

Scheda 1

ER.GO_Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori

Direttrice: dott.ssa Patrizia Mondin

LIVELLO STRATEGICO	AREA DI CAMBIAMENTO DI RIFERIMENTO	PERSONE E COMUNITA'
	OBIETTIVO DI CAMBIAMENTO	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 e inclusivi, grazie soprattutto agli straordinari impegni finanziari della Regione Emilia Romagna, ma anche della costante azione di miglioramento sull'assetto dei servizi di ER.GO, con particolare attenzione alla dimensione della comunicazione e dell'informazione, in integrazione con le Università di riferimento. Grazie allo straordinario impegno finanziario di questi anni si è sempre riusciti a garantire il 100% delle borse di studio, favorendo indirettamente l'attrattività della nostra Regione e degli Atenei che vi hanno sede. Nel corso degli ultimi anni si è poi avviato un percorso che cerca di coniugare la gestione, necessariamente standardizzata, di un numero imponente di posizioni, con misure straordinarie personalizzate, in una logica di trasparenza e parità di trattamento. Si tratta di interventi che mirano a perseguire la massima inclusione, con una particolare attenzione alle situazioni di maggiore fragilità e difficoltà. Per questo motivo dall'a.a. 2019/2020 si è prevista l'erogazione della borsa di studio in tre rate, così da meglio accompagnare gli studenti durante l'anno accademico. Inoltre 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. § 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). 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) N.B. La riduzione delle revoche delle borse di studio dipende in parte dall'introduzione delle misure straordinaria COVID (bonus straordinario per conseguire il merito al 10/08). Inoltre, è stata spostata all'autunno 2020 la richiesta di 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. § Nel corso del 2021 l'obiettivo in questione è stato perseguito anche tramite l'avvio di nuove azioni appositamente ideate per studenti in condizioni di particolare disagio o fragilità, quali ad es.: - Accordo con il Carcere Minorile per favorire e promuovere l'accesso all'Università dei minori detenuti - Gestione bando di concorso per conto della Fondazione ICO Rosetti, per l'assegnazione n.1 borsa di studio per studente con disabilità intervenuta a causa di grande infortunio o malattia - Bando per interventi a favore di studentesse e studenti provenienti dall'Afghanistan (dopo la crisi umanitaria esplosa nel mese di agosto)
--	------------------------	---

	KPI (Key Performance Indicator)	La performance 2021 sarà misurata sulla base dei seguenti indicatori: 1) <u>Conferma della borsa di studio</u> con il raggiungimento del merito che consente l'accesso all'anno successivo $\geq 85\%$, tenendo conto dei seguenti dati: - 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% - a.a.2019/2020: 88,54% - a.a.2020/2021: 89,36% 2) <u>Revoche per perdita dei requisiti di merito</u> $< 15\%$, tenendo conto dei seguenti dati mesi (riferiti a studenti MATRICOLE e studenti SECONDO ANNO): REVOCHE a.a.2015/2016: media 11,01% REVOCHE a.a.2016/2017: media 11,25% REVOCHE a.a.2017/2018: media 12,39% REVOCHE a.a.2018/2019: media 12,74% REVOCHE a.a.2019/2020: media 8,80%* *sulla diminuzione % dell'a.a.2019/2020 incidono le misure straordinarie sui requisiti di merito adottate causa Covid (Determinazione n. 300/2020).
	ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI	Università

LIVELLO OPERATIVO	SOTTO-OBIETTIVI COLLEGATI	Sotto-obiettivo 1: Azioni di accompagnamento/sostegno per studenti disabili e studenti rifugiati													
		Sotto-obiettivo 2: Gestione interventi straordinari COVID a.a.2020/2021													
		Sotto-obiettivo 3: Gestione servizio di ascolto e di accompagnamento a studenti in difficoltà													
		Sotto-obiettivo 4: Interventi per studenti <i>caregivers</i> , <i>care leavers</i> ed in altre situazioni particolari													
		Sotto-obiettivo 5: Rilevazione fabbisogni di studenti con DSA: prima sperimentazione con UNIBO													
		Sotto-obiettivo 6: Potenziamento ed ampliamento degli interventi e dei servizi per studenti disabili, anche in collaborazione con gli Atenei													
		Sotto-obiettivo 7: Ampliamento delle azioni a sostegno degli studenti a basso reddito: gestione Fondo Affitti del Ministero Infrastrutture													
		Sotto-obiettivo 8: Analisi di impatto delle misure straordinarie COVID													
<table><tr><th>SOTTO-OBIETTIVI</th><th>INDICATORE</th><th>CONSUNTIVAZIONE</th><th>STATO DI ATTUAZIONE</th></tr><tr><td>DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI IN SOTTO OBIETTIVI COLLEGATI AL LIVELLO OPERATIVO CHE ORGANIZZANO LE SINGOLE ATTIVITA'</td><td>INDICATORI DI RISULTATO (OUTPUT)</td><td>Consuntivazione degli indicatori con il valore al 31/12</td><td>Cruscotto che riporta una percentuale di attuazione sintetica (es. 0-25-50-75-100%) che deriva dal confronto tra consuntivazione e target programmato</td></tr><tr><td>S-OB.1 Azioni di accompagnamento/sostegno per studenti disabili e studenti rifugiati</td><td>Numero studenti seguiti - Disabili</td><td>Dicembre 2021</td><td>Numero studenti seguiti Disabili a.a.2020/2021: n. 39 studenti (di cui n.30 ospiti delle residenze di ER.GO) n. 24 studenti (servizio di aiuto personale) n.13 studenti (contributi ausili e mobilità) n. 24 colloqui (colloqui individuali /con famiglia/congiunti con Atenei) n. 1 studente (bando UNIBO per contributi di mobilità in</td></tr></table>				SOTTO-OBIETTIVI	INDICATORE	CONSUNTIVAZIONE	STATO DI ATTUAZIONE	DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI IN SOTTO OBIETTIVI COLLEGATI AL LIVELLO OPERATIVO CHE ORGANIZZANO LE SINGOLE ATTIVITA'	INDICATORI DI RISULTATO (OUTPUT)	Consuntivazione degli indicatori con il valore al 31/12	Cruscotto che riporta una percentuale di attuazione sintetica (es. 0-25-50-75-100%) che deriva dal confronto tra consuntivazione e target programmato	S-OB.1 Azioni di accompagnamento/sostegno per studenti disabili e studenti rifugiati	Numero studenti seguiti - Disabili	Dicembre 2021	Numero studenti seguiti Disabili a.a.2020/2021: n. 39 studenti (di cui n.30 ospiti delle residenze di ER.GO) n. 24 studenti (servizio di aiuto personale) n.13 studenti (contributi ausili e mobilità) n. 24 colloqui (colloqui individuali /con famiglia/congiunti con Atenei) n. 1 studente (bando UNIBO per contributi di mobilità in
SOTTO-OBIETTIVI	INDICATORE	CONSUNTIVAZIONE	STATO DI ATTUAZIONE												
DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI IN SOTTO OBIETTIVI COLLEGATI AL LIVELLO OPERATIVO CHE ORGANIZZANO LE SINGOLE ATTIVITA'	INDICATORI DI RISULTATO (OUTPUT)	Consuntivazione degli indicatori con il valore al 31/12	Cruscotto che riporta una percentuale di attuazione sintetica (es. 0-25-50-75-100%) che deriva dal confronto tra consuntivazione e target programmato												
S-OB.1 Azioni di accompagnamento/sostegno per studenti disabili e studenti rifugiati	Numero studenti seguiti - Disabili	Dicembre 2021	Numero studenti seguiti Disabili a.a.2020/2021: n. 39 studenti (di cui n.30 ospiti delle residenze di ER.GO) n. 24 studenti (servizio di aiuto personale) n.13 studenti (contributi ausili e mobilità) n. 24 colloqui (colloqui individuali /con famiglia/congiunti con Atenei) n. 1 studente (bando UNIBO per contributi di mobilità in												

	- Rifugiati		<i>favore di studenti con disabilità)</i> a.a.2021/2022: <u>n. 23 studenti</u> (servizio di aiuto personale) <u>n. 28 studenti</u> (studenti volontari per studenti disabili) <i>Numero studenti <u>rifugiati</u> seguiti</i> nr. totale: 74
S-OB.2 Gestione interventi straordinari COVID a.a.2020/2021	Numero interventi	Dicembre 2021	<u>n.658</u> borse per una spesa di <u>Euro 1.471.118,28</u> <u>n. 5</u> interventi straordinari personalizzati per problemi connessi allo svolgimento dei tirocini curriculari causa covid-19, per una spesa di Euro 19.717,85 <u>n.79</u> studenti a cui è stato riconosciuto l'ultimo semestre di borsa di studio assegnata per a.a. 2020/2021, per una spesa di Euro 124.776,06
S-OB.3 Gestione servizio di ascolto e di accompagnamento a studenti in difficoltà	Numero utenti	Dicembre 2021	<u>n.165</u>, di cui 120 per il servizio di ascolto e 45 per il supporto allo studio
S-OB.4 Interventi per studenti <i>caregivers</i> , <i>care leavers</i> ed in altre situazioni particolari	Numero studenti	Ottobre 2021	<u>n.21</u> studenti seguiti
S-OB.5 Rilevazione fabbisogni di studenti con DSA: prima sperimentazione con UNIBO	Report fabbisogni specifici	Dicembre 2021	Realizzate n. 2 misure: - I^ misura: individuazione studenti con percentuale invalidità civile pari o superiore al 66% assegnatari di borsa di studio a.a.2020/2021 per

			<i>l'assegnazione e liquidazione di un contributo economico integrativo alla borsa di studio ER.GO del valore unitario di € 2.083,33: <u>studenti assegnatari e liquidati n. 71</u> per importo contributo € 2.083,33 cadauno</i> <i>-II^ misura: assegnazione di contributi di importo variabile a valere sullo stanziamento complessivo di € 100.000,00, rivolta a tutti gli studenti non rientranti nella precedente misura in possesso di certificazioni/documentazione medica attestante la condizione di disabilità – anche temporanea - o di D.S.A. <u>studenti assegnatari e liquidati: n.37</u> importo complessivo liquidato € 55.000,00</i>
S-OB.6 Potenziamento ed ampliamento degli interventi e dei servizi per studenti disabili, anche in collaborazione con gli Atenei	Attivazione interventi/servizi	Luglio 2021	<i>In collaborazione con gli Atenei e AFAM: AVVISO per contributi per acquisto tablet/altro dispositivo a supporto della didattica a distanza o per accesso al servizio ristorativo di ER.GO o per rimborso spese di mobilità a.a.2020/2021 a favore di studenti con disabilità</i> <i>-Assegnazione contributi del valore di € 200,00 cadauno: <u>n.162 studenti</u></i> <i>Al 31/12/2021 sono stati liquidati n. 134 contributi per l'importo di € 27.662,94. I restanti sono liquidati nel 2022 a seguito della presentazione della documentazione di spesa</i> <i>Bando in collaborazione con Associazione "Ico Rosetti onlus": assegnazione n.1 contributo di € 2.000,00 a</i>

			<i>studente con disabilità post trauma</i>
S-OB 7 Ampliamento delle azioni a sostegno degli studenti a basso reddito: gestione Fondo Affitti del Ministero delle Infrastrutture	<i>Predisposizione e gestione bando</i>	<i>Giugno 2021</i>	<i>n.1750 interventi per una spesa di Euro 1.679.582,14, di cui Euro 1.657.171,97 sul fondo ministeriale</i>
S-OB 8 Analisi di impatto delle misure straordinarie COVID	<i>Report</i>	<i>Dicembre 2021</i>	<i>REPORT, predisposto con cadenza mensile, dall'Ufficio Risorse economiche e finanziarie</i>
S-OB 9 Servizi per studenti in condizioni di particolare disagio	<i>n. interventi straordinari di ER.GO e relativa spesa</i> <i>n. interventi straordinari gestiti per conto di UNIBO e relativa spesa</i> <i>n. interventi bando ER.GO/UNIBO e relativa spesa</i> <i>n. interventi per Polo Universitario Penitenziario e relativa spesa</i>		<i>n. 28 interventi Spesa € 39.711,62</i> <i>n. 375 per spesa di € 642.000,00</i> <i>n. 44 interventi economici spesa € 43.498,00</i> <i>n.60 interventi del valore unitario di € 400,00 per una spesa di euro 24.000</i>
S-OB 10 Progetto accoglienza studentesse e studenti afghani	<i>Bando per interventi</i>		<i>Pubblicato BANDO dopo protocollo d'intesa tra RER e Atenei con sede in Emilia-Romagna per borse di studio in denaro e servizi (1^ scad.: 08/11/2021). Domande pervenute: n. 99; Studenti alloggiati presso le residenze ER.GO: n.6; PC portatili consegnati: n.5. Ulteriori assegnazioni nel corso del 2022.</i>
S-OB 11 Estensione interventi DSU a detenuti carcere minorile	<i>Stipula accordo</i>		<i>100%</i> <i>Approvato il Protocollo d'Intesa con UNIBO, Centro per</i>

			la Giustizia Minorile per l'Emilia-Romagna (giugno 2021)
S-OB 12 Collaborazione con la Caritas di Bologna per interventi a favore di studenti che, perdendo il diritto ai benefici, vengono presi in carico dalla Diocesi	<i>n. studenti presi in carico</i>		n.5 studenti

