



**RELAZIONE PROGRAMMATICA AL BILANCIO FINANZIARIO**  
**2021,2022,2023**

**Determinazione n. 578 del 01/12/2020**

## Premessa

La programmazione finanziaria 2021-2022-2023 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, infatti, ha validità per gli aa.aa.2019/2020, 2020/2021, 2021/2022. Richiamiamo, in grande sintesi, gli obiettivi strategici del piano, perché rappresentano la cornice di riferimento prioritaria per l'Azienda:

*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.*

La normativa regionale sollecita un'azione volta ad investire sulle persone, non solo come elemento di inclusione, ma come fattore di crescita e di sviluppo. E' un diritto allo studio non ascrivibile solo alla logica del welfare. Investire sui giovani, infatti, significa sostenerli nel loro progetto di futuro e, al contempo, investire sulla società e sul suo sviluppo equo e sostenibile. Anche i più recenti canali di finanziamento europeo enfatizzano queste linee di azione ed il diritto allo studio può dare il suo contributo, seppure in minima parte. Sono solo suggestioni, impressioni, rispetto alle quali occorrerebbe ridisegnare un sistema forse troppo schiacciato sull'esistente e poco proiettato nel futuro.

Richiamiamo anche gli obiettivi di miglioramento pluriennali che l'Azienda si è data e in cui si colloca anche la presente programmazione:

- Potenziare gli interventi di agevolazione alla conclusione degli studi universitari da parte degli studenti in condizioni di particolare difficoltà
- Aumentare le opportunità di accesso al mondo del lavoro per i laureati
- Aumentare il sostegno agli studenti delle scuole e l'orientamento alla scelta
- Aumentare le risorse proprie da destinare alle borse di studio
- Migliorare la qualità della permanenza nelle sedi universitarie, attraverso il potenziamento dei servizi di accoglienza e di informazione e comunicazione

E' difficile contestualizzare questi obiettivi nel periodo eccezionale che stiamo vivendo ormai da molti mesi, che sembra avere ristretto l'orizzonte temporale di ogni progettualità. Sono più i dubbi delle certezze, sono maggiori le incognite delle cose assodate. Come muoversi in questo contesto? Come provare a dare continuità all'azione degli scorsi anni, in gran parte bruscamente interrotta in questi mesi? Come continuare sulla strada dell'innovazione? In questo mondo fermo è possibile provare, anche attraverso un arido documento di programmazione delle risorse finanziarie, a creare movimento, prospettiva, direzione?

Ci dobbiamo provare, perché è per certi versi l'unica strada possibile per ridare un senso di continuità a servizi del cui valore sociale siamo convinti. Continuità nel cambiamento potrebbe essere il leit motiv di questa programmazione. L'Università in questi mesi è stata travolta da un'autentica rivoluzione della didattica e il diritto allo studio non può restare indifferente. Molti sostengono che certi cambiamenti, dettati dalla pandemia, siano irreversibili, potranno essere rivisti, aggiornati, integrati, ma non si potrà tornare indietro. La didattica on line è un dato di fatto acquisito e potrà

rappresentare una risorsa anche per il futuro. Certo, una volta raggiunta la tanta auspicata tranquillità, le aule e gli altri spazi universitari torneranno a popolarsi di studenti e non vediamo l'ora che ciò avvenga. Ma qualcosa di questo strano tempo e di quello che di positivo ha portato probabilmente non verrà gettato via. Le Università tutte hanno prodigato energie e risorse per garantire, in remoto, didattica ed esami.

Forse è bene avviare una riflessione sulle trasformazioni avvenute, tenendo conto che, come spesso accade, anche dalle crisi più dure si esce con qualcosa di buono da preservare.

Il diritto allo studio non può che accompagnare questo processo, pena l'esclusione di molti, troppi, giovani dal mondo della formazione superiore. Già in questi mesi e a valere per l'a.a. 2020/2021 abbiamo visto nuove flessibilità nel quadro normativo vigente. Non solo le misure straordinarie Covid condivise a livello nazionale dalla Conferenza delle Regioni. Si tratta, sostanzialmente, di misure volte a garantire la continuità del sostegno economico, pur a fronte del mancato conseguimento dei requisiti di merito previsti dalla normativa vigente. E' prematuro in questa fase prevederne compiutamente gli effetti, anche se sembrerebbe che gli studenti interessati siano una percentuale molto contenuta. D'altro canto, come si diceva poco sopra, il sistema universitario ha avuto una straordinaria capacità di risposta alla situazione emergenziale. La sospensione delle lezioni in presenza è stata immediatamente seguita dall'attivazione della didattica on line per la quasi totalità dei corsi, così come sono stati immediatamente attivati gli esami, anche di laurea, on-line.

Altra innovazione è la flessibilità nel modulare l'importo della borsa di studio, al di là del tradizionale schematismo Borsa in Sede, Borsa fuori sede, borsa Pendolare. Ora, a fronte di un minimo di permanenza di 4 mesi presso la sede del corso frequentato, con un domicilio a titolo oneroso, sarà possibile riconoscere una borsa dall'importo personalizzato. Esperienza non nuova per ER.GO che già nell'a.a. 2019/2020 aveva introdotto una misura straordinaria analoga per fronteggiare il problema dell'emergenza affitti per gli studenti fuori sede (insufficienza dei posti letto nelle residenze universitarie e scarse disponibilità nel mercato delle locazioni private, a fronte di una domanda studentesca in crescita)). La modifica normativa riguardante l'importo della borsa di studio rileva unicamente per l'a.a. 2020/2021, ma getta comunque un seme di flessibilità che probabilmente avrà sbocchi futuri anche inaspettati.

L'Università sta cambiando e il diritto allo studio universitario va ripensato, nei suoi contenuti e nelle sue modalità realizzative, sempre con l'obiettivo di garantire la più ampia inclusività e il massimo sostegno. Ma come cambiare? Ci troviamo ancora in una situazione di legislazione incompiuta, mancando l'attuazione del D. Lgs. 68/2012 con l'adozione dei LEP ai sensi dell'art. 117 della Costituzione. Ma sono sufficienti le voci di costo previste dal D. Lgs 68/2012 per definire i LEP? Forse, nel frattempo la situazione è così cambiata che occorre un ripensamento: alloggio, ristorazione, trasporti, cultura.... non rappresentano più una elencazione esaustiva. Basta pensare al tema del digital divide per comprendere come ci siano nuovi bisogni meritevoli di tutela ed attenzione.

Purtroppo non è facile avere tutte le risposte alle molte domande. La situazione è troppo in divenire per porre dei punti fermi alla riflessione e non sarebbe giusto farlo proprio per non inibire qualunque proposta che possa scaturire da questa riflessione. L'ambito nazionale è certamente quello più idoneo per un dibattito su questi temi e l'Andisu potrebbe esserne il promotore. L'importante è non sottovalutare alcuna possibilità di un modo di pensare e ripensare gli interventi e gli strumenti del diritto allo studio universitario in modo nuovo ed in prospettiva.

Ovviamente il nodo delle risorse è centrale, perché da queste dipenderà cosa è possibile fare. Di recente sono stati adottati nuovi criteri di riparto del FIS, che da un lato valorizzano ulteriormente lo

sforzo delle Regioni (la quota premiale potrà variare dal 15% al 25% dipendentemente dall'incidenza della spesa complessiva delle regioni che grava sulla quota premiale, anche se nel primo anno di rilevazione, la quota premiale del FIS non potrà superare il 15% dell'intero ammontare) e dall'altra valorizzano ulteriormente i servizi destinati agli idonei alla borsa di studio (il valore del posto letto assegnato ai borsisti è riconosciuto per € 1.300 e si introduce la valorizzazione dei servizi erogati a studenti disabili borsisti). Per alcune voci di spesa, quali quelle relative alle erogazioni aggiuntive rispetto alla borsa di studio, l'arco temporale di riferimento non è più l'anno accademico, ma un arco temporale che decorre dall'1 maggio dell'anno antecedente al 30 aprile dell'anno della rilevazione. In questo modo si ritiene che ci sia una maggiore uniformità di rilevazione tra le diverse regioni. Anche questi nuovi criteri hanno validità triennale.

Nella parte dedicata agli interventi economici diremo meglio, invece, sull'entità del FIS e su cosa si propone di soddisfare.

Intanto registriamo con piacere un risultato tutt'altro che scontato. Il sistema di accessibilità del diritto allo studio in Emilia Romagna ha tenuto e, anzi, si è ulteriormente consolidato registrando un incremento delle domande di borsa di studio e di posti alloggio anche per l'a.a. 2020/2021.

Ecco il dato delle domande per i due benefici principali, con un raffronto rispetto al precedente anno accademico:

#### Borse di studio

Istituto	a.a. 2020/2021	a.a. 2019/2020	Var. Domande	
	Domande	Domande	v.a.	%
UNIBO	17.094	15.398	1.696	11,01
UNIFE	3.610	3.087	523	16,94
UNIMORE	4.731	4.599	132	2,87
UNIPR	5.084	4.650	434	9,33
AFAM	766	727	39	5,36
Totale	31.285	28.461	2.824	9,92

#### Posti alloggio

Istituto	a.a. 2020/2021	a.a. 2019/2020	Var. Domande	
	Domande	Domande	v.a.	%
UNIBO	4.949	3.981	968	24,32
UNIFE	827	733	94	12,82
UNIMORE	1.104	1129	-25	-2,21
UNIPR	1.215	1083	132	12,19
AFAM	211	177	34	19,21
Totale	8.306	7.103	1203	16,94

Sarà interessante verificare come questi dati si incrocino con quelli di immatricolazione e iscrizione negli Atenei della Regione e come possono essere letti nel quadro più ampio di livello nazionale. Tutto fa pensare per il meglio, poiché dalle rilevazioni di questi giorni risulta che le domande di borse di studio hanno registrato un incremento a livello nazionale nell'ordine del 6%, così come le

immatricolazioni. Sono ancora dati dinamici e suscettibili quindi di variazioni. Resta poi da vedere il focus per gli Atenei della regione.

Un dato intanto merita di essere messo in rilievo: le domande con ISEE corrente (ISEE che consente di evidenziare l'attuale condizione economica del nucleo familiare) sono passate da 32 dell'a.a. 2019/2020 alle 231 dell'a.a. 2020/2021. Si tratta, indubbiamente di un incremento rilevante, ma è un numero comunque irrisorio rispetto al volume complessivo delle domande, non raggiungendo neppure l'1%. Non è quindi sul versante del peggioramento delle condizioni economiche familiari che si spiega l'incremento di domande di borsa di studio. E' una buona notizia, sotto diversi profili, poiché conferma, indirettamente, il buon livello di attrattività del sistema della formazione superiore regionale (Università+AFAM).

Infine, un ulteriore elemento degno di nota, quello relativo alle iscrizioni di studenti internazionali. Anche per loro si registra un incremento di domande significativo, come risulta dalla sottoriportata tabella

Istituto	2020/2021	2019/2020	v.a	%
Unibo	2173	1607	566	35,22
Unife	314	259	55	21,24
Unimore	343	327	16	4,89
Unipr	588	470	118	25,11
Afam	84	112	-28	-25,00
Totale	3502	2775	727	26,20

L'internazionalizzazione, lo sappiamo bene, è un indicatore fondamentale della qualità del sistema universitario e l'incremento registrato conferma quindi una dimensione tutt'altro che provinciale dei nostri Atenei. A questo si aggiunge la consolidata attrattività di studenti provenienti da fuori regione. Se si considerano gli studenti internazionali e gli studenti da fuori regione, insieme rappresentano il 69% del numero complessivo di domande.

Fin qui abbiamo riportato, con soddisfazione, i dati "lato domanda". Nelle parti che seguono della presente relazione meglio diremo delle possibilità di risposta e, quindi, delle risorse necessarie e attivabili.

Si cerca, per quanto di competenza di un ente di natura prettamente gestionale quale è ER.GO, di realizzare, con le risorse disponibili, un sistema di servizi e interventi che accompagni gli studenti già da prima del loro effettivo ingresso all'Università fino al momento di uscita verso il mondo del lavoro. Ci sembra in questo modo di concorrere anche alla missione di attrarre, formare e trattenere sul territorio regionale giovani di talento e di elevate competenze, in grado di dare un contributo alla crescita e lo sviluppo dell'economia locale.

## 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. 2020/2021 sono disponibili i dati relativi alle graduatorie provvisorie, che riportiamo nella tabella sottostante:

<b>Sede</b>	<b>Idonei</b>
Bologna e Romagna	15.309
Ferrara	3.187
Modena- Reggio Emilia- Mantova	4.013
Parma e Piacenza	4.687
<b>Totale</b>	<b>27.196</b>

E' interessante il raffronto con l'anno accademico precedente, perché contrariamente a qualunque previsione si è registrato ovunque un sensibile incremento.

<b>Università/AFAM</b>	<b>a.a. 2020/2021</b>	<b>a.a. 2019/2020</b>	<b>% variazione</b>
UNIBO	14.737	13.416	9,85
UNIFE	3.169	2.712	16,85
UNIMORE	3.990	3.886	2,68
UNIPR	4.635	4.023	15,21
AFAM	665	639	4,07
<b>Totale</b>	<b>27.196</b>	<b>24.676</b>	<b>10,21</b>

Il dato è da considerare con prudenza, in quanto siamo ancora nella fase delle graduatorie provvisorie e quindi suscettibili di variazioni, sia per i possibili ricorsi, sia per rinunce, mancate immatricolazioni, 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.

Già ora si individua un incremento anche degli studenti fuori sede, come si evince dalla tabella sottostante:

<b>Istituto</b>	<b>2020/2021</b>	<b>2019/2020</b>	<b>Diff</b>	<b>% Diff</b>
UNIBO	6.806	5.477	1.329	24,27
UNIFE	1.391	1.173	218	18,58
UNIMORE	1.219	1.340	-121	-9,03
UNIPR	1.964	1.705	259	15,19
AFAM	342	270	72	26,67
<b>Totale</b>	<b>11.722</b>	<b>9.965</b>	<b>1757</b>	<b>17,63</b>

Anche in questo caso il dato è instabile, in quanto fortemente condizionato dall'evoluzione della pandemia, che potrebbe spingere molti studenti a tornarsene alla loro residenza. Si ricorda infatti che ai fini della definizione "giuridica" di studente fuori sede concorrono due elementi che debbono essere entrambi presenti:

- risiedere lontano dalla sede del corso frequentato
- prendere alloggio per almeno 10 mesi a titolo oneroso presso la sede del corso frequentato

Un approfondimento a parte meritano le misure straordinarie connesse all'emergenza covid ed in particolare:

- *il bonus covid*: è una dote aggiuntiva di 5 crediti (10 crediti per gli studenti dei corsi AFAM), che si aggiunge ai crediti maturati entro il 10 agosto e al bonus ordinario, già previsto dal DPCM del 9/04/2001. La borsa di studio a cui possono accedere gli studenti che utilizzano il bonus covid è pari all'80% della borsa ordinaria
- *la borsa modulare*: è una borsa di studio dell'importo personalizzato, che tiene conto del periodo di un domicilio a titolo oneroso presso la sede del corso frequentato inferiore a 10 mesi, purché di almeno 4 mesi. Vi possono accedere anche gli studenti che optano per entrare in alloggio solo nel secondo semestre dell'anno accademico, sempre che ci sia la disponibilità di posti.

Il bonus covid e la borsa di studio modulare sono nati sulla base di linee guida condivise a livello nazionale da Regioni, Miur e enti del DSU. Queste misure hanno permesso di introdurre nel sistema del diritto allo studio alcuni dispositivi di flessibilità a favore della maggiore inclusione e del massimo sostegno possibile.

Per quanto riguarda il ricorso al bonus covid, malgrado la formula di accessibilità molto ampia adottata dall'Azienda, già in fase di compilazione della domanda, (a tutti gli studenti che hanno presentato domanda di borsa di studio è stata data la possibilità di richiederlo), l'esito è stato estremamente contenuto, tanto da far pensare che le idoneità conseguite con questa misura straordinaria siano di studenti che in altri anni sarebbero risultati comunque non idonei. Per certi versi si tratta di un risultato molto confortante perché dimostra come la didattica on line messa in campo dagli Atenei abbia sortito ottimi effetti, malgrado le comprensibili difficoltà iniziali.

Ecco il dato sull'utilizzo del bonus COVID

SEDE	N Idonei	N idonei con bonus covid	Totale	% Idonei con bonus covid
UNIBO	14470	267	14737	1,81
UNIFE	3092	77	3169	2,43
UNIMORE	3816	175	3991	4,38
UNIPR	4484	150	4634	3,24
AFAM	639	26	665	3,91
<b>TOTALE</b>	26501	695	27196	2,56

Se quindi il bonus covid si è rivelato una agevolazione sostanzialmente irrilevante per la maggior parte degli studenti, solo in questa fase si può valutare l'eventuale esigenza di ulteriori misure per categorie specifiche di studenti, quali quelli iscritti ai corsi delle professioni sanitarie, i cui tirocini sono slittati oltre il 10 agosto. Si tratta di un numero di posizioni contenuto e attualmente in corso di ricognizione al fine di trovare le soluzioni più appropriate.

