

PIANO DELLA PERFORMANCE

Anni 2022-2023-2024

SOMMARIO

Premessa

- 1. Presentazione di ER.GO**
- 2. Il contesto nazionale di riferimento**
- 3. Il contesto regionale di riferimento**
- 4. La struttura organizzativa di ER.GO**
- 5. Le risorse finanziarie di ER.GO**
- 6. Il patrimonio in gestione**
- 7. Il ciclo della performance in ER.GO**
- 8. La programmazione**
- 9. Gli obiettivi di cambiamento**

Premessa

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 10, comma 1, del **D.Lgs.n.150/2009** "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni", al fine di assicurare la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance, le amministrazioni pubbliche, redigono e pubblicano sul sito istituzionale ogni anno:

- a) entro il 31 gennaio, il **Piano della performance**, documento programmatico triennale, che è definito dall'organo di indirizzo politico-amministrativo in collaborazione con i vertici dell'amministrazione e secondo gli indirizzi impartiti dal Dipartimento della funzione pubblica ai sensi dell'articolo 3, comma 2, e che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi di cui all'articolo 5, comma 01, lettera b), e definisce, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori;
- b) entro il 30 giugno, la **Relazione annuale sulla performance**, che è approvata dall'organo di indirizzo politico-amministrativo e validata dall'Organismo di valutazione ai sensi dell'articolo 14 e che evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti, e il bilancio di genere realizzato.

Inoltre, ai sensi del D.L. 80/2021 convertito in legge n.113 del 6 agosto 2021 e che interessa le pubbliche amministrazioni con più di 50 dipendenti, in sede di prima applicazione entro il 30 aprile 2022 dovrà essere redatto il **PIAO**, il Piano Integrato di Attività e Organizzazione.

Il PIAO ha durata triennale, con aggiornamenti annuali, e dovrà rappresentare la sintesi di tutti i principali documenti di programmazione in materia di performance, organizzazione e gestione delle risorse umane, trasparenza. Dovrà contenere:

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

Fatta questa premessa normativa, nelle pagine successive presenteremo ER.GO ed il contesto in cui essa opera. Illustreremo, poi, il suo assetto organizzativo e le peculiarità che contraddistinguono il ciclo della performance aziendale rispetto a quanto descritto dalla norma sopra richiamata.

La parte più corposa del piano è dedicata alla programmazione del triennio che riprende i contenuti della relazione programmatica al bilancio di previsione 2022, 2023 e 2024, con particolare attenzione all'annualità 2022. Non mancheranno tabelle di sintesi, tali da permettere una sintetica rappresentazione e un'agevole lettura degli obiettivi che ER.GO è chiamata a perseguire. Pur tuttavia si sceglie di mantenere anche il contenuto discorsivo della relazione programmatica al bilancio di previsione, per dare maggiori informazioni di contesto.

1. Presentazione di ER.GO

ER.GO è l'Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori, istituita con la Legge della Regione Emilia-Romagna n.15 del 27 luglio 2007, *"Sistema regionale integrato di interventi e servizi per il diritto allo studio universitario e l'alta formazione"*.

ER.GO è un ente dipendente dalla Regione Emilia-Romagna, dotato di personalità giuridica, di autonomia amministrativa, patrimoniale, organizzativa, contabile e finanziaria, che rientra nel "sistema delle amministrazioni regionali" di cui all'art.1, comma 3-bis lett.d), della Legge regionale n.43/2001 *"Testo unico in materia di organizzazione e di rapporti di lavoro nella Regione Emilia-Romagna"*.

