



RELAZIONE PROGRAMMATICA AL BILANCIO FINANZIARIO
2023,2024,2025

Determinazione n. 816 del 02/12/2022

Introduzione

La presente relazione di accompagnamento al bilancio di previsione 2023-2024-2025 sarà alla base del piano della performance aziendale da inserire all'interno del PIAO (Piano integrato di attività e organizzazione di cui al decreto legge 80, del 9 giugno 2021, convertito in legge n.113 del 6 agosto 2021).

La relazione segue sostanzialmente lo schema della legge regionale 15/2007 in materia di diritto allo studio universitario, ripercorrendo le principali aree di attività, Interventi di sostegno economico, Servizi di Accoglienza e Misure di accompagnamento. Seguono poi le parti relative alle risorse, agli strumenti (Patrimonio, SIA, Risorse umane e organizzazione) e alle modalità di realizzazione (Anticorruzione, trasparenza e privacy). Infine, non può mancare un cenno al supporto istruttorio agli uffici regionali in materia di istruzione scolastica.

Nel mese di gennaio 2023 si adotterà il PIAO (Piano integrato di attività e organizzazione) nel quale, come dicevamo sopra, è ricompreso anche il piano della performance aziendale. In quel documento saranno riportati gli obiettivi strategici e quelli operativi. La loro prima impostazione, correlata alle risorse finanziarie disponibili, è contenuta nel presente documento che volutamente è strutturato in modo discorsivo per inquadrare le diverse linee di attività in un contesto più ampio. Non mancheranno in corso d'anno, a partire appunto dal PIAO, rappresentazioni più sintetiche, con indicazioni quanti qualitative di target da raggiungere e tabelle che diano conto dell'allocazione delle risorse per le diverse funzioni aziendali. Molti di questi dati sono poi contenuti nella nota integrativa al bilancio.

Premessa

La programmazione finanziaria 2023-2024-2025 è predisposta con la prioritaria attenzione al più ampio soddisfacimento degli idonei alla borsa di studio. Garantire il pagamento della borsa di studio al 100% degli idonei è l'obiettivo strategico che meglio sostanzia la missione istituzionale dell'Azienda. Nel bilancio questo obiettivo assume una specifica evidenza, tenuto conto che su questa voce si concentra il 70% delle risorse complessivamente presenti. Di queste il 98% sono fondi vincolati: gettito della tassa regionale, Fondo Integrativo Statale, Risorse PNRR, Risorse regionali sul FSE, finanziamenti dedicati di altri soggetti, in primis gli Atenei regionali che in questo modo tangibile confermano la straordinaria e non scontata attenzione alle politiche del diritto allo studio universitario.

Il concorso finanziario delle Università di Bologna, di Ferrara, di Modena e Reggio Emilia e di Parma è la riprova dell'esistenza di un consolidato sistema regionale del diritto allo studio a cui concorrono diversi soggetti (Regione, Atenei) e di cui ER.GO è il braccio operativo e gestionale. Questo sistema, nella formula ormai consolidata negli anni, rappresenta un unicum a livello nazionale e si traduce in maggiori risorse disponibili, maggiori servizi e più interventi, nonché una migliore e più agevole accessibilità. Al coordinamento e collaborazione dei diversi soggetti istituzionali corrisponde, infatti, una integrazione di interventi e servizi che persegue una concretizzazione del diritto allo studio universitario secondo il principio della massima inclusione. Non dunque un diritto teorico e formale, ma un diritto reso concreto attraverso l'insieme di strumenti che lo attuano. Un diritto inteso sia nella sua dimensione oggettiva, come insieme di interventi volti a dare attuazione all'art. 34 della Costituzione, sia nella sua dimensione soggettiva, come diritto effettivamente esercitato dalle studentesse e dagli studenti.

Un diritto allo studio, inoltre, inteso in senso ampio, a cui concorrono non solo gli interventi finanziari e gli alloggi, ma anche i servizi per studiare, le biblioteche, le sale studio, ecc. Infatti, l'integrazione di soggetti e risorse consente di superare la dicotomia delle competenze in materia tra regioni e università. L'Azienda può rappresentare un punto di sintesi delle opportunità offerte, utile anche per semplificare l'informazione e quindi favorire l'accessibilità. Un'informazione integrata rappresenta un servizio fondamentale per garantire l'esercizio effettivo del diritto allo studio e si può forse affermare che il servizio informativo rappresenti lo snodo di passaggio tra la dimensione oggettiva e quella soggettiva del diritto.

Ci si muove all'interno di un processo dinamico, non privo di cambiamenti anche significativi da un anno all'altro. Ne sono riprova le innovazioni normative intervenute con il Decreto Ministeriale 1320/2021 che esplicano i loro effetti dall'a.a. 2022/2023. Ne diremo meglio nei paragrafi della presente relazione dedicati agli interventi economici e ai servizi per l'accoglienza. La presente programmazione tiene poi conto dei nuovi atti di indirizzo regionale: gli indirizzi per la stesura dei bandi di concorso alla luce delle innovazioni del DM 1320/2021 e il piano regionale con gli obiettivi prioritari che l'Azienda è chiamata a realizzare per gli aa.aa. 2022/2023, 2023/2024 e 2024/2025.

Vale la pena soffermarsi su questi aspetti, senza i quali la programmazione finanziaria del prossimo triennio rischierebbe di apparire priva di quella dimensione politico-strategica indispensabile anche per valutare la corretta allocazione delle risorse.

Il Piano regionale colloca gli obiettivi del diritto allo studio in un contesto più ampio che ha a che fare direttamente con il modello di sviluppo dell'Emilia-Romagna. Il diritto allo studio è uno dei segmenti di intervento per favorire la crescita e lo sviluppo sostenibile del territorio. Per questo motivo la programmazione trova il primo riferimento nella cornice del "Patto per il Lavoro e per il

Clima” sottoscritto il 14 dicembre 2020 con il partenariato istituzionale, economico e sociale. Il Patto delinea un progetto di rilancio e sviluppo dell’Emilia-Romagna volto prioritariamente a generare lavoro di qualità, contrastare le diseguaglianze e accompagnare l’Emilia-Romagna nella transizione ecologica, attraverso l’investimento sulle persone, sui loro diritti, sulle loro competenze e sulle loro capacità.

Venendo agli obiettivi più specifici del diritto allo studio ci si propone di:

- perseguire il principio della più ampia inclusione, anche attraverso la personalizzazione di interventi e servizi, sfruttando appieno tutte le risorse in campo;
- favorire l’attrattività di giovani talenti sul territorio regionale attraverso servizi di accoglienza destinati ad un’ampia platea di destinatari;
- accompagnare i piani di sviluppo degli Atenei attraverso interventi e servizi adeguati e favorendo e promuovendo le sinergie tra i diversi Istituti di formazione superiore presenti sul territorio regionale;
- continuare a rafforzare la semplificazione delle procedure e dei processi al fine di massimizzare le risorse finalizzate ai benefici agli studenti.

Da queste linee di indirizzo scaturiscono gli obiettivi strategici di miglioramento del piano della performance di ER.GO:

1. Consolidare e potenziare la più ampia inclusione nel sistema dei benefici degli studenti in condizioni di particolare difficoltà
2. Sviluppare azioni di accompagnamento in ingresso, in itinere e in uscita dal sistema universitario
3. Migliorare la qualità della permanenza nelle sedi universitarie
4. Promuovere e sviluppare azioni di accompagnamento ai piani di sviluppo delle Università con sede in Regione Emilia-Romagna
5. Potenziare gli interventi di razionalizzazione delle risorse finanziarie aziendali

Su questi obiettivi si articolano anche i contenuti della presente relazione.

Dopo alcuni anni contrassegnati dall’emergenza sanitaria la presente programmazione può finalmente svincolarsi dalle plurime restrizioni di tipo sanitario. Soprattutto il ritorno della didattica in presenza al 100% significa anche un ritorno importante in termini numerici di studenti fuori sede. L’impatto è evidente su molti servizi. I luoghi del sapere tornano ad animarsi e le città sedi universitarie riacquistano, grazie ai tanti giovani presenti, quella vitalità perduta durante la pandemia. Al contempo tornano a manifestarsi alcuni problemi, quali l’insufficienza dell’offerta abitativa. Si tratta di un problema non solo emiliano-romagnolo, anche se qui, data la grande attrattività del sistema di formazione superiore verso giovani di altre regioni e di altri Paesi, assume aspetti forse più gravi che altrove.

Non sono disponibili dati aggiornati sull’ultimo anno accademico, ma la presenza di molti studenti fuori sede è un dato caratterizzante da sempre il sistema universitario regionale. Confrontando la mobilità in ingresso e in uscita è possibile calcolare il “saldo migratorio per regione” e da questo dato si evidenzia da sempre che l’Emilia-Romagna è la regione più attrattiva a livello nazionale.

E’ un dato di grande rilievo, perché l’attrattività verso chi vuole venire a studiare nella nostra regione sarà utile anche per trattenere sul territorio regionale giovani talenti che contribuiranno alla crescita complessiva del sistema sociale e produttivo emiliano-romagnolo. Sarebbe quindi sbagliato non cogliere gli aspetti positivi di un fenomeno significativo anche per ringiovanire la popolazione regionale. Occorre quindi trovare strategie di risposta ad un problema di accoglienza che potrebbe

aggravarsi e che potrebbe fare scegliere destinazioni diverse ai tanti giovani che oltre a un'offerta formativa di qualità cercano anche servizi adeguati. Per questo è ormai necessario e urgente avviare una riflessione sullo sviluppo delle città sedi universitarie e capire quali possano essere le leve immediate di intervento per disporre di un sistema di accoglienza adeguato per standard quantitativi e per sostenibilità economica.

Intanto, per quanto attiene gli interventi del diritto allo studio anche quest'anno si registra un incremento delle domande di borsa di studio.

	2022/2023	2021/2022	diff	%diff
UNIBO	18.164	17.340	824	4,75
UNIFE	4.081	3.684	397	10,78
UNIMORE	4.123	4.140	-17	-0,41
UNIPR	6.492	5.322	1.170	21,98
AFAM	800	742	58	7,82
Totale	33.660	31.228	2.432	7,79

Nella parte della presente relazione dedicata agli interventi economici daremo un quadro più preciso anche sul numero degli idonei e sull'impatto del Decreto Ministeriale 1320/2021 che ha aggiornato in modo sensibile l'importo delle borse di studio. In questa premessa ci preme invece evidenziare come si confermi un dato di attrattività importante del sistema della formazione superiore regionale.

Il 2023 sarà un anno caratterizzato dall'impiego a vario titolo di risorse del PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza). Il PNRR dedica risorse significative anche al mondo universitario, sia per quanto riguarda la ricerca e le strutture universitarie vere e proprie, sia per quanto attiene ai servizi agli studenti (borse di studio e servizi abitativi). Una delle missioni previste dal Piano è proprio dedicata all'"Istruzione e Ricerca". Gli ambiti di più immediato interesse per l'Azienda sono

- le borse di studio
- i servizi abitativi

Per quanto riguarda i servizi abitativi le risorse PNRR rilevano sia per gli interventi volti a realizzare nuove residenze universitarie secondo l'impianto del bando della primavera 2022 ex L. 338/2000, sia per interventi volti a garantire già entro il 2022 un sensibile incremento dei posti letto (+7000 a livello nazionale) ai sensi del Decreto Ministeriale 1046 del 26/08/2022. Nel corso del 2023 dovrebbe poi essere pubblicato anche un bando, sempre con risorse PNRR, rivolto ad investitori privati.

Sempre al fine di dar conto del contesto nazionale in cui si colloca l'operato dell'Azienda è finalmente ripreso il tavolo di lavoro ministeriale sui LEP, livelli essenziali delle prestazioni, con il fine di dare compiuta attuazione al D. Lgs 68/2012. I lavori attualmente in corso dovrebbero portare alla stesura di un nuovo decreto che disciplini:

- l'entità dei benefici
- i requisiti economici e di merito per accedervi
- le risorse necessarie.

Sarebbe un risultato "storico", poiché verrebbe finalmente superato il DPCM del 9/04/2001. Ma le incognite e le complessità da affrontare non sono di poco conto. Una fra tutte: nel definire l'entità delle borse di studio si deve ormai fare riferimento agli importi definiti dal DM 1320/2021. Ma se è così, si è certi della sostenibilità economica nel lungo periodo. Il FIS sarà integrato di risorse

equivalenti agli attuali importi annuali di PNRR sia per il 2024 sia per il 2025 (€ 250.000.000 per ogni anno), ma l'adozione dei LEP dovrebbe comportare una stabilità del sistema che vada oltre l'arco di programmazione della legge di bilancio 2023,2024,2025.

Sono interrogativi a cui non è facile dare una risposta se non all'interno di una visione più ampia che ha a che fare con il valore che si attribuisce alla formazione universitaria e con una concezione del diritto allo studio non solo come "pesante" politica di welfare, ma come motore di inclusione e coesione sociale e di sviluppo complessivo del Paese.

Interventi di sostegno economico

Nella premessa della presente relazione si è detto del numero di domande di borsa di studio, ancora una volta in crescita rispetto all'anno accademico precedente. Ne consegue un incremento del numero di idonei, seppure contenuto, malgrado l'aggiornamento della soglia ISEE per l'accesso al beneficio. Siamo ancora nell'ambito di graduatorie provvisorie e quindi è prematuro fornire numeri suscettibili di variazioni anche significative, soprattutto per quanto attiene all'impatto finanziario.

Qualche dato comunque possiamo già fornirlo.

N.27.719 studenti idonei nelle graduatorie provvisorie per l'a.a. 2022/2023:

	N. Idonei
UNIBO	15.281
UNIFE	3.306
UNIMORE	3.221
UNIPR	5.250
AFAM	661
Totale	27.719

N. 7.034 studenti matricole idonee alla borsa di studio per l'a.a. 2022/2023:

	N. Idonei
UNIBO	3.707
UNIFE	889
UNIMORE	703
UNIPR	1.548
AFAM	187
Totale	7.034

Così come previsto dal DM 1320/2021 alle matricole è stata assegnata la borsa di studio e corrisposta la prima rata, pari al 20% dell'importo spettante, entro il 10 novembre. Entro dicembre sarà messa in pagamento la seconda rata, unitamente alla prima per gli studenti iscritti ad anni successivi. Il saldo, con le maggiorazioni previste dal DM 1320 per gli studenti particolarmente poveri e per le studentesse STEM, sarà erogato nel 2023. Si mantiene poi la rata di marzo (terza per le matricole e seconda per gli studenti iscritti ad anni successivi) subordinata al conseguimento di un numero minimo di crediti da conseguire entro il mese di febbraio.

Dalle rilevazioni effettuate sull'andamento degli anni precedenti è emerso, infatti, che chi consegue il merito richiesto a febbraio per aver titolo alla rata di marzo nella stragrande maggioranza (oltre il 90%) consegue anche il merito al 10 agosto, necessario sia per confermare la borsa dell'anno in corso, sia per accedere alla borsa di studio dell'anno successivo. E' quindi un meccanismo virtuoso che vale la pena mantenere, malgrado una certa complessità gestionale.

Già sull'a.a. 2022/2023 si vedranno gli effetti dell'utilizzo delle risorse del PNRR che prevede per le borse di studio un finanziamento di 500 milioni di euro in due anni. Gli obiettivi sono noti:

- incrementare il numero dei beneficiari, aumentando la percentuale di studenti borsisti rispetto alla totalità degli iscritti (il target europeo è del 25%, rispetto al 12% italiano)

- aumentare il valore della borsa di studio portandola ad un importo medio di € 4.000

La disciplina attuativa è contenuta nel più volte citato Decreto 1320/2021 che:

- ha aumentato in modo sensibile l'importo delle borse di studio, portando l'importo massimo a € 6.157,74 per gli studenti Fuori Sede, a € 3.598,51 per gli studenti Pendolari e a € 2.481,75 per gli studenti In sede;
- ha previsto un incremento della borsa di studio del 15% per gli studenti con Isee entro la metà della soglia prevista per l'accesso alla borsa (Isee 24.335,11);
- ha previsto un incremento del 20% della borsa di studio per le studentesse iscritte alle lauree STEM;
- ha aggiornato le soglie ISEE e ISPE per l'accesso, mentre per quanto attiene ai requisiti di merito rimangono in vigore quelli del DPCM del 9/04/2001;
- ha riaffermato il principio dell'erogazione di un semestre di borsa aggiuntivo a chi si laurea in corso, al fine di equipararlo a chi si laurea al primo anno fuori corso;
- per le matricole ha previsto il pagamento della prima rata di borsa di studio (20%) al 10 novembre e la seconda rata (30%) entro dicembre dell'anno di presentazione della domanda;
- ha previsto precise disposizioni in materia di rendicontazione su apposita piattaforma ministeriale, relativamente alle risorse PNRR.

