



RELAZIONE PROGRAMMATICA AL BILANCIO FINANZIARIO
2024,2025,2026

Determinazione n. 678 del 30/11/2023

Introduzione

La presente relazione di accompagnamento al bilancio di previsione 2024-2025-2026 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 n. 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, così come previsto dalla L.R. 6/2015 (di fatto una nuova competenza assegnata ad ER.GO).

Nel PIAO, che sarà adottato nel mese di gennaio 2024, è ricompreso il piano della performance aziendale dove 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 si possono vedere nella nota integrativa che accompagna il bilancio 2024-2025-2026.

I contenuti più rilevanti del ciclo della performance, a cui si correlano il piano della formazione e la definizione del fabbisogno di personale, saranno condivisi con la RSU aziendale in specifici incontri già dal mese di dicembre 2023, così da accelerare il processo di adozione del PIAO e, al contempo, non comprimere il confronto proprio su un documento di così rilevante importanza per la vita dell'ente.

Premessa

La programmazione finanziaria 2024-2025-2026 è predisposta con la prioritaria attenzione al più ampio soddisfacimento degli idonei alla borsa di studio. La copertura del 100% degli idonei rappresenta da sempre l'obiettivo strategico delle politiche regionali in materia di diritto allo studio universitario ed è stato più volte ribadito, malgrado la non semplice congiuntura attuale, dall'Assessore di riferimento. L'Azienda deve facilitare il raggiungimento di questo obiettivo, sia con una più che oculata allocazione delle risorse disponibili, sia attraverso una gestione dei servizi attenta ad evitare ogni spreco, senza per questo sacrificare gli standard quanti/qualitativi raggiunti. Anzi, vedremo nella parte della presente relazione dedicata ai servizi per l'accoglienza che per l'a.a. 2023/2024 si registra un significativo incremento dell'offerta abitativa in molte delle sedi universitarie regionali.

Le borse di studio rappresentano il cuore della missione istituzionale dell'Azienda ed, infatti, su questa voce si concentra il 63,65% del bilancio aziendale, ricomprendendo anche le risorse vincolate (FIS, Gettito della tassa regionale per il diritto allo studio, PNRR, FSE, contributo degli Atenei, altri finanziamenti destinati alle borse di studio).

Preme sottolineare il concorso finanziario delle Università di Bologna, di Ferrara, di Modena e Reggio Emilia e di Parma, perché il loro contributo non solo rappresenta un apporto significativo per raggiungere la copertura integrale delle graduatorie di borsa di studio, ma anche perché è un chiaro segnale di come il diritto allo studio regionale sia un sistema integrato di attori, strumenti e risorse che pone al centro le studentesse e gli studenti. Questa capacità di fare sistema, che va ben oltre la mera collaborazione interistituzionale e che rappresenta un unicum a livello nazionale, consente di affrontare anche i nodi più critici con un approccio fattivo, volto a trovare le soluzioni più efficaci e, a volte, originali per garantire il necessario sostegno economico ai tanti giovani che altrimenti potrebbero vedere pregiudicata la loro possibilità di intraprendere gli studi universitari. In questo modo ci si muove anche in una prospettiva più ampia, che riguarda lo sviluppo del sistema socio economico regionale nel suo complesso. Seguendo questo ragionamento, il diritto allo studio può essere interpretato avendo riguardo anche alle sue ricadute sociali più generali. Ecco allora che la consistente spesa, di anno in anno crescente, per far fronte alle borse di studio e all'erogazione degli altri servizi (in primis quello abitativo) assume un valore diverso. Si tratta infatti di un vero investimento che va oltre il soddisfacimento dei bisogni dei singoli studenti.

La Regione Emilia-Romagna con la legge regionale 21 febbraio 2023 n. 2 *Attrazione, Permanenza e Valorizzazione dei talenti ad elevata specializzazione in Emilia Romagna* ha creato una cornice normativa in cui è possibile dare un diverso rilievo anche alle politiche in materia di DSU, intese come strumento fondamentale dell'attrattività del sistema della formazione superiore regionale. Che questo sistema sia fortemente attrattivo è un dato acquisito e rappresenta una risorsa importante ed anche gli interventi e servizi del diritto allo studio possono dire la loro. I tanti giovani che vengono nella nostra regione per motivi di studio possono poi trovare qui anche prospettive per la loro vita futura. Lo faranno più volentieri se già nella loro esperienza universitaria avranno trovato un contesto accogliente e attento ai loro bisogni.

Intanto si parte da buoni dati di partenza. Dall'ultimo rapporto ANVUR emerge che il 57% della popolazione studentesca italiana si concentra nel Nord Italia, area geografica che negli anni ha visto incrementare il numero di studenti. Un confronto fra gli immatricolati per regione e le loro residenze anagrafiche permette di rilevare diversi aspetti relativi alla mobilità interregionale: in particolare si

rileva che in Emilia-Romagna il saldo tra immatricolati in ingresso e residenti che si immatricolano fuori regione è molto positivo (per l'a.a. 2021/2022 11.520 unità). La nostra regione si conferma al primo posto nel rapporto tra entrate e uscite con valori più alti rispetto, ad esempio, a Lombardia, Piemonte o Toscana.

Questi dati hanno un impatto significativo sulla spesa per il diritto allo studio universitario, perché i fuori sede hanno diritto a importi di borsa di studio più elevati, hanno bisogno di soluzioni abitative e necessitano di altri servizi per potere vivere tranquillamente lontano da casa (uno fra tutti l'assistenza sanitaria). Per dare una risposta a questi bisogni si genera un fabbisogno finanziario rilevante.

Queste prime riflessioni, che meriterebbero ben altro approfondimento e che potrebbero dar luogo a specifiche progettualità, possono essere così sintetizzate:

- il sistema della formazione superiore regionale è altamente attrattivo verso tanti giovani provenienti da altre regioni e dall'estero;
- anche il contesto locale rappresenta un fattore di attrattività e, quindi, mondo dell'università e istituzioni locali necessariamente devono dialogare per rafforzare servizi di accoglienza all'altezza della domanda;
- il diritto allo studio universitario concorre a queste finalità con i propri servizi e con una specifica attenzione alle situazioni di maggiore debolezza e fragilità economica, sociale, personale, ecc.

Solo per comodità espositiva questi elementi sono riportati in modo distinto, per punti. In realtà dovrebbero rappresentare un unicum, in una sorta di circolo virtuoso che si alimenta anche grazie alle sollecitazioni dei giovani coinvolti.

Per provare a dare un possibile contributo alla legge regionale sull'attrattività dei talenti si potrebbe partire da coloro che sono già presenti nella nostra regione per motivi di studio, individuando specifiche misure per il loro post lauream. A questo fine, oltre ad eventuali sostegni economici, è indispensabile organizzare una rete di servizi che faccia veramente sentire a casa chi sta pensando al proprio futuro in Emilia-Romagna.

Si tratta di una sfida interessante, che probabilmente richiederebbe una qualche sperimentazione pilota. La legge regionale espressamente richiama anche i servizi di ER.GO sia per l'orientamento, sia per l'accoglienza e l'offerta di residenzialità. Sono tutti ambiti in cui non manca l'esperienza e, anche grazie alla consolidata relazione con gli Atenei, forse qualcosa si può fare, quanto meno avviando un percorso che poi potrà evolversi in molteplici direzioni. Non si deve poi dimenticare l'area AFAM (Accademie di Belle Arti, Conservatori, Istituti Musicali e ISIA) che stanno vivendo una fortunata stagione anche a livello nazionale (l'incremento delle iscrizioni dell'a.a. 2021/2022 è stato del 4,3%). Anche nel mondo AFAM poi si evidenzia un livello di internazionalizzazione molto elevato, sia avendo a riferimento gli studenti stabilmente iscritti, sia quelli partecipanti a scambi internazionali. Nella parte della presente relazione dedicata all'orientamento al lavoro proveremo a dire di quanto si debba lavorare per indagare anche i mestieri vecchi e nuovi correlati a questo tipo di formazione. A livello regionale gli istituti AFAM rappresentano istituzioni di eccellenza e di grande tradizione, profondamente radicate nei contesti cittadini in cui sono ubicati. Bello sarebbe quindi pensare ad una più forte integrazione con i vicini Atenei. ER.GO, forse, potrebbe fungere da facilitatore per favorire il dialogo, partendo dalla stessa popolazione studentesca che abita nelle proprie residenze.

E si arriva ad uno dei nodi centrali, quello della residenzialità. Si tratta di un tema che esula dalla dimensione del solo DSU, poiché interessa la generalità degli studenti fuori sede, ma anche i tanti giovani che vengono nella nostra regione per motivi di lavoro e stentano a trovare una soluzione abitativa soddisfacente. Sono problemi che vanno affrontati con un approccio integrato dei diversi attori coinvolti e che, purtroppo, scontano alcune carenze normative di livello nazionale che stanno aggravando le difficoltà. Ma, come dicevamo, questo argomento va oltre la sola dimensione degli studenti fuori sede e in qualche modo riguarda lo stesso futuro delle nostre città. I servizi del diritto allo studio rappresentano solo una piccola parte delle risposte possibili.

La presente programmazione si muove ancora una volta in un contesto di incertezza. Duole dovere sempre ribadire che il quadro normativo nazionale è incompiuto, poiché ancora non sono stati definiti i LEP e che anche le risorse per gestire il contingente sono incerte.

L'incremento del costo delle borse di studio, dovuto a quanto disposto dalla riforma introdotta con il DM 1320 del 17.12.2021 e dai successivi aggiornamenti di cui ai Decreti Direttoriali del Ministero dell'Università e della Ricerca n. 203/2023 e n. 204/2023, rischia di non essere più sostenibile per le Regioni. Occorrerebbero nuovi fondi statali, che integrino le risorse FIS e PNRR. Riguardo la quantificazione delle risorse addizionali richieste, la Commissione Istruzione università e ricerca della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome nella primavera scorsa ha sottoposto al MUR una stima dei fabbisogni per l'a.a. 2023/2024. Dalla rilevazione, effettuata regione per regione, è emerso che, a seguito degli aumenti previsti dai provvedimenti ministeriali, il costo delle borse di studio per l'a.a. 2023/2024, a parità di condizioni di accesso rispetto all'anno accademico precedente, sarebbe aumentato, a livello nazionale, di circa 130 mln di euro. Purtroppo, al momento di stesura della presente relazione non c'è stato alcun incremento delle dotazioni statali. Questo fa poco sperare anche per l'adozione dei tanto agognati LEP, considerando che lo Stato dovrebbe trovare nel proprio bilancio le risorse per darvi copertura (nel sistema attuale il concorso delle regioni è invece fondamentale).

I LEP non sono mera questione giuridico-finanziaria, poiché hanno a che fare con l'esercizio di un diritto fondamentale, indispensabile per l'inclusione sociale di ogni individuo, in condizione di uguaglianza su tutto il territorio nazionale. Occorre partire da questo assunto per trovare poi le modalità di quantificazione (spesa storica, bisogni reali, nuovo sistema di eleggibilità,...) di questi livelli essenziali delle prestazioni. Attualmente il tavolo di lavoro sui LEP in materia di diritto allo studio universitario si accompagna ad altri tavoli nazionali riguardanti i LEP di altri ambiti. A questo riguardo è stata costituita una specifica Cabina di regia con cui il tavolo Lep del Mur dovrà necessariamente interloquire. In questa fase sarebbe azzardata qualunque previsione sia sui tempi, sia sui contenuti, anche se sembra di potere affermare che ancora una volta si perderà l'occasione per un radicale ripensamento del diritto allo studio universitario, che vada oltre gli interventi più tradizionali e che affronti anche il tema dei tanti nuovi bisogni emersi negli ultimi anni. Saremo molto lieti di essere smentiti, ma l'impostazione sembra essere quella del mero adempimento normativo, per di più condizionato dalla carenza di risorse.

Questa digressione sul contesto nazionale è doverosa per meglio contestualizzare il livello gestionale operativo in cui si muove ER.GO sulla base degli atti di indirizzo regionali. Il Piano regionale per gli aa.aa 2022/2023, 2023/2024 e 2024/2025 colloca gli obiettivi del diritto allo studio in un contesto più ampio che coinvolge direttamente 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 disuguaglianze 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'amplia 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.

Interventi di sostegno economico

Partiamo dal numero di domande di borsa di studio dell'a.a. 2023/2024, che registrano a confronto con l'anno accademico precedente un lieve incremento, pur essendo rimaste invariate le soglie economiche di accesso.

Università/Afam	A.A. 2023-2024	A.A. 2022-2023	diff	% diff
UNIBO	18.537	18.164	373	2,05
UNIFE	4.289	4.081	208	5,1
UNIMORE	4.168	4.123	45	1,09
UNIPR	6.807	6.492	315	4,85
AFAM	863	800	63	7,88
Totale	34.664	33.660	1.004	2,98

I dati delle graduatorie provvisorie sono i seguenti:

Università/Afam	N. Idonei
UNIBO	15.629
UNIFE	3.620
UNIMORE	3.378
UNIPR	5.545
AFAM	749
Totale	28.921

Di cui matricole:

Università/Afam	N. Idonei
UNIBO	3.276
UNIFE	965
UNIMORE	880
UNIPR	1.478
AFAM	181
Totale	6.780

Così come previsto dal DM 1320/2021 alle matricole già iscritte e senza cause di sospensione della loro posizione è stata assegnata la borsa di studio e corrisposta la prima rata, pari al 20% dell'importo spettante, entro il 10 novembre (n. 4.319 matricole interessate).