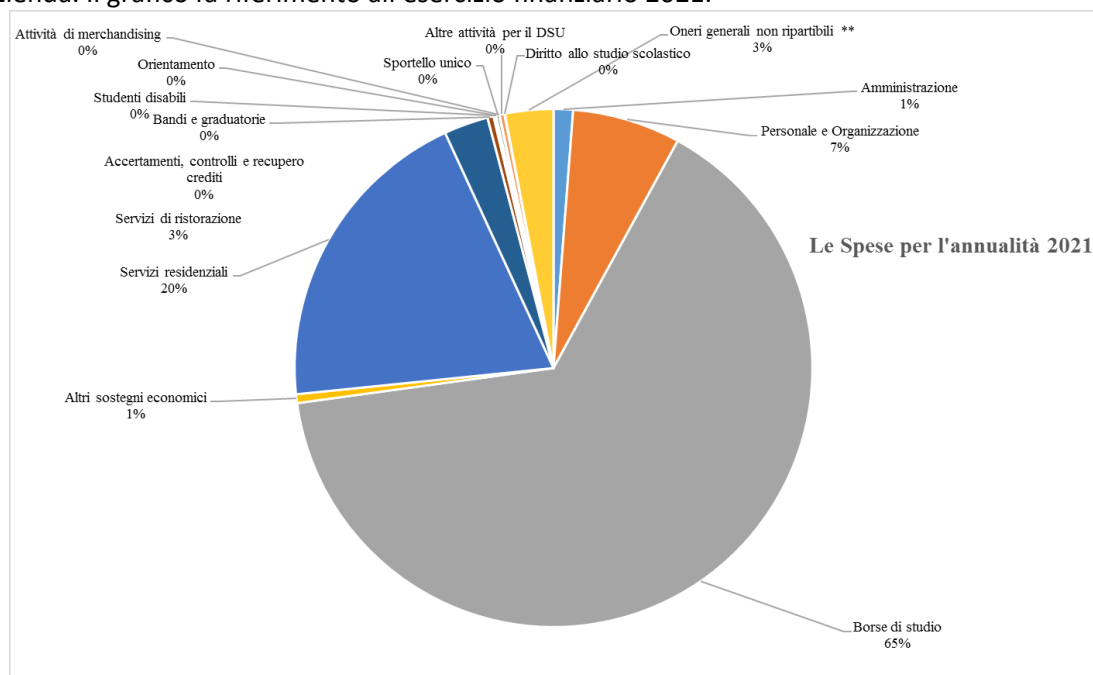
I soggetti destinatari degli interventi e dei servizi di ER.GO sono:

- studenti e neolaureati delle Università e degli Istituti dell'alta formazione artistica e musicale (AFAM) e degli altri Istituti di grado universitario dell'Emilia-Romagna;
- studenti e neolaureati stranieri inseriti in programmi di mobilità internazionale e di ricerca;
- ricercatori e professori provenienti da altre Università o Istituti di ricerca italiani o stranieri.

In particolare, l'Azienda, che ha la propria sede legale a Bologna ed uffici amministrativi anche a Parma, Modena, Reggio Emilia, Cesena, Forlì e Ferrara, offre interventi e servizi di sostegno economico attribuiti in genere tramite concorso, tra i quali rientrano: le borse di studio; il servizio abitativo; i contributi erogato a vario titolo (straordinari, per programmi di mobilità internazionale, ecc...); i servizi di informazione; i servizi di accompagnamento di studenti disabili; i servizi di orientamento al lavoro; i servizi ristorativi.

Ai sensi della Legge Regionale istitutiva e dei principali atti di programmazione, anch'essi di livello regionale, la **centralità degli interventi di ER.GO è rappresentata dall'erogazione delle borse di studio per gli studenti capaci e meritevoli e privi di mezzi**.

La struttura della spesa bene rappresenta, nel grafico sottostante, la *mission* programmatica ed operativa dell'Azienda. Il grafico fa riferimento all'esercizio finanziario 2021.



Oltre alle borse di studio, tra i servizi che connotano l'attività istituzionale di ER.GO è annoverato il servizio abitativo, che viene erogato sul territorio regionale dell'Emilia-Romagna in più di 40 residenze, per un totale di oltre 3.500 posti letto, destinati a studenti italiani, stranieri (comunitari ed extra UE), ospiti temporanei, ecc...

Per quanto riguarda, invece, il servizio ristorativo, esso viene erogato alla generalità degli studenti sul territorio regionale dell'Emilia-Romagna sia presso locali di proprietà o nella disponibilità giuridica dell'Azienda (a titolo di concessione o locazione), ma affidati in gestione a Ditte specializzate, sia tramite esercizi commerciali convenzionati.

Come previsto dalla legge istitutiva di ER.GO, gli interventi per il diritto allo studio interessano anche il Sistema dell'Alta Formazione Artistica, Musicale e Coreutica (AFAM), istituito con la legge n. 508 del 21 dicembre 1999, che comprende, tra gli altri, le Accademie di Belle Arti (statali e legalmente riconosciute), gli Istituti Superiori di Studi Musicali (ISSM), gli ISIA - Istituti Superiori per le Industrie Artistiche (ISIA). Sono annoverati tra i destinatari degli interventi di ER.GO anche gli studenti di altri Istituti di grado universitario, quali le Scuole Superiori per mediatori linguistici.