La borsa modulare è stata pensata per gli studenti che nella prima fase dell'anno accademico avrebbero optato per una frequenza accademica on-line e per gli studenti internazionali che in molti casi non avrebbero potuto venire in Italia ad inizio anno accademico. Ad esempio, al momento di redazione della presente relazione le matricole internazionali che hanno dichiarato di avere un alloggio sul territorio regionale o assegnatarie di alloggio ER.GO rappresentano meno del 30% sul totale degli idonei alla borsa di studio.

L'attuale situazione sanitaria rende il tutto ancora più incerto presumibilmente anche per i prossimi mesi.

La borsa di studio modulare è di un importo composto da un valore di borsa In Sede per i mesi in cui gli studenti rimangono presso la loro residenza e Fuori Sede per i mesi in cui prendono domicilio presso la sede del corso frequentato.

Le domande di borsa modulare pervenute sono n. 1021, considerando anche le domande di alloggio solo per il secondo semestre, e la durata media dei domicilia dichiarati è nell'ordine di 8 mesi. Anche questo dato però va preso con prudenza, tenuto conto che occorrerà verificare la sussistenza di un regolare contratto di locazione per il periodo dichiarato. La scelta di basarsi inizialmente su un dato autocertificato dipende dalla necessità di stimare con un buon margine di approssimazione il fabbisogno finanziario anche per questo tipo di intervento. Ad oggi la spesa stimata è di € 1.945.512,68.

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 2020 e 2021, tenuto conto sia del finanziamento regionale ordinario, sia delle entrate dai servizi di ER.GO, purtroppo fortemente ridotte a causa della pandemia
- Finanziamenti di altri enti
- Ulteriori risorse regionali rispetto al finanziamento ordinario
- Fondo Integrativo Statale (FIS)

C'è poi un ulteriore Fondo, nato nell'ambito delle misure statali straordinarie connesse al Covid, di cui una quota interessa gli studenti universitari fuori sede. Questo Fondo, in capo al Ministero per le Infrastrutture e i Trasporti, è finalizzato ad aiuti sulle locazioni durante la fase di emergenza. Una quota di 20.000.000 di euro è riservata agli studenti fuori sede con Isee fino a € 15.000. Il Fondo è già stato ripartito alle Regioni e alla Regione Emilia Romagna spetta una quota di € 1.657.171,97. Il MIUR dovrà definire i criteri di utilizzo in accordo con le Regioni e si ritiene che anche queste risorse possano concorrere ai finanziamenti a sostegno degli studenti fuori sede, tenuto conto che la situazione di emergenza ancora permane.

Venendo al Fondo Integrativo Statale (FIS) la quota attribuita alla Regione Emilia-Romagna è di € 37.906.021,00. Si conferma per il terzo anno consecutivo come la più elevata a livello nazionale a riprova dell'eccellenza delle politiche regionali in materia di diritto allo studio universitario e alla efficienza dell'Azienda nell'attuare quelle politiche.

Le risorse aziendali previste per le borse di studio dell'a.a. 2020/2021, tra esercizio 2020 ed esercizio 2021, sono attualmente pari a 80.672.387,92. Si registrano € 261.466,64 provenienti da altri soggetti, ed in particolare € 117.466,64 dalle Università di Bologna e di Parma per la copertura di borse di studio per studenti rifugiati politici. Si aggiunge il finanziamento dell'Unione dei Comuni Modenesi Area Nord per gli studenti ivi residenti, pari a € 92.000,00 ai sensi dell'accordo sottoscritto nell'a.a. 2018/2019 che prevedeva l'erogazione di borse poliennali. L'a.a. 2020/2021 dovrebbe essere l'ultimo anno di durata di questo accordo che si auspica possa essere riproposto anche per il futuro. Infine ci sono € 50.000,00 finanziate dall'Istituto Tesoriere ai sensi della convenzione in essere ed € 2.000,00 da parte del Rotary di Cento.

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 in fase di controllo risultano non avere i requisiti economici previsti dal bando.

Queste risorse sono in calo, perché un sempre maggior numero di studenti mantiene il merito per rimanere all'interno del sistema dei benefici. A settembre 2020 risultava che gli studenti che avevano confermato il merito per la borsa di studio 2019/2020 erano pari all'88,19%, mentre per l'a.a. 2018/2019 erano stati l'85,14%. Il dato non è perfettamente comparabile con quello dello scorso anno perché per la conferma del merito dell'a.a. 2019/2020 è intervenuta la possibilità di utilizzare il bonus covid di cui si è detto poco sopra. Gli studenti iscritti ad anni successivi incorsi nella revoca della borsa di studio dell'a.a. 2019/2020 per non avere conseguito il merito al 10 agosto 2020 sono nell'ordine del 4,44% (lo scorso anno erano nell'ordine del 6%). Le matricole hanno tempo, in via straordinaria a causa della crisi pandemica, fino a febbraio per non incorrere nell'obbligo della restituzione della prima rata di borsa (la scadenza ordinaria sarebbe stata il 30 novembre).

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 e per l'a.a. 2019/2020 sono stati oltre 21.500, considerando i controlli sulle condizioni economiche, anche degli studenti internazionali, e sui domicili. 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 proprio in questi giorni si sono riavviate le difficili interlocuzioni con l'Agenzia delle Entrate, perché i numeri crescenti delle posizioni da controllare richiedono di disporre di procedure automatizzate, così da concentrare i controlli più puntuali e approfonditi sulle situazioni più complesse. Quest'anno c'è una riduzione delle posizioni di studenti internazionali da controllare, tenuto conto che in via del tutto straordinaria nel bando di concorso per l'a.a. 2020/2021 agli studenti iscritti ad anni successivi è stata data la possibilità di confermare le documentazioni presentate negli anni precedenti. Sarà molto più complesso rispetto al passato, però, il controllo sui domicili presso la sede del corso frequentato, considerate le borse modulari che prevedono periodi variabili dei contratti di locazione. Sarebbe opportuno poi trovare il modo di assicurarsi che alla correttezza formale corrispondesse una correttezza sostanziale, con il regolare pagamento dei canoni. Si può pensare di attivare una nuova tipologia di controlli, con logica a campione, da disciplinare nel bando di concorso per l'a.a. 2021/2022.

Anche per il controllo dei domicili la necessità di disporre dei dati massivi è molto forte, per semplificare gli adempimenti a carico degli studenti. Sicuramente, per quello che si può fare internamente, la compiuta informatizzazione del processo sarà di aiuto. L'obiettivo è quello di ridurre la revisione delle diverse posizioni in corso d'anno, se non a fronte di un obiettivo mutare della situazione.

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. Il 2020 da questo punto di vista è stato un anno particolare e si è deciso di dilazionare i tempi di recupero così da non gravare ulteriormente su famiglie in difficoltà. I risultati comunque sono stati migliori delle previsioni.

Per il recupero crediti, 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 si è previsto l'impiego anche negli uffici di ER.GO per attività connesse alla dematerializzazione degli archivi cartacei. Purtroppo però il generale ricorso allo smartworking ha interrotto questa opportunità. Anche per quanto riguarda i corsi interateneo Muner, per i quali l'Azienda si era impegnata nell'ambito dell'Accordo con le Università, all'impiego di 10 studenti a tempo parziale, si sono proposti gli stessi problemi. Per non privare gli studenti di un'opportunità per loro importante ci si è accordati con gli Atenei perché le 150 possano essere svolte presso le loro strutture, con oneri a carico dell'Azienda al fine di onorare i contenuti dell'accordo.

#### 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 € 200.000,00 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 € 30.000,00 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. E' altrettanto evidente che l'attuale situazione rende incerta la possibilità concreta di fruire di questa opportunità.

#### 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. La logica degli interventi straordinari, con misure di sostegno fortemente personalizzate, è stata seguita anche nel mettere a punto le misure covid.

Gli interventi straordinari però rischiano di non essere efficaci per aiutare nella prosecuzione degli studi, se non accompagnati da altri servizi di sostegno. Per questo motivo, come diremo meglio nella parte della presente relazione dedicata alle Misure di accompagnamento, si integrano con altre proposte di servizio, quali i punti di ascolto, i servizi di aiuto sul metodo di studio, ecc.

Con l'Università di Bologna è attivo da alcuni anni 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 bando dell'a.a. 2018/2019 sono estremamente confortanti. Su 31 studenti beneficiari dell'intervento 16 hanno dato 1 o 2 esami tra giugno e dicembre 2019, dimostrando così una effettiva volontà di riprendere gli studi. N. 8 studenti hanno conseguito la laurea. Rispetto agli assegnatari degli interventi la percentuale degli esiti positivi del monitoraggio è pari al 77%, a fronte del 75% dell'a.a. 2017/2018.

Per l'a.a. 2019/2020 le domande sono state n. 46 per una spesa complessiva per gli interventi concessi nella formula mista ER.GO/UNIBO di € 58.857,00 (gli interventi concessi da ER.GO sono n. 33 per una spesa di € 30.588,00).

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

Inoltre, il bando di concorso per il 2020/2021 prevede “una disposizione transitoria COVID” che consente all'Azienda di valutare particolari richieste di interventi connesse alla pandemia.

In conclusione di questo paragrafo forse è bene fare una considerazione: il quadro degli interventi messi in campo è ricco e composito e, per certi versi, va oltre quanto previsto dal sistema normativo di riferimento. Si vorrebbe non lasciare indietro nessuno, perché siamo consapevoli dell'importanza della formazione universitaria non solo per i ragazzi, ma anche per la società nel suo complesso, soprattutto in un periodo così critico come quello che stiamo attraversando. Tutte le istituzioni si sono impegnate perché questa crisi non determinasse un calo delle immatricolazioni ed, in effetti, questo non si è verificato. Vuol dire che c'è ancora fiducia e che si pensa ancora ad un domani migliore che tutti vorrebbero più equo e più sostenibile. Anche ER.GO cerca di dare il suo contributo in questa direzione con gli strumenti a disposizione, cercando, dove è possibile, anche di interpretarli in modo nuovo.

### ***Risultati attesi***

- *Analisi di impatto delle misure straordinarie covid*
- *Informatizzazione delle procedure dei controlli*
- *Messa a punto di nuove tipologie di controllo*

## **Servizi per l'accoglienza**

### **Servizio abitativo**

La disponibilità abitativa di ER.GO è attualmente di n. 3.533 posti letto, così suddivisi per sede:

Sede	N. posti letto
Bologna	1.620
Cesena	22
Forlì	120
Rimini	90
Ferrara	308
Modena	624
Reggio Emilia	131
Parma	618

Purtroppo, a causa dell'emergenza pandemica che richiede specifiche misure di sicurezza anche nella gestione dei servizi abitativi, alcune camere doppie debbono essere utilizzate come camere singole. Infatti, ai sensi delle Linee guida nazionali condivise dalla Conferenza delle regioni, nel caso di camere doppie non assegnate a studenti che già coabitavano in precedenza, occorre che la distanza tra i letti sia di almeno un metro. Nel caso ER.GO si è registrato un calo di disponibilità per complessivi n. 152 posti letto. Le sedi coinvolte sono:

Sede	N. Riduzioni posti letto
Bologna	102
Cesena	2
Modena	18
Reggio Emilia	13
Parma	17

Il quadro degli studenti idonei al posto alloggio dell'a.a. 2020/2021, in base alle graduatorie di settembre e con raffronto rispetto all'anno accademico precedente è quello riportato nella tabella sottostante. Per quanto riguarda l'a.a. 2020/2021 è un dato instabile, tenuto conto delle rinunce intervenute nel frattempo in ragione della mancata iscrizione a corsi ad accesso programmato, alle rinunce, ai trasferimenti in altra sede.

Sede	a.a. 2019/2020	a.a. 2020/2021	Var. Domande	
	Idonei	Idonei	v.a.	%
Bologna	2.580	2.791	211	8,18%
Cesena	84	124	40	47,62%
Forlì	210	216	6	2,86%
Rimini	158	179	21	13,29%
Ferrara	525	544	19	3,62%
Modena	672	638	-34	-5,06%
Reggio Emilia	238	225	-13	-5,46%
Parma	852	865	13	1,53%
<b>TOTALE</b>	<b>5.319</b>	<b>5.582</b>	<b>263</b>	<b>4,94%</b>

Questi dati, inoltre, vanno letti tenendo conto dell'attuale congiuntura, che vede l'organizzazione della didattica universitaria prevalentemente con modalità mista, tra in presenza ed on-line. Per questo motivo in fase di convocazione per l'assegnazione del posto alloggio è stato attivato un modulo per richiedere agli studenti se erano intenzionati a prendere possesso dell'alloggio solo nel secondo semestre. Le domande per il secondo semestre sono state complessivamente 164, così distribuite per sede:

SEDE	n richieste
Bologna e Romagna	62
Ferrara	0
Modena e Reggio Emilia	80
Parma	22
Totale	164

Sono numeri molto contenuti, ma anche in questo caso il dato non può ritenersi definitivo. L'aggravarsi dell'emergenza sanitaria di questi giorni ha inevitabili ripercussioni sui comportamenti degli studenti. Alcuni fuori sede stanno optando per un ritorno in famiglia, in attesa di tempi migliori e per evitare di dovere rimanere bloccati per lungo tempo nella sede del corso. Accade anche il contrario, con studenti che richiedono di rientrare in alloggio per non rimanere bloccati presso la loro residenza. Ogni settimana il dato delle permanenze nelle residenze è fluttuante, ma rimane oltre il 60% pressoché in tutte le sedi.

In questo contesto, ER.GO deve necessariamente assumere decisioni improntate alla massima flessibilità, tenuto conto dell'incertezza dei tempi. Questo si riverbera negativamente sul bilancio, per lo meno sull'esercizio finanziario 2021, tenuto conto delle minori entrate che si registrano nei servizi di accoglienza e che hanno rappresentato, da sempre, una risorsa significativa per gli interventi dell'Azienda. Non solo. Come ha dimostrato l'andamento della spesa da marzo 2020 le misure straordinarie covid che si sono dovute mettere in campo non sono state a costo zero. Al di là della spesa per le misure direttamente rivolte agli studenti, la spesa per sanificazioni, potenziamento dei servizi di portierato, ecc. è stata nell'ordine dei 319.700 euro, comprendendo anche alcuni interventi sui servizi ristorativi.

Per quanto attiene all'offerta abitativa la situazione dell'a.a. 2020/2021 appare meno critica rispetto a quella degli scorsi anni, tenuto conto che il mercato degli affitti privati presenta meno problematicità rispetto al passato, soprattutto poiché è venuta meno la concorrenza degli affitti brevi turistici.

ER.GO conferma sostanzialmente nelle diverse sedi le disponibilità dello scorso anno e conferma la collaborazione con ACER a Ferrara ai sensi di una convenzione del 2018 rinnovata nell'estate 2020. La platea di riferimento di ACER Ferrara 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. Soluzione per certi versi analoga è stata avviata quest'anno a Bologna con il Comune di San Benedetto Val di Sambro: agli studenti fuori sede privi dei requisiti per accedere agli alloggi ER.GO è stata segnalata la disponibilità nel territorio del Comune di San Benedetto. Si tratta, sostanzialmente, della seconda fase di un progetto realizzato congiuntamente all'Università già dall'a.a. 2019/2020 e che ha portato alla nascita di una prima comunità studentesca fuori sede di 11 ragazzi che lo scorso anno hanno preso

alloggio, a canoni fortemente competitivi, nel comune di San Benedetto. ER.GO ed Ateneo hanno collaborato con misure di facilitazioni per il trasporto locale. La comunità di San Benedetto quest'anno si sta ampliando arrivando a contare una ventina di studenti fuori sede. Si può ormai pensare che secondo una logica di residenzialità collettiva diffusa questa esperienza rappresenti un modello replicabile anche in altri contesti. Il 2021 potrà essere l'anno in cui stabilizzare l'iniziativa, sistematizzando tutti i passaggi, compresi quelli comunicativi e promozionali, che l'hanno resa possibile. Gli uffici della Comunicazione di UNIBO stanno lavorando da tempo per una campagna informativa dedicata e a breve sarà pubblicato un video-racconto sull'esperienza. Un piccolo laboratorio che conferma l'attrattiva che il territorio regionale nel suo complesso, al di là dei circuiti urbani più noti, sa esprimere. La differenza, come sempre, la fanno alcuni elementi distintivi: accoglienza, servizi qualitativamente apprezzabili, prezzi competitivi.

Nel corso del 2021 le disponibilità abitative dovrebbero poi vedere 2 nuove residenze, una Bologna e una a Cesena. I cantieri gestiti dall'Università sono ormai in uno stato piuttosto avanzato. Parallelamente la Residenza Irnerio di Bologna dovrebbe essere destinata ad uso esclusivo del Collegio Superiore dell'Università. La gestione rimane in capo ad ER.GO, secondo un modello di cooperazione interistituzionale molto innovativa che si potrebbe replicare anche in altre sedi. Queste esperienze sono, infatti, di particolare interesse, perché dimostrano come le competenze maturate nell'assolvimento della missione istituzionale possano poi proficuamente estendersi anche in altri contesti. E' un ampliarsi delle attività aziendali che comporta arricchimento e qualificazione anche per i servizi più tradizionali. Indirettamente poi si favorisce il dialogo all'interno di una comunità studentesca che, anche attraverso un unico modello gestionale del servizio abitativo, può trovare una maggiore coesione. E' un messaggio che contribuisce ad abbattere steccati e diffidenze. L'esperienza di questi anni della residenza Irnerio, dove sono ospitati sia studenti delle graduatorie ER.GO sia studenti del Collegio Superiore è stata preziosa. Non è stato un lavoro facile, poiché si tratta di smussare resistenze e, a volte, veri pregiudizi. Ma i risultati sembrano ora davvero confortanti.