Al di là delle implicazioni gestionali, non irrilevanti per un ente che come ER.GO gestisce un volume di beneficiari molto elevato, merita attenzione l'impatto finanziario. Ancora non si dispone dei dati definitivi, ma alcune considerazioni si possono già fare e destano qualche timore sulla tenuta del sistema, soprattutto allorché cesseranno le risorse del PNRR. Trattasi per altro di considerazioni scaturite anche da un confronto a livello nazionale. Innanzi tutto l'aggiornamento della soglia non ha aumentato in modo sensibile il numero degli idonei, che ha subito solo un lieve incremento (2,95% avendo a riferimento le graduatorie provvisorie dell'a.a. 2021/2022). Quello che invece è aumentato in modo considerevole è il fabbisogno finanziario (oltre il 30%). L'importo medio della borsa si attesta, nei dati provvisori, attorno a € 4.200 (nel caso di ER.GO + € 1.000 rispetto all'importo del precedente anno accademico). Questo incremento è spiegabile proprio sulla base degli effetti dei diversi incrementi di borsa previsti dal DM 1320/2021: gli studenti aventi diritto alla maggiorazione del 15% perché in condizione di particolare disagio economico sono nelle graduatorie provvisorie 12.924 (il 46,63% degli idonei) e le studentesse dei corsi STEM aventi diritto alla maggiorazione del 20% sono 2.804 (il 10,12% degli idonei).

Per quanto riguarda le risorse disponibili per l'a.a. 2022/2023, richiamiamo preliminarmente le principali fonti di finanziamento:

- Tassa regionale per il diritto allo studio universitario versata da tutti gli studenti al momento dell'iscrizione e rimborsata agli studenti idonei alla borsa di studio;
- Risorse del bilancio aziendale, ricavate sui due esercizi 2022 e 2023, tenendo conto sia del finanziamento complessivo della Regione, sia delle entrate dai servizi di ER.GO;
- Finanziamenti di altri enti
- Risorse regionali sul Fondo Sociale Europeo.
- Risorse regionali su Fondo per la disabilità
- Finanziamento degli Atenei
- Fondo Integrativo Statale (FIS)
- Risorse PNRR

Complessivamente le risorse FIS e PNRR ammontano a € 65.403.499,60 (€ 37.513.741,62 FIS e € 27.889.757,98 PNRR) e rappresentano il valore più alto a livello nazionale, il 10,9% delle risorse complessivamente disponibili a riprova dell'ottima performance di ER.GO dell'anno precedente, a cui ha concorso anche il prezioso contributo degli Atenei.

Il contributo delle Università si conferma anche per l'a.a. 2022/2023 per un importo complessivo di € 1.000.000 e con la seguente ripartizione:

Ateneo	Contributo
UNIBO	574.496,71
UNIFE	129.773,65
UNIMORE	110.671,92
UNIPR	185.057,71
Totale	1.000.000,00

Concorrono alla copertura delle borse di studio altri finanziamenti dedicati, quali quelli delle Università per gli studenti rifugiati, pari a € 116.526,00 e quello dell'Unione dei Comuni Modenesi Area Nord per gli studenti ivi residenti è di € 92.000,00.

Il fabbisogno per le borse di studio dell'a.a 2022/2023 supererà i 100 milioni di euro. Si tratta di una spesa importante la cui efficacia andrà commisurata rispetto ad alcuni indicatori, primo fra tutti la persistenza degli studenti all'interno del sistema dei benefici. Infatti è purtroppo nota la correlazione tra perdita dei benefici ed abbandoni. I risultati pregressi sono confortanti: ad ottobre 2022 gli studenti che confermano la borsa di studio assegnata per l'a.a. 2021/2022, conseguendo il merito che consente loro di accedervi anche l'anno successivo, erano l'87,90%. Le verifiche su alcune carriere universitarie più complesse sono ancora in corso, ma ormai non ci saranno scostamenti significativi da questi dati. Gli studenti iscritti ad anni successivi incorsi nella revoca della borsa di studio dell'a.a. 2021/2022 per non avere conseguito il merito al 10 agosto 2021 sono nell'ordine del 12% degli assegnatari. Le matricole hanno tempo fino a fine novembre per conseguire i 20 crediti che consentono di non dovere restituire la prima rata di borsa di studio.

Questi sono indicatori positivi sulla capacità degli studenti di permanere all'interno del sistema dei benefici, il che dimostra, giova sempre ripeterlo, che la borsa di studio è uno strumento efficace per garantire buoni risultati accademici a giovani che partono da condizioni economiche svantaggiate. In prospettiva questi risultati dovrebbero rappresentare anche buone opportunità per i loro progetti di sviluppo professionale.

E' un ambito di lavoro su cui operare con un mix di interventi e servizi, poiché il solo supporto finanziario non è sufficiente. Ne diremo di più nella parte della presente relazione dedicata alle misure di accompagnamento. Sappiamo infatti che per provenienza familiare, di norma, i borsisti ER.GO partono in posizione di svantaggio rispetto ai loro coetanei con alle spalle famiglie in condizioni più agiate. Nell'ambito delle ricerche sulle diseguaglianze delle opportunità condotte dal Prof. Giuseppe Pignataro, anche sulla base di dati forniti da ER.GO, e dei lavori di tesi della dott.ssa Cristina Specchi, nella primavera del 2022 è stato somministrato ai borsisti di tutte le Università della Regione un questionario che indagava, tra l'altro, la condizione occupazionale e il titolo di studio dei genitori. I risultati sono eloquenti: in prevalenza i genitori sono operai (41,85% dei padri e il 33,62% delle madri) o impiegati (il 17,31% dei padri e il 36,69% delle madri). Per quanto attiene al titolo di studio i borsisti in larga maggioranza hanno genitori con un titolo di studio fino al diploma (87,59% nel caso dei padri e 83,90% nel caso delle madri). In sintesi possiamo affermare che nella maggioranza dei casi gli studenti borsisti laureandosi conseguiranno un titolo di studio superiore a quello posseduto dai genitori e si vorrebbe che questo comportasse possibilità occupazionali migliori. Ma a questo fine occorrono specifiche misure di accompagnamento nel delicato passaggio al post lauream. Si vanificherebbero gli investimenti posti in essere durante il percorso di studi se venisse meno qualunque supporto in un momento così importante per la costruzione del proprio futuro.

Come dicevamo sopra, l'a.a. 2022/2023 è un anno con grandi novità per quanto riguarda gli interventi finanziari e, al di là del monitoraggio di tipo formale sull'utilizzo delle risorse PNRR, sarà importante analizzare approfonditamente i dati, anche per cogliere gli scostamenti nella platea dei destinatari rispetto agli anni accademici precedenti. Meglio se questo osservatorio potrà essere di livello nazionale, così da disporre di maggiori informazioni e di un contesto di riferimento più ampio.

Le novità dell'a.a. 2022/2023 non riguardano solo gli incrementi delle borse di studio. Il DM 1320/2021, sulla base della Legge 12 aprile 2022, n. 33 *Disposizioni in materia di iscrizione contemporanea a due corsi di istruzione superiore* disciplina il regime di interventi in questi casi *“Agli studenti iscritti, ai sensi della vigente normativa, contemporaneamente a più corsi di studio è consentito ottenere e mantenere la borsa di studio, incrementata del 20%, ove siano in possesso e mantengano i requisiti di merito previsti dal presente decreto per l'intera durata dei corsi. L'incremento di cui al primo periodo non è dovuto nel caso in cui lo studente perda i requisiti per la borsa con riferimento al corso di studio al quale lo studente ha correlato il predetto incremento.”*

La norma non brilla per immediata chiarezza e anche il successivo decreto del 29 luglio 2022 non ha dissipato le tante zone d'ombra. Anche le Faq ora presenti nel sito ministeriale continuano a non sciogliere i molteplici dubbi che probabilmente saranno chiariti solo in via di prassi. Al momento, comunque, il fenomeno sembra circoscritto, ma in questa fase non sono disponibili ancora dati certi. Si tratterà di capire quanti casi di doppia iscrizione riguardano esclusivamente l'ambito regionale e quanti invece riguardano anche Atenei fuori regione. In questo caso i controlli necessari per evitare una doppia erogazione di interventi saranno molto più onerosi e di esito incerto. Manca infatti una anagrafe degli studenti di livello nazionale aggiornata con tempi che consentano una rapida conoscibilità di questi casi. Per altro a questa anagrafe al momento gli enti del diritto allo studio non hanno accesso.

La Regione Emilia-Romagna ha nel frattempo opportunamente chiarito che la tassa regionale è dovuta una sola volta in caso di iscrizione a 2 corsi di uno stesso Ateneo regionale o a due Atenei entrambi con sede in Emilia-Romagna.

I controlli

I controlli sulle condizioni economiche e sui domicili presso la sede del corso frequentato rappresentano un'area di lavoro complessa, tenuto conto sia dell'articolato iter processuale, sia dell'impatto sui destinatari (revoca della borsa di studio con conseguente obbligo di restituzione, sanzioni, segnalazione agli organi giudiziari, ecc).

Vale dunque la pena agire in via preventiva, rafforzando gli strumenti di comunicazione utili per mettere gli studenti nelle condizioni migliori per adempiere con diligenza e correttezza agli obblighi che sono loro richiesti. Questa comunicazione non può essere disgiunta da una dimensione che potremmo definire “valoriale”, per far correttamente intendere che l'azione di controllo non è uno sterile e sgradito adempimento burocratico, ma bensì uno strumento volto ad accertarsi della corretta assegnazione di risorse pubbliche. C'è una dimensione culturale e formativa su cui impegnarsi già nella fase della pubblicazione dei bandi di concorso.

Questa area di attività è parte integrante dell'azione che persegue la massima inclusione e che nel corso degli anni ha sempre consentito di garantire il soddisfacimento del 100% degli idonei alla borsa di studio. E' bene, infatti, ribadire la necessità di concentrare le risorse verso chi ne ha effettivamente diritto. E' inoltre importante far capire che i controlli vengono fatti e quindi disincentivare, anche con

un'adeguata informazione preventiva, comportamenti scorretti e fraudolenti. Questa considerazione vale per tutti i servizi pubblici: l'affermazione decisa del principio di legalità richiede il fattivo contributo non solo dei soggetti erogatori, ma anche dei destinatari dei benefici.

Questo impegno deve riguardare anche gli studenti internazionali, stante l'assoluta insufficienza normativa che riguarda la valutazione delle loro condizioni economiche e la disomogeneità dei comportamenti delle rappresentanze consolari italiane nei diversi Paesi, a cui ai sensi di legge è affidata la legalizzazione delle documentazioni reddituali di quanti intendono richiedere i benefici del diritto allo studio. Nel corso del 2022 si è tentata una ricognizione puntuale, partendo dai Paesi da cui provengono la maggior parte dei nostri studenti internazionali. Gli esiti però non sono stati quelli sperati poiché da molti Paesi non è pervenuto alcun riscontro. Resta quindi in mano all'Azienda la delicata questione di trovare soluzioni appropriate bilanciando due principi di pari valore, quello dell'equità di trattamento e quello della massima inclusione.

L'alto volume delle posizioni controllate (11.500 posizioni per quanto riguarda le condizioni economiche e 10.000 posizioni per quanto riguarda i contratti relativi ai domicili presso la sede del corso frequentato) richiede di disporre di strumenti di scambio dati in via massiva con chi detiene le informazioni, anche per non gravare sugli studenti destinatari dei controlli richiedendo loro documenti a riprova di quanto dichiarato. A tal fine si è avviata una interlocuzione, che si spera positiva, con l'Agenzia delle Entrate dell'Emilia Romagna. Già nell'autunno 2022 la collaborazione ha portato alla predisposizione di una guida sugli affitti molto dettagliata per quanto attiene alle disposizioni normative e che contiene anche una esaustiva descrizione delle agevolazioni fiscali, dei canoni concordati, ecc. Questa collaborazione dovrà continuare anche nel prossimo anno, così da sedimentare competenze interne all'Azienda utili a creare un punto di servizio e di consulenza per gli studenti fuori sede che non entrano nelle strutture abitative di ER.GO e che devono quindi rivolgersi al mercato privato delle locazioni. Questo servizio potrebbe affiancarsi ed integrarsi con quello già attivo in alcuni Atenei per la registrazione dei contratti.

Recupero crediti

Il processo del recupero crediti è stato profondamente rivisto da alcuni anni, con il duplice obiettivo di ridurre i casi di insolvenza e cercare di rafforzare le azioni di sostegno per gli studenti con maggiori difficoltà economiche. In particolare è stato realizzato 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. E' stato quindi predisposto un Regolamento per la disciplina in via sperimentale di forme di collaborazione volontaria degli studenti debitori con il fine di ridurre o estinguere i debiti a loro carico. Gli studenti che lo richiedono possono svolgere per l'Azienda alcune attività, che non comportino responsabilità amministrative, e l'importo dovuto, nel valore massimo di € 3.000,00, va a compensare in tutto o in parte il loro debito. Dalla prima applicazione del Regolamento ad oggi sono state svolte n. 17 collaborazioni per complessive n. 1.108 ore ed estinzione di debiti per un importo totale di € 19.282,97. Sono in corso attualmente n. 5 collaborazioni per complessive 560 ore, con la previsione di estinguere debiti per un totale di euro 9.872,00. Questo strumento, malgrado la non semplice attuazione, soprattutto se i debiti sono molto sostanziosi, si è rilevato valido per aiutare gli studenti in maggiore difficoltà e recentemente si è data una nuova copertura finanziaria all'iniziativa per € 20.000,00.

Dai dati sulle restituzioni emerge un elemento interessante: gli studenti completamente insolventi sono nell'ordine del 6,92% dei debitori, mentre la percentuale di insolvenza sugli importi è pari all'8,04%. Per queste situazioni si deve necessariamente attivare il Concessionario alla riscossione

per il recupero coattivo del credito. Piace constatare che si tratta di dati in via di miglioramento nel corso degli anni. Infatti i casi di insolvenza assoluta erano il 13,69% nel 2021 e il 15,44% nel 2020. Evidentemente tutti i dispositivi messi in campo dall'Azienda stanno dando qualche buon esito.

Interventi a supporto della mobilità internazionale

Questi interventi rappresentano un'area meritevole di sviluppo, tenuto conto dell'importanza per gli studenti di una esperienza formativa all'estero. Ancora gli studenti italiani partecipano agli scambi europei in numero inferiore rispetto ai loro coetanei di altri Paesi (il 2% a fronte del 5% della media europea) e certamente i costi dei soggiorni all'estero possono rappresentare un ostacolo se mancano forme di aiuto dedicate. In realtà, oltre ai contributi nell'ambito del diritto allo studio (il DM 1320/2021 ha aggiornato gli importi mensili portandoli da € 500 a € 600), ci sono i fondi europei e altri finanziamenti erogati dalle Università. Probabilmente una razionalizzazione delle risorse consentirebbe un loro migliore utilizzo a vantaggio, ovviamente, della popolazione studentesca.

ER.GO stanZIA per questi contributi riservati agli idonei di borsa di studio un importo di € 200.000 annui, fatta salva la possibilità di garantire un maggiore finanziamento qualora residuino risorse dopo il pagamento delle borse di studio. Ai fini di massimizzare l'efficacia delle risorse in campo, nell'erogazione dei contributi si tiene conto degli interventi erogati dagli Atenei per la stessa finalità. Purtroppo le tempistiche di gestione dei diversi interventi non sono allineate e questo comporta qualche problema per garantire la linearità e tempestività del processo di assegnazione ed erogazione del contributo.

Completano i contributi a sostegno della mobilità internazionale gli assegni formativi per la partecipazione a percorsi di alta formazione all'estero previsti dalla legge regionale, per i quali si prevede l'importo complessivo annuo di € 30.000,00.