2. Il contesto nazionale di riferimento

I dati della popolazione universitaria italiana (Università e AFAM) nell'a.a.2020/2021

Studenti iscritti a corsi universitari	1.793.210
Studenti iscritti a corsi AFAM	80.186

Gli interventi in materia di diritto allo studio universitario (DSU), intesi come trasferimenti di denaro e servizi a favore degli studenti, sono di competenza delle Regioni e regolati dal D.Lgs.n.68 del 29 marzo 2012. La selezione dei beneficiari invece è ancora disciplinata dal DPCM del 09/04/2001.

Il contesto normativo è ancora incompiuto, poiché manca l'adozione dei LEP (Livelli essenziali delle prestazioni) previsti dal D.Lgs.n.68/2012 ai sensi dell'art. 117 della Costituzione.

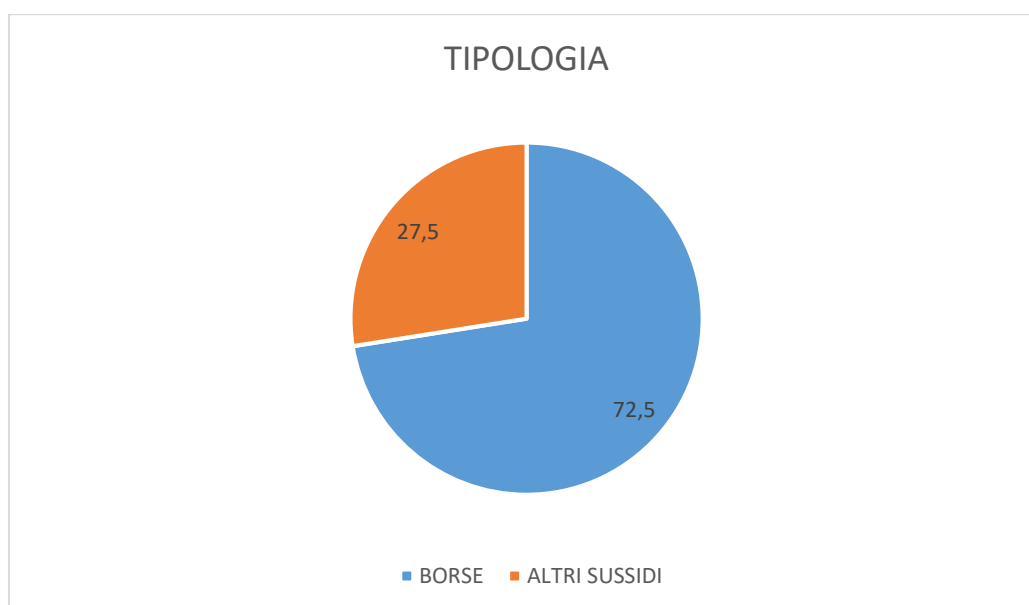
In assenza, il riferimento per la definizione dei criteri di selezione e l'entità degli interventi continua ad essere il DPCM del 9/04/2001

Alcuni dati possono essere utili per dar conto del sistema del DSU in Italia (pubblicazione del MIUR "Il Diritto allo Studio Universitario nell'anno accademico 2019-2020" del gennaio 2021)

Numero di istituzioni che effettuano interventi di DSU regionale e Collegi Universitari, per tipologia Anno 2019	
Tipologia di istituzione	Numero
Enti Regionali per il DSU	72
Organismi regionali per il DSU e Regioni/Province autonome	30
Uffici che operano all'interno di Atenei	18
Uffici che operano all'interno di Istituzioni AFAM	19
Uffici che operano all'interno di Scuole superiori per mediatori linguistici	5
Collegi Universitari	19
Collegi universitari statali	3
Collegi universitari di merito	16
TOTALE	91

Le risorse finanziarie che ciascuna Regione destina al DSU sono annualmente integrate dal MIUR (ad oggi dal MUR, Ministero dell'Università e della Ricerca) tramite il **Fondo di Intervento Integrativo** e sono comprensive della tassa regionale per il Diritto allo Studio pagata dagli stessi studenti iscritti. Tali risorse finanziano interventi rivolti sia agli studenti dei corsi di laurea (corsi di laurea di I e II livello, inclusi i corsi a ciclo unico) e post-laurea (corsi di dottorato e di specializzazione) iscritti in atenei statali e non statali, sia agli iscritti in istituti AFAM ed in Scuole superiori per mediatori linguistici a corsi di livello universitario.

Nel 2019/2020 gli enti regionali per il DSU hanno realizzato poco meno di 308.000 interventi di diversa natura, suddivisi in base alle percentuali rappresentate nel Grafico qui sotto, ed hanno sostenuto una spesa complessiva nell'anno 2019 di oltre 743,6 milioni di euro.



