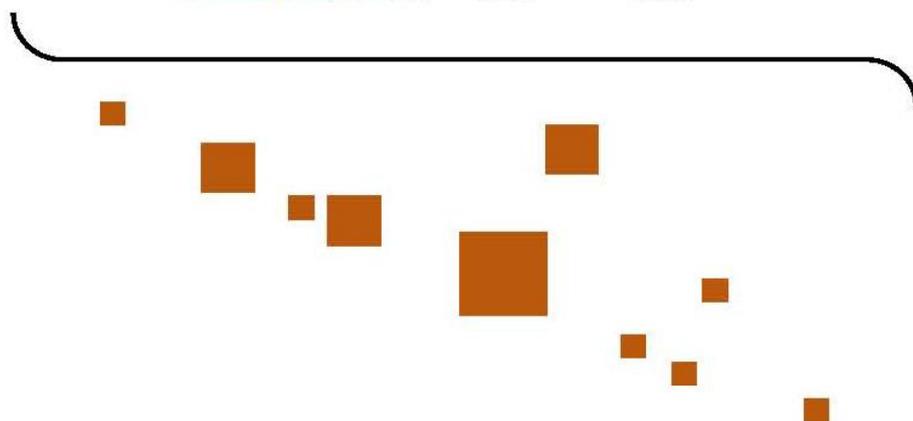


# ER.GO



---

**RELAZIONE PROGRAMMATICA AL BILANCIO FINANZIARIO  
2020,2021,2022**

---

**DETERMINAZIONE N..... DEL .....**

## Premessa

La programmazione finanziaria 2020-2021-2022 rientra nell'arco temporale di riferimento dell'ultimo piano regionale degli interventi e dei servizi di cui all'art. 4 della L.R. 15/2007 come modificata dalla L.R. 6/2015. Il piano ha validità per gli aa.aa.2019/2020, 2020/2021, 2021/2022 e si muove in linea di continuità con le programmazioni precedenti, anche se non mancano elementi di innovazione che tengono conto, da un lato, degli esiti delle esperienze pregresse e, dall'altro, del mutato contesto di riferimento, soprattutto per quanto attiene alla crescente domanda di interventi e servizi che si sta registrando negli ultimi anni. Questo fenomeno può essere visto come criticità, perché aumenta il fabbisogno, e finanziario e di servizi, ma anche come opportunità di crescita, poiché l'incremento di domande, soprattutto Fuori Sede, testimonia l'importanza del sistema dell'istruzione superiore quale fattore di attrattività di giovani sul territorio regionale.

Un dato iniziale può essere utile, per dare una dimensione quantitativa a questa crescita straordinaria. Con i suoi circa 165 mila iscritti – il 9% degli iscritti in Italia – la regione Emilia-Romagna ha registrato nell'a.a. 2017/2018, in confronto con le altre regioni, il maggior incremento di studenti rispetto al precedente anno accademico 2016/2017. Complessivamente, infatti, l'incremento di studenti iscritti a livello nazionale è di oltre 54.000 e di questi il 27% è rappresentato da quelli iscritti in Emilia-Romagna. In termini assoluti è il maggiore incremento tra tutte le regioni. In questo momento non è ancora noto il dato delle iscrizioni alle nostre Università per la.a. 2019/2020, anche se tutto fa pensare che siano in aumento. Vedremo nel prosieguo della presente relazione l'impatto di questo dato sul diritto allo studio.

E' questa una condizione sfidante che deve far ripensare il sistema dei servizi e degli interventi del diritto allo studio universitario più tradizionali secondo una impostazione nuova, ancorché i principi individuati dalla Legge Regionale 15/2007 continuino a conservare intatta la loro validità. La legge assegna al sistema per il diritto allo studio l'obiettivo di favorire e promuovere l'internazionalizzazione dei percorsi formativi, di ricerca e professionali e di sostenere una piena integrazione tra popolazione studentesca, in particolare non residente, e comunità locali. La stessa legge poi ascrive chiaramente il sistema del diritto allo studio universitario non tanto e non solo alle politiche del welfare regionale, comunque fondamentali per garantire inclusione e pari opportunità per i soggetti deboli, ma anche e soprattutto alle politiche di sviluppo per innalzare la percentuale di laureati incrementando occupazione, attrattività e competitività del territorio regionale.

**Il diritto allo studio dunque come strumento di equità per le persone e come fattore di crescita per la comunità.** Le persone devono essere messe nelle condizioni di esprimere le proprie attitudini, le proprie capacità e l'investimento individuale, unitamente all'impegno e all'investimento pubblico, diviene un fattore di benessere personale e per la collettività. E' un messaggio importante, soprattutto nel contesto attuale del nostro Paese dove sembrano accentuarsi le disuguaglianze sociali, con un certo immobilismo dell'ascensore sociale (fenomeno per altro non esclusivamente italiano). Sembra che il meccanismo che aveva consentito un miglioramento progressivo delle condizioni sociali di generazione in generazione si sia inceppato. Questa stasi ha

riflessi negativi, non solo per i tanti giovani a cui è di fatto negata una prospettiva di miglioramento, ma anche per la società nel suo complesso. Le disuguaglianze producono scontento e malessere, scarsa crescita e incapacità di innovazione. Senza adeguati stimoli, i giovani non possono porsi in modo proattivo e la frustrazione rischia di diventare la sensazione predominante e paralizzante. Occorre contrastare questa rassegnazione e adottare misure che vadano in senso contrario e che infondano fiducia e speranza.

Il diritto allo studio (sia universitario, sia scolastico) è una di queste misure. Deve però trattarsi di un diritto allo studio interpretato in modo nuovo e capace di sostenere i giovani non solo attraverso gli interventi ed i servizi più tradizionali (le borse di studio, gli alloggi, ecc), ma anche attraverso un'azione di orientamento/accompagnamento possibilmente già a partire dal mondo della scuola. Ne parleremo meglio nella parte della presente relazione dedicata alle Misure di accompagnamento.

Riportiamo di seguito quanto declinato testualmente dal Piano Regionale, poiché rappresenta, con efficace sintesi, la cornice di riferimento della programmazione di livello gestionale che compete ad ER.GO. Anche l'allocazione delle risorse finanziarie, ovviamente, deve essere funzionale agli obiettivi sotto evidenziati.

*I benefici e servizi che si intende garantire per il triennio 2019/2021, sostenendone la qualificazione, il potenziamento nonché l'eventuale diversificazione sono:*

- *promozione, valorizzazione e sostegno dell'attrattività di talenti sul territorio regionale e della positiva integrazione tra popolazione studentesca e comunità locali, anche ai fini di promuovere la partecipazione responsabile degli studenti alla comunità regionale;*
- *qualificazione e rafforzamento di servizi e azioni di orientamento alla formazione e misure di accompagnamento agli studenti e potenziamento della dimensione internazionale.*

Uno dei fattori di successo del sistema emiliano-romagnolo del diritto allo studio è sicuramente la capacità di “fare sistema” con una forte integrazione di servizi, risorse, competenze e attori, sotto la regia della Conferenza Regione e Università. ER.GO deve accompagnare a livello operativo l'integrazione svolgendo, per quanto è possibile, una funzione di semplificazione e di interrelazione gestionale. E' il caso dell'Accordo operativo per la gestione dei servizi rivolti agli studenti dei corsi MUNER, due corsi di laurea internazionali e inter-universitari in Advanced Automotive Engineering e Advanced Automotive Electronic Engineering, unici nel panorama italiano e straniero, che coinvolgono Università di Bologna, Università di Ferrara, Università di Modena e Reggio Emilia, Università di Parma e le imprese automobilistiche che rappresentano l'eccellenza del Made in Italy nel mondo: Automobili Lamborghini, Dallara, Ducati, Ferrari, Haas, Magneti Marelli, Maserati, Toro Rosso, HPE Coxa. L'accordo esplicherà i suoi primi effetti a decorrere dall'a.a. 2019/2020 e prevede la disciplina dei servizi di competenza degli Atenei e di ER.GO in modo flessibile così da accompagnare gli studenti negli spostamenti da una sede all'altra anche durante lo stesso anno accademico. Inoltre, ai fini di semplificare l'espletamento delle collaborazioni a tempo parziale, il relativo bando di concorso è di ER.GO con oneri a suo carico. Ciò al fine di evitare che al momento di assegnazione dell'attività lo studente si trovi già in una sede diversa da quella di assegnazione, con impossibilità di usufruire di questa opportunità. In via sperimentale l'Accordo è relativo solo ai corsi MUNER ma facilmente potrà essere esteso ad altri corsi interAteneo che nel frattempo sono stati o saranno attivati a livello regionale.

La presente programmazione tiene sostanzialmente conto del quadro delle risorse finanziarie regionali degli scorsi anni e confermate anche nel Piano del mese di giugno 2019. E' evidente che la crescente domanda di servizi e la necessità di preservare gli standard quanti qualitativi delle prestazioni di ER.GO per tutti gli ambiti previsti dalla legge regionale richiedono una grande attenzione per l'uso ottimale delle risorse. Parimenti occorre dare continuità all'imprendività che da sempre caratterizza l'Azienda e che rappresenta un unicum a livello nazionale: la capacità di prestare servizi per altri soggetti, in particolare gli Atenei, mettendo a frutto le competenze consolidate negli anni in alcune attività strategiche (la valutazione delle condizioni economiche, i controlli, la gestione dei servizi abitativi ...). L'obiettivo rimane sempre quello di garantire la massima copertura possibile delle domande degli aventi diritto, impresa sempre più difficile, tenuto conto della crescente platea di idonei sia per le borse di studio, sia per gli alloggi.

Per l'a.a. 2019/2020 le domande di borsa di studio sono scadute al 31 agosto, in linea con la scadenza adottata pressoché in modo generalizzato da tutti gli enti del diritto allo studio a livello nazionale. L'anticipo rispetto agli scorsi anni è stato accompagnato da una intensissima campagna di informazione (sono state inviate, anche in interazione con gli Atenei, 156.999 email e 79.470 SMS), ampiamente ripagata dai risultati: le domande di borsa di studio sono aumentate complessivamente del 6,2%, così distribuite per le diverse sedi territoriali:

Domande	2019	2018	Differenza	%
Bologna e Romagna	16.119	15.330	789	5,15
Ferrara	3.042	2.613	429	16,42
Modena-Reggio Emilia -Mantova	4.605	4.430	175	3,95
Parma e Piacenza	4.641	4.421	220	4,98
<b>Totale</b>	<b>28.407</b>	<b>26.794</b>	<b>1.613</b>	<b>6,02</b>

Spicca, fra tutti, il dato della sede di Ferrara. L'incremento straordinario è in gran parte dovuto alle politiche di Ateneo sull'offerta formativa ed in particolare all'apertura del corso di Medicina e Chirurgia ad un gran numero di matricole, con sbarramento di verifica del merito durante il primo anno di corso.

Anche per quanto riguarda il servizio abitativo si conferma il trend in crescita delle domande, così come si evince dal prospetto sottoriportato:

Sede	a.a. 2018/2019	a.a. 2019/2020	Var. Domande	
	Domande	Domande	v.a.	%
Bologna	2.862	3.463	601	21,00%
Cesena	82	114	32	39,02%
Forlì	277	327	50	18,05%
Rimini	170	209	39	22,94%
Ferrara	512	749	237	46,29%
Modena	842	835	-7	-0,83%
Reggio Emilia	252	311	59	23,41%
Parma	984	1.097	113	11,48%
<b>TOTALE</b>	<b>5.981</b>	<b>7.105</b>	<b>1.124</b>	<b>18,79%</b>

Diremo meglio nella parte della presente relazione delle problematiche che questo sensibile incremento di domande comporta nelle diverse sedi, seppure con accenti diversi. E' evidente, infatti, che le disponibilità abitative non possono crescere di anno in anno per rispondere ad un fabbisogno non solo crescente, ma anche per dimensione quantitativa imprevedibile.

Questi dati sicuramente testimoniano la crescente attrattività dell'offerta formativa degli Atenei regionali e richiedono una compiuta riflessione da parte di tutti gli attori in gioco per valutare effetti, problematicità e prospettive di soluzione. Con efficace sintesi l'Assessore Regionale Prof Patrizio Bianchi ha definito la situazione attuale la "classica crisi da crescita".

Su questo si dovrà molto lavorare nei prossimi anni, consapevoli che la progettualità da condividere con tutte le parti e con il contributo fondamentale anche della componente studentesca, negli organi istituzionali in cui è rappresentata, non potrà avere una prospettiva di breve termine. I progetti importanti richiedono tempo per la realizzazione. E nel frattempo? E' chiaro che ancora una volta il nodo è quello delle risorse disponibili e attivabili. Forse una condivisione ad ampio raggio può consentire di trovare soluzioni non troppo onerose e di immediata praticabilità. Il caso di Ferrara, con la forte azione di Acer, che ha permesso nel giro di un paio di anni di dare una risposta molto significativa al problema abitativo che nel 2017 aveva gli accenti della vera emergenza, è un esempio da seguire.

Ancora una volta, è la capacità di fare sistema quello che consente di passare dalla crisi al successo. Nel contesto regionale questa capacità non è mai venuta meno ed è, quindi, possibile ritenere che, seppure con difficoltà, si riuscirà a trovare nuove linee di intervento condivise tra tutti i soggetti interessati, così da mettere in rete energie, risorse e competenze. Ne trarrà beneficio tutto il mondo della formazione superiore della regione.

### **Interventi di sostegno economico**

Rappresentano il cuore della missione istituzionale dell'Azienda e ne consegue che ogni anno è su questa linea di intervento che si concentra la maggior parte delle risorse.

Per l'a.a. 2019/2020 sono disponibili i dati relativi alle graduatorie provvisorie, che riportiamo nella tabella sottostante:

<b>Sede</b>	<b>Idonei</b>
Bologna e Romagna	13.963
Ferrara	2.724
Modena- Reggio Emilia- Mantova	3.909
Parma e Piacenza	4.080
Totale	24.676

E' interessante il raffronto con l'anno accademico precedente, perché conferma un trend di crescita, analogamente a quanto avviene per il servizio abitativo.

<i>Università/AFAM</i>	<b>a.a. 2018/2019</b>	<b>a.a. 2019/2020</b>	<b>% variazione</b>
UNIBO	12.720	13.416	5,47
UNIFE	2.325	2.712	16,65
UNIMORE	3.766	3.886	3,19
UNIPR	3.777	4.023	6,51
AFAM	598	639	6,86
<b>Totale</b>	<b>23.186</b>	<b>24.676</b>	<b>6,43</b>

Il dato è da considerare con prudenza, in quanto siamo ancora nella fase delle graduatorie provvisorie e quindi mancano ancora i dati relativi a:

- valutazione dei ricorsi degli studenti non idonei
- acquisizioni delle autocertificazioni di domicilio ai fini del riconoscimento della condizione di Fuori Sede per gli studenti idonei non convocati per l'assegnazione del posto alloggio
- riconoscimento della condizione di Fuori Sede agli studenti a cui è stato assegnato il posto alloggio dopo il 15 ottobre 2019
- acquisizione delle rinunce per mancate iscrizioni, trasferimenti, ecc

Quindi solo con le graduatorie di inizi dicembre, come ogni anno, sarà disponibile un quadro più assestato sia del numero di idonei, sia del fabbisogno finanziario.

Per quanto riguarda le risorse disponibili, richiamiamo preliminarmente le principali fonti di finanziamento:

- Tassa regionale per il diritto allo studio universitario
- Risorse del bilancio aziendale, ricavate sui due esercizi 2019 e 2020, tenendo conto sia del finanziamento complessivo della Regione, sia delle entrate dai servizi di ER.GO
- Fondo Integrativo Statale (FIS)
- Risorse regionali sul Fondo Sociale Europeo.

Ai sensi della comunicazione dell'Assessorato Regionale dell'8 novembre 2019 le risorse sul FSE sono non inferiori a € 5.000.000,00 e rappresentano un notevole sforzo da parte della Regione, a testimonianza di un concreto interesse per le politiche del diritto allo studio universitario sempre affermato, anche nelle congiunture economiche più difficili. Già lo scorso anno la Regione è intervenuta con un finanziamento straordinario di € 6.995.527,00 sul FSE, con il quale è stata erogata la borsa di studio complessivamente a n. 2.210 studenti.

Venendo al Fondo Integrativo Statale (FIS) già dall'a.a. 2017/2018 è diventato operativo il decreto attuativo della legge di bilancio 2017, che ha definito i nuovi criteri di riparto tra le Regioni. Richiamiamo gli aspetti salienti:

- si passa dalla valorizzazione della spesa storica delle Regioni alla valorizzazione del fabbisogno valutato sulla base del numero di studenti idonei (a loro volta distinti tra Fuori Sede, In Sede e Pendolari) moltiplicati per gli importi di borsa di studio definiti dai decreti ministeriali;
- una quota premiale del Fondo, variabile tra il 5 e il 15% a seconda di quante regioni vi possono accedere, è destinata alle realtà che investono in borse di studio in misura superiore al 40% del Fondo ottenuto nell'anno precedente
- nel definire il fabbisogno e nella valorizzazione della spesa regionale si considera anche il valore dei servizi abitativi nella misura di € 1.100 a posto letto assegnato agli idonei di borsa

di studio, oltre a particolari criteri di valorizzazione degli interventi per studenti disabili e per la mobilità internazionale (contributi rivolti agli studenti borsisti)

Questi criteri di riparto delle risorse statali rispondono all'obiettivo di valorizzare al meglio sia il fabbisogno, sia il contributo delle Regioni (risorse proprie destinate alle borse di studio). Infatti, anche sul 2019 l'importo di FIS destinato alla Regione Emilia Romagna è il più alto a livello nazionale ed è aumentato rispetto a quello del 2018, che era pari a 28.209.044,50. L'importo FIS 2019 è pari a 31.314.421,39.

I criteri di riparto dovrebbero essere prossimamente oggetto di revisione, ma si auspica che gli eventuali correttivi non alterino un dispositivo che sembra funzionare. C'è poi un dato confortante di livello nazionale che dovrebbe spronare il Ministero a rinforzare gli investimenti sul DSU: si sta riducendo la percentuale degli studenti idonei non assegnatari di borsa (nell'a.a. 2017/2018, il 2,5%).

L'obiettivo a tendere non può che essere quello da sempre raggiunto in Regione Emilia-Romagna: nessun idoneo non assegnatario. Questo non solo per il paradosso intrinseco di questo fenomeno, ma anche per gli effetti positivi sul piano sociale. Garantire a tutti la possibilità di intraprendere gli studi universitari significa perseguire una politica inclusiva verso tutti i giovani, anche quelli in condizioni sociali più deboli. Non solo, lo strumento del diritto allo studio universitario concorre alla crescita del numero di laureati del nostro Paese. E' notorio, infatti, che l'Italia sconta un forte ritardo rispetto agli altri Paesi: nel 2018 la percentuale di laureati nella popolazione nella fascia di età tra i 30 e i 34 anni era del 28%, ben lontana dall'obiettivo del 40% posto a livello europeo.