Purtroppo, in questo momento, invece, sembra velleitario pensare, o anche solo immaginare, quelle iniziative che nel corso degli ultimi anni hanno caratterizzato l'abitare ER.GO. I laboratori artistici, il festival dei talenti, gli incontri di natura culturale sono chiaramente sospesi. E' un impoverimento che addolora, anche se necessario. Restano però alcune iniziative, che nel contesto attuale assumono ancora maggiore significato, quelle che vedono un ruolo attivo degli studenti come protagonisti di una comunità accogliente e solidale che sa anche uscire dalle mura delle residenze. Stiamo parlando delle iniziative di volontariato che di anno in anno stanno aumentando. Proviamo a riprenderle in sintesi:

- attività di volontariato per studenti disabili, di cui si parlerà più diffusamente nella parte dedicata alle misure di accompagnamento e che da sempre rappresenta una risorsa fondamentale del servizio;
- iniziative di vicinato solidale nelle comunità dove sono ubicati gli alloggi resi disponibili da Acer e Comune di Bologna, nell'ambito di una convenzione con ER.GO;
- progetto sperimentale di solidarietà digitale verso bambini e ragazzi ai sensi di un protocollo d'intesa in corso di perfezionamento con il Comune di Bologna (Area Nuove Cittadinanze e Quartieri) che vedrà il coinvolgimento dei ragazzi della Residenza Fioravanti per il contrasto al digital divide;

- l'iniziativa Te lo Porto Io: all'interno delle residenze ragazze e ragazzi si rendono disponibili ad aiutare loro compagni costretti all'isolamento, preparando i pasti o facendo piccole commissioni.

Forse sono solo piccoli gesti, ma rappresentano modi che mantengono viva una dimensione di comunità, malgrado l'obbligato distanziamento fisico. Tutto quello che avvicina assume valore e significato di questi tempi. Per altro si tratta di iniziative che richiedono ben poche risorse, fatta salva la preziosa disponibilità dei ragazzi.

Non mancherà poi, anche se attualmente la si sta pensando necessariamente in modalità on line, l'azione di supporto e sostegno dell'Azienda per gli studenti in difficoltà o a rischio perdita dei benefici, con proposte sia individuali, sia di gruppo. A questo proposito i colloqui di sostegno on line sono ormai una modalità consolidata, perché attivata già dallo scorso mese di marzo. Inoltre, da ottobre 2020, in sostituzione dei tradizionali incontri/feste di accoglienza matricole, si sono realizzati incontri online, su prenotazione, in cui vengono illustrati i regolamenti delle residenze universitarie (regolamento ordinario e regolamento per il contenimento del Covid), le disposizioni relative all'assegnazione della borsa di studio, modalità e tempi di pagamento, requisiti di merito, i servizi generali di ER.GO. E' una prima sperimentazione che potrà nel tempo stabilizzarsi e diventare un appuntamento periodico per mantenere un contatto diretto con i ragazzi, senza per questo far venir meno incontri in presenza non appena saranno possibili.

Per l'a.a. 2020/2021 il BAPS (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) è stato esteso dopo Modena e Bologna, anche a Ferrara, Parma e Romagna in collaborazione con i rispettivi CUS. Le domande sono: 353, anche se in questo momento non è possibile capire come potranno essere effettivamente svolte le attività sportive.

Ecco la distribuzione per sede:

Sedi	N. Baps
Bologna	123
Forlì	5
Rimini	5
Ferrara	25
Modena	145
Parma	50
Totale	353

Probabilmente la formula del BAPS dovrà essere rivista in corso d'anno qualora sia molto difficile, o addirittura impossibile, praticare le attività sportive.

In collaborazione con il CUS di UNIBO a Bologna è poi stata attivata una iniziativa sperimentale di assistenza sanitaria per studenti fuori sede che si avvale dei medici della Fondazione ANT.

Il servizio è nato grazie ad un accordo tra CUSB, Fondazione ANT e Azienda USL di Bologna ed è stato reso possibile con il contributo di ER.GO, Fondazione Rusconi ed Unipol Gruppo. Gli studenti fuori sede a Bologna possono quindi usufruire dell'assistenza sanitaria senza rinunciare al medico

curante del luogo di residenza. Sono poi previste misure specifiche in caso di sospetta positività COVID. ER.GO ha creato un canale specifico per gli studenti delle residenze universitarie (sia iscritti a UNIBO, sia iscritti ai corsi AFAM) e si sta rivelando particolarmente utile, tenuto conto dell'attuale emergenza sanitaria. Sarà interessante valutare gli effetti durante l'intero anno accademico, con verifiche di utilizzo e gradimento nel rispetto della tutela della privacy dei ragazzi. Questa verifica servirà anche per esplorare possibilità di estensione in altri contesti.

Un ulteriore servizio messo in campo all'interno delle residenze è una dotazione di tablet, modem e sim (76 sim, 76 modem e 24 tablet) per potere seguire le attività didattiche on line nel caso di malfunzionamento della rete della struttura o in caso di rottura dei dispositivi personali. Questo intervento di ER.GO ha comportato una spesa di € 11.341,61. Può sembrare piccola cosa, ma tiene conto del fatto che anche gli Atenei hanno realizzato linee di interventi dedicate alla risoluzione di questi problemi.

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, in cui si confermano gli importi degli anni precedenti.

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

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. Le tariffe delle stanze doppie utilizzabili solo ad uso singolo, a causa dell'emergenza COVID sono incrementate del 20% rispetto alla tariffa prevista per quella tipologia di stanza.

Dopo due anni senza richieste non sono più previsti i due posti alloggio presso il Collegio Morigi della seda di Piacenza, destinati a studenti delle professioni sanitarie di UNIPR e del Conservatorio Nicolini. Rimane comunque attiva la convenzione con il Collegio Morigi ed il Comune di Piacenza per i servizi di accoglienza rivolti a studenti del Politecnico di Milano e dell'Università Cattolica del Sacro Cuore.

Inoltre a Piacenza per l'a.a. 2021/2022 l'Università di Parma attiverà un corso di laurea in Medicina e Chirurgia. E' un fatto di straordinaria importanza per la città, che richiederà un potenziamento di tutti i servizi per gli studenti. ER.GO dovrà impegnarsi in questa nuova progettualità dell'Università di Parma garantendo lo stesso livello di intervento delle altre sedi.

Infine nel 2021 avrà termine l'attuale contratto di global service (portierato, pulizie, conduzione e manutenzione) riguardante tutti gli immobili gestiti da ER.GO, residenze, servizi ristorativi ed uffici.

E' già in corso un tavolo tecnico di lavoro che nel corso del 2021 dovrà mettere a punto un nuovo progetto di conduzione di servizi per l'Azienda strategici. E' un lavoro importante non solo sotto il profilo degli standard qualitativi attesi, ma anche sotto il profilo finanziario, tenuto conto che la spesa annua complessiva è nell'ordine di € 8.000.000,00 Si auspica che come sempre la messa a punto dei documenti di gara rappresenti anche l'occasione per definire un'evoluzione dei servizi con spunti di innovazione. Sicuramente rimarrà un ruolo centrale del servizio di portierato, che mai come durante questa emergenza sanitaria ha dimostrato la sua imprescindibile importanza come punto di riferimento sia per l'Azienda sia per gli studenti. E' da questa considerazione che si dovrà partire per ripensare la gestione dei servizi di accoglienza nel loro complesso.

### ***Servizio ristorativo***

Per l'a.a.2020/2021 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 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.2020/2021 nelle graduatorie provvisorie che hanno richiesto di convertire una quota di borsa in servizio ristorativo sono 5.326.

Il prepagato è utilizzabile con il badge universitario, con la tessera sanitaria o tramite una App realizzata internamente, che ha permesso il superamento dei buoni pasto cartacei. Di seguito una tabella che dà conto del valore crescente nel corso degli anni 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 99, di cui a Bologna n. 8, a Ferrara n. 25, a Modena n. 15, a Parma n. 5, a Piacenza n. 1, a Reggio Emilia n. 10, a Cesena n. 7, 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 87.

I punti ristorativi gestiti in appalto sono 12 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>A Parma</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	Servizio sospeso	
Bar Paninoteca Kennedy	Bar, paninoteca	Servizio sospeso	

Come si evince dalla tabella di cui sopra nel corso del 2021 vengono a scadenza importanti contratti di appalto dei servizi ristorativi: a Parma, a Ferrara e a Bologna. Occorre, però, tenere conto del lungo periodo di sospensione del servizio (da marzo a settembre) del 2020 e anche attualmente la situazione è molto incerta. Si dovranno quindi valutare proroghe che consentano il recupero del mancato funzionamento. Parallelamente però dovranno essere messi a punto i documenti di gara per i nuovi affidamenti. Si tratterà di far precipitare nelle nuove gare alcuni elementi di innovazione sui quali avviare una riflessione approfondita e che tengano conto di:

- mutato contesto del mondo universitario di riferimento;
- innovazioni richieste in fase di riavvio del servizio, per prenotazioni e asporto, a cui ER.GO ha dato un contributo, complessivamente di € 20.000,00 (il cosiddetto contributo di buon riavvio);
- alcune suggestioni e diversi suggerimenti emersi dal questionario distribuito agli studenti nella scorsa primavera, di cui diremo meglio a breve.

Laddove possibile, poi, si cercherà di favorire la realizzazione di spazi polifunzionali in cui oltre alla somministrazione di pasti ci sia la possibilità di studiare, di sostare per altre attività, quali lo studio di gruppo. Ci sono già alcune significative esperienze in questo senso: alla Scuderia a Bologna, alla mensa del Campus di Forlì, in parte presso il bar di Cesena. Questo è il progetto che si dovrebbe realizzare anche presso l'ex mensa di Modena.

A Bologna, nell'area del Campus di Navile all'inizio dell'anno accademico 2021/2022 dovrebbe finalmente aprire il nuovo servizio ristorativo, in un edificio di grande pregio architettonico e di grande fascino. ER.GO ha pubblicato in questi giorni la gara per l'affidamento dei lavori di ristrutturazione della ex Fornace Galotti che saranno coperti da un finanziamento dell'Università di Bologna di € 480.000,00. L'ex Fornace ospiterà un servizio di ristorazione leggera e una sala per la consumazione dei pasti, che saranno preparati nella cucina della mensa del CNR attigua. Questo è l'esito di una procedura di gara in corso di svolgimento e frutto di un rapporto di collaborazione UNIBO-CNR-ER.GO. ER.GO si occupa, in base a questo accordo, anche dell'affidamento del servizio mensa aziendale del CNR.

La gara è stata espletata nel rispetto dei requisiti ambientali minimi e al gestore sono richiesti alcuni adempimenti a questo riguardo che meritano di essere sottolineati, perché punto di riferimento anche per gli altri appalti. In sintesi richiamiamo gli aspetti più rilevanti:

- menù flessibili, in modo tale da poter utilizzare le derrate alimentari prossime alla scadenza o il cibo non servito, consentire le mezze porzioni, mettere a disposizione family-bag per gli utenti
- il cibo non servito deve essere prioritariamente donato ad organizzazioni non lucrative di utilità sociale,

- le eccedenze di cibo servito, da raccogliere direttamente nella sala mensa, devono essere destinate all'alimentazione degli animali, ovvero in canili o in gattili, oppure destinate a recupero in sistemi di compostaggio di prossimità se presenti in zone limitrofe o nei contenitori adibiti alla raccolta della frazione umida.

I punti di cui sopra non sono certo esaustivi delle prescrizioni contemplate negli atti di gara, ma su questi dovrà concentrarsi da parte di ER.GO un'attenta attività di controllo, volta a scongiurare inutili sprechi ed impatti ambientali negativi.

Nella congiuntura della pandemia un'importante risorsa è stata la presenza di molteplici locali convenzionati che hanno rappresentato una buona alternativa ai servizi ristorativi in appalto. Significativo è il caso di Parma, dove l'Università per garantire la didattica in presenza in condizioni di sicurezza ha organizzato le lezioni anche in multi sale. ER.GO ha avviato un percorso di convenzionamento con i locali presenti nel complesso.

Altro servizio utile è quello rappresentato dagli Spazi 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 sono:

- Residenza Universitaria Morgagni
- Residenza Universitaria Irnerio
- 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
- Punto di ristoro presso il Corso di Scienze Infermieristiche a Pieve di Cento

Del tutto peculiare è il servizio che si vorrebbe attivare presso Scienze Veterinarie a Parma, a seguito della chiusura del Bar Cornocchio, per recesso del gestore a causa di eccessiva onerosità sopravvenuta. La motivazione era giustificata, in considerazione che il contratto era relativo anche al bar di Economia, dove non era possibile pensare ad una riapertura, sia per mancanza di studenti presenti, sia per mancanza di condizioni di sicurezza sanitaria (adeguata areazione, ecc).

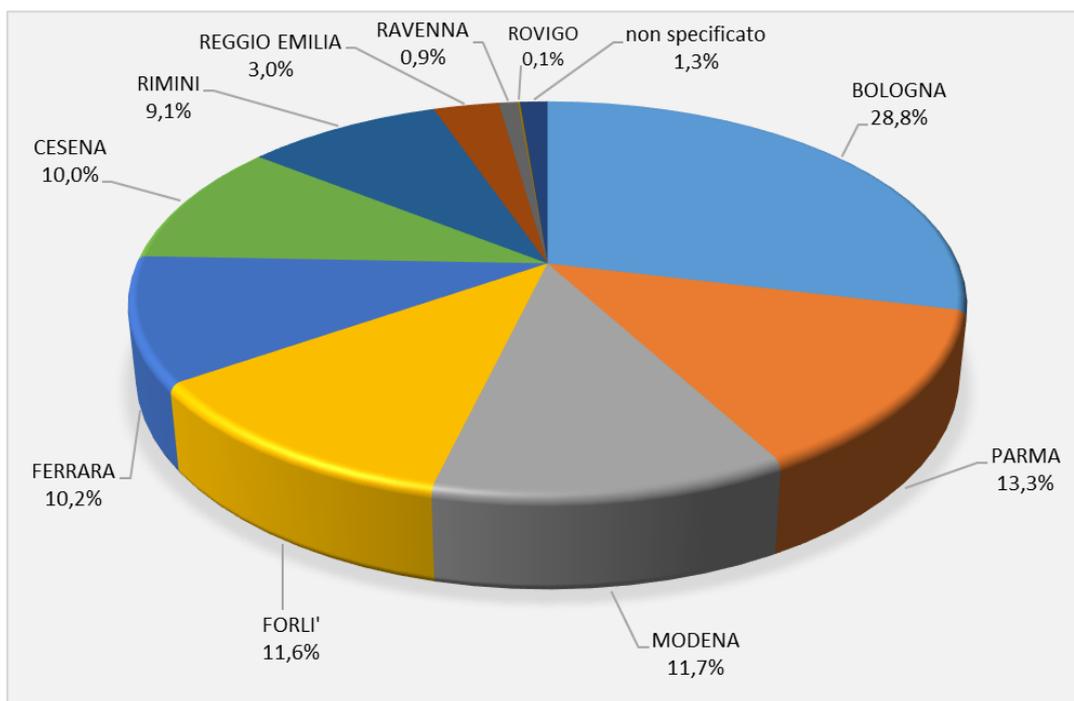
A Veterinaria si è quindi pensato di sperimentare un bar totalmente automatizzato, con quattro distributori di bevande e pasti e forni microonde che vorremmo aprire proprio ad inizio 2021 dopo alcuni necessari interventi di adeguamento agli impianti. E' un esperimento totalmente inedito che prevede anche una forte responsabilizzazione dei fruitori. Sarà interessante vederne l'evoluzione anche nella logica dell'estensione ad altri contesti. Del resto la ristorazione collettiva, uno dei settori che ha maggiormente risentito delle chiusure connesse alla pandemia, si sta reinventando con soluzioni innovative che non possono essere ignorate.

I modelli gestionali del servizio ristorativo richiedono sempre di più flessibilità e capacità innovativa, oltre che attenzione a qualità e sicurezza alimentare, consapevoli, tutti, dei costi che comportano. ER.GO si avvale di un servizio specialistico per il controllo della sicurezza alimentare nei servizi in appalto e gli esiti dei controlli effettuati sono sempre stati positivi, a riprova della bontà degli affidamenti in essere.