Come si evince dal grafico, la principale forma di sussidio è la “borsa di studio”, che rappresenta il 72,5% degli interventi effettuati.

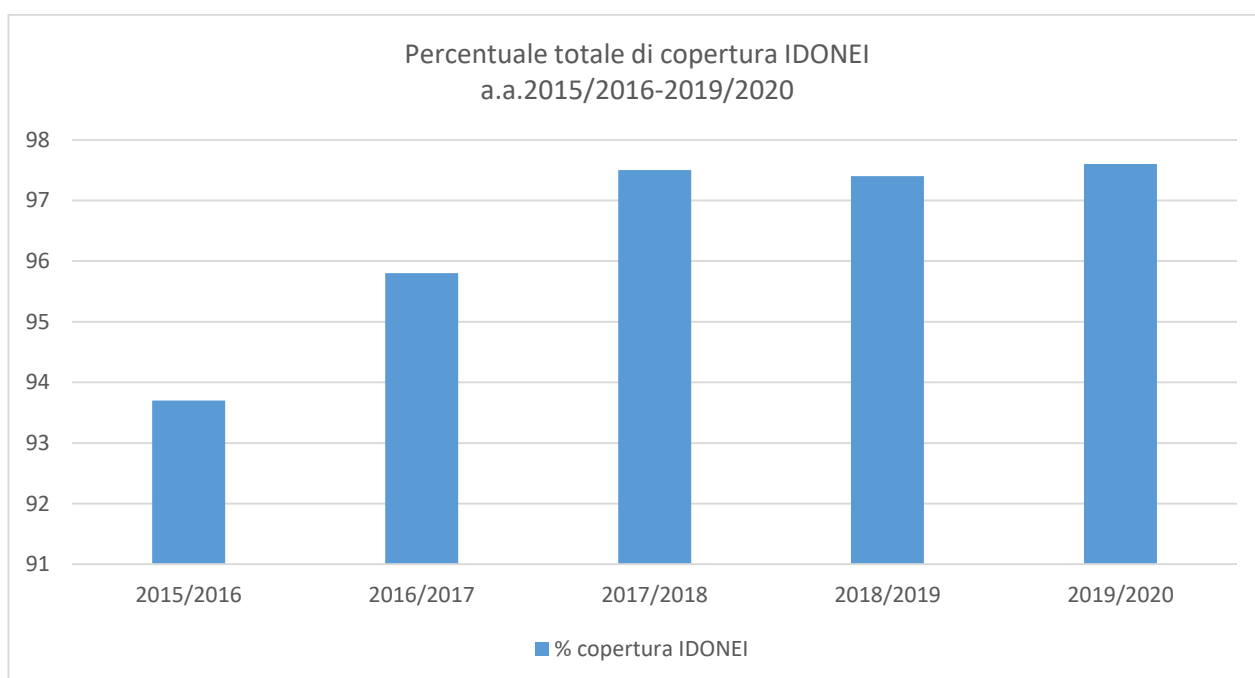
Nell'a.a.2019/2020 sono state erogate complessivamente **223.299 borse di studio**, coprendo il 97,6% degli aventi diritto, e nell'anno 2019 sono stati ad esse destinati oltre 714 milioni di euro.

Qui di seguito si dà conto rispettivamente dell'andamento del numero, della spesa e della percentuale di copertura (ossia il rapporto tra borse concesse e studenti idonei) relativamente all'ultimo quinquennio, per tipo di corso di studio.

Tra il 2015/2016 e il 2019/2020 il numero di borse di studio complessivamente assegnate nel sistema di istruzione terziario risulta in continua crescita.

Complessivamente, negli ultimi cinque anni l'aumento è del 58,3% e tra gli ultimi due anni disponibili l'aumento è pari al 7,5%.

Numero di borse di studio assegnate e studenti idonei Variazione nel periodo a.a.2015/2016 -2019/2020						
	Università		AFAM	ALTRO	Tot. BORSE	Tot. IDONEI
anni	Corsi di laurea	Corsi post-laurea				
2015/2016	131.240	875	4.789	4.129	141.033	150.504
2016/2017	160.128	915	6.032	4.044	171.119	178.609
2017/2018	179.441	916	6.794	3.783	190.934	195.797
2018/2019	195.068	1.008	7.931	3.731	207.738	213.321
2019/2020	209.900	912	9.017	3.470	223.299	228.787
variazione	59,9%	4,2%	88,3%	-16%	58,3%	52,0%



Dall'analisi della percentuale di copertura mostrata nel grafico, nel quinquennio si osserva un andamento in progressivo aumento fino al 2017/2018 raggiungendo il 97,5% per poi rimanere sostanzialmente stabile e superiore al 97% negli anni accademici successivi.