Le risorse aziendali previste per le borse di studio dell'a.a. 2019/2020 tra esercizio 2019 ed esercizio 2020 sono attualmente pari a €. 70.836.888,37 e si profonderanno ulteriori sforzi volti a garantire la più ampia copertura delle graduatorie degli idonei.

Si registrano € 68.353,06 provenienti da altri soggetti, ed in particolare € 64.853,06 dalle Università di Bologna e di Parma per la copertura di borse di studio per studenti rifugiati politici. Inoltre dovrebbe confermarsi il finanziamento dell'Unione dei Comuni Modenesi Area Nord per gli studenti ivi residenti, poiché l'accordo sottoscritto nell'a.a. 2018/2019 faceva riferimento a borse poliennali. Per l'a.a. 2018/2019 sono state finanziate n. 36 borse di studio per un importo di €. 88.492,24.

Concorrono a determinare le risorse disponibili anche le attività di recupero nei confronti degli studenti che perdono i requisiti o perché non mantengono la borsa di studio per mancanza del merito, o perché risultano non avere i requisiti economici previsti dal bando. Per quanto attiene agli studenti che riescono a confermare la borsa di studio conseguendo il merito che consente di concorrere al beneficio l'anno successivo si registra un trend in crescita, a conferma della bontà del dispositivo previsto dalla legge regionale. A settembre 2019 risultava che gli studenti che avevano confermato il merito per la borsa di studio 2018/2019 erano pari all'85,14%. Gli studenti iscritti ad anni successivi incorsi nella revoca della borsa di studio dell'a.a. 2018/2019 per non avere conseguito il merito al 10 agosto 2019 sono nell'ordine del 6%. Le matricole hanno tempo fino al 30 novembre per non incorrere nell'obbligo della restituzione della prima rata di borsa.

Sono dati ancora non definitivi, tenuto conto che ci sono situazioni di carriera universitaria complesse, in cui non è automatico rilevare il numero di crediti maturati al 10 agosto. Ancora, ad esempio, possono non essere presenti in carriera i crediti acquisiti all'estero nell'ambito di progetti di mobilità internazionale. Parimenti la valutazione delle carriere universitarie degli studenti che optano per i percorsi lunghi richiede una ponderazione complessa del merito, soprattutto nei casi di passaggio dalla durata normale alla lunga o viceversa.

Un approfondimento di questa casistica è ormai necessario, anche perché sembra in aumento. Inoltre i percorsi flessibili potrebbero essere particolarmente adatti ad alcune tipologie di studenti che hanno maggiori difficoltà per una frequenza continuativa dei corsi. E' il caso degli studenti lavoratori, ma non solo. Anche coloro che si devono prendere cura di familiari malati, (i cosiddetti caregiver) potrebbero trovare in questi corsi la soluzione a molti loro problemi. A questo proposito, anche su sollecitazione della CRU, a breve l'Azienda dovrà coordinare un tavolo di lavoro congiunto con gli Atenei.

I controlli sulle condizioni economiche degli studenti e sui domicili presso la sede del corso frequentato, così come le azioni di recupero crediti, rappresentano aree di lavoro complesse e non prive di criticità, ma al contempo sono fondamentali non solo per la corretta gestione delle risorse, ma anche per incentivare comportamenti corretti e responsabili.

Come è noto, ER.GO controlla le condizioni economiche degli studenti idonei ai benefici sia di propria competenza, sia di competenza degli Atenei. I numeri delle posizioni controllate sono quindi molto significativi, nell'ordine di oltre 6.000 posizioni all'anno, a cui si aggiungono quelle di quasi 6.000 studenti internazionali. Il procedimento dei singoli controlli è complesso, soprattutto perché non sono possibili incroci massivi automatizzati, né relativamente ai componenti del nucleo familiare, né relativamente al patrimonio immobiliare. In tal senso sono state fatte reiterate richieste ai referenti dell'Agenzia delle Entrate, rimaste purtroppo senza risposta, malgrado il fattivo interessamento delle stesse Università.

Tuttavia si tratta di una funzione troppo rilevante per potere essere ridotta. Mediamente le irregolarità riscontrate sono nell'ordine del 16%. Fondamentale è poi il controllo sulle condizioni economiche degli studenti internazionali che viene effettuata ex ante rispetto all'assegnazione dei benefici. Nel 2020 si dovranno rivedere alcune situazioni critiche, per le quali le procedure di legalizzazione delle Ambasciate sono state fortemente riformate. E' il caso, ad esempio dell'Iran. Si auspica in proposito di potere assumere linee operative condivise anche con gli altri enti del diritto allo studio in Italia.

Le operazioni di controllo ed i criteri di valutazione necessariamente comportano l'esercizio di una discrezionalità che è bene regolamentare anche ai fini di trasparenza. Non era opportuno intervenire prima, perché il succedersi vorticoso delle innovazioni normative in materia di ISEE è stato tale che era veramente difficile avere un quadro chiaro della situazione (le norme sono cambiate 3 volte nel giro di neanche un anno). Ora che si ritiene che il quadro normativo si sia assestato possiamo regolamentare i criteri operativi utilizzati per i controlli e per le conseguenze nel caso si rilevino difformità tra dichiarato ed accertato. Nel frattempo si potranno valutare anche gli effetti dell'entrata in vigore, da gennaio 2020, dell'ISEE precompilato, quindi con alcune informazioni relative ai redditi, agli immobili e ai conti correnti già disponibili nella banca dati INPS, che non devono più essere autodichiarati dai cittadini richiedenti le prestazioni sociali agevolate. A tal fine saranno utilizzate le informazioni disponibili nell'Anagrafe tributaria e nel Catasto, oltre a quelle di banche, poste ed altri intermediari finanziari. Rimangono comunque alcuni dati che dovranno essere autodichiarati, quali la composizione del nucleo familiare, la presenza di persone disabili all'interno del nucleo, ecc.

Ribadiamo quanto più volte affermato circa l'auspicio di disporre, prima o poi, di incroci massivi per i dati relativi ai domicili presso la sede del corso frequentato dichiarati dagli studenti per l'ottenimento della borsa di studio fuori sede. Il numero è di oltre 8.500 posizioni controllate. Acquisire massivamente i dati consentirebbe non solo di accelerare le attività di controllo, ma permetterebbe anche di disporre di una banca dati strutturata delle locazioni degli studenti fuori sede, con la mappatura delle loro dislocazioni nei diversi contesti cittadini e dei canoni praticati.

Questa mappatura rappresenterebbe una base informativa molto utile anche per capire come si sta evolvendo il mercato delle locazioni per studenti, che sicuramente ha caratteristiche diverse rispetto a quelle di qualche anno fa. Per la realtà di Bologna è di questi giorni la pubblicazione degli esiti della ricerca HousingBo della Fondazione per l'Innovazione Urbana. Si tratta di una ricerca molto ricca di dati e che sarà interessante confrontare con quanto emergerà dall'analisi sui domicili degli studenti borsisti ER.GO (ad es. la scelta di domicili prevalentemente nel centro storico o il valore medio dei canoni di locazione, € 334 per una stanza doppia ed € 409 per la stanza singola).

Come è noto anche per l'a.a. 2019/2020 la situazione del mercato privato delle locazioni presenta alcune criticità che determinano un prolungamento dei tempi per trovare casa (occorrono dalle 7 alle 8 settimane a Bologna, secondo i dati di HousingBO). In sede di Consulta degli studenti sono state condivise alcune misure straordinarie che in qualche modo rendono più flessibile il riconoscimento della condizione di Fuori Sede, che dà titolo all'importo di borsa di studio maggiorato. In particolare si prevede:

- sarà considerato il domicilio anche se in un luogo diverso dalla sede del corso di laurea frequentato o nelle immediate vicinanze (la distanza dalla sede del corso di laurea dovrà comunque essere tale da consentire un pendolarismo quotidiano);
- agli studenti che non hanno presentato il modulo di autocertificazione di domicilio entro le scadenze previste dal bando di concorso, ma hanno inviato un contratto regolare a titolo oneroso, che copre almeno dieci mesi all'interno dell'anno accademico, sarà riconosciuto il fuori sede senza l'applicazione della penale del 25% prevista dal bando di concorso, fatto salvo che il contratto sia stato sottoscritto in data successiva alla scadenza dei termini di presentazione dell'autocertificazione di domicilio (21 ottobre 2019 per la generalità degli studenti, 15/11/2019 per gli idonei non assegnatari di alloggio);
- agli studenti in possesso di un contratto regolare a titolo oneroso, che non copre almeno dieci mesi all'interno dell'anno accademico, sarà riconosciuto un importo di borsa di studio personalizzato che tenga conto del periodo di possesso del domicilio a titolo oneroso.

Ci si muove nel solco di una direzione già intrapresa da anni, un diritto allo studio che diventa flessibile e personalizzato, seppure all'interno del quadro normativo nazionale e regionale di riferimento. La situazione degli studenti Fuori Sede degli ultimi anni sollecita comunque una riflessione complessiva rispetto a quanto definito nei bandi di concorso, ovviamente nel rispetto delle norme vigenti.

Il processo del recupero crediti è stato profondamente rivisto già nel 2018, con il duplice obiettivo di ridurre i casi di insolvenza e cercare di rafforzare le azioni di sostegno per i casi di maggiore sofferenza economica. C'è stato un primo passaggio, definito come passaggio "dalla standardizzazione alla personalizzazione" con la predisposizione di un patto di servizio in cui si condivide con gli studenti interessati un piano di restituzione rateale, predisposto ad hoc e accompagnato da una relazione di aiuto e supporto al recupero dei requisiti di merito. Purtroppo gli esiti non sono stati entusiasmanti, così come nel caso degli accordi transattivi messi in campo per evitare il recupero coattivo del credito (iscrizione al ruolo e/o blocco della carriera universitaria). E' un lavoro di prospettiva, che non bisogna abbandonare, ma che incontra non poche difficoltà. Non tutti rispettano gli impegni assunti nel patto di servizio o nell'atto di transazione. Da fine 2018 è stato avviato un progetto di "collaborazione volontaria", ascrivibile all'ambito del baratto amministrativo, che trova la sua fonte normativa nell'art. 24 del DL 133/2014 convertito con modificazioni nella L. 164/2014. Il progetto si ispira poi ai principi delle collaborazioni a tempo parziale previste dal D. Lgs 68/2012. Gli studenti debitori che lo richiedono possono svolgere per l'Azienda alcune attività, che non comportano responsabilità amministrative, e l'importo dovuto, nel valore massimo di € 3.000,00 va a compensare in tutto o in parte il loro debito. I primi ragazzi

coinvolti sono stati impiegati nell'inventariazione fisica degli arredi delle residenze universitarie. Da fine 2019 invece si sta prevedendo l'impiego all'interno delle strutture amministrative, con particolare riferimento alle azioni di dematerializzazione. Gli studenti coinvolti sono stati fino ad ora 10.

### Interventi a supporto della mobilità internazionale

Sono previsti contributi per la mobilità internazionale riservati agli idonei alla borsa di studio, per i quali si stanziava un importo di € 200.000 per ogni esercizio di riferimento del presente bilancio (fatta salva la possibilità di garantire un maggiore finanziamento qualora residuino risorse dopo il pagamento delle borse di studio) e gli assegni formativi per la partecipazione a percorsi di alta formazione all'estero, per i quali si prevede l'importo complessivo di € 30.000 per ogni annualità.

E' indubbio che potere fare un'esperienza a livello internazionale rappresenta un arricchimento della formazione degli studenti molto importante, anche per il futuro inserimento nel mondo del lavoro. Queste esperienze devono quindi essere promosse e incentivate con adeguate misure di sostegno economico, così da fare in modo che non siano precluse agli studenti meno abbienti. Significherebbe, infatti, privarli di una chance non irrilevante per il loro futuro. E' bene però che ci sia una preparazione all'esperienza, così da trarne compiutamente tutti i vantaggi possibili. Nell'ambito dei servizi di orientamento al lavoro si realizzano periodicamente incontri sulla mobilità internazionale, anche al fine di rendere note tutte le opportunità possibili.

### Interventi straordinari

La dimensione degli interventi straordinari è nel corso degli anni profondamente cambiata, fino a diventare un fondamentale strumento di personalizzazione del diritto allo studio universitario, soprattutto per gli studenti in condizioni di maggiore fragilità, non in grado di rispondere pienamente ai requisiti di merito previsti per l'accesso ai benefici o per la conferma della borsa di studio. L'intervento è stato utilizzato anche come misura straordinaria di più ampio respiro per far fronte a situazioni critiche determinate da innovazioni normative che impattavano negativamente sull'accessibilità ai benefici.

Gli interventi straordinari però rischiano di non essere efficaci per aiutare nella prosecuzione degli studi, se non accompagnati ad altri servizi di sostegno. Questo approccio è stato sperimentato per alcune assegnazioni straordinarie di alloggio per l'a.a. 2019/2020: gli studenti interessati sono stati inseriti in un percorso che prevede colloqui individuali durante l'anno accademico per monitorare la proficua ripresa degli studi. Dell'esito se ne potrà dare conto non prima della primavera 2020.

Da due anni accademici si è sperimentato con l'Università di Bologna un intervento straordinario congiunto con un mix di servizi e contributi di entrambi gli enti. Parte integrante della sperimentazione è il monitoraggio delle carriere degli studenti coinvolti, al fine di verificare l'efficacia di quanto posto in essere. Gli esiti del primo bando dell'a.a. 2017/2018 sono estremamente confortanti. Su 60 studenti beneficiari dell'intervento 44 hanno dato 1 o 2 esami tra giugno e dicembre 2018, dimostrando così una effettiva volontà di riprendere gli studi. N. 21 studenti hanno conseguito la laurea. Per l'a.a. 2018/2019 le domande sono state n. 66 per una spesa complessiva per gli interventi concessi nella formula mista ER.GO/UNIBO di € 57.581,00 (gli interventi concessi da ER.GO sono n. 17 per una spesa di € 22.524,00). In questa fase è prematuro valutare gli esiti del secondo bando, ma si auspica di potere condividere con l'Università

di Bologna la riproposizione del bando anche per il futuro. Gli esiti del primo anno di sperimentazione sono stati positivi ed incoraggiano a dare continuità all'intervento.

Richiamiamo in sintesi gli interventi straordinari previsti:

- Contributi in denaro e assegnazioni straordinarie di posto alloggio ai sensi dello specifico bando di concorso, rivolto a chi per gravi motivi personali e familiari ha perso i requisiti di merito che consentono l'accesso alla borsa di studio
- Contributi a sostegno del polo didattico penitenziario dell'Università di Bologna presso il Carcere della Dozza (contributi di € 400 che si affiancano all'esonero totale dalle tasse concesso dall'Ateneo)
- - Interventi straordinari congiunti UNIBO/ER.GO

Trasversale a tutti i processi di gestione degli interventi economici, dall'acquisizione e valutazione delle domande fino alla effettiva erogazione è la necessaria analisi dell'impatto economico complessivo nella gestione delle risorse finanziarie di ER.GO. A tal fine la reportistica elaborata annualmente nell'ambito del controllo di gestione contiene informazioni utili per molteplici fini:

- definire una sorta di "costo standard" degli studenti beneficiari degli interventi economici
- mettere in trasparenza il costo dei diversi processi operativi, anche al fine di apportare eventuali correttivi

L'analisi dei costi, comprensivi anche di quelli relativi al personale impiegato, serve anche per vedere che correttivi apportare dal punto di vista organizzativo. Molte razionalizzazioni sono state fatte: ad esempio il costo unitario dei controlli è diminuito nel 2018 rispetto al 2017 del 15,35%, quello del servizio di comunicazione del 10,92%. Né si può pensare a riduzioni di costi che inficino la qualità delle prestazioni in materie così rilevanti per la realizzazione della missione istituzionale di ER.GO.

Si può pensare però ad una rivisitazione dei processi e ad una loro maggiore automazione, come si diceva prima per quanto attiene ai controlli.

### ***Risultati Attesi***

- *Analisi e revisione delle tabelle dei Comuni per la definizione di Studente In Sede e Pendolare*
- *Adozione di un Regolamento sulle procedure dei controlli e per le azioni conseguenti*
- *Adozione di un primo impianto di bilancio sociale e bilancio di genere, relativamente agli interventi economici*
- *Prime misure condivise con gli Atenei per gli studenti caregiver*
- *Adozione linee guida per la valutazione delle condizioni economiche degli studenti internazionali*
- *Adozione di linee guida per la revisione della disciplina dello studente fuori sede ai fini dell'attribuzione della borsa di studio*

## **Servizi per l'accoglienza**

### ***Servizio abitativo***

La disponibilità abitativa di ER.GO è attualmente di n. 3536 posti letto, così suddivisi per sede:

Sede	N. posti letto
Bologna	1620
Cesena	22
Forlì	120
Rimini	90
Ferrara	309
Modena	624
Reggio Emilia	131
Parma	618
Piacenza	2

A Bologna rispetto all'anno precedente c'è un incremento di 21 posti letto grazie ad una convenzione con Comune e Acer che hanno concesso ad ER.GO 13 monolocali ubicati vicino a residenze universitarie. Questo facilita il loro utilizzo, poiché gli studenti assegnatari possono usufruire dei servizi presenti nelle residenze attigue.

Anche a Ferrara c'è un incremento di posti letto, 15 all'interno della Residenza Santa Lucia, in spazi lasciati liberi dagli uffici dell'Università, e 9 nell'ambito del consolidato rapporto con la Fondazione Ceur. Sempre a Ferrara poi continua la collaborazione con ACER intrapresa nel 2018: ACER rende disponibile la sua offerta abitativa nella suite on line di presentazione delle domande per i servizi di ER.GO. In questo modo sono stati resi disponibili oltre 200 posti letto. La platea di riferimento di ACER è più ampia rispetto a quella del bando ER.GO, poiché le soglie economiche di accesso sono più alte e non sono previsti requisiti di merito.

Anche per l'a.a. 2019/2020 si registra un incremento del numero di studenti idonei all'alloggio, in misura più accentuata di quanto avviene per le borse di studio (quasi + 14%, mentre per le borse ci si attesta ad un +6%). La tabella che segue evidenzia l'andamento delle graduatorie degli idonei negli ultimi due anni accademici:

Sede	a.a. 2018/2019	a.a. 2019/2020	Var. Idonei	
	Idonei	Idonei	v.a.	%
Bologna	2.231	2.580	349	15,64%
Cesena	54	84	30	55,56%
Forlì	193	210	17	8,81%
Rimini	125	158	33	26,40%
Ferrara	399	525	126	31,58%
Modena	698	672	-26	-3,72%
Reggio Emilia	209	238	29	13,88%
Parma	766	852	86	11,23%
<b>TOTALE</b>	<b>4.675</b>	<b>5.319</b>	<b>644</b>	<b>13,78%</b>

Nel 2020 dovrebbe aprire a Bologna il cantiere per la realizzazione di 2 residenze universitarie al Lazzaretto. Dovrebbero poi essere ultimate la residenza nell'edificio ex Croce Rossa in via San Petronio Vecchio di 40 posti letto e la residenza del nuovo campus di Cesena, con 80 posti letto.