Si cerca poi di mantenere una offerta differenziata e flessibile con cui tenere conto anche di suggerimenti e suggestioni emersi dal questionario somministrato ad inizio anno e che ha rappresentato la base per la redazione della carta qualità dei servizi in fase di perfezionamento. Gli esiti sono incoraggianti. Non è certo questo il contesto per parlarne diffusamente. Possiamo però fornire alcuni dati significativi. La rilevazione è stata effettuata tra la fine del 2019 e l'inizio del 2020. In un primo step la somministrazione e raccolta è avvenuta in presenza, su modulo cartaceo, contestualmente al momento del pranzo nei servizi ristorativi della Romagna; successivamente il questionario è stato reso disponibile on-line per tutti gli studenti iscritti agli Atenei e Istituti AFAM della Regione. Il questionario era anonimo, ma raccoglieva dati generici tipo l'età, la provenienza, il genere, l'essere o meno assegnatario di borsa di studio, e l'essere pendolare, in sede o fuori sede e se fuori sede l'essere o meno assegnatario di un posto alloggio ER.GO, per avere elementi di profilatura utente che ne permettesse indicatori aggregati. Era composto da 20 quesiti così articolati:

- CONOSCENZA:
- QUALITÀ:
- COMFORT:
- SODDISFAZIONE:
- SEZIONI APERTE per Proposte, Suggerimenti e Critiche.

La rilevazione si è conclusa nel mese di marzo 2020 ed ha registrato 1025 compilazioni, con la seguente distribuzione per sede.



Arrivando alla domanda finale sulla soddisfazione del servizio, tenendo conto di vari fattori (qualità, comfort, prezzi), il 24% degli utenti si è dichiarato molto soddisfatto, il 54% abbastanza, il 16% poco e il 6% per niente. Le indicazioni raccolte nelle sezioni conclusive, facoltative e a testo libero, si sono concentrati principalmente su indicazioni al contenimento dell'utilizzo della plastica e a richieste di una maggiore offerta di pietanze e condimenti semplici anche al fine di contenere i prezzi.

Portati all'attenzione anche dei gestori questi suggerimenti rappresentano utili elementi per l'evoluzione ed il miglioramento del servizio. Inoltre, come dicevamo sopra, se ne terrà conto in sede di nuove gare.

### ***Risultati attesi***

- *Produzione reportistica sui dati delle presenze settimanali nelle residenze*
- *Definizione dei contenuti prestazionali per la nuova gara di affidamento del servizio di portierato*
- *Coordinamento delle attività solidali all'interno delle residenze*
- *Monitoraggio e valutazione delle innovazioni introdotte nel servizio ristorativo (prenotazione, asporto, ecc)*
- *Individuazione di strumenti di monitoraggio sul servizio di assistenza sanitaria per studenti fuori sede a Bologna, nel rispetto della normativa sulla privacy*
- *Definizione delle specifiche funzionali per la revisione del software ristora*
- *Progettazione e realizzazione della revisione dei servizi di informazione connessi all'accoglienza*
- *Ridefinizione dei controlli sui servizi ristorativi anche per quanto riguarda il rispetto dei CAM*

### **Misure di accompagnamento**

Le misure di accompagnamento rappresentano, forse, uno degli ambiti più innovativi della legge regionale sul diritto allo studio, non solo per l'eterogeneità dei contenuti (lo sportello unico, i servizi per gli studenti disabili, l'orientamento, ecc), ma anche per le caratteristiche poco standardizzabili dei servizi previsti. E' infatti in questo ambito che si possono mettere in campo gli interventi più personalizzati.

Coniugare i principi di uniformità di trattamento con la personalizzazione e l'individualizzazione degli interventi può essere un'impresa non semplice, ma rappresenta una sfida interessante perché permette di interpretare il diritto allo studio in modo nuovo. Permette anche di prestare particolare attenzione all'impatto degli interventi nei confronti dei destinatari (è facile anche per loro valutare se quanto realizzato risponde ai bisogni che hanno espresso)

Questo processo di individualizzazione interessa progressivamente tutti i servizi ER.GO, anche quelli più tradizionali quali le borse di studio o gli alloggi, i cui criteri di assegnazione sono minutamente disciplinati dal sistema normativo vigente, dalle norme nazionali fino al bando di concorso. Infatti, anche in questi servizi c'è pur sempre una sorta di "eccedenza" che richiede una misura più personalizzata, più attenta al singolo. Il caso dei servizi abitativi è particolarmente eloquente: si può

assegnare un posto letto e con questo ritenere di avere esaurito il compito, oppure arricchire il servizio con altri contenuti che abbiano a che fare con il benessere delle persone.

E qui inevitabilmente entra in gioco la personalizzazione, perché non si può certo pensare ad un obiettivo di benessere uguale per tutti. Questo ragionamento va poi correttamente posto all'interno di un sistema di regole omogenee che mettano tutti nelle stesse condizioni e che a tutti diano la possibilità di scegliere se aderire o meno alle opportunità offerte.

Gli scorsi anni proprio sul terreno delle misure di accompagnamento molto si è cercato di sperimentare e di innovare e dei relativi progetti ne abbiamo sempre dato conto proprio in sede di relazione programmatica. Purtroppo il quadro attuale rende difficile prefigurare scenari in cui potere progettare iniziative che esulino dalla dimensione on line. Eppure ci proviamo, perché siamo convinti del valore irrinunciabile di una relazione che sia anche vicinanza e contatto diretto. In questi mesi siamo costretti a prevedere il rigoroso rispetto delle norme sul distanziamento fisico, ma saremo ben lieti di potere tornare a una normalità di gestione più in linea con la valorizzazione della dimensione comunitaria e formativa delle residenze, obiettivo che nel corso degli anni ha assunto sempre maggiore importanza. Quando i rischi della situazione attuale saranno cessati cercheremo di recuperare il tempo perduto.

Quello che non si è potuto fare nel 2020 è solo rimandato e nel 2021 si potranno fare ancora cose nuove, che terranno conto anche delle conquiste di questi mesi, quali la forte digitalizzazione di alcuni servizi. Anzi il 2021 sarà l'anno in cui investire molto in questa direzione, tenuto conto che, come abbiamo avuto modo di constatare, la rete permette di raggiungere e coinvolgere un numero molto elevato di studenti. Non stiamo certo pensando di riorganizzare i nostri servizi secondo la dolorosa scelta dell'aut aut (o on line o in presenza), quanto piuttosto dell'et et (sia on line, sia in presenza non appena ci saranno le condizioni).

L'obiettivo che ci prefiggiamo è di aggiungere, non togliere e di provare a ripensare tanti servizi proprio secondo questa accezione. Alcuni progetti sono già stati avviati e quindi nel 2021 potranno trovare consolidamento e sviluppo:

- L'orientamento in entrata
- I punti di ascolto e sostegno per gli studenti in difficoltà
- I servizi per gli studenti in stato di protezione internazionale

Sono già questi filoni di intervento significativi su cui innestare altre progettualità, sempre nella direzione della personalizzazione di alcuni interventi per target di utenza. E' il caso del caregivers, rispetto ai quali già nel 2020 si era avviato un percorso di approfondimento con gli Atenei, o dei care leavers, rispetto ai quali anche il MIUR richiede un'attenzione specifica. Con l'Università di Parma proprio in questi giorni è in corso un primo confronto per capire quale pacchetto di misure mettere in campo, ma si auspica che questa possa poi diventare una iniziativa di livello regionale.

Preliminarmente sarà poi interessante capire, anche al fine di quantificare le risorse da mettere in campo, a quale bacino di utenza si debba fare riferimento. Trattandosi di un ambito di lavoro ancora molto nuovo, forse sarebbe bene partire inizialmente dagli studenti residenti in regione, creando un raccordo con il sistema scolastico, che sicuramente conosce la propria utenza in modo più ravvicinato. Se si attivasse un canale diretto tra il mondo della scuola di livello regionale ed il mondo dell'Università, ER.GO potrebbe svolgere una funzione di snodo operativo e gestionale.

Un ulteriore ambito di intervento, al confine tra i servizi di accoglienza e le misure di accompagnamento, può essere rappresentato dal social housing. Si tratta di esperienze ormai attive

nella maggior parte dei comuni di più ampie dimensioni della Regione e quindi anche sedi di Università. Seguire con attenzione queste iniziative, sulla scorta della prima esperienza degli “alloggi Acer” può essere interessante sotto diversi profili:

- si può aumentare l’offerta abitativa di ER.GO per la sua utenza tradizionale;
- si offre agli studenti coinvolti un’esperienza di indubbia valenza formativa;
- si favorisce un’effettiva integrazione degli studenti fuori sede nella comunità locale;
- si contribuisce a qualificare contesti abitativi problematici con risorse giovani, preparate e che possono dare un contributo positivo alle comunità in cui sono inseriti;
- si realizzano esperienze che possono facilitare la permanenza nelle nostre città di giovani fuori sede una volta conseguita la laurea e nel delicato passaggio al mondo del lavoro.

Quest’ultimo punto può assumere un particolare rilievo non solo perché in linea con la politica di trattenere giovani talenti nel territorio regionale, ma anche perché coerente con le azioni di supporto a studenti in condizioni di maggiore fragilità (es studenti in stato di protezione internazionale, che una volta ultimati gli studi non possono tornare al paese d’origine).

Sul tema del social housing non è sufficiente il ricorso agli strumenti tradizionali del diritto allo studio universitario, tenuto conto che non tutti vogliono o possono aderire ad un’esperienza molto impegnativa, ancorché gratificante. Occorre mettere a punto un progetto adattabile a diversi contesti e che parta dai dispositivi di selezione dei partecipanti.

### **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. Anche nel 2020 questa attività sta continuando con modalità on-line.

E’ un servizio sempre molto richiesto dalle diverse scuole superiori ed in particolare dagli istituti tecnici. Anche alcuni Informagiovani stanno chiedendo di condividere le informazioni sul diritto allo studio e sui relativi servizi per renderli noti alla propria utenza. E’ un lavoro di rete da potenziare nell’interesse dei ragazzi che si trovano ad affrontare le delicate fasi di passaggio, dalla scuola all’Università, o dalla formazione al lavoro. E’ un modo anche per mettere in valore i tanti servizi di qualità del territorio.

Potere operare secondo una logica di rete nel promuovere e, quindi, rendere maggiormente accessibili i servizi del diritto allo studio permette di raggiungere una platea di giovani molto più vasta rispetto a quello che avviene utilizzando i soli canali universitari. La scommessa è far sì che anche in questa congiuntura così difficile il maggior numero di studenti acceda agli studi universitari. Per questo motivo è importante far conoscere il sistema di interventi offerti da Azienda ed Atenei. Purtroppo, soprattutto nelle famiglie con maggiori difficoltà economiche, spesso c’è il convincimento che gli studi universitari siano per pochi, o per lo meno solo per coloro che possono permetterselo. Tra i compiti di ER.GO c’è la proposizione di un messaggio di segno opposto: gli studi universitari sono e devono essere accessibili a tutti.

Altra linea di intervento nel 2021 è l’ampliamento di una prima sperimentazione avviata nel 2019 presso un istituto tecnico di Bologna: ER.GO ha reso disponibile un servizio consulenziale, tramite

colloqui individuali, per studenti ancora incerti non solo se iscriversi o meno, ma anche su quale percorso intraprendere. A questo scopo si possono proficuamente utilizzate anche le competenze del servizio di orientamento al lavoro.

Si avvia un percorso di lavoro inedito che richiede da parte degli operatori di ER.GO una approfondita conoscenza dell'offerta formativa degli Atenei regionali, così come di quella degli Istituti dell'Alta Formazione Artistica e Musicale e degli ITS. Particolare attenzione dovrà essere dedicata alle lauree professionalizzanti, attive a Bologna, Modena e Parma, in ambiti disciplinari diversi, e che possono rappresentare una scelta particolarmente adatta per chi vuole conseguire un titolo di studio spendibile immediatamente nel mercato del lavoro (queste lauree tra l'altro dovrebbero essere direttamente abilitanti all'esercizio della professione).

Il mondo della formazione superiore è molto cambiato negli ultimi anni e già dal mondo della scuola è bene far conoscere le diverse opzioni possibili. E' poi importante, anche per le ripercussioni sul mondo dell'economia e del lavoro, una valorizzazione della cultura tecnica e delle sue necessarie contaminazioni con discipline umanistico-sociali. E' un discorso ancora in fieri, ma che in qualche modo prefigura il mondo di capacità, conoscenze e competenze che il mercato del lavoro richiederà a breve, per potere far fronte ai grandi e rapidi cambiamenti che lo attraversano. Digitalizzazione e sostenibilità sono le parole d'ordine di questo cambiamento ed i giovani debbono arrivarvi preparati. Gli stessi steccati disciplinari tradizionali devono essere superati forse prima ancora nel pensare comune, che nell'offerta formativa accademica. L'orientamento assolve una funzione di accompagnamento fondamentale a costruire il proprio percorso formativo al passo con i tempi e coltivando nello stesso tempo le proprie passioni ed attitudini (risorse personali sempre spendibili se coltivate con dedizione ed impegno).

Interessante sarebbe anche seguire più da vicino gli studenti idonei alla borsa di studio che partono con debiti formativi da colmare a seguito degli esiti dei TOLC di ingresso. Senza entrare nel campo delle competenze proprie degli Atenei, sarebbe importante seguire questi ragazzi con dispositivi consulenziali ad hoc, tenuto conto che l'esito insoddisfacente nel TOLC è spesso predittivo di un percorso universitario più difficoltoso. E' sempre bene ricordare che la carenza di merito comporta la fuoriuscita dal sistema del diritto allo studio universitario e questo può ingenerare, a sua volta, ulteriori impatti negativi quali l'abbandono degli studi. E' un circolo vizioso rispetto al quale sarebbe bene attivare fin da subito misure di contrasto.

In questo ragionamento non si può dimenticare una prospettiva di genere. Tra i maggiori Paesi europei, Italia e Spagna hanno in comune un livello di istruzione femminile sensibilmente maggiore di quello maschile. Nel nostro Paese, infatti, nel 2019 le donne con almeno il diploma sono quasi i due terzi del totale (il 64,5%), quota di circa 5 punti percentuali superiore a quella degli uomini (il 59,8%); una differenza che nella media Ue è di appena un punto percentuale.

Le donne laureate sono il 22,4% contro il 16,8% degli uomini; vantaggio femminile ancora una volta più marcato rispetto alla media Ue. Tale risultato deriva anche da una crescita dei livelli di istruzione femminili più veloce rispetto a quella dei maschi: in cinque anni la quota di donne almeno diplomate e di quelle laureate è aumentata, in entrambi i casi, di 3,5 punti (+2,2 punti e +1,9 punti i rispettivi incrementi tra gli uomini).

Nonostante i livelli di istruzione delle donne siano più elevati, il tasso di occupazione femminile è molto più basso di quello maschile (56,1% contro 76,8%) evidenziando un divario di genere più marcato rispetto alla media Ue e agli altri grandi Paesi europei. Lo svantaggio delle donne si riduce

tuttavia all'aumentare del livello di istruzione: il differenziale, che tra coloro che hanno un titolo secondario inferiore è pari a 31,7 punti, scende a 20,2 punti tra i diplomati e raggiunge gli 8,2 punti tra i laureati.

Il gap di genere comunque ancora esiste nelle prospettive occupazionali e sarebbe interessante indagare se tra i fattori critici ci sia anche il percorso di studi frequentato. E' un patrimonio conoscitivo da acquisire prima di ipotizzare ulteriori progettazioni di interventi. Questo ragionamento vale in linea generale per tutte le attività del servizio di orientamento, inteso nella sua interezza. Occorre quindi disporre di strumenti di analisi che consentano di acquisire informazioni e dati strutturati da cui partire per ulteriori azioni. Alcuni interrogativi da cui partire nell'analisi potrebbero essere:

- Quanti di coloro che hanno aderito alle proposte orientative di ER.GO hanno abbandonato gli studi ?
- Quanti di coloro che hanno aderito alle proposte orientative di ER.GO hanno cambiato il corso di studi inizialmente prescelto?
- Quanti di coloro che hanno aderito alle proposte orientative di ER.GO hanno conseguito il titolo di studio in corso?
- Coloro che hanno aderito alle proposte orientative di ER.GO in quanti anni hanno trovato lavoro (1, 2,3 anni)?

Si tratta di analisi realizzabili solo con la partecipazione attiva degli utenti ed, auspicabilmente, in integrazione con altri soggetti, come già avvenuto alcuni anni fa con il Consorzio AlmaLaurea.

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

Nel corso degli anni si è consolidato un servizio di informazione e comunicazione integrato con gli Atenei, in cui sono compresi anche alcuni servizi per l'accesso ai benefici di rispettiva competenza. Il concetto di Sportello Unico può essere inteso come concetto dinamico, che si evolve nel tempo, a seconda delle necessità dei diversi attori in gioco. Lo scopo ultimo è chiaramente la semplificazione degli adempimenti per l'utenza nell'accesso ai diversi benefici.

Nella sezione della presente relazione dedicata al SIA ci soffermiamo sull'evoluzione della Suite On Line per la presentazione delle domande e sulla revisione del Dossier Studente. A questi fondamentali strumenti si affiancano i diversi canali di comunicazione, con un volume di attività di anno in anno crescente. Ecco un rapido raffronto tra il 2018 e 2019:

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

Fino al 2020 erano poi presenti punti di riferimento territoriale, nella maggior parte dei casi integrati con gli Atenei. Nel 2020 si sono avviate nuove attività, il cui esito è stato molto positivo, tanto da far ritenere che debbano essere sviluppate e potenziate negli anni futuri. In particolare con l'Università di Bologna sono stati realizzati incontri informativi di gruppo nella piattaforma on-line di UNIBO, sia specifici per gli studenti internazionali, sia per la generalità degli studenti. Questi incontri hanno coinvolto centinaia di ragazzi e hanno fatto sì che ci fosse una minore pressione sugli altri canali,

malgrado l'incremento delle domande presentate. Nel periodo di apertura del bando di concorso per le borse di studio si sono tenuti 11 incontri di cui 5 riservati a studenti internazionali. Gli studenti iscritti sono stati 1.101, di cui 446 internazionali. Sostanzialmente la stessa formula è poi stata adottata da ER.GO per incontri di benvenuto per le matricole delle residenze.

