b>100%</b>
S-OB.2 Predisposizione Carta di qualità dei servizi ristorativi	<i>Approvazione e pubblicazione su Amministrazione Trasparente Carta</i>	<i>Luglio 2020</i>	<b>100%</b>
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>	<b>Non è stato possibile realizzarle a causa della pandemia</b>  <b>Alcuni laboratori artistici sono comunque continuati on-line con esibizioni sui canali social di ER.GO</b>  <b>Sono poi stati raccolti i materiali, anche multimediali, per il libro Un altro giorno è andato</b>
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>	<b>Si è reso necessario riprogrammare solo alcuni interventi, stante la chiusura di qualunque attività durante il lockdown</b>
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<sup>a</sup> fase del progetto</i>	<i>Ottobre 2020</i>	<b>Attività non realizzata a causa della pandemia</b>
S-OB.6 Regolamento riconoscimento patrocini (onerosi e gratuiti)	<i>Approvazione regolamento</i>	<i>Luglio 2020</i>	<b>100%</b>
S-OB.7 Regolamento criteri operativi per attività di controllo e per la gestione degli esiti	<i>Approvazione regolamento</i>	<i>Luglio 2020</i>	<b>100%</b>
S-OB.8 Revisione dei processi di assegnazione dei servizi abitativi	<i>Definizione nuovi processi</i>	<i>Settembre 2020</i>	<b>100%</b>

**SCHEDE CONSUNTIVO 2020 – OBIETTIVO 5**

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>	<b>100%</b> soprattutto per dare informazioni sulle misure straordinarie COVID
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>	Attività sospesa nelle more di valutare l'impatto dell'emergenza covid
S-OB.11 Consolidamento e ampliamento del progetto di residenzialità diffusa	<i>Individuazione nuovi ambiti di intervento</i>	<i>Ottobre 2020</i>	100% Si è potenziato quanto già realizzato con UNIBO e Comune di San Benedetto Val di Sambro con una campagna informativa e con un servizio di carsharing
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>	E' stata ampliata la rete dei partner con l'introduzione del servizio di supporto psicologico e dell'organizzazione e realizzazione di un corso di lingua italiana
<b><u>MISURE COVID</u></b>			
<b>1.Misure straordinarie sui servizi abitativi per l'a.a. 2019/2020</b>			
Punto di ascolto telefonico	attivazione punto di ascolto telefonico a cui rivolgersi per una comunicazione diretta con l'Azienda		<b>100%</b>
Incontri di sostegno di gruppo all'interno di alcune residenze.	avvio sperimentazione		<b>100%</b>
Potenziamento delle ore di servizio di portierato			spesa aggiuntiva pari a € 212.560,14
Potenziamento delle operazioni di pulizia e sanificazione degli spazi comuni e degli impianti			spesa complessiva di € 135.499,88;
Misure sulle rette corrisposte dagli studenti: - riconoscimento del rimborso di una mensilità per studenti che si sono assentati nel periodo marzo-giugno 2020; analoga soluzione è stata adottata per			spesa complessiva è stata di € 365.896,50;



**SCHEDE CONSUNTIVO 2020 – OBIETTIVO 5**

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regolamentazione misure per il contenimento della diffusione del covid per il servizio di accompagnamento in favore di studenti disabili</li> </ul> <p>Ulteriori attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l’iniziativa <b>Te lo porto io:</b> studenti che danno la loro disponibilità per piccole commissioni quotidiane a favore di studenti costretti in isolamento. La risposta degli studenti è stata pronta ed ha effettivamente rappresentato un aiuto per i ragazzi che si sono trovati in situazioni di momentanea difficoltà (questa attività ha suscitato l’interesse anche di media nazionali);</li> <li>- il libro <b>Un altro giorno è andato:</b> il racconto del lockdown con le parole degli studenti delle residenze ER.GO, a cui è associato un video che si auspica di potere a breve presentare con un evento in presenza;</li> <li>- collaborazione con il Comune di Bologna ed il Quartiere Navile che vede il coinvolgimento degli studenti della residenza Fioravanti. I ragazzi della residenza si sono resi disponibili ad <b>aiutare le famiglie</b> della zona che manifestano problemi nell’utilizzo degli strumenti informatici, relativamente alla frequenza scolastica in DAD dei bambini.</li> </ul>	<p>Adozione regolamento</p>		<p align="center"><b>100%</b></p>
<p><b>2. Misure straordinarie sui servizi ristorativi per l’a.a. 2019/2020</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- riconversione in denaro della quota di borsa convertita in servizio ristorativo a 3.208 studenti;</li> <li>- proroga al <u>31 marzo 2021</u> della scadenza per l’utilizzo del contributo ristorativo per gli studenti non idonei alla borsa di studio;</li> <li>- proroga al 31 marzo 2021 della scadenza per l’utilizzo della quota di ristorazione all’interno del BAPS per 367 studenti fruitori del BAPS a Bologna e Modena, ai quali è stata anche riconosciuta <u>una quota in denaro</u> (un dodicesimo del prepagato per ogni mese di assenza da marzo a giugno per chi si è assentato, due dodicesimi per chi non si è assentato)</li> </ul>			<p>importo complessivo: € 847.251,23</p> <p>importo complessivo: € 74.243,75.</p>

**SCHEDE CONSUNTIVO 2020 – OBIETTIVO 5**

<p>- contributi di “buon avvio” a sostegno dei ristoratori in appalto per la realizzazione di servizi innovativi di delivery e asporto</p> <p>-approntamento di “un bar automatico” presso il Dipartimento di Veterinaria a Parma</p>			<p>Contributi erogati € 16.800</p> <p>Sono stati allestiti distributori di bevande, di primi e secondi piatti e forni a micro onde negli spazi del bar tradizionale chiuso per recesso del gestore per eccessiva onerosità sopravvenuta</p>
<b>Nuovi sotto-obiettivi</b>			
<p>Gestione per conto di UNIRIMINI di contributi a sostegno delle immatricolazioni presso il Campus di Rimini</p> <p>Accordo con UNIBO e CNR per l'approntamento di un innovativo servizio ristorativo tra mensa aziendale del CNR e nuovo spazio nel campus Navile, con annessa gara per la funzionalizzazione della Fornace Galotti</p> <p>ER.GO, in base agli accordi, è stata stazione appaltante sia per i lavori di ristrutturazione sia per il servizio ristorativo</p>			<p><b>40</b> contributi per € 20.000 complessive</p> <p>Nel corso del 2020 sono state aggiudicate le gare e il nuovo servizio presso la mensa del CNR è stato aperto nell'aprile 2021, mentre il servizio presso la Fornace Galotti sarà aperto con l'inizio dell'a.a.2021/2022</p>