Il 2015/2016 è il primo anno in cui sono evidenti gli effetti dovuti alla riforma dell'ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente utilizzato nella determinazione dei requisiti di idoneità alla borsa di studio) avviata dal DPCM 159/2013, che ha portato ad una diminuzione degli idonei e ad un conseguente aumento della percentuale di copertura osservata negli anni precedenti alla riforma (79,3% nell'a.a.2014/2015).

Le percentuali di copertura degli ultimi cinque anni sono ora del tutto confrontabili e dunque l'aumento osservato si traduce in un aumento effettivo dell'erogazione delle borse di studio agli aventi diritto e ad un aumento reale delle borse erogate.

Borse di studio per ripartizione geografica a.a.2019/2020					
	Università		AFAM	ALTRO	Totale
area	Corsi di laurea	Corsi post-laurea			
Nord-ovest	40.208	143	1.441	117	41.909
Nord-est	42.963	80	1.233	3.085	47.361
Centro	42.703	407	2.344	126	45.580
Sud	57.546	182	2.673	90	60.491
Isole	26.480	100	1.326	52	27.958
Italia	209.900	912	9.017	3.470	223.299

Spesa per borse di studio per ripartizione geografica (migliaia di euro) a.a.2019/2020						
	Università		AFAM	ALTRO	Totale	Euro per beneficiario
area	Corsi di laurea	Corsi post-laurea				
Nord-ovest	120.240	452	4.561	429	125.682	3.163
Nord-est	138.073	239	3.915	7.283	149.510	3.253
Centro	143.674	1.830	7.266	389	153.159	3.578
Sud	208.819	701	8.250	240	218.009	3.993
Isole	64.736	296	2.592	212	67.836	2.754
Italia	675.542	3.517	26.583	8.553	714.196	3.438

Nell'anno accademico 2019/2020, gli enti regionali per il DSU hanno offerto supporto agli studenti con circa 84.500 interventi di varia natura, per una spesa complessiva nell'anno 2019 di circa 29,5 milioni di euro. Il numero di interventi e la spesa sostenuta per tipologia di intervento e di corso di studio sono riportati qui sotto.

Numero di altri interventi, per tipologia - a.a. 2019/2020					
Tipologia di intervento	Università		AFAM	ALTRO	TOTALE
	Corsi di laurea	Corsi post-laurea			
Prestiti agevolati	111	3	5	0	119
Mobilità internazionale	4.041	12	85	10	4.148
Interventi a favore di studenti disabili	774	2	65	4	845
Attività di collaborazione a tempo parziale	582	5	71	0	658
Posti alloggio assegnati	34.517	472	1.349	50	36.388
Contributi-alloggio assegnati	4.337	23	200	0	4.560
Premi per il conseguimento del titolo	9.492	0	373	10	9.875
Contributi finanziari per il trasporto	13.997	0	39	0	14.036
Contributi straordinari	4.366	8	195	2	4.571
Altri sussidi erogati	8.919	35	141	206	9.301
TOTALE	81.136	560	2.523	282	84.501

N.B. Il numero di borse integrative per mobilità internazionale non è definitivo

Spesa per altri interventi, per tipologia (migliaia di euro) - a.a. 2019/2020					
Tipologia di intervento	Università		AFAM	ALTRO	TOTALE
	Corsi di laurea	Corsi post-laurea			
Prestiti agevolati	459	15	1	0	475
Mobilità internazionale	5.605	26	124	13	5.768
Interventi a favore di studenti disabili	1.233	1	68	8	1.309
Attività di collaborazione a tempo parziale	987	3	68	0	1.058
Contributi-alloggio assegnati	5.829	44	196	7	6.075
Premi per il conseguimento del titolo	11.695	0	479	18	12.192
Contributi finanziari per il trasporto	838	0	5	0	843
Contributi straordinari	606	2	15	2	626
Altri sussidi erogati	865	10	15	230	1.120
TOTALE	28.116	101	971	278	29.465

Infine, qui di seguito viene riportata la situazione dei servizi essenziali, quali posti alloggio e mense disponibili, forniti agli studenti negli ultimi cinque anni dagli enti regionali per il DSU. Ulteriori posti-alloggio e mense possono essere resi disponibili in maniera autonoma dagli Atenei, seppur in misura minore. Nell'arco temporale osservato, nonostante la possibile indisponibilità temporanea di alcune residenze alla data di osservazione, la disponibilità complessiva di posti-alloggio è aumentata di 528 posti (+1,3%). Per la maggior parte, i posti sono destinati agli studenti fuori sede beneficiari e idonei non beneficiari della borsa regionale ed in misura minore ad altri studenti iscritti, a studenti Erasmus ad uso foresteria.