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 1320/2021 per gli studenti particolarmente poveri e per le studentesse STEM, sarà erogato nel 2024. 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.

Più volte si è detto dell'importanza della rata di marzo per meglio accompagnare gli studenti nel conseguimento del merito. Gli studenti che non raggiungono a febbraio i crediti per avere diritto alla rata di borsa a marzo possono essere considerati, infatti, a rischio di perdita della borsa di studio anche

per l'anno successivo. Per questo motivo è importante dedicare a loro servizi mirati, sia di ER.GO, come quelli di ascolto e sul metodo di studio, sia dell'Università, come il tutorato.

Purtroppo, tranne l'esempio del progetto congiunto ER.GO-Università di Parma, ancora troppo poco si fa in questo ambito. Strutturare meglio un servizio ER.GO-Atenei potrebbe essere utile anche per affrontare il nodo critico degli abbandoni. Si potrebbe partire da una ricognizione su quanti studenti escono dal sistema del diritto allo studio e che non risultano più iscritti agli Atenei regionali. Certo questi studenti potrebbero essersi trasferiti in Università di altre regioni, ma qualche utile indicazione ci verrebbe comunque fornita. Su questa base sarebbe più facile individuare misure di contrasto. Ovviamente questa proposta richiede la convinta e fattiva collaborazione delle Università.

L'a.a. 2023/2024 sarà l'ultimo anno in cui è previsto l'utilizzo di risorse PNRR e sappiamo che il target previsto per il 2022/2023 di 300.000 borse di studio sul territorio nazionale non è stato raggiunto, malgrado nell'autunno siano state date risorse integrative alle Regioni che avevano studenti idonei non assegnatari (Lombardia, Veneto, Abruzzo, Calabria e Molise). Forse il target delle 300.000 borse non era ben impostato e non teneva conto dell'andamento delle immatricolazioni. In Emilia-Romagna nell'a.a. 2022/2023 abbiamo registrato un incremento del numero di idonei/assegnatari di borsa di studio pari al 2,88% rispetto all'anno precedente. Per il nuovo anno accademico si registra un altro lieve incremento. I dati assestati per l'a.a. 2023/2024 saranno disponibili a inizi dicembre, quando sarà definito anche il fabbisogno finanziario.

Per quanto riguarda le risorse disponibili per l'a.a. 2023/2024, 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 sui due esercizi 2023 e 2024;
- Finanziamenti di altri enti;
- Risorse regionali sul Fondo Sociale Europeo;
- Finanziamento degli Atenei;
- Fondo Integrativo Statale (FIS);
- Risorse PNRR.

Complessivamente le risorse FIS e PNRR ammontano a € 61.314.073,29 (€ 34.610,924,21 FIS e € 26.703.159,08 PNRR). Il contributo delle Università si conferma in € 1.000.000 con la seguente ripartizione:

Ateneo	Contributo
UNIBO	571.564,45
UNIFE	133.658,69
UNIMORE	102.533,29
UNIPR	192.243,57
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 € 185.012,80, quello dell'Unione dei Comuni Modenesi Area Nord e del Comune di Mirandola per gli studenti ivi residenti per € 72.000,00 e quello del Tesoriere dell'Azienda per studentesse STEM è di € 5.000,00.

Il quadro sopra indicato dà conto delle risorse ordinarie attivabili per la copertura delle graduatorie di borsa di studio. Complessivamente è uno sforzo considerevole, utile per garantire l'obiettivo

regionale dell'assegnazione della borsa di studio al 100% degli idonei. Proprio perché si tratta di un investimento così rilevante sarebbe importante valutarne l'efficacia correlandola a:

- quanti studenti permangono all'interno del sistema del DSU per tutta la durata del corso di studi;
- quanti studenti beneficiari di borsa di studio proseguono il percorso universitario fino al conseguimento del titolo.

L'ulteriore segmento da indagare sarebbe poi l'esito occupazionale.

Alcune rilevazioni possono essere fatte internamente, con i dati di cui disponiamo. Altre, invece, richiedono necessariamente il coinvolgimento delle Università. Potrebbe essere interessante esplorare questa ipotesi di lavoro che, in prospettiva, potrebbe dare vita ad una sorta di "Osservatorio regionale" sul DSU. L'osservatorio nazionale, previsto dal D. Lgs. 68/2012 non è mai di fatto decollato e questo concorre a spiegare, in parte, la mancata adozione dei LEP. Sono infatti sempre mancati dati su cui fare considerazioni complessive riguardanti gli studenti di tutto il territorio nazionale. In assenza di questo Osservatorio potrebbe essere utile puntare una luce sugli studenti e sulle studentesse del diritto allo studio regionale. In questo modo, forse, si riuscirebbe a fare uscire questi studenti dal cono d'ombra in cui sono relegati e da cui emergono solo allorché si affrontano alcune emergenze, quali quella abitativa.

Anche solo se ci si concentra su un'analisi riguardante i singoli anni accademici emergono dati incoraggianti, meritevoli di maggiori approfondimenti. Un primo dato fra tutti: ad ottobre 2023 gli studenti che confermano la borsa di studio assegnata per l'a.a. 2022/2023, conseguendo il merito che consente loro di accedervi anche l'anno successivo, sono l'88,97% (per l'a.a. 2021/2022 erano l'87,90%). Questi sono indicatori positivi sulla capacità degli studenti di permanere all'interno del sistema dei benefici e, quindi, di conseguire buoni risultati accademici. Sarebbe altrettanto importante, come dicevamo sopra, indagare "i negativi" cioè coloro che escono dal sistema del diritto allo studio.

Diamo ora conto di alcuni dati relativi alle nuove situazioni determinate dalle innovazioni normative del Decreto 1320/2021 e a quelle sulla doppia iscrizione:

- gli studenti che nelle graduatorie provvisorie di borsa si collocano nella fascia dei particolarmente poveri e che quindi hanno diritto alla maggiorazione del 15% dell'importo di borsa di studio sono n. 12.603 e rappresentano il 44 % del totale degli idonei;
- le studentesse iscritte a corsi STEM che hanno diritto alla maggiorazione del 20% della borsa di studio sono n. 3.141 e rappresentano il 17 % delle studentesse idonee;
- gli studenti idonei che hanno dichiarato di essere interessati ad una doppia iscrizione sono n. 689, ma trattasi di un dato che deve essere verificato con gli Atenei.

Inoltre, quest'anno troverà attuazione la disciplina prevista dal DM 1320/2021 relativa agli studenti che conseguono la laurea in corso. Questi studenti, se hanno presentato domanda di borsa di studio per l'a.a. 2023/2024 risultando idonei come iscritti al primo anno fuori corso, mantengono il diritto al semestre di borsa assegnato, anche qualora si laureino entro la terza sessione dell'anno accademico o in un suo eventuale prolungamento.

ER.GO è poi chiamata a gestire gli interventi di cui alla delibera regionale n. 1228 del 17/07/2023 che ha previsto misure straordinarie per gli a.a. 2022/2023 e 2023/2024 per studenti dei comuni colpiti dall'alluvione del mese di maggio. Le misure sono:

- a) Per l'a.a. 2022/2023: Contributo straordinario pari all'importo della borsa di studio, che pertanto non sarà soggetta a revoca, nei casi di mancato conseguimento del merito alla data del 10 agosto 2023 con un debito massimo - al netto del bonus utilizzabile - di 3 crediti (questi

crediti diventano 6 se l'abitazione di residenza sia stata dichiarata inagibile). La valutazione dei casi da tenere in considerazione è effettuata d'ufficio e attualmente all'esame c'è una trentina di posizioni.

- b) Per l'a.a. 2023/2024: concessione di un contributo per l'accesso ai servizi ristorativi a favore degli studenti dei territori alluvionati, la cui abitazione di residenza sia stata dichiarata inagibile e che risultino non idonei alla borsa di studio per l'a.a. 2023/2024. Il contributo è diversificato in base alle condizioni economiche, così come segue:
- € 500 nei casi di ISEE inferiore o uguale a 28.000 euro e/o Ispe inferiore o uguale a 62.000 euro;
 - € 200 nei casi di ISEE superiore a 28.000 euro e/o Ispe superiore a 62.000 euro.

Il bando per la presentazione delle domande aveva scadenza il 16 novembre 2023 e le domande sono state 34.

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). Molto si deve fare per agire in via preventiva, soprattutto puntando ad una informazione capillare, con tutti gli strumenti a disposizione (webinar, materiali video, informazioni personalizzate, ecc).

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, bensì uno strumento volto a verificare la corretta destinazione delle risorse pubbliche. C'è una dimensione culturale e formativa su cui impegnarsi già nella fase della pubblicazione dei bandi di concorso.

Il numero di posizioni controllate negli anni è via via crescente (nel 2022 oltre 17.000 posizioni per quanto riguarda le condizioni economiche e quasi 14.000 posizioni per quanto riguarda i contratti relativi ai domicili presso la sede del corso frequentato) e comprende anche le domande per i benefici concessi dagli Atenei.

Purtroppo si sconta ancora l'impossibilità di effettuare incroci massivi con le banche dati dell'Agenzia delle Entrate. Questo rende il lavoro più lungo e complica l'iter processuale, a scapito degli stessi studenti. Si vorrebbe, infatti, ridurre al minimo gli adempimenti a loro carico e garantire una rapida conclusione del procedimento.

Per il prossimo triennio sarà comunque bene riprendere i controlli di tipo "sostanziale" volti ad indagare l'effettiva consistenza del patrimonio immobiliare dichiarato ai fini del calcolo ISEE. Verrà quindi individuato un campione di studenti beneficiari di borsa di studio che sarà soggetto a questa verifica.

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 (dagli interventi straordinari a copertura dei debiti, alle collaborazioni

volontarie il cui compenso va a detrazione totale o parziale del credito vantato dall'Azienda, a piani di rateizzazione per la restituzione del debito particolarmente favorevoli).

Da un paio d'anni anche dal punto di vista organizzativo è stata data evidenza autonoma a questa funzione, prima rientrando tout court in quella delle Relazioni economiche con l'utenza, e gli esiti si sono visti: gli studenti completamente insolventi sono passati dal 13,69% del 2022 al 6,92% del 2023 mentre la percentuale di insolvenza sugli importi è passata dal 15,81% all'8,04%. Per queste situazioni si deve necessariamente attivare il Concessionario alla riscossione per il recupero coattivo del credito. Si deve dare continuità alle azioni intraprese, anche agendo in via preventiva, cercando cioè di effettuare i pagamenti delle borse di studio solo su posizioni che non necessitino di ulteriori controlli. Al contempo il monitoraggio mensile sul pagamento delle rette dovute per il servizio abitativo (ovviamente quelle non detratte dalla borsa di studio) consente un più tempestivo intervento in caso di insolvenza. L'attenta gestione dei crediti è una delle leve per gestire al meglio le risorse aziendali. Occorre coniugare il necessario rigore con attenzione e flessibilità, così da tenere conto di situazioni delicate e particolari.

Fondamentale anche in questo ambito è la collaborazione con le Università che sono interessate dalla corretta gestione delle risorse pubbliche destinate agli studenti universitari da parte di ER.GO, non fosse altro perché vi concorrono con propri contributi. Sarebbe quindi importante condividere con tutti gli Atenei strumenti di sollecitazione ad onorare la restituzione dei debiti maturati, anche con rimedi quali il blocco della carriera universitaria. Questo provvedimento rappresenta l'estrema ratio, ma spesso è lo strumento più efficace per indurre gli studenti a comportamenti responsabili.

Interventi a supporto della mobilità internazionale

ER.GO stanziava 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. Questo è un intervento che andrebbe totalmente rivisto, a partire dal quadro normativo nazionale di riferimento.

Completano i contributi a sostegno della mobilità internazionale gli assegni formativi per la partecipazione a percorsi di alta formazione all'estero, 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. 2022/2023 le domande sono state n. 35 per una spesa complessiva ER.GO/UNIBO di € 57.012,00 (gli interventi concessi da ER.GO sono n. 29 per una spesa di € 28.266,00). In questa fase non è possibile valutare gli esiti dell'ultimo bando, mentre sono disponibili quelli delle edizioni precedenti da cui risulta che oltre il 70% degli studenti beneficiari dell'intervento ha conseguito la laurea o superato almeno un esame entro il mese di dicembre dell'anno di assegnazione.

Questi contributi si aggiungono a quelli del bando ER.GO per € 50.000,00.

Possiamo annoverare tra le misure straordinarie anche il trattamento di casi particolari ai fini dell'accesso ai benefici. I casi più frequenti riguardano:

- Genitori con problematiche psichiatriche o di dipendenza;
- Giovani che hanno subito maltrattamenti/abusi all'interno della famiglia;
- Figli di zingari;
- Care leavers (ragazzi che vivono fuori dalla famiglia di origine sulla base di un provvedimento dell'autorità giudiziaria);
- Caregiver (studenti che curano e supportano familiari ammalati e che si impegnano nelle attività quotidiane di cura della persona).

Sono situazioni che aumentano di anno in anno a testimonianza di una fragilità sociale che si riflette sulle vite di tanti giovani (nell'a.a. 2021/2022 erano 34, 42 nell'a.a. 2022/2023 e 50 nell'a.a. 2023/2024). Se non si affrontassero queste posizioni con la dovuta flessibilità, coniugata con il rispetto della normativa vigente, si finirebbe per escludere dal sistema del diritto allo studio universitario proprio le situazioni meritevoli di maggiore tutela.