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 dai bandi di concorso. Si tratta di interventi che mirano a favorire la continuazione degli studi, pur nella situazione di difficoltà personale, e per questo motivo sono maggiormente efficaci se si accompagnano ad altre azioni di supporto, 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 del progetto è il monitoraggio delle carriere degli studenti coinvolti, al fine di verificare l'efficacia di quanto posto in essere. Per l'a.a. 2021/2022 le domande sono state n. 83 per una spesa complessiva ER.GO/UNIBO di € 88.278,12 (gli interventi concessi da ER.GO sono n. 69 per una spesa di € 48.400,00). In questa fase non è possibile valutare gli esiti dell'ultimo bando, mentre sono incoraggianti quelli delle edizioni precedenti: la percentuale degli studenti che, successivamente alla assegnazione dei contributi, hanno conseguito il titolo o hanno superato uno o più esami entro il mese di dicembre dell'anno di assegnazione è passata dal 75% dell'a.a. 2017/2018 al 80,95% dell'a.a. 2020/2021.

Dalla disamina delle domande pervenute all'ultimo bando emergono alcuni elementi che potrebbero fare pensare ad una riformulazione dell'intervento, con una differenziazione per target di studenti.

Sono emerse infatti alcune situazioni che stanno assumendo una dimensione significativa, come quella dei caregivers e dei careleavers, così come merita una linea di riflessione dedicata quella delle situazioni di disagio psicologico. La formula del pacchetto di servizi integrati rimane valida, ma potrebbe essere potenziata cercando di individuare gli strumenti più efficaci per accompagnare gli studenti anche in base alle loro diverse situazioni di fragilità.

Interventi a sostegno del Polo Universitario Penitenziario

E' un progetto consolidatosi negli anni a supporto di quanto messo in campo dall'Università di Bologna in favore di studenti in stato di detenzione e per molti detenuti ha rappresentato un forte incentivo a intraprendere e proseguire gli studi universitari, seppure in una realtà difficile come quella carceraria. Gli studenti accedono al contributo del valore di 400 euro sulla base di specifici requisiti di merito, previsti al fine di evitare una misura di tipo meramente assistenziale. Nel bando di concorso per l'a.a. 2022/2023 si prevede un contributo di € 200 per chi è in esecuzione della pena esterna al carcere o in libertà, se provenienti dal PUP.

Dallo scorso anno il PUP comprende anche i "giovani adulti" in carico ai Servizi della Giustizia Minorile per l'Emilia Romagna e le Marche che si iscrivono all'Università di Bologna.

Nella sottoriportata tabella è possibile vedere il trend degli interventi erogati nel corso degli anni:

a.a.	N. assegnatari	uomini	donne
2021/2022	60	53	7
2020/2021	62	50	12
2019/2020	64	53	11

Dal prossimo anno dovrebbe poi avere attuazione l'accordo integrativo sottoscritto nel 2022 tra UNIBO, ER.GO, il Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria Regione Emilia Romagna e Marche, Direzione della Casa Circondariale di Bologna "Rocco D'Amato", Ufficio Interdistrettuale per l'Esecuzione Penale Esterna di Bologna riguardante la delicata fase di accompagnamento in uscita dal carcere per fine pena. L'Accordo prevede a carico di ER.GO due misure tra loro alternative:

- l'assegnazione di un posto alloggio presso le Residenze ER.GO se lo studente non ha un'età superiore a 35 anni;
- l'assegnazione di un contributo per l'affitto del valore massimo di € 2.000,00 negli altri casi.
-

Il vincolo dell'età anagrafica è stato introdotto per non creare eccessivi squilibri all'interno delle residenze universitarie, dove sarebbe complesso accogliere persone non solo dal vissuto difficile, ma anche anagraficamente molto lontane dagli altri studenti presenti.

Dall'a.a. 2022/2023 si dovrebbe perfezionare la collaborazione di ER.GO anche al PUP di Modena, secondo lo schema già consolidato a Bologna.

Una possibile sintesi

Da questa disamina sugli interventi economici è possibile evincere alcuni significativi obiettivi da realizzare nel corso della presente programmazione e trarre alcuni elementi di sintesi su cui porre attenzione:

- il diritto allo studio con i suoi interventi più standardizzati, quali la borsa di studio, deve accompagnarsi, per essere realmente inclusivo, a forme di intervento personalizzate, composte da un mix di strumenti, finanziari e non solo, a cui anche gli Atenei possono fornire un apporto molto significativo con i servizi di loro competenza, quali il tutorato;
- l'integrazione con altri partner istituzionali è determinante per ottimizzare le risorse in campo, veicolare un'informazione chiara e semplificare l'accesso alle diverse opportunità;
- la necessità di un coordinamento tecnico di livello regionale che consenta una più efficace gestione di alcuni target di utenti, quali gli studenti con doppia iscrizione (fenomeno marginale nell'a.a. 2022/2023 per i benefici ER.GO, ma che potrebbe diventare più significativo dal prossimo anno accademico), o per la gestione degli interventi per studenti con carriere alias, con l'obiettivo di garantire la massima accessibilità nel pieno rispetto delle diverse identità di genere.

Obiettivi attesi

- realizzazione di un servizio di consulenza sulla contrattualistica in materia di locazioni;
- predisposizione, in condivisione con gli Atenei, di linee guida operative per la gestione dei casi di doppia iscrizione;
- predisposizione, in condivisione con gli Atenei, di linee guida operative per la gestione delle carriere alias;
- realizzazione di analisi e idonea reportistica sui primi effetti del DM 1320/2021.

Servizi per l'accoglienza

Servizio abitativo

La disponibilità abitativa di ER.GO è attualmente di n. 3.638 posti letto, così suddivisi per sede:

Sede	N. Posti letto
Bologna	1.673
Cesena	102
Forlì	120
Ravenna	25
Rimini	90
Ferrara	313
Modena	546
Reggio Emilia	131
Parma	628
Piacenza	10
Totale	3.638

Con l'inizio dell'a.a. 2022/2023 l'offerta abitativa è complessivamente aumentata:

- a Ravenna, dove è stata aperta la prima residenza nel complesso di Santa Teresa per 25 posti letto

- a Bologna, dove c'è stato un incremento di n. 74 posti letto, di cui 2 nell'ambito della convenzione con il Comune di Bologna e ACER e 72 tramite 2 accordi con la Fondazione CEUR.

Gli alloggi locati dalla Fondazione CEUR sono ubicati in via del Carpentiere, dove sono già presenti due residenze ER.GO. Questo rende possibile una ottimizzazione del servizio di portierato già presente, che ora serve una più ampia platea di utenti.

Sono poi attive alcune collaborazioni che permettono di aumentare l'offerta abitativa sul territorio: a Ferrara l'accordo con Acer e a Bologna l'accordo con il Comune di San Benedetto Val di Sambro. Analoga soluzione è stata adottata per l'a.a. 2022/2023 con gli enti di sostegno dell'Università di Bologna in Romagna, Fondazione Flaminia, SE.RI.NAR e Unirimini, nell'ambito di un Accordo perfezionato grazie alla regia dell'Ateneo con l'obiettivo di aumentare e razionalizzare i servizi abitativi in Romagna nell'ambito delle politiche di diritto allo studio.

E' inoltre in corso di perfezionamento un accordo con l'Associazione Piazza Grande, per l'inserimento in una esperienza di socialhousing a Calderara di Reno di 7 studenti universitari. Questi studenti saranno selezionati tra gli iscritti ad anni successivi o alle lauree magistrali delle graduatorie ER.GO e dovranno impegnarsi in attività di vicinato solidale. E' un progetto molto simile a quello che si è già sperimentato con successo negli alloggi ACER di Bologna e che potrebbe diventare un modello da replicare anche in altri contesti cittadini, non solo a Bologna. Queste iniziative, infatti, non solo aiutano ad aumentare l'offerta abitativa, ma favoriscono anche la partecipazione degli studenti ad esperienze con una intrinseca valenza formativa. E i ragazzi coinvolti di solito sono molto soddisfatti.

Queste esperienze rappresentano, inoltre, un modo per far meglio conoscere ed apprezzare alla comunità locale gli studenti fuori sede. Con molto piacere possiamo affermare che in tutti i progetti in cui sono stati inseriti, i ragazzi e le ragazze hanno dato una buona prova di sé, impegnandosi con grande responsabilità nelle diverse attività proposte, dal doposcuola per i bambini, all'insegnamento dell'inglese, al disbrigo di pratiche amministrative per i vicini anziani, ecc.

Il quadro degli studenti idonei al posto alloggio dell'a.a. 2022/2023 con raffronto rispetto all'anno accademico precedente è quello riportato nella tabella sottostante:

Sede	a.a. 2021/2022	a.a. 2022/2023	Var. Idonei	
	Idonei	Idonei	v.a.	%
Bologna	2.829	4.001	1.172	41,43%
Cesena	146	344	198	135,62%
Forlì	201	301	100	49,75%
Rimini	215	324	109	50,70%
Ravenna	0	95	95	nc
Ferrara	555	885	330	59,46%
Modena	566	612	46	8,13%
Reggio Emilia	185	181	-4	-2,16%
Parma e Piacenza	907	1.332	425	46,85%
TOTALE	5.604	8.075	2.471	44,09%

Letti in termini assoluti questi dati sono però poco significativi, perché ad esempio non recepiscono il dato dell'effettiva iscrizione universitaria che viene acquisito in fase di assegnazione dell'alloggio. La situazione attuale è quindi ben lontana da questa fotografia formale, rappresentata dalle

graduatorie degli idonei di inizio ottobre. L'iter delle assegnazioni di posto alloggio dell'a.a. 2022/2023 è iniziato anticipatamente rispetto agli scorsi anni. Al 15 settembre alle matricole già iscritte sono stati assegnati i posti liberi a quella data e gli ingressi sono stati i seguenti:

Sede	N studenti
Bologna	204
Cesena	13
Forlì	12
Ravenna	12
Rimini	9
Ferrara	39
Modena	52
Reggio Emilia	17
Parma	88

L'anno prossimo il numero di studenti che entreranno a settembre potrà essere maggiore, poiché le assegnazioni di alloggio dell'a.a. 2022/2023 cesseranno al 15 settembre, fatta salva ovviamente la continuità dell'assegnazione per gli studenti conferme. Quindi a metà settembre 2023 dovrebbe esserci una buona disponibilità di posti liberi da assegnare prioritariamente alle future matricole.

Purtroppo non si potranno risolvere così tutti i problemi, tenuto conto che il procedimento di assegnazione degli alloggi rimane lungo, soprattutto in ragione delle molteplici rinunce che seguono alle convocazioni (la media regionale è del 35%). Potrebbe essere utile introdurre un'ulteriore innovazione provando a stimare, sulla base di quanto avvenuto quest'anno, i tempi di chiamata per le assegnazioni sulla base della posizione in graduatoria. In questo modo si fornirebbe agli studenti in attesa una informazione utile per meglio orientarli sulla possibilità di aspettare l'alloggio ER.GO o cercare subito altre soluzioni. Dovrà essere chiaro che si tratta di una stima che non potrà vincolare l'Azienda, ma potrebbe essere un servizio utile.

Anche per l'a.a. 2022/2023 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, valore a cui concorrono in misura paritaria ER.GO e CUS) è attivo a Bologna, Cesena, Forlì, Rimini, Modena e Parma. Possono accedere alla formula BAPS gli studenti conferme di alloggio idonei per l'a.a. 2022/2023. Gli idonei al BAPS sono complessivamente:

Sedi	N. Baps
Bologna	95
Cesena	7
Forlì	4
Rimini	6
Modena	72
Parma	22
Totale	206

A Parma, inoltre, in collaborazione con il CUS si stanno mettendo a punto ulteriori azioni volte ad incentivare la partecipazione dei borsisti alle attività sportive. Si tratta di un Progetto del CUS volto

a diffondere la pratica motoria e sportiva per combattere la sedentarietà e si prevede una specifica promozione all'interno di alcune residenze di ER.GO.

Al di là degli studenti che beneficiano del BAPS e quindi della gratuità del servizio abitativo, le politiche tariffarie del servizio sono articolate in tre: rette per studenti in graduatoria, tariffe agevolate per particolari tipologie di ospiti (ad es studenti ITS), tariffe per ospiti temporanei. Ecco la tabella riepilogativa:

Sede	Retta per studenti in graduatoria	Tariffa agevolata	Tariffa ospiti
Bologna	215,00	300,00	360,00
Cesena	193,00	268,00	310,00
Forlì	213,00	265,00	302,00
Ravenna	186,00	238,00	282,00
Rimini	223,00	304,00	350,00
Ferrara	188,00	218,00	278,00
Modena	207,00	278,00	318,00
Reggio Emilia	188,00	254,00	294,00
Parma	197,00	292,00	332,00
Piacenza	167,00	240,00	295,00

Tutte le tipologie di tariffe tengono conto dell'ubicazione territoriale, della tipologia di stanza e dei servizi offerti all'interno della residenza e sono comprensive delle utenze. Sarà quindi molto importante sensibilizzare gli studenti per evitare sprechi che potrebbero far aumentare i costi in modo insostenibile. Saranno necessari anche controlli puntuali e una ricognizione volta a verificare dove si possa agire a livello impiantistico per evitare consumi anomali e incontrollati. I nuovi affidamenti previsti per la gestione dei servizi abitativi (servizio energia, servizio di accoglienza e di piccola manutenzione e facility management) potranno essere di grande aiuto a questo fine e sarà proprio questo uno degli aspetti su cui valutare le loro prestazioni.

Chiaramente la principale destinazione degli alloggi ER.GO è rappresentata dagli studenti in graduatoria e altre categorie di studenti sempre disciplinate dai bandi, quali gli studenti con disabilità, gli studenti con assegnazione straordinaria, ecc. Le ospitalità temporanee sono effettuate prevalentemente su posti momentaneamente liberi e sono una risorsa importante per ottimizzare l'uso dei posti letto aumentandone il tasso di occupazione. Dopo la fine del periodo più grave della pandemia le ospitalità sono riprese (l'incremento ad ottobre 2022 rispetto al 2021 è di € 76.417,50). Ma si può fare ancora meglio, sfruttando laddove possibile la vocazione turistica delle nostre città. Nel mese di agosto 2023 si esplorerà quindi l'utilizzo di una residenza solo per ospitalità turistiche secondo il modello dei bed and breakfast. I proventi, al netto dei costi sostenuti, potranno essere reinvestiti in interventi di valorizzazione del patrimonio. Occorrerà preventivamente verificare le implicazioni fiscali dell'operazione e, data la forte natura sperimentale dell'iniziativa, partire con una residenza non troppo grande. La residenza Castellaccio di Bologna, con i suoi 51 posti letto, ubicata in centro storico e in prossimità della stazione ferroviaria, oltre che vicina alla sede dell'Azienda, appare come la soluzione ideale per provare questa nuova attività.

Venendo ai temi più strettamente riguardanti la vita all'interno delle residenze merita fare alcune considerazioni che si auspica possano trovare momenti e contesti di adeguato approfondimento. Abbiamo più volte detto che il servizio abitativo non ha il solo scopo di dare una soluzione abitativa

confortevole e a prezzi contenuti. Nelle comunità residenziali universitarie si costruisce un modello di accoglienza a cui non è estranea anche una dimensione intrinsecamente formativa. Gestire residenze universitarie è tutt'altra cosa rispetto a gestire degli alberghi e le residenze non sono dei condomini di giovani studenti. Al di là di come sono strutturate, con spazi comuni più o meno numerosi o più o meno grandi, le residenze universitarie sono, seppure con diversi accenti, comunità accoglienti ed inclusive. Perché questo accada sono necessari servizi di supporto e di accompagnamento dedicati, che vedano la partecipazione attiva degli utenti.

Per questo sarebbe miope pensare che anche la carenza di offerte abitative per studenti nelle nostre città si possa risolvere unicamente con l'entrata in scena di tanti soggetti pronti ad investire per rispondere alla domanda crescente di alloggi. Forse, questo periodo così critico potrebbe essere l'occasione per un ripensamento ed una riflessione su un servizio e le caratteristiche che lo devono connotare. Questa potrebbe anche essere l'occasione per condividere con gli altri soggetti istituzionali quali debbano essere gli standard di accoglienza. I requisiti dimensionali della L. 338/2000 rappresentano un ineludibile punto di riferimento, ma è possibile anche andare oltre, pensando alla dimensione più immateriale della residenzialità studentesca. Un utile spunto a questo riguardo può essere rappresentato dal Decreto Ministeriale che incentiva la creazione di collegi di merito da parte delle Università. Per gli studenti delle residenze ER.GO di Bologna ci sarà nel 2023 una sperimentazione in questo senso, con incontri serali di natura seminariale tenuti da docenti universitari su temi di particolare attualità (i corretti stili di vita e l'alimentazione corretta, la sostenibilità e i comportamenti volti ad evitare gli sprechi, il linguaggio di genere, ...) Si tratta di un primo esperimento che si auspica possa poi consolidarsi ed estendersi ad altre realtà regionali.