Scheda 2

ER.GO_Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori

Direttrice: dott.ssa Patrizia Mondin

LIVELLO STRATEGICO	AREA DI CAMBIAMENTO DI RIFERIMENTO	PERSONE E COMUNITA'
	OBIETTIVO DI CAMBIAMENTO	Aumentare le opportunità di accesso al mondo del lavoro per i laureati
		<i>DESCRIVERE E ARGOMENTARE SINTETICAMENTE L'OBIETTIVO:</i> Progettazione e realizzazione di attività/iniziative/eventi per offrire ai neolaureati opportunità di accesso al mondo del lavoro.
	CONTESTO	In sintonia con la centralità del lavoro e delle azioni di raccordo tra sistema di istruzione e formazione e mercato del lavoro nell'ambito delle politiche regionali, ER.GO, in un'accezione sempre più ampia del Diritto allo Studio Universitario e della propria missione istituzionale, realizza – anche in collaborazione con le Università e con altri <i>partners</i> pubblici/privati - servizi/interventi di orientamento al lavoro, nonché misure di accompagnamento a favore di laureandi e neolaureati in vista del loro futuro inserimento lavorativo. Il servizio è 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 fuori sede attraverso un intervento che mira anche a promuovere l'attrattività del contesto economico regionale verso giovani in possesso di elevate competenze. 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. Nel 2021 si continuerà nell'erogazione "a distanza" dei servizi sperimentati con successo nel 2020, puntando ad estendere ulteriormente la platea dei potenziali fruitori, obiettivo reso possibile proprio dall'utilizzo dei mezzi digitali. Si ritiene che la digitalizzazione del servizio rappresenti ormai una risorsa da non abbandonare anche allorquando si potrà tornare alla tanto auspicata normalità. In prospettiva si dovrà strutturare un servizio a modalità mista (in presenza e on line) secondo il modello che si sta affermando per la didattica universitaria. § Nel corso del 2021 i servizi sono stati ancora erogati con interventi "a distanza". Come si evince dai numeri, i risultati sono stati più che soddisfacenti. Nell'ottica di migliorare i servizi erogati sotto l'aspetto qualitativo è stato messo a punto ed utilizzato nella 2^ parte del 2021 uno "Strumento di rilevazione degli esiti professionali dei fuori sede che hanno fruito del contributo per tirocini post laurea" negli anni accademici 2017/2018 e 2018/2019 (intervento all'epoca realizzato solo nella Sede di Modena e Reggio Emilia).

	KPI <i>(Key Performance Indicator)</i>	La performance del 2021 sarà valutata avendo a riferimento gli stessi indicatori degli anni precedenti. Fatte salve le considerazioni fin qui svolte legate al contesto pandemico, per il 2021 si prevede di consolidare i numeri ottenuti nel 2020, aumentando però la frequenza di workshop e incontri online. Particolare attenzione verrà posta ai percorsi di inserimento professionale dei borsisti fuori sede. Numero studenti e laureati che hanno fruito dei servizi, avendo a riferimento i seguenti dati: anno 2017: n. 3.643 anno 2018: n. 5.246 (circa +45%) anno 2019: n.5.654 (+ 7,7%) anno 2020: 6.660 tra utenti dei seminari e dei colloqui individuali (+ 17.8%) anno 2021: n.10698, di cui 9962 (partecipanti incontri) + 736 (colloqui): +37,74% (modalità solo online) Previsto +5%= aumento complessivo molto più consistente dovuto ai partecipanti reali agli incontri in modalità online Numero studenti e laureati che hanno avuto accesso ai colloqui individuali (=percorsi) di orientamento specialistico attivati, avendo a riferimento i seguenti dati: anno 2017: n. 352 anno 2018: n. 446 (+27%) anno 2019: n.583 (+30,7%) anno 2020: n.711 (+21.9%), online da marzo 2020 anno 2021: n. 736 (+3,4%) (modalità solo online) Previsto +5%= conferma sostanziale del numero degli utenti che richiedono servizi individuali Numero seminari/incontri di gruppo/laboratori da realizzare, avendo a riferimento i seguenti dati: anno 2017: n. 87 anno 2018: n. 149 (oltre + 70%) anno 2019: n.154 anno 2020: n.172 (+11.6%), di cui 146 online anno 2021: n. 288 (+ 40%) Previsto +10% = aumento complessivo molto maggiore, dovuto alla riorganizzazione del servizio
	ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI	Università, ARTER, Regione Emilia-Romagna, Comuni

LIVELLO OPERATIVO	SOTTO-OBIETTIVI COLLEGATI	Sotto-obiettivo 1: Incremento del numero dei percorsi di orientamento nell’ambito del Bando OL, contributo in denaro in caso di tirocinio post laurea e conseguentemente del numero di benefici assegnati. Le azioni sono rivolte a borsisti fuori sede in alloggio ER.GO, interessati a vivere e lavorare in Emilia Romagna. (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) Assegnatari laureati da luglio 2019 a giugno 2020 (a.a.2018/2019) = 15 Assegnatari laureati da luglio 2020 a giugno 2021 (a.a.2019/2020)= + 20% Assegnatari laureati da luglio 2021 a aprile/giugno 2022 (a.a.2020/2021)= + 30% Sotto-obiettivo 2: Individuazione di uno strumento di rilevazione, analisi e follow up degli esiti professionali dei fuori sede che hanno fruito del contributo per tirocini post laurea. Sotto-obiettivo 3: Potenziamento delle azioni di <u>orientamento per studenti disabili</u>, in particolare per la sede di Ferrara Sotto-obiettivo 4: Sistematizzazione dello strumento per la rilevazione di gradimento dei servizi di orientamento e per la rilevazione di nuovi fabbisogni orientativi.			
		SOTTO-OBIETTIVI	INDICATORE	CONSUNTIVAZIONE	STATO DI ATTUAZIONE
		DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI IN SOTTO OBIETTIVI COLLEGATI AL LIVELLO OPERATIVO CHE ORGANIZZANO LE SINGOLE ATTIVITA’	INDICATORI DI RISULTATO (OUTPUT)	Consuntivazione degli indicatori con il valore al 31/12	Cruscotto che riporta una percentuale di attuazione sintetica (es. 0-25-50-75-100%) che deriva dal confronto tra consuntivazione e target programmato
		S-OB.1 Incremento del numero dei percorsi di orientamento nell’ambito del Bando OL (contributo in denaro in caso di tirocinio post laurea) e aumento del numero di benefici assegnati.	Aumento del 20% dei contributi assegnati per i laureati (quindi 18 contributi in totale)	Dicembre 2021	Al 31/12/2021: <u>n.16 contributi erogati</u>
		S-OB.2 Individuazione di uno strumento di rilevazione analisi e follow up degli esiti professionali dei fuori sede che hanno fruito del contributo per tirocini post laurea.	Definizione delle modalità di rilevazione entro Luglio 2021 Rilevazione sui beneficiari OL a.a. 2018/2019 già concluso e sul 2019/20 ancora in corso).	Dicembre 2021: rilevazione sull’anno accademico 2019/2020, Luglio 2021	100% (report disponibile) 100% adozione dello strumento di rilevazione degli esiti professionali dei fuori sede che hanno fruito del contributo per tirocini post laurea (det. n. 354 19/07/2021)

All. A det.n.265 del 27/04/2022 SCHEDE CONSUNTIVO OBIETTIVI 2021

				(elaborata la <u>TABELLA di rilevazione</u>)
S-OB.3 Potenziamento delle azioni di <u>orientamento per studenti disabili</u> , in particolare per la sede di Ferrara	<i>Realizzazione azioni (numero interventi online realizzati nel 2021)</i>	<i>Dicembre 2021</i>		100% 2 incontri online svolti, di cui uno su Ferrara (26 maggio), uno su Modena/Reggio Emilia (28 settembre) per un totale di 20 utenti partecipanti (11 su Ferrara, 9 su MO e RE)
S-OB.4 Sistematizzazione dello strumento per la rilevazione di gradimento dei servizi di orientamento e per la rilevazione di nuovi fabbisogni orientativi	<i>Invio del questionario ai partecipanti al termine di ogni seminario</i>	<i>Avvio entro maggio 2021 e Report generale a fine anno.</i>		100% avvio sistematico della somministrazione del questionario a partire da maggio 2021 su tutte le sedi, per i seminari TRL condotti dagli orientatori ER.GO (disponibile REPORT FINALE)

Scheda 3

ER.GO_Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori

Direttrice: dott.ssa Patrizia Mondin

LIVELLO STRATEGICO	AREA DI CAMBIAMENTO DI RIFERIMENTO	PERSONE E COMUNITA'
	OBIETTIVO DI CAMBIAMENTO	Aumentare il sostegno agli studenti delle scuole e l'orientamento alla scelta universitaria
		DESCRIVERE E ARGOMENTARE SINTETICAMENTE L'OBIETTIVO: 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. Da un primo progetto di intervento, a contenuto prevalentemente informativo, attivato e consolidato negli anni precedenti si passa nel 2021 ad un vero e proprio servizio di orientamento, che spazia dall'informazione sui servizi e interventi del DSU a dispositivi consulenziali di sostegno alla scelta. Gli incontri avvengono on line con diverse modalità: - Incontri di classe - Incontri di istituto anche utilizzando una piattaforma dedicata di ER.GO. Infine, nel 2021 ER.GO garantirà, attraverso la cooperazione applicativa con l'INPS tramite tecnologia web service, un supporto al servizio trasporti della Regione nell'erogazione degli abbonamenti gratuiti ai trasporti pubblici messi a disposizione degli studenti delle scuole superiori.

	KPI (Key Performance Indicator)	Con riferimento a questo obiettivo, la performance 2021 andrà valutata sulla base dei seguenti indicatori: 1. Pratiche "ER.GO SCUOLA" trattate per l'anno scolastico di riferimento: si valuterà la <u>variazione percentuale</u> rispetto agli a.s. precedenti, tenuto conto dei seguenti dati: - anno scolastico 2016/2017: domande borse di studio: n. 6.068 domande per contributo libri di testo: n. 20.129 - anno scolastico 2017/2018: domande borse di studio: n. 6.433 domande per contributo libri di testo: n. 19.870 - anno scolastico 2018/2019: domande borse di studio: n.11.957 domande per contributo libri di testo: n.24.554 - anno scolastico 2019/2020: domande borse di studio: n.16.526 (+38,21% a fronte di una previsione del +5%) domande per contributo libri di testo: n.35.037 (+42,69% a fronte di una previsione del +5%) - anno scolastico 2020/2021: domande borse di studio: n.19.096 (+15,55%) domande per contributo libri di testo: n.40.893 (+16,71%) - anno scolastico 2021/2022: domande borse di studio: n. 21.012 (+ 10,03%) domande per contributo libri di testo: n. 44.237 (+8,17%) 2. Numeri interventi di edilizia scolastica validati nel 2021 (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: n. 122 progetti validati sull'annualità 2015 e n.13 sull'annualità 2016 per un totale erogato dalla Cassa Depositi e Prestiti di € 3.730.666,86 sul 2015 ed € 5.992.076,78 sul 2016; - anno 2020: 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, - anno 2021: n. 102 progetti validati sull'annualità 2015 e n.27 sull'annualità 2016 per un totale erogato dalla Cassa Depositi e Prestiti di € 7.996.644,88 sul 2015 ed € 2.946.869,71 sul 2016; annualità 2018: 20 progetti validati – importo totale validato euro 5.035.441,24 <u>Il 15/10/2021 si è conclusa definitivamente la rendicontazione MUTUI BEI per l'annualità 2015 e 2016:</u> - totale annualità 2015: n. 261 progetti validati per un importo totale validato di euro 53.192.558,04; - totale annualità 2016: n. 68 progetti validati per un importo totale validato di euro 13.403.431,72 3. Edilizia scolastica: numero di sopralluoghi realizzati sul territorio regionale nel 2021, tenuto conto dei seguenti dati: - anno 2017: n.11 sopralluoghi - anno 2018: n.7 sopralluoghi (relativi all'annualità 2015) - anno 2019: n.1 sopralluogo per verifica intervento di consolidamento della scuola di Ponte dell'Olio - PC insieme ai membri della Task Force ministero/banca europea. - anno 2020: a causa della pandemia non si è potuto effettuare sopralluoghi - anno 2021: causa restrizioni per COVID, non era possibile effettuare l'attività 4. "Progetto Scuola": si valuterà il <u>numero di scuole contattate</u> nel 2021 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 - anno 2019: n.102 scuole contattate - anno 2020: n.110 scuole contattate - anno 2021: n.245 scuole contattate nonché il <u>numero di incontri</u> con le scuole realizzati nell'a.s.2020/2021 rispetto agli anni scolastici precedenti: - a.s.2016/2017: n.32 - a.s.2017/2018: n.30* (vedi sotto) - a.s.2018/2019: n.30* (*a questo dato vanno aggiunti gli incontri organizzati da UNIBO e a cui ER.GO ha partecipato in occasione dei saloni dell'orientamento nelle città di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini; questi incontri hanno sostituito parte degli incontri con le scuole) - 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) - a.s.2020/2021: n.61 5. Incontri con scuole FUORI Regione Emilia-Romagna: - a.s.2016/2017: n.2 scuole - a.s.2017/2018: n.2 scuole* (*a questo dato vanno aggiunti i due saloni dell'orientamento della Provincia di Trento, organizzati a Rovereto e Riva del Garda) - a.s.2018/2019: n.2 scuole* (*a questo dato vanno aggiunti i due saloni dell'orientamento della Provincia di Trento, organizzati a Rovereto e Riva del Garda)
--	---	---

		- a.s.2019/2020: 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) - a.s.2020/2021: n.9 incontri con scuole (Veneto, Lombardia, Sicilia, Trentino Alto Adige, Abruzzo)
	ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI	Regione, Comuni e loro Unioni, Province, Scuole, INPS, Università, ASTER
LIVELLO OPERATIVO	SOTTO-OBIETTIVI COLLEGATI	Sotto-obiettivo 1: Report degli interventi di edilizia scolastica conclusi, distinti per annualità Sotto-obiettivo 2: Pagamento dei contributi per libri di testo ai Comuni entro l'inizio dell'anno Sotto obiettivo 3 Fornitura di un servizio comunicativo e di sostegno alle famiglie multicanale (CAF, Call Center virtuale) in concomitanza con la gestione dei bandi Sotto-obiettivo 4: Organizzazione incontri per le scuole e partecipazione ad interventi di orientamento delle Università Sotto-obiettivo 5: Attivazione dispositivi consulenziali a supporto della scelta in uscita dalle scuole superiori Sotto-obiettivo 6: Supporto al Servizio Trasporti della Regione per l'erogazione di abbonamenti gratuiti ai trasporti pubblici a favore degli studenti delle scuole superiori

SOTTO-OBIETTIVI	INDICATORE	CONSUNTIVAZIONE	STATO DI ATTUAZIONE
DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI IN SOTTO OBIETTIVI COLLEGATI AL LIVELLO OPERATIVO CHE ORGANIZZANO LE SINGOLE ATTIVITA'	INDICATORI DI RISULTATO (OUTPUT)	Consuntivazione degli indicatori con il valore al 31/12	Cruscotto che riporta una percentuale di attuazione sintetica (es. 0-25-50-75-100%) che deriva dal confronto tra consuntivazione e target programmato
S-OB.1 Report degli interventi di edilizia scolastica conclusi, distinti per annualità	<i>report</i>	<i>novembre 2021</i>	100%
S-OB.2 Pagamento dei contributi per libri di testo ai Comuni entro l'inizio dell'anno	<i>Pagamenti contributi (somme erogate)</i>	<i>Gennaio 2021</i>	100% € 5.942.796,00
S-OB.3 Fornitura di un servizio comunicativo e di sostegno alle famiglie multicanale (CAF, Call Center virtuale) in concomitanza con la gestione dei bandi	<i>Contatti per informazioni o assistenza alla compilazione (numero contatti)</i>	<i>Da settembre 2021 e secondo le scadenze indicate dalla Regione</i>	n.663 chiamate n.2640 messaggi gestiti per il supporto (dirittostudioscuole@er-go.it) n. 830 telefonate dai CAF
S-OB.4 Organizzazione incontri per le scuole e partecipazione ad interventi di orientamento delle Università	<i>Incontri scuole (numero incontri)</i>	<i>Tutto il 2021</i>	<u>TOT.n.61</u> <u>in Emilia-Romagna</u> + <u>TOT.n.9</u> partecipazioni ad interventi di orientamento delle Università (Saloni)
S-OB.5 Attivazione dispositivi consulenziali a supporto della scelta in uscita dalle scuole superiori	<i>N° colloqui individuali</i>	<i>settembre 2021</i>	<u>TOT.n.44</u>
S-OB.6 Supporto al Servizio Trasporti della Regione per l'erogazione di abbonamenti gratuiti ai trasporti pubblici a favore degli studenti delle scuole superiori	<i>Funzionalità ed efficacia del web service di ER.GO nell'ambito del procedimento gestito dai competenti uffici regionali</i>	<i>settembre 2021</i>	ACCORDO con la RER (31 dicembre 2021) <u>n.62.666 ISEE</u> trasmesse alla RER tramite web service

Scheda 4

ER.GO_Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori

Direttrice: dott.ssa Patrizia Mondin

LIVELLO STRATEGICO	AREA DI CAMBIAMENTO DI RIFERIMENTO	PERSONE E COMUNITA'
	OBIETTIVO DI CAMBIAMENTO	Aumentare le risorse proprie da destinare alle borse di studio <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 possono essere importanti anche le azioni di valorizzazione delle competenze e degli spazi aziendali per reperire risorse. Rileva, inoltre, una attenta gestione delle entrate proprie dell'Azienda, con particolare attenzione alle azioni di recupero crediti. 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 o sono in corso di attivazione: 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, rappresentano un'utile esperienza per mettere a punto nuovi modelli di servizio. § Nel corso del 2021 l'Azienda è stata impegnata nell'individuare spazi idonei e a norma da destinare a "sale studio" per gli studenti universitari. Tale attività viene svolta in coordinamento con gli Atenei di riferimento.

KPI <i>(Key Performance Indicator)</i>	Relativamente a questo obiettivo, la performance 2021 verrà valutata avendo a riferimento i seguenti indicatori: <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) situazione al 31/12/2020 (-1,4%): n. revoche: 293 (-27) importo: € 411.160,88 (- 41.691,66) situazione al 31/12/2021 (-5,1%): n. revoche: 194 (-99) importo: € 253.832,52 (- 157.328,52) <u>Valorizzazione economica</u> degli spazi e delle competenze aziendali: aumento del +1% degli introiti derivanti dall'utilizzo degli spazi aziendali nel corso del 2021: 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) dato anno 2021: € 145.814,06 (+45,8% rispetto al target, poco più del doppio rispetto al dato registrato nel 2020, ponendosi sugli stessi livelli pre-COVID) 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); <u>mentre, nel 2021, si registra una significativa ripresa di questa linea di attività</u> 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 2021: 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%) dato anno 2021: € 175.500,00 (+1%) <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%) dato a.a.2020/2021: spesa € 1.728,74 (-92,14%) Attività conclusa con l'a.a.2020/2021
--	---

	ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI	Regione, Università e altri Istituti di livello universitario
LIVELLO OPERATIVO	SOTTO- OBIETTIVI COLLEGATI	Sotto-obiettivo 1: Stipula nuovi accordi per la gestione di spazi polifunzionali o di servizi universitari Sotto-obiettivo 2: Stipula nuove convenzioni e accordi per valorizzazione competenze aziendali Sotto-obiettivo 3 Presa in carico, da ottobre 2021, della gestione del Collegio Superiore di UNIBO, subordinatamente alla piena funzionalizzazione della nuova residenza di Via San Petronio Vecchio a Bologna, da parte dell'Università Sotto-obiettivo 4 Informatizzazione delle procedure dei controlli al fine di semplificare la comunicazione con gli utenti e accelerare le procedure di recupero crediti, laddove necessario. Sotto-obiettivo 5 Gestione integrata di alcuni interventi di competenza di UNIBO, valorizzabili ai fini del riparto del Fondo Integrativo Statale per le borse di studio

SOTTO-OBIETTIVI	INDICATORE	CONSUNTIVAZIONE	STATO DI ATTUAZIONE
DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI IN SOTTO OBIETTIVI COLLEGATI AL LIVELLO OPERATIVO CHE ORGANIZZANO LE SINGOLE ATTIVITA'	INDICATORI DI RISULTATO (OUTPUT)	Consuntivazione degli indicatori con il valore al 31/12	Cruscotto che riporta una percentuale di attuazione sintetica (es. 0-25-50-75-100%) che deriva dal confronto tra consuntivazione e target programmato
S-OB.1 Stipula nuovi accordi per la gestione di spazi polifunzionali o di servizi universitari	N. nuovi accordi	<i>Dicembre 2021</i>	n.5 - con UNIBO per l'apertura di sale studio presso i locali ristorativi "La Scuderia" e "Ex Stazione Veneta" e l'utilizzo delle sale studio delle residenze "U. Eco" e "Fioravanti" (contributo di € <u>198.000</u>) - con Campus di Forlì UNIBO per l'utilizzo di sale studio

			della residenza Sassi Masini, con un contributo annuo di € <u>10.200,00</u>; per l'utilizzo del 1° piano della mensa Campus come sala studio con un contributo annuo di € <u>43.450,00</u>; - con il Campus di Rimini (UNIBO): * per l'utilizzo di sale studio presso la residenza Ex Hotel Palace, con un contributo annuo di € <u>5.000,00/anno</u>; - con il CUSB di Bologna, per l'utilizzo delle palestre residenze Sassi Masini ed Ex Hotel Palace verso un contributo anno riconosciuto in € <u>1.000,00</u>; - con LABA, Libera Accademia di Rimini, per l'utilizzo delle aule della residenza Ex Hotel Palace, verso il corrispettivo annuo di € <u>18.000,00</u>;
S-OB.2 Stipula nuove convenzioni e accordi per valorizzazione competenze aziendali	N. nuove convenzioni	Dicembre 2021	Accordo "OMBRELLO" con UNIBO per promuovere proficue forme di collaborazione tra i 2 enti nella progettazione e nella realizzazione delle attività di gestione dei bandi di concorso per benefici di diritto allo studio e dei servizi agli studenti di rispettiva competenza secondo linee direttrici condivise Accordo con RER per controlli ISEE nell'ambito dei servizi di trasporto gratuito ("salta su") per gli studenti delle scuole medie e superiori (62.666 ISEE trasmesse)
S-OB.3 Presa in carico, da ottobre 2021, della gestione del Collegio Superiore di UNIBO	Avvio gestione	Settembre 2021	100% avvio della gestione con l'inizio del nuovo

			a.a.2021/2022, dopo l'esecuzione nei mesi estivi di interventi di fornitura (es. cucine, materassi...) e di restyling (es. atrio)
S-OB.4 Informatizzazione delle procedure dei controlli al fine di semplificare la comunicazione con gli utenti e accelerare le procedure di recupero crediti, laddove necessario	Attivazione procedure	Settembre 2021	Nel 2021 è stata portata a termine l'analisi funzionale alla definizione dei fabbisogni che porteranno all'individuazione del nuovo software nel 2022
S-OB.5 Gestione integrata di alcuni interventi di competenza di UNIBO, valorizzabili ai fini del riparto del Fondo Integrativo Statale per le borse di studio	Gestione pagamenti	Aprile 2021	100% (pagamenti effettuati nei tempi stabiliti)
S-OB.6 Collaborazione all'ampliamento dei servizi a favore degli studenti del Campus della Romagna	Gestione nuovi spazi a Forlì e a Cesena	Maggio 2021	Tendostruttura a Forlì (verso un contributo di € 2.850,00 da parte del Campus) Tendostruttura a Cesena (verso il contributo di € 15.600,00 da parte del Campus)

Scheda 5

ER.GO_Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori

Direttrice: dott.ssa Patrizia Mondin

LIVELLO STRATEGICO	AREA DI CAMBIAMENTO DI RIFERIMENTO	PERSONE E COMUNITA'
	OBIETTIVO DI CAMBIAMENTO	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. Inoltre, nel corso degli ultimi anni si sono realizzate alcune esperienze inedite, diverse dalla residenzialità collettiva tradizionale, volte a favorire l'integrazione degli studenti fuori sede nella comunità locale. Nel 2021 pur nella delicata situazione causata dall'emergenza sanitaria, sarà interessante consolidare e sviluppare esperienze di socialhousing, nelle quali assegnare agli studenti di ER.GO un ruolo partecipe e responsabile. Anche le iniziative solidali all'interno delle residenze, verso studenti disabili, verso studenti costretti all'isolamento, verso la comunità di quartiere vanno in questa direzione. 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>. 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", anche in un anno che vede l'impossibilità del pieno e completo utilizzo. L'emergenza sanitaria è però anche un'occasione per mettere a punto un nuovo modello di servizio, di cui si sono realizzate già alcune piccole, ma significative sperimentazioni. In particolare, un modello polifunzionale in cui gli spazi dei servizi ristorativi servono anche per altre funzioni (ora lo studio, ma in prospettiva anche attività ricreative, ludiche, ecc) sembra quello migliore per superare una visione di servizio ancora molto, forse troppo, impostata in modo tradizionale. Anche il servizio informativo concorre a qualificare la permanenza nelle sedi universitarie così come: - le azioni a supporto dell'internazionalizzazione; - le azioni volte a programmare una cultura di responsabilizzazione e di legalità per coloro che accedono ai servizi pubblici § Tra le misure adottate dall'Azienda durante l'emergenza sanitaria rientrano la "borsa modulare" per una durata dei domicili inferiore a 10 mesi e la possibilità per gli studenti di richiedere il posto alloggio solo per il 2° semestre dell'anno accademico. Sempre legate all'emergenza COVID-19, nel 2021 è continuata la gestione delle 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.

	KPI (Key Performance Indicator)	Con riferimento a questo obiettivo, la performance 2021 verrà valutata avendo a riferimento i seguenti indicatori: 1. <u>attività svolte nel 2021</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 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) - anno 2018: 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) - anno 2019: 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) - anno 2020: n.550 colloqui di ascolto attivo n.141 studenti coinvolti n.13 studenti seguiti nei colloqui di sostegno allo studio (per n.30 ore totali) un incontro di ascolto attivo online: 7 partecipanti 3 incontri su gestione del tempo e metodo di studio: 36 partecipanti - anno 2021: n.689 colloqui di ascolto attivo n.574 studenti contattati per colloqui di sostegno allo studio n.98 studenti incontrati per sostegno allo studio n.242 partecipanti a n.4 incontri sul metodo di studio e sulla gestione del tempo 2. <u>numero pasti erogati</u> nell'anno 2021, 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) 2020: 481.518 (-81% rispetto all'a.a. precedente) 2021: 904.756 3. <u>numero mense/locali convenzionati</u> presenti nelle città sedi universitarie nell'a.a.2020/2021, 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.2019/2020: n.102, di cui: - 88 in convenzione - 14 in appalto a.a.2021/2022: n.82, di cui: - 68 in convenzione - 14 in appalto (di cui 3 temporaneamente chiuse) 4. Servizi Pausa Pranzo (funzionalizzazione di spazi con forni a microonde, distributori di snack e bevande per consumare pasti portati da casa) PUNTI ATTIVI: - ANNO 2019: 11 - ANNO 2020: 12 - ANNO 2021: 11* * nel 2021 è stato chiuso il servizio presso la Residenza IRNERIO di Bologna, divenuta nel frattempo Collegio Superiore
	ALTRI SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI	Università, Regione, Comuni, Quartieri

LIVELLO OPERATIVO	SOTTO-OBIETTIVI COLLEGATI	Sotto-obiettivo 1: Indagini di gradimento sui servizi residenziali Sotto-obiettivo 2: Realizzazione laboratori artistici on line Sotto-obiettivo 3: Azioni di valorizzazione della partecipazione studentesca nella comunità locale Sotto-obiettivo 4: Realizzazione interventi di riqualificazione di alcune strutture residenziali, come da Programma dei lavori 2021-2023 (annualità 2021) Sotto-obiettivo 5: Attività istruttoria – con Regione ed Università – finalizzata alla predisposizione di nuovi piani di edilizia universitaria Sotto-obiettivo 6: Aumento delle disponibilità abitative Sotto-obiettivo 7: Aumento degli spazi dedicati ai servizi ristorativi Sotto-obiettivo 8: Razionalizzazione dei servizi di comunicazione Sotto-obiettivo 9: Messa a punto di procedure di controllo sulla regolarità dei pagamenti dei canoni di locazione corrisposti dagli studenti ER.GO fuori sede non in alloggio partendo dai beneficiari del Fondo Affitti Sotto-obiettivo 10: Monitoraggio del servizio di assistenza sanitaria per studenti Fuori Sede a Bologna Sotto-obiettivo 11: Potenziamento dei controlli di qualità sui servizi ristorativi Sotto-obiettivo 12: Potenziamento delle azioni a supporto degli studenti rifugiati
---------------------------------	---	--

SOTTO-OBIETTIVI	INDICATORE	CONSUNTIVAZIONE	STATO DI ATTUAZIONE
DECLINAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI IN SOTTO OBIETTIVI COLLEGATI AL LIVELLO OPERATIVO CHE ORGANIZZANO LE SINGOLE ATTIVITA'	INDICATORI DI RISULTATO (OUTPUT)	Consuntivazione degli indicatori con il valore al 31/12	Cruscotto che riporta una percentuale di attuazione sintetica (es. 0-25-50-75-100%) che deriva dal confronto tra consuntivazione e target programmato
S-OB.1 Indagini di gradimento sui servizi residenziali	Somministrazione questionario Pubblicazione esiti questionario	Marzo-aprile 2021 Giugno 2021	100% 100% (su A.T.)
S-OB.2 Realizzazione laboratori artistici on line	n. ____ laboratori n. ____ partecipanti	Settembre 2021	n.3 laboratori online n.60 partecipanti
S-OB.3 Azioni di valorizzazione della partecipazione studentesca nella comunità locale	N. ---- posti letto nell'ambito di esperienze di socialhousing	Ottobre 2021	n.21 Posti letto (a Bologna)
S-OB.4 Realizzazione interventi di riqualificazione di alcune strutture residenziali, come da Programma dei lavori 2021-2023 (annualità 2021)	N. _____interventi Spesa_____	Da cronoprogramma	(VEDI NOTA IN CALCE)
S-OB.5 Attività istruttoria – con Regione ed Università – finalizzata alla predisposizione dei piani di edilizia universitaria	N. ____ interventi individuati Spesa _____	Secondo tempistica regionale	Nel corso del 2021, ER.GO ha partecipato al tavolo tecnico regionale con Regione e Atenei per studi di fattibilità per candidature in vista della pubblicazione del V Bando ex Legge 338/2000 avvenuta a febbraio 2022
S-OB.6 Aumento delle disponibilità abitative	N. ____ nuove residenze N _____ nuovi posti letto N_____nuovi posti letto assegnati con Bando congiunto con il Comune di San Benedetto Val di Sambro nell'ambito del progetto di residenzialità diffusa	Settembre 2021 Settembre 2021 Settembre 2021	n.3 nuove residenze (1 a Cesena, 1 a Bologna, 1 a Ferrara) n.125 nuovi posti letto n.8 posti letto assegnati dal Comune a studenti in possesso dei