Nel prossimo futuro sarà necessario dotarsi di linee guida che, senza eliminare la necessaria flessibilità, forniscano una cornice operativa di riferimento. Chiaramente queste linee guida terranno conto oltre che dell'assetto normativo vigente, nazionale e regionale, anche dell'esperienza maturata in questi anni.

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 buon incentivo a intraprendere e proseguire gli studi universitari, seppure in una realtà difficile come quella carceraria. Gli studenti per beneficiare dell'intero contributo di 400 euro devono conseguire requisiti di merito definiti da un bando di concorso annuale. Dall'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. Le stesse tipologie di intervento sono previste per il PUP di UNIMORE.

Il PUP di UNIBO 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.

Gli interventi per il PUP di UNIBO dell'a.a. 2022/2023 sono stati 61, di cui 2 del Carcere Minorile e il bando per l'a.a. 2023/2024 aprirà a dicembre 2023 con scadenza a gennaio 2024. Per il PUP di UNIMORE c'è stato un solo intervento e quindi non si è operato con un bando, ma con l'assegnazione diretta del contributo. Se la situazione rimarrà la stessa si procederà in modo analogo anche per il futuro, al fine di evitare inutili appesantimenti del procedimento.

La collaborazione di ER.GO all'interno del PUP riguarda anche l'orientamento in entrata per i detenuti che hanno un titolo di studio che consente l'iscrizione all'Università. Non si tratta di grandi

numeri, perché all'interno del carcere di norma il livello di scolarità è molto basso e i detenuti sono spesso poco interessati a intraprendere percorsi di studio che li portino al diploma. Sarebbe quindi opportuno che l'orientamento partisse già in questa fase. ER.GO ha dato la propria disponibilità ad intervenire, così come ha richiesto di potere seguire le matricole anche dopo la fase del primo orientamento. Si confida in una risposta positiva dell'Amministrazione Penitenziaria.

Obiettivi attesi

- Definizione di linee guida per il trattamento delle situazioni particolari ai fini dell'accesso alla borsa di studio e ai servizi abitativi;
- Definizione e prima attuazione di un progetto che indaghi le situazioni degli studenti che dopo il primo anno di corso escono dal sistema del diritto allo studio;
- Prima impostazione di un'analisi delle doppie iscrizioni;
- Prima impostazione di una rilevazione sulla persistenza nel sistema degli interventi e servizi del DSU;
- Individuazione di un campione di borsisti da assoggettare al controllo "sostanziale" sull'ISEE.

Servizi per l'accoglienza

Servizio abitativo

La disponibilità abitativa di ER.GO è attualmente di n. 3.811 posti letto, così suddivisi per sede:

Sede	N. posti
Bologna	1.783
Cesena	110
Forlì	145
Ravenna	25
Rimini	100
Ferrara	323
Modena	546
Reggio Emilia	131
Parma	638
Piacenza	10
Totale	3.811

Rispetto all'anno accademico precedente c'è stato un incremento complessivo di 183 posti letto, di cui:

- a Bologna: 110 (di cui 2 residenze aperte a inizi marzo con 85 posti letto e ulteriori 25 posti acquisiti in locazione dalla Fondazione Ceur);
- a Cesena: 8 (acquisiti in locazione con servizi dalla Fondazione CEUR/Coop. Nuovo Mondo)
- a Forlì: 25 all'interno della nuova residenza Ex Enav (entro il mese di marzo saranno disponibili ulteriori 39 posti);
- a Rimini: 10 (acquisiti in locazione con servizi da Cooperativa Diapason);

- a Ferrara: 10 (acquisiti in locazione con servizi da Fondazione CEUR/Camplus);
- a Parma: 20 (acquisiti in locazione con servizi da Fondazione CEUR/Camplus).

Con queste nuove acquisizioni è abbondantemente assolto l'obbligo in capo a CEUR/Camplus, in quanto beneficiari di finanziamenti MUR per l'edilizia universitaria, di riservare un 20% dei posti letto a studenti del diritto allo studio. Infatti, a fronte di un vincolo di 116 posti, quelli concessi in locazione e/o locazione con servizi ad ER.GO sono 229 (considerando anche quelli già attivi dallo scorso anno a Bologna e Ferrara).

Sono poi in essere 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 (al momento sono presenti 22 studenti) e con il Progetto Pop House a Calderara di Reno (attualmente sono presenti 5 studenti ed è in corso la selezione per altri 2). Inoltre, per le sedi universitarie della Romagna è attiva una convenzione con UNIBO e gli enti di sostegno, Se.RI.NAR, Fondazione Flaminia e UNIRIMINI. La convenzione prevede un canale dedicato dell'offerta abitativa di Fondazione Flaminia a Ravenna e di SE.RI.NAR a Forlì e Cesena per gli studenti delle graduatorie ER.GO, mentre UNIRIMINI concorre con un finanziamento al bando per contributi affitto di UNIBO.

Nel caso del Progetto Pop House, gestito dalla Cooperativa Piazza Grande a Calderara di Reno, gli studenti ER.GO sono inseriti in un'interessante esperienza di social housing con altre categorie di utenti. E' una situazione simile a quella degli alloggi ACER di Bologna, dove gli studenti ER.GO sono chiamati a svolgere attività di vicinato solidale. Nel caso degli appartamenti ACER la formula è diversa a seconda del contesto in cui gli appartamenti assegnati agli studenti ER.GO sono ubicati; dalla partecipazione ad attività di condominio all'adesione ad iniziative di quartiere, cc. La situazione più strutturata è sicuramente quella del villaggio Gandusio, anche grazie al grande impegno profuso dal Quartiere.

Il quadro degli studenti idonei al posto alloggio dell'a.a. 2023/2024 con raffronto rispetto all'anno accademico precedente è quello riportato nella tabella sottostante:

Sede	a.a. 2022/2023	a.a. 2023/2024	Var. Idonei	
	Idonei	Idonei	v.a.	%
Bologna	4.001	4.129	128	3,20%
Cesena	344	245	-99	-28,78%
Forlì	301	337	36	11,96%
Rimini	324	367	43	13,27%
Ravenna	95	184	89	93,68%
Ferrara	885	915	30	3,39%
Modena	612	722	110	17,97%
Reggio Emilia	181	238	57	31,49%
Parma	1.263	1.293	30	2,38%
Piacenza	69	117	48	69,57%
TOTALE	8.075	8.547	472	5,85%

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 delle graduatorie degli idonei di fine settembre. L'iter delle assegnazioni di posto alloggio dell'a.a. 2023/2024 è iniziato al 15 settembre per le matricole già iscritte ed è continuato nelle settimane successive. A fine settembre

agli studenti ancora non convocati è stato chiesto di confermare l'interesse all'assegnazione dell'alloggio. L'esito è stato il seguente:

Sede	Studenti idonei non convocati a settembre	studenti che hanno confermato interesse a inizio ottobre	% studenti con conferma di interesse
Bologna	2562	1297	50,62
Cesena	158	60	37,97
Forlì	231	75	32,47
Ravenna	160	75	46,88
Rimini	289	137	47,4
Ferrara	622	319	51,29
Modena	273	165	60,44
Reggio Emilia	119	82	68,91
Parma	761	497	65,31

Qualche studente ha manifestato la conferma di interesse oltre il termine ed è stato accolto, ma i numeri rimangono sostanzialmente invariati perché i nuovi inserimenti sono stati compensati da quanti, pur avendo confermato l'interesse, hanno poi rinunciato o non si sono presentati in fase di assegnazione. Questi dati danno conto della laboriosità del processo di assegnazione degli alloggi e del suo protrarsi almeno fino a metà novembre, anche per recuperare le nuove disponibilità abitative che si creano a seguito delle lauree. La soluzione adottata per l'a.a. 2023/2024 si è dimostrata comunque efficace per garantire chiamate continuative. Al momento di stesura della presente relazione sono ancora in corso le ultime assegnazioni. Il quadro complessivo, seppure diversificato, per città, evidenzia che le nuove disponibilità abitative hanno consentito di garantire una buona risposta agli studenti che effettivamente necessitavano di una soluzione abitativa. Certamente non tutti i problemi sono risolti, ma la strada intrapresa è quella giusta, pensando anche alle disponibilità che si avranno nei prossimi anni, al termine dei cantieri delle nuove residenze cofinanziate dai bandi ex L. 338/2000.

Dall'a.a. 2023/2024 non sarà più operativa la formula del BAPS, scomposizione della borsa di studio in un pacchetto che comprendeva contributo in denaro, alloggio gratuito, pasti gratuiti e attività sportive in collaborazione con i CUS. Il BAPS era riservato agli studenti conferme di posto alloggio, ed il gradimento era andato a calare nel tempo. Non è però venuta meno l'attenzione per le attività sportive e grazie alla preziosa collaborazione dei CUS di UNIBO, UNIFE, UNIMORE e UNIPR è stato messo a punto un Avviso che prevede l'assegnazione di contributi del valore di € 300, paritariamente sostenuti da ER.GO e CUS, per l'accesso ai corsi organizzati da questi ultimi. L'Avviso è rivolto a tutti gli studenti idonei alla borsa di studio assegnatari di posto alloggio e per la stagione 2023/2024 lo stanziamento complessivo messo a disposizione da ER.GO e dai Centri Universitari Sportivi è il seguente con oneri ripartiti al 50% tra ER.GO e C.U.S.:

- C.U.S.B. A.S.D. ed ER.GO euro 68.700,00;
- C.U.S. Ferrara A.S.D. ed ER.GO euro 10.800,00;
- C.U.S. Mo.Re A.S.D. ed ER.GO euro 18.900,00;
- C.U.S. Parma A.S.D. ed ER.GO euro 15.000,00.

Le politiche tariffarie del servizio abitativo 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	226	314	376
Cesena	203	278	323
Forlì	217	268	307
Ravenna	196	254	296
Rimini	232	314	357
Ferrara	196	230	290
Modena	218	291	331
Reggio Emilia	198	265	307
Parma	209	306	348
Piacenza	177	252	294

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.

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, soprattutto nel secondo semestre dell'anno accademico quando ci sono maggiori disponibilità. Le ospitalità temporanee danno una soluzione abitativa, magari per pochi giorni, a persone che gravitano nel mondo universitario. In questo modo si risponde ad una domanda e, nello stesso tempo, si garantisce un ottimale uso degli alloggi. Bello sarebbe avere una disponibilità abitativa tale da rispondere ad una domanda di alloggio più ampia rispetto a quella degli studenti del diritto allo studio, ovviamente con tariffe differenziate che rappresenterebbero anche una entrata utile da reinvestire in interventi e servizi per gli studenti. Si auspica che nel giro di qualche anno accademico, quando sarà completata gran parte degli interventi cofinanziati in base ai bandi della L. 338/2000, questo discorso possa assumere maggiore concretezza. Chissà poi se, come sembra, ci sarà effettivamente la possibilità anche per gli organismi del diritto allo studio di partecipare al futuro bando MUR per l'erogazione di contributi in conto gestione per nuove residenze di cui al Fondo PNRR di 660 milioni. Il decreto istitutivo del fondo parla genericamente di "operatori economici" ed è evidente in tutta la sua struttura che è pensato prevalentemente per soggetti privati, ma alcune aperture potrebbero esserci. In tal caso occorrerà valutare, in stretta sinergia con gli Atenei, quali interventi siano realizzabili entro il 2025, così da avere la piena funzionalizzazione dei posti letto entro la primavera del 2026. Questa scadenza al momento è un vincolo inderogabile per potere beneficiare dei finanziamenti PNRR. Il MUR nella scorsa primavera ha pubblicato un avviso per raccogliere manifestazioni di interesse da una vasta platea di soggetti, pubblici e privati. Le risposte sono state tante, anche in regione Emilia-Romagna.

Solo però quando sarà pubblicato il bando per l'accesso ai contributi si potranno verificare le concrete fattibilità. Il bando di prossima pubblicazione dovrà sciogliere alcuni nodi, a partire dalla chiara individuazione dei destinatari e dell'entità dei contributi, ma intanto è bene tenersi pronti, così da non perdere opportunità preziose.

E' una sfida importante, perché se anche gli organismi del diritto allo studio potranno partecipare al bando, nell'arco di un triennio potrebbe esserci un incremento significativo dell'offerta abitativa pubblica. Potrebbero esserci quindi le condizioni per ripensare il servizio abitativo in una prospettiva più ampia di quella attuale ed anche più sostenibile. Sarebbe anche un modo per affermare che il mondo del diritto allo studio è in grado di offrire servizi competitivi ed apprezzabili non solo per i costi contenuti.

Da tempo diciamo che le residenze universitarie hanno una intrinseca valenza formativa e ci siamo negli anni molto impegnati per valorizzare la loro dimensione comunitaria. Il servizio abitativo si è quindi arricchito di nuovi contenuti, tra cui:

- il servizio di tutorato per gli studenti matricole, realizzato a Bologna e Parma da studenti selezionati dagli Atenei;
- la realizzazione di diversi laboratori artistici, tenuti da studenti esperti e l'organizzazione degli eventi dove gli studenti coinvolti 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;
- il servizio di mediazione dei conflitti;
- la promozione di bandi per sollecitare gli studenti assegnatari ad elaborare progettualità per la struttura in cui vivono e per valorizzare la comunità di cui sono partecipi.

Alcuni numeri dell'ultimo anno danno conto della bontà del percorso:

- 18 laboratori artistici attivati con 358 studenti partecipanti;
- 6 seminari serali su temi trasversali realizzati nell'ambito di un progetto sperimentale con UNIBO con 150 partecipanti;
- 29 progetti sulla sostenibilità delle residenze presentati nell'ambito del Bando Mastergreen.