Parallelamente nel corso del 2023 si dovranno portare a sistema in un contesto organico le diverse linee di azioni aventi a che fare con il benessere all'interno delle residenze. E' un dato purtroppo certo che la pandemia ha lasciato uno strascico di problematicità relazionali rispetto alle quali non si può rimanere indifferenti, anche perché spesso questi problemi si uniscono a fragilità già presenti. Occorre quindi pensare ad un servizio complessivo, che si integra con quello più di natura gestionale-burocratica e che riconduce ad un approccio unitario le diverse iniziative realizzate in questi anni per la valorizzazione della dimensione formativa e comunitaria delle residenze, tra cui:

- il servizio di tutorato per gli studenti matricole, realizzato da studenti selezionati dagli Atenei attivo a Bologna e a Parma;
- la realizzazione di diversi laboratori artistici, tenuti da studenti senior e l'organizzazione degli eventi dove gli studenti e le studentesse coinvolte possono esibirsi;
- la promozione e il sostegno di iniziative di volontariato e di partecipazione attiva alla comunità locale in cui le residenze sono inserite;
- il consolidamento dei Punti di ascolto e dei servizi di consulenza individuale per prevenire e o attenuare situazioni di disagio;
- la revisione parziale del servizio di assistenza sanitaria ai sensi di un progetto di collaborazione con il CUSB e UNIBO a Bologna (progetto che nel post pandemia dovrà essere necessariamente ripensato nelle modalità e nei contenuti)

Tutte queste attività, che ormai rappresentano contenuti consolidati dei servizi di accoglienza di ER.GO, stentano ad acquisire piena visibilità e quindi ampia conoscenza tra gli studenti. Fino ad ora è sempre mancata una strategia comunicativa dedicata a queste attività e le comunicazioni personalizzate in cui si promuovono le singole iniziative non sempre sono sufficienti. Occorre, infatti, proporre una visione di insieme in cui sia chiaro il progetto unitario, gli scopi che si prefigge e le

modalità per accedere alle diverse proposte. Altrimenti il rischio è che si tratti di servizi che vengono compresi e fruiti solo dagli studenti più attenti e più attivi. Si vorrebbe far passare un messaggio: *A noi interessa che tu faccia parte della nostra comunità e vorremmo che ti sentissi bene con noi. Ci piacerebbe contare sul tuo contributo per rendere le nostre case un luogo in cui stare sempre meglio. Se hai problemi, se c'è qualcosa che non va, rivolgiti a noi! Ci siamo!*

Non è un messaggio scontato e occorrerà mettere a punto una strategia comunicativa adeguata, che passi anche attraverso una relazione personale forte con gli studenti e le studentesse assegnatarie di alloggio. Il *Progetto Adotta una residenza*, che coinvolge dipendenti Er.GO di diversi servizi, può essere la cornice più appropriata per sviluppare questa relazione.

Servizio ristorativo

Per l'a.a.2022/2023 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 € 16.223,41	€ 900,00	€ 450,00
da € 16.223,41 a € 17.845,75	€ 500,00	€ 250,00
da € 17.845,76 a € 20.264,78	€ 400,00	€ 200,00
da € 20.264,79 a € 24.335,11	€ 250,00	€ 125,00

Gli studenti idonei alla borsa di studio per l'a.a.2022/2023 nelle graduatorie provvisorie che hanno richiesto di convertire una quota di borsa in servizio ristorativo sono 6.433 (compresi gli studenti che hanno optato per il BAPS). Il prepagato è utilizzabile con il badge universitario, con la tessera sanitaria o tramite una App realizzata internamente ad ER.GO.

Dall'a.a. 2022/2023 sarà attivo un nuovo software gestionale che consentirà non solo di registrare tutte le transazioni presso i servizi ristorativi in appalto, sia di coloro che utilizzano il prepagato, sia della generalità degli studenti, ma anche di avere una maggiore conoscenza di dettaglio sui pasti consumati e su come si orientano le scelte degli studenti tra i diversi menu proposti. Questo è un passaggio di grande rilevanza per potere disporre di elementi conoscitivi su un servizio che sta attraversando una delicata fase di cambiamento. La mensa tradizionale sta progressivamente mutando, perché sono mutati gli stili di vita ed anche l'approccio al cibo è cambiato di conseguenza. L'attenzione alla salute e alla sostenibilità alimentare e ambientale sono ormai patrimonio culturale sempre più diffuso.

La ristorazione collettiva a regia pubblica, quale quella universitaria, non può ignorare questi cambiamenti e deve avere un approccio innovativo in cui cercare di coniugare i molteplici aspetti della sostenibilità, ambientale, alimentare, economica. Occorre quindi nel riprogettare il servizio essere attenti a diverse variabili, dal comfort degli ambienti, alla qualità e varietà del cibo, al prezzo dei pasti praticato.

Qualunque processo di cambiamento così significativo richiede tempo, una stretta collaborazione interistituzionale e una fattiva e responsabile partecipazione al processo da parte degli utenti. Sia a Bologna, sia a Parma sono in corso riflessioni condivise con gli Atenei che dovrebbero aiutare in questo delicato passaggio. Il tema "la mensa che vorrei" dovrebbe diventare oggetto di riflessione ed elaborazione progettuale partendo anche dalle proposte degli studenti. Si dovranno pertanto trovare le modalità comunicative più adeguate per sollecitare il loro coinvolgimento.

Questa dimensione del servizio non va poi disgiunta dagli aspetti più strettamente strutturali, perché l'organizzazione degli spazi e il loro allestimento sono elementi caratterizzanti la qualità dei servizi parimenti ai pasti che vengono offerti. Solo alla luce di questi ragionamenti potranno essere impostate le gare per possibili nuovi affidamenti nel corso del 2023. Occorre agire con molta prudenza, tenendo conto anche dell'esperienza del 2022, che ha visto andare deserte le 3 gare indette su Bologna, su Forlì e su Ferrara.

Il servizio ristorativo di ER.GO si articola in:

- servizi in appalto
- locali convenzionati
- punti ...@pausapranzo

I servizi in appalto (N 16)

a Bologna			
Punto ristorativo	Tipologia	Gestore	Scadenza contratto
Bononia University Restaurant	Mensa	ELIOR RISTORAZIONE SpA	<u>31/07/2023</u>
La Veneta	Self service veloce	ELIOR RISTORAZIONE SpA	<u>31/07/2023</u>
Servizio Ristorativo Ingegneria	Mensa	CAMST s.c.r.l.	31/08/2021 (prorogato al <u>31/01/2023</u>)
La Scuderia	Bar/ristorante e intrattenimento	TEATRO SRL	<u>24/10/2024</u>
Ex Fornace Galotti	Bar/ristorante	COMPASS GROUP ITALIA S.p.a.	<u>20/04/2028</u> (con possibilità di rinnovo di 2 anni)
a Forlì			

Campus	Self service veloce	AIDORU Società Cooperativa	<u>10/10/2028</u> (con possibilità di rinnovo di tre anni)
Ex ENAV	Self service	GEMOS soc. coop.	<u>28/09/2024</u> (con possibilità di rinnovo di un anno)
<u>a Cesena</u>			
Bar Volume	Bar – ristorazione veloce	Associazione AIDORU	<u>08/05/2023</u> (con possibilità di rinnovo di due anni)
<u>a Ferrara</u>			
Punto ristorativo	Tipologia	Gestore	Scadenza contratto
Giovecca	Mensa	CIR Food	<u>31/07/2024</u>
Polo scientifico e tecnologico	Mensa e bar	CIR Food	<u>31/07/2024</u>
<u>a Modena</u>			
Punto ristorativo	Tipologia	Gestore	Scadenza contratto
Campus Via Vignolese	Mensa e spazio studio	Da individuare	<u>RIAPERTURA NEL 2023</u>
<u>A Parma</u>			
Punto ristorativo	Tipologia	Gestore	Scadenza contratto
Free service Campus	Mensa	CAMST s.c.r.l.	<u>04/02/2023</u> (dopo rinnovo di 2 anni intervenuto a febbraio 2021)
Bar Campus	Bar, paninoteca	CAMST s.c.r.l.	<u>04/02/2023</u> (dopo rinnovo di 2 anni intervenuto a febbraio 2021)
Free service Grossardi	Mensa	CAMST s.c.r.l.	<u>04/02/2023</u> (dopo rinnovo di 2 anni intervenuto a febbraio 2021)
Bar Paninoteca Cornocchio c/o Facoltà di Veterinaria	Bar, paninoteca	COFFEE BREAK	<u>01/01/2024</u> (con possibilità di rinnovo per un ulteriore anno)
Bar Paninoteca Kennedy	Bar, paninoteca	COFFEE BREAK	<u>31/12/2028</u> RIAPERTURA 14/11/2022

I locali convenzionati

Al momento sono n. 77 i locali convenzionati, con la seguente distribuzione territoriale:

Sede	N. Locali convenzionati
Bologna	6
Cesena	6
Imola	2
Faenza	3
Forlì	0
Ozzano	2
Ravenna	5
Rimini	5
Ferrara	16
Modena	17
Reggio Emilia	13
Parma	1
Piacenza	1
Totale	77

Punti Pausa Pranzo

Sono luoghi 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 Ex Hotel Palace;
- Palazzo dei congressi a Ravenna Largo Firenze, 9 Ravenna;
- UniverMantova in via Scarsellini, 2 a Mantova;
- Ex Arrigoni in Piazzale Aldo Moro Cesena;
- Via Selmi a Bologna, presso il Museo di Zoologia;
- in via S. Alberto 163 a Ravenna;
- presso la sede di Infermieristica e logopedia a Faenza;
- presso Scienze Giuridiche in via dell'Agricoltura, 5 a Ravenna;
- presso il Campus di Parma in via delle Scienze;
- presso la Residenza Umberto Eco a Bologna;

altri punti potranno essere rapidamente attivati su richiesta delle diverse strutture universitarie.

Servizi a Piacenza

Come è noto a Piacenza sono presenti sedi di 2 Atenei il cui sistema del diritto allo studio universitario fa riferimento alla Regione Lombardia, l'Università Cattolica del Sacro Cuore e il Politecnico di Milano, a cui si affiancano alcuni corsi dell'Università di Parma ed il Conservatorio Nicolini.

ER.GO opera a Piacenza nell'ambito del diritto allo studio per quanto attiene agli studenti del Conservatorio e dell'Università di Parma e prevalentemente sui servizi di accoglienza per gli studenti dell'Università Cattolica e del Politecnico di Milano. A questo fine è attiva una convenzione con il Comune e il Collegio Morigi che prevede un contributo a carico di ER.GO fino a un massimo di € 165.000 (€ 10.000 sono vincolati a progettazioni e sperimentazioni innovative). La convenzione sarà oggetto di rinnovo nel prossimo anno.

Il doppio binario di intervento è reso possibile grazie ad una positiva relazione con le istituzioni del territorio, oltre agli Atenei, al Comune e al Collegio Morigi, anche Educatt, l'ente del diritto allo studio dell'Università Cattolica di Milano. Educatt, in convenzione con ER.GO, ha reso disponibile il suo prezioso contributo per l'accesso ad alcuni suoi servizi, quali la ristorazione e le attività sportive, agli studenti dell'Università di Parma. Questa è un'esperienza che ancora una volta dimostra come la cooperazione interistituzionale permetta di trovare risposte a situazioni totalmente nuove.

Obiettivi innovati attesi

- realizzazione di una campagna informativa a supporto delle iniziative di valorizzazione della dimensione comunitaria e formativa delle residenze;
- messa a punto e realizzazione di un monitoraggio mensile del costo delle utenze nei servizi di accoglienza;
- sperimentazione nel mese di agosto della "residenza turistica";
- progettazione partecipata di nuovi modelli di servizi ristorativi;
- sottoscrizione della nuova convenzione per i servizi nella città di Piacenza.

Misure di accompagnamento

Le misure di accompagnamento rappresentano nella legge regionale sul diritto allo studio universitario uno degli ambiti più innovativi che si è evoluto nel tempo con un progressivo arricchimento dei contenuti. Alcune attività, quali i servizi di orientamento in entrata o i servizi a supporto delle situazioni di maggiore fragilità (ad esempio studenti con disabilità, studenti rifugiati, ecc), negli ultimi anni hanno assunto un'importanza sempre più rilevante all'interno della missione istituzionale, tanto da avere anche autonome evidenze organizzative.

Con le misure di accompagnamento si intende agire in una duplice direzione:

- un servizio informativo e consulenziale che accompagni gli studenti ancor prima dell'iscrizione e li segua durante tutto il percorso universitario;
- una presa in carico personalizzata per coloro che sono già all'interno del sistema e che manifestano situazioni di difficoltà personali, familiari, ecc.

Attraverso gli strumenti che rientrano tra le misure di accompagnamento si può realizzare un diritto allo studio innovativo, capace di coniugare la parità di trattamento con interventi personalizzati e diversificati per le diverse situazioni di fragilità, da quelle destinatarie dei servizi più consolidati, come nel caso degli studenti con disabilità, a quelle ancora compiutamente da conoscere, quali il fenomeno crescente dei careleavers e dei caregivers. In questi casi occorre mettere a punto progetti di intervento personalizzati, in cui affiancare agli interventi del DSU più tradizionali altre forme di sostegno maggiormente incentrate sui bisogni personali. A questo fine è indispensabile una rete di partenariato forte, che vada oltre la consolidata collaborazione tra ER.GO e Atenei. Occorre

rafforzare la relazione con i servizi sociali del territorio, cercando di costruire un coordinamento di attori e strumenti che possa attivarsi nei casi più difficili. Non sono infatti infrequenti situazioni di studentesse e studenti che sono totalmente privi di legami familiari e per i quali l'Azienda finisce per rappresentare l'unico punto di riferimento. Purtroppo, quando per vari motivi non ci sono più i presupposti per la continuità dei servizi si ingenera una situazione di abbandono che rischia di vanificare tutti i risultati raggiunti fino a quel momento. Accompagnare ad una uscita protetta dal sistema del diritto allo studio sarebbe quindi non solo auspicato, ma anche necessario. Occorre lavorare su questa rete, nel rispetto delle competenze distintive di ciascun ente, e partire dalla preliminare emersione del fenomeno può essere il presupposto per dare il via alle necessarie interlocuzioni.

Al di là delle situazioni di maggiore fragilità è poi indispensabile rafforzare i servizi a supporto di tutti gli studenti, perché rimangano all'interno del sistema dei benefici. Di alcune iniziative si è già detto nella parte della presente relazione dedicata ai servizi abitativi. Altre sono già in essere e ne è già stata ampiamente dimostrata l'efficacia: avere introdotto una rata di borsa di studio a marzo sulla base del merito conseguito a febbraio ha rinforzato le performance degli studenti borsisti portando ad oltre il 90% coloro che mantengono la borsa di studio.

Ma si prevedono anche altri interventi. Sarà da monitorare con grande attenzione la sperimentazione con l'Università di Parma, che mette a disposizione tutor per ogni ambito disciplinare della propria offerta formativa, con il compito di creare un legame diretto tra gli studenti borsisti del primo e secondo anno e le strutture di Ateneo. E' una iniziativa totalmente nuova che dovrà essere accompagnata da un'adeguata azione informativa, per far sì che gli studenti coinvolti ne apprezzino appieno l'importanza e l'utilità.

Orientamento in entrata

L'orientamento in entrata rappresenta uno degli snodi centrali per una politica del diritto allo studio veramente inclusivo. Non è un caso che anche a livello nazionale siano dedicate a questa funzione ingenti risorse a valere sul PNRR. In agosto è stato adottato il Decreto n. 934 che prevede la messa a disposizione per Atenei e istituti AFAM di finanziamenti dedicati e fissa gli obiettivi target già per il 2022/2023: raggiungere con l'orientamento 20.000 alunni a partire dal terzo anno di scuola. L'obiettivo è quello di facilitare e incoraggiare il passaggio dalla scuola secondaria superiore all'università e di ridurre il numero di abbandoni universitari, contribuendo in tal modo all'aumento del numero dei laureati.

Ai sensi del decreto, i percorsi di orientamento attivati da Università e Istituti AFAM, anche in collaborazione tra loro, non possono avere natura promozionale e devono consentire all'alunno di: a) conoscere il contesto della formazione superiore e del suo valore in una società della conoscenza, informarsi sulle diverse proposte formative; b) fare esperienza di didattica disciplinare attiva, partecipativa e laboratoriale; c) autovalutare, verificare e consolidare le proprie conoscenze per ridurre il divario tra quelle possedute e quelle richieste per il percorso di studio di interesse; d) consolidare competenze riflessive e trasversali per la costruzione del progetto di sviluppo formativo

e professionale; e) conoscere i settori del lavoro, gli sbocchi occupazionali possibili nonché i lavori futuri.

Sono obiettivi importanti a cui ER.GO può dare il proprio contributo, in collaborazione con le Università, mettendo a disposizione i propri servizi di informazione sul diritto allo studio, i propri servizi di orientamento e le proprie relazioni con le scuole del territorio. Anche in questo ambito l'integrazione di risorse e strumenti può consentire di raggiungere migliori risultati. Per questo motivo è di grande interesse la proposta di collaborazione della città metropolitana di Bologna, volta ad organizzare, nell'ambito del Festival della Cultura tecnica, incontri sia per gli studenti, sia per i docenti delle scuole. ER.GO ha aderito all'iniziativa congiuntamente al servizio di orientamento di UNIBO.

E' possibile diversificare gli interventi per target di utenti. Ad esempio per gli studenti degli istituti tecnico-professionali la scelta di iscriversi all'Università può essere tutt'altro che scontata. Eppure se si vuole provare ad invertire la rotta, la sfida è cercare che tutti, anche coloro che hanno scelto un percorso di studi a maggiore vocazione professionalizzante, possano coltivare un sogno diverso. Certo le difficoltà potranno essere maggiori rispetto a quelle di chi proviene da percorsi liceali, il rischio di non farcela più alto. Occorre dunque pensare e realizzare dispositivi di rinforzo quali un servizio di tutorato dedicato. Sarebbe infatti sbagliato pensare ad un'azione di orientamento che si esaurisce allorché si perfeziona l'iscrizione all'Università. Il durante ed il dopo debbono essere accompagnati con strumenti adeguati, soprattutto nel caso di studenti con maggiori difficoltà.

Per il 2023 si dovrà dare continuità alle prime esperienze intraprese nel 2022 con le visite di alcune classi dell'ultimo anno di scuola superiore nei luoghi dell'Università e del diritto allo studio (ne sono state realizzate 5, due a Bologna, una Reggio Emilia, una a Cesena e una a Forlì). Questa attività completa quella realizzata all'interno delle scuole e sarà certamente replicata anche nel corso del 2023. Il prossimo anno, inoltre, si pensa di sperimentare una nuova iniziativa, una summer school per un centinaio di studenti a cui saranno proposte attività didattiche e azioni di orientamento e di consulenza individuale. Per la prima volta sarà realizzata a Bologna, in collaborazione con l'Ateneo e si auspica che possa essere replicata nei diversi contesti territoriali.

Lo Sportello Unico per lo studente universitario

Nel corso degli anni si è consolidato un servizio di informazione e comunicazione integrato con gli Atenei, secondo l'approccio dello Sportello Unico inteso come concetto dinamico che si evolve nel tempo con sempre nuovi contenuti e nuove modalità realizzative.

Il servizio di informazione rappresenta lo strumento principale per l'accessibilità ai servizi del diritto allo studio. Il sito internet, i diversi canali di comunicazione, i canali social devono collocarsi all'interno di un sistema coordinato in cui inserire a pieno titolo anche l'azione informativa congiunta con le Università. I modelli sono diversi, perché si passa dalla modalità online dei venerdì teams con UNIBO allo sportello in presenza al Ponte Romano di Parma, ma sono in tutti i casi servizi fondamentali per coloro che intendono intraprendere gli studi universitari, soprattutto se in una città diversa da quella di residenza.

Una comunicazione integrata con gli Atenei rappresenta per altro un utile complemento della gestione integrata delle domande dei benefici. Così come attraverso la piattaforma dei servizi on line di ER.GO

vengono presentate le domande anche per i benefici universitari (con esclusione di quelli dell'Università di Ferrara), anche le informazioni su requisiti di accesso, scadenze, ecc devono essere date in modo integrato. Gli studenti da tempo percepiscono i diversi benefici come qualcosa di unitario e a loro giustamente poco importa chi sia il soggetto istituzionalmente competente all'erogazione. Questa impostazione si è rivelata efficace negli anni e lo dimostrano i numeri del servizio informativo di ER.GO: 190.000/200.000 contatti annuali tramite i diversi canali informativi (Parla con ER.GO, Chat, Scrivici), mentre gli accessi al sito sono nell'ordine di 2.250.000 all'anno. Purtroppo nella fase calda di gestione dei bandi di concorso si registra una certa difficoltà a far fronte in tempi rapidi alle diverse richieste. Occorre pertanto pensare ad un'azione di razionalizzazione che renda più fluido il processo e che eviti inutili ripetizioni e sovrapposizioni tra i diversi canali informativi. Il rischio, infatti, è che una mancata risposta tempestiva si riverberi negativamente sull'intero ciclo dell'informazione.

Una prima razionalizzazione deve necessariamente avvenire attraverso una radicale revisione del sito internet con una semplificazione dei contenuti presenti. Dopo il lavoro svolto nel 2022 in collaborazione con il Dipartimento di Informatica di UNIBO, che ha riguardato prevalentemente la realizzazione e la somministrazione di questionari rivolti agli studenti, si dovrà passare alla fase di riorganizzazione e semplificazione. Anche la grafica giocherà una parte rilevante e sarà quindi necessario procedere ad un affidamento all'esterno, tenuto conto che questo tipo di competenze non sono presenti in Azienda.

La revisione del sito, che dovrà essere pronta in concomitanza con l'apertura dei bandi dell'a.a. 2023/2024, dovrebbe avere un impatto positivo sull'accesso agli altri canali informativi, riducendo i tempi di risposta anche nella fase più calda dell'anno, a ridosso delle scadenze. Ci si dovrà concentrare sugli adempimenti di maggiore rilievo per gli studenti e particolare attenzione dovrà essere dedicata agli studenti internazionali, secondo un approccio che cerchi di coniugare esaustività e chiarezza dell'informazione. Compito non semplice, tenuto conto che ci si muove in un contesto tutt'altro che lineare con una differenziazione di situazioni molto significativa da Paese a Paese.

Si potrebbe pensare, anche in coerenza con gli indirizzi regionali in tema di attrattività dei talenti, ad un portale dedicato agli studenti internazionali, in cui fare confluire le informazioni riguardanti tutti gli adempimenti connessi all'iscrizione universitaria, alla richiesta di permesso di soggiorno, alla copertura sanitaria, ecc. Da questo punto di vista sarà fondamentale la collaborazione con i servizi universitari che si occupano di internazionalizzazione. La prospettiva potrebbe essere quella di uno sportello unico virtuale ed in presenza.

E si viene ad un altro tema di grande rilievo, il recupero della relazione in presenza con gli studenti dopo alcuni anni di contatti solo virtuali. Non si pensa alla riproposizione di sportelli tradizionali in tutte le sedi territoriali. Anche in questo caso è bene operare in modo diverso a seconda dei contesti territoriali di riferimento: dalla presenza settimanale nei campus della Romagna all'organizzazione di un servizio informativo in presenza su richiesta di appuntamento nelle altre sedi. Si tratta di un servizio da poco strutturato sul quale sarà bene effettuare anche indagini di gradimento per valutare le possibili evoluzioni future.

Una zona rimasta in ombra e residuale nel servizio informativo di ER.GO è quella dei canali social. Si tratta, infatti, di canali delicati sui quali intervenire con molta attenzione. Pur tuttavia rappresentano contenitori importanti per veicolare informazioni ad una vasta platea di studenti e non possono più essere trascurati. La strada migliore, nella fase iniziale di questo percorso, è agire in sintonia con quanto fatto dagli Atenei. In tal senso nel corso del 2022 si è realizzato un primo percorso in collaborazione con l'Università di Bologna, per la divulgazione nei canali social di Ateneo anche di alcune informazioni riguardanti i servizi di ER.GO.

Servizi per l'internazionalizzazione

Il quadro degli studenti internazionali idonei nelle graduatorie provvisorie, con il confronto con le graduatorie provvisorie dell'a.a. 2021/2022 è il seguente:

Istituto	2022/2023	2021/2022	v.a.	%
Unibo	2.612	2.505	107	4,27%
Unife	386	295	91	30,85%
Unimore	262	254	8	3,15%
Unipr	1.357	760	597	78,55%
AFAM	56	59	-3	-5,08%
TOTALE	4.673	3.873	800	20,66%

Per l'a.a. 2022/2023 le regole di accesso sono quelle ordinarie, quindi tutti gli studenti internazionali ai fini della presentazione della domanda di benefici hanno dovuto presentare la documentazione delle condizioni economiche familiari, così come prevede la normativa vigente. Alcune doverose forme di flessibilità sono state introdotte per affrontare le situazioni problematiche di alcuni Paesi, in cui tempi e modi di reperimento della documentazione e della relativa legalizzazione si sono rivelati molto incerti e pieni di difficoltà. Di fatto si registrano situazioni difformi da Paese a Paese e anche tra diverse regioni di uno stesso Stato e non sempre la collaborazione con le Ambasciate italiane consente di risolvere i problemi. Come detto più volte è la normativa che va radicalmente ripensata. L'osservatorio emiliano-romagnolo, dati i numeri di posizioni gestite, può essere un buon punto di partenza per provare a impostare una riforma della materia che, senza inibire l'accesso degli studenti internazionali a forme di accompagnamento e sostegno allo studio, eviti un processo inutilmente farraginoso e oneroso anche per gli stessi utenti.

Nel precedente paragrafo già si è detto di come si pensa di intervenire per il potenziamento di un servizio in grado di offrire tutte le informazioni per affrontare gli studi nel nostro Paese e che sappia rappresentare correttamente anche le eventuali criticità, quali quelle relative al reperimento di una soluzione abitativa in breve tempo.

Un discorso a parte meritano gli studenti in stato di protezione internazionale. E' una linea di attività che si è sviluppata negli anni, in stretto coordinamento con gli Atenei e che ha permesso di dare risposte significative anche a situazioni di emergenza umanitaria, quali quelle più recenti dell'Afghanistan e dell'Ucraina.

ER.GO, sulla base degli atti di indirizzo della Regione Emilia Romagna e in condivisione con le Università, ha predisposto misure specifiche in risposta a queste emergenze, con l'attivazione di due bandi dedicati. Il bando rivolto a giovani Afghani avrà continuità anche per l'a.a. 2022/2023 per meglio accompagnare tutti gli studenti beneficiari degli interventi lo scorso anno. Continuerà inoltre la partecipazione dell'Azienda ai diversi progetti UNICORE degli Atenei di Bologna (questo in fase conclusiva, con le ultime misure straordinarie sostenute paritariamente da Azienda e Università), di Modena e Reggio Emilia e di Parma, quest'ultimo per un corso interateneo.

Con UNIBO, UNIMORE, UNIPR, nell'a.a. 2022/2023, si prevede anche di dare continuità alla gestione congiunta delle borse finanziate dal Ministero dell'Interno e con UNIBO anche alla gestione del progetto *Unibo for refugees*, che prevede borse di studio integrate da premi per gli studenti più meritevoli.

Ecco alcuni dati sul numero di interventi per l'a.a. 2022/2023:

Ateneo/Accademia	Nr. Studenti
Unibo	60
Unife	7
Unimore	9
Unipr	15
Accademia di Bologna	1
Accademia di Ravenna	1
Totale	93

con il seguente piano di risorse dedicate:

SUDDIVISIONE BORSE PER TIPOLOGIA DI BANDO/PROGETTO	Finanziamento per borsa in denaro e servizi
Borsa Emergenza Afghanistan	68.000,00
Unibo4Refugees	88.576,80
Borse CRUI - Unibo	29.525,60
Borse CRUI - Unimore	7.081,40
Borse CRUI - Unipr	7.081,40
Unicore in collaborazione con UNIBO	8.326,00
Unicore 3.0	7.100,00
Unicore 4.0	21.262,80
Totale	236.954,00

Occorre poi rinforzare le azioni di accompagnamento sia in itinere, sia nella delicata fase del post lauream. Gli studenti rifugiati hanno spesso storie molto difficili alle spalle e quindi possono avere bisogno di un sostegno che vada oltre la borsa di studio o il servizio abitativo. Gestire queste relazioni può non essere facile senza adeguate competenze e per questo motivo nel corso del 2023 sarà realizzato un intervento formativo specifico per i dipendenti dell'Azienda che si occupano di studentesse e studenti in condizioni di particolare fragilità.

Una considerazione finale riguarda la parcellizzazione dei progetti che, se da un lato consente una più puntuale personalizzazione degli interventi, dall'altro rende più complessa la gestione e rischia di creare disorientamento tra gli stessi studenti. In prospettiva si dovrebbe pensare ad una impostazione unitaria, in cui però non si disperda la flessibilità messa in campo in questi anni.

Orientamento al lavoro

Nel corso del 2022 l'attività del Servizio Orientamento al Lavoro è proseguita nella modalità di erogazione online, che si è rivelata efficace e adeguata all'utenza di riferimento. La realizzazione dei servizi a distanza, inoltre, è economica e sostenibile in quanto permette di superare barriere geografiche, riduce la necessità di spostamenti fisici con risparmio di risorse per gli utenti e per l'Amministrazione.

Le linee di attività sono suddivise in:

a) **Colloqui individuali e percorsi di consulenza** finalizzati a:

- individuare obiettivi professionali coerenti con indirizzi di studio e interessi personali
- mettere a punto strategie personalizzate ed efficaci di ricerca del lavoro
- fornire consulenze personalizzate sul Curriculum Vitae (CV Check)

I colloqui sono svolti su piattaforme online quali Skype, Meet o altro, anche in base alle esigenze degli utenti.

b) **Servizi erogati a gruppi**, realizzati nella forma di **incontri ed eventi online su temi connessi alla definizione degli obiettivi professionali e alla ricerca del lavoro**:

- Tecniche di ricerca attiva del lavoro (come ricercare tirocini curriculari e lavoro post laurea, tecniche di redazione dei CV, come affrontare i processi di selezione e i colloqui di lavoro);
- Tecniche di ricerca del lavoro per studenti internazionali (in inglese);
- Tecniche di ricerca attiva del lavoro per studenti e neolaureati con disabilità;
- Guida all'utilizzo di LinkedIn;
- Opportunità per la Mobilità internazionale;
- Incontri in preparazione ai Career Day delle Università;
- Innovazione e ricerca industriale (l'ecosistema regionale della ricerca industriale, lavorare con i Big Data);
- I contratti di lavoro offerti ai giovani in uscita dai percorsi universitari.

Ogni mese vengono proposti mediamente tra i 25 e i 27 incontri online, condotti nella maggior parte dei casi dagli orientatori ER.GO. Sede per sede i programmi sono concordati o svolti in collaborazione con gli Uffici Placement delle università regionali. Il Servizio si avvale inoltre della collaborazione gratuita di selezionatori di imprese, centri per l'impiego e agenzie per il lavoro, in qualità di testimoni del mercato del lavoro e relatori agli incontri.

Al termine dei seminari vengono regolarmente somministrati questionari di gradimento, da cui in linea generale emerge apprezzamento per i contenuti e un'alta percezione dell'utilità del servizio offerto. Una parte minoritaria dei partecipanti richiede la possibilità di partecipare in presenza agli incontri. Si prevede quindi in prospettiva di aumentare il numero di seminari da realizzare con modalità mista (parte dei partecipanti in presenza e altri collegati da remoto).