Parallelamente la Residenza Innerio di Bologna dovrebbe essere destinata ad uso esclusivo del Collegio Superiore dell'Università, ma la gestione rimarrebbe in capo ad ER.GO. Si sta definendo un modello totalmente innovativo di cooperazione interistituzionale dove i servizi del diritto allo studio vengono estesi alla gestione di un Collegio. Nel Collegio Superiore uno degli aspetti caratterizzanti è la dimensione formativa, che sarebbe bello sperimentare anche per un campione di studenti assegnatari di alloggio nelle residenze ER.GO. Spesso, infatti, un rafforzamento formativo può rappresentare la differenza per il futuro ingresso nel mondo del lavoro.

La vetrina degli alloggi on line realizzata dall'Azienda per tutti gli Atenei sta dando i suoi migliori esiti a Parma, dove anche la promozione fatta dall'Ateneo si è dimostrata di particolare efficacia. Di recente la vetrina di Parma è stata aggiornata, con la versione in lingua inglese così da rispondere meglio alle esigenze degli studenti internazionali.

Per l'a.a. 2019/2020 pressoché in tutte le sedi si è registrata l'impossibilità di soddisfare la domanda degli studenti idonei in graduatoria. Il numero di studenti esclusi dagli alloggi è comunque instabile, perché le assegnazioni continuano a mano a mano che si creano nuove disponibilità, per lauree, rinunce, ecc. Solo a dicembre la situazione potrà dirsi stabilizzata. Come detto nel paragrafo dedicato agli interventi economici, si sono messe in campo misure straordinarie che permetteranno comunque agli studenti di avere il riconoscimento dello status di Fuori Sede, al di là delle stringenti previsioni del bando.

L'impossibilità di esaurire le graduatorie degli idonei al posto alloggio in concomitanza con l'inizio dell'anno accademico è un fenomeno relativamente recente e che comunque impone un ripensamento di alcune disposizioni del bando di concorso, forse ancora troppo ancorate ad una situazione molto diversa da quella attuale. Come dicevamo nel precedente paragrafo la ricerca HousingBO ha anche il meritevole scopo ed effetto di analizzare in modo scientifico questi mutamenti.

Il problema dell'insufficienza abitativa per studenti universitari è generalizzato in Italia. Trovano alloggio nelle residenze il 63,5% degli aventi diritto (il 2% degli iscritti stando ai dati del 2018), con punte di sofferenza più accentuate nelle città del Nord dove si registra la maggiore mobilità in ingresso, Bologna in primis. E' un fenomeno a cui non è semplice dare risposte nell'immediato, se non ripensando complessivamente la residenzialità per studenti, anche in un'ottica di più ampio respiro rispetto alla sola dimensione cittadina.

A Bologna e Modena per l'a.a. 2019/2020 è attivo il BAPS, cioè la scomposizione della borsa di studio in un pacchetto che comprende contributo in denaro, alloggio gratuito, pasti gratuiti e attività sportive per un valore di € 300,00, in collaborazione con i rispettivi CUS. A Modena l'iniziativa è già stata sperimentata con un certo successo lo scorso anno e quest'anno con la stessa formulazione è stata estesa alla sede di Bologna. Il BAPS è rivolto agli studenti conferme di posto alloggio, cioè già assegnatari nell'anno accademico precedente. Gli idonei che lo hanno richiesto a Bologna sono n. 174 e a Modena 213. Si auspica che l'iniziativa possa essere estesa anche alle altre sedi, perché far rientrare lo sport nell'ambito del diritto allo studio assume un particolare significato formativo ed educativo. Lo sport è poi anche occasione per valorizzare la socialità e l'incontro tra studenti, come ha dimostrato il torneo di calcetto realizzato a fine primavera 2019, per altro a costo zero

grazie alle sponsorizzazioni intervenute, e che è intenzione di ER.GO replicare anche il prossimo anno.

Le politiche tariffarie sono articolate in tre: rette per studenti in graduatoria, tariffe agevolate per particolari tipologie di ospiti (ad es studenti ITS), tariffe per ospiti temporanei. Ecco la tabella riepilogativa

Sede	Retta per studenti in graduatoria	Tariffa agevolata	Tariffa ospiti
Bologna	206,00	291,00	347,00
Cesena	187,00	269,00	329,00
Forlì	203,00	269,00	310,00
Rimini	213,00	289,00	334,00
Ferrara	176,00	205,00	259,00
Modena	193,00	243,00	267,00
Reggio Emilia	179,00	232,00	255,00
Parma	185,00	276,00	329,00
Piacenza	160,00		

Tutte le tipologie di tariffe sono comprensive delle utenze e tengono conto dell'ubicazione territoriale, della tipologia di stanza e dei servizi offerti all'interno della residenza. A Piacenza ci sono 2 posti letto all'interno del Collegio Morigi destinati a studenti dell'Università di Parma, corsi delle professioni sanitarie e al Conservatorio Nicolini.

Sempre a Piacenza ER.GO interviene sui servizi per l'accoglienza e di supporto ai processi di internazionalizzazione nell'ambito di una convenzione triennale con il Comune ed il Collegio Morigi, per servizi relativi a studenti del Politecnico di Milano e dell'Università Cattolica del Sacro Cuore. Nel 2020 si dovrà procedere al rinnovo.

Ovviamente quanto è maggiore il numero di studenti idonei in graduatoria tanto più diventa difficile assecondare le esigenze di altre tipologie di domanda, ivi compresa quella delle Università a supporto dei loro processi di internazionalizzazione. C'è poi un altro aspetto da considerare: ai sensi dei nuovi criteri di riparto del Fondo Integrativo Statale per le borse di studio è previsto il riconoscimento di €. 1.100 per ogni posto letto assegnato a studenti idonei alla borsa di studio. Ne consegue che se posti letto vengono adibiti ad altre tipologie di utenza, vi è una automatica penalizzazione finanziaria di €. 1.100 a posto letto. Occorre quindi trovare adeguate forme di compensazione, anche dal punto di vista economico. Per questo motivo, le ospitalità temporanee avvengono prevalentemente sui posti lasciati liberi da studenti che si assentano per alcuni mesi nell'ambito di scambi internazionali e che in questo modo non sono tenuti a pagare la retta per il periodo di assenza, oppure nel secondo semestre dell'anno accademico.

Venendo alle azioni di valorizzazione della dimensione comunitaria e formativa delle residenze nel corso degli ultimi anni si sono consolidati servizi e attività rivolti agli studenti e alle studentesse assegnatari. Queste iniziative si propongono diversi obiettivi:

- rendere le residenze universitarie delle comunità partecipi e solidali al loro interno e verso la comunità locale di riferimento

- sostenere il processo di crescita e maturazione dei giovani fuori sede, che avvertono più lontano il normale supporto familiare
- sostenere l'espressione dei talenti in ogni loro dimensione e capacità di proporsi
- accompagnare gli studenti in maggiore difficoltà al successo negli studi contrastando la fuoriuscita dal sistema degli interventi e benefici del diritto allo studio

Sono obiettivi ambiziosi e di non facile realizzazione. La maggiore difficoltà è fare arrivare ai destinatari un messaggio chiaro: Se hai bisogno di aiuto, noi ci siamo! Occorre che si instauri un rapporto di fiducia, non scontato nel mondo della burocrazia. Passo dopo passo proviamo a costruire un nuovo servizio che di anno in anno si arricchisce di nuovi contenuti.

Gli obiettivi di carattere generale sono declinati prevalentemente nelle seguenti attività:

- colloqui di counselling, per sostenere gli studenti che affrontano difficoltà connesse a molteplici ambiti della loro vita;
- colloqui di sostegno allo studio, rivolti a studenti in difficoltà nel conseguimento dei crediti e volti a rinforzare aspetti motivazionali, di gestione del tempo, di metodo di studio;
- laboratori sullo sviluppo di soft skills come l'abilità comunicativa;
- seminari sulla gestione del tempo e il metodo di studio;
- organizzazione di incontri per l'ideazione e progettazione di attività promosse dagli studenti per gli studenti e sostegno organizzativo alla realizzazione delle stesse;
- attività di mediazione dei conflitti;
- promozione del volontariato, anche come strumento di integrazione nel contesto locale
- laboratori in diverse discipline artistiche, coordinati prevalentemente da studenti senior, che sfoceranno in una nuova edizione del Festival dei talenti, divenuto ormai un appuntamento annuale che progressivamente acquisisce sempre nuovi contenuti.

E fino a qui si tratta di linee di intervento ormai consolidate. Ma nell'a.a. 2019/2020 si sta pensando a qualcosa di più, anche sulla scorta delle interessanti esperienze effettuate a Parma e Modena ad inizio anno accademico di incontri/aperitivo con le matricole all'interno delle residenze dove erano state assegnate. E' stata una iniziativa di successo che ha avuto il prioritario scopo di conoscersi e di avviare un dialogo. Ora però occorre dare continuità evitando però l'eccesso di accudimento, che potrebbe essere controproducente. Analogamente a quanto è avvenuto a Modena e a Parma, in una residenza di Bologna si sta sperimentando una presenza assidua di personale ER.GO anche nelle ore serali, quando cioè gli studenti sono più disponibili. Questa iniziativa è stata appena avviata e sarà molto interessante valutarne l'andamento. E' un'attività che si realizza più "con gli studenti" che "per gli studenti". Alcuni spunti di lavoro sono già emersi. In particolare siamo stati sollecitati a realizzare degli interventi informativi/formativi per quanto riguarda i contenuti più importanti dei bandi di concorso. Si potrebbe pensare ad organizzare una sorta di gioco/quiz per verificare i livelli di conoscenza, prevedere incontri di approfondimento e premiare in modo simbolico i più bravi. Anche questi strumenti contribuiscono a creare comunità e partecipazione. Accanto allo sviluppo e al potenziamento degli strumenti di digitalizzazione, su cui ER.GO si attesta ad un livello piuttosto avanzato, occorre recuperare l'importanza ed il valore dello "stare insieme" fisicamente.

Da una proposta nell'ambito del percorso di "bilancio partecipato" per gli studenti delle residenze universitarie del 2019 è nato un progetto di più ampio respiro e di durata pluriennale, il Progetto delle Residenze Universitarie Sostenibili. Già con l'inizio dell'a.a. 2019/2020 per 3 residenze (Larga 1 e Larga 2 a Bologna e Sassi Masini a Forlì) si è realizzato un primo obiettivo nella direzione di residenza senza plastica. Sono state installate colonnine che distribuiscono acqua (liscia e frizzante) gratuitamente e il distributore di caffè e bevande utilizza solo materiale compostabile.

Ulteriori passaggi dovranno essere fatti per gli snack e le bibite, promuovendo una cultura del benessere connesso a corretti stili alimentari e di vita in generale. La collaborazione con i CUS potrebbe dare risultati fondamentali, così come l'integrazione con le iniziative che anche gli Atenei stanno realizzando su questo tema, quali i green office di Bologna e della Romagna per UNIBO. La sostenibilità è un processo culturale che non può mai dirsi concluso, ma alcuni eventi simbolici anche se piccoli, possono contribuire a suggerire domande e riflessioni. Se questo avviene in contesti popolati da giovani in formazione si tratta di sollecitarli ad un protagonismo attivo su questi temi. Il progetto Residenze Sostenibili si può sviluppare solo se integrato in una cultura della sostenibilità propria sia degli Atenei, sia delle città. Il progetto delle due residenze di Bologna, entrambe ubicate in Via larga, dove è presente anche una residenza della Fondazione CEUR, promuove questo tipo di raccordo, tenuto conto anche della vicinanza degli impianti del CUS. Lo si potrebbe definire un *Cammino per la sostenibilità*, evidenziando la natura processuale di queste iniziative.

Nel caso di Via larga, si connota in modo nuovo una piccola area di città. Ci si muove, quindi, nell'ambito di quel complesso concetto della smart city, intesa come città intelligente e sostenibile. Il Progetto Residenze Universitarie Sostenibili va proprio in questa direzione e i distributori di acqua rappresentano solo un primo passo. Gli studenti dovranno essere responsabilizzati anche per evitare sprechi di energia, di alimenti, ecc. Per questo motivo ER.GO ha prontamente risposto all'iniziativa di un gruppo di studenti di Agraria che chiedevano uno spazio per distribuire frutta e verdura non più commercializzabile.

Infine di particolare interesse è il progetto che ruota attorno agli alloggi Acer di Bologna, di cui si è detto poco sopra. Infatti gli studenti assegnatari di quegli alloggi sono chiamati a svolgere attività di "vicinato solidale" diversamente caratterizzate a seconda dei contesti, non sempre facili, e integrandosi con quanto già in essere. ER.GO dovrà svolgere un ruolo di coordinamento dei ragazzi ed evitare che si sentano disorientati o non adeguati allo scopo. Gli studenti assegnatari sono stati selezionati con i seguenti criteri:

- a) essere iscritti ad anni successivi o al primo anno di laurea magistrale,
- b) colloquio conoscitivo.

Questa esperienza di selezione è stata molto istruttiva e fa pensare alla necessità di rivedere non solo il processo di assegnazione degli alloggi, a partire dalle tempistiche per le diverse tipologie di studenti (conferme, matricole, ecc), ma anche alcuni aspetti gestionali del servizio. A questo fine potrà essere utile valutare anche gli esiti della somministrazione di un questionario di gradimento che sarà messo a punto entro il 2019.

### ***Servizio ristorativo***

Per l'a.a.2019/2020 il bando di concorso sostanzialmente è rimasto invariato rispetto agli anni precedenti. Gli studenti possono convertire una quota di borsa di studio in prepagato per l'accesso al servizio ristorativo ed in tal caso l'Azienda aggiunge un proprio contributo, sempre come prepagato, pari al 50% della quota convertita. Lo schema è il seguente:

Importo borsa convertito in servizio ristorazione	Contributo ER.GO (50%)	Importo complessivo di prepagato per il servizio ristorativo
€ 200	€ 100	€ 300
€ 400	€ 200	€ 600
€ 500	€ 250	€ 750
€ 600	€ 300	€ 900

Per le sedi di Modena e di Bologna per gli studenti fuori sede che usufruiscono del BAPS il contributo per la ristorazione è diversificato in ragione della condizione economica, secondo il seguente prospetto:

Intervalli di valore ISEE	Contributo per studenti iscritti entro la durata del corso di studi	Contributo per studenti iscritti all'ulteriore semestre rispetto alla durata del corso di studi
fino a € 15.333,33	€ 900,00	€ 450,00
da € 15.333,34 a € 16.866,66	€ 500,00	€ 250,00
da € 16.866,67 a € 19.152,97	€ 400,00	€ 200,00
da € 19.152,98 a € 23.000,00	€ 250,00	€ 125,00

Gli studenti idonei alla borsa di studio per l'a.a.2019/2020 nelle graduatorie provvisorie che hanno richiesto di convertire una quota di borsa in servizio ristorativo sono 6.938.

Ormai i buoni pasto cartacei sono in via di completo superamento grazie alla APP predisposta internamente che consente di utilizzare il prepagato tramite lo smartphone. L'applicazione è attiva già dal 2017, quando fu sperimentata nella sola sede di Cesena, subito con ottimi risultati. E' stata poi progressivamente estesa anche ad altre sedi e nel 2020 dovremo finalmente avere il totale superamento dei buoni cartacei. Di seguito una tabella che dà conto del valore crescente delle transazioni avvenute tramite l'APP ERGORISTO:

Anno	Importo Transazioni
2017	€ 864,80
2018	€ 40.547,90
2019	€ 166.023,12

I punti ristorativi attualmente attivi sono complessivamente 97, di cui a Bologna n. 8, a Ferrara n. 23, a Modena n. 13, a Parma n. 6, a Piacenza n. 1, a Reggio Emilia n. 11, a Cesena n. 8, a Cesenatico 1, a Forlì n. 3, a Ravenna n. 3, a Rimini n. 9, a Ozzano dell'Emilia 3 a Imola 3, a Faenza 4, a Rovigo 1.

I punti ristorativi gestiti tramite convenzione sono 83.

I punti ristorativi gestiti in appalto sono 14 e precisamente:

<b><u>a Bologna</u></b>			
<b>Punto ristorativo</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Gestore</b>	<b>Scadenza contratto</b>
Bononia University Restaurant	Mensa	ELIOR RISTORAZIONE SpA	31/07/2021
Servizio Ristorativo Ingegneria	Mensa	CAMST s.c.r.l.	31/08/2021
La Scuderia	Bar/ristorante e intrattenimento	Teatro srl	24/10/2024
La Veneta	Self service veloce	ELIOR RISTORAZIONE SpA	31/07/2021
<b><u>a Forlì</u></b>			
Campus	Self service veloce	ELIOR RISTORAZIONE SpA	30/03/2022
Ex ENAV	Self service	ELIOR RISTORAZIONE SpA	30/03/2022
<b><u>a Cesena</u></b>			
Bar Volume	Bar – ristorazione veloce	Associazione AIDORU	08/05/2023
<b><u>a Ferrara</u></b>			
<b>Punto ristorativo</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Gestore</b>	<b>Scadenza contratto</b>
Giovecca	Mensa	CIR Food	22/07/2021
Polo scientifico e tecnologico	Mensa e bar	CIR Food	22/07/2021
<b><u>a Modena</u></b>			
<b>Punto ristorativo</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Gestore</b>	<b>Scadenza contratto</b>
Campus Via Vignolese	IN RISTRUTTURAZIONE		
<b><u>A Parma</u></b>			
<b>Punto ristorativo</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Gestore</b>	<b>Scadenza contratto</b>
Free service Campus	Mensa	CAMST s.c.r.l.	04/02/2021
Bar Campus	Bar, paninoteca	CAMST s.c.r.l.	04/02/2021
Free service Grossardi	Mensa	CAMST s.c.r.l.	04/02/2021
Bar Paninoteca Cornocchio c/o Facoltà di Veterinaria	Bar, paninoteca	RISTOSERVICE s.r.l.	31/01/2020
Bar Paninoteca Kennedy	Bar, paninoteca	RISTOSERVICE s.r.l.	31/01/2020

Nel corso del 2019 ER.GO ha aperto due nuovi servizi, a Forlì nel palazzo ex Enav e a Cesena nel nuovo Campus. A luglio invece c'è stata la risoluzione anticipata, consensuale, del contratto di gestione della mensa di Modena. Il gestore ha manifestato una sofferenza economica che rendeva impossibile la prosecuzione del servizio. Questa è stata l'occasione per ripensare all'utilizzo di quegli spazi in modo nuovo, anche sulla scorta della recente esperienza della mensa del Campus di Forlì, dove alcuni spazi sono adibiti a sala studio gestita da ER.GO per conto del Campus. Anche per la mensa di Modena si sta pensando ad uno spazio polifunzionale, dove accanto ad un servizio di ristorazione leggera, ci siano spazi dedicati allo studio individuale e di gruppo, oltre a spazi per

fare musica, ecc. A tal fine sono state avviate alcune interlocuzioni con l'Ateneo che si è dimostrato interessato. Sono però necessari alcuni lavori di ristrutturazione per potere sfruttare al meglio gli spazi per questi nuovi scopi e per garantire il futuro presidio della sala anche al di là degli orari di apertura del servizio ristorativo. Si ritiene quindi che la sala studio potrà essere già disponibile entro i primi mesi dell'anno, mentre per il servizio ristorativo, tenuto conto dei tempi per le procedure di affidamento, presumibilmente, si avrà l'apertura a settembre.

Più complessa è la partita relativa alla realizzazione di un nuovo servizio ristorativo all'interno del Campus del Navile a Bologna. Quando nascono nuovi insediamenti universitari occorre pensare a tutti i servizi di riferimento (residenze, servizi ristorativi, ecc). Non bisogna poi dimenticare che i nuovi insediamenti universitari conferiscono una diversa identità alle zone dove sono ubicati.

Un primo studio di fattibilità è stato fatto, ma la soluzione più facilmente percorribile è ancora una volta non quella della mensa tradizionale, con la funzionalizzazione di una cucina all'interno della struttura del Campus. Si sono avviate interlocuzioni con il CNR che ha una sede nelle vicinanze, dotata di una cucina che potrebbe produrre i pasti anche per il vicino spazio ristorativo dell'Università. Si tratta però di un percorso appena avviato, che ha ancora molte incertezze.

Di recente è stata riaperto il servizio ristorativo presso Ingegneria a Bologna. La prima procedura di gara è andata deserta e questa è stata l'occasione per ripensare il servizio, anche con un restyling degli spazi. Non più mensa tradizionale, ma un servizio con un'offerta diversificata di prodotti.

E' stato predisposto un questionario di gradimento del servizio, già somministrato a Forlì, Cesena e Rimini e che a breve sarà on-line per la compilazione da parte degli studenti delle altre sedi. I giudizi sono in gran parte positivi, sia per la bontà dei cibi, sia per la disponibilità del personale ed il comfort dei luoghi. Quello che gli studenti chiedono è la disponibilità di pasti semplici (pasta in bianco, pasta al pomodoro, ecc) a basso costo. E' un ragionamento di cui tenere conto nel dialogo con i gestori e che potrà meglio essere affrontato nell'ambito di un interessante progetto che sta per essere avviato nelle mense di Parma, con l'Università e la Fondazione Barilla, in materia di educazione alimentare.

Si tratta di due distinti progetti tra loro integrati che hanno come oggetto i pasti delle due mense e le modalità comportamentali, dal punto di vista alimentare, degli studenti fruitori. Entrambi i progetti poi si propongono un fine "educativo" per la cura del benessere personale e della salute.

Completano l'offerta ristorativa di ER.GO i punti ristoro Pausa pranzo@..... pensati per studenti che hanno bisogno di uno spazio confortevole con forni a microonde, distributori di snack e bevande per consumare pasti portati da casa. I punti attualmente attivi sono:

- Residenza Universitaria Morgagni
- Residenza Universitaria Imerio
- Residenza Universitaria Ex Hotel Palace;
- Palazzo dei congressi a Ravenna Largo Firenze, 9 Ravenna - Convenzione con Fondazione Flaminia Comune di Ravenna e Università - Presso la fondazione UniverMantova in via Scarsellini, 2 a Mantova (convenzione con la fondazione)
- Punto ristoro Ex Arrigoni in Piazzale Aldo Moro Cesena;
- Punto ristoro Via Selmi a Bologna, presso il Museo di Zoologia
- Punto ristoro presso la sede dei lavoratori Saroti, in via S. Alberto 163 a Ravenna
- Punto ristoro presso la sede di Infermieristica e logopedia a Faenza;
- Punto di ristoro presso Scienze Giuridiche in via dell'Agricoltura, 5 a Ravenna
- Punto di ristoro presso il Campus di Parma in via delle Scienze.

Insomma, come più volte detto, il servizio ristorativo sta nel tempo assumendo nuove configurazioni, che vanno ben oltre alla mensa tradizionale. Al contempo, la mensa dove è ancora presente è stimolata a ripensare la propria offerta in una chiave, anche in questo caso, di sostenibilità complessiva. La componente educativa/formativa è fondamentale, così come la partecipazione dei ragazzi a questo processo di cambiamento. E' una sfida interessante e gli esiti del questionario, così come gli esiti del progetto di Parma potranno essere molto utili per individuare nuove linee evolutive del servizio. Tutto questo dovrà precipitare nella relativa carta di qualità, la cui adozione è slittata al 2020, proprio per dar conto dei progetti in corso.

### **Risultati attesi**

- *Revisione dei contenuti del bando di concorso per i servizi abitativi*
- *Revisione delle procedure gestionali dei servizi abitativi*
- *Realizzazione della seconda fase del Progetto Residenze Universitarie Sostenibili*
- *Sperimentazione di interventi formativi sui bandi di concorso per studenti delle residenze universitarie*
- *Potenziamento delle iniziative di valorizzazione della dimensione comunitaria e formativa delle residenze*
- *Estensione della gestione di spazi polivalenti per gli studenti*
- *Adozione della carta di qualità dei servizi ristorativi*

### **Misure di accompagnamento**

La legge regionale 15/2007 dedica a questo ambito di attività un capo specifico, a testimonianza del grande rilievo di questi interventi, parimenti agli interventi economici e ai servizi per l'accoglienza. Come si è detto in più di un'occasione le misure di accompagnamento ricomprendono una molteplicità di attività, alcune delle quali ormai consolidate, quali l'orientamento al lavoro o i servizi per studenti disabili, altre caratterizzate ancora da un alto tasso di sperimentabilità e che si evolvono di anno in anno sulla base di progetti specifici. Questi progetti, di norma, coinvolgono in primis gli studenti delle residenze per poi essere estesi ad una platea più vasta di utenza. Perché? I motivi sono diversi:

- è necessario attuare misure che rispondano all'obiettivo della positiva integrazione dei fuori sede con la comunità locale, di cui abbiamo parlato anche nella premessa della presente relazione;
- gli studenti delle residenze sono più facilmente raggiungibili e molte strutture si prestano ad iniziative di gruppo, sia formative sia ricreative (molte, purtroppo non tutte).
- 

Di alcune iniziative sperimentali da realizzarsi nel corso dei prossimi anni, ma con uno specifico focus sul 2020 abbiamo già detto nella parte della presente relazione dedicata ai servizi per l'accoglienza. In questa parte ci soffermeremo invece sull'Orientamento al Lavoro, sullo Sportello Unico e sui servizi per gli studenti disabili e su un nuovo servizio che sta diventando sempre più rilevante, l'orientamento in entrata

Ci sembra infatti questo il modo migliore per interpretare l'accompagnamento degli studenti destinatari dei benefici del diritto allo studio:

- orientamento alla scelta del percorso di studi post diploma, prospettando le possibilità presenti e le opportunità di sostegno;
- accompagnamento durante il percorso, soprattutto al primo anno, mantenendo un delicato equilibrio tra rispetto dell'autonoma organizzazione dei ragazzi con il messaggio che è possibile chiedere aiuto e consiglio;
- orientamento in uscita e accompagnamento all'inserimento nel mondo del lavoro,
- 

Il termine accompagnamento sembra essere il più adeguato per descrivere il tipo di servizio a cui si sta pensando. Nel mondo della babele informativa, della dispersione delle opportunità, accompagnare i ragazzi in un percorso che in qualche modo semplifichi e razionalizzi la complessità è forse il maggiore aiuto che si possa dare. Il rischio di perdersi è infatti molto alto, anche perché i punti fissi di riferimento sono davvero pochi.

Trasversale il sostegno della borsa di studio e degli altri servizi più tradizionali. Questa inedita interpretazione del DSU può realizzarsi solo a condizione di un forte lavoro di rete, in cui entrano quindi in gioco i tanti soggetti che a vario titolo e con distinte competenze si occupano nel territorio dei giovani in formazione. Lo stesso patto per i giovani siglato dalla Regione Emilia-Romagna afferma l'importanza dell'integrazione dei servizi e del lavoro di rete.

Manca a questa nuova accezione del diritto allo studio, che ingloba e ricomprende nuovi servizi, la poliennalità della borsa di studio, rispetto alla quale si auspica di potere trovare le giuste modalità per avviare una prima sperimentazione durante il prossimo triennio.

Il diritto allo studio nella sua accezione tradizionale (semplificando: borsa di studio+posto letto+pasti) non è sufficiente, anche se ovviamente questa riflessione può essere fatta nel nostro contesto regionale, dove è stata sedimentata nel corso degli anni una rete di servizi e interventi di standard elevati. E' questo punto di partenza che sprona a fare di più e a fare meglio.

Lo scopo ultimo degli interventi del DSU in questa accezione ampia non può che essere il sostegno ai giovani, soprattutto quelli in condizioni di maggiore fragilità personale/familiare/sociale a progettare e costruire il proprio futuro. Anzi, prima ancora convincerli che è possibile farlo. Allora una delle parole chiavi diventa "fiducia".

Parola poco usata nel linguaggio della burocrazia, ma centrale nel mondo dei servizi. Parola però non scontata e che diventa praticabile solo se si lavora anche mettendo in discussione procedure operative consolidate. Ne vale la pena. In questi giorni dove aspre sono le polemiche sull'insufficienza abitativa, questo ragionamento potrebbe sembrare velleitario. In realtà la credibilità di quello che si realizza e di come lo si realizza diventa centrale, proprio nelle situazioni maggiormente critiche.

Occorre quindi avviare un processo di miglioramento delle modalità di erogazione di interventi e servizi trasversale a tutte le funzioni, anche rivedendo l'organizzazione aziendale nelle sue articolazioni.

## **Orientamento in entrata**

Da anni l'Azienda realizza incontri nelle scuole, prevalentemente della Regione, ma non solo, per illustrare i servizi e le opportunità del diritto allo studio. In alcuni casi queste presentazioni avvengono congiuntamente agli Atenei, anche negli stessi spazi universitari. Nel 2019 presso l'Istituto Tanari di Bologna si è svolta una piccolissima sperimentazione: la disponibilità in alcuni pomeriggi del mese per colloqui con ragazze o ragazzi ancora incerti su quale strada intraprendere. L'informazione rispetto all'opportunità dei colloqui individuali è stata rivolta a tutte le classi quinte dell'Istituto (circa 100 studenti tra Tecnico Commerciale e Professionale Commerciale) e sono stati effettuati 6 colloqui. I 6 studenti coinvolti corrispondono circa al 10% di quelli delle classi quinte che intendevano proseguire gli studi.

Vale la pena continuare, perché tutti sanno che l'orientamento in entrata è un nodo nevralgico, soprattutto per gli studenti più fragili. Essere accompagnati nello scegliere la strada per il proprio futuro può fare la differenza per questi ragazzi. A questo proposito occorre avere presente che il gap culturale e la povertà educativa rischiano di perpetuarsi di generazione in generazione e la povertà educativa spesso si traduce in marginalità sociale. E' quindi un bene per i ragazzi coinvolti, ma anche per la società nel suo complesso, attuare tutte le misure di contrasto possibile al rischio di marginalità. Non è, infatti, solo un problema di chi la vive con stenti, difficoltà, possibilità di devianza, ma è un problema di tutti, di cui il mondo del diritto allo studio non può disinteressarsi. Del resto anche le misure attuate negli anni in favore del polo universitario carcerario di Bologna, insieme all'Ateneo vanno proprio in questa direzione e non è un caso che quest'anno si sia tentato anche un percorso di orientamento nei confronti dei detenuti intenzionati a iscriversi all'Università. Purtroppo il percorso è stato accidentato, per molteplici motivi sostanzialmente ascrivibili alla natura di "istituzione totale" della struttura penitenziaria. E' una struttura capace di aprirsi a nuove sollecitazioni, ma la dimensione disciplinare e coercitiva dell'uso del tempo e degli spazi rimane prevalente.

Tutti devono potersi immaginare un futuro migliore e questa possibilità di cambiamento in meglio può passare anche attraverso la formazione. Questo è ancor di più vero in un periodo in cui le possibilità occupazionali per i giovani non sono tante. Di solito poi chi non ha un titolo di studio trova anche lavori meno tutelati e meno remunerati.

E' un discorso abusato, ma forse vale la pena ribadirlo: investire in misure di contrasto all'esclusione dal mondo dell'istruzione e della formazione significa investire nello sviluppo del Paese, ridurre le disuguaglianze ed evitare che le giovani generazioni siano solo un costo sociale di lunga durata.

L'Italia vive un paradosso: ha meno giovani di altri Paesi europei ma il tasso di disoccupazione giovanile è più alto, così come un più alto tasso di dispersione scolastica e di abbandono degli studi universitari. Non ci si può rassegnare a ritenerli mali endemici.

Fortunatamente la situazione della Regione Emilia-Romagna è di gran lunga migliore rispetto ad altri contesti territoriali, anche grazie al lavoro di una pluralità di attori, tra cui ER.GO, che operano per garantire la massima inclusione. L'ampia offerta formativa presente sul territorio -Università, ITS, Sistema della formazione professionale- concorre a rendere questo obiettivo praticabile.

Anche per questo ci si può permettere di "pensare in grande" con azioni di orientamento sempre più personalizzate ed individualizzate, in cui coinvolgere anche le famiglie, particolarmente interessate

alle possibilità di sostegno economico attivabili, sia nell'ambito del diritto allo studio scolastico, sia nell'ambito del diritto allo studio universitario.

Pertanto per il prossimo triennio ci si propone di:

- dare continuità alle azioni di informazione/comunicazione già intraprese negli scorsi anni nelle scuole e nei momenti dedicati organizzati dagli Atenei;
- potenziare le sperimentazioni all'interno delle scuole di orientamento individualizzato per studenti che lo richiedano;
- organizzare dispositivi consulenziali contemporanei all'apertura dei bandi di concorso per alloggi e borse di studio, rivolti agli studenti matricole che presentano domanda di benefici.

Si tratta di un vero nuovo servizio da mettere a punto e realizzare. Anche le modalità possono essere innovative. L'idea è quella di coinvolgere studenti senior. Potrebbe essere questa la strada per avere una maggiore efficacia comunicativa. Il nodo di far comprendere il messaggio "ti posso essere d'aiuto" è infatti tutt'altro che banale. La comunicazione istituzionale, l'informazione, anche se veicolata attraverso molti canali, rischia di rimanere all'interno del mondo degli addetti ai lavori. Occorre invece provare con ogni strumento a raggiungere i destinatari del messaggio. Questa parte preliminare è parte integrante del nuovo servizio che si sta pian piano attivando. Ovviamente operare all'interno di una rete è altrettanto importante ed è quindi utile l'importante azione messa in atto dalla Regione su questo versante in collaborazione con la Città metropolitana di Bologna e le Province.

Anche l'attenzione al genere è importante nei servizi di orientamento e questa dimensione deve essere curata già nella fase in entrata nel mondo della formazione superiore. Troppo poche sono ancora le ragazze laureate nelle discipline STEM (Scienze, Matematica, Tecnologia ed Ingegneria), mentre sono prevalenti nelle altre discipline (2 su 3 laureati). Si può pensare ad una linea di intervento specifico, avvalendosi anche di studentesse senior di queste discipline.

Al contempo è importante che l'azione di orientamento riguardi anche le opportunità offerte dal sistema della formazione professionale e degli istituti ITS che danno ottime prospettive occupazionali. In questo caso occorre svolgere anche un'azione di tipo culturale, sfatando il pregiudizio che si tratti di corsi di serie B, rivolti a studenti meno capaci.

### ***Lo Sportello Unico per lo studente universitario***

Nel corso degli anni si è consolidato un servizio integrato che ha a riferimento il concetto di Sportello Unico. E' un servizio che non può mai dirsi compiuto e che si arricchisce nel tempo di attori e, conseguentemente, di contenuti.

Lo Sportello Unico rappresenta un riferimento logico per impostare l'attività dell'Azienda. Dobbiamo essere capaci di evitare ogni autoreferenzialità e di muoverci all'interno di una rete in cui collaborare e trarre spunti e suggerimenti per migliorare il nostro lavoro. I servizi di orientamento, come quelli per gli studenti disabili sono per eccellenza servizi di comunicazione integrata. In questo paragrafo ci soffermeremo, invece, sul servizio di informazione in quanto tale, senza dimenticare però come questo accompagni ogni altro servizio aziendale.

Partiamo da alcuni dati relativi all'anno 2018, sicuramente eloquenti per dare conto della rilevanza di questo servizio espletato anche per conto degli Atenei, per i quali l'Azienda acquisisce e gestisce le domande per alcuni benefici di loro competenza:

<b>Canale informativo</b>	<b>Contatti</b>
Parla con ER.GO	14.420
Scrivici	16.462
Chat on-line	14.004
<b>Totale</b>	<b>138.664</b>

Nel 2017 i contatti sono stati 136.856, quindi per il 2018 si è registrato un lieve incremento. Interessante notare che è un dato crescente il numero di quesiti relativi ai benefici di competenza degli Atenei che rappresentano circa il 17% del totale. In crescita anche il dato di visualizzazioni dei video tutorial sulla compilazione delle domande, quasi 31.000.

Accanto a questi servizi a distanza sono poi attivi servizi in presenza presso i Campus della Romagna, a Modena e dal 2019 anche a Parma. Qui il Welcome Point matricole è davvero uno sportello unico, a servizio prevalentemente degli aspiranti matricole, in quanto in un unico luogo fisico sono presenti operatori dell'Università, di ER.GO e dell'Informagiovani del Comune. Il Welcome Point è stato attivo da luglio a settembre ed ha avuto un buon successo con 6.558 visitatori. L'esperienza messa in atto dall'Università di Parma rappresenta un modello di grande interesse, perché esprime una sorta di "presa in carico" integrata dello studente, ed in molti casi della sua famiglia, di sicura efficacia anche come primo orientamento alla vita universitaria.

Anche per il futuro occorre dare continuità a quanto intrapreso e consolidato in questi anni rinforzando in modo particolare alcune linee di servizio:

- La chat, tenuto conto che più volte gli studenti ci hanno detto che è il canale preferibile per ricevere informazioni veloci;
- Il contatto in presenza, ma a condizione che ci si muova in integrazione con gli Atenei o secondo un servizio personalizzato, quindi tramite appuntamento, evitando assolutamente la riproposizione dello sportello tradizionale;
- La messaggistica tramite SMS: la campagna informativa che nel corso dell'estate ha accompagnato l'acquisizione delle domande di benefici ha avuto uno straordinario successo (79.470 gli SMS inviati), con un incremento delle domande di borsa di studio malgrado la scadenza anticipata al 31 agosto.

Queste 3 linee di indirizzo operativo rappresentano la cornice di riferimento per l'organizzazione del servizio. Ovviamente campagne ad hoc dovranno essere progettate per accompagnare innovazioni particolari che dovessero avere un impatto sui benefici e le modalità di accesso. Infatti l'obiettivo prioritario di questo servizio rimane la garanzia della massima accessibilità e, pertanto, deve accompagnare in modo appropriato lo sviluppo ed il potenziamento dei servizi on-line di cui si dirà meglio nella parte della presente relazione dedicata al Servizio Informativo Aziendale.