Questi risultati danno conto di un buon grado di coinvolgimento dei ragazzi, anche se è certamente possibile fare di più. Sarà uno specifico terreno di intervento per il lavoro futuro.

Servizio ristorativo

Per l'a.a.2023/2024 il bando di concorso 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

Gli studenti idonei alla borsa di studio per l'a.a.2023/2024 nelle graduatorie provvisorie che hanno richiesto di convertire una quota di borsa in servizio ristorativo sono 6.635. Gli studenti con condizioni economiche più elevate rispetto a quelle per l'accesso alle borse di studio (ISEE € 28.000 e ISPE € 62.000) che hanno chiesto il contributo di € 500,00 sono 1.445. Il prepagato è utilizzabile con il badge universitario, con la tessera sanitaria o tramite una App realizzata internamente ad ER.GO.

Il servizio ristorativo di ER.GO si articola in:

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

I servizi in appalto (n.16)

Punto ristorativo	Tipologia	Gestore	Scadenza contratto
<u>a Bologna</u>			
IRNERIO	Mensa	CIMAS SRL	<u>20/09/2030</u> (+2 anni di event.rinnovo)
VENETA	Self service veloce	CIMAS SRL	<u>20/09/2030</u> (+2 anni di event.rinnovo)
INGEGNERIA	Mensa	CAMST s.c.r.l.	31/08/2021 (prorogato al <u>31/07/2024</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> (+2 anni di event.rinnovo)
<u>a Forlì</u>			
CAMPUS	Self service veloce	AIDORU Società Cooperativa	<u>10/10/2028</u> (+3 anni di event.rinnovo)
EX ENAV	Self service	GEMOS soc. coop.	<u>28/09/2024</u> (+1 anni di event.rinnovo)
<u>a Cesena</u>			
VOLUME	Bar – ristorazione veloce	Associazione AIDORU	<u>30/09/2026</u> (rinnovato a maggio 2023)
<u>a Ferrara</u>			
GIOVECCA	Mensa	CIR Food	<u>31/07/2024</u>
EX PACIFICO c/o Polo scientifico e tecnologico	Mensa e bar	CIR Food	<u>31/07/2024</u>

Punto ristorativo	Tipologia	Gestore	Scadenza contratto
a Modena			
ALLEGRETTI	Mensa	CIMAS SRL	<u>20/09/2030</u> (+2 anni di event.rinnovo)
A Parma			
CAMPUS	Mensa	CIMAS SRL	<u>20/09/2030</u> (+2 anni di event.rinnovo)
Bar Campus	Bar, paninoteca	CIMAS SRL	<u>20/09/2030</u> (+2 anni di event.rinnovo)
GROSSARDI	Mensa	CIMAS SRL	<u>20/09/2030</u> (+2 anni di event.rinnovo)
Bar Paninoteca Cornocchio c/o Dipartimento Scienze Veterinarie	Bar, paninoteca	COFFEE BREAK	<u>01/01/2024</u> (con possibilità di rinnovo per un ulteriore anno)
Bar Paninoteca Kennedy c/o Dipartimento Scienze Economiche	Bar, paninoteca	COFFEE BREAK	<u>31/12/2028</u>

I locali convenzionati

Al momento sono n. 78 i locali convenzionati, con la seguente distribuzione territoriale:

Sede	N. Locali convenzionati
Bologna	7
Cesena	7
Imola	2
Faenza	3
Forlì	0
Ozzano	2
Ravenna	4
Rimini	6
Ferrara	17
Modena	13
Reggio Emilia e Pro	12
Parma	3
Piacenza	1
Salsomaggiore	1
Totale	78

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 Umberto Eco
- Residenza Universitaria Ex Hotel Palace
- Palazzo dei congressi a Ravenna
- UniverMantova in via Scarsellini, 2 a Mantova

- Ex Arrigoni in Piazzale Aldo Moro Cesena
- Museo di Zoologia in Via Selmi a Bologna
- Plesso universitario di S. Alberto 163 a Ravenna
- Sede di Infermieristica e logopedia a Faenza
- Sede di Scienze Giuridiche in via dell'Agricoltura, 5 a Ravenna
- Campus di Parma in via delle Scienze
- Palazzo Vespignani e Palazzo del Pero a Imola

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

Finalmente con l'inizio dell'a.a. 2023/2024 hanno avuto avvio tre nuovi affidamenti: a Bologna alla mensa Irnerio e alla ex Veneta, a Modena presso il servizio nel complesso Allegretti e a Parma alla mensa di vicolo Grossardi e presso i servizi ristorativi del Campus. Questi nuovi affidamenti sono stati l'esito di una gara molto innovativa, il cui capitolato è stato frutto di un lavoro condiviso con docenti e ricercatori delle Università di Parma e di Bologna che stanno lavorando insieme nell'ambito del Progetto Onfoods. La stesura del capitolato è stata preceduta da un intenso lavoro che ha coinvolto anche studenti e gestori. Le linee di impostazione della gara hanno tenuto conto, oltre che degli obiettivi della programmazione regionale, della normativa sui CAM (Criteri Ambientali Minimi) e degli obiettivi di sostenibilità dell'Agenda 2030. I contenuti salienti sono stati:

- a) superamento del concetto di pasto completo e pasto ridotto e introduzione nell'offerta qualitativa della proposta di pasti a € 6,00, € 5,00 ed € 4,50 tutti equivalenti per apporto nutrizionale ad un pasto completo;
- b) peso dell'offerta tecnica pari all'80% e peso dell'offerta economica (prezzo di singoli piatti per chi non opta per le composizioni di cui al punto precedente) pari al 20%;
- c) contributo al gestore a carico di ER.GO per interventi di riqualificazione e funzionalizzazione dei locali, per un importo complessivo per tutti e tre i lotti di € 150.000.

L'esito della gara ha portato all'affidamento di tutti i lotti ad un unico gestore. I nuovi servizi sono aperti ancora da troppo poco per potere fare valutazioni sulla bontà del modello, anche se i primi riscontri, malgrado qualche inevitabile problema, sembrano positivi.

Proprio grazie alle tante novità dei nuovi affidamenti nascono nuove piste di lavoro, indirizzate a garantire un costante miglioramento del servizio ristorativo nel suo complesso. L'attenzione deve essere volta a garantire nel tempo un buon equilibrio tra sostenibilità ambientale, sociale ed economica per tutti, utenti e gestori.

Nei prossimi mesi, pertanto, si dovrà

- attivare una buona campagna di comunicazione per fare correttamente comprendere il contenuto del servizio e dei pasti proposti, soprattutto laddove sono stati superati i menù tradizionali;
- implementare un sistema di controlli che valuti la qualità del servizio in tutti i suoi contenuti (accoglienza, cortesia, pulizia, qualità del cibo);
- effettuare un nuovo affidamento di controlli che potremmo sintetizzare di "sicurezza alimentare" (analisi microbiologiche con campionamenti periodici degli alimenti presenti nei servizi ristorativi)
- definire il capitolato di gara per i servizi ristorativi della sede di Ferrara

Queste linee di lavoro dovranno accompagnarsi a interventi di formazione mirata per il personale dell'Azienda dedicato alle funzioni di verifica e controllo, oltre che da una intensificazione delle relazioni con i gestori. L'obiettivo è instaurare con i gestori un rapporto collaborativo e di effettivo partenariato, pur nel rispetto dei rispettivi ruoli e competenze. Scopo condiviso deve essere il miglioramento costante del servizio in tutte le sue declinazioni.

Il servizio ristorativo deve essere al passo con i tempi e i gestori, durante il periodo di affidamento, di norma piuttosto lungo, dovranno essere disponibili a cambiare, sperimentare, proporre loro stessi nuove soluzioni. Si dovranno attivare nuove modalità di fruizione, così come diversi orari di apertura, anche sulla base delle esigenze espresse dall'utenza (attualmente è in corso a Modena da parte del gestore la somministrazione di un questionario per verificare se gli utenti sono interessati ad un'apertura di un bar al mattino e/o nelle ore pomeridiane).

L'obiettivo generale è quello di avere spazi aperti tutta la giornata, non solo per la consumazione dei pasti. Vorremmo estendere anche in altri contesti territoriali la formula sperimentata con successo a Bologna e Modena di servizi che diventano ampliamenti degli spazi universitari, quali luoghi di studio e di eventi variamente collegati alla vita universitaria.

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 € 165.000,00 (di cui € 10.000,00 sono vincolati a progettazioni e sperimentazioni innovative). La convenzione dovrà essere oggetto di rinnovo il prossimo anno e questa potrà essere l'occasione per ripensare la finalizzazione del contributo di ER.GO, così da renderlo maggiormente coerente anche con le sollecitazioni che provengono dagli Atenei di riferimento e per valorizzare al meglio le opportunità culturali e ricreative offerte dal Comune. Allo stato attuale anche il contributo non direttamente vincolato per gli studenti della Cattolica o di POLIMI è stato utilizzato per eventi pubblici di interesse per gli studenti, quali la festa di accoglienza per le matricole, ma sono possibili altre iniziative.

A Piacenza poi c'è da evidenziare la positiva relazione con 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. E' una disponibilità che ha permesso, in particolare, di garantire il servizio ristorativo con standard omogenei a quelli delle altre sedi.

Obiettivi attesi:

- realizzare un servizio di controllo sulle prestazioni dei gestori dei servizi abitativi e ristorativi in una logica di costante miglioramento del servizio;
- individuare strumenti di monitoraggio del tasso di occupazione dei posti letto nelle diverse sedi, anche al fine di razionalizzare l'offerta;
- implementare la gestione dei nuovi contributi per attività sportive in collaborazione con i CUS;
- attivare un servizio di controllo sulla "sicurezza alimentare" nei servizi ristorativi;

- indire la gara per il nuovo affidamento dei servizi ristorativi di Ferrara;
- stipulare la nuova convenzione con il Comune di Piacenza;
- mettere a punto indicatori per la valutazione dei servizi abitativi e dei servizi ristorativi.

Misure di accompagnamento

Le misure di accompagnamento rappresentano nella legge regionale sul diritto allo studio universitario uno degli ambiti più innovativi. Nel corso degli anni c'è stata una significativa evoluzione di queste misure, 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 e studenti rifugiati) hanno visto crescere la complessità gestionale, anche in ragione di un'utenza via via aumentata nel tempo.

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.

Il filo conduttore comune di queste attività, per il resto molto eterogenee tra loro, è il concetto di inclusione, inteso come valore guida che punta a non lasciare indietro nessuno, soprattutto coloro che versano in situazioni sociali e/o personali difficili. Abbiamo già detto in altra parte della presente relazione degli interventi per studenti in condizioni particolari e successivamente parleremo degli studenti con disabilità e degli studenti rifugiati. In questa parte, però, vorremmo fare un ragionamento più generale, che travalichi la platea di studenti che a diverso titolo sono già destinatari dei nostri interventi. Questi, infatti, sono giovani che sono già entrati nel giusto percorso e che, se ben accompagnati, potranno nella maggior parte dei casi raggiungere l'obiettivo di un titolo di studio universitario e poi di un futuro professionale auspicabilmente soddisfacente. Stiamo invece pensando a come raggiungere gli adolescenti a maggior rischio di emarginazione. In questo caso i servizi del diritto allo studio dovrebbero diventare strumenti di inclusione e di contrasto alla marginalità. Forse è un'idea ambiziosa, ma pensando alla fitta rete di soggetti che operano nei nostri territori, qualcosa è possibile fare. L'assunto di partenza è che l'istruzione è sempre un'opportunità di emancipazione e appartiene alla missione di ER.GO proporre azioni coerenti con questa affermazione.

Cosa può fare ER.GO partendo dalla sua esperienza? Può partire dall'orientamento, andando oltre gli interventi nelle scuole e valorizzando la presenza dei servizi nei diversi contesti territoriali, soprattutto quelli che presentano maggiori problematiche. Se ragioniamo infatti sulle situazioni più difficili tra gli adolescenti, è evidente che andare nelle scuole non basta. Spesso, come ci dicono anche le istituzioni che si occupano di questo settore, il disagio vero rimane fuori e resta invisibile se non quando si manifesta in forme estreme, per lo più illegali. E allora perché non pensare alle residenze come strutture aperte, disponibili ad accogliere e promuovere iniziative che possano essere strumenti di aggregazione? Gli spazi sono importanti, ma non sono sufficienti e, quindi, ancora una volta si dovrà sollecitare il protagonismo attivo degli studenti.

Se il diritto allo studio può anche “ribaltare i destini” (per dirla con la scrittrice Silvia Avallone) allora occorre osare con nuove sperimentazioni. L’obiettivo è provare a cambiare le predizioni di sconfitta per qualche giovane a rischio di esclusione.

Il diritto allo studio deve sempre più divenire “il diritto dei diritti”: diritto a interventi economici e servizi, ma anche diritto al benessere psicologico, a una mobilità libera e curiosa, ad un ambiente sostenibile, a tranquillità e sicurezza a prescindere dal genere o dall’orientamento sessuale, religioso, politico. Gli Atenei sono i luoghi per eccellenza per promuovere questi valori ed ER.GO può dare il suo contributo con le proprie risorse, ma soprattutto mettendo in valore la straordinaria, positiva energia dei suoi studenti e delle sue studentesse.

Orientamento in entrata

L’orientamento in entrata rappresenta uno degli snodi centrali per una politica del diritto allo studio universitario veramente inclusivo. Anzi, possiamo affermare che tutto parte da qui: la scuola superiore (ma auspicabilmente anche la scuola media inferiore) sono l’ambito prioritario per orientare alla scelta della prosecuzione degli studi, in linea con le proprie aspirazioni ed attitudini. L’orientamento però per essere davvero efficace non dovrebbe essere, come spesso accade, un intervento sporadico, ma dovrebbe accompagnare gli studenti durante tutto il percorso verso una scelta il più possibile consapevole e convinta.

Purtroppo ancora la scelta della prosecuzione degli studi è tutt’altro che scontata. La quota di giovani tra i 15 e i 29 anni che non studiano e non lavorano in Italia raggiunge il 19% a fronte di una media europea dell’11%. In Italia i trentenni che hanno completato un’istruzione terziaria sono il 27,4%, mentre in Europa sono il 42,8%. Questi pochi dati sono piuttosto eloquenti e dimostrano quanto sia importante intervenire con iniziative che orientino verso percorsi di istruzione superiori coerenti con le proprie attitudine ed aspirazioni. Compito dell’orientamento è anche quello di aiutare a fare emergere queste attitudini e le proprie aspirazioni per il futuro. Queste aspirazioni possono essere frenate dalle condizioni economiche di partenza e allora una corretta informazione sulle opportunità offerte, dalle borse di studio all’esenzione dal pagamento delle tasse universitarie, ecc può fare la differenza. Proprio per questi studenti l’orientamento assume maggiore importanza. Nelle famiglie senza un genitore laureato solo un giovane su 10 completa gli studi universitari. E’ davvero troppo poco ed è evidente che l’ascensore sociale è bloccato. Può essere banale dirlo, ma studiare conviene: c’è maggiore possibilità di occupazione e le retribuzioni sono migliori. Questo è un ulteriore messaggio da lanciare nelle tante iniziative di orientamento proliferate nell’ultimo anno, anche grazie ai finanziamenti PNRR.

Le difficoltà economiche sono spesso un disincentivo a scegliere un percorso di studi, non solo perché si può pensare che manchino le risorse per affrontare le spese connesse alla frequenza universitaria, ma anche perché la precarietà toglie la fiducia nel futuro e nelle proprie possibilità di affrontare sfide difficili. Su questo terreno il servizio di orientamento, inteso come servizio di accompagnamento prima e durante il percorso degli studi, può fare tanto. Ovviamente non sarebbe realistico pensare di potere seguire in questo modo migliaia di studenti, né probabilmente è necessario. E’ però necessario che quelle migliaia di studenti sappiano che, alla bisogna, non saranno da soli per superare le loro difficoltà, più o meno gravi che siano. Una campagna informativa su quanto già in essere presso i diversi Atenei, con una valorizzazione dei tanti servizi di qualità presenti, rappresenta già un’attività preziosa. ER.GO, come di consueto, è disponibile a fare la sua parte nella ricognizione e nell’informazione.

Per il 2024 si dovrà dare continuità a quanto realizzato negli anni precedenti

- incontri nelle scuole, anche secondo un piano condiviso con gli Atenei;
- partecipazione agli openday degli Atenei e dei momenti dedicati all'orientamento e accoglienza delle future matricole;
- partecipazione a saloni di orientamento anche in altre regioni insieme ai servizi delle Università;
- collaborazione con la città metropolitana di Bologna e le province nell'ambito del festival della cultura tecnica.

Si replicherà poi, con alcune revisioni su durata e contenuti, l'iniziativa LA-BO-RINTO, realizzata la prima volta nell'estate del 2023 insieme all'Università di Bologna. N. 39 studenti e studentesse del quarto anno di alcuni istituti tecnici e professionali sono stati ospitati per 4 giorni a Bologna, in una residenza ER.GO, e sono state loro proposte attività di orientamento individuali e di gruppo, pillole di lezioni da parte di docenti di diverse discipline, visita ai campus della Romagna, attività ricreative per conoscere la città, ecc.

Un nuovo specifico terreno di intervento saranno le scuole serali, partendo da quelle presenti in regione Emilia-Romagna. Infatti, anche gli studenti che optano per questi percorsi possono essere interessati a proseguire gli studi. Occorre fornire loro tutto un bagaglio di informazioni che riguardino non solo il sistema degli interventi di diritto allo studio in senso lato (esonero tasse, borse di studio, alloggi, ecc), ma anche la conciliabilità dei diversi corsi con la possibilità di continuare a svolgere un'attività lavorativa. Indirettamente questo sarebbe anche un modo per esplorare un mondo ancora poco conosciuto, cioè quello degli studenti lavoratori.

Lo Sportello Unico per lo studente universitario

Nella parte precedente abbiamo abbondantemente detto della centralità dell'informazione quale strumento di accessibilità e inclusione. La legge regionale istitutiva di ER.GO ne mette in evidenza l'importanza, partendo dalla necessità di integrare, secondo una logica di sistema, attori, strumenti e risorse. Da qui il termine Sportello Unico, che ricomprende anche i servizi per l'accessibilità, a partire da Domanda On-line, di cui parleremo meglio nella parte dedicata al SIA.

Nel corso del 2023 ci sono state due novità importanti:

- la creazione del nuovo sito ER.GO
- il bando di concorso unico per tutte le sedi

E' forse ancora prematuro trarre compiute valutazioni di efficacia, anche se già si è riscontrato durante il periodo di apertura dei bandi di concorso un minor tasso di richieste di informazioni e delucidazioni da parte degli studenti matricole rispetto all'anno precedente. I numeri degli accessi ai diversi canali sono ancora alti, ma è normale pensando alla quantità di posizioni trattate (nel periodo luglio-agosto-metà settembre n. 82.988). Gli utenti del sito in questo periodo sono stati quasi 250.000.

Uno degli strumenti più efficaci della stagione dei bandi 2023 è rappresentato dai webinar, alcuni dei quali tenuti congiuntamente agli uffici delle Università. Sono stati proposti su diversi contenuti riscuotendo mediamente un buon successo in termini di presenze. Addirittura, nel caso di quello relativo alle procedure di assegnazione dei servizi abitativi sono state raggiunte 450 presenze.

Anche nel 2024 si dovrà dare continuità a quanto già intrapreso, prestando particolare attenzione a:

- semplificazione del bando d concorso;

- ricorso al canale telegram per veicolare informazioni di interesse generale e attivazione del canale whatsapp;
- ricorso all'App IO per tutte le informazioni generali (il limite dell'App IO è che il messaggio non arriva immediatamente);
- potenziamento durante tutto l'anno dei webinar sui diversi contenuti;
- mantenimento degli sportelli territoriali, con modalità flessibile in base al flusso degli utenti;
- mantenimento del canale telefonico, con articolazione oraria flessibile e con modulazioni diverse durante l'anno;
- maggiore utilizzo dei social;
- rafforzamento di un servizio consulenziale per le situazioni più complesse.

Dopo l'introduzione negli ultimi anni di tante novità, sarà inoltre importante coinvolgere direttamente l'utenza nel processo di miglioramento del servizio, partendo dalla somministrazione di un questionario di gradimento sui diversi canali informativi di ER.GO e con la contestuale richiesta di eventuali ulteriori proposte.

Si tratta di terreni di lavoro sfidanti che pongono al centro lo studente e che richiedono una solida formazione per gli operatori. Gestire il contatto con l'utenza può essere faticoso, ma anche pieno di soddisfazioni. Occorre quindi lavorare su entrambi questi aspetti, investendoci energie e risorse.

Servizi per l'internazionalizzazione

Il quadro degli studenti internazionali idonei nelle graduatorie provvisorie, con il confronto con le graduatorie provvisorie dell'a.a. 2022/2023, è il seguente:

Istituto	2023/2024	2022/2023	v.a.	%
Unibo	3.586	2.612	974	37,29
Unife	411	386	25	6,48
Unimore	414	262	152	58,02
Unipr	1.292	1.357	-65	-4,79
AFAM	41	56	-15	-26,79
TOTALE	5.744	4.673	1.071	22,92

Gli incrementi riguardano prevalentemente studenti di nazionalità iraniana, pakistana e camerunense. Va però precisato che molti studenti internazionali stanno riscontrando difficoltà nell'ottenere il visto che consente di venire in Italia ed è quindi ancora incerto quanti effettivamente riusciranno a perfezionare l'iscrizione universitaria.

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. Nella fase di apertura del bando di concorso per l'a.a. 2023/2024 si è registrato un significativo incremento delle domande benefici soprattutto da parte degli studenti di nazionalità ucraina. Tra questi rientrano anche studenti che prima beneficiavano di "borse di studio speciali" (ad esempio quelle della Fondazione Mattioli a Parma) e che ora ritornano nel circuito ordinario degli interventi del DSU. Il consolidamento delle relazioni con gli Atenei e gli istituti Afam ha consentito di prendere in carico con anticipo gli studenti interessati ai benefici e ciò ha garantito la piena efficacia del servizio di assistenza alla compilazione della domanda per tutti coloro in possesso dei requisiti previsti dal bando.

Dal punto di vista dei permessi di soggiorno, la maggior parte degli studenti ha già il permesso di Asilo (che è quello che garantisce maggiore stabilità sul territorio nazionale e velocità dei tempi di rilascio, nel caso di rinnovo) o Protezione temporanea. Quest'ultimo permesso finora è stato rinnovato con certezza fino al 31/12/2023, ma i referenti di UNHCR hanno assicurato che l'estensione della decorrenza dovrebbe essere nuovamente automatica e quindi senza ricadute negative sulla carriera degli studenti. Invece, sono ancora critici i tempi di valutazione dei titoli di studio pregressi, con il rischio che non tutte le posizioni siano definite per le graduatorie di borsa di studio di dicembre.

Attualmente, sulla base delle graduatorie provvisorie di borsa di studio, risultano idonei 110 studenti, su 130 richiedenti, di cui:

Ateneo/Accademia	Nr. Studenti
Unibo	61
Unife	7
Unimore	11
Unipr	18
Accademia di Ravenna	1
Istituto Musicale Peri di Reggio Emilia	10
Conservatorio Boito di Parma	2
Totale	110

Meritano un cenno alcuni progetti specifici:

- PROGETTO UNI-CO-RE (corridoio universitario nato sotto l'egida di UNHCR che consente l'ingresso in Italia per motivi di studio di studenti che hanno già lo status di rifugiato in altri Paesi). I numeri attuali: 3 studenti di UNIMORE e 4 studenti di un corso interateneo con sede amministrativa UNIPR, che prevede la possibilità di frequentare il secondo anno di corso a Bologna o a Reggio Emilia. In questi casi la borsa di studio è finanziata dall'Ateneo ed ER.GO interviene con i servizi.
- PROGETTO UNIBO FOR REFUGEES che prevede il finanziamento di n. 12 borse di studio da parte di UNIBO.
- BORSE CRUI, con finanziamenti del Ministero dell'Interno: n. 6 borse di studio.

I finanziamenti previsti per l'a.a. 2023/2024 sono dettagliati nella tabella sottostante:

Denominazione progetto	Finanziamento previsto	Quota aggiuntiva per ristorazione
Unibo4Refugees	91.860,00	3.600,00
Borse CRUI - Unibo	15.310,00	600,00
Borse CRUI - Unimore	15.310,00	
Borse CRUI - Unipr	15.310,00	
Unicore 3.0	3.550,00	
Unicore 4.0	21.262,80	500,00
Unicore 5.0	22.410,00	500,00
Totale	185.012,80	5.200,00

Come si evince dal quadro sopra sinteticamente descritto la linea di intervento verso gli studenti in stato di protezione internazionale ormai ha assunto una dimensione ragguardevole anche dal punto di vista delle risorse in campo. Ora si tratta di rafforzare le azioni di accompagnamento, volte a:

- favorire il processo di inclusione, che non si può dare per scontato;
- sensibilizzare all'apprendimento della lingua italiana, indispensabile per un futuro lavorativo nel nostro Paese;
- rafforzare le azioni di orientamento al lavoro, non solo con la collaborazione dei competenti uffici di Ateneo, ma anche attraverso la rete di UNHCR.

Orientamento al lavoro

L'Orientamento al Lavoro, ancorché servizio rivolto alla generalità di laureandi e neolaureati, può essere considerato anche come un necessario complemento del sistema del diritto allo studio universitario e, in quanto tale, dedica specifica attenzione agli studenti beneficiari di borsa di studio. Il 2023 è stato un anno di conferme e di continuità dei contenuti del servizio, che realizza principalmente due linee di attività:

a) Incontri di gruppo e eventi prevalentemente online su temi connessi alla definizione degli obiettivi professionali e alla ricerca del lavoro, quali:

- Tecniche di ricerca attiva del 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);
- I contratti di lavoro per i giovani in uscita dai percorsi universitari.

b) Colloqui individuali e percorsi di consulenza orientativa finalizzati a mettere a punto strategie personalizzate ed efficaci di ricerca del lavoro attraverso:

- l'individuazione di obiettivi professionali coerenti con indirizzi di studio e interessi personali;
- la definizione di piani d'azione personalizzati di ricerca del lavoro;
- consulenze personalizzate sul Curriculum Vitae (CV Check) e sugli strumenti di presentazione di sé nel mondo del lavoro.

Ogni mese vengono proposti mediamente 25 incontri online, condotti nella maggior parte dei casi dagli orientatori ER.GO. Anche i colloqui sono svolti su piattaforme online, tranne rari casi in cui gli studenti richiedano colloqui in presenza.

Per quanto riguarda la prima linea di attività, sede per sede i programmi degli incontri sono concordati o svolti in collaborazione con i competenti uffici delle università regionali. La relazione con le Università, strutturata attraverso convenzioni e protocolli d'intesa, permette di specializzare i servizi di orientamento al lavoro di ER.GO rispetto alle peculiarità dell'offerta formativa e con attenzione alle diverse vocazioni economiche dei territori. A tutti gli studenti ER.GO offre gli stessi servizi, ma

declinati rispetto alle peculiarità di quanto condiviso con gli Atenei di riferimento e avendo riguardo alle specificità locali.

Il Servizio si avvale 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. Il legame con il contesto economico e con il mondo del lavoro è infatti essenziale per la qualità del servizio offerto.

I dati relativi agli incontri e agli utenti ad ottobre 2022 e 2023 danno conto della bontà di un servizio che riesce a raggiungere una significativa platea di giovani:

	Al 31 Ottobre 2023	Al 31 Ottobre 2022
N° incontri realizzati	254	245
Partecipanti agli incontri	6.571	6.429
Utenti percorsi individuali (da 1 a max 4 colloqui a testa)	572	588
Totale utenti del servizio	7.143	7.017

Degni di nota i dati relativi alla partecipazione degli studenti internazionali, 615, ai quali è dedicata una specifica linea di attività svolta in lingua inglese.

Nel corso del 2023 sono stati messi in atto tentativi di ritorno in presenza degli incontri, ma la risposta dell'utenza è stata deludente. Quindi anche per il 2024 si conferma la scelta della proposta online delle diverse iniziative, pur prevedendosi anche alcuni interventi in presenza, per lo più di tipo laboratoriale e in piccolo gruppo, dove il valore aggiunto del confronto diretto e della condivisione tra i partecipanti rende l'incontro *vis-à-vis* irrinunciabile.

Una specifica linea di azione è rivolta agli studenti borsisti fuori sede assegnatari di alloggio, i quali possono accedere ad un bando per contributi a sostegno del percorso di tirocinio post lauream. Nel corso degli ultimi 2 anni il numero di studenti fruitori di questo intervento si è stabilizzato (20 tra i laureati nel periodo luglio 2021– giugno 2022 e 21 tra luglio 2022 e giugno 2023). Il mondo delle imprese sembra, in linea generale, accogliere con favore l'inserimento di giovani laureati e le difficoltà maggiori continuano ad essere incontrate dagli studenti dei percorsi umanistici. Per loro è stato elaborato nel 2022 e messo in atto nel corso del 2023 un percorso specifico che viene proposto con largo anticipo sul termine degli studi. E' infatti necessario favorire una riflessione sugli obiettivi professionali prima della laurea, per arrivare a formulare strategie di ricerca del lavoro efficaci e coerenti con gli interessi personali e che permettano il primo inserimento professionale in tempi ragionevoli. In questo modo, forse, si riesce a prevenire l'ingenerarsi di sfiducia e demotivazione nella ricerca del lavoro. I numeri sono ancora molto contenuti (nell'ordine di 49/50), ma è un percorso a cui si darà continuità, coinvolgendo anche, con una comunicazione mirata, gli studenti AFAM. In particolare dovrà essere oggetto di intervento e proposta la disamina dei diversi mestieri connessi alla formazione AFAM, puntando su quelli meno tradizionali, connessi, ad esempio, al multimediale o alla cura e al benessere delle persone.

Nel 2023 ER.GO ha avviato un percorso di sensibilizzazione sui temi della sostenibilità ambientale, che ha coinvolto le residenze universitarie con il progetto Master Green. In seguito, è stata sviluppata una collaborazione con enti di formazione e associazioni di categoria per realizzare incontri e seminari finalizzati a conoscere le competenze ricercate dalle imprese in questo ambito. L'esplorazione ha permesso di proporre il primo seminario di approfondimento ad ottobre 2023 ed i partecipanti sono stati 30. Nel 2024 si intende proseguire in questa azione di sensibilizzazione degli studenti universitari, anche nell'ottica di orientare i loro percorsi alle scelte professionali del futuro, proponendo incontri con aziende di rilievo impegnate nella transizione ecologica.

In linea generale per il 2024 si prevede di:

- dare continuità ai programmi degli incontri di orientamento al lavoro online;
- dare continuità alle attività finalizzate a diffondere opportunità per la mobilità internazionale;
- 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, coinvolgendo in modo più strutturato rispetto al passato gli studenti AFAM;
- dare continuità al progetto sull'Agenda 2030 e in particolare sui temi della sostenibilità e delle competenze necessarie per potersi inserire professionalmente nei ruoli ad essa collegati.

Servizi per studenti con disabilità

Per l'a.a. 2023/2024 i posti alloggio assegnati sono n. 124 (n. 74 nella sede di Bologna, n. 6 nella sede di Cesena, n. 2 nella sede di Rimini, n. 3 nella sede di Forlì, n. 12 nella sede di Ferrara, n. 13 nella sede di Modena, n. 1 nella sede di Reggio Emilia, n. 13 nella sede di Parma). Il servizio di aiuto personale è garantito complessivamente a n. 24 studenti, principalmente mediante il volontariato studentesco. In 2 casi particolarmente gravi della sede di Bologna il servizio è integrato dall'intervento della società di servizi convenzionata. In questi casi le famiglie concorrono alla spesa in ragione delle condizioni economiche e dell'entità del servizio fruito. In altri casi ancora il servizio di aiuto personale è realizzato mediante la presenza di un familiare/assistente dello studente interessato che viene ospitato nella stessa residenza. Questo tipo di servizio è attivo per n. 2 studenti della sede di Bologna, n. 1 studente della sede di Cesena e n. 1 studente della sede di Ferrara.

I 24 studenti fruitori del servizio sono così distribuiti: n. 18 sulla sede di Bologna, n. 1 sulla sede di Forlì, n. 1 sulla sede di Cesena, n. 3 sulla sede di Ferrara e n. 1 sulla sede di Reggio Emilia.

Gli studenti volontari coinvolti sono complessivamente n. 24, così ripartiti nelle diverse sedi: n. 20 per la sede di Bologna, n. 1 per la sede di Forlì, n. 1 per la sede di Ferrara e n. 1 per la sede di Reggio Emilia. 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 con disabilità 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 beneficiari di alloggio che non sono classificati come fuori sede ai sensi del bando di concorso. 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).

Oltre alla pubblicazione sul sito di ER.GO il bando viene pubblicizzato agli studenti interessati tramite comunicazione mirata da parte degli uffici universitari, così da raggiungere il numero maggiore possibile di utenti. I contributi sono finalizzati all'acquisto di ausili didattici, all'accesso al servizio ristorativo con una quota di prepagato e al 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 ancora una volta molto positivi. Le domande sono state 313, di cui:

- n. 180 richieste per l'acquisto di dispositivi informatici;
- n. 31 richieste di prepagato per la ristorazione;
- n. 28 richieste di contributi per la partecipazione a corsi di natura sportiva o artistica;
- n. 74 richieste di contributi per servizi di supporto alla persona (di cui 49 riferiti a supporto psicologico).

Per l'a.a. 2023/2024 inoltre si sperimentano sulla sede di Bologna due nuovi servizi:

- presso la mensa Irnerio saranno presenti studenti delle graduatorie di UNIBO per le collaborazioni a tempo parziale che dovranno facilitare l'accoglienza e la fruizione dei pasti degli studenti con disabilità;
- oltre al servizio di volontariato più sopra descritto viene attivato un servizio volto a favorire la socializzazione e momenti ricreativi e di svago. In questo caso ER.GO funge da facilitatore dei contatti, ma poi la relazione è totalmente demandata agli studenti e studentesse coinvolte.

Si tratterà di effettuare un attento monitoraggio di queste nuove attività, anche per consentire aggiustamenti in corso d'opera e la loro eventuale estensione.

A queste iniziative si aggiunge quella ormai diventata un appuntamento annuale di orientamento al lavoro per laureandi e neolaureati con disabilità. Nel 2023 gli utenti sono stati complessivamente n. 55.

Obiettivi attesi:

- realizzare un servizio di orientamento in entrata per gli studenti delle scuole serali;
- somministrare un questionario di gradimento sui canali comunicativi ER.GO;
- potenziare l'utilizzo dei canali social;
- realizzare attività di orientamento al lavoro per studenti AFAM;
- sperimentare nuovi servizi di socializzazione per studenti con disabilità, sulla base delle esigenze espresse dagli interessati.

Sistema Informativo Aziendale

Nel corso del 2024 le linee prioritarie di intervento riguarderanno:

- la revisione della sezione Amministrazione Trasparente del sito internet, con particolare riferimento alle modalità di aggiornamento delle informazioni;
- l'attivazione di nuovi servizi all'interno delle piattaforme online;
- l'adozione di ulteriori misure tecniche per la protezione dei dati personali nei diversi procedimenti informatizzati.

La revisione della sezione Amministrazione Trasparente riguarda la possibilità di automatizzare parte del processo di caricamento ed aggiornamento delle informazioni, che attualmente avviene in modo manuale, con rischi di dimenticanze ed errori. A tal fine, si dovrà trovare la soluzione più adeguata e sostenibile, anche dal punto di vista della spesa. L'intento è quello di accelerare e semplificare il processo di aggiornamento, mantenendo il pieno controllo delle operazioni. Dovrà poi essere oggetto di valutazione l'impatto sugli altri applicativi, a partire dal protocollo informatico.

L'attivazione di nuovi servizi all'interno delle piattaforme online riguarderà principalmente il Dossier Utente, dove saranno attivate due nuove sezioni:

- "Pago PA", realizzata anche grazie ai finanziamenti PNRR;
- "Borsellino virtuale ristorazione", per consentire agli studenti la visualizzazione in tempo reale del credito disponibile, del saldo e delle transazioni effettuate con i buoni virtuali ER.GO.

Sempre relativamente ai servizi on-line, anche Domanda sarà interessata da una duplice revisione: una, volta a rafforzare il sistema di protezione dei dati, a partire da quelli particolari, l'altra, per snellire e rendere più sicuro il processo di trasferimento delle informazioni acquisite durante l'apertura dei bandi di concorso nei software gestionali. Si tratta di un lavoro delicato, tenuto conto che il sistema di regole di queste operazioni si è sedimentato negli anni in via incrementale e lo sforzo di razionalizzazione è tutt'altro che banale.

Anche i canali di comunicazione verso gli studenti necessitano di interventi per automatizzare alcune informazioni, in relazione ai tempi di presa in carico e risposta soprattutto nei periodi a ridosso delle scadenze dei bandi e quando siano coinvolti più uffici. Queste sono infatti le situazioni che di norma richiedono un tempo di risposta più lungo del solito (2/3 giorni), ma gli studenti è bene che siano informati dei tempi di attesa, anche per evitare che reiterino più volte la stessa richiesta.

Quando saranno definiti i contenuti dei bandi di concorso si dovrà procedere ai connessi sviluppi sia dei servizi online sia dei software gestionali delle graduatorie, assegnazione delle borse di studio e dei servizi abitativi. In questa fase verrà definito anche il relativo fabbisogno finanziario. A questo fine rileveranno anche le esigenze espresse dagli Atenei che affidano ad ER.GO la gestione dei bandi di loro competenza.

Da ultimo, tenuto conto dell'importanza della *CyberSecurity*, saranno effettuati aggiornamenti dei sistemi delle principali piattaforme online, al fine di contenere ulteriormente i rischi di perdita e/o alterazione dei dati e di intrusioni indebite in caso di attacco informatico. Le politiche di sicurezza sono ormai centrali per il consolidamento e lo sviluppo del sistema informativo aziendale. I rischi sono, purtroppo, tutt'altro che remoti e dotarsi di dispositivi efficaci è la migliore garanzia per chi, come l'Azienda, dispone di un patrimonio di dati così considerevole. Né si tratta di un processo che può esaurirsi nell'arco di un anno o essere visto come un problema meramente tecnico. Per questo è importante prevedere una formazione adeguata che, anche se a diversi livelli di approfondimento, coinvolga tutto il personale aziendale.

Obiettivi attesi:

- Revisione della sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale;
- Realizzazione, all'interno del Dossier Utente, delle nuove aree "Pago PA" e "Borsellino virtuale ristorazione";
- Potenziamento delle azioni di cybersecurity.

Patrimonio

La consistenza e l'articolazione del patrimonio immobiliare gestito da ER.GO rappresenta uno degli ambiti di attività su cui si concentrano molte risorse, non solo finanziarie. Occorre infatti preservarne il valore e mantenere apprezzabili standard qualitativi, in linea con le esigenze degli studenti. 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 l'attuazione e l'accompagnamento. In particolare, le candidature ai diversi bandi ex L. 338/2000 rappresentano il prioritario filone di programmazione condivisa, anche dal punto di vista finanziario, tra Regione, Atenei ed ER.GO, per le politiche di sviluppo dell'offerta abitativa.

Rimangono in capo ad ER.GO gli interventi di manutenzione straordinaria e di riqualificazione del patrimonio in uso che sono oggetto di una specifica programmazione. Nella programmazione adottata ai sensi di legge entro il 31 ottobre si è dato conto sia delle acquisizioni di beni e servizi del prossimo biennio, sia dei lavori del prossimo triennio.

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

Sede	Immobile	N. posti	Scadenza	Concedente	Tipologia
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 dell'Accordo ai sensi dell'art 15 della L 241/90 i 111 posti letto sono gestiti da ER.GO e destinati agli studenti del Collegio di Eccellenza

Sede	Immobile	N. posti	Scadenza	Concedente
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
FC	Residenza Ex Enav	64	30/10/2042	Università di Bologna
RN	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	Volturmo	212	31/12/2039	Comune di Parma
BO	Mensa Imerio/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		Attualmente è avvenuto il verbale di anticipata consegna, in attesa di perfezionare la concessione 19ennale (UNIBO ha acquisito di recente il nulla osta da parte 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 fino al 31/07/2024 n. 14 appartamenti per complessivi 23 posti letto, che per la loro ubicazione possono considerarsi alloggi pertinenti delle residenze universitarie vicine. Si confida nella disponibilità di Comune ed Acer a rinnovare la concessione per un ulteriore quinquennio.

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

Come si evince dai prospetti precedenti alcune concessioni e locazioni avranno scadenza entro il prossimo anno e sarà quindi necessario attivarsi con le proprietà per i rinnovi.

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.r.L. nell'ambito della Convenzione sottoscritta unitamente al Comune di Modena l'11 dicembre 2011. Si tratta di un project financing nato sotto l'egida del comune di Modena che attualmente grava sul bilancio aziendale per un importo di 917.625,60, IVA esclusa.

Si evidenziano inoltre le nuove locazioni ultrannovennali, che sono state oggetto di candidatura al cofinanziamento ministeriale di cui al bando ex DM 1046 del 26/08/2022 e al successivo DM n. 1252 del 02/12/2022 e rispetto alle quali il cofinanziamento del MUR su fondi PNRR è quello riportato nella tabella sottostante:

Sede	Immobile	N. posti	Scadenza	Concedente	Cofinanziamento MUR
RA	Residenza S. Teresa	25	30/09/2034	Opera S. Teresa del Bambin Gesù	600.000,00
RA	Residenza Carpentiere	72, di cui 40 in cofinanziamento MUR	30/09/2032	Fondazione CAMPLUS (già CEUR)	1.180.000,00
BO	Residenza S. Donato	55	27/02/2033	Dove Vivo SpA	3.465.000,00
BO	Residenza Barontini	30	27/02/2033	ACER Casa Emilia Romagna	604.560,00

Infine, per far fronte alle situazioni più critiche sul territorio regionale si è proceduto alla sottoscrizione di questi nuovi contratti:

Sede	Immobile	N. posti	Scadenza	Concedente	Tipologia
RA	Residenza Carpentiere	25	30/09/2026	Fondazione CAMPLUS	Locazione
FE	Residenza Darsena	104	30/09/2032	Fondazione CAMPLUS	Locazione con servizi
PR	Residenza Cocconi	20	30/09/2026	Fondazione CAMPLUS	Locazione con servizi
FC	Residenza Camplus Cesena	8	30/09/2024	Cooperativa Nuovo Mondo	Locazione con servizi
RN	Residenza Via Cairoli, 63	10	30/09/2027	Cooperativa Diapason	Locazione con servizi

Venendo invece agli interventi nell'ambito dei diversi bandi ex L. 338/2000, fino al IV bando, il quadro è il seguente e riporta anche l'anno accademico in cui si ritiene possibile la funzionalizzazione:

Soggetto attuatore	Nome intervento	N. Posti letto	Costo del progetto	Importo finanziato MIUR	Cofinanziamento RER-ER.GO	Previsione dell'a.a. di funzionalizzazione e della residenza
UNIBO	Studentato Osservanza - Imola	51	8.975.364,90	2.262.174,00	100.000,00	a.a. 2025/2026
UNIBO	Studentato Baricentro - Bologna	59	8.131.464,40	4.074.698,53	1.865.000,00	a.a. 2024/2025
UNIBO	Studentato Battiferro-Bologna	131	10.832.672,00	8.457.200,00	382.000,00	a.a. 2027/2028
UNIPR	San Francesco - Parma	87	7.825.000,00	4.301.977,50	3.466.000,00	a.a. 2025/2026
ER.GO	Villa Marchi - Reggio Emilia	75	12.813.000,00	5.896.000,00	2.317.000,00	a.a. 2025/2026
Totale		403	48.577.501,30	24.992.050,03	8.130.000,00	
UNIBO	Lazzaretto	382	44.641.492,59	18.626.331,00	7.100.000,00	a.a. 2027/2028
Totale		382	44.641.492,59	18.626.331,00	7.100.000,00	
Totale generale		785	93.218.993,89	43.618.381,03	15.230.000,00	

V Bando ex L. 338/2000

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

ER.GO ha destinato il ricavato dell'alienazione dell'immobile Coltellini di Modena, per il valore di 1.400.000,00, a 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:

Il decreto MUR che dà conto degli esiti del V bando è stato appena pubblicato: tranne l'intervento di Acer Reggio Emilia e l'intervento in Via Filippo Re di UNIBO tutti i progetti candidati risultano

ammessi ai cofinanziamenti nella Fase 1. Si auspica quindi che ci siano le condizioni per procedere con grande tempestività.

Per quanto riguarda gli interventi programmati nel triennio e finanziati esclusivamente con risorse proprie dell'Azienda il quadro è quello della tabella sottoriportata, ma in corso d'anno potranno emergere ulteriori necessità, che comporteranno l'aggiornamento della programmazione iniziale. Difficilmente, infatti, nella gestione di un patrimonio immobiliare così consistente non subentrano in corso d'anno ulteriori esigenze, per lo più dipendenti da eventi di natura straordinaria ed eccezionale o su sollecitazione della Regione o delle Università.

Ecco gli interventi programmati:

Sede	Immobile	Descrizione	Esercizio 2024	Esercizio 2025	Esercizio 2026
Bologna	Residenza Forni (in proprietà n. posti letto 84)	Rifacimento di numeo 23 servizi igienici, con sostituzione dei sanitari, rubinetteria, box doccia compresi rivestimenti, pavimenti e tubazioni. Installazione termovalvole per regolazione termosifoni	24.400,00	256.000,00	
	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 Interventi di efficientamento energetico da parte del gestore del servizio energia	111.680,08	27.920,02	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		
		Rifacimento copertura e coibentazione del tetto	100.000,00		
		Rifacimento frontali e bancali + tinteggiatura	250.000,00		
	Residenza Morgagni (in proprietà n. posti letto 59)	Risanamento dei locali al piano interrato			80.000,00
	Residenza Ghigi 2 (in locazione dal Comune di Bologna)	Rifacimento n. 20 servizi igienici			260.000,00
	Residenze Castellaccio, e Marconi	Impianto di climatizzazine		350.000,00	
	Residenza Cleto Tomba	Impianto di climatizzazine			220.000,00
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 Impianto di climatizzazione	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	60.000,00		
	Residenza Coramari (in proprietà n. posti letto 9)	Rifacimento dei 4 servizi igienici compresa sostituzione sanitari e rifacimento rivestimenti e tubazioni Impianto di climatizzazine	50.000,00	24.400,00	
	SERVIZIO RISTORATIVO	Interventi di miglioramento dei locali	50.000,00		
Modena	Residenza Donati (in diritto di superficie da UNIMORE fino al 31/12/2027) 44 posti letto (i)	Interventi di efficientamento energetico da parte del gestore del servizio energia	367.647,58	91.911,90	-

Sede	Immobile	Descrizione	Esercizio 2024	Esercizio 2025	Esercizio 2026	
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			
		Interventi di efficientamento energetico da parte del gestore del servizio energia	222.453,63	55.613,41		
		Impianto di climatizzazione			450.000,00	
	Residenza Voltorno (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			400.000,00	
		Interventi di efficientamento energetico da parte del gestore del servizio energia	110.750,05	27.687,51		
	Residenze Tobagi e Casalegno	Impianto di climatizzazione				79.300,00
			1.591.931,34	2.064.532,84	1.765.300,00	

Nel 2023 si è conclusa la gara per l'aggiudicazione dei nuovi servizi di gestione del patrimonio aziendale, così articolati:

- LOTTO 1: servizi di energia, limitatamente a n.4 residenze universitarie- Donati a Modena, Ulivi e Voltorno a Parma e Galvani a Bologna;

- LOTTO 2: servizi di accoglienza, comprendenti il servizio di portierato fiduciario, il presidio della sicurezza, la gestione degli interventi di piccola manutenzione;

- LOTTO 3: servizi di facility management, comprendenti i servizi di pulizia e disinfestazione, manutenzione del verde, opere edili, servizio di facchinaggio, gestione degli impianti non ricompresi nel lotto 1.

Tali affidamenti, decorrenti dallo scorso 16 aprile, hanno consentito di ottenere offerte migliorative, che hanno positive ricadute sulla programmazione degli interventi. In sede di offerta sia delle prestazioni del Lotto 1, sia di quelle del Lotto 3 sono previste migliorie che comportano un incremento patrimoniale, oltre ad una valorizzazione delle strutture dell'Azienda, sintetizzabili nelle sottostanti tabelle:

Relativamente al LOTTO 1 (servizio energia) il quadro degli interventi di efficientamento energetico è il seguente:

Residenza	Interventi di efficientamento energetico	di cui: effettuati a titolo gratuito
Residenza Galvani (BO):	164.680,10	25.080,00
Residenza Donati (MO):	496.265,48	36.706,00
Residenza Ulivi (PR):	309.584,54	31.517,50
Residenza Voltorno (PR):	187.523,56	49.086,00
TOTALE	1.158.053,68	142.389,50

Per quanto riguarda il LOTTO 3 (servizi di facility management), sono in via di realizzazione le seguenti migliorie:

Residenza Ghigi2 (BO)	Impermeabilizzazione del solaio grazie alla posa di una particolare guaina in PVC	35.295,22
Residenza Forni (BO)	Sostituzione di una macchina refrigerante a servizio di sue piani della residenza	55.000,00
Residenza SanFilippo Nei (MO)	Relamping totale con corpi illuminanti a basso consumo	84.040,23
Appartamenti a Parma in via Tobagi e in via Casalegni	Sostituzione delle caldaie murali con macchine più performanti	23.276,50
Residenza Carducci (BO)	Installazione dell'impianto fotovoltaico sulla copertura	105.750,02

Altri interventi sono ancora in fase di valutazione, tenuto conto che il valore complessivo delle migliorie proposto dall'aggiudicatario del Lotto 3 in sede di gara è pari a € 1.505.826,00.

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 utile introito, oltre a rappresentare un apprezzato servizio.

Per quanto attiene alle partnership istituzionali, presso gli ampi spazi della residenza Sassi 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, il Campus utilizza un'aula e le sale studio per la generalità degli studenti nei fine settimana. Sempre presso la residenza Ex Hotel Palace è in corso la convenzione con LABA - Libera Accademia delle Belle Arti di Rimini, che utilizza nei giorni feriali le aule con accesso indipendente.

A Bologna è stato siglato un *Accordo ai sensi dell'art. 15 L 241/1990 con l'Università per la realizzazione di un progetto di servizi integrati per studenti universitari della durata di 5 anni*, che prevede la programmazione, per anno accademico, del servizio sale studio presso le residenze universitarie e i punti ristorativi dell'Azienda.

Per l'a.a 2023/2024 il servizio è reso presso le residenze Fioravanti, U. Eco (dove un'aula è stata assegnata al Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali per realizzarvi un laboratorio informatico), Carducci e presso i punti ristorativi Scuderia ed Ex Fornace Galotti, Ingegneria. A fronte del servizio reso 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. Anche a Modena nel complesso Allegretti è stata attivata un'analoga convenzione con UNIMORE per la gestione di una ampia sala studi e spazi per lo studio di gruppo.

A questi servizi si aggiunge la fruizione delle palestre nelle residenze di Forlì e Rimini da parte del CUSB della Romagna. Lo spazio sopra il punto ristorativo del Campus Forlì nell'aprile 2023 è stato concesso gratuitamente al CUSB, che ha provveduto al completo allestimento dei locali per corsi di yoga, ginnastica dolce, ecc .

Le attività di valorizzazione degli spazi e beni aziendali si accompagnano necessariamente ad azioni di riordino e razionalizzazione dei magazzini e degli archivi che sono prevalentemente ubicati in garage e cantine delle residenze. Queste attività permettono, tra l'altro, di contenere i costi di funzionalizzazione di nuovi posti letto sfruttando mobili ancora in buono stato dismessi in altre strutture. E' un lavoro molto complesso, con profili anche di sicurezza di cui tenere conto. Nel 2024 sarà predisposto un vero e proprio progetto di riordino e sarà avviata la prima fase. Dovrà inoltre essere predisposto un regolamento che disciplini le movimentazioni che inevitabilmente hanno ripercussioni anche sulle procedure di inventario.

Obiettivi attesi:

- collaborazione con gli Atenei e con il Comune di Reggio-Emilia per gli interventi ammessi ai cofinanziamenti ex L. 338/2000;
- funzionalizzazione nuovi posti letto;
- attuazione della programmazione di acquisizione di beni, servizi e lavori;
- individuazione di un protocollo operativo per la gestione di interventi di emergenza;
- progettazione e primo avvio della sistemazione dei magazzini e degli archivi 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. Le attività riguardano due ambiti, il diritto allo studio scolastico e l'edilizia scolastica.

Diritto allo studio scolastico

La piattaforma ERGOSCUOLA ha registrato anche per l'a.a. 2023/2024 un incremento delle domande presentate (+2,16%). Nella tabella sottostante sono riportati i dati degli ultimi 4 anni scolastici:

	a.s. 2023/2024	a.s. 2022/2023	a.s. 2021/2022	a.s. 2020/2021
Borse di studio	25.349	25.089	20.542	18.525
Contributi per Libri di testo	58.648	57.157	43.334	39.845
Totale	83.997	82.216	63.876	58.370

La piattaforma ogni anno è interessata da interventi di manutenzione evolutiva per recepire le innovazioni dei bandi e per aumentare le capacità prestazionali, al fine di consentire la gestione di un numero di domande crescente nel tempo, come dimostra la tabella sopra riportata. ERGOSCUOLA è sviluppata unicamente con competenze interne e gli aggiornamenti possono essere effettuati con

grande tempestività, sulla base delle esigenze espresse dal competente ufficio regionale, che raccoglie i fabbisogni di province, comuni e scuole. E' un lavoro che coinvolge il SIA anche per il monitoraggio di funzionamento durante la fase dell'apertura del bando e della successiva valutazione delle domande, in gran parte automatizzata.

Anche la sicurezza della piattaforma è oggetto di grande attenzione e nel corso del 2024 ERGOSCUOLA sarà interessata da aggiornamenti connessi alla cybersecurity unitamente agli altri servizi online di ER.GO.

Anche per l'anno 2024 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 riparto. Nel 2023 le posizioni soggette a controllo sono: 1.276.

ER.GO collabora con la Regione anche per il Bando *Salta Su*, rivolto a studenti delle scuole e finalizzato alla concessione di abbonamenti gratuiti per l'utilizzo dei mezzi di trasporto pubblico. In particolare, nei casi in cui è previsto un requisito economico per l'accesso al beneficio l'Azienda acquisisce le attestazioni ISEE dei richiedenti tramite cooperazione applicativa con INPS. I contatti dell'ultimo bando sono stati 12.059.

Edilizia scolastica

In questo ambito, che riguarda sostanzialmente le procedure connesse alla concessione dei MUTUI BEI per interventi di ristrutturazione, efficientamento energetico o nuove realizzazioni di scuole, ER.GO gestisce la validazione dei dati dei diversi progetti caricati sulla piattaforma del Ministero dell'Istruzione. Si tratta di una funzione complessa che coniuga aspetti tecnico- amministrativi con una delicata componente relazionale. L'obiettivo è infatti quello di accompagnare regione, province, comuni, scuole in tutte le fasi che portano alla conclusione dei lavori e alla corretta rendicontazione amministrativo-contabile.

E' attualmente in corso la gestione di 104 interventi dell'annualità 2018, per un cofinanziamento ministeriale di € 98.894.076,72. Il termine ultimo previsto per la chiusura è fissato al 15/10/2025.

Obiettivi attesi:

- Aggiornamento della piattaforma ERGOSCUOLA in relazione ai nuovi bandi di concorso;
- Continuazione dell'attività di validazione dei progetti di edilizia scolastica destinatari dei
- Mutui BEI.

Risorse umane e organizzazione

Il CCNL 2019/2021 del comparto Funzioni Locali contiene molte novità, tra cui la ridefinizione delle aree professionali. Utilizzando la nuova classificazione, al 01/11/2023 il personale alle dipendenze di ER.GO, pari a 172 unità a tempo indeterminato, è così distribuito:

Aree	Posti coperti al 31/12/2022	Situazione al 01/11/2023
Operatori esperti	9	8
Istruttori	103	105
Funzionari	54	56
Dirigenti	2	3
Totale	168	172

Le posizioni dirigenziali riportate in tabella comprendono anche la figura del direttore dell'Azienda, a cui compete la legale rappresentanza dell'ente. Nel prossimo triennio si auspica di aumentare il numero delle posizioni dirigenziali coperte, anche ricorrendo a procedure concorsuali autonome di ER.GO.

L'obiettivo della futura programmazione di assunzioni è raggiungere un maggiore equilibrio tra le aree degli istruttori e dei funzionari, in particolare per rafforzare quest'ultima categoria. Infatti, l'evolversi dei servizi e l'accresciuta complessità della maggior parte delle funzioni aziendali richiede competenze elevate, di tipo giuridico, amministrativo ed economico, linguistico e, soprattutto, di tipo gestionale in svariati ambiti, dalla conduzione del patrimonio, alla relazione con l'utenza, al trattamento di situazioni con particolari fragilità. E' un insieme composito di attività da presidiare e gestire con un approccio improntato al risultato, evitando qualunque appesantimento burocratico. Ed è evidente che per essere snelli e flessibili, nel rispetto del quadro normativo che governa ogni azione amministrativa, occorre coniugare robuste conoscenze e competenze adeguate.

Il valore pubblico prodotto da ER.GO deve essere il faro su cui orientare tutta l'azione amministrativa, ponendo al centro la soddisfazione ed il benessere delle studentesse e degli studenti. Anche le funzioni interne, quali la gestione delle risorse umane o delle risorse finanziarie, devono avere chiaro questo assunto e lavorare quindi di conseguenza. A questo fine occorrono competenze adeguate, in grado di evolversi nel tempo, anche per gestire il cambiamento dei diversi processi di produzione dei servizi e degli interventi. Il ricambio generazionale intervenuto negli ultimi anni ha sicuramente facilitato questo approccio e occorre proseguire nella stessa direzione, perseguendo comunque un non facile e scontato equilibrio in cui il contributo di tutti (neo assunti, colleghi con maggior esperienza, ecc) trovi il giusto spazio e la corretta valorizzazione.

Ecco, in sintesi, il piano dei fabbisogni per il 2024 e 2025 coerente con i vincoli normativi e finanziari vigenti:

Assunzioni previste	Fabbisogni 2024	Fabbisogni 2025	Totali
Dirigenti	2	0	2
Area Funzionari	12 (di cui n.4 prog. tra Aree in deroga e n. 4 prog. tra Aree ordinarie)	11 (di cui n.3 prog. tra Aree in deroga e n. 4 prog. tra Aree ordinarie)	23
Area Istruttori	3	2	5
Totali	17	13	30

Si tratta di un piano sostanzioso che richiede di procedere attraverso diversi strumenti: procedure concorsuali, mobilità da altri enti, scorrimento di graduatorie di altri enti, secondo un principio di economicità delle procedure. Sarà poi necessario dedicare la dovuta attenzione alla fase di inserimento nell'organico aziendale, con azioni di accompagnamento dedicate.

Entro la fine del 2023 verranno realizzate le prime progressioni verticali “in deroga” rivolte a dipendenti senza il titolo di studio che consente l'accesso per via ordinaria all'area superiore. Queste progressioni, che continueranno anche nel prossimo biennio, rappresentano un buono strumento per valorizzare l'esperienza ed il contributo dei lavoratori con maggiore anzianità di servizio. Nello stesso arco temporale verranno svolte anche progressioni verticali ordinarie.

Relazioni sindacali

Il 2023 è stato un anno importante per le relazioni sindacali. Il confronto continuo e molto produttivo ha permesso di affrontare le specifiche materie previste dal contratto nazionale. In particolare sono stati condivisi, definiti e approvati:

- il regolamento di mobilità volontaria interna;
- il regolamento per le progressioni verticali in deroga;
- il regolamento per le progressioni verticali ordinarie;
- il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale.

Questi documenti saranno operativamente testati nel 2024 e la valutazione anche da parte della RSU e delle organizzazioni sindacali territoriali rappresenterà un contributo importante.

Formazione

Nelle altre parti della presente relazione ci siamo già soffermati su alcuni fabbisogni formativi specifici di alcuni servizi, quali il SIA. Ma permangono anche esigenze di aggiornamenti su altre funzioni e a tal fine continuerà l'adesione alle proposte di Valore PA (in capo a INPS) e di SELF PA (piattaforma regionale). Quindi, anche nel 2024 numerosi colleghi avranno la possibilità di partecipare a questi corsi, secondo un principio di rotazione che consenta di coinvolgere il maggior numero di dipendenti.

Inoltre, su proposta del CUG, è previsto un intervento di formazione sulla comunicazione e per il miglioramento delle relazioni di lavoro tra colleghi, che sarà tenuto da una docente UNIBO esperta nella conduzione di laboratori sulla comunicazione non violenta. Il corso inizierà a dicembre 2023, ma entrerà nel vivo nel 2024.

In vista della redazione del piano della formazione da inserire all'interno del PIAO 2024/2026, nel 2023 è stato individuato uno strumento di rilevazione dei bisogni formativi con il coinvolgimento delle EQ e dei Dirigenti, che rappresenta uno strumento stabile per definire annualmente il programma della formazione. Per il 2024, anche in base a tale rilevazione, si prevede di realizzare un

intervento formativo sul comportamento organizzativo. Sono poi previsti momenti formativi dedicati al rafforzamento delle competenze linguistiche di coloro che si occupano di servizi per l'utenza.

Nel 2023 è stata inoltre definita una modalità informatizzata utile a rilevare le attività formative svolte dai singoli collaboratori, online e in presenza, che permetterà per il futuro di monitorare l'entità della formazione pro capite effettivamente fruita, così da potere disporre di ulteriori strumenti conoscitivi che meglio orientino le scelte aziendali.

Obiettivi attesi:

- Redazione del PIAO;
- Attuazione del piano occupazionale 2024;
- Prima applicazione del nuovo sistema di valutazione;
- Predisposizione e prima attuazione di un modello di accompagnamento per le nuove assunzioni.

Anticorruzione e Trasparenza - Privacy

Nel corso del 2023, contestualmente alla realizzazione del nuovo sito istituzionale, è stata rivista l'intera sezione Amministrazione Trasparente per rispondere alle rilevanti modifiche prescritte da ANAC. Nel corso del 2024 si dovrà continuare questa attività concentrandosi su una più spinta informatizzazione, che consenta anche aggiornamenti automatici di alcuni contenuti.

Come è noto uno dei contenuti più rilevanti della sezione è rappresentato dal ciclo della performance, a partire dal PIAO. Anche questo documento, dopo due anni di sperimentazione, sarà impostato in modo più coerente con il dettato normativo e le sue finalità. Lo sforzo sarà quello di dare sempre maggiore coerenza e integrazione tra la sezione dedicata alla prevenzione della corruzione e gli obiettivi di performance. A questo fine, un importante contributo metodologico proviene dalla Rete per l'integrità e la trasparenza della Regione Emilia Romagna, di cui ER.GO fa parte.

Sempre in tema di misure di contrasto e prevenzione dei fenomeni corruttivi nel 2023 ER.GO ha aderito alla piattaforma Whistleblowing PA, progetto realizzato da Transparency International Italia, organizzazione no profit parte del network globale di Transparency International, importante ONG anticorruzione a livello mondiale e punto di riferimento per tante altre amministrazioni pubbliche. Al momento fortunatamente non ci sono state segnalazioni, ma la piattaforma rappresenta un indispensabile strumento per adempiere alle prescrizioni del D. Lgs. 24/2023 circa le modalità di segnalazioni di illeciti. Ovviamente se si vuole agire in via preventiva ed evitare segnalazioni si deve non solo proseguire nella strada della trasparenza delle informazioni, ma continuare anche la verifica dei diversi processi di assegnazione di interventi e servizi, soprattutto quelli in cui può ravvisarsi un maggior tasso di discrezionalità, oltre a quelli delle procedure di gara. E' la delicata funzione che compete allo Staff Anticorruzione e Trasparenza. Nel 2024 dovranno essere riviste le modalità di

questa funzione introducendo una fase programmatoria che consenta un migliore monitoraggio, anche ai fini di una rendicontazione esterna di quanto effettuato.

Come detto nella parte della presente relazione dedicata ai Servizi di accoglienza, tra le misure previste nel 2024 vi è la creazione di una specifica unità organizzativa con compiti di controllo dell'esecuzione dei contratti relativi agli affidamenti della gestione dei servizi abitativi e dei servizi ristorativi. A questo scopo è prevista una formazione dedicata e la definizione di linee guida necessariamente successive ad una prima fase di sperimentazione. Queste attività dovranno essere improntate non secondo un modello ispettivo-sanzionatorio, ma secondo un modello cooperativo. L'obiettivo, infatti, deve essere il miglioramento costante dei servizi. Anche di questi controlli e dei loro esiti dovrà essere data adeguata evidenza anche all'esterno.

Per quanto riguarda il trattamento dei dati, oltre a continuare gli interventi formativi in tema di cybersecurity, anche per il triennio 2024/2026 si rinnova l'incarico alla società in house Lepida S.p.A. (di cui ER.GO è socia dal 2022) per la funzione di Responsabile della Protezione Dati (RPD). Tra i servizi che verranno messi a disposizione di ER.GO si prevedono l'attività di consulenza, formazione, sorveglianza, supporto alla gestione di incidenti di sicurezza e gestione del Registro dei trattamenti (RecordER).

Potere contare su questi servizi da parte di Lepida consente ad ER.GO di concentrare prioritariamente il suo impegno a potenziare una cultura interna sul tema della sicurezza che non si esaurisca nella sola dimensione tecnica. Gli studenti per accedere ai benefici presentano una grande quantità di informazioni personali, familiari ecc, che devono essere trattate non solo con la correttezza richiesta dalle norme, ma con grande delicatezza e rispetto, soprattutto per le condizioni più particolari.

Dovrà poi essere effettuata una ricognizione attenta sui procedimenti in cui è ancora forte l'intervento manuale, per comprendere quanto è possibile procedere ad una più spinta informatizzazione (ad es trattamento degli studenti con carriere alias). Preliminarmente dovranno essere però attentamente indagati e valutati gli eventuali elementi di rischio.

Obiettivi attesi

- Ricognizione di tutte le fonti informative interne ad ER.GO che alimentano Amministrazione Trasparente;
- Individuazione di modalità di rendicontazione esterna delle attività di prevenzione dei fenomeni corruttivi internamente all'Azienda;
- Ricognizione dei trattamenti ancora non informatizzati.