Dati di fruizione al 30 ottobre 2022:

N° incontri realizzati	245
Partecipanti agli incontri	6.429
Percorsi individuali	588
Totale utenti	7.017

L'auspicio è che questi numeri si confermino anche nel prossimo anno, così come quello degli studenti fuori sede in alloggio che accedono allo specifico bando per contributi a sostegno di un tirocinio da svolgere entro un anno dal conseguimento della laurea. Il tirocinio è preceduto da una parte preparatoria di consulenza orientativa realizzata da ER.GO. Nel corso degli ultimi anni si è registrato un lieve incremento del numero di studenti fruitori di questo intervento (20 studenti dei laureati nel periodo luglio 2021 – giugno 2022), esito anche di una più intensa azione informativa su questo beneficio da parte dell'Azienda.

Inoltre nell'ultimo anno è stato più facile per i ragazzi trovare un tirocinio coerente con le proprie aspirazioni e questo è anche una probabile conseguenza del miglioramento del mercato del lavoro regionale, in cui i laureati sono molto richiesti.

In base ai dati forniti da Istat, già nel 2021, infatti, il tasso di occupazione dei laureati, dopo il calo del 2020, ha registrato una crescita di 3,4 punti con un incremento maggiore per le donne (3,8 verso 2,8 punti), che erano state le più penalizzate dalla pandemia (<https://www.istat.it/it/archivio/276497>). Questi dati sono confermati anche dalla rilevazione Almalaurea sulla condizione occupazionale dei laureati che restituisce un quadro occupazionale sostanzialmente positivo, sia per i neo-laureati sia per quanti si sono inseriti nel mercato del lavoro da più tempo (https://www.almalaurea.it/sites/default/files/2022-07/rapportoalmalaurea2022_sintesi-Occupazione.pdf). Le rilevazioni trimestrali Istat relative al 2022, inoltre, confermano un aumento dei tassi di occupazione per i laureati, che si attestano all' 84,9% per la componente maschile e al 78,9% per le donne. Quest'ultimo dato è particolarmente importante, se paragonato alla media dell'occupazione femminile nazionale ferma al 51,4% (<https://www.istat.it/it/archivio/274516>).

Permangono purtroppo le difficoltà per i laureati dei percorsi umanistici per i quali sono in atto attività sperimentali dedicate. Al momento la sperimentazione è sulla sede di Bologna e gli studenti coinvolti sono n. 10 borsisti di corsi di laurea magistrale.

L'obiettivo è favorire una riflessione sugli obiettivi professionali prima del termine degli studi, per arrivare a formulare strategie di ricerca del lavoro efficaci. Gli obiettivi che ci si propone con questo percorso sono:

1. favorire un inserimento lavorativo valorizzante e coerente con gli interessi personali;
2. favorire il primo inserimento professionale in tempi tali da evitare l'ingenerarsi di sfiducia e demotivazione.

Il percorso offre ai borsisti ER.GO di partecipare a laboratori di orientamento in presenza. Si tratta 3 moduli da svolgere in piccolo gruppo, finalizzati a riflettere sui seguenti temi:

- Il futuro da immaginare tra desideri e vincoli, motivazioni e ostacoli
- Le competenze per il lavoro
- Come individuare gli obiettivi professionali

Accanto a questa attività il progetto prevede la realizzazione di **Seminari online sulle professioni**. Si tratta di incontri dedicati ad ambiti lavorativi di potenziale interesse per gli utenti, finalizzati ad arricchire il loro immaginario, attraverso la conoscenza delle storie personali e delle caratteristiche del lavoro, raccontate direttamente da esperti e professionisti che operano in tali settori. Tra i temi ipotizzati vi sono l'editoria e la comunicazione nell'era digitale, le risorse umane, la formazione al di fuori dei percorsi classici di insegnamento, il foundrising per il sociale.

In linea generale per il 2023 si prevede di:

- affiancare agli incontri di gruppo online o in modalità mista attività in presenza nella forma dei laboratori di gruppo e di approfondimento;
- rinnovare l'accordo di collaborazione con Europe Direct per la realizzazione di attività finalizzate a diffondere opportunità per la mobilità internazionale;
- proseguire la pluriennale collaborazione con Art-er per diffondere informazioni sull'ecosistema regionale dell'innovazione e della ricerca industriale, utili ad orientare le scelte formative e professionali dei giovani universitari;
- collaborare con Art-er nel supporto informativo alle iniziative di attrazione dei talenti internazionali messe in campo dalla Regione;
- proseguire la sperimentazione di percorsi orientativi rivolti a studenti e laureandi degli indirizzi umanistici per rendere più celere ed efficace l'inserimento professionale post laurea.

E' poi possibile pensare ad alcune innovazioni, quali:

- favorire la valorizzazione della dimensione etica dell'Agenda 2030 attraverso l'organizzazione di attività di orientamento relative ai mestieri della sostenibilità, in particolare rispetto alla tutela dell'ambiente, alla riduzione dello spreco alimentare e all'economia circolare;
- Incrementare la presenza del servizio sui social network, in particolare su LinkedIn come strumenti di rinforzo alla promozione delle attività di orientamento al lavoro;
- Organizzare attività formative riguardanti la "qualità" del lavoro in tutti i suoi molteplici aspetti (sicurezza, benessere, ecc.).

Servizi per studenti con disabilità

Per l'a.a. 2022/2023 in attuazione del DM 1320/2021 sono annoverati tra i destinatari di questi servizi anche gli studenti con riconoscimento di handicap ai sensi dell'art. 3, comma 1 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, oltre agli studenti con invalidità pari o superiore al 66%. E' un parziale cambio di prospettiva che amplia la platea degli studenti destinatari.

La Regione, ha molto investito per il potenziamento e l'arricchimento dei servizi rivolti agli studenti con disabilità: nel triennio 2019/2021 sono stati destinati quasi 5 milioni di euro del Fondo regionale per persone con disabilità, finalizzati alla realizzazione di azioni e servizi personalizzati per il successo formativo e a sostegno delle transizioni dai sistemi educativi verso il lavoro. Tali azioni sono volte a dare piena attuazione alla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea e a quanto previsto dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità.

ER.GO dà attuazione agli indirizzi regionali con misure specifiche dedicate agli studenti con disabilità, così sintetizzabili:

- servizio abitativo in alloggi adeguati alle esigenze dei diversi studenti e privi di barriere;
- servizio di aiuto personale all'interno delle residenze universitarie;
- contributi;
- servizi di orientamento al lavoro.

Per l'a.a. 2022/2023 i posti alloggio assegnati sono n. 118 (n 67 nella sede di Bologna, n. 7 nella sede di Cesena, n. 4 nella sede di Rimini, n. 3 nella sede di Forlì, n. 11 nella sede di Ferrara, n. 11 nella sede di Modena, n. 1 nella sede di Reggio Emilia, n. 14 nella sede di Parma).

Il servizio di aiuto personale è svolto nei confronti di n. 21 studenti mediante il volontariato studentesco e per n. 3 casi particolarmente gravi (n. 1 per la sede di Forlì e n. 2 presso la sede di

Bologna) mediante una società di servizi convenzionata. In questi casi le famiglie degli studenti con disabilità concorrono alla spesa, in ragione delle condizioni economiche e dell'entità del servizio fruito. In alcuni casi il servizio di aiuto personale è fornito mediante la figura di un familiare/assistente dello studente interessato che viene ospitato nella stessa residenza. Questo tipo di servizio è attivo per n. 3 studenti sulla sede di Bologna, n. 1 studente per la sede di Cesena e n. 2 studenti per la sede di Ferrara.

I n. 30 studenti fruitori del servizio sono così distribuiti: n. 21 sulla sede di Bologna, n. 1 sulla sede di Forlì, n. 2 sulla sede di Cesena, n. 1 sulla sede di Rimini, n. 3 sulla sede di Ferrara, n. 1 sulla sede di Reggio Emilia e n. 1 sulla sede di Parma.

Gli studenti volontari coinvolti sono complessivamente n. 33, così ripartiti nelle diverse sedi: n. 24 per la sede di Bologna, n. 3 per la sede di Forlì, n. 2 per la sede di Cesena, n. 1 per la sede di Rimini, n. 1 per la sede di Ferrara, n. 1 per la sede di Reggio Emilia e n. 1 per la sede di Parma. Il reperimento degli studenti volontari avviene sulla base di uno specifico bando di concorso, ma in corso d'anno, qualora subentrino nuove necessità, è possibile reclutare altri studenti, per lo più all'interno delle residenze universitarie dove sono ospitati gli studenti disabili che necessitano del servizio.

Le Università intervengono, se necessario, per il trasporto/accompagnamento alle lezioni ed il supporto alle attività didattiche. In particolare si conferma l'intervento dell'Università di Bologna con un contributo complessivo di € 30.000,00 per gli studenti che non rientrano nelle condizioni economiche fissate dal bando per l'accesso alla borsa di studio e per gli studenti che non sono classificati come fuori sede. Anche in questo ambito, seppure con le differenze di contesto, ci si muove in modo coordinato ed integrato con gli Atenei. In questa direzione va il bando di concorso annuale, promosso in collaborazione con i servizi universitari, per l'erogazione di contributi del valore di € 500,00 (ai borsisti ER.GO è invece riservato un bando per contributi fino a € 2.000,00). La stessa acquisizione delle domande viene effettuata dagli uffici universitari, così da raggiungere il numero maggiore possibile di studenti interessati.

I contributi riguardano l'acquisto di ausili didattici, l'accesso al servizio ristorativo con una quota di prepagato e il rimborso di spese per servizi di assistenza psicologica, interpretariato dei segni e per l'iscrizione a corsi teatrali, sportivi, ecc. Gli esiti dell'ultimo bando sono stati molto positivi. Le domande sono state 277, di cui:

- n. 186 richieste per l'acquisto di dispositivi informatici
- n. 24 richieste di prepagato per la ristorazione
- n. 21 richieste di contributi per la partecipazione a corsi di natura sportiva o artistica
- n. 40 richieste di contributi per servizi di supporto alla persona (di cui 26 riferiti a supporto psicologico)

Analogamente in modo integrato si opera per accompagnare gli studenti con disabilità anche nella delicata fase di uscita dall'Università. Già dal 2022 le iniziative mirate di orientamento al lavoro sono state realizzate in tutte le sedi e gli utenti sono stati complessivamente n. 32. Questa attività sarà riproposta anche nel 2023 e si cercherà di potenziare l'azione di comunicazione per incrementare il numero di utenti.

Obiettivi attesi

- potenziare i servizi di orientamento in entrata in collaborazione con gli Atenei;

- mettere a punto ed avviare una prima sperimentazione di uno sportello unico on line per gli studenti internazionali;
- sistematizzare all'interno di un progetto unitario i diversi interventi per studenti rifugiati, dall'orientamento in entrata al post lauream;
- realizzare interventi di orientamento al lavoro in materia di sostenibilità e di "qualità" del lavoro;
- analizzare l'impatto del DM 1320/2021 per quanto attiene agli studenti con disabilità

Servizio informativo aziendale

Per il 2023 le linee prioritarie di intervento sono:

- sostituzione dell'attuale protocollo informatico, ormai obsoleto con una versione più avanzata;
- realizzazione del nuovo sito internet;
- passaggio di consegna delle attività di gestione/manutenzione della suite "servizi online" tra la società Yacme e la società Nephila;
- messa in produzione del nuovo software gestionale del servizio ristorativo;
- partecipazione agli avvisi pubblicati dal Ministero per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale, finanziati attraverso fondi PNRR;
- messa a punto di interventi per minimizzare il rischio di attacchi informatici, mediante attività di "penetration test" / "vulnerability assessment" eseguite da ditte specializzate.

In merito al protocollo informatico, si intende sostituire l'attuale piattaforma "IRIDE WEB", acquisita nel 2006, con un nuovo sistema più affidabile e moderno, compatibile con i browser attualmente più diffusi e dotato di nuove funzioni, quali l'archiviazione di atti e contratti con contestuale invio in conservazione sostitutiva.

Il nuovo sito internet sarà realizzato tenendo conto di alcune priorità:

- miglioramento dell'aspetto grafico;
- rivisitazione e semplificazione dei contenuti per renderli più immediati ed intuitivi;
- rafforzamento del livello di sicurezza.

Il rafforzamento del livello di sicurezza riguarderà anche altri sistemi e piattaforme, tra cui la suite "servizi online", che sarà rivisitata ricorrendo all'implementazione di tecniche di pseudonimizzazione dei dati personali e sensibili degli studenti.

La suite sarà inoltre interessata da due importanti novità:

- revisione della procedura di trasferimento delle domande nell'applicativo di gestione delle graduatorie BEST con il fine di semplificare tutto il processo potenziandone l'affidabilità;
- introduzione della procedura "Check-Iban": per verificare la corrispondenza tra l'intestatario dell'IBAN e l'utente beneficiario (procedura che sarà implementata anche nel Dossier Utente).

Queste evoluzioni si collocano all'interno di un contesto che occorre monitorare con particolare attenzione, poiché ci sarà l'avvicendamento nella gestione/manutenzione della suite "servizi online" tra la società uscente Yacme e la nuova società Nephila.

Cambierà poi il software di gestione dei servizi ristorativi, al fine di semplificare l'intero processo, dall'acquisizione dei dati del prepagato dal software di valutazione delle domande e gestione delle graduatorie, fino alla generazione di statistiche dettagliate sui pasti erogati.

La rivisitazione dei gestionali si completerà con l'informatizzazione del ciclo dei controlli dei domicili all'interno del gestionale BEST, il cui sviluppo è iniziato nel 2022, ma non è stato completato perché si è dovuto dare la precedenza agli sviluppi connessi alle innovazioni del DM 1320/2021.

Si collocano all'interno di questo contesto evolutivo anche le opportunità offerte dagli avvisi pubblicati dal Ministero per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale, che hanno l'obiettivo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità dei servizi online rivolti all'utenza. Si auspica che con la partecipazione a questi Avvisi e beneficiando, quindi, di risorse dedicate si possa:

- completare il lavoro fin qui svolto in merito alla piattaforma PagoPA, introducendo nuove categorie di "debiti" pagabili dall'utenza;
- introdurre il ricorso all'APP.IO per l'invio delle notifiche dalle principali piattaforme di gestione dei servizi rivolti agli studenti.

Di questi sviluppi si darà conto anche in sede di PIAO nella parte dedicata alle procedure da semplificare e reingegnerizzare.

Obiettivi attesi

- adozione del nuovo protocollo informatico;
- realizzazione del nuovo sito internet di ER.GO;
- adozione del nuovo software gestionale del servizio ristorativo;
- potenziamento dei dispositivi di sicurezza per tutti i software in uso e con particolare attenzione ai servizi on-line;
- reingegnerizzazione di alcuni servizi rivolti agli utenti.

Patrimonio

La consistenza e l'articolazione del patrimonio immobiliare gestito da ER.GO rappresenta uno degli ambiti di attività in cui si concentrano molte risorse, non solo finanziarie. Occorre infatti preservarne

il valore e mantenere standard qualitativi in grado di soddisfare l'utenza. Le azioni di potenziamento e sviluppo e le conseguenti politiche di investimento sono definite a livello regionale, in coordinamento con gli Atenei, mentre ad ER.GO compete la parte realizzativa.

Rimangono poi in capo ad ER.GO alcuni interventi di manutenzione straordinaria e di riqualificazione del patrimonio in uso che sono oggetto di una specifica programmazione. Nella programmazione delle acquisizioni che impatta sul bilancio 2023-2024 e 2025 si è dato conto sia delle acquisizioni di beni e servizi del prossimo biennio, sia dei lavori nel prossimo triennio. Inoltre, altri interventi saranno realizzati nell'ambito degli affidamenti della gara attualmente in corso per Servizio energia, Accoglienza e Facility Management (pulizie, manutenzioni, facchinaggio, cura del verde). Già si è previsto in sede di capitolato per i Servizi energia di realizzare interventi di efficientamento energetico per le residenze Galvani di Bologna, Donati di Modena e Ulivi e Volturno di Parma.

Innanzitutto il quadro degli immobili in gestione è costituito da:

- proprietà/diritto di superficie:

Sede	Immobile	N. posti	Scadenza	Concedente	Tipologia
BO	Residenza Carducci (50%)	140			Proprietà
BO	Residenza Forni	84			Proprietà
BO	Residenza Galvani	131			Proprietà
BO	Residenza Malpighi	104			Proprietà
BO	Residenza Morgagni (50%)	59			Proprietà indivisa con il Comune di BO per l'intero complesso di via Zamboni, 25
BO	Scuderia (50%)				Proprietà indivisa con il Comune di BO per l'intero complesso di via Zamboni, 25
BO	Zamboni Paleotti (50%)				Proprietà indivisa con il Comune di BO per l'intero complesso di via Zamboni, 25
BO	Fioravanti	240	13/04/2050	Università di Bologna	Diritto di superficie concesso per 40 anni
FE	Residenza Santo Spirito	103			Proprietà
FE	Residenza Savonarola	28			Proprietà

FE	Residenza Coramari	9			Proprietà
RE	Villa Marchi	46	03/02/2056	Azienda Ospedaliera di Reggio Emilia	Proprietà Superficiaria – 45 anni
MO	Residenza Allegretti	93			Proprietà
MO	Residenza San Filippo Neri	169	18/12/2074	Fondazione San Filippo Neri	Proprietà Superficiaria – 66 anni
MO	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	“ Imerio	111 UniBo	31/07/2025	Università di Bologna. In virtù di un Accordo con l’Ateneo ER.GO gestisce la residenza adibita a Collegio Superiore
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
BO	Residenza U. Eco	40	23/10/2041	Università di Bologna
FC	Residenza Urbinati	22	20/10/2035	Comune di Cesena
FC	Residenza La Torre	80	22/09/2040	Università di Bologna
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
PR	“ Ulivi	124	31/12/2037	Università di Parma
PR	“ Volturno	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	Mensa Fornace Galotti		La concessione è corso di perfezionamento a seguito del nulla osta della Soprintendenza	Università di Bologna
BO	Ufficio Palazzo Paleotti		14/10/2024	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
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

e del successivo atto aggiuntivo del 30/05/2022, ER.GO ha acquisito n. 14 appartamenti fino al 31/07/2024, che per la loro ubicazione possono considerarsi alloggi pertinenti delle residenze universitarie vicine:

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

per complessivi n. 23 posti letto.

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

Sede	Immobile	N. posti	Scadenza	Concedente	Tipologia
BO	Residenza Ex Panigal	64	30/06/2030	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	30/06/2030	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
FE	Appartamento via delle Volte	5	14/10/2025	Fondazione Dopo di Noi	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	Frati Minori Cristo Re	Locazione
PR	Uffici Parma Vicolo Grossardi		31/12/2028	Università di Parma	Locazione

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

Si evidenziano inoltre le due nuove locazioni ultrannovennali, con decorrenza 01/10/2022, che sono state oggetto di candidatura al cofinanziamento ministeriale di cui al bando ex DM 1046 del 26/08/2022:

RA	Residenza S. Teresa	25	30/09/2034	Opera S. Teresa del Bambin Gesù	Locazione
RA	Residenza Carpenterie	72, di cui 40 in cofinanziamento MUR	30/09/2032	Fondazione CEUR	Locazione

Questo bando aveva la finalità di realizzare, con risorse PNRR, nuovi posti letto entro dicembre 2022. L'auspicio è che un bando possa essere riproposto il prossimo anno, così da valutare altre possibili candidature. E' infatti importante esplorare ogni opportunità che consenta di incrementare il numero di posti alloggio destinati al diritto allo studio, al di là degli interventi rientranti nei bandi ex L. 338/2000 di più complessa e lunga realizzazione.

Per quanto riguarda gli investimenti ai bandi ex L. 338/2000 il quadro è il seguente:

Soggetto attuatore	Nome intervento	N. Posti letto	Costo del progetto	Importo finanziato MIUR	Cofinanziamento RER	Cofinanziamento ER.GO	Cofinanziamento RER-ER.GO
UNIBO	Studentato Osservanza - Imola	51	8.975.364,90	2.262.174,00	0,00	100.000,00	100.000,00
UNIBO	Studentato Baricentro - Bologna	59	8.131.464,40	4.074.698,53	0,00	1.865.000,00	1.865.000,00
UNIBO	Studentato Battiferro - Bologna	131	10.832.672,00	8.457.200,00	0,00	382.000,00	382.000,00
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
Totale		403	48.577.501,30	24.992.050,03	4.383.000,00	3.747.000,00	8.130.000,00
UNIBO	Lazzaretto	382	44.641.492,59	18.626.331,00	3.617.000,00	3.483.000,00	7.100.000,00
Totale		382	44.641.492,59	18.626.331,00	3.617.000,00	3.483.000,00	7.100.000,00
Totale generale		785	93.218.993,89	43.618.381,03	8.000.000,00	7.230.000,00	15.230.000,00

Nel 2022 è stato pubblicato il V Bando ex L 338/2000, che ha visto le candidature degli Atenei di Bologna, di Modena e Reggio Emilia, di Ferrara e di Parma, oltre ad ACER Reggio Emilia. ER.GO ha destinato il ricavato dell'alienazione dell'immobile Coltellini di Modena, per il valore di € 1.400.000,00, al supporto di queste candidature. Il contributo regionale a valere sulle risorse ER.GO di cui alla Delibera della Giunta Regionale n. 680/2022 è così ripartito:

Soggetto richiedente il cofinanziamento statale	Sede	Immobile	Posti letto	Cofinanziamento RER attraverso ER.GO
Alma Mater Studiorum Università di Bologna	Bologna	Studentato Re Viola- Via Filippo Re, 10	90	350.000,00
Alma Mater Studiorum Università di Bologna	Bologna	Studentato San Giuseppe Sposo - Via Bellinzona, 6	89	116.666,00
Università di Parma	Parma	Ex convento dei Frati Cappuccini - borgo Santa Caterina	61	233.333,00
Università di Modena e Reggio Emilia	Modena	Residenze Bonacorsa e San Barnaba	106	233.333,00
ACER di Reggio Emilia	Reggio Emilia	Palazzina già sede della Direzione delle ex Officine Meccaniche Reggiane (Palazzina M)	80	233.334,00
Università di Ferrara	Ferrara	Complesso edilizio dell'Ippodromo Comunale di Ferrara	119	233.334,00
		Totale	545	1.400.000,00

E' un quadro di investimenti importante sia per la disponibilità di posti letto, sia per gli ingenti finanziamenti previsti. In prospettiva dovrebbe portare ad un sensibile miglioramento della situazione abitativa nelle diverse sedi universitarie. Ma occorre tempo, anche se molti cantieri sono già avviati. Nel frattempo, pensando ad ogni possibile valorizzazione dell'esistente, sarebbe importante una ricognizione puntuale di tutta l'offerta di residenzialità collettiva disponibile nelle città dove è più forte la presenza di studenti fuori sede. E' un lavoro complesso, poiché richiede una rete condivisa di tutti gli attori che a vario titolo si occupano di servizi abitativi (Università, Regione, ER.GO, enti locali, ACER, Curie, ...)

Sempre nell'ambito dell'utilizzo di risorse PNRR si profila poi un nuovo ruolo di investitori privati. Il DL 144/2022 convertito nella Legge 17 novembre 2022, n. 175 prevede lo stanziamento di un fondo di 660 milioni di euro per investitori privati interessati a realizzare residenze universitarie. Il fondo si accompagna a un regime fiscale di particolare favore, poiché l'housing studentesco sarebbe equiparato all'housing sociale. La concessione dei finanziamenti dovrebbe essere subordinata alla sottoscrizione di accordi con le Università o con gli enti del diritto allo studio. La norma rinvia a successivi decreti attuativi che meglio consentiranno di far comprendere il percorso delineato dal legislatore nel suo complesso. Questo nuovo filone di interventi dovrà essere oggetto di attenta

valutazione, sia per quanto attiene agli standard qualitativi e prestazionali dei servizi che saranno realizzati, sia per i canoni praticati.

Per quanto riguarda gli interventi programmati nel triennio e finanziati esclusivamente con risorse proprie dell'Azienda si prevede la realizzazione del piano della tabella sottoriportata. In corso d'anno potranno emergere ulteriori necessità, per lo più dipendenti da eventi di natura straordinaria ed eccezionale, che comporteranno l'aggiornamento della programmazione iniziale. Nel frattempo si cercherà di cogliere ogni opportunità di finanziamento che consenta ulteriori interventi di riqualificazione del patrimonio in gestione.

Ecco gli interventi programmati:

Sede	Immobile	Descrizione	Esercizio 2023	Esercizio 2024	Esercizio 2025
Bologna e Romagna	Residenza Forni (in proprietà n. posti letto 84)	Rifacimento di n.umeo 23 servizi igienici, con sostituzione dei sanitari, rubinetteria, box doccia compresi rivestimenti, pavimenti e tubazioni.		256.000,00	-
		Rifacimento impianto condizionamento piano terra e primo e installazione pompe di sollevamento condensa	94.000,00		
	Residenza Carducci (in proprietà 50% e in concessione gratuita da UNIBO per il restante 50% fino al 14/10/2029 n. posti letto 284)	Rifacimento della pavimentazione dei corridoi		200.000,00	200.000,00
	Residenza Galvani (in proprietà n. posti letto 131)	Rifacimento dei servizi igienici (civici n° 50 e n° 52), con inizio lavori alla fine del 2024. Rifacimento dei servizi igienici (civici n° 54 e n° 56) nel 2025		210.000,00	210.000,00
	Residenza Malpighi (in proprietà n. posti letto 104)	Fornitura nuovo gruppo frigo, con verifica di alimentazione non a gas	150.000,00		
	Residenza Morgagni (in proprietà n. posti letto 59)	Risanamento dei locali al piano interrato			80.000,00
	Residenza Sassi Masini	Realizzazione di una struttura di contenimento delle radici dei glicini storici su entrambi gli edifici, compreso parziale rifacimento dei balconi	180.000,00		
	Residenza Umberto Eco (in concessione da UNIBO)	Installazione inferriate al piano terra	15.000,00		
	Servizio ristorativo Bononia	Restyling dei locali	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; si prevede di agire nelle due chiusure estive del 2024 e 2025		70.000,00	70.000,00
	Residenza Santo Spirito (in proprietà numero posti letto 103 e 12, S. Matteo, in concessione gratuita dal Comune di Ferrara fino 08/06/2029)	Rifacimento integrale dei servizi igienici (in totale 74)		266.000,00	266.000,00
		Rifacimento pavimento distaccato nei corridoi	180.000,00		
Residenza Coramari (in proprietà n. posti letto 9)	Rifacimento dei 4 servizi igienici compresa sostituzione sanitari e rifacimento rivestimenti e tubazioni			50.000,00	
Modena	Residenza San Filippo Neri (in diritto di superficie fino al 18/12/2074 n. posti letto 169)	Completamento del rifacimento della rete idrica	50.000,00		-
Parma	Residenza Ulivi (in concessione gratuita da UNIPR fino al 31/12/2027 n. posti letto 124)	Sistemazione dei pavimenti delle sale studio	25.000,00		
	Residenza Voltumo (in concessione gratuita dal Comune di Parma fino al 31/12/2039 n. posti letto 212)	Realizzazione di cucine al piano e sale comuni. Parziale chiusura del portico esterno		350.000,00	
	Residenze Ulivi e Montebello	Progettazione interventi per adeguamenti sismico	60.000,00		
Residenze ER.GO	Interventi iniziali gestore del servizio energia	Residenza DONATI: rifacimento cappotto Residenza ULIVI: coibentazione pareti- sostituzione generatore di calore Residenza VOLTURNO: coibentazione solaio e sostituzione generatore Residenza GALVANI: coibentazione copertura		753.947,04	188.486,76
			854.000,00	2.105.947,04	1.064.486,76

Nel 2023 inoltre si completerà l'intervento di consolidamento strutturale della tettoia dell'immobile di Via Berti, 2/3 – Residenza Universitaria Ghigi2 e Uffici del Comune di Bologna, per un importo di € 180.000,00, che sarà integralmente a carico del Comune, ente proprietario. A ultimazione dei lavori e dopo il collaudo potranno essere completate le pratiche per l'agibilità dell'edificio.

Tutti questi interventi sono improntati a un obiettivo semplice: disporre di luoghi sicuri, belli e confortevoli dove gli studenti possano sentirsi a casa. Gli studenti sono chiamati a prendersene cura evitando danneggiamenti o inutili sprechi. Di norma abbiamo registrato negli anni che i luoghi belli sono apprezzati e tenuti con cura da parte dei ragazzi. Per questo motivo, una programmazione di interventi migliorativi sulle residenze rappresenta un segmento fondamentale delle politiche del diritto allo studio. Al contempo occorre utilizzare al meglio tutti gli arredi disponibili, cercando di mantenerli in buone condizioni anche in caso di momentaneo non utilizzo. Prima di ogni nuova acquisizione occorre verificare se nei diversi magazzini aziendali non sia disponibile lo stesso bene. A questo fine è ormai urgente un progetto di informatizzazione di tutte le dotazioni giacenti nei diversi magazzini. E' un lavoro complesso che richiederà una realizzazione pluriennale.

Valorizzazione economica di alcuni spazi aziendali

Una componente importante della programmazione è rappresentata dalle attività relative alla valorizzazione economica di alcuni spazi, che permettono sia di introitare ricavi da destinare prioritariamente alle borse di studio, sia di potenziare i servizi agli studenti.

Continueranno le campagne di pubblicità/sponsorizzazione di cui alla convenzione con la Società Idea Link Srl di Milano presso i punti ristorativi, le residenze 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 rappresentano un introito significativo e al contempo un servizio apprezzato.

Per quanto attiene alle partnership istituzionali, presso gli ampi spazi presenti presso la residenza Palazzo Masini a Forlì prosegue il servizio sala studio al piano terra fruito dalla generalità degli studenti nei fine settimana e il martedì dalle 18 alle 24. Presso la residenza Ex Hotel Palace di Rimini, oltre all'utilizzo dell'aula attrezzata da parte del Campus di Rimini, nel 2023 saranno nuovamente pienamente fruibili le sale studio per la generalità degli studenti nei fine settimana. Sempre presso la residenza Ex Hotel Palace è stata prorogata la convenzione con LABA - Libera Accademia delle Belle Arti di Rimini, che utilizza nei giorni feriali le aule con accesso indipendente. Si aggiunge poi la valorizzazione delle palestre di Rimini e Forlì da parte del CUSB che di recente ha fatto importanti investimenti per dotare la palestra della residenza Sassi Masini di attrezzature sportive di altissima qualità.

A Bologna è stato siglato un accordo con l'Università per la realizzazione di un progetto di servizi integrati, che prevede l'utilizzo per la generalità degli studenti di alcune sale studio presso le residenze universitarie e i punti ristorativi dell'Azienda. Per l'a.a 2022/2023 il servizio sarà reso presso le residenze Fioravanti, U. Eco, Carducci e presso i punti ristorativi Scuderia ed Ex Fornace Galotti. L'Università riconosce ad ER.GO un contributo per i costi gestionali sostenuti, anche mediante la collaborazione con i gestori dei servizi ristorativi: portierato, pulizia, utenze, manutenzioni, ecc..

Obiettivi attesi

- Attuare la programmazione dei lavori e dell'acquisizione di beni e servizi;
- Mettere a punto e attuare un piano di valutazione e monitoraggio dei servizi oggetto di affidamento nell'ambito della gara per i Servizi Energia, Portierato e Facility Management;
- Partecipare alla ricognizione delle disponibilità di residenze collettive nelle diverse sedi universitarie regionali;
- Rendere accessibile on-line a tutti gli uffici dell'Azienda interessati il fascicolo dei fabbricati;
- Impostare e dare avvio ad un progetto di informatizzazione dei magazzini aziendali.

Istruzione

Ai sensi delle modifiche introdotte alla L.R. 27 luglio 2007 n. 15 dalla L.R. 6/2015 la Giunta Regionale affida con convenzione ad ER.GO le attività di supporto istruttorio in materia di istruzione di competenza regionale. Le attività riguardano due ambiti, il diritto allo studio scolastico e l'edilizia scolastica.

Diritto allo studio scolastico

La piattaforma ERGO SCUOLA ha registrato anche per l'a.a. 2022/2023 un notevole incremento delle domande presentate (+31,89% per i libri di testo e +22,11% per le borse di studio), arrivando a gestire un totale complessivo di 82.216 domande.