			<i>requisiti del Bando ER.GO</i>
<i>S-OB.7 Aumento degli spazi dedicati ai servizi ristorativi</i>	<i>N. ____ nuovi spazi disponibili Nuovi servizi attivati:</i>	<i>Ottobre 2021</i> <i>Dicembre 2021</i>	<i>Apertura punto ristoro c/o Ex Fornace Galotti (Campus delle Scienze di Unibo)</i> <i>Affidamento gestione BAR c/o Dipartimento di Scienze Medico- Veterinarie di UNIPR</i>
<i>S-OB.8 Razionalizzazione dei servizi di comunicazione</i>	<i>Implementazioni sul dossier Utente</i> <i>Informatizzazione comunicazione stato assegnazioni posti letto</i> <i>Predisposizione nuova modulistica</i>	<i>Maggio 2021</i> <i>Ottobre 2021</i> <i>Ottobre 2021</i>	<i>100%</i> <i>100%</i> <i>100%</i>
<i>S-OB.9 Messa a punto di procedure di controllo sulla regolarità dei pagamenti dei canoni di locazione corrisposti dagli studenti ER.GO fuori sede non in alloggio partendo dai beneficiari del Fondo Affitti</i>	<i>N. ____ controlli effettuati</i>	<i>Giugno 2021</i>	<i>100%</i> <i>(n.1750 controlli per i rimborsi affitti effettuati in base ad una specifica norma del Bando 2021/2022)</i>
<i>S-OB.10 Monitoraggio del servizio di assistenza sanitaria per studenti Fuori Sede a Bologna</i>	<i>Rilevazione n. ____ utenti</i>	<i>Dicembre 2021</i>	<i>anno 2021: - n.1.410 chiamate ricevute dai medici dell'ANT; - n.117 visite ambulatoriali - n.184 prescrizioni</i>
<i>S-OB. 11: Potenziamento dei controlli di qualità sui servizi ristorativi</i>	<i>Predisposizione check list per controllo dei CAM</i> <i>N. Controlli effettuati</i>	<i>Maggio 2021</i> <i>Dicembre 2021</i>	<i>100%</i> <i>L'attività è stata avviata in maniera informale nella parte finale del 2021, per poi proseguire ufficialmente all'inizio del 2022</i>

<i>S-OB. 12: Potenziamento delle azioni a supporto degli studenti rifugiati</i>	<i>Definizione e prima attivazione di un servizio di accoglienza integrata ER.GO-ATENEI</i>	<i>Luglio 2021</i>	<i>100%</i> <i>Protocollo d'intesa tra UNIBO, UNIFE, UNIMORE, UNIPR e ER.GO per la sperimentazione di un modello di accoglienza e accompagnamento integrato rivolto agli studenti in protezione internazionale e complementare (n.48 UTENTI)</i>
<i>S-OB.13: Ampliamento servizi integrati e polifunzionali</i>	<i>Servizi ristorativi + sale studio</i> <i>Servizi residenziali + sale studio</i>	<i>a.a.2020/2021 e a.a.2021/2022</i>	<i>Utilizzo dei punti ristorativi "La Scuderia", "Ex Stazione Veneta" come sale studio</i> <i>Utilizzo da parte della generalità degli studenti delle sale studio delle residenze Umberto Eco e Fioravanti (UNIBO riconosce ad ER.GO un contributo per le spese di controllo accessi/ portierato, pulizie, sanificazione)</i>
<i>S-OB.14: Ampliamento servizi a favore degli studenti di Piacenza</i>	<i>Accordi istituzionali con EDUCATT per servizio ristorativo, sport, etc... a favore degli studenti del Corso di Laurea Magistrale a ciclo unico in lingua inglese <u>Medicine and surgery</u> di UNIPR</i>	<i>Settembre 2021</i>	<i>100%</i> <i>Stipula Convenzione (settembre 2021)</i>

Nel corso del 2021 si è provveduto a:

- realizzazione, in concorso con UNIBO, delle opere di funzionalizzazione ed attivazione di due nuove residenze (avute, poi, in concessione da UNIBO): Umberto Eco a Bologna e La Torre a Cesena, per una spesa di € 64.355,00;
- realizzazione lavori di ristrutturazione ex Mensa "Allegretti" e sistemazione area cortiliva per una spesa di € 303.571,63, con un contributo regionale di € 100.000,00;
- realizzazione lavori di completamento della ristrutturazione dell'Ex Fornace Galotti, in vista della apertura del nuovo punto ristorativo per una spesa di € 430.059.056
- acquisizione delle cucine comuni delle residenze Hotel Palace (n. 3 cucine), Santo Spirito (n. 5 cucine), Miramonte (n. 1 cucina) per una spesa complessiva di Euro 92.075,85;
- acquisto nuove plafoniere per gli appartamenti, dispositivi luci di emergenza e potenziamento del sistema di video sorveglianza presso la Residenza Carducci, per un importo complessivo di Euro 20.000,00;
- progettazione intervento di riqualificazione del servizio ristorativo Campus a Parma, per una spesa di Euro 13.121,04;
- realizzazione nello spazio esterno della residenza S. Pancrazio a Parma di 2 spazi attrezzati con dehor, per una spesa di Euro 18.044,85 (IVA inclusa);

- realizzazione presso la residenza Ulivi delle schermature solari della sala studio;
- affidamento dei lavori di sostituzione di box doccia, sanitari e rubinetterie dei servizi igienici della residenza Schiavonia, per una spesa di Euro 121.112,10 (lavori saranno realizzati nell'estate del 2022 in concomitanza con la chiusura della residenza);

Nell'estate 2021 si è inoltre provveduto alla completa attivazione del Collegio Irnerio con la realizzazione degli interventi necessari alla piena funzionalizzazione della struttura (spesa di Euro 163.500,00 oggetto di rimborso da parte di UNIBO).

Progetti di edilizia universitaria ex L. 338/2000 (IV Bando)

Nel 2021 è stata esperita la gara per l'affidamento dei lavori relativi all'intervento presso la Residenza Villa Marchi a Reggio Emilia (2° stralcio, per 75 posti), candidato da ER.GO al IV Bando ministeriale della L 338/2000 e ammesso al cofinanziamento statale (cofinanziamento ER.GO-RER: € 2.317.000,00).