Nel 2021 si dovrà prevedere un generale intervento di razionalizzazione del servizio di comunicazione. Questo servizio è cresciuto negli anni in modo straordinario ed ora mostra alcune criticità derivanti, in parte, anche dalla sua costruzione che si potrebbe definire "artigianale". Ora questa dimensione artigianale, che ha avuto il merito di costruire servizi molto particolari e "su misura" non è più sufficiente, pena la perdita di qualità, rappresentata sia dal contenuto della risposta, sia dalla tempestività della stessa.

Occorre quindi una nuova fase di razionalizzazione e sviluppo che comporterà anche la necessità di rivedere alcuni procedimenti relativi al processo di produzione di interventi e servizi. Un caso esemplare è il procedimento dei controlli, per i quali occorre arrivare ad una informatizzazione di tutte le fasi, così da potere garantire una informazione sempre aggiornata agli studenti coinvolti. In sintesi, un problema che emerge nel servizio di informazione/comunicazione, in quanto di più diretto impatto sull'utenza, non sempre nasce all'interno di questo servizio, che ha solo la peculiarità di renderlo evidente. Per risolvere i problemi occorre intervenire in modo complessivo sull'organizzazione ed in particolare sugli snodi interfunzionali.

Tornando comunque allo specifico del servizio di comunicazione, le future linee di intervento sono le seguenti:

- organizzare videoconferenze "a tema" sugli argomenti di maggiore interesse degli studenti, quali il pagamento delle diverse rate di borsa di studio, ecc;
- predisporre un sistema informatizzato di richiesta di colloqui in presenza, con la possibilità di scegliere giorno e ora sulla base delle disponibilità;
- predisporre dei moduli in cui gli studenti possano inviare informazioni rilevanti all'interno di alcuni procedimenti (es rinuncia al posto alloggio, richiesta di posticipare la data di assegnazione, ecc), così da ridurre la quantità di comunicazioni su Scrivici e rendendo più tempestiva la presa in carico di queste informazioni;
- predisporre dei modelli di informazione automatizzati su alcuni servizi di particolare rilevanza (ad es: contatore che dia conto giornalmente del numero di graduatoria che si è arrivati a convocare per l'assegnazione dell'alloggio nelle diverse sedi e per le diverse tipologie di graduatoria).

Il fine di queste innovazioni, che richiedono una preventiva fase di analisi molto approfondita, è la diminuzione della pressione sui canali informativi consueti, Parla con ER.GO, Scrivici e la chat, così da garantire una maggiore qualità delle risposte. Parallelamente a questa attività di analisi si dovrà poi organizzare nei confronti degli operatori del servizio una sorta di "formazione permanente", anche attraverso webinar gestiti dai diversi responsabili dei servizi.

### ***Servizi per l'internazionalizzazione***

Per l'a.a. 2020/2021 le procedure di immatricolazione degli studenti internazionali sono state dematerializzate, tenuto conto delle difficoltà di mobilità a causa della pandemia. Anche ora la situazione è incerta e il Ministero ha prorogato a fine gennaio la regolarizzazione del rilascio dei visti di ingresso.

Anche ER.GO ha introdotto per l'a.a. 2020/2021 alcune semplificazioni nel processo di acquisizione delle domande. Queste le novità adottate in via eccezionale per l'a.a. 2020/2021:

- gli studenti idonei nell'a.a. 2019/2020 hanno potuto confermare la documentazione relativa alle condizioni economiche già presentata nel 2019 ai fini dell'accesso ai benefici per l'a.a. 2020/2021;
- le matricole hanno potuto presentare la documentazione delle condizioni economiche familiari direttamente on-line dal modulo di domanda.

Al fine del pagamento della borsa di studio si dovrà però avere certezza del perfezionamento dell'iscrizione e in tal senso sarà fondamentale la collaborazione con gli Atenei.

Le domande di borsa di studio, così come il numero di idonei da graduatorie provvisorie è aumentato, a riprova della bontà dei dispositivi posti in essere, tenuto conto che molti temevano il crollo delle iscrizioni degli studenti internazionali. Ecco il dato degli studenti internazionali idonei da graduatorie provvisorie con il raffronto con l'anno accademico precedente:

Istituto	2020/2021	2019/2020	v.a	%
Unibo	2173	1607	566	35,22
Unife	314	259	55	21,24
Unimore	343	327	16	4,89
Unipr	588	470	118	25,11
Afam	84	112	-28	-25,00
Totale	3502	2775	727	26,20

Si auspica che nel corso del 2021 il processo di dematerializzazione veda una fase di sviluppo, in cui sia possibile inserire nella piattaforma ministeriale anche l'area relativa al diritto allo studio. Questa potrebbe essere l'occasione anche per ribadire a livello nazionale la problematicità della valutazione degli studenti internazionali ai fini dell'accesso ai benefici, soprattutto per quanto riguarda la valutazione delle condizioni economiche. La documentazione reddituale è diversa da Paese a Paese e anche i comportamenti delle Ambasciate italiane a cui compete ex lege la legalizzazione di questa documentazione è disomogenea. L'attuale situazione è di fatto insoddisfacente per tutti gli attori in gioco: gli enti a cui compete la valutazione, che sono consapevoli di non riuscire ad andare oltre un dato poco più che formale, e gli studenti che spesso incontrano non poche difficoltà a presentare quanto richiesto.

L'internazionalizzazione dei servizi del diritto allo studio deve sicuramente articolarsi in modo nuovo, senza per questo far venire meno il necessario sostegno a chi effettivamente ne necessita.

Un discorso a parte meritano gli studenti in stato di protezione internazionale. Il dato per l'a.a. 2020/2021 è il seguente:

<b>Ateneo/Accademia</b>	<b>Nr. Studenti</b>
Unibo	38
Unife	4
Unimore	3
Unipr	8
Accademia di Bologna	1
Accademia di Ravenna	1
Totale	55

Si registra un incremento rispetto al precedente anno accademico di 12 studenti. Gli studenti “conferme” sono 31.

Uno dei problemi che maggiormente comporta difficoltà per il raggiungimento del merito è di tipo burocratico-amministrativo ed è legato al rilascio del rinnovo del permesso di soggiorno o sua conversione. I tempi sono purtroppo molto lunghi (al di là della pandemia) e superano a volte anche i 6 mesi. In questo periodo la carriera universitaria rimane ferma e il recupero diventa poi molto difficile. Forse si potrebbe provare a creare un canale ad hoc con gli organi deputati al rilascio dei permessi evidenziando le particolari necessità degli studenti beneficiari di borsa di studio. Un altro nodo problematico e che può pregiudicare non solo la carriera universitaria ma anche il post lauream è il grado di conoscenza della lingua italiana. Il rafforzamento delle competenze linguistiche rappresenta anche un fattore di integrazione nella comunità e, quindi, un vero elemento di inclusione. Proprio in questi giorni per gli studenti del Progetto UNICORE si è attivato un corso di lingua e cultura italiana tenuto da un'Associazione a titolo di volontariato e totalmente gratuito. Il primo impatto è stato molto positivo e questo esperimento potrebbe diventare un modello da replicare ed estendere ad una platea più ampia di studenti internazionali.

Le Università concorrono in parte al pagamento delle borse di studio corrisposte agli studenti rifugiati nell'ambito di propri progetti (è il caso di UNIBO FOR REFUGEES) o destinando ad ER.GO le borse finanziate dal Ministero dell'Interno (cfr. Università di Bologna e Parma). Per l'a.a. 2020/2021 il finanziamento complessivo degli Atenei di Bologna e Parma, compreso il Progetto UNICORE, di cui diremo meglio in seguito, è stimato in € 117.466,64. ER.GO interviene con servizi aggiuntivi e con contributi per l'accesso ai servizi ristorativi.

Il progetto UNICORE è partito con l'inizio dell'a.a. 2019/2020 con l'iscrizione a lauree magistrali dell'Università di Bologna di 5 studenti eritrei provenienti da campi profughi dell'UNHCR in Etiopia. E' un inedito esempio di corridoio universitario che già per l'a.a. 2020/2021 è stato adottato da altre 10 Università e altre ancora se ne aggiungeranno per l'a.a. 2021/2022, tra cui forse l'Università di Modena e Reggio Emilia.

La rete dei partners della prima edizione, che ha coinvolto solo UNIBO, è molto ampia e ha permesso di mettere in campo molte competenze e risorse. 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, Associazione Approdo Sicuro (associazione di Manager -APS finalizzata a seguire in modo professionale chi si occupa/è homeless, migrante o in fascia debole in generale), Associazione Approdi (associazione di supporto psicologico a migranti con disturbi da stress post traumatico), 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 ed ER.GO interviene con i propri servizi per una spesa di € 30.755,00, oltre alla concessione in comodato gratuito di 4 pc portatili. Già ora comunque si sta valutando una estensione del progetto per un ulteriore anno al fine di permettere a tutti gli studenti di conseguire il titolo di studio, ancorchè alcuni di loro possano avere incontrato qualche intoppo nella fase iniziale del loro percorso accademico.

Gli studenti sono ospitati in residenze ER.GO, che cura l'attività di monitoraggio sull'andamento degli studi e sulla loro integrazione all'interno delle residenze e del contesto accademico e cittadino. L'esperienza, malgrado i non pochi ma prevedibili problemi, è molto positiva. Il fatto che tutti e 5 gli studenti siano riusciti a raggiungere il merito per confermare la borsa di studio (solo uno ricorrendo anche alle misure straordinarie covid) è stato uno straordinario successo, tenuto conto anche della difficoltà dei percorsi di studio. Ora probabilmente si dovrà diversificare l'intervento sulla base del

percorso dei singoli ragazzi: per alcuni si può già pensare al tirocinio, per altri ad adeguate azioni di accompagnamento per far recuperare il difetto di merito.

Questa esperienza è di grandissimo interesse e merita di essere estesa, senza però perdere alcuni tratti distintivi, quali la grande attenzione degli attori coinvolti all'interesse dei ragazzi e al loro benessere e il conseguente approccio pragmatico e poco burocratico alla risoluzione dei problemi che man mano si presentano. E' su questa strada che si dovrà lavorare anche nei progetti futuri.

Il Progetto UNICORE per ER.GO, ma forse anche per le Università coinvolte, può rappresentare un interessante laboratorio per mettere a punto buone prassi negli interventi per gli studenti rifugiati e, più in generale, per gli studenti internazionali. Alcuni punti potrebbero essere:

- corsi di lingua italiana
- personalizzazione del dispositivo del tirocinio sostenuto da un contributo ER.GO e preceduto da attività formativa/orientativa obbligatoria, coinvolgendo anche alcuni partner del progetto UNICORE
- accompagnamento nell'uscita dalla residenza universitaria, una volta concluso il percorso di studi, qualora gli interessati si orientino a costruirsi il futuro nel territorio regionale.

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

L'impostazione delle attività di orientamento al lavoro nella presente programmazione tiene conto della revisione della carta di qualità del servizio adottata nell'aprile 2020.

Le attività sono suddivise in:

- a) **Servizi ad accesso individuale**, costituiti principalmente da **colloqui e percorsi di consulenza**:
  - Colloqui di orientamento al lavoro per la definizione degli obiettivi professionali e delle modalità più efficaci di ricerca di opportunità di inserimento (in base al territorio di interesse)
  - CV Check: consulenza personalizzata sul Curriculum Vitae
  - Colloqui di consulenza sui tirocini post laurea
- b) **Servizi erogati a gruppi**, realizzati nella forma di **incontri ed eventi su vari temi connessi alla definizione degli obiettivi professionali e alla ricerca del lavoro**:
  - Tecniche di ricerca attiva del lavoro
  - Tecniche di ricerca attiva del lavoro per studenti e neolaureati con disabilità
  - Mobilità internazionale
  - Incontri in preparazione ai Career Day delle Università
  - Incontri con le imprese
  - Innovazione e ricerca industriale
  - Fare impresa
  - I contratti di lavoro

Con la pandemia in atto si è riusciti a garantire appieno i servizi individuali e buona parte degli incontri a calendario, tranne quelli destinati agli studenti con disabilità o che prevedevano visite ai luoghi dell'innovazione e del fare impresa. Questi interventi, infatti, prevedono necessariamente una realizzazione in presenza e si confida di poterli realizzare nel corso del 2021. Si tratta di appuntamenti solo rimandati e non abbandonati, in quanto rappresentano segmenti molto importanti del servizio. In particolare i servizi di orientamento al lavoro per studenti disabili hanno una precipua rilevanza nell'ambito delle azioni per la disabilità, rappresentando l'ultimo tassello del sistema di interventi

messi in campo per accompagnare gli studenti non solo durante il percorso accademico, ma anche nella transizione verso il lavoro.

A partire dalla fine di febbraio 2020 c'è stato un inevitabile arresto delle attività in presenza e una necessaria riorganizzazione del servizio per poter erogare a distanza le azioni di orientamento individuale e a calendario. Di fatto un problema si è trasformato in una opportunità, perché si è implementata una modalità di erogazione dei servizi, sia individuali che di gruppo, che non sarà abbandonata anche una volta cessata la pandemia. In futuro quindi si potrà agire secondo un doppio binario e questo comporterà la necessità di rivedere parzialmente la modalità della proposta on-line che non potrà essere identica a quella realizzata in presenza. In particolare gli incontri di gruppo on-line dovranno avere una durata più breve di quelli in presenza, come per altro suggerito dagli stessi studenti in occasione della somministrazione dei questionari di gradimento durante gli incontri del 2020.

Le attività continueranno a svolgersi in stretta integrazione con i Servizi di orientamento e placement degli Atenei e continueranno ad avere un'articolazione diffusa sul territorio regionale, così da raggiungere la più vasta platea di utenti.

Sempre in collaborazione con gli Atenei nel 2021 ci si propone di realizzare ulteriori iniziative di gruppo, sui seguenti contenuti:

- Mobilità internazionale, anche in collaborazione con Europe Direct, consiglieri Europees e altri Punti Eurodesk
- L'ecosistema della ricerca industriale e la creazione d'impresa innovativa –in collaborazione con Art-er
- Piattaforme e nuovi strumenti per la ricerca del lavoro: LinkedIn, Monster, ecc., anche in collaborazione con referenti di quelle specifiche realtà.

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 beneficiari 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 frequentato prima della laurea il percorso di consulenza orientativa effettuato da ER.GO, articolato in almeno 7 ore, di cui: - 3 ore di Workshop sulle Tecniche di ricerca attiva del lavoro - 4 ore di consulenza orientativa individuale. Il 2021 sarà l'occasione per testare ulteriormente questo dispositivo al fine di individuare eventuali correttivi del modello, ferma restando la necessità di far precedere il tirocinio dal percorso di orientamento.

Le domande presentate per l'a.a. 2020/2021 sono 670, così suddivisi per sede:

Sede	n
Bologna e Romagna	384
Ferrara	42
Modena e Reggio Emilia	143
Parma	101
<b>TOTALE</b>	<b>670</b>

I percorsi propedeutici al tirocinio saranno attivati, in tutte le sedi, a partire dalla primavera 2021. Nel 2021 si potrà valutare la possibilità di personalizzare questo percorso per specifici target di utenza, quali gli studenti in stato di protezione internazionale beneficiari dei servizi ER.GO/Università. Per questa categoria di studenti si dovrà prevedere una verifica preliminare della conoscenza della lingua italiana ed eventualmente un percorso formativo in materia, avvalendosi della preziosa sperimentazione di cui si è detto al paragrafo dedicato ai servizi di internazionalizzazione. Inoltre, pur non alterando il modello che promuove e sollecita l'autonoma imprenditività dei singoli studenti/neolaureati nel cercare l'azienda in cui effettuare il tirocinio, si dovrà prevedere un rafforzamento dell'accompagnamento in questa ricerca. Infatti per gli studenti rifugiati potrebbero sorgere maggiori difficoltà nel trovare l'azienda disposta ad accoglierli.

D'altro canto, questo intervento rappresenta un importante tassello del sistema del diritto allo studio realizzato a livello regionale e deve necessariamente essere concepito in modo flessibile, così da adattarsi ai diversi target di utenza.

Questo intervento rappresenta anche uno strumento di attrattività del sistema socio economico regionale, perché favorisce l'incontro tra mondo delle imprese e giovani fuori sede laureati nei diversi ambiti disciplinari. Può essere un incontro vantaggioso per entrambi i soggetti in campo. Da un lato ci sono imprese che a volte hanno difficoltà a trovare le figure professionali di cui necessitano e dall'altro ci sono giovani per i quali non è agevole entrare nel mondo del lavoro e costruirsi un futuro lontano dalla loro terra.

E' vero che i laureati, secondo tutti i dati statistici disponibili, trovano più facilmente lavoro rispetto ai diplomati (*nel 2019, il tasso di occupazione italiano tra i laureati di 25-64 anni è di quasi 30 punti più elevato di quello registrato tra chi ha conseguito al massimo un titolo secondario inferiore*), ma è altrettanto vero che chi proviene da famiglie in condizioni socio economiche più fragili, ed è il caso dell'utenza di ER.GO, può trovare maggiori difficoltà ad un inserimento nel mondo del lavoro in linea con il proprio percorso formativo e con le proprie aspirazioni. Difficile, allo stato attuale, verificare l'impatto della pandemia sul mercato del lavoro e sulle chance occupazionali dei giovani laureati. Non siamo usciti dal periodo più buio e sarebbe azzardato fare previsioni. Per questo l'intervento di ER.GO può assumere ancora maggiore valore, soprattutto per i giovani in condizioni di maggiore fragilità o debolezza, ad esempio perché in possesso di un titolo di studio in apparenza poco spendibile. E' proprio qui che il servizio di orientamento può rivelarsi particolarmente utile ed efficace. E' un lavoro di prospettiva e che richiederà anche la messa a punto di specifici indicatori per valutare l'efficacia dell'investimento, partendo da una analisi approfondita delle caratteristiche dei fruitori (titolo di laurea, aspirazioni personali, tipologia di azienda ospitante il tirocinio, ecc). Questo dovrà essere uno specifico ambito di lavoro nel prossimo triennio.

### ***Servizi per studenti disabili***

Per l'a.a. 2020/2021 le domande di posto alloggio sono n. 80 ( 49 nella sede di Bologna, 2 nella sede di Cesena, 2 nella sede di Rimini, 3 nella sede di Forlì, 3 nella sede di Ferrara, 9 nella sede di Modena e Reggio Emilia, 12 nella sede di Parma).

Il servizio di aiuto personale è garantito a n. 24 studenti disabili mediante il volontariato studentesco e per n.2 casi particolarmente gravi (entrambi presso la sede di Forlì) mediante una società di servizi convenzionata.

Gli studenti volontari coinvolti sono complessivamente n.36, così ripartiti nelle diverse sedi: 30 per la sede di Bologna, 5 per la sede di Forlì, 1 per la sede di Parma.

Purtroppo nell'attuale situazione è difficile comprendere quanti continueranno ad essere presenti nelle diverse sedi regionali. ER.GO si è adeguatamente attrezzata anche per la gestione dell'emergenza COVID con un regolamento per i servizi di aiuto personale ad hoc e dotando gli studenti volontari dei necessari dispositivi di sicurezza.

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.

Sono servizi realizzati in stretta integrazione e condivisione con gli Atenei che in alcuni casi integrano gli interventi messi in campo da ER.GO, in altri contribuiscono a questi ultimi con proprie risorse. Ad esempio, l'Università di Bologna garantisce un contributo annuale di € 30.000 e l'Università di Ferrara un contributo di € 5.800,00 per il servizio di aiuto personale e consulenza individuale che varrà anche per l'a.a. 2020/2021 poiché durante il 2020 le attività si sono svolte solo parzialmente. Nel corso del 2020, inoltre, l'Università di Ferrara ha contribuito all' "Avviso" di ER.GO per l'assegnazione di contributi per acquisto di tablet o di altri dispositivi a supporto della didattica a distanza: lo stanziamento dell'Università è stato di € 5.200,00. Le altre Università hanno fornito supporto nella comunicazione dell'iniziativa e nella fase istruttoria delle domande presentate.

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. Anche per l'a.a.2020/2021 si prosegue poi, sempre secondo la logica dell'integrazione dei servizi, con la gestione per conto dell'Università di Bologna di un bando di sua competenza sempre a sostegno della mobilità rivolto ad una platea più ampia di studenti disabili, a prescindere da soglie economiche di accesso.

Si dovrà poi prevedere una nuova edizione di bando per interventi del valore di 140 euro, a prescindere da requisiti economici e di merito. Come già anticipato in occasione del primo bando si auspica di potere adottare misure condivise con i Servizi per la disabilità degli Atenei e in linea con gli effettivi bisogni della platea dei destinatari.

Nel 2021 si potrà valutare, sempre in integrazione con i Servizi degli Atenei, la realizzazione in via sperimentale di azioni e interventi mirati per gli studenti con DSA, per i quali già da tempo le Università organizzano servizi specifici, ma rispetto ai quali ER.GO non ha mai realizzato alcuna iniziativa. Prioritariamente occorrerà valutare la dimensione numerica e capire quale sia la migliore linea di azione possibile, compatibilmente con le risorse disponibili. Ci si muove anche in questo caso secondo la logica di un diritto allo studio personalizzato per target di utenza.

Il quadro di interventi previsti rientra nelle modalità e nei principi dettati dalla Carta dei servizi, improntata a flessibilità e massima personalizzazione degli interventi. L'approccio è quello della valutazione e presa in carico delle singole situazioni anche attraverso una rete di interlocutori, strumenti e risorse nell'insieme volti a caratterizzare il servizio nel modo più efficace ed adeguato ai bisogni espressi dai singoli studenti. A questo fine il servizio di volontariato continua a rappresentare una importantissima risorsa, tanto da diventare un modello operativo da adottare anche in altri ambiti, al di fuori della disabilità. Ad esempio è nata di recente all'interno delle residenze l'esperienza solidale "Te lo porto io", a supporto delle studentesse e degli studenti in condizioni più fragili, con lo scopo di favorire il senso di comunità ed appartenenza soprattutto nei momenti di difficoltà o debolezza personale legati ad eventi o condizioni transitorie.

### **Risultati attesi**

- *Messa a punto di un progetto per l'adesione a iniziative di socialhousing*
- *Messa a punto di un progetto di intervento per i careleavers in collaborazione con gli Atenei*
- *Messa a punto di un progetto di orientamento in entrata per studenti e studentesse degli istituti tecnici e professionali*
- *Realizzazione di azioni di supporto per gli studenti matricole idonei alla borsa di studio con debiti formativi*
- *Revisione del servizio informativo di ER.GO*
- *Potenziamento dei servizi per gli studenti rifugiati in collaborazione con gli Atenei*
- *Messa a punto di azioni mirate di orientamento al lavoro per studenti rifugiati*
- *Predisposizione di strumenti di analisi sugli esiti occupazionali degli studenti che hanno partecipato al bando ER.GO per contributi a sostegno dei tirocini formativi post lauream*
- *Messa a punto di uno studio di fattibilità per possibili interventi a favore di studenti con DSA*

### **Servizio informativo aziendale**

Nel corso del 2021 le linee prioritarie di intervento sono le seguenti:

- messa in produzione di ERGOPAY/PAGOPA, già completato nel corso del 2020 ma in attesa di essere integrato con il software di contabilità dell'azienda (a tal fine sarà messo a punto un web service per consentire al software di contabilità di recepire i pagamenti);
- completamento del DOSSIER UTENTE, introdotto a partire dalla seconda metà del 2020 per sostituire ed ampliare il vecchio DOSSIER STUDENTE, estendendone l'accesso a tutti i cittadini che a vario titolo hanno relazioni con l'Azienda. Oltre ad attivare tutte le aree del Dossier, si dovranno inglobare al suo interno:
  - l'applicazione SCRIVICI, riscrivendola totalmente, al fine di migliorarne le performance, renderla più funzionale e pienamente conforme alle prescrizioni in materia di sicurezza;
  - l'area VERSO IL LAVORO per la prenotazione degli incontri e dei colloqui di orientamento;
- vulnerability assessment del DOSSIER UTENTE e delle altre piattaforme già sottoposte a controllo per verificare i progressi effettuati (es. ERGOSCUOLA);
- implementazione di nuovi servizi on line, quali la prenotazione degli appuntamenti per colloqui personalizzati e un contatore che dia conto dell'andamento delle assegnazioni degli alloggi, per le diverse tipologie di graduatoria, accessibile a tutti gli utenti.

In merito all'infrastruttura di rete, invece, sarà completato il passaggio dei server dal data center interno al data center di Lepida e si valuterà l'attivazione di ulteriori servizi erogati da Lepida (es. firewall) sempre al fine di potenziare la sicurezza del patrimonio informativo di ER.GO.

Il Sia è fortemente coinvolto nelle innovazioni che interessano i diversi servizi aziendali. La crescita delle attività sia sotto il profilo quantitativo (numero di domande, numero di beneficiari, di cui si è dato conto in altre parti della presente relazione) sia sotto il profilo della complessità richiede inevitabilmente un intervento sul sistema informativo in termini di potenziamento e sviluppo. Nel passato anche il sistema informativo, nei suoi diversi segmenti, è stato soggetto ad una crescita incrementale per fronteggiare l'esigenza di dare risposte immediate, a discapito dell'organicità. Ora è il momento di fare un cambio di passo e di procedere ad aggiornamenti organici con particolare

attenzione agli snodi interfunzionali. Già si è detto della necessità di rivedere il Servizio Scrivici, il principale canale di comunicazione con l'utenza, ma questo non è il solo ambito di intervento. E' infatti ormai urgente la necessità di razionalizzare la gestione delle posizioni dei singoli studenti al di là della loro collocazione in graduatoria, tenendo conto del trattamento che da diversi uffici viene operato. Se ne è fatto cenno, quando abbiamo parlato di comunicazione. Occorre quindi completare il processo di informatizzazione di tutte le funzioni che riguardano, anche indirettamente, l'erogazione dei benefici. E' un lavoro complesso in cui probabilmente sarà necessario farsi accompagnare da esperti di analisi di flussi procedurali.

Fin da subito possiamo comunque individuare due aree critiche sulle quali intervenire in via prioritaria:

- i procedimenti dei controlli sia sulle condizioni economiche, sia sui domicili, auspicando sempre di potere avere a disposizione incroci massivi con le informazioni dell'Agenzia delle Entrate (sono in corso interlocuzioni in proposito, ma gli ostacoli sembrano essere non pochi, in primis quello di essere l'unico ente del DSU a farne richiesta)
- i servizi ristorativi: l'attuale software gestionale consente di ricavare prevalentemente informazioni di natura contabile (passaggi giornalieri alle casse, spesa pro capite per studente), ma non fornisce alcuna informazione qualitativa sul servizio (tipologie di pasti prescelte, ecc)

Nel corso del 2021 ci sarà il passaggio dal call center virtuale di Teracom s.r.l. al nuovo call center virtuale di Telecom S.p.A. con il passaggio di tutta l'azienda da un servizio telefonico analogico ad un servizio di tipo VOIP. Tale attività porterà ad una rivisitazione della chat interna e degli strumenti di comunicazione verso l'esterno (centralino telefonico virtuale).

Sempre sul versante delle soluzioni informatiche connesse ai servizi on line rivolti agli studenti sarà necessaria un'attenta analisi dell'intero processo di gestione al fine di semplificare l'interconnessione fra i database anche con l'utilizzo delle applicazioni API. I principali strumenti di gestione dei servizi agli studenti-*Dossier -Servizi On Line- Benefici (BEST)*- sono fra loro indipendenti ma fortemente integrati e, quindi, semplificare le modalità di interconnessione è un investimento anche in un'ottica di sicurezza applicativa.

In questa direzione si sono svolte anche le attività di vulnerability assessment realizzate nel corso del 2020 e di aggiornamento degli stack software (*attività che si concluderà nel corso del 2021*), che hanno portato all'adozione di nuove misure per aumentare la sicurezza della piattaforma dei Servizi On line.

Infine, dal mese di marzo 2021 dovrebbe divenire obbligatorio l'utilizzo dello SPID per l'accesso a tutti i servizi della PA. ER.GO già prevede lo SPID quale modalità di autenticazione per l'accesso alla suite on-line, non però in via esclusiva. Si tratta di un passaggio delicato e che necessita di approfondimenti in considerazione della platea dei destinatari dei servizi che includono anche gli studenti internazionali. Questi studenti, al momento di presentazione della domanda di benefici, spesso non possiedono ancora un documento di identità valido rilasciato in Italia, condizione essenziale per ottenere lo SPID. L'interlocuzione con gli Atenei sarà fondamentale per trovare le migliori soluzioni che coniughino rispetto delle norme e massima inclusione.

Nel 2021 si concluderà il passaggio alla modalità web anche del gestionale per l'elaborazione delle graduatorie dei benefici erogati su base concorsuale e dei relativi pagamenti (BEST). Anche questo è un passaggio importante, che dovrebbe semplificare tutte le operazioni attinenti all'elaborazione delle graduatorie e all'erogazione dei benefici.

### **Risultati attesi:**

- *ulteriori implementazioni del DOSSIER UTENTE*
- *completamento integrazione software di contabilità – ERGOPAY*
- *riprogettazione di SCRIVICI come strumento offerto all'interno del Dossier Utente*
- *riprogettazione e migrazione di "Verso il lavoro" all'interno del Dossier Utente*
- *vulnerability assessment del Dossier Utente*
- *ulteriore fase della migrazione di tutte le macchine virtuali all'interno del data center di Lepida*
- *informatizzazione dei procedimenti dei controlli*
- *ampliamento dei servizi on line per gli studenti: prenotazione appuntamenti, contatore delle assegnazioni dei posti alloggio*
- *analisi e informatizzazione dei processi di gestione dei benefici connessi al servizio di comunicazione*
- *progressivo passaggio alla modalità WEB di BEST*
- *revisione delle modalità di accesso ai Servizi On line*

### **Patrimonio**

L'articolazione del patrimonio di ER.GO e le prospettive del suo sviluppo rappresentano uno dei settori più rilevanti dell'Azienda, non solo perché hanno un impatto diretto sulla qualità dei servizi di accoglienza, ma anche per la rilevanza che assumono all'interno degli obiettivi di attrattività di cui al piano regionale già richiamato in premessa e che rappresenta il prioritario punto di riferimento per la programmazione di ER.GO.

Nella programmazione delle acquisizioni adottata entro il 31 ottobre 2020 si è dato conto sia delle acquisizioni di beni e servizi del prossimo biennio, sia dei lavori da eseguire nel prossimo triennio, fuori dal 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 è bene rappresentare il quadro degli immobili in gestione:

#### **- Immobili in proprietà/diritto di superficie:**

<b>Sede</b>	<b>Immobile</b>	<b>N. posti</b>	<b>Scadenza</b>	<b>Concedente</b>	<b>Tipologia</b>
BO	Residenza Carducci (50%)	140			Proprietà
BO	Residenza Forni	84			Proprietà
BO	Residenza Galvani	131			Proprietà
BO	Residenza Malpighi	104			Proprietà
BO	Residenza	59			Proprietà indivisa con il Comune di

	Morgagni (50%)				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	Montebello	48			Proprietà
PR	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	“ Cleto Tomba	64	22/05/2026	Università di Bologna
BO	Residenza Ghigi	142	31/12/2038	Università di Bologna
BO	“ Irnerio	61 ER.GO 50 UniBo	31/07/2021	Università di Bologna. In virtù della convenzione con l'Università nell'a.a. 2020/21, 50 posti letto sono destinati agli studenti del Collegio di Eccellenza
BO	“ Marconi	53	31/12/2038	Università di Bologna
BO	“ Castellaccio	51	25/07/2035	Università di Bologna
BO	“ 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	“ 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	“ Donati	44	31/12/2027	Università di Modena e Reggio Emilia
MO	“ R.U.M.	78	31/12/2027	Università di Modena e Reggio Emilia
PR	“ Ulivi	124	31/12/2037	Università di Parma
PR	“ 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		31/07/2024	Comune di Reggio Emilia

Ai sensi della concessione in comodato sottoscritta il 25/07/2019 con il Comune di Bologna ed Acer ER.GO ha acquisito n. 13 appartamenti, per 21 posti letto, fino al 31/07/2024. Questi appartamenti per la loro ubicazione possono considerarsi alloggi pertinenti delle residenze universitarie sottoindicate:

- n. 1 appartamento in Via Malvasia, 19 con 1 posto letto –residenza GHIGI
- n. 1 appartamento in Via S. Carlo, 24 con 1 posto letto – a residenza CASTELLACCIO;
- n. 1 appartamento in Via Azzo Gardino, 10 con 1 posto letto –residenza CASTELLACCIO;
- n. 1 appartamento in Via S. Leonardo, 20 con 1 posto letto –residenza FORNI;
- n. 1 appartamento in Via S. Leonardo, 14 con 1 posto letto - residenza FORNI;
- n. 7 appartamenti in Via Gandusio 6 (3 appartamenti) e in Via Gandusio 8 (4 appartamenti), per complessivi 14 posti letto –residenza CARDUCCI;
- n. 1 appartamento in Via Mirasole, 33 con 2 posti letto –residenza MIRAMONTE.

**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		31/05/2026	Dott. Calisti Lenzi	Locazione
FE	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	31/12/2028	Fрати 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.

Per quanto attiene ad investimenti sul patrimonio immobiliare destinato ai servizi per l'accoglienza il riferimento prioritario è rappresentato dalle Determinazioni n. 112, 113, e 120 dell'aprile 2017 in cui sono indicati i progetti candidati da ER.GO e dagli Atenei regionali al bando ministeriale ex L 338/2000.

Il DM 853/2018 che approva Il piano degli interventi ammessi al cofinanziamento ministeriale ex L 338/2000 è stato pubblicato sulla G.U. n. 75 del 29/03/2019.

Per quanto attiene agli interventi candidati dagli Atenei, a inizio 2020 gli stessi hanno provveduto alla trasmissione al MIUR della documentazione integrativa richiesta: progetto esecutivo e attestazione dell'immediata cantierabilità degli interventi. ER.GO ha collaborato in questa fase nella compilazione della Scheda di Sostenibilità economica in quanto chi si occuperà della gestione è chiamato a indicare il modello gestionale applicato (gestione diretta, outsourcing, global service ecc.), i relativi costi e le modalità per darvi copertura.

Il 29/11/2019 il MIUR ha notificato ad ER.GO l'approvazione dell'intervento di completamento della residenza V. Marchi a Reggio Emilia, progetto condiviso con il Comune di Reggio Emilia- Campus Reggio Srl e l'Università di Modena e Reggio Emilia. La trasmissione della documentazione integrativa alla candidatura (progetto esecutivo, cantierabilità e sostenibilità finanziaria) è avvenuta nel settembre 2020; entro il 15 dicembre dovrà essere inviata l'ulteriore documentazione per il perfezionamento della convenzione con la Cassa Depositi e Prestiti a seguito del nulla osta della commissione valutatrice pervenuto il 17 novembre 2020. A seguire l'avvio delle procedure di affidamento lavori in stretta collaborazione con il Comune di Reggio Emilia.

Ecco il quadro degli interventi già approvati:

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	1.365.000,00	500.000,00	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>5.748.000,00</b>	<b>2.000.000,00</b>	<b>7.748.000,00</b>
UNIBO	Lazzaretto	382	44.641.492,59	18.626.331,00	6.100.000,00	1.000.000,00	7.100.000,00
<b>Totale</b>		<b>382</b>	<b>44.641.492,59</b>	<b>18.626.331,00</b>	<b>6.100.000,00</b>	<b>1.000.000,00</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>11.848.000,00</b>	<b>3.000.000,00</b>	<b>14.848.000,00</b>

Come si può vedere nella tabella è annoverato anche l'intervento del Lazzaretto, inserito in un precedente bando ex L. 338/2000 e i cui lavori sono iniziati di recente.

Nel piano di cui al DM 853/2018 sono presenti in attesa di cofinanziamento:

- a Bologna la residenza Battiferro per n. 131 posti e la residenza Filippo Re per n. 90 posti
- a Rimini la residenza Lettimi di Rimini per n. 65 posti.

Sembra che il MIUR intenda scorrere velocemente le graduatorie e subito dopo proporre un nuovo bando. Ne conseguirebbe la necessità di una nuova programmazione di livello regionale, sempre di concerto con le Università, così da aumentare ulteriormente nell'arco del medio-lungo periodo la disponibilità abitativa sul territorio regionale. Le proposte non mancherebbero pressochè in tutte le sedi. Forse non tutti gli interventi ipotizzabili per dimensioni e caratteristiche potrebbero essere adatti ai requisiti che solitamente vengono richiesti dai bandi ex L. 338/2000. Vale comunque la pena provare a definire tutte le progettualità possibili per potere sfruttare ogni canale di finanziamento attivabile.

Per quanto riguarda gli interventi programmati nel triennio e finanziati esclusivamente con risorse proprie dell'Azienda si prevedono i seguenti interventi:

Sede	Immobile	Descrizione	Esercizio 2021	Esercizio 2022	Esercizio 2023
Bologna e Romagna	Residenza Fomi (in proprietà n. posti letto 84)	Rifacimento di numeo 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 e sostituzione impianto di climatizzazione ingresso residenza al piano terra	30.000,00		
		Risanamento dei locali al piano interrato.			55.000,00
	Residenza Carducci (in proprietà 50% e in concessione gratuita da UNIBO per il restante 50% fino al 14/10/2019 n. posti letto 284)	Sostituzione di n° 2 ascensori (1 ascensore scala A + 1 ascensore scala B) Sostituzione di n° 2 ascensori (1 ascensore scala A + 1 ascensore scala B)	60.000,00	60.000,00	
	Residenza Galvani (in proprietà n. posti letto 131)	Rifacimento dei servizi igienici (civici n° 50 e n° 52), con inizio lavori alla fine del 2022 Rifacimento dei servizi igienici (civici n° 54 e n° 56) nel 2023 Fornitura nuovo gruppo frigo		210.000,00	210.000,00
	Residenza Malpighi (in proprietà n. posti letto 104)	Fornitura nuovo gruppo frigo	100.000,00		
	Residenza Schiavonia (in locazione dal Comune di Bologna n. posti letto 31)	Rifacimento numero 11 servizi igienici considerata la sola sostituzione dei sanitari, rubinetteria ed installazione box doccia.	140.000,00		
	Residenza Morgagni (in proprietà n. posti letto 59)	Risanamento dei locali al piano interrato Sistemazione impianto elettrico di collegamento degli split			80.000,00
	Residenza Marconi (in concessione gratuita da UNIBO fino al 31/12/2038 n. posti letto 53)	Rifacimento n° 18 servizi igienici (1 bagno per appartamento; da maggio ad agosto)		100.000,00	100.000,00
	Ferrara	Residenza Savonarola (in proprietà n. posti letto 28)	Rifacimento dei 14 servizi igienici compresa sostituzione sanitari e rifacimento rivestimenti e tubazioni		130.000,00
Residenza Santo Spirito (in proprietà numero posti letto 103)		Rifacimento di alcuni servizi igienici con sostituzione sanitari (numero 52) esclusa sostituzione box doccia. Rifacimento pavimento distaccato nei corridoi			215.000,00
Residenza Coramari (in proprietà n. posti letto 9)		Rifacimento dei 4 servizi igienici compresa sostituzione sanitari e rifacimento rivestimenti e tubazioni	122.000,00		50.000,00

Sede	Immobile	Descrizione	Esercizio 2021	Esercizio 2022	Esercizio 2023
Modena e Reggio Emilia	Residenza RUM (in concessione da UNIMORE fino al 31/12/2027 n. posti letto 78)	Progetto esecutivo ed esecuzione di interventi di adeguamento sismico	60.000,00	340.000,00	
		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	
		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	
	Residenza Donati (in concessione da UNIMORE fino al 31/12/2027)	Rifacimento delle facciate esterne mediante posa di cappotto compresa la sostituzione degli avvolgibili e sostituzione dei rulli	200.000,00		
		Rifacimento copertura centrale termica ed adeguamenti impiantistici ai fini della prevenzione incendi	50.000,00		
Uffici e Servizio Ristorativo Modena (in proprietà)	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 (in concessione gratuita da UNIPR fino al 31/12/2027 n. posti letto 124)	Sostituzione schermature solari esterne delle sale studio	90.000,00		
		Realizzazione impianto di climatizzazione			300.000,00
		Sistemazione dei pavimenti delle sale studio	25.000,00		
	Residenza Volturo (in concessione gratuita dal Comune di Parma fino al 31/12/2039 n. posti letto 212)	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 (in proprietà)	Rifacimento dell'impianto idrico-sanitario e di riscaldamento	270.000,00			
			<b>1.360.000,00</b>	<b>1.470.000,00</b>	<b>1.010.000,00</b>

### Nuove residenze

Nel 2021 saranno rese disponibili da parte dell'Università di Bologna le residenze Ex Croce Rossa di Via S. Petronio Vecchio (per 40 posti letto) e la residenza del Campus di Cesena (per 80 posti letto); per queste residenze ER.GO sta collaborando con l'Università per il completamento dell'allestimento e la piena funzionalizzazione, per una spesa di Euro 80.000,00 a valere sull'esercizio 2020.

### Nuovi servizi ristorativi

Nel 2021 ci sarà l'apertura del punto ristorativo nell'Ex Fornace presso il Campus Navile a Bologna, grazie a un accordo con l'Università di Bologna che ha reso disponibile per la funzionalizzazione dell'ex Fornace Galotti un finanziamento di € 480.000. E' di questi giorni l'avvio delle procedure di affidamento.

Inoltre, ai sensi di un Accordo con Università e C.N.R., ER.GO ha già indetto una gara, da aggiudicarsi entro fine anno 2020, per l'affidamento ad un unico gestore della mensa per i dipendenti del CNR e del servizio ristorativo per il campus Navile (studenti, docenti, personale tecnico amministrativo). E' stata un'operazione complessa e molto innovativa, tenuto conto dei diversi attori in gioco e delle diverse finalità della gara: l'affidamento di un servizio di mensa aziendale tradizionale (quella del CNR) e di un servizio ristorativo composito per gli studenti (ristorazione leggera e mensa più tradizionale).

### Procedure di gara

A fine 2021 scadrà il contratto di Global Service, che accorpa le attività di conduzione-manutenzione-facchinaggio-portierato per tutte le strutture ER.GO: residenze universitarie, servizi ristorativi e uffici. Entro l'anno quindi dovranno essere indette le procedure di gara per i nuovi affidamenti, che tengano conto della passata esperienza. Si tratta di definire un nuovo progetto di gestione complessiva dei servizi di accoglienza che garantisca la sostenibilità economica della conduzione e il mantenimento degli standard qualitativi e funzionali attuali. Il servizio di portierato assume una sua

specifica rilevanza, poiché rappresenta il primo punto di riferimento per gli studenti assegnatari di alloggio. Il portierato rivela la sua straordinaria importanza nei momenti più critici, dall'esperienza del terremoto del 2012, fino all'attuale emergenza sanitaria e rappresenta ben più di "una longa manus operativa" di ER.GO. E' piuttosto il fulcro attorno a cui ruota tutta la vita della residenza e ne connota fortemente il clima e la vivibilità. Questo è un punto di attenzione imprescindibile anche per definire i contenuti della nuova gara.

### Valorizzazione economica di alcuni spazi aziendali

Una componente importante della programmazione è rappresentata dalle attività relative alla valorizzazione economica di alcuni spazi all'interno delle strutture di ER.GO. Gli introiti vengono prioritariamente destinati alle borse di studio.

Nel 2020 a causa delle sospensioni delle attività dovute all'emergenza sanitaria questi ricavi hanno subito una notevole riduzione. Si auspica, però, che nei prossimi esercizi si possa tornare ai valori consueti. La situazione al momento è però ancora molto incerta.

Continueranno le campagne di pubblicità/sponsorizzazione di cui alla convenzione con la Società Idea Link Srl di Milano 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.

Anche le convenzioni con i gestori dei distributori di bevande e snack presso le residenze universitarie e gli uffici dell'Azienda proseguiranno nel 2021; tra l'altro l'offerta di prodotti pronti, erogabili mediante distributori potrebbe essere estesa a primi piatti, pietanze e contorni, secondo un modello che si vorrebbe sperimentare presso il bar di Veterinaria a Parma. L'intento anche in questo caso è differenziare le tipologie di servizio così da introdurre ogni flessibilità possibile in un ambito di attività che è stato pesantemente colpito dagli effetti dell'emergenza sanitaria.

Per quanto attiene alle partnership istituzionali, presso la residenza Palazzo Masini a Forlì hanno gli spazi studio a piano terra sono stati resi ad uso esclusivo dell'utenza esterna, così da riaprire le sale alla generalità degli studenti nei fine settimana e il martedì dalle 18 alle 24 già dallo scorso mese di settembre.

Presso la residenza Ex Hotel Palace di Rimini, invece, le sale studio non possono essere aperte ad un pubblico esterno in condizioni di sicurezza. Presso questa residenza da ottobre 2020 è stata riavviata la convenzione con LABA - Libera Accademia delle Belle Arti di Rimini, che utilizza nei giorni feriali le aule con accesso indipendente.

Presso la mensa Campus di Forlì da aprile 2019 è attiva una convenzione con l'Università-Campus Forlì per la 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 (dalle 9 alle 18), attivando un bar e garantendo il controllo degli accessi. Questa formula che coniuga la ristorazione alla sala studio è molto apprezzata dagli studenti. Anche a Bologna, presso la Scuderia, grazie ad un accordo con l'Università, si è attivato un servizio sala studio temporanea, dal mese di giugno a settembre 2020 ed analoga soluzione è stata approntata e sarà operativa fino al mese di aprile 2021 presso una tensostruttura allestita presso il campus di Cesena. In questo spazio gli studenti hanno la possibilità anche di consumare i pasti portati da casa.

Vale la pena soffermarsi un attimo su queste sperimentazioni di spazi polifunzionali di Forlì, di Bologna e di Cesena, perché rappresentano, al di degli aspetti economici, un nuovo modello di servizio che coniuga la risposta a più bisogni, studiare, consumare i pasti, trovare un luogo confortevole anche per attività ricreative, ecc. Purtroppo l'attuale situazione emergenziale non consente di esplorarne compiutamente tutte le potenzialità. Si tratta di un modello di servizio

replicabile anche in altre sedi, a partire da Modena, nei locali della ex mensa, ormai già completamente rinnovati (i lavori ancora da completare riguardano l'area esterna). Anche in questo caso si dovrà procedere all'indizione di una gara per l'affidamento di un servizio di ristorazione che sia, al contempo, di presidio per un luogo di studio. Si auspica che UNIMORE accompagni questo progetto che ben si inserisce nelle attività integrate che da sempre vedono UNIMORE ed Azienda collaborare.

Al momento della redazione di questa relazione ai sensi della normativa vigente sono sospese le attività delle palestre. Pertanto sono sospese e non sono noti i tempi di riavvio le collaborazioni con i CUS per l'utilizzo delle palestre delle residenze Palazzo Sassi Masini a Forlì, Ex Hotel Palace a Rimini e RUM a Modena.

### ***Risultati attesi***

- *Attivare e funzionalizzare nuove residenze*
- *Attivare nuovi servizi ristorativi*
- *Dare attuazione al piano di acquisizione di beni, servizi e lavori*
- *Gestire l'intervento di completamento della Residenza Villa Marchi in collaborazione con il Comune di Reggio Emilia*
- *Mettere a punto un piano promozionale di valorizzazione degli spazi aziendali*
- *Predisporre uno studio di fattibilità preliminare alla gara per l'affidamento dei servizi di conduzione, portierato, pulizie e manutenzioni delle strutture in gestione*

## **Istruzione scolastica**

### Edilizia scolastica

Ai sensi delle modifiche introdotte alla L.R. 27 luglio 2007 n. 15 dalla L.R. 6/2015, ed in particolare l'art. 19 comma 3 bis, la Regione ha affidato ad ER.GO le attività di supporto istruttorio in materia di istruzione di competenza della Regione.

Il supporto si concretizza in un servizio nell'ambito della concessione dei mutui BEI, con la validazione di tutti gli atti relativi a progetti di edilizia scolastica su una piattaforma predisposta dal MIUR. ER.GO rappresenta uno snodo fondamentale di una rete in cui intervengono più attori: Regione, Province, Comuni e Scuole.

Sono attualmente in corso le gestioni degli interventi delle annualità 2015, 2016 e 2018, come segue:

- per il 2015: 254 interventi, di cui sono stati convalidati 242 per un importo erogato di Euro 43.913.799,00;
- Per il 2016: 71 interventi, di cui sono stati convalidati 65 per un importo erogato di Euro 10.158.164,20;
- per il 2018: 104 interventi, di cui presenti nella piattaforma ministeriale e quindi oggetto di possibile trattamento al fine della validazione 48; 2 convalidati per un importo di €158.478,00.

L'art. 232, c. 2 del DL Rilancio, in considerazione dell'attuale fase emergenziale, ha previsto la possibilità di un'anticipazione del 20% dei finanziamenti nell'ambito della programmazione triennale

nazionale 2018-2020, sulla base di una semplice richiesta degli enti beneficiari, che non richiede l'alimentazione della piattaforma ministeriale, ma solo dell'autorizzazione regionale. ER.GO ha monitorato le richieste pervenute dagli enti beneficiari della Regione Emilia Romagna, che sono state 19, per un importo complessivamente erogato, sommando la finestra dell'1 luglio e dell'1 ottobre 2020, di Euro 3.666.956,84.

È inoltre stato approvato dalla Regione Emilia Romagna l'aggiornamento della programmazione triennale 2018/20 ed è in corso di programmazione il piano degli interventi delle annualità 2021-2023, che sarà futuro oggetto di finanziamento sempre con Mutui Bei.

### Diritto allo studio scolastico

La piattaforma "ERGO SCUOLA", che ha registrato un notevole incremento delle domande nel corso dell'a.s. 2020/2021, sarà interessata il prossimo anno da ulteriori cambiamenti per ridurre ulteriormente il ricorso all'assistenza tecnica / help desk da parte delle famiglie richiedenti i benefici.

Le domande pervenute negli ultimi tre anni scolastici sono le seguenti:

	<b>a.a. 2020/2021</b>	<b>a.a. 2019/2020</b>	<b>a.a. 2018/2019</b>
Borse di studio	18.510	15.996	11.628
Libri di testo	39.829	33.883	19.227
<b>Totale</b>	<b>58.399</b>	<b>49.879</b>	<b>30.855</b>

Come si può notare dalla tabella, la variazione totale in termini percentuali delle domande presentate per l'a.s. 2020/2021 rispetto al 2019/2020 è del **28,17%**. Se consideriamo come parametro di riferimento l'a.s. 2018/2019 la crescita è addirittura dell'**89,26%**.

Le soluzioni tecniche adottate per l'a.s. 2020/2021 hanno portato ad una riduzione significativa in termini percentuali del numero di chiamate e delle email (in rapporto al totale delle domande), come si evince dalle tabelle seguenti:

	Numero chiamate a.s. 2020/2021	Numero ore di conversazione	Incidenza % rispetto al totale delle domande	Numero chiamate a.s. 2019/2020	N. ore di conversazione	Incidenza % rispetto al totale delle domande
Call Center	649	52,2	<b>1,11%</b>	914	62,73	1,83%

	Numero email	Incidenza % sul totale delle domande
a.s. 2020/2021	1.850	3,70%
a.s. 2021/2022	2.060	<b>3,52%</b>

Le chiamate al call center sono passate dall'1,83% del totale delle domande all'1,11%. Nonostante l'incremento del 28,17% delle domande, il numero delle chiamate è passato da 914 a 649 (quasi 300 chiamate in meno rispetto al periodo precedente). Le email gestite sono aumentate di 210 unità, a

fronte però di un numero di domande nettamente superiore (+8.520, cioè +28,17%). Occorre andare oltre in questa direzione, intervenendo anche con azioni mirate di informazione preventiva, sia autonomamente da parte dell'Azienda, sia con l'ausilio dei CAF.

Infatti, il principio della più ampia accessibilità e della massima inclusione che permea tutti i servizi e gli interventi del diritto allo studio universitario deve essere adeguatamente evidenziato anche nell'ambito del diritto allo studio scolastico. Il mondo della scuola è anzi il primo fondamentale segmento di un diritto allo studio inclusivo.

### **Risultati attesi**

- *Predisposizione di uno schema di reportistica sugli interventi finanziati dai mutui Bei conclusi nei diversi territori*
- *Adozione di ulteriori semplificazioni nella piattaforma ER.GO Scuola e nei servizi collegati per ridurre le richieste di interventi di assistenza*

### **Risorse umane e organizzazione**

Ai sensi dell'articolo 23 della Legge regionale 27 luglio 2007, n. 15, come modificata e integrata dalla Legge regionale 18 giugno 2015, n.6, ER.GO dispone di personale proprio.

Alla data del 31.12.2020, il personale alle dipendenze di ER.GO, escluse le figure dirigenziali, sarà pari a n. 138 unità, fatte salve cessazioni al momento non preventivate.

Si riporta di seguito la distinzione per categoria (suddiviso anche nelle varie sedi territoriali di ER.GO):

#### a) Comparto

CATEGORIA	Sedi Territoriali					TOTALI
	Bologna e Romagna	Modena	Reggio Emilia	Parma	Ferrara	
<b>B</b>	11	1	1	3	3	19
<b>C</b>	33	13	2	6	9	63
<b>D</b>	32	7	2	7	8	56
<b>TOTALI</b>	76	21	5	16	20	138

Non è presente in ER.GO personale a tempo determinato o in comando.

#### b) Dirigenza

Qualif.	
Direttore	1*
Dirigente	1

\* il Direttore è collocato in aspettativa da Dirigente

Al 31/12/2020 gli incarichi di Posizione Organizzativa ricoperti sono 28.

Nel corso del 2020 si è rivisto l'assetto organizzativo aziendale. Non si è trattato di un suo stravolgimento, tenuto conto che l'impianto adottato dall'inizio del 2017 si è dimostrato in gran parte efficace e funzionale all'assolvimento della missione istituzionale dell'Azienda. Ci si è soffermati su alcuni nodi critici o meritevoli comunque di attenzione in ragione dell'evoluzione dei servizi. E' stato infatti necessario organizzare nuove funzioni con nuovi punti di responsabilità, a parità di risorse complessive destinate al sistema delle Posizioni Organizzative. In particolare la nuova organizzazione mette in evidenza alcune funzioni che si sono sedimentate negli ultimi anni, quali il Servizio di Orientamento al lavoro nella sede di Bologna ed i servizi a maggior tasso di individualizzazione (servizi per studenti disabili, interventi straordinari, punti di ascolto, servizi per studenti internazionali). Anche le funzioni più propriamente amministrative sono state interessate da alcune modifiche, quali l'accorpamento della funzione Gare e appalti con quella degli Affari generali e legali e gestione del contenzioso.

L'articolazione dei Servizi non si è invece modificata ed è la seguente:

- Direzione
- Risorse Economiche e finanziarie, Relazione economiche con l'utenza
- Risorse umane, Organizzazione
- Comunicazione
- Sistema Informativo Aziendale
- Patrimonio e Gestione Provveditorato
- Bandi e concorsi rivolti agli studenti
- Servizi di accoglienza e misure di accompagnamento

Nell'attuale organizzazione sono previste due Aree funzionali alle dirette dipendenze della Direzione:

- Ricerca innovazione e sviluppo
- Affari generali

È prevista inoltre la figura del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza.

E' però necessario accompagnare questa organizzazione con un robusto piano occupazionale tale da garantire anche, nei nostri auspici, l'ormai necessario ed urgente ricambio generazionale. Questo piano prevede l'assunzione entro il 2022 di:

- 4 dirigenti
- 7 funzionari di categoria D
- 28 collaboratori di categoria C

La via prioritaria per le assunzioni è la convenzione con la Regione Emilia Romagna per potere attingere alle graduatorie esito delle sue procedure concorsuali. Si sperimenta però anche una procedura gestita direttamente da ER.GO secondo la formula del corso-concorso. Il bando con scadenza 30 novembre 2020 prevede l'assunzione di 12 dipendenti di categoria C selezionati attraverso una prova di ammissione e una successiva prova selettiva. La prova selettiva è preceduta da un corso di formazione sui contenuti caratterizzanti la missione istituzionale di ER.GO. E' una sfida molto impegnativa e totalmente nuova, ma l'intento è quello di inserire nell'organico aziendale persone che abbiano già avuto una preliminare formazione sui "mestieri aziendali".

L'emergenza Covid 19 ha introdotto importanti cambiamenti nel lavorare in ER.GO, alcuni di natura temporanea ed altri destinati a sedimentarsi, seppure con modalità diverse da quelle dettate dall'emergenza.

Il lavoro agile, sul quale l'Azienda aveva già intrapreso interessanti iniziative nel passato, ha visto una estensione pressoché generalizzata a partire dal mese di marzo 2020. ER.GO ha provveduto a realizzare nell'arco di un mese l'accesso al lavoro agile per la gran parte dei dipendenti (solo 12 per la tipologia delle mansioni sono stati esclusi). Per il 2021 solo per 4 dipendenti dedicati prevalentemente ad attività connesse al funzionamento degli uffici non sarà praticabile il ricorso al lavoro agile. In via generale con atto del Direttore n. 498 del 26/10/2020 è stata prevista la possibilità di lavoro in presenza nelle diverse sedi di ER.GO in modo alternato così da garantire comunque condizioni di lavoro in sicurezza.

Entro il 31 gennaio anche ER.GO dovrà adottare il POLA declinando le attività che possono essere svolte a distanza e quelle che richiedono necessariamente la presenza. Da una prima ricognizione, ma il lavoro più approfondito si sta svolgendo proprio in questo periodo, sono poche le attività che non possono essere svolte a distanza. Sono i sopraluoghi di cantiere, i sopraluoghi di controllo e verifica della qualità dei servizi, gli incontri con gli studenti in presenza, le assegnazioni degli alloggi, l'affiancamento dei neoassunti, ecc. Quindi nulla inficia un generalizzato ricorso al lavoro agile anche ad emergenza finita, ferma restando la necessità della ricostruzione di una forte comunità aziendale nelle diverse sedi territoriali. E questa comunità inevitabilmente si ricostruisce con gli incontri in presenza, con un lavoro di gruppo fatto da scrivanie vicine. Il POLA poi dovrà essere l'occasione per ripensare l'organizzazione dei servizi in modo più flessibile e meglio rispondente alle esigenze dell'utenza. Il lavoro agile non è semplicemente lavorare lontano dalla sede, è un lavoro per obiettivi, che mette in gioco un binomio inscindibile: libertà della prestazione e responsabilità. Allora perché non provare a darsi obiettivi sfidanti, magari attraverso alcune sperimentazioni sul principale processo di erogazione dei servizi, il ciclo di acquisizione delle domande di benefici? Si può pensare a dare a questo settore obiettivi specifici di efficacia, attraverso il coinvolgimento di tutti i lavoratori coinvolti. E' un modo nuovo per pensare il lavoro in Azienda.

Anche le modalità della comunicazione interna dovranno essere ripensate e alla intranet aziendale e alla chat dovranno essere affiancati nuovi canali volti a sedimentare e sviluppare un lavoro di squadra improntato al raggiungimento di obiettivi comuni. Questa forse è la sfida più difficile che richiede preliminarmente la condivisione di un paradigma culturale più collaborativo e meno competitivo.

Uno degli obiettivi di ER.GO è quello di improntare la propria organizzazione del lavoro in un'ottica di politiche delle risorse umane inclusive, libere da discriminazioni e pregiudizi, capaci di valorizzare i talenti in tutta la loro diversità. A questo fine dovrà essere aggiornato il Piano Triennale della Azioni Positive. Anche il piano della formazione risponde a questo obiettivo. Per il 2021 si proverà a predisporre un piano che punti a una forte individualizzazione della formazione, proprio nella logica di "coltivare i diversi talenti", coinvolgendo direttamente gli interessati per individuare gli ambiti prioritari della formazione. L'utilizzo della modalità on-line ampiamente sperimentata nel 2020 rappresenterà uno strumento che aumenta l'offerta a cui aderire.

Infine sempre attinente al benessere organizzativo si promuoverà la partecipazione di tutti i collaboratori, auspicabilmente con il coinvolgimento del CUG e della RSU, nella definizione delle linee di sviluppo del welfare aziendale. In questi primi anni di adozione di questa previsione del CCNL non è stata fatta una vera analisi delle opportunità che era possibile attivare. Ora è possibile anche in questo ambito ipotizzare qualcosa di innovativo, magari legato alla missione istituzionale dell'Azienda.

## ***Risultati attesi***

- *Adozione del POLA*
- *Attuazione del piano occupazionale*
- *Messa a punto di misure innovative per quanto riguarda il piano della formazione*
- *Messa a punto di nuove iniziative in materia di welfare*
- *Riorganizzazione della comunicazione interna*

## **Anticorruzione - Trasparenza**

Dal 2017 ER.GO adotta il proprio Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (P.T.P.C.) 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.

L'aggiornamento del P.T.P.C. dovrà avvenire – su proposta del Responsabile per la prevenzione della corruzione (RPCT) - entro il mese di gennaio 2021 e riguarderà il triennio 2021-2023.

Le azioni già previste per il 2021 verranno riconfermate adattandole o eventualmente integrandole anche in considerazione dell'emergenza sanitaria attualmente in corso e che potrebbe protrarsi anche per parte del prossimo anno. Una particolare attenzione dovrà essere prestata agli impatti della revisione organizzativa adottata durante il 2020. La nuova struttura individua nuovi ambiti di responsabilità (Posizioni Organizzative o Specifiche Responsabilità) su funzioni ad alto tasso di individualizzazione, in cui può essere più ampio il margine di discrezionalità dell'intervento.

Nel corso del 2021 si dovrà dare seguito ai controlli da parte dello staff anticorruzione, che supporta il RPCT. Sono controlli previsti con logica a campione e che cercano di interessare nel corso dell'arco temporale di riferimento tutti i principali procedimenti aziendali, soprattutto quelli connessi all'assegnazione dei benefici o alla loro revoca, oltre a quelli relativi alle gare d'appalto. Questa attività, indirettamente, rappresenta anche un'utile forma di controllo sull'attività amministrativa di ER.GO nel suo complesso.

Una volta approvato, il P.T.P.C. - comprensivo della Tabella degli adempimenti in materia di trasparenza – verrà pubblicato su Amministrazione Trasparente e trasmesso all'Organismo Indipendente di Valutazione (O.I.V.), chiamato a promuovere ed attestare annualmente l'assolvimento da parte di ER.GO degli obblighi relativi alla prevenzione della corruzione, alla trasparenza e all'integrità.

Al fine di rendere più agevole l'aggiornamento delle diverse sezioni di Amministrazione Trasparente si potrà valutare la possibilità di automatizzare alcuni passaggi e caricamenti di dati. Le informazioni richieste, infatti, sono tante e il monitoraggio interno, per quanto attento, potrebbe non essere sufficiente per assicurarsi il perfetto e tempestivo adeguamento agli adempimenti oggetto di controllo successivo da parte dell'OIV.

Dopo l'adesione avvenuta nel 2020 al sistema di e-learning federato dell'Emilia-Romagna per la Pubblica Amministrazione, che consente l'utilizzo dei servizi per la formazione (SELF), nel corso del 2021 potranno essere attivati i nuovi interventi formativi che verranno proposti in materia di

anticorruzione, trasparenza e privacy. E' importante, infatti, mantenere una conoscenza diffusa su queste materie e particolare attenzione dovrà essere dedicata alla formazione dei neoassunti.

Nel corso del 2021, verrà valutata la possibilità di introdurre modifiche/integrazioni all'attuale Codice di Comportamento aziendale, in vigore dal 2018, al fine di adeguarlo, se necessario, alle indicazioni vincolanti di ANAC, contenute nelle Linee Guida in materia di Codici di Comportamento delle Amministrazioni Pubbliche del 2020.

## **Privacy**

Dopo le importanti azioni poste in essere nel biennio 2018-2020 per dare attuazione alla nuova normativa europea (Regolamento UE 679/2016, c.d. GDPR), nel 2021 continueranno le attività di monitoraggio e di aggiornamento delle informative e delle clausole da inserire nei bandi, nelle convenzioni con gli enti e nei contratti coi fornitori di servizi.

Il nodo centrale degli adempimenti in questa materia è sicuramente rappresentato dalla sicurezza del trattamento, ormai attuato per lo più informaticamente. Il tema della sicurezza però non implica solo un approccio tecnologico, di cui si è detto nel paragrafo del SIA. In fase di primo adeguamento alla nuova normativa europea si è privilegiata questa dimensione, ma ora si può pensare di fare un passo avanti, con un approccio di sistema e con una visione culturale ad ampio raggio che tenga conto di più elementi, quali:

- il notevole patrimonio di dati e informazioni detenuto e trattato da ER.GO rappresenta una risorsa di interesse istituzionale e non solo, come dimostrano le non poche richieste di potere disporre di queste informazioni, opportunamente rielaborate, per studi e ricerche di vario tipo;
- molte sono le informazioni di natura sensibile (in questo contesto si usa il termine in modo non strettamente giuridico) che vengono trattate per erogare servizi alle diverse categorie di utenza e che, pertanto, necessitano di un approccio molto attento nel trattamento, per evitare qualunque divulgazione o diffusione, anche involontaria;
- la stessa presenza all'interno delle residenze di una pluralità di studentesse e studenti richiede una particolare attenzione al fine di evitare diffusioni di informazioni "delicate" che possono ferire le singole sensibilità;
- le informazioni e i dati in possesso di ER.GO sono trattati al fine della erogazione di benefici pubblici e, quindi, la riservatezza deve bilanciarsi con gli obblighi di trasparenza.

Non mancano i casi in cui si devono affrontare contemporaneamente i vari aspetti enunciati sopra e non sempre l'apparato normativo di riferimento può essere l'unica guida. L'esperienza, l'attenzione consolidata alle varie situazioni che si possono generare hanno nel tempo permesso di adottare "buone prassi" che possono rappresentare anche in futuro uno schema operativo a cui ispirarsi. Per questo sarebbe bene iniziare un'opera di sistematizzazione che, senza pretesa di esaustività, sedimenti alcune linee guida per il trattamento di alcune situazioni. Partire dalle scelte adottate nella gestione della pandemia nelle residenze, con uno sguardo alle diverse soluzioni adottate a livello nazionale, potrebbe essere un buon punto di avvio.

Ulteriore snodo su cui soffermarsi è il difficile e mai scontato equilibrio tra privacy e trasparenza nei diversi segmenti dell'attività istituzionale di ER.GO. Gruppi di lavoro interfunzionali che affrontino il tema potrebbero anche rappresentare interessanti laboratori formativi su queste materie.

## ***Risultati attesi***

- *Predisposizione dell'aggiornamento del Piano per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza di ER.GO per il triennio 2021-2023;*
- *Definizione delle attività soggette a controllo con particolare attenzione alle funzioni di più recente istituzione;*
- *Prosecuzione degli interventi formativi esclusivamente in modalità e-learning (catalogo SELF) per tutti i dipendenti di ER.GO, in materia di anticorruzione, trasparenza e privacy;*
- *Eventuale adeguamento del Codice di Comportamento dei dipendenti di ER.GO alle nuove Linee Guida tematiche di ANAC;*
- *Messa a punto di un documento di “buone prassi” sul trattamento dei dati personali in riferimento ai servizi abitativi.*
- *Realizzazione di laboratori formativi interfunzionali sul rapporto trasparenza-privacy, partendo dagli interventi a maggior tasso di individualizzazione.*