Tipo beneficio	n. domande presentate		
	2022/2023	2021/2022	2020/2021
Contributo libri di testo	57.157	43.334	39.845
Borse di studio	25.089	20.542	18.525
Totale domande	82.216	63.876	58.370

Nel corso del 2023 saranno apportate alcune modifiche alla piattaforma che consentiranno di gestire i codici fiscali omocodici. Si individueranno poi soluzioni per garantire l'accesso degli enti che operano su ER.GO Scuola tramite SPID. Questo intervento è in linea con le azioni di potenziamento della sicurezza del sistema, quanto mai importante tenuto conto dello straordinario patrimonio di dati presente e della pluralità di attori che vi operano (ER.GO, Regione, CAF, famiglie di studenti, comuni, province, ecc). Per tutte le piattaforme informatiche che ER.GO gestisce abbiamo visto anche nella parte della presente relazione dedicata al SIA che il tema del corretto trattamento dei dati e quello dell'adozione di misure che contrastino i rischi di intrusione sono cruciali. E' quindi necessario prestarvi la massima attenzione, anche in termini di risorse finanziarie dedicate.

Anche per l'anno 2023 si procederà al controllo a campione delle condizioni economiche degli studenti richiedenti la borsa di studio (di competenza delle Province) e al trasferimento ai Comuni delle risorse per i contributi per l'acquisto di libri di testo, ai sensi degli atti regionali di ripartizione.

Edilizia scolastica

ER. GO rappresenta uno snodo fondamentale di una rete di intensa collaborazione interistituzionale per quanto attiene la gestione dei mutui BEI. Anche in questo processo intervengono, infatti, più attori: Regione, Province, Comuni e Scuole.

E' attualmente in corso la gestione degli interventi dell'annualità 2018, 104 interventi in totale per un cofinanziamento ministeriale di € 98.894.076,72. Sulla piattaforma ministeriale sono attualmente presenti 99 interventi, di cui 87 convalidati, per un importo erogato nel 2022 di € 15.303.490,30. Il termine ultimo previsto per la chiusura degli interventi 2018 è il 15/10/2023, con rendicontazione entro dicembre 2023 (attualmente sono conclusi 22 progetti).

A causa della particolare congiuntura economica legata all'aumento delle materie prime gli enti

stanno rappresentando difficoltà per la regolare chiusura dei cantieri, soprattutto per gli interventi più corposi, relativi alle nuove costruzioni. Sono in atto confronti tra il coordinamento delle Regioni e il Ministero per individuare soluzioni che possano dare un sollievo economico utile alla chiusura dei lavori.

Obiettivi attesi

- Potenziamento dei dispositivi di sicurezza di ER.GO Scuola
- Conclusione delle attività di validazione degli interventi di edilizia scolastica del 2018.

Risorse umane e organizzazione

Ai sensi dell'articolo 23 della Legge regionale 27 luglio 2007, n. 15, ER.GO dispone di personale proprio.

Il trattamento economico e giuridico del personale è disciplinato dalla Contrattazione Collettiva Nazionale vigente per il personale del Comparto Funzioni Locali, nonché dalla contrattazione collettiva decentrata, stipulata nel rispetto degli indirizzi dettati dalla Giunta regionale ai sensi dell'art. 58 della L.R.n.43/2001. In questa norma viene sancito il principio di parità di trattamento tra il personale degli Enti dipendenti e quello della Regione.

Al 31/12/2022 il personale alle dipendenze di ER.GO, escluse le figure dirigenziali, sarà pari a n. 166 unità, con la seguente distinzione e distribuzione nelle diverse sedi territoriali

a) Comparto

Categoria	Sedi Territoriali					TOTALI
	Bologna e Romagna	Modena	Reggio Emilia	Parma	Ferrara	
B	4	1	0	1	3	9
C	65	15	4	9	10	103
D	30	8	2	6	8	54
TOTALI	99	24	6	16	21	166

Non è presente in ER.GO personale a tempo determinato, mentre è presente un dipendente di cat. D appartenente alla Sede territoriale di Bologna, in comando presso altro ente.

b) Dirigenti

Qualif.	
Direttrice	1*
DIRIG.	1

* la Direttrice è collocata in aspettativa da Dirigente

Al 31/12/2022 gli incarichi di Posizione Organizzativa ricoperti saranno pari a 29.

Nel corso del 2023 si darà attuazione a quanto previsto nel *Piano dei fabbisogni occupazionali 2022-2024* (confluito, poi, nel **PIAO 2022-2024**) che sarà aggiornato tenuto conto del quadro delle assunzioni già intervenute e della procedura di mobilità attualmente in corso per la sede di Parma.

Contrattazione e organizzazione

Come anticipato sopra, il trattamento economico e giuridico del personale dell'Azienda è disciplinato dalla Contrattazione Collettiva Nazionale vigente per il personale del Comparto Funzioni Locali, nonché dalla contrattazione collettiva decentrata, stipulata nel rispetto degli indirizzi dettati dalla Regione.

La prossima contrattazione dovrà tenere conto dei contenuti del nuovo Contratto Collettivo Nazionale sottoscritto nell'autunno 2022, che introduce innovazioni significative anche sotto il profilo organizzativo, a partire dalla nuova classificazione del personale. Si introducono in luogo delle Categorie le Aree a cui corrispondono livelli omogenei di competenze, capacità e conoscenze. Anche ER.GO sarà chiamata ad identificare e aggiornare sulla base del suo modello organizzativo i profili professionali e le aree in cui collocare i lavoratori.

Questa operazione non sarà meramente tecnica, ma sarà anche l'occasione per ripensare l'organizzazione, alla luce delle assunzioni effettuate tra 2022 e 2023 e delle modifiche nel frattempo intervenute nell'organizzazione dei servizi aziendali. Anche nuove funzioni che si sono sviluppate nel tempo o che si renderanno necessarie in virtù di innovazioni normative dovranno trovare adeguata evidenziazione nella nuova organizzazione. Si pensa, ad esempio, alla delicata attività di rendicontazione delle risorse PNRR che riguarderà le borse di studio, i servizi abitativi e alcuni interventi del SIA. E' una funzione molto importante che, se svolta in modo inadeguato, potrebbe anche comportare l'obbligo di restituzione di parte delle risorse assegnate.

La revisione organizzativa sarà anche l'occasione per aggiornare il fabbisogno professionale e il relativo piano occupazionale, con l'obiettivo della massima valorizzazione delle competenze interne.

Si tratterà poi di realizzare un'attenta azione di monitoraggio sullo smart working aziendale, che ormai coinvolge tutte le attività. Lo smart working è divenuto una modalità ordinaria di svolgimento del lavoro in Azienda, così come testimoniato dalla stipula di 147 accordi individuali (di durata triennale) con decorrenza dal mese di ottobre 2022. Un così massiccio ricorso al lavoro da remoto, con modalità molto flessibili, deve necessariamente essere valutato anche dal punto di vista della performance aziendale avendo a riferimento gli standard qualitativi dei servizi. E' un processo delicato, da attuare con attenzione ricorrendo anche al contributo di esperti esterni ad ER.GO.

Il PIAO Piano Integrato di Attività e Organizzazione

Entro il 31 gennaio 2023 dovrà essere adottato l'aggiornamento del PIAO e questa sarà l'occasione per rivedere la struttura del documento, dopo la prima stesura del giugno 2022. Il PIAO deve essere una rappresentazione sintetica di tutti gli atti di programmazione generale dell'Azienda, dal piano della performance, alle azioni positive, al piano anticorruzione, ecc. Contiene infatti:

- a) gli obiettivi programmatici e strategici della performance, con il necessario collegamento della performance individuale ai risultati della performance organizzativa;
- b) la strategia di gestione del capitale umano e di sviluppo organizzativo, anche mediante il ricorso al lavoro agile, e gli obiettivi formativi annuali e pluriennali;
- c) gli strumenti e gli obiettivi del reclutamento di nuove risorse e della valorizzazione delle risorse interne;
- d) gli strumenti e le fasi per giungere alla piena trasparenza dei risultati dell'attività e dell'organizzazione amministrativa, nonché per raggiungere gli obiettivi in materia di contrasto alla corruzione;
- e) l'elenco delle procedure da semplificare e reingegnerizzare ogni anno, anche mediante il ricorso alla tecnologia e sulla base della consultazione degli utenti, nonché la pianificazione delle attività inclusa la graduale misurazione dei tempi effettivi di completamento delle procedure effettuata attraverso strumenti automatizzati;
- f) le modalità e le azioni finalizzate a realizzare la piena accessibilità;
- g) le modalità e le azioni finalizzate al pieno rispetto della parità di genere.

Welfare e Benessere

ER.GO impronta la propria organizzazione del lavoro secondo politiche inclusive, libere da discriminazioni e pregiudizi, capaci di valorizzare i talenti in tutta la loro diversità. Anche le misure di welfare, oltre ad essere un adempimento normativo, rispondo a questo fine. Da alcuni anni gli interventi (polizza sanitaria, piccoli prestiti, buoni utilizzabili in diversi esercizi) sono stati aumentati, anche alla luce delle previsioni del Contratto Collettivo Nazionale, ma si tratta di una materia ancora in evoluzione, non ancora compiutamente esplorata in tutte le sue possibilità. L'obiettivo del 2023 è individuare ulteriori misure di intervento, volte anche a creare, laddove possibile, una correlazione con i servizi e la missione istituzionale dell'Azienda.

Il benessere organizzativo è uno degli ambiti di attenzione, grazie anche al prezioso contributo del CUG. Il benessere organizzativo può essere declinato in diversi modi, ma centrale deve essere l'attenzione alle persone e ai loro bisogni, con un approccio attento alla valorizzazione del contributo di tutti. Secondo questo approccio anche gli strumenti della valutazione delle prestazioni concorrono a determinare un clima lavorativo che favorisce il positivo coinvolgimento di tutte le lavoratrici e tutti i lavoratori al raggiungimento dei risultati fondamentali per la vita dell'Azienda. Occorre poi sapere prevenire le situazioni di potenziale disagio, i malesseri personali, non necessariamente connessi alla dimensione lavorativa. Per questo sarà utile continuare ad avvalersi del servizio di supporto psicologico di "Avrò cura di Te", realizzato dall'Università di Bologna. Inoltre, come già detto in altra parte del presente documento, sempre nell'ambito del supporto psicologico sarà realizzato uno specifico intervento formativo e di accompagnamento per i colleghi maggiormente coinvolti nella relazione con studenti in condizioni di particolare fragilità.

La formazione non sarà limitata a questo ambito, ma dovrà porsi in modo trasversale a tutte le funzioni aziendali. Si pensa ad una sorta di formazione permanente, che si attua anche durante il lavoro, e che privilegia la dimensione interfunzionale. Tutti devono avere chiaro che ogni segmento di servizio concorre ad un risultato finale unitario che ha al suo centro lo studente. Una formazione efficace è poi quella che vede un ruolo attivo e partecipe dei destinatari. Nel corso del 2022 è stato somministrato al personale un questionario per fare emergere i fabbisogni formativi; una prima risposta, nell'ambito delle competenze informatiche, è già stata data quest'anno, mentre nel prossimo anno si dovrà proseguire con gli altri contenuti emersi dalla rilevazione, quali il potenziamento delle competenze linguistiche.

Dovranno essere realizzate anche azioni dedicate al rafforzamento della comunità aziendale e, pertanto, saranno riproposte, in collaborazione con il CUG, le passeggiate nei luoghi dello studio e del diritto allo studio che si svolgevano con regolarità nel periodo pre-pandemia. Analogamente la costruzione di una identità forte, in cui anche le persone di più recente assunzione possano riconoscersi, passerà attraverso specifiche attività formative, che ricostruiscano la storia del diritto allo studio, mettendone in luce valori e significati. Si cercherà a questo fine anche la collaborazione di ex colleghi per una sorta di ideale passaggio di testimone. Infatti, qualunque progettazione verso il futuro non può ignorare il passato, che rappresenta un patrimonio da preservare, coltivare e far crescere. Non si tratta solo di raccogliere dati e informazioni, ma di trasmettere emozioni e creare un racconto corale che si arricchisce nel tempo.

Obiettivi attesi

- coordinamento della redazione del PIAO;
- attuazione del nuovo CCNL;
- predisposizione e realizzazione del piano della formazione;
- sottoscrizione del CCDI aziendale;
- individuazione di strumenti di valutazione e monitoraggio dello smart working aziendale

Anticorruzione - Trasparenza - Privacy

A partire dal 2017 ER.GO ha adottato 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 e delle indicazioni fornite da ANAC con il PNA (Piano Nazionale Anticorruzione).

Dal 2022 il P.T.P.C. è confluito nel Piano Integrato di attività e organizzazione (PIAO). In occasione dell'aggiornamento del PIAO aziendale, da approvare entro il 31 gennaio 2023, andrà pertanto aggiornata anche la sezione relativa all'anticorruzione ed alla trasparenza, su proposta del Responsabile per la prevenzione della corruzione (RPCT).

Come noto, la programmazione di misure di prevenzione della corruzione deve rispettare i contenuti minimi e necessari indicati da ANAC. Proprio sulla base di queste indicazioni si dovrà predisporre un atto di programmazione snello, di immediata comprensione e di facile lettura e ricerca. Si dovrà compiere, poi, un ulteriore sforzo per individuare misure di prevenzione che siano effettivamente utili ed al contempo “sostenibili”. Ovviamente la formazione dedicata sarà un elemento importante in una logica di consolidamento di una cultura diffusa su questo tema.

Nel corso del 2023 si continuerà a dare seguito ai controlli da parte dello staff anticorruzione, che supporta il RPCT. Questa attività, indirettamente, rappresenta anche un'utile forma di controllo sull'attività amministrativa di ER.GO nel suo complesso.

Una volta approvato, il PIAO verrà pubblicato su Amministrazione Trasparente, pubblicato sull'omonimo portale del Dipartimento della Funzione Pubblica, 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.

Per quanto riguarda nello specifico gli adempimenti in materia di trasparenza, nel 2023 proseguirà l'aggiornamento e la revisione delle diverse sezioni di Amministrazione Trasparente per renderle maggiormente accessibili, fermo restando che la trasparenza non potrà esaurirsi nella copiosa pubblicazione di documenti/dati/informazioni relativi all'Azienda ed alle sue attività.

Vanno sollecitati sempre di più il coinvolgimento e la partecipazione degli utenti finali, che dovrebbero cooperare al raggiungimento delle finalità istituzionali più rilevanti con un approccio critico e costruttivo.

La revisione del sito internet di ER.GO potrà rappresentare anche una occasione propizia per semplificare i contenuti relativi alle diverse attività aziendali. In fondo il concetto di "trasparenza" è in qualche modo disatteso se viene relegato ad una sola sezione, per quanto ricca, del sito aziendale. Quella sezione è necessaria e rappresenta un adempimento normativo, ma un'informazione trasparente sull'operato aziendale deve essere trasversale a tutto il servizio informativo e ai suoi diversi canali.

Privacy

Il tema della privacy s'intreccia col tema di strettissima attualità della sicurezza informatica e dei rischi di attacco informatico ai sistemi informativi. Sono aspetti di grande rilievo e oggetto della massima attenzione da parte del SIA, ma sarebbe sbagliato ridurre il problema al solo aspetto informatico, per quanto importante. Occorre la diffusione all'interno dell'Azienda, in tutti i suoi livelli organizzativi, di un modello culturale che tenga in gran conto l'importanza dei dati e lo straordinario valore del patrimonio informativo di cui siamo in possesso. Tutti i dipendenti devono sapere che c'è un valore inestimabile da trattare con cura e da preservare da utilizzi impropri e da intrusioni pericolose.

Sarà pertanto necessario nel corso del 2023 continuare a muoversi secondo le seguenti tre principali direttrici:

1. **Cyber risks:** per mantenere alto il livello di attenzione sui rischi di cyber attacchi ai sistemi informativi aziendali, aggiornando - col necessario coinvolgimento dell'Amministratore di Sistema - le misure, fisiche e non, che consentano di ridurre il più possibile tali rischi;
2. **Formazione:** per continuare l'opera di sensibilizzazione del personale sul valore dei dati personali trattati nell'ambito delle attività lavorative, mettendo in campo iniziative formative, sia di carattere generale che di carattere specifico per determinati uffici di volta in volta individuati e con grande attenzione alle politiche di sicurezza per il lavoro da remoto;
3. **Dati sicuri e protetti:** per garantire al meglio la sicurezza e protezione dei dati forniti dagli studenti, anche attraverso la definizione di specifiche policy aziendali per specifici ambiti di attività.

Obiettivi attesi

- Redazione della sezione del PIAO dedicata all'anticorruzione e alla trasparenza
- Realizzazione di interventi formativi in materia di anticorruzione, trasparenza e privacy