Al contempo, si dovrà ripensare alle modalità di comunicazioni di revoche e forme di restituzione, cercando di contemperare due apparentemente opposte esigenze: la certezza delle riscossioni, per l'ovvia necessità di tenuta del bilancio aziendale, con l'altrettanta doverosa attenzione nei confronti dei singoli e delle loro effettive capacità di restituzione. Molto è già stato fatto in questa direzione

con il patto di servizio, la collaborazione volontaria, gli interventi straordinari a totale o parziale copertura del debito, ma permangono procedure standardizzate di comunicazione a cui mettere mano, sempre nella direzione della personalizzazione dell'intervento. Occorre quindi anche in questo caso creare un punto di servizio ad hoc, una sorta di "punto di ascolto" per la risoluzione dei problemi.

Preliminare però è l'affermazione di un modello culturale che deve permeare tutta la vita aziendale, in grado di coniugare il necessario rigore, garanzia della parità di trattamento, con l'esercizio di una "flessibilità controllata", così da andare incontro alle esigenze degli studenti ed in particolare a quelli che si trovino effettivamente in condizioni di difficoltà. E' un percorso difficile, non privo di insidie, e che richiede un approccio molto equilibrato. Lo potremmo definire un nuovo "sportello tematico", pari a quello per gli studenti disabili e per gli studenti internazionali.

### *Servizi per l'internazionalizzazione*

Il sostegno all'internazionalizzazione del sistema universitario è chiaramente indicato tra gli obiettivi che l'Azienda è chiamata a perseguire dal piano regionale. Ma si tratta anche di un obiettivo strategico definito dal MIUR al quale sono associati specifici strumenti di incentivazione per gli Atenei. Infatti il numero di studenti con un titolo di studio conseguito all'estero o di cittadinanza straniera incide nei finanziamenti agli Atenei. Il numero di studenti internazionali rappresenta dunque una importante risorsa su cui investire, tenuto conto che la competizione delle Università europee è elevata.

Anche in questo ambito l'azione dell'Azienda è impostata sia come intervento verso gli studenti, sia come accompagnamento alle politiche di sviluppo degli Atenei, secondo le indicazioni di regia date dalla Conferenza Regione-Università.

Da alcuni anni si sta consolidando a livello regionale, ma non solo, un grande interesse per i Paesi africani, anche in ragione dell'intensificarsi delle collaborazioni di natura economica spesso di livello europeo. Questo interesse non può ignorare il tema della formazione. Le politiche di investimento nel continente africano richiedono, infatti, di essere accompagnate da piani di formazione volti a sviluppare conoscenze e competenze non solo in discipline "tecniche" (ingegneria, nuove tecnologie, risorse energetiche, ecc.) ma anche in quelle attinenti alla gestione di istituzioni politiche ed economiche. La formazione è per eccellenza una leva importante per contribuire a superare quel "deficit" di democrazia ancora presente in alcuni Paesi. Democrazia e sviluppo devono invece camminare insieme per promuovere e sostenere una crescita inclusiva. Un'istruzione qualificata per i giovani che nel Continente africano si affacciano al mercato del lavoro, sia nel mondo dell'imprenditoria privata, sia nel settore pubblico ha effetti positivi di ritorno per i Paesi europei e può incidere anche sugli stessi flussi migratori. Occorre quindi su questi temi una iniziativa di sistema che passa inevitabilmente attraverso una fase che si potrebbe definire di "approfondimento conoscitivo". In questa direzione l'Azienda ha operato in questi anni sostenendo con il proprio patrocinio diverse iniziative di associazioni di studenti stranieri, volte a promuovere il sistema formativo regionale in alcuni Paesi africani. Si è trattato di iniziative episodiche, ma che si sono riproposte con continuità negli anni. A queste ha fatto seguito anche un progetto realizzato da Arter, a cui ER.GO ha contribuito finanziariamente e con la propria base dati informativa. Il progetto sperimentale per promuovere e sviluppare l'attrattività del sistema della formazione superiore, della ricerca e dell'innovazione della Regione Emilia-Romagna in Paesi Africani si è sviluppato tra 2018 e 2019 e ha visto la realizzazione di diverse missioni in Benin, Togo, Niger, Costa d'Avorio e Camerun. Le principali evidenze emerse sono di due tipi:

- un forte interesse delle Università locali a collaborare con gli Atenei e il sistema della formazione professionale regionale, soprattutto in ambito tecnologico;

- una crescente difficoltà burocratica per gli ingressi in Italia, per politiche restrittive nella concessione dei visti, soprattutto per gli studenti togolesi

Ovviamente la risoluzione del secondo punto evidenziato non è di competenza del sistema regionale, il quale però può svolgere un importante ruolo di sensibilizzazione e sollecitazione nei confronti delle Autorità competenti. Potrebbe essere questa l'occasione per riproporre il tema sempre più urgente dell'insufficienza delle disposizioni normative del diritto allo studio universitario rispetto alle politiche di attrattività di giovani stranieri. Il nodo è quello della valutazione delle condizioni economiche, tenuto conto che al momento non ci sono strumenti veramente efficaci per misurare la capacità economica dei nuclei familiari con redditi e patrimoni in Paesi extraeuropei. Non solo, la diversità dei comportamenti delle Ambasciate italiane all'estero nella gestione delle pratiche amministrative di loro competenza dalla concessione dei visti, fino alla legalizzazione dei documenti, pone non pochi problemi per la gestione dei servizi del diritto allo studio. Il problema va affrontato in modo congiunto con gli Atenei e nei tavoli nazionali degli enti del diritto allo studio, tutti molto sensibili su questo tema.

Più volte si è detto che probabilmente gli interventi ed i servizi per gli studenti internazionali sarebbero meglio collocati nell'ambito delle politiche di cooperazione internazionale o di attrattività degli Atenei. Alcuni esempi che vanno in questa direzione ci sono e varrebbe la pena valutare la possibilità di estenderli. Un caso è quello degli studenti rifugiati su cui da alcuni anni ER.GO e gli Atenei regionali stanno lavorando con un approccio sperimentale di grande interesse.

Gli studenti rifugiati richiedenti i benefici per l'a.a. 2019/2020 sono 43 (nel precedente anno erano 38). Tra questi, 5 sono ex titolari di protezione internazionale con attuale permesso convertito in motivi di lavoro/studio. Solo 8 sono le ragazze, in leggero aumento rispetto agli anni precedenti.

Suddivisione per sede e Università/Afam

Università/Accademia	Numero
Unibo	30
Unife	2
Unimore	3
Unipr	6
Accademia di Bologna	1
Accademia di Ravenna	1
<b>Totale</b>	<b>43</b>

Le borse CRUI ed Unibo4 Refugees attivate nell'a.a. 2018/2019 sono state tutte confermate. Invece, sono in fase di definizione le nuove borse. Nel frattempo si sta positivamente evolvendo la rete a sostegno delle iniziative e le borse CRUI quest'anno interessano anche l'Università di Parma e l'Università di Modena e Reggio Emilia. Con l'Università di Parma è già stata sottoscritta una convenzione per la gestione dei finanziamenti. ER.GO inoltre partecipa sempre presso l'Ateneo parmense ad un gruppo di lavoro specifico su questo tema, al fine di individuare linee di intervento operative condivise ed integrate. Su questo versante è da evidenziare la necessaria flessibilità di erogazione degli interventi e dei servizi, fatta salva l'uniformità di trattamento con gli altri studenti.

Infine, è partito con l'inizio dell'a.a. 2019/2020 il progetto sperimentale UNICORE rivolto a 5 studenti eritrei provenienti da campi profughi dell'UNHCR in Etiopia. E' un inedito esempio di corridoio universitario che anche negli auspici del MAECI dovrebbe diventare un modello da estendere ad altri contesti universitari. Al momento è bene agire con prudenza, monitorando con grande attenzione questa prima esperienza, anche al fine di apportare eventuali correttivi qualora ci fossero le condizioni per una sua riproposizione o ampliamento.

La rete dei partners è molto ampia e questo consente di avere maggiore margine di manovra nell'offerta del servizio di accompagnamento. Gli attori che collaborano al progetto sono, oltre all'Università di Bologna, UNHCR ed ER.GO, la Diocesi di Bologna, la Caritas Italiana, l'Organismo Pastorale della CEI, Federmanager Bologna- Ravenna, Ghandi Charity; Manageritalia Emilia Romagna, Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, Next Generation Italy. Il valore di spesa complessivamente previsto dal Progetto, di durata biennale, è di € 122.677,60 ER.GO interviene con i propri servizi per una spesa di € 30.755,00, oltre alla concessione in comodato gratuito di 4 pc portatili.

Il carattere innovativo del progetto e la numerosità dei soggetti coinvolti richiede un maggiore sforzo di automonitoraggio delle attività ma anche di ridefinizione dei diversi ruoli perché sia garantita un'azione quanto più sinergica. Questo monitoraggio deve tradursi anche nella capacità di raccontare, passo per passo, questa esperienza, come base conoscitiva per altre esperienze.

### ***Orientamento al lavoro***

Questo servizio è divenuto nel corso degli anni sempre più rilevante all'interno di ER.GO, in sintonia con la centralità del lavoro e delle azioni di raccordo tra sistema di istruzione e formazione e mercato del lavoro all'interno delle politiche regionali. All'interno delle politiche per il lavoro, sulle quali la Regione Emilia Romagna ha fortemente investito, anche le azioni di orientamento al lavoro per laureandi e neolaureati rappresentano un tassello rilevante, soprattutto se ricollegate ed integrate all'interno del sistema del diritto allo studio universitario e, quindi, rivolte ai soggetti in condizioni di maggiore svantaggio sociale di partenza. Ecco quindi che l'orientamento è un continuum che accompagna gli studenti durante tutto il percorso degli studi e anche nella fase in uscita e di passaggio al mondo del lavoro. L'orientamento, poi, si integra con le altre azioni presenti sul territorio e si raccorda con gli interventi messi in campo dagli Atenei. Anche in questo caso si può parlare concettualmente di "sportello unico" tenuto conto che in ogni sede universitaria l'Azienda opera, attraverso convenzioni, con gli uffici delle Università programmando congiuntamente le diverse iniziative.

Ormai è conclamata l'anomalia italiana forse più difficile da comprendere: ci sono pochi laureati, ma quei pochi stentano a trovare lavoro e quando lo trovano non sono pagati adeguatamente o comunque in misura inferiore alla media europea. Un laureato in Italia guadagna in più rispetto ad un diplomato il 13%, a fronte di una media OCSE del 37% e picchi del 44% in Germania e del 52% in Francia. Il divario retributivo non premia neppure i dottorati, i quali comunque riescono ad inserirsi prima nel mercato del lavoro (il loro stipendio medio è di poco più di milleseicento euro a fronte dei millecentocinquanta euro di un laureato magistrale). Questi dati aiutano a spiegare la mobilità verso l'estero dei giovani italiani (i laureati che si trasferiscono all'estero sono aumentati del 3,9% rispetto al 2016), spinti a cercare migliori opportunità. E' quindi necessaria un'azione in controtendenza capace di trattenere i talenti migliori nei nostri contesti produttivi. Solo così sarà possibile rendere fruttuosi gli investimenti in crescita e sviluppo. Al contempo, al di là del percorso di studi seguito è necessario sollecitare i ragazzi ad acquisire quelle competenze trasversali

indispensabili per qualunque prospettiva occupazionale. Anche le competenze tecniche più raffinate rischiano di diventare velocemente obsolete in un mondo dai cambiamenti così rapidi e dalle evoluzioni tecnologiche costanti. Devono, quindi, essere coltivate quelle competenze che sono destinate a permanere ed anzi a migliorare nel tempo (capacità di organizzazione, di comunicazione, relazioni e soprattutto la disponibilità all'apprendimento continuo). Le nostre Università hanno compreso benissimo questa esigenza e moduli di acquisizione delle competenze trasversali sono previsti in molti corsi di studio.

Anche la Regione Emilia-Romagna è intervenuta sul versante delle nuove competenze finanziando corsi gratuiti sui big data rivolti a neolaureati (da non più di 24 mesi) in ogni area disciplinare (umanistica, economico sociale, scientifica), residenti o domiciliati in regione Emilia-Romagna. Obiettivo del progetto è lo sviluppo di conoscenze e competenze che permettano alle persone con alto livello di istruzione in ogni area disciplinare di divenire soggetti capaci di elaborare e trasformare i dati in informazioni ad alto valore aggiunto e diffonderlo all'interno delle organizzazioni in cui lavoreranno e vivranno.

I dati occupazionali dei laureati in Italia, seppure migliori rispetto a chi un titolo di laurea non ce l'ha, continuano ad essere insoddisfacenti e di gran lunga inferiori agli standard europei: a tre anni dal conseguimento del titolo gli occupati sono il 62,8, al netto di chi prosegue gli studi, a fronte di una media europea dell'85,5% (Germania e Olanda sono al 94%). In Italia 4 laureati su 10 non hanno lavoro a 36 mesi dal conseguimento del titolo. E' necessario quindi rafforzare il collegamento tra mondo universitario e mondo del lavoro e l'orientamento può comunque assolvere ad un'importante funzione di cerniera e raccordo. Questo raccordo serve anche per superare uno storico ritardo culturale del sistema delle imprese, soprattutto quelle medio piccole, in cui non si avverte l'importanza di avere nel proprio organico giovani altamente qualificati con titoli di studio superiori. E' un ritardo che può essere colmato soprattutto se forzati dagli eventi (la rivoluzione 4.0 è emblematica in tal senso).

L'orientamento al lavoro, nella declinazione di tutte le molteplici azioni che lo compongono:

- ❖ Colloqui di accoglienza e informazione
- ❖ Colloqui di orientamento
- ❖ Colloqui per l'analisi del curriculum
- ❖ Seminari di tecniche di ricerca attiva del lavoro
- ❖ Incontri sulle opportunità di mobilità internazionale
- ❖ Seminari sull'autoimprenditorialità
- ❖ Laboratori sullo sviluppo delle competenze trasversali
- ❖ Laboratori di definizione sul progetto professionale
- ❖ Incontri informativi sui contratti di lavoro
- ❖ Incontri con le imprese/Career day
- ❖ Tirocini formativi e di orientamento in Italia e all'estero

Vengono poi realizzati interventi per specifici target di utenza, come nel caso degli studenti con disabilità, di cui diremo meglio nel prossimo paragrafo.

A fine 2017 la Regione ha assegnato all'Azienda un finanziamento di € 1.000.000 per la realizzazione di attività nell'ambito dell'orientamento specialistico. Le misure previste sono

- misure orientative individuali e/o di piccolo gruppo (per un massimo di 4 ore)
- laboratori di ricerca attiva del lavoro (per un massimo di 8 studenti per gruppo).

I laureandi e i neolaureati non devono avere superato i 29 anni di età. A fronte di queste condizioni stringenti non è stato facile far decollare questa nuova linea di servizio. Si è nel frattempo molto potenziata la linea comunicativa, ma continua a riscontrarsi una grande difficoltà ad utilizzare

pienamente questa linea di finanziamento, tenuto conto anche dei criteri stringenti a cui ci si deve attenere per le rendicontazioni.

Ecco il quadro al 30 settembre 2019:

	COLLOQUI			LABORATORI	
	n° utenti	n° ore	Valorizzazione (€ 35,50 per ora di colloquio erogato)	n° utenti	Valorizzazione (€ 40 per partecipante)
TOTALE	363	990	35.127,25	2.679	107.160,00
DI CUI REALIZZATE NEL 2018	174	486	17.253,00	1.537	61.480,00
DI CUI REALIZZATE NEL 2019 (gennaio - settembre)	189	504	17.874,25	1.142	45.680,00

per un complessivo numero di utenti pari a 3.042 e un valore di rendicontazione di € 142.287,25. La capacità operativa di ER.GO si sta esprimendo al massimo, ma come si evince anche dalla valorizzazione oraria, il numero di utenti da coinvolgere è veramente imponente.

A partire dall'a.a. 2018/2019, è stata estesa a tutte le sedi una sperimentazione inizialmente attivata su Modena. Nel modulo di domanda on-line per i benefici a concorso è prevista la possibilità di richiedere un contributo per tirocini formativi da parte di studenti fuori sede in alloggio. L'entità del contributo è commisurata alla durata del tirocinio da attivare dopo la laurea, al termine di un percorso di consulenza orientativa curato da ER.GO. Il tirocinio può avere una durata non inferiore a tre mesi e non superiore a sei mesi. Viene riconosciuto un contributo di € 250 mensili, fino ad un massimo di € 1.500. Condizioni per potere ricevere il contributo sono:

- attivare il tirocinio entro 60 giorni dal conseguimento della laurea;
- avere conseguito prima di laurearsi l'attestato di frequenza del percorso di consulenza orientativa effettuato da ER.GO.

Il percorso di consulenza orientativa si articola in almeno 12 ore, di cui:

- 9 ore di Workshop sulle Tecniche di ricerca attiva del lavoro
- 3 ore di consulenza orientativa individuale

Le domande presentate per l'a.a. 2019/2020 sono 652, così suddivise per sede territoriale:

Sede	Domande
Bologna e Romagna	380
Ferrara	50
Modena e Reggio Emilia	140
Parma	82
<b>Totale</b>	<b>652</b>

I percorsi propedeutici al tirocinio saranno attivati, in tutte le sedi, nella primavera 2020.

### *Servizi per studenti disabili*

Per l'a.a. 2019/2020 le domande di posto alloggio sono 106 (66 nella sede di Bologna, 3 nella sede di Forlì, 1 nella sede di Cesena, 1 nella sede di Rimini, 6 nella sede di Ferrara, 12 nella sede di Modena e Reggio Emilia, 17 nella sede di Parma). Il servizio di aiuto personale è garantito a 25 studenti disabili mediante il volontariato e per 3 casi particolarmente gravi (n. 2 a Bologna e 1 a Forlì) mediante una società di servizi convenzionata. Gli studenti volontari coinvolti sono complessivamente 47 per la sede di Bologna, 2 per la sede di Forlì, e 1 per la sede di Parma. I servizi di accoglienza e di aiuto personale sono rivolti anche a studenti internazionali che partecipano a programmi di scambio delle Università, a riprova di un servizio che promuove il positivo inserimento nel contesto accademico di tutti gli studenti secondo il principio della più ampia inclusione.

Su richiesta, inoltre, come negli anni precedenti ER.GO erogherà il servizio di supporto tramite studenti volontari anche a studenti dell'Università di Ferrara non in alloggio presso la sede di Rovigo. Proprio con l'Università di Ferrara è stata da poco sottoscritta una convenzione che prevede i seguenti ambiti di collaborazione:

- a) Orientamento allo studio universitario
- b) Orientamento al lavoro
- c) Mobilità internazionale in entrata e in uscita
- d) Servizio di aiuto personale
- e) Contributi finalizzati all'acquisto di ausili didattici speciali e/o di attrezzature
- f) Contributi mobilità fisica
- g) Servizio di counselling

Si realizza, quindi, una sorta di sportello unico integrato con le competenze distintive di entrambi gli enti, sul modello di quanto già avviene da anni nell'ambito dei servizi di orientamento al lavoro. L'Università riconosce ad ER.GO un contributo di € 5.800,00, per ogni anno accademico di durata della convenzione (aa.aa. 2019/2020, 2020/2021 e 2021/2022). E' un nuovo progetto di grande interesse, da sperimentare con attenzione anche perché, trattandosi di interventi non standardizzabili, potranno rendersi necessari aggiustamenti in corso d'opera, secondo un approccio flessibile ed improntato alla massima personalizzazione.