Posti alloggio e mense disponibili, al 1/11 di ciascun anno - Anni 2016 - 2020								
Anni	Posti alloggio						Mense a gestione diretta/indiretta	
	totale	Di cui a borsisti ed idonei	Di cui altri studenti	Di cui a studenti ERASMUS	Di cui uso foresteria	Di cui temporaneamente non disponibili	numero	Numero medio di posti
2016	42.204	28.294	8.319	2.644	2.294	653	264	180
2017	41.788	29.912	7.095	2.325	1.647	809	265	178
2018	43.136	30.679	7.550	2.437	1.808	662	252	194
2019	43.021	30.797	7.363	2.377	1.696	788	251	183
2020	42.732	28.933	6.569	1.423	1.857	3.950	345	133
Var% 2016-2020	1,3%	2,3%	-21,0%	-46,2%	-19,0%	504,9%	30,7%	-26,3%

Al 1° novembre 2020 la distribuzione dei posti-alloggio risente degli effetti della situazione di pandemia da **COVID-19**: questa circostanza ha determinato una diminuzione dell'utilizzo dei posti dovuto principalmente alla necessità di assegnare stanze doppie per uso singolo, risultando "persi" in questo modo più di 3000 posti, avendo escluso i posti temporaneamente non disponibili "fisiologicamente" sempre riscontrati negli anni. I servizi di ristorazione agli studenti (intesi sia come numero di mense, sia come numero complessivo di posti disponibili nelle mense attive, sia a gestione diretta che indiretta) negli ultimi cinque anni sono in aumento per quanto riguarda il numero ma in diminuzione relativamente alla disponibilità media di posti +30,7% e -26,3% rispettivamente).

Si segnala, tuttavia, la difficoltà di conteggiare con esattezza sia le mense (spesso sostituite da servizi di ristorazione convenzionati), sia il numero di posti in ogni mensa e, pertanto, tali valori sono da considerarsi indicativi. È tuttavia evidente che anche la disponibilità di posti in ciascuna mensa ha subito diminuzioni al 1° novembre 2020 a causa della situazione di pandemia.

3. Il contesto regionale di riferimento

Per quanto riguarda, invece, il contesto regionale, la descrizione non può che partire da questo dato: l'Emilia-Romagna è tra le regioni con il più alto numero di studenti iscritti all'Università e con il più alto numero di idonei alle borse di studio.

Uno degli elementi caratterizzanti il contesto regionale è rappresentato dalla realizzazione di un sistema integrato di attori, risorse e strumenti che concorrono alla realizzazione degli interventi del diritto allo studio universitario. La scelta della Regione di costituire un'Azienda unica, ER.GO, subentrata dall'01/01/2008 alle quattro precedenti aziende per il diritto allo studio, per dare attuazione agli interventi e ai servizi del diritto allo studio universitario ha consentito di ottenere importanti risultati in termini di uniformità di trattamento su tutto il territorio regionale e di garantire la concessione di un beneficio a tutti gli studenti idonei, anche attraverso politiche di razionalizzazione e di efficienza che hanno permesso di incrementare le risorse disponibili da destinare prioritariamente alla concessione di borse di studio.

L'approccio di sistema del diritto allo studio in Regione Emilia-Romagna si evidenzia anche sotto il profilo della *governance* di livello regionale, tenuto conto della connotazione meramente gestionale ed operativa di ER.GO a seguito della riforma introdotta con la legge regionale n.6/2015.

Sono previste dalla legge regionale 15/2007:

La **Conferenza Regione-Università (CRU)**, istituita con Legge regionale n. 6/2004, con funzioni di proposta e consultive nelle materie connesse alle attività delle Università, che rappresenta la sede regionale di condivisione e dialogo con tutti gli Atenei presenti sul territorio regionale, comprese le due Università lombarde, Cattolica e Politecnico di Milano, con sede anche in Emilia-Romagna.

La CRU ha poi ritenuto di rafforzare il ruolo di indirizzo e di collegamento con il Comitato, istituito dalla Legge regionale n. 6/2015 presso ER.GO, di cui si dirà più avanti, composto dai Rettori o delegati delle Università con sede in Emilia-Romagna e dal Presidente della Consulta regionale degli studenti.

La **Consulta regionale degli studenti**, costituita dagli studenti designati dai Consigli studenteschi degli Atenei e delle Istituzioni dell'Alta Formazione, che rappresenta una sede formale e stabile di confronto e di dialogo con gli studenti.

La **Conferenza regionale dei Comuni con sede universitaria** composta dai Sindaci o delegati dei Comuni sedi di corsi universitari, che svolge funzioni consultive, di confronto e collaborazione istituzionale per rafforzare gli strumenti di azione su scala territoriale delle politiche regionali di attrattività.

Ecco alcuni dati relativi alla popolazione studentesca dei 4 Atenei di Bologna, Ferrara, Modena e Reggio Emilia e Parma, a cui sono destinati gli interventi realizzati da ER.GO relativi all'a.a.2020/2021 (dati gentilmente forniti dagli uffici competenti delle rispettive Università):

Studenti iscritti a.a. 2020/2021	N. studenti
Alma Mater Studiorum-Università di Bologna	85.369
Università degli Studi di Ferrara	28.020
Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia	31.102
Università degli Studi di Parma	31.387
Totale	175.878

Gli studenti provenienti da fuori regione rappresentano oltre il 50% degli iscritti:

Studenti provenienti da fuori regione a.a.2020/2021	N. studenti
<i>Alma Mater Studiorum</i> -Università di Bologna	46.692
Università degli Studi di Ferrara	17.521
Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia	10.200
Università degli Studi di Parma	15.141
Totale	89.554

E gli studenti internazionali:

Studenti internazionali a.a.2020/2021	N. studenti
<i>Alma Mater Studiorum</i> -Università di Bologna	7.039
Università degli Studi di Ferrara	358
Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia	333
Università degli Studi di Parma	387
Totale	8.117

A questi studenti si aggiungono quelli iscritti agli istituti AFAM e altri istituti di livello universitario. Questi rappresentano un'offerta formativa tutt'altro che irrilevante.

Ecco l'elenco degli istituti attivi nell'a.a.a 2020/2021:

- Accademia delle Belle Arti di Bologna
- Accademia delle Belle Arti di Ravenna
- Fondazione Accademia Internazionale di Imola "Incontri con il Maestro" O.N.L.U.S
- Libera Accademia di Belle Arti di Rimini
- Istituto Superiore per le Industrie Artistiche di Faenza (ISIA)
- Istituto Musicale "G. Lettimi" di Rimini
- Istituto Musicale "G. Verdi" di Ravenna
- Istituto Superiore di Studi Musicali "Vecchi - Tonelli" di Modena
- Istituto Superiore di Studi Musicali di Reggio Emilia e Castelnovo né Monti
- Conservatorio di Musica "Giovanni Battista Martini" di Bologna
- Conservatorio Statale di Musica "Bruno Maderna" di Cesena
- Conservatorio di Musica "Girolamo Frescobaldi" di Ferrara
- Conservatorio di Musica "A. Boito" di Parma
- Conservatorio di Musica "G. Nicolini" di Piacenza
- Scuola Superiore per Mediatori Linguistici "San Pellegrino" di Misano Adriatico
- Scuola Superiore per Mediatori Linguistici CIELS Bologna

La programmazione regionale del diritto allo studio universitario

Ai sensi dell'art.4 della legge istitutiva di ER.GO, l'Assemblea legislativa, su proposta della Giunta, approva il piano regionale degli interventi e dei servizi di cui alla suddetta legge.

Il piano, di norma triennale, indica gli obiettivi generali da perseguire e quelli da realizzare in via prioritaria, nonché le azioni e gli strumenti necessari.

Di fatto, il piano di cui all'art. 4 della legge regionale rappresenta il prioritario punto di riferimento per il piano della performance di ER.GO come si evince dal successivo paragrafo sul ciclo della performance. Nel corso del 2022 dovrà essere adottato il programma per gli aa.aa.2022/2023, 2023/2024 e 2024/2025. Pertanto, il presente piano della performance fa riferimento, oltre a quanto previsto dalla legge regionale 15/2007 che ben connota la missione istituzionale dell'Azienda, al programma relativo agli aa.aa.2019/2020, 2020/2021 e 2021/2022.

Inoltre, alcuni elementi significativi per il presente piano della performance sono contenuti nel **DEFR 2022** (Documento di economia e finanza regionale per l'anno 2022) della Regione Emilia-Romagna in cui anche per ER.GO sono individuati gli indirizzi strategici pluriennali:

✓ *Continuare nell'azione di promozione e gestione di un sistema integrato di servizi ed interventi per rendere effettivo il diritto di raggiungere i più alti gradi dell'istruzione, del sapere e delle competenze, coniugando i principi dell'ampia inclusione e della valorizzazione del merito*

✓ *Perseguire il raggiungimento della più ampia copertura delle borse di studio a favore degli studenti capaci, meritevoli e in difficili situazioni economiche*

✓ *Garantire l'uniformità di trattamento su tutto il territorio regionale e svolgere azione di semplificazione, per favorire la trasparenza nell'accesso e la partecipazione degli studenti*

✓ *Razionalizzare il sistema dei servizi rivolti agli studenti, con particolare riguardo ai servizi per l'accoglienza*

✓ *Valorizzare la multiculturalità e la dimensione internazionale e favorire la positiva integrazione tra la popolazione studentesca e le comunità locali, promuovendo un ampio sistema di accoglienza*

✓ *Sostenere la dimensione internazionale della formazione universitaria quale fattore di attrattività sul territorio regionale di giovani talenti e quale componente essenziale per preparare i giovani ad affrontare le sfide della competitività globale del mercato del lavoro*

✓ *In collaborazione con servizi di placement delle università e con quelli dell'Agenzia Regionale per il Lavoro, rafforzare le azioni di orientamento al lavoro rivolte agli studenti borsisti degli ultimi anni di corso e ai neolaureati*

✓ *Svolgere attività di supporto istruttorio alla Regione con riguardo all'edilizia scolastica e al diritto allo studio scolastico*

Questi indirizzi, che per ER.GO sono linee operative da attuare, si intrecciano con quelli individuati dallo stesso DEFR per l'Assessorato di riferimento e rappresenteranno la cornice in cui collocare gli obiettivi del nuovo piano regionale.

4. La struttura di ER.GO

L'attuale assetto organizzativo – dopo la riforma della governance aziendale intervenuta con L.R.n.6/2015 che ha portato alla soppressione degli organi politici (Presidente e Cda) – prevede i seguenti organi:

- a) il Direttore, che ha anche la legale rappresentanza dell'Azienda;
- b) il comitato "consultivo", composto da i rettori delle Università con sede in Emilia-Romagna, o loro delegati, e dal Presidente della Consulta regionale degli studenti, che esprime parere su alcuni atti di particolare importanza (alcuni dei quali soggetti all'approvazione successiva della Giunta regionale): lo statuto, il regolamento di contabilità e dei contratti, il bilancio, il rendiconto, i bandi di concorso, le acquisizioni o alienazioni di immobili, la programmazione delle acquisizioni di beni, servizi e lavori.
- c) il collegio dei revisori, nominato dalla Giunta regionale e composto da tre membri scelti tra i soggetti iscritti nel Registro dei revisori legali di cui al D.Lgs.n.39/2010.

La riforma, di cui alla legge regionale 6/2015, da un lato ha rafforzato la dimensione gestionale e operativa dell'Azienda, dall'altra ha reso più forte e strategico il legame con le Università.

Il livello di *governance* più propriamente politico è invece in capo alla Regione, alla quale, come già detto, competono gli atti di indirizzo e programmazione fondamentali (Piano triennale degli obiettivi, indirizzi per la predisposizione dei bandi di concorso, ecc.).

Il nuovo assetto è disciplinato nello Statuto dell'Azienda adottato con Determinazione del Direttore n. 132 dell'08/10/2015 e approvato dalla Giunta Regionale con Deliberazione n. 1649 del 02/11/2015.

La Legge n.6/2015, inoltre, amplia le competenze aziendali poiché prevede, ed è già operante, che la Regione affidi tramite convenzione ad ER.GO compiti istruttori in materia di istruzione (diritto allo studio scolastico ed edilizia scolastica).

La struttura organizzativa di ER.GO tiene conto sia dei contenuti caratterizzanti la missione istituzionale dell'ente, sia del fatto che attualmente sono presenti solo 2 dirigenti, tra cui la direttrice. I criteri utilizzati per l'attuale organizzazione sono i seguenti:

- il rafforzamento della natura gestionale e operativa dell'Azienda
- il rafforzamento delle funzioni strategiche a supporto della direzione, sia nell'ambito delle funzioni interne sia di quelle caratterizzanti la missione istituzionale dell'Azienda;
- un'articolazione organizzativa coerente con il presidio dei principali processi produttivi aziendali connessi, ovviamente, all'erogazione dei servizi e interventi per gli studenti;
- la valorizzazione della dimensione "plurisede";
- il presidio delle diverse funzioni aziendali attraverso Posizioni Organizzative con diverso grado di complessità, di cui n. 4 con delega di funzioni dirigenziali;
- la cