

ER.GO

AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO AGLI STUDI SUPERIORI

Direttrice

dott.ssa PATRIZIA MONDIN

Risultati conseguiti nel 2023

(con valutazione finale dell'OIV)

Obiettivo di cambiamento	<i>1. Consolidare e potenziare la più ampia inclusione nel sistema dei benefici degli studenti in condizioni di particolare difficoltà</i>
Descrizione	ER.GO garantisce da sempre il soddisfacimento del 100% degli idonei alla borsa di studio, malgrado un fabbisogno finanziario crescente negli anni. La borsa di studio è affiancata da altri interventi improntati alla massima personalizzazione, oltre ad azioni di accompagnamento volte a facilitare la permanenza all'interno del sistema del DSU. A seguito delle innovazioni introdotte dal DM 1320/2021 che hanno esplicitato i loro effetti sui bandi di concorso dell'a.a.2022/2023, l'anno 2023 potrà essere un anno di consolidamento e di analisi e valutazione degli effetti portati dalle innovazioni normative di livello nazionale. Al contempo si potranno rafforzare i dispositivi verso gli studenti in condizioni di particolare fragilità e gli strumenti di accessibilità ai servizi del DSU secondo principi di massima inclusione e di pari opportunità
KPI (key Performance Indicator)	Con riferimento a questo obiettivo, di particolare rilievo dati i numeri degli studenti che di norma accedono alla borsa di studio (27.876 per l'a.a. 2023/2024), la performance 2023 sarà misurata sulla base dei seguenti indicatori: a) garantire la massima accessibilità agli studenti con carriere alias, in condizioni di assoluta riservatezza e sicurezza nel trattamento dei dati (baseline n.41 studenti): PREDISPOSIZIONE REGOLAMENTO CARRIERE ALIAS (agosto 2023) b) diminuzione dell'0,5% della percentuale delle revoche e delle rideterminazioni in riduzione delle borse di studio fuori sede a seguito dei controlli sui contratti di domicilio (7,02 % nel 2022) – 2023: 3,39% c) concorso al raggiungimento dei target nazionali relativi al numero delle borse di studio e dei posti alloggio (borse di studio: 300.000 a livello nazionale entro il 31/12/2023 e 336.000 entro il 31/12/2024; servizi abitativi: 7.500 a livello nazionale entro il 28/02/2023); Il concorso di ER.GO è il seguente: - incremento disponibilità abitativa: +150 posti alloggio finanziati con Bandi Mur a marzo 2023; - n. Borse di studio: 27.155 nell'a.a.2022/2023 pari al 100% degli aventi diritto.
Sotto-obiettivo operativo n. 1	Pubblicazione del Bando di concorso per l'accesso ai benefici unificato per tutte le sedi relativo all'a.a.2023/2024 (entro il 4 luglio 2023): 100%
Sotto-obiettivo operativo n. 2	Revoca delle borse di studio agli studenti matricole dell'a.a.2021/2022 (entro il mese di marzo 2023): 100%
Sotto-obiettivo operativo n. 3	Azioni di monitoraggio dell'utilizzo di risorse PNRR Tabelle + alimentazione piattaforme, periodicamente nell'anno, secondo indicazioni dell'Unità di Missione PNRR del MUR.
Sotto-obiettivo operativo n. 4	Seconda fase della collaborazione alla ricerca del Prof Pignataro di UNIBO sul sistema delle diseguaglianze nell'accesso all'Università: somministrazione questionario a borsisti ER.GO maggio 2023: 100%
Sotto-obiettivo operativo n. 5	Messa a punto della definizione dei criteri e delle modalità di assegnazione dell'ulteriore semestre di borsa di studio per gli studenti laureati in corso (entro i tempi di pubblicazione dei bandi per l'a.a.2023/2024): 100% (bando 2023/2024)
Sotto-obiettivo operativo n. 6	Messa a punto e pubblicazione di un nuovo bando per interventi a sostegno degli studenti con disabilità (30/06/2023): 100% (Det.n.360 del 27/06/2023) Complessivamente nell'anno erogati oltre 1.000 interventi per studenti con disabilità

Sotto-obiettivo operativo n. 7	Analisi di impatto e somministrazione questionario di gradimento sui servizi per studenti con disabilità finalizzata anche alla revisione della <i>Carta di qualità dei servizi</i> (31/10/2023): questionario somministrato (21/03-21/04/2023)
Sotto-obiettivo operativo n.8	Misure per studenti alluvionati (introdotte dopo l'alluvione nel mese di maggio): complessivamente n. 20 interventi (100% degli aventi diritto)

VALUTAZIONE OIV dopo colloquio del 18/04/2024: 100

Obiettivo di cambiamento	2. Sviluppare azioni di accompagnamento in ingresso, in itinere e in uscita dal sistema universitario
Descrizione	Questa linea di attività rappresenta un'area di intervento che si rivolge a chi deve ancora entrare nel sistema universitario o a chi, in uscita, deve costruire il proprio percorso professionale e di vita. Nel corso degli anni l'Azienda ha sedimentato un servizio di " orientamento in uscita " molto apprezzato dall'utenza, come testimoniano gli esiti dei questionari somministrati agli utenti, e dagli Atenei di riferimento, con cui si opera attraverso convenzioni che prevedono una programmazione condivisa delle attività. L" orientamento in entrata ", invece, sta assumendo nel corso degli ultimi anni una sua specifica identità. L'orientamento in entrata concorre, parimenti agli interventi più tradizionali del diritto allo studio (borse di studio, posti alloggio, ecc) a favorire l'iscrizione all'Università anche degli studenti con maggiori difficoltà economiche. Rappresenta quindi un segmento importante per l'attuazione dell'art. 34 della Costituzione e per concorrere all'obiettivo di incrementare il numero di laureati.
KPI (key Performance Indicator)	N. studenti che fruiscono dei servizi di "orientamento in uscita", avendo presenti le seguenti <i>baseline</i> : 2022 (n.9.448). Target 2023 conferma valori 2022. Risultato 2023: 9287 (98,3%) N. incontri /visite con le scuole nell'a.s.2022/2023 avendo come <i>baseline</i> i dati del precedente anno scolastico a.s.2021/2022: 1)Incontri nelle scuole: 2022 n. 58 (di cui 13 svolti con scuole di altre regioni: Lombardia, Liguria, Piemonte, Trentino Alto Adige, Veneto, Sicilia): 2023 n.88 (di cui 4 in Lombardia e 5 in Veneto) 2) Partecipazione ad interventi di orientamento delle Università: 2022 n. 9 (di cui 3 fuori regione: Veneto, Puglia, Sicilia): 2023 n.15 (di cui n.7 fuori regione) 3) Colloqui individuali: 2022 n.15 - 2023 n.22 N. studenti che partecipano nel 2023 ad iniziative di orientamento in entrata (<i>baseline</i> dato anno 2022: 3.571): Target 2023 conferma valori 2022: n.4.349 LABORINTO (con UNIBO): prima edizione summer school rivolta a studenti Istituti tecnico-professionali (luglio 2023 n.45 partecipanti)
Sotto-obiettivo operativo n. 1	Rafforzamento delle relazioni con gli Atenei per l'attuazione di misure di tutorato rivolte agli studenti dei primi anni di corso: n. _ studenti coinvolti (31 luglio 2023) Alloggi e borsisti UNIPR: n.195 studenti coinvolti
Sotto-obiettivo operativo n. 2	Consolidamento del progetto di orientamento per studenti e neolaureati di discipline umanistiche: n. utenti coinvolti (30 novembre 2023): n.49 studenti hanno seguito i laboratori di 18 ore (di cui 11 in presenza), di questi n.31 hanno poi chiesto una consulenza individuale; n.5 studenti hanno seguito il laboratorio del 07/09/2023

Sotto-obiettivo operativo n. 3	Impostazione e prima realizzazione di un progetto di orientamento al lavoro sui mestieri connessi alla sostenibilità: impostazione settembre 2023, prima edizione realizzata 18 ottobre 2023 – partecipanti: 30
Sotto-obiettivo operativo n. 4	Fase 1 del nuovo sito internet dell'Azienda: giugno 2023 relativamente alla parte riguardante l'accesso ai servizi a concorso: 100% (completate tutte le sezioni in anticipo rispetto al programma iniziale)

VALUTAZIONE OIV dopo colloquio del 18/04/2024: 100

Obiettivo di cambiamento	3. Migliorare la qualità della permanenza nelle sedi universitarie
Descrizione	I servizi di accoglienza, abitativi e ristorativi, rappresentano, unitamente alle borse di studio, il cuore della missione istituzionale dell'Azienda. In particolare, i servizi di accoglienza rappresentano la risposta prioritaria per i tanti studenti fuori sede che ogni anno arrivano da fuori regione e dall'estero a frequentare corsi universitari in Emilia-Romagna. Il numero crescente di studenti fuori sede ha evidenziato nel tempo l'insufficienza sia delle disponibilità abitative gestite da ER.GO, prioritariamente destinate a studenti con specifici requisiti economici e di merito, sia dell'offerta abitativa per la generalità della popolazione studentesca fuori sede. Altro tema di particolare rilievo è l'onerosità di un mercato delle locazioni che rischia di diventare per molti inaccessibile. Occorre quindi provare a mettere in campo nuove misure, consapevoli che il problema potrà essere superato in un contesto interistituzionale molto più ampio rispetto alla sola ER.GO. Per quanto attiene al servizio ristorativo, si conferma la linea di indirizzo degli anni precedenti: a) diversificare l'offerta, anche tenendo conto dei diversi insediamenti di corsi universitari; b) valorizzare la qualità e la sostenibilità dell'offerta ristorativa dei servizi in appalto. Anche in questo ambito occorre lavorare in stretta sinergia con gli Atenei di riferimento.
KPI (key Performance Indicator)	Incrementare le disponibilità abitative ER.GO: + 1% L'incremento è stato pari al 5% , Accordi con soggetti privati per aumentare le disponibilità abitative entro settembre 2023. N.accordi: N.7 ACCORDI Attivazione servizi di consulenza informativa sulle locazioni: luglio 2023: 100% Proposta nuovi menù all'interno dei servizi ristorativi maggiormente in linea con principi di sostenibilità: settembre 2023: 100% (attivazione nuovi servizi ristorativi a Bologna, Parma e Modena_gestore: CIMAS SRL)
Sotto-obiettivo operativo n. 1	Funzionalizzazione nuovi servizi abitativi: - prima fase – febbraio 2023: 100% - seconda fase – settembre 2023: 100%
Sotto-obiettivo operativo n. 2	Definizione accordi con soggetti privati, anche in relazione ai bandi MUR per l'utilizzo dei fondi PNRR -Prima fase marzo 2023: 100% -Seconda fase dicembre 2023: 100% (5 accordi a settembre 2023)
Sotto-obiettivo operativo n. 3	Attivazione servizio sperimentale di informazione e consulenza sul mercato delle locazioni a Bologna: da realizzare entro luglio 2023: 100%
Sotto-obiettivo operativo n. 4	Interventi di riqualificazione dei servizi ristorativi e abitativi ai sensi del Piano di acquisizioni di beni, servizi e lavori (come da Programma dei lavori 2023/2025)
Sotto-obiettivo operativo n. 5	Definizione nuove proposte ristorative nell'ambito dei servizi in appalto: settembre 2023: attività svolta – in collaborazione con UNIPR e UNIBO - nell'ambito della predisposizione del Capitolato relativo alla procedura avviata per l'affidamento in concessione dei locali di Bologna (lotto 1), Parma (lotto 2) e Modena (lotto 3)
Sotto-obiettivo operativo n. 6	Affidamenti servizi connessi alla gestione del servizio abitativo: 1) servizi di energia; 2) servizi di accoglienza; 3) servizi di facility management (entro il 28/02/2023): 100%
Sotto-obiettivo operativo n. 7	Prima sperimentazione di iniziative formative per studenti delle residenze universitarie: aprile 2023. N. Seminari 6 N. Utenti 180
Sotto-obiettivo operativo n. 8	Realizzazione di laboratori artistici on-line e in presenza (30/06/2023): N. laboratori e N. partecipanti (dato 2022: n.16 laboratori per n.330 partecipanti): N.18 laboratori per N.385 partecipanti

Sotto-obiettivo operativo n. 9	Gestione bando per proposte di riqualificazione dei servizi abitativi da parte degli studenti assegnatari: aprile 2023: 100% (n.29 progetti presentati nell'ambito del Contest mastergreen: concorso di idee per residenze ecosostenibili)
--------------------------------	---

VALUTAZIONE OIV dopo colloquio del 18/04/2024: 100

Obiettivo di cambiamento	<i>4 Promuovere e sviluppare azioni di accompagnamento ai piani di sviluppo delle Università con sede in Regione Emilia-Romagna</i>
Descrizione	I servizi di ER.GO devono poter accompagnare i piani di sviluppo degli Atenei di riferimento, così da aumentare la qualità complessiva dei servizi erogati agli studenti secondo un approccio integrato. Solo in questo modo, infatti, è possibile rispondere ad una domanda di servizi a cui si deve dare risposta con molta flessibilità e un buon margine di creatività.
KPI (key Performance Indicator)	<p>N. spazi polifunzionali gestiti per conto degli Atenei (+ ___rispetto al 2022: n.7 spazi polifunzionali presso residenze/mense) Al 31/12/2023: 9 (quindi +2), tra Bologna, Romagna e Modena</p> <p>N. ___progetti internazionali gestiti per conto degli Atenei e n. ___ studenti coinvolti: baseline N. 4 progetti internazionali gestiti per conto di UNIBO, UNIFE, UNIMORE e UNIPR, n. 51 studenti coinvolti N.4 progetti con N. 67 studenti</p> <p>N. collaborazioni a iniziative degli Atenei per l'orientamento in entrata, l'accoglienza matricole, ecc : n.16 collaborazioni</p>
Sotto-obiettivo operativo n. 1	Partecipazione con i servizi ER.GO (alloggio, risto e supporti digitali) ai progetti UNICORE, CRUI, UFR, AFGHANISTAN promossi dagli Atenei (verifica al 31/12/2023): baseline a.a.2022/2023 n. 48 studenti Al 31/12/2023: N.67 studenti coinvolti
Sotto-obiettivo operativo n. 2	Coordinamento dei servizi di accoglienza per studenti in stato di protezione internazionale (n. studenti coinvolti entro il 15/09/2023): baseline a.a.2022/2023 31 studenti Al 15/09/2023, relativamente all'a.a.2023/2024, è stata prestata assistenza complessivamente a n.130 studenti in protezione internazionale, di cui: - n.59 nella compilazione della domanda di borsa di studio; - n.71 nella compilazione della domanda di posto alloggio.
Sotto-obiettivo operativo n. 3	Gestione dell'accesso ai benefici a concorso degli Atenei di Bologna, Modena e Reggio Emilia e Parma (n. domande al 31/12/2023) Al 31/12/2023 n. 100.799
Sotto-obiettivo operativo n. 4	Gestione dei controlli sulle condizioni economiche degli studenti che fruiscono dei benefici degli Atenei di Bologna, Ferrara, Modena e Reggio Emilia e Parma (n. controlli al 31/12/2023): n.10.715

Sotto-obiettivo operativo n. 5	Gestione degli spazi polifunzionali (ristorativi/spazi studio, abitativi/spazi studio) per conto degli Atenei: n. spazi: n.9
Sotto-obiettivo operativo n. 6	Gestione dei servizi per gli studenti iscritti ai corsi interateneo regionali (<u>n. collaborazione a tempo parziale attivate al 31/12/2023</u>): n.20 collaborazioni attivate
Sotto-obiettivo operativo n. 7	N. collaborazioni per i servizi di orientamento in entrata degli Atenei (giugno 2023): n.9 collaborazioni con UNIBO, UNIMORE, UNIPR, UNIFE, Comune di Piacenza N. partecipazioni ad attività di accoglienza matricole (31/12/2023): N.17 iniziative organizzate per le matricole a.a.2023/2024

VALUTAZIONE OIV dopo colloquio del 18/04/2024: 100

Obiettivo di cambiamento	5. Potenziare gli interventi di razionalizzazione delle risorse finanziarie aziendali
Descrizione	La natura gestionale di <i>Azienda di servizi</i> favorisce la possibilità di sviluppare una specifica azione imprenditiva per recuperare risorse da destinare alla realizzazione degli obiettivi prioritari della missione istituzionale. Questa linea di intervento punta all'ottimizzazione dell'utilizzo degli spazi e delle competenze aziendali, con effetti positivi sulla popolazione studentesca che trova disponibili maggiori servizi e una migliore accessibilità agli stessi. Nello stesso tempo permangono due obiettivi prettamente istituzionali: garantire che gli interventi e servizi siano effettivamente rivolti a chi ha i requisiti previsti dalle norme per accedervi e perseguire un' oculata gestione del bilancio e delle azioni di recupero crediti.
KPI (key Performance Indicator)	Riduzione dell'1% delle insolvenze assolute degli studenti italiani dell'a.a.2021/2022 rispetto a quelle dell'a.a.2020/2021 (pari a 9,31%) % insolvenze assolute a.a. 2021/2022 di studenti italiani: 8,25% Entrate derivanti dalla valorizzazione degli spazi aziendali: consolidamento valori 2022 (€ 231.592,76): al 31/12/2023: € 275.069,30 Maggiori entrate derivanti dalla valorizzazione delle competenze aziendali: + 1% rispetto al 2022 (€ 223.300,07) al 31/12/2023: € 250.300 Maggiori entrate da ospitalità temporanee: + 1% rispetto a 2022 (€ 1.047.428,23): al 31/12/2023: €1.156.232,64 Entrate da risorse statali PNRR (esclusi fondi specifici per borse di studio): € 395.917,50
Sotto-obiettivo operativo n. 1	Monitoraggio mensile delle restituzioni degli studenti che versano in situazione debitoria: 100% (report mensile)

Sotto-obiettivo operativo n. 2	Attivazione nuovi percorsi di collaborazione volontaria da parte di studenti insolventi in stato di particolare difficoltà economica (n. collaborazioni attivate al 31/12/2023): al 31/12/2023 attivate due nuove collaborazioni volontarie e concluse 3 collaborazioni attivate in precedenza
Sotto-obiettivo operativo n. 3	Monitoraggio mensile dei costi delle utenze nei servizi ER.GO: 100% (report mensile)
Sotto-obiettivo operativo n. 4	Reportistica mensile sui pagamenti delle rette/tariffe dei servizi abitativi (verifica finale al 31/12/2023): 100% (report mensile)
Sotto-obiettivo operativo n. 5	Sperimentazione residenza turistica: mese di agosto 2023 : 100% (attivazione "Ostello Castellaccio")
Sotto-obiettivo operativo n. 6	Gestione finanziamenti PNRR (rendicontazione al 31/12/2023) 100% di utilizzo risorse PNRR pari a 27.889.757,98 per borse di studio, assegnate a 6.085 studenti.

VALUTAZIONE OIV dopo colloquio del 18/04/2024: 100

**VALUTAZIONE COMPLESSIVA OIV
dopo colloquio del 18/04/2024: 100**