Anche l'Università di Bologna interviene con un contributo complessivo di € 30.000,00 per gli studenti che non rientrano nelle condizioni economiche fissate dal bando per l'accesso alla borsa di studio e per gli studenti che non possono essere considerati fuori sede, sempre secondo le condizioni del bando. Le Università di Modena e Reggio Emilia e di Parma intervengono per il trasporto/accompagnamento alle lezioni ed il supporto alle attività didattiche. Le famiglie degli studenti disabili partecipano al servizio con un contributo per l'assistenza personale, in ragione delle condizioni economiche e dell'entità del servizio fruito.

A questi servizi si affiancano i contributi per l'acquisto di ausili o di sostegno alla mobilità all'interno della sede universitaria previsti nello specifico bando. I contributi sono rivolti prioritariamente agli studenti idonei alla borsa di studio, ma anche a studenti con condizioni economiche rientranti in soglie ISEE ed ISPE più elevate.

Il quadro di interventi previsti rientra nelle modalità e nei principi della Carta dei servizi adottata nel 2014, improntata a flessibilità e massima personalizzazione degli interventi. L'approccio è quello della presa in carico delle singole situazioni attraverso una rete di interlocutori, strumenti e risorse volte a caratterizzare il servizio nel modo più adeguato ai bisogni dei singoli utenti. Le

parole guida che ispirano l'operato dell'Azienda sono quelle che danno titolo al libro di prossima pubblicazione che ripercorre la storia del servizio dai primi anni novanta: *Il cammino verso l'inclusione*. E' un cammino lungo, complesso e a volte accidentato, ma è allo stesso tempo un percorso di crescita ed autonomia per i ragazzi coinvolti. Ci sono storie di grande successo che è bene raccontare, perché di sprone ai tanti che magari pensano sia inutile.

Anche per questo motivo ER.GO ogni anno realizza, oltre ai consueti servizi di aiuto personale, interventi di orientamento al lavoro specifici per questo particolare target di utenza. Sono interventi volti a valorizzare l'esperienza universitaria, le conoscenze e le competenze acquisite, oltre a dare un quadro informativo esaustivo sulle opportunità anche di tipo normativo attivabili.

Il servizio degli studenti volontari accompagna questo processo come risorsa fondamentale, non solo per il contenimento dei costi. Ma l'ambizione è di andare ancora oltre, soprattutto cercando di coinvolgere in modo ancora più forte, rispetto a quanto già avviene, i Servizi degli Atenei. L'approccio globale ed integrato è sicuramente quello, infatti, che può permettere il raggiungimento dei risultati migliori.

### ***Risultati attesi***

- *Sperimentare un servizio di orientamento in entrata, connesso alla presentazione della domanda di benefici*
- *Mettere a punto un progetto di attivazione di un Servizio di ascolto per studenti del sistema di benefici ER.GO in difficoltà*
- *Adozione di un regolamento per la concessione del patrocinio ER.GO, oneroso o gratuito*
- *Messa a punto di un progetto per la rilevazione di gradimento dei servizi di orientamento e di necessità di ulteriori interventi*
- *Messa a punto di un progetto per la rilevazione della necessità di ulteriori servizi per studenti disabili*

### **Sistema Informativo Aziendale**

Nel corso del 2020 gli interventi sul Sistema Informativo Aziendale riguarderanno prioritariamente:

- l'introduzione nella piattaforma ERGOPAY, sviluppata internamente, di nuovi strumenti che permettano a tutti gli utenti (studenti, aziende, fornitori) di poter effettuare pagamenti online ed offline (stampa di un avviso di pagamento in PDF). A tal fine, la piattaforma ERGOPAY, già disponibile per i pagamenti online, sarà ulteriormente potenziata attraverso l'introduzione del supporto del canale offline e di nuovi web service che permettano alla piattaforma di interagire con gli altri applicativi aziendali (es. software di contabilità);
- il potenziamento del livello di sicurezza dei software prodotti internamente e dei gestionali in uso, in ottemperanza a quanto previsto dal GDPR, avvalendosi anche del supporto di attività di vulnerability assessment condotte da soggetti terzi individuati con procedure selettive di evidenza pubblica;

- l'avvio del processo di revisione del DOSSIER STUDENTE, con la creazione di una nuova piattaforma in grado di offrire una visione più organica ed integrata dei servizi online offerti all'utenza.

In relazione al primo punto, saranno riviste:

- la procedura "PagoPA", disponibile nel DOSSIER STUDENTE, attualmente utilizzata dagli studenti per pagare alcune tipologie di debito nei confronti dell'Azienda (danni, preconferma del posto alloggio). La sezione sarà rivista per estendere le tipologie di debito che gli utenti potranno saldare e per realizzare la convergenza tra la procedura online ed offline (es. se un debito sarà disponibile online, dovrà essere pagabile anche off-line e viceversa);
- l'area "Le mie prenotazioni" della VETRINA ALLOGGI, che attualmente consente di effettuare pagamenti online sarà integrata con la possibilità di effettuare pagamenti off-line;
- la revisione della scheda studente – sezione PagoPA, perché l'introduzione della modalità offline porterà inevitabilmente ad un cambio di gestione dei pagamenti effettuati dall'utenza.

Tutte le attività di cui ai punti precedenti saranno realizzate nel rispetto delle recenti disposizioni normative in materia di pagamenti alla pubblica amministrazione, ma in modo graduale, avvalendosi di quanto già realizzato negli anni precedenti per le connessioni con la piattaforma di pagamenti gestita da Lepida.

Il tema della sicurezza informatica riveste una importanza fondamentale per tutte le attività aziendali. Come è noto, tanto più è avanzato il livello di digitalizzazione dei servizi, quanto più ci si espone a rischi di intrusioni illecite. La gran mole di dati e informazioni che l'Azienda gestisce rappresenta un patrimonio da preservare con grande cura e le cautele non sono mai troppe. Occorre dunque investire in sicurezza, consapevoli che i rischi non sono mai scongiurati una volta per tutte. La sicurezza informatica deve essere intesa come paradigma culturale da condividere all'interno dell'amministrazione e come processo in continuo divenire. La formazione del personale, tutti nessuno escluso, è una componente fondamentale di questo processo.

Concretamente, al fine di innalzare il livello di sicurezza in fase di accesso agli applicativi, sarà valutato l'impatto dell'autenticazione a due fattori, mediante un token inviato via SMS all'utente. Gli ulteriori correttivi per recepire le disposizioni previste dal GDPR in materia di sicurezza informatica saranno individuati in relazione alle criticità che emergeranno dall'attività di vulnerability assessment, che interesserà, inizialmente, le principali piattaforme usate dall'utenza per presentare domanda di benefici (DOMANDA ONLINE ed ERGOSCUOLA) per poi estendersi agli altri applicativi.

In merito alla revisione del Dossier si procederà, in primo luogo, a ridefinire il design in modo tale che ci sia un'unica piattaforma per mobile e desktop. In secondo luogo, si cercherà di riscrivere l'applicazione, rendendola più intuitiva ed immediata per l'utente: la riscrittura di ogni singola area, considerata la notevole quantità di funzioni offerte, potrà richiedere un medio-lungo periodo. Sarà importante preliminarmente sollecitare il coinvolgimento ed il contributo degli studenti, magari con laboratori di gruppo, così da evitare il più possibile l'autoreferenzialità di quanto sarà realizzato. Parallelamente sarà utile impostare un gruppo di lavoro interno per verificare le innovazioni da apportare al sito istituzionale dell'Azienda. Anche in questo caso il coinvolgimento degli utenti finali può essere, comunque, molto utile.

Sempre sul versante delle soluzioni informatiche connesse ai servizi on line rivolti agli studenti e alla loro gestione sarà necessaria un'attenta analisi di alcuni software gestionali (*Ristora* per il

servizio ristorativo e *Sera* per il servizio abitativo) per trovare soluzioni operative che rafforzino l'integrazione delle diverse funzioni aziendali ed il dialogo con gli altri soggetti che operano nell'ambito dello stesso processo (ad esempio le portinerie delle residenze universitarie ed i gestori delle mense).

E' possibile procedere anche alla revisione e razionalizzazione di alcune funzionalità del gestionale degli alloggi (*SERA*) in quanto è pressoché completato il passaggio alla modalità web. Per gli altri applicativi e, in particolare, il gestionale per l'elaborazione delle graduatorie dei benefici erogati su base concorsuale e dei relativi pagamenti (*BEST*, inizierà nel 2020 e avverrà gradualmente al fine di accertarsi che nessuna informazione vada dispersa, inclusa la storicizzazione dei dati. Il nuovo modello tecnologico che si basa su un'architettura *SOA* (Service-Oriented Architecture) garantisce una maggiore interoperabilità tra i diversi sistemi e quindi favorisce l'interazione tra i diversi applicativi in uso, in un'ottica di semplificazione dei procedimenti operativi.

Per presentare le nuove funzionalità degli applicativi e "accompagnare" il personale di ER.GO al loro utilizzo saranno organizzati specifici momenti formativi.

La suite dei servizi on-line per gli studenti ha già raggiunto un notevole livello di flessibilità, in grado di recepire non solo eventuali innovazioni normative che abbiano ripercussioni sull'accesso ai servizi, ma anche eventuali richieste di integrazione da parte degli Atenei. Potrebbe essere il caso, ad esempio, della gestione dei benefici per il Collegio Superiore dell'Università di Bologna. Nel 2020 sarà anche completata una nuova funzionalità che consente di valutare, già in fase di presentazione dei dati economici, la validità dell'ISEE in relazione alle scadenze previste dai diversi bandi di concorso. Ciò consente da un lato di gestire più ISEE nell'arco di uno stesso anno e dall'altro di acquisire, già in fase di elaborazione delle graduatorie, un dato economico "coerente" con le scadenze dei diversi benefici, fatta salva comunque la valutazione di situazioni particolari.

In merito all'infrastruttura di rete, nel 2020 sarà completato il passaggio dei server dal data center interno al data center di Lepida e si valuterà l'attivazione di un firewall gestito da ER.GO ma localizzato sempre presso Lepida. Ove necessario, inoltre, saranno effettuate ottimizzazioni sulle reti, per renderle più performanti, con particolare riferimento alle residenze universitarie, con nuove distribuzioni di access point e sostituzioni di switch. A tal fine potrebbe rendersi necessaria, in alcune residenze, una preventiva analisi approfondita sulla potenza del segnale nelle diverse ubicazioni, completando un progetto intrapreso nel 2018. Tali attività saranno propedeutiche all'attivazione di un nuovo call center virtuale che inglobi tutti i servizi aziendali.

#### ***Risultati attesi:***

- *implementazione dei pagamenti offline tramite Pago PA/Payer*
- *avvio dell'attività di vulnerability assessment*
- *analisi delle criticità dei software gestionali Ristora e Sera e loro manutenzione evolutiva*
- *progressivo passaggio alla modalità WEB dei gestionali SERA e BEST*
- *completamento del trasferimento dei server virtuali al data center di Lepida*
- *promozione e organizzazione di laboratori di studenti per acquisire proposte sul Dossier studente*

#### **Patrimonio**

L'articolazione del patrimonio di ER.GO e le opportunità di sviluppo e di investimento continuano a rivestire un ruolo cruciale per le politiche aziendali, soprattutto in questi ultimi anni in cui l'emergenza abitativa e il crescente fabbisogno di alloggi ha sollecitato nuove collaborazioni istituzionali per affrontare il tema.

Nella programmazione delle acquisizioni, adottata ai sensi di legge entro il 31 ottobre, si è dato conto sia delle acquisizioni di beni e servizi del prossimo biennio, sia dei lavori nel prossimo triennio, al di là del piano degli interventi candidati all'ultimo bando ex L 338/2000. Per quanto riguarda i piani di sviluppo di edilizia universitaria veri e propri non si può che rinviare alle approvazioni del IV Piano ex L 338/2000 di cui al DM 853/2018 pubblicato sulla G.U. n. 75 del 29/03/2019 di cui diremo più avanti.

Innanzitutto il quadro degli immobili in gestione è costituito da:

- proprietà/diritto di superficie:

Sede	Immobile	N. posti	Scadenza	Concedente	Tipologia
BO	Residenza Carducci (50%)	140			Proprietà
BO	Residenza Forni	84			Proprietà
BO	Residenza Galvani	131			Proprietà
BO	Residenza Malpighi	104			Proprietà
BO	Residenza Morgagni (50%)	59			Proprietà indivisa con il Comune di BO per l'intero complesso di via Zamboni, 25
BO	Scuderia (50%)				Proprietà indivisa con il Comune di BO per l'intero complesso di via Zamboni, 25
BO	Zamboni Paleotti (50%)				Proprietà indivisa con il Comune di BO per l'intero complesso di via Zamboni, 25
BO	Fioravanti	240	13/04/2050	Università di Bologna	Diritto di superficie concesso per 40 anni
FE	Residenza Santo Spirito	103			Proprietà
FE	Residenza Savonarola	28			Proprietà
FE	Residenza Coramari	9			Proprietà
RE	Villa Marchi	46	03/02/2056	Azienda Ospedaliera di Reggio Emilia	Proprietà Superficiaria – 45 anni

MO	Residenza Allegretti	93			Proprietà
MO	Residenza San Filippo Neri	169	18/12/2074	Fondazione San Filippo Neri	Proprietà Superficiaria – 66 anni
MO	Coltellini				Proprietà
MO	Mensa Capolinea Campus Modena				Proprietà
MO	Uffici Modena				Proprietà
PR	App.ti Casalegno	13			Proprietà
PR	App.ti Tobagi	12			Proprietà
PR	Residenza Montebello	48			Proprietà
PR	Residenza San Pancrazio	110	31/12/2107	Comune di Parma	Diritto di superficie - 99 anni
PR	Mensa Campus				Proprietà

- immobili in concessione a titolo gratuito:

Sede	Immobile	N. posti	Scadenza	Concedente
BO	Residenza Carducci ( 50%)	144	14/10/2029	Università di Bologna
BO	Residenza Cleto Tomba	64	22/05/2026	Università di Bologna
BO	Residenza Ghigi	142	31/12/2038	Università di Bologna
BO	Residenza Irnerio	61 ER.GO 50 UniBo	31/07/2020	Università di Bologna. In virtù della convenzione con l'Università nell'a.a. 2019/20, 50 posti letto sono destinati agli studenti del Collegio di Eccellenza
BO	Residenza Marconi	53	31/12/2038	Università di Bologna
BO	Residenza Castellaccio	51	25/07/2035	Università di Bologna
BO	Residenza San Giovanni in Monte	50	30/09/2037	Università di Bologna
FC	Residenza Urbinati	22	20/10/2035	Comune di Cesena
FC	Residenza Sassi Masini	120	05/07/2035	Comune di Forlì

RM	Residenza Hotel Palace	90	30/09/2037	Università di Bologna
FE	Residenza San Matteo	14	08/06/2029	Comune di Ferrara
FE	Residenza Mortara	8	31/10/2028	Comune di Ferrara
FE	Residenza S. Lucia	25	15/09/2032	Università di Ferrara
MO	Residenza Donati	44	31/12/2027	Università di Modena e Reggio Emilia
MO	Residenza R.U.M.	78	31/12/2027	Università di Modena e Reggio Emilia
PR	Residenza Ulivi	124	31/12/2037	Università di Parma
PR	Residenza Volturmo	212	31/12/2039	Comune di Parma
BO	Mensa Irnerio/Bononia		31/12/2038	Università di Bologna
BO	Mensa Ingegneria		indeterminata	Università di Bologna
BO	Mensa Ex Stazione Veneta		24/07/2034	Università di Bologna
BO	Ufficio Palazzo Paleotti		14/10/2021	Università di Bologna – ufficio ER.GO Piazza Verdi
BO	Mensa Ex Enav Forlì		14/11/2037	Università di Bologna
FO	Mensa Campus Forlì		30/03/2035	Comune di Forlì
FE	Mensa Giovecca		31/07/2026	Università di Ferrara
FE	Mensa Via Saragat		31/07/2026	Università di Ferrara
PR	Mensa Grossardi		31/12/2028	Università di Parma
PR	Bar Kennedy		31/12/2028	Università di Parma
PR	Bar Cornocchio		31/12/2028	Università di Parma
BO	Magazzino Carducci		14/10/2029	Università di Bologna
FC	Cesena (uffici)		20/10/2035	Comune di Cesena
MO	Uffici Piano rialzato RUM		31/12/2027	Università di Modena e Reggio Emilia
RE	Uffici Reggio Emilia in via Borsellino		30/06/2020	Comune di Reggio Emilia

Inoltre, con la concessione in comodato sottoscritta il 25/07/2019 con il Comune di Bologna ed

Acer Bologna ER.GO ha acquisito n. 13 appartamenti fino al 31/07/2024. Questi appartamenti, per la loro ubicazione, possono considerarsi alloggi pertinenti delle residenze universitarie ER.GO:

- ✓ n. 1 appartamento in Via Malvasia, 19 con 1 posto letto – afferente la residenza Ghigi
- ✓ n. 1 appartamento in Via S. Carlo, 24 con 1 posto letto – afferente la residenza Castellaccio;
- ✓ n. 1 appartamento in Via Azzo Gardino, 10 con 1 posto letto – afferente la residenza Castellaccio;
- ✓ n. 1 appartamento in Via S. Leonardo, 20 con 1 posto letto – afferente la residenza Forni;
- ✓ n. 1 appartamento in Via S. Leonardo, 14 con 1 posto letto - afferente la residenza Forni;
- ✓ n. 7 appartamenti in Via Gandusio (3 al civico 6 e 4 al civico 8), per complessivi 14 posti letto – afferenti alla residenza Carducci;
- ✓ n. 1 appartamento in Via Mirasole, 33 con 2 posti letto – afferente alla residenza Miramonte.

per complessivi n. 21 posti letto.

La funzionalizzazione, compresi gli arredi, è in capo ad ER.GO e la spesa è stata nell'ordine di € 7.000,00 ad appartamento.

Il quadro delle concessioni a titolo oneroso/locazioni è il seguente:

Sede	Immobile	N. posti	Scadenza	Concedente	Tipologia
BO	Residenza Ex Panigal	64	31/12/2020	Comune di Bologna	Locazione
BO	Residenza Miramonte	25	31/12/2027	Comune di Bologna	Locazione
BO	Residenza Schiavonia	31	31/12/2027	Comune di Bologna	Locazione
BO	Residenza Via Larga	30	31/12/2027	Comune di Bologna	Locazione
BO	Residenza Via Larga II	86	31/12/2020	Comune di Bologna	Locazione
BO	Residenza Ghigi II	30	31/12/2027	Comune di Bologna	Locazione
BO	Uffici Schiavonia		31/12/2027	Comune di Bologna	Locazione
BO	Uffici S. Maria Maggiore, 4		31/05/2020	Dott. Calisti Lenzi	Locazione
FE	Residenza Guido D'Arezzo	14	31/10/2028	Comune di Ferrara	Locazione
RE	Residenza Palazzo Ancini	21	31/10/2025	Comune di Reggio Emilia	Concessione onerosa
RE	Residenza Palazzo Zandonai	64	31/12/2024	ACER - Reggio Emilia	Locazione
PR	Residenza Cavestro	99	31/12/2020	Fra' Minori Cristo Re	Locazione
PR	Uffici Parma Vicolo Grossardi		31/12/2028	Università di Parma	Locazione

Presso la sede di Modena, inoltre, altri 240 posti di pertinenza di ER.GO, a titolo oneroso, sono distribuiti nelle due torri costruite dalla Società Campus Modena srl nell'ambito della Convenzione sottoscritta unitamente al Comune di Modena l'11 dicembre 2011.

Il piano degli interventi candidati al cofinanziamento ministeriale da ER.GO e Università ha avuto nella primavera del 2019 una prima fase di finanziamenti che ha interessato in Regione 2 residenze candidate dall'Università di Bologna a Imola e a Bologna, 1 residenza candidata dall'Università di Parma. Dovrebbe poi essere imminente la concessione del finanziamento del completamento della residenza Villa Marchi a Reggio Emilia, candidato da ER.GO. A questi si aggiungono le 2 residenze nell'area del Lazzaretto a Bologna (cofinanziata dal precedente bando ministeriale), i cui lavori dovrebbero essere avviati dall'Università ad inizio 2020.

Il quadro degli interventi sul quale si sta lavorando è quindi il seguente:

Soggetto attuatore	Nome intervento	N. Posti letto	Costo del progetto	Importo finanziato MIUR	Cofinanziamento RER	Cofinanziamento ER.GO	Cofinanziamento RER-ER.GO
UNIBO	Studentato Osservanza - Imola	51	8.975.364,90	2.262.174,00	0,00	100.000,00	100.000,00
UNIBO	Studentato Baricentro - Bologna	59	8.131.464,40	4.074.698,53	0,00	1.865.000,00	1.865.000,00
UNIPR	San Francesco - Parma	87	7.825.000,00	4.301.977,50	2.066.000,00	1.400.000,00	3.466.000,00
ER.GO	Villa Marchi - Reggio Emilia	75	12.813.000,00	5.896.000,00	2.317.000,00	0,00	2.317.000,00
<b>Totale</b>		<b>272</b>	<b>37.744.829,30</b>	<b>16.534.850,03</b>	<b>4.383.000,00</b>	<b>3.365.000,00</b>	<b>7.748.000,00</b>
UNIBO	Lazzaretto	382	44.641.492,59	18.626.331,00	3.617.000,00	3.483.000,00	7.100.000,00
<b>Totale</b>		<b>382</b>	<b>44.641.492,59</b>	<b>18.626.331,00</b>	<b>3.617.000,00</b>	<b>3.483.000,00</b>	<b>7.100.000,00</b>
<b>Totale generale</b>		<b>654</b>	<b>82.386.321,89</b>	<b>35.161.181,03</b>	<b>8.000.000,00</b>	<b>6.848.000,00</b>	<b>14.848.000,00</b>

Con gli interventi sopraindicati non si esaurisce il piano candidato al bando ministeriale 2017. Infatti nel piano sono presenti ancora a Bologna la residenza Battiferro per n. 131 posti e la residenza Filippo Re per n. 90 posti, oltre alla residenza Lettimi di Rimini per n. 65 posti. Si auspica che il Ministero scorra velocemente le graduatorie e anche per questi progetti si possano creare le condizioni di avvio delle pratiche connesse all'esecuzione dei lavori entro la durata del bilancio 2020-2022.

Presso la sede di Forlì nel 2020 potrebbe essere valutata l'acquisizione in concessione da parte dell'Università di Bologna dell'edificio Ex Enav a Forlì, già parzialmente arredato e potenzialmente idoneo ad essere utilizzato come residenza soprattutto per gli studenti che frequentano il corso di Ingegneria Aereospaziale. Saranno comunque necessari approfondimenti sia per verificare lo stato degli impianti, sia per l'allestimento di cucine comuni, ora mancanti. L'edificio al piano terra ospita già la mensa, i cui locali sono stati concessi ad ER.GO fino al 14/11/2037.

Anche a Parma potrebbero crearsi le condizioni per avere interlocuzioni nel territorio per acquisire nuove disponibilità abitative.

Analogo percorso potrebbe essere praticato con l'ASP Valloni Marecchia di Rimini che ha intenzione di recuperare a residenza universitaria uno stabile in centro città. In questo caso potrebbe essere applicato il modello già attivo con successo a Ferrara con ACER. La gestione rimane in capo ad ASP ed ER.GO promuove questa offerta abitativa nell'ambito del proprio sistema di

acquisizione delle domande di benefici ed interagisce con il gestore per alcuni servizi di natura immateriale offerti agli studenti (counselling, valorizzazione della dimensione comunitaria e formativa, ecc).

Per quanto riguarda i lavori programmati nel triennio e finanziati esclusivamente con risorse del bilancio ER.GO la priorità è data a interventi su strutture che necessitano di urgenti ripristini poiché il loro stato potrebbe ulteriormente deteriorarsi e rendere addirittura inutilizzabili alcuni alloggi, con gravissimo disservizio proprio in un momento in cui la domanda abitativa è sensibilmente aumentata.

Per l'inizio dell'a.a. 2020/2021, poi, dovrebbe esserci la funzionalizzazione di 2 nuove residenze in concessione gratuita dall'Università di Bologna: la residenza ex Croce Rossa di Bologna e la residenza del Campus nell'area dell'Ex Zuccherificio a Cesena, entrambe cofinanziate dal MIUR sui precedenti bandi ex L 338/2000. Parallelamente alla funzionalizzazione della residenza dell'Ex Croce Rossa, la residenza Innerio dovrebbe tornare alla sua originaria natura di Collegio, ospitando il Collegio Superiore e di Studi Avanzati dell'UniBo. Sono in corso già ora interlocuzioni con l'Ateneo così da mantenere la gestione in capo ad ER.GO con una inedita formula di cooperazione interistituzionale che potrebbe rappresentare un nuovo modello di partenariato pubblico, riguardante i servizi per gli studenti in un mix integrato di azioni e strumenti per l'accoglienza e per la formazione.

Di seguito il quadro degli interventi previsti per il triennio 2020-2021-2022.

Sede	Immobile	Descrizione	Esercizio 2020	Esercizio 2021	Esercizio 2022
Bologna e Romagna	Residenza Forni	Rifacimento di numero 23 servizi igienici, con sostituzione dei sanitari, rubinetteria, box doccia compresi rivestimenti, pavimenti e tubazioni.			256.000,00
		Interventi impianto di condizionamento installazione pompe di sollevamento condensa (da eseguire su numero 74 split interni) per evitare gocciolamenti dovuti a ritorni di acqua di condensa	25.000,00		
		Risanamento dei locali al piano interrato.			55.000,00
	Residenza Cleto Tomba	Installazione inferriate alle finestre della sala studio al piano terra	18.000,00		
	Residenza Ex Panigal	Installazione inferriate alle finestre della sala studio al piano terra	30.000,00		
	Residenza Galvani	Rifacimento dei servizi igienici			420.000,00
		Fornitura nuovo gruppo frigo			100.000,00
	Residenza Malpighi	Fornitura nuovo gruppo frigo			100.000,00
	Residenza Schiavonia	Rifacimento numero 11 servizi igienici considerata la sola sostituzione dei sanitari, rubinetteria ed installazione box doccia.			140.000,00
	Residenza Morgagni	Risanamento dei locali al piano interrato			80.000,00
		Sistemazione impianto elettrico di collegamento degli split	13.000,00		
	Residenza Marconi	Rifacimento servizi igienici			200.000,00
	Residenza Fioravanti	Sistemazione dell'impianto Desigo di gestione e controllo dell'impianto di riscaldamento e di raffrescamento	80.000,00		
	Nuove residenze	Completamento della funzionalizzazione delle residenze ex Croce Rossa a Bologna e Campus Cesena	80.000,00		
Servizio ristorativo Bononia	Completamento degli interventi di messa in sicurezza della scala di accesso al piano seminterrato e alla copertura - Secondo stralcio, a completamento degli interventi realizzati nel 2019	15.000,00			
Ferrara	Residenza Savonarola	Rifacimento dei 14 servizi igienici compresa sostituzione sanitari e rifacimento rivestimenti e tubazioni			130.000,00
	Residenza Santo Spirito	Rifacimento di alcuni servizi igienici con sostituzione sanitari (numero 52) esclusa sostituzione box doccia.			200.000,00
		Rifacimento pavimento distaccato nei corridoi	122.000,00		
Modena e Reggio Emilia	Residenza Coramari	Rifacimento dei 4 servizi igienici compresa sostituzione sanitari e rifacimento rivestimenti e tubazioni			50.000,00
	Residenza RUM	Progetto esecutivo ed esecuzione di interventi di adeguamento sismico	450.000,00		
		Rifacimento della pavimentazione del terrazzo al piano rialzato con relative scale di accesso e risanamento intonaco perimetrale. Nell'ingresso principale: rifacimento dei muretti d'ingresso, del basamento, della scala e della rampa disabili.	30.000,00		
		Realizzazione di tendaggi oscuranti per esterno con struttura in lamiera	28.000,00		
	Residenza Donati	Rifacimento dei 42 servizi igienici per la sola sostituzione dei sanitari, arredi, box doccia e compreso rifacimento della pavimentazione al 5° piano della residenza	160.000,00		
		Rifacimento delle facciate esterne mediante posa di cappotto compresa la sostituzione degli avvolgibili e sostituzione dei rulli			200.000,00
	Residenza Allegretti	Sostituzione delle cucine comuni	60.000,00		
Uffici e Servizio Ristorativo Modena	Rifacimento della guaina di impermeabilizzazione della copertura e del terrazzo degli uffici al 1° piano e della mensa compreso rifacimento guaina esistente e pannello di coibentazione			100.000,00	
Parma	Residenza Ulivi	Sostituzione degli infissi e delle tende interne ed esterne	170.000,00		
		Realizzazione impianto di climatizzazione			300.000,00
		Bonifica della travi del solaio	135.000,00		
		Sistemazione dei pavimenti delle sale studio	25.000,00		
	Residenza Volturmo	Sistemazione della pavimentazione esterna e riqualificazione degli spazi interni ed esterni	70.000,00		
		Verifica e consolidamento dei davanzali in cemento armato			86.000,00
Servizio ristorativo Campus	Rifacimento dell'impianto idrico-sanitario e di riscaldamento	86.000,00			
			<b>1.597.000,00</b>	<b>1.410.000,00</b>	<b>1.007.000,00</b>

A questi si aggiungerà, presumibilmente, un intervento sulla copertura della residenza Fioravanti, tenuto conto che il bosco climatico inizialmente previsto e realizzato stenta a decollare e rende particolarmente complessi gli interventi di manutenzione. Attualmente sono in corso verifiche al fine di individuare le migliori soluzioni possibili.

La problematica della residenza Fioravanti evidenzia un'esigenza di approfondimento conoscitivo di tutte le residenze, indispensabile per una gestione ottimale, anche dal punto di vista dei costi. In sede di reportistica di controllo di gestione viene effettuata un'analisi molto attenta di tutti i costi di

funzionamento delle strutture. Manca però nella rilevazione una parte descrittiva delle strutture. E' un quadro che va completato anche perché sarà di grande utilità per verificare l'impatto gestionale delle nuove residenze.

### ***Servizi ristorativi***

Per quanto attiene ai servizi ristorativi al momento la programmazione ha a riferimento, oltre i fabbisogni di conduzione ordinaria, alcuni interventi volti al miglioramento della funzionalità dei locali ed alla sicurezza, ed in particolare:

\*presso il locale Scuderia a Bologna, l'installazione di dispositivi per regolare l'accesso ai servizi igienici, il montaggio di un cancello per l'accesso al cortile di San Sigismondo, con apertura attivabile dal servizio di portierato della residenza Morgagni, e l'insonorizzazione del locale. I lavori, per i quali si stima una spesa nell'ordine di Euro 20.000,00, verranno eseguiti di concerto con il gestore che concorrerà alla copertura dei costi. L'art. 4 del contratto prevede che il gestore a partire dal terzo anno di attività corrisponda un canone annuo di Euro 5.000,00, da destinare prevalentemente alle migliorie al locale e nel 2020 questo importo diverrà esigibile da parte di ER.GO.

\*presso il locale Bononia di Piazza Puntoni a Bologna si completerà l'intervento iniziato nel 2019 di messa in sicurezza della scala di accesso al piano seminterrato e alla copertura per la spesa di Euro 15.000,00;

\*presso la mensa Campus a Parma nel 2020 si prevede il rifacimento dell'impianto idrico/sanitario e di riscaldamento, per una spesa stimata in Euro 85.400,00;

\*presso la mensa Campus a Modena (intervento che interessa anche gli uffici del primo piano), nel 2020 si prevede il rifacimento della guaina di impermeabilizzazione del coperto, compresa la posa di nuova coibentazione, per una spesa di Euro 60.000,00.

Inoltre, a Bologna, nell'area Navile, ER.GO sta collaborando con l'Università per realizzare un punto ristorativo nel locale adiacente alle aule del polo tecnico-scientifico. Si tratta di un intervento complesso e oneroso. Per questo motivo si stanno esplorando strade che permettano anche una maggiore velocità di realizzazione. Attualmente sono in fase di verifica le possibili sinergie con il CNR che nell'area è dotato di un ampio servizio mensa con cucina e che potrebbe costituire un unitario punto di preparazione pasti per entrambi i servizi ristorativi. E' un percorso accidentato, tenuto conto che le procedure di aggiudicazione dei servizi del CNR sono centralizzati a Roma. Ma l'obiettivo è troppo importante per non provarci. E' una città delle Scienze che sta nascendo (anche lo studentato Battiferro a cui accennavamo prima dovrebbe nascere in zona) e che concorrerà a connotare in modo nuovo quest'area della città. Occorre però dotarla di tutti i servizi necessari.

### ***Valorizzazione economica di alcuni spazi aziendali***

Una componente importante della programmazione è rappresentata dalle attività relative alla valorizzazione economica di alcuni spazi, che permettono di introitare ricavi da destinare prioritariamente al pagamento delle borse di studio.

Proseguiranno quindi le campagne di pubblicità/sponsorizzazione presso i punti ristorativi e residenze ER.GO e mediante un banner promozionale ospitato sul sito aziendale con offerte di prodotti destinati a studenti universitari a condizioni speciali.

Un gettito apprezzabile proviene inoltre dalle convenzioni con i gestori dei distributori di bevande e snack presso le residenze universitarie e gli uffici dell'Azienda, che stanno progressivamente differenziando l'offerta proponendo anche prodotti *salutisti* e bevande erogate in contenitori compostabili per eliminare l'utilizzo della plastica.

Per quanto attiene alle partnership istituzionali, è in via di proroga la convenzione con il Campus di Rimini per l'utilizzo di aule studio presso residenza Ex Hotel Palace sia nei fine settimana, sia nei giorni feriali dalle 17,30 alle 24.

Presso le aule studio della residenza Ex Palace è poi confermata la fruizione delle aule studio nei giorni feriali da parte della LABA – Libera Accademia delle Belle Arti di Rimini. Analoga convenzione è attiva con il Campus di Forlì presso Palazzo Sassi Masini, con fruizione delle aule studio da parte della generalità degli studenti nei fine settimana e, da inizio a.a. 2019/20 anche il martedì dalle 18 alle 24.

Da aprile 2019 è attiva presso la mensa Campus di Forlì una convenzione con l'Università-Campus Forlì avente ad oggetto il servizio di gestione di una sala studio presso la mensa. Questa partnership prevede anche il coinvolgimento del gestore del servizio ristorativo che si è reso disponibile ad ampliare l'orario di apertura del servizio (dalle 9 alle 18) attivando un bar e garantendo il controllo degli accessi. Era inizialmente previsto un periodo di sperimentazione fino a novembre 2019, ma il Campus ha già manifestato la volontà di continuare nell'iniziativa anche nel 2020, al momento con lo stesso orario di apertura.

Anche le attività dei CUS proseguiranno nel 2020, sia in Romagna presso le palestre delle residenze Sassi Masini a Forlì e Ex Hotel Palace a Rimini, sia a Modena, presso la residenza RUM.

#### ***Risultati attesi:***

- *Realizzazione del piano dei lavori e delle acquisizioni di beni e servizi adottati*
- *Accompagnamento agli Atenei di Bologna e Parma per le attività amministrative relative ai Progetti cofinanziati nei bandi ex L. 338/2000*
- *Funzionalizzazione delle nuove residenze*
- *Completamento della reportistica delle residenze del controllo di gestione con una parte descrittiva delle strutture, con i relativi dati*

#### **Istruzione**

Ai sensi della modifiche introdotte alla L.R. 27 luglio 2007 n. 15 dalla L.R. 6/2015 (art. 19 comma 3 bis) la Giunta regionale ha affidato ad ER.GO, tramite convenzione, attività di supporto istruttorio in materia di istruzione di competenza della Regione. La convenzione è stata rinnovata recentemente per il triennio 2019-2021.

Queste nuove competenze si sono rivelate complesse ed onerose in termini di impegno da dedicare. Hanno rappresentato, però, anche l'occasione per conoscere più da vicino il mondo della scuola. Per chi si occupa di diritto allo studio universitario è sicuramente un fatto positivo.

#### **Diritto allo studio scolastico**

L'Azienda gestisce le domande per borse di studio e per i contributi finalizzati all'acquisto dei libri di testo attraverso la piattaforma ERGOSCUOLA realizzata completamente con risorse interne. La gestione avviene nel rispetto ed in attuazione delle disposizioni regionali in materia.

La piattaforma sarà interessata nel 2020, oltre dagli aggiornamenti per la gestione delle domande dell'a.s. 2020/2021, anche da nuove ottimizzazioni tese a potenziare ulteriormente il supporto tecnico offerto a studenti, Scuole, Comuni, Province e CAF, tenuto conto del crescente numero di domande che si è registrato soprattutto nell'ultimo anno.

Il raffronto della tabella sottostante dà conto dell'incremento:

	<b>a.a. 2019/2020</b>	<b>a.a. 2018/2019</b>	<b>Variazione %</b>
Borse di studio	15.996	11.628	+ 37,56%
Libri di testo	33.883	19.227	+ 76,22%
Totale	49.879		

E' interessante evidenziare che l'incidenza delle richieste di assistenza - in termini percentuali - rispetto al numero totale delle domande è molto bassa (1,83-3,70%), a riprova della bontà dei servizi offerti direttamente dalla piattaforma, come si può evincere dal prospetto seguente:

	<b>Numero chiamate</b>	<b>N. ore di conversazione</b>	<b>Incidenza % rispetto al totale domande</b>
Call Center	914	62,73	1,83%

	<b>Numero email</b>		
Libri di testo	1.850		3,70%

### Edilizia scolastica

Il supporto istruttorio previsto dalla legge regionale in materia di edilizia scolastica si concretizza in un servizio di grande rilievo ai fini della concessione dei mutui BEI, con la validazione di tutti gli atti di realizzazione dei progetti su una piattaforma predisposta dal MIUR. ER.GO rappresenta, così come nell'ambito del diritto allo studio scolastico, uno snodo fondamentale all'interno di una rete in cui intervengono più attori: Regione, Province, Comuni e Scuole.

Sono attualmente in corso le gestioni degli interventi dell'annualità 2015 e 2016, come segue:

- per il 2015: 229 interventi, di cui convalidati 209 per un importo già erogato agli enti di Euro 41.522.260,58;
- Per il 2016: 62 interventi, di cui convalidati 53 per un importo già erogato agli enti di Euro 9.057.631,73.

E' inoltre stato approvato dalla Regione Emilia Romagna l'aggiornamento della programmazione triennale 2018/20, che si prevede sia futuro oggetto di finanziamento da parte di risorse ministeriali acquisite dalla Banca Europea (Mutui BEI).

Anche nel corso del 2020 dovranno essere effettuati sopralluoghi, con logica a campione, per verificare l'effettivo stato di attuazione degli interventi ed accompagnare le viste che eventualmente saranno realizzate dagli stessi referenti del Ministero, così come già avvenuto nel corso del 2019.

### **Risultati attesi:**

- *Ottimizzazioni della piattaforma ERGOSCUOLA*
- *Gestione delle procedure di validazione dei progetti di edilizia finanziati dai Muti BEI*
- *Seconda tranche di sopralluoghi per verificare lo stato di avanzamento dei lavori, previa*

## *individuazione del campione di progetti da visitare*

### **Personale e Organizzazione**

Il personale di ER.GO al 31/12/2018 era costituito da 143 unità, al 31/12/2019 si prevede che le unità in servizio saranno 151 (compreso il Direttore). Le posizioni dirigenziali coperte sono 2, compresa la direzione.

Nel corso degli ultimi due anni sono cessati 14 dipendenti, di cui 7 nel 2018 e 7 nel 2019. Nel 2019 le assunzioni al 31 ottobre sono state 12, di cui 11 di categoria C e 1 di categoria D. Altre 6 assunzioni sono previste in relazione agli avvisi di mobilità pubblicati di recente, ad uno scorrimento di una graduatoria di mobilità già presente e a 3 progressioni con concorsi interni.

### La gestione

La gestione del personale del prossimo triennio dovrà fare i conti con i vincoli normativi che nel corso degli anni si sono succeduti in modo non sempre organico. I continui cambiamenti normativi non hanno certo facilitato una programmazione volta alla acquisizione di nuove competenze e alla valorizzazione di quelle esistenti. Ci si muove all'interno di un sistema non sempre chiaro anche per la quantificazione delle risorse da destinare al CCDI (Contratto integrativo) e al loro utilizzo. Eppure si tratta sempre di vincoli molto stringenti. ER.GO, in quanto azienda di servizi, avrebbe invece bisogno di maggiore flessibilità.

Ad inizio 2019 è stato approvato il piano dei fabbisogni di personale che è stato successivamente integrato ed aggiornato sia per tenere conto delle innovazioni normative nel frattempo intercorse (cosiddetto D.L. Crescita), sia per recepire gli effetti che si andavano nel frattempo maturando di "Quota 100". L'attuale previsione è la seguente e tiene conto di una capacità assunzionale per gli anni 2020-2022 complessivamente di € 837.847,46:

- N. 1 figura professionale profilo amministrativo giuridico di categoria C da selezioni interne;
- N. 3 figure professionali profilo amministrativo contabile di categoria C;
- N. 5 figure professionali profilo amministrativo giuridico di categoria C;
- N. 1 figura professionale profilo amministrativo giuridico di categoria D da selezioni interne;
- N. 1 figura professionale profilo amministrativo contabile di categoria D;
- N. 2 figure professionali profilo amministrativo giuridico di categoria D;
- N. 2 Dirigenti profilo amministrativo giuridico.

La copertura del fabbisogno dovrebbe avvenire prioritariamente con l'utilizzo delle graduatorie esito dei bandi di selezione della Regione Emilia-Romagna con cui è in corso di perfezionamento uno specifico accordo.

Nel corso del 2019 è stato adottato il nuovo sistema di valutazione del personale dopo un iter molto partecipato con la RSU. La revisione del sistema di valutazione si è resa necessaria per adeguarsi alle previsioni del CCNL, ma è stata anche l'occasione per rinforzare alcuni aspetti del lavoro aziendale che preme valorizzare: il lavoro di squadra e il coinvolgimento attivo di tutto il personale, sollecitando proposte di miglioramento organizzativo e di servizio. I primi effetti del nuovo sistema ci saranno nel 2020 in sede di valutazione utile per l'erogazione del salario accessorio relativo al 2019.

Nel 2020 si dovranno apportare alcuni miglioramenti al software di gestione delle presenze. E' un software ormai obsoleto e che non è in grado di dialogare con il software regionale degli stipendi. Probabilmente qualche ottimizzazione potrebbe essere possibile, così da ridurre le tante operatività manuali ancora presenti in questo settore.

#### La formazione

In continuità con gli anni passati, nel 2019 si è dato corso a un corposo piano formativo, al fine di valorizzare e far crescere le competenze interne, migliorare il clima aziendale e formare i nuovi assunti. Come negli anni precedenti, sia per ottimizzare le risorse, sia per calibrare maggiormente la formazione sulle effettive esigenze aziendali, si è fatto un significativo ricorso a risorse interne. In particolare sono stati sviluppati 2 cicli di formazione interna tenuti da funzionari e rivolti a 40 dipendenti aventi ad oggetto:

- Privacy,
- Trasparenza,
- Anticorruzione,
- Codice di Comportamento,
- Regolamento per gli incarichi extra aziendali,
- Regolamento procedimenti disciplinari,
- Sicurezza informatica,
- Sicurezza sui luoghi di lavoro.

Anche nel 2020 la formazione dovrà essere mirata a “manutenere” le conoscenze sulle disposizioni normative di diritto amministrativo generale e, al contempo, essere mirata al consolidamento e allo sviluppo di alcune competenze specifiche per il lavoro aziendale, quali:

- L'utilizzo dei software gestionali nelle varie aree di attività
- Il contenzioso giurisdizionale, anche di natura tributaria
- La dematerializzazione, tenendo conto dell'evoluzione dei servizi nel frattempo resi disponibili
- Aspetti fiscali di convenzioni/contratti
- La programmazione ed il ciclo della performance
- La reportistica del controllo di gestione ER.GO
- I fondi strutturali
- La sostenibilità
- La sicurezza informatica

Particolare attenzione dovrà essere dedicata ai neo assunti, tenuto conto che è indispensabile individuare per loro la migliore collocazione possibile all'interno della struttura aziendale, con un equo bilanciamento tra aspirazioni e attitudini personali e le esigenze dell'Azienda. Occorre una mappatura delle competenze interne che passa anche attraverso la conoscenza approfondita di chi è da poco all'interno dell'organico aziendale.

A questo fine, nel 2020 si realizzerà un progetto, di natura sperimentale e ricorrendo solo a competenze interne, consistente in una serie di colloqui, volti a verificare competenze, aspirazioni, percorsi formativi o di ricollocazione attivabili. Dopo la sperimentazione con i neo assunti, il progetto potrà essere esteso anche agli altri dipendenti.

#### Il telelavoro e lo smart work

Nel corso del 2019 sono stati confermati i criteri di accesso ai contratti di telelavoro degli anni precedenti. Uno dei vincoli più stringenti è l'aver svolto almeno un anno di servizio all'interno dell'Azienda.

Anche nel 2020 proseguirà l'utilizzo dei contratti telelavoro, sia perché si tratta di un importante strumento di conciliazione di tempi di vita e tempi di lavoro, sia per la valenza sociale più ampia, di sostenibilità ambientale, ma anche per i risparmi che l'Azienda può ottenere tramite la riduzione dei costi operativi come quelli relativi ai buoni pasto, che non vengono erogati ai dipendenti nelle giornate di telelavoro, e alle utenze delle postazioni di ufficio per effetto della possibile condivisione degli spazi lavorativi.

Nel 2019 ER.GO ha aderito ad una ricerca effettuata da ENEA che valutava gli impatti ambientali evitati (in termini di stima dei chilometri, dei consumi e delle emissioni) e l'analisi delle motivazioni delle scelte operate per la mobilità casa-lavoro-casa. Il questionario ENEA è stato compilato da 24 lavoratori in telelavoro di ER.GO ed ha permesso di ricavare spunti interessanti dal punto di vista della sostenibilità ambientale e sociale, tenuto conto che la maggior parte dei lavoratori ha motivato la propria scelta con l'esigenza di dedicarsi a cure parentali (il 79%). Il 50% ha dichiarato che la scelta del telelavoro è stata utile per una maggiore autonomia organizzativa nelle proprie funzioni. Questo è un terreno fertile per l'attivazione dello smart working. A questo fine sono già state adottate le linee guida operative, sulla base di quanto sta avvenendo in Regione Emilia-Romagna. Sembrerebbe una sperimentazione praticabile, per lo meno in alcune aree di attività dove è più spiccata una modalità lavorativa impostata per obiettivi e poco routinaria.

I dipendenti coinvolti nel lavoro a distanza sono complessivamente n. 39, quindi il 27,27% dei dipendenti.

### Il benessere aziendale e le pari opportunità

Per quanto riguarda il Piano triennale delle Azioni Positive si dovrà procedere all'aggiornamento per gli anni 2020-2022. Particolare attenzione dovrà essere dedicata alle sollecitazioni che possano provenire dal CUG, ma anche a sviluppare nuove progettualità di comunicazione interna. Attualmente la comunicazione all'interno di ER.GO è prevalentemente rivolta alla circolazione delle informazioni utile per il proprio lavoro. E, purtroppo, neppure questa si rivela sempre efficace. Occorre quindi andare oltre, pensando a modalità e contenuti che rafforzino l'identità aziendale e creino valore. Occorre diffondere le parole forti che caratterizzano la cultura aziendale.

Le novità apportate al sistema di valutazione di cui parlavamo sopra vanno anche in questa direzione.

Si potranno poi individuare nuove linee di intervento, anche sulla base di proposte che possano provenire dai lavoratori in connessione con gli strumenti e le risorse del welfare aziendale.

### Buoni pasto

Nel corso del 2018 è stata effettuata una prima sperimentazione per l'utilizzo dei buoni pasto elettronici, a cui hanno aderito volontariamente 24 dipendenti. Nel 2019 hanno aderito ulteriori 31 dipendenti arrivando così ad un totale di 55 dipendenti che utilizzano il buon pasto elettronico.

L'utilizzo del buono pasto elettronico consente una migliore e più efficace gestione degli ordini e uno snellimento delle procedure relative. Inoltre i buoni pasto elettronici fino a 7,00 € sono esenti da tassazione sul lavoratore.

Gli esiti della sperimentazione sono stati positivi e non sono emerse particolari criticità. L'obiettivo, quindi, a medio termine è il superamento complessivo dei buoni cartacei, in linea per altro con i più recenti orientamenti di livello nazionale.

#### Verso una nuova organizzazione

Nel corso del 2020 si dovrà rivedere l'attuale assetto organizzativo. Non si pensa ad un suo stravolgimento, tenuto conto che l'assetto adottato un paio di anni fa si è dimostrato in gran parte efficace e funzionale all'assolvimento della missione istituzionale affidata ad ER.GO.

E' però normale riscontrare ancora dei nodi critici ("non si avvede dei problemi organizzativi chi ha una pessima organizzazione"), a cui provare a porre rimedio. Inoltre le recenti cessazioni di personale sono avvenute anche in nodi nevralgici. I servizi di ER.GO nel frattempo si sono evoluti e il paradigma della massima personalizzazione possibile, a fronte dei numeri davvero imponenti gestiti dall'Azienda, richiede di individuare nuove funzioni con nuove risorse.

Anche in questo caso sarà fondamentale l'ascolto di proposte e sollecitazioni che pervengano da tutti i colleghi.

La revisione organizzativa sarà anche l'occasione per approntare un nuovo ufficio a Forlì in Romagna e per rinforzare alcune funzioni amministrative. L'obiettivo è sempre un miglioramento dei servizi esterni ed interni e l'attenzione ai nodi funzionali integrati, quali, ad esempio, la gestione del patrimonio con la gestione dei servizi di accoglienza e la gestione del bilancio.

#### **Risultati attesi:**

- *Adozione e attuazione del piano della formazione*
- *Aggiornamento del Piano delle azioni positive*
- *Adozione e attuazione del Piano occupazionale*
- *CCDI 2020*
- *Prima impostazione della revisione organizzativa*
- *Sperimentazione del nuovo sistema di valutazione*
- *Definizione delle specifiche per la parziale revisione del software delle presenze*
- *Realizzazione del progetto sperimentale per i neo assunti*
- *Progettazione di canali di ascolto e comunicazione dei dipendenti*

#### **Anticorruzione, Trasparenza e Privacy**

ER.GO adotta il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza ai sensi della normativa vigente in materia e tenendo conto del piano adottato dalla Regione Emilia-Romagna.

Il piano ha l'obiettivo di definire le misure per contrastare il fenomeno corruttivo, all'interno delle proprie strutture, attraverso l'implementazione di un adeguato sistema di prevenzione, che veda, tra i suoi assi portanti, la trasparenza.

Con Determinazione n. 24 del 29/01/2019 il Direttore di ER.GO ha approvato, su proposta del RPCT di ER.GO, il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza 2019-2021, comprensivo della Tabella degli adempimenti in materia di trasparenza (che forma l'Allegato A del PTPC):

- demandando al RPCT di ER.GO ed al suo staff il compito di darvi attuazione;
- dando mandato al RPCT, attraverso la collaborazione del Comitato Guida sulla Trasparenza, di assumere tutte le iniziative necessarie per il coordinamento e la realizzazione delle azioni previste in materia di trasparenza;
- disponendone la pubblicazione sul sito web istituzionale di ER.GO, nell'apposita Sezione "Amministrazione trasparente" - "Altri contenuti"
- comunicando l'avvenuta adozione e pubblicazione del Piano all'Organismo Indipendente di Valutazione di ER.GO (chiamato a promuovere ed attestare l'assolvimento degli obblighi relativi alla prevenzione della corruzione, alla trasparenza e all'integrità).

Il Piano è stato poi integrato, tenendo conto delle osservazioni e dei suggerimenti dell'OIV (Organismo Indipendente di Valutazione) relativamente a

- la necessità di esplicitare il nominativo del soggetto Responsabile dell'attuazione delle singole misure previste (aggiungendo una colonna nella tabella riferita al Programma delle misure per ciascun anno di riferimento del Piano)
- l'illustrazione delle misure di prevenzione che l'Azienda adottata in alternativa alla rotazione in ragione delle proprie ridotte dimensioni e dell'alto livello di specializzazione di molti ruoli di responsabilità.

A febbraio 2019, recependo le indicazioni del Presidente ANAC, ER.GO ha riportato sul proprio sito internet la piattaforma digitale (messa in condivisione da ANAC con tutte le PP.AA. interessate) per l'invio delle segnalazioni al RPCT con maggiore garanzia di riservatezza dell'identità del segnalante, lasciando comunque al soggetto interessato la scelta sulla modalità anonima o meno della segnalazione e sull'utilizzo del canale (piattaforma o semplice invio di e-mail alla casella di posta elettronica riservata). Tale modalità è stata esplicitata con una nota del RPCT pubblicata alla voce "Procedura di segnalazione di illeciti o di irregolarità" della sezione "Amministrazione trasparente" - "Altri Contenuti".

Lo staff anticorruzione si è riunito in diversi momenti nel corso del 2019 per verificare l'attuazione del Piano e i verbali sono stati pubblicati nella sezione di "Amministrazione Trasparente". Nessun rilievo particolare è stato evidenziato, né sono pervenute segnalazioni dalla piattaforma di cui al precedente capoverso. Nella primavera del 2019 sono stati attivati alcuni corsi di formazione rivolti al personale che hanno trattato, tra gli altri, anche i temi di anticorruzione, trasparenza, privacy, regolamento in materia di procedimenti disciplinari e codice di comportamento dei dipendenti di ER.GO. Questi percorsi formativi interni proseguiranno anche nel corso del 2020 per dar modo a tutti i dipendenti di poterne fruire.

Con riferimento alla formazione obbligatoria, i membri dello staff anticorruzione partecipano sistematicamente alle iniziative della Rete per l'Integrità e la Trasparenza (cui ER.GO ha aderito, in persona del proprio RPCT), a quelle del Servizio Affari generali della Regione Emilia-Romagna, oltre ad altre iniziative mirate organizzate da altri soggetti istituzionali. La Rete per l'integrità e la trasparenza ha, ai sensi dell'art. 15 della L.R. n. 18/2016, i seguenti obiettivi: a) condividere le esperienze; b) elaborare strategie comuni di prevenzione, con previsione di misure coerenti nei rispettivi PTPC; c) organizzare attività comuni di formazione, con particolare attenzione ai settori a rischio di corruzione; d) confrontare e condividere valutazioni e proposte tra istituzioni, associazioni e cittadini.

Le iniziative formative proseguiranno nel corso del 2020 anche con modalità a distanza in corsi attivati dalla Regione Emilia-Romagna.

Nel 2020 il Piano prevederà di analizzare aree di attività non sottoposte a verifica precedente, tenendo conto anche delle più recenti funzioni aziendali, mentre per quanto riguarda la trasparenza, oltre all'aggiornamento del sito ed in particolare la relativa sezione, si dovrà dare particolare attenzione al monitoraggio degli strumenti che sono stati adottati per garantire l'accesso civico generalizzato.

Anche in materia di privacy nel 2020 si darà continuità a quanto già realizzato negli anni precedenti, seguendo le indicazioni che saranno fornite dal RDP. Particolare attenzione dovrà essere prestata alla regolamentazione degli apparati di videosorveglianza presenti in diversi punti dell'Azienda, addivenendo ad una nuova regolamentazione.

L'obiettivo rimane sempre quello di contemperare due esigenze di uguale rilevanza: da un lato garantire la più ampia conoscenza dell'operato della pubblica amministrazione, dell'allocatione delle risorse, della modalità della loro gestione e dei risultati conseguiti e, dall'altro, garantire il diritto alla riservatezza, soprattutto quando si tratta di dati "particolari", sensibili e super sensibili (ad es. la condizione di studente con disabilità).

Il tema del bilanciamento degli interessi è particolarmente delicato per ER.GO, che gestisce una grandissima quantità di informazioni personali degli studenti richiedenti i benefici.

**Obiettivi attesi:**

- *predisposizione dell'aggiornamento del piano per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza per gli anni 2020-2022*
- *prosecuzione degli interventi formativi, con il più ampio coinvolgimento possibile dei dipendenti*
- *completamento dell'analisi e della valutazione dei processi delle aree a più alto rischio di corruzione con l'individuazione delle necessarie misure di trattamento*
- *adozione del nuovo regolamento sui sistemi di video sorveglianza presenti in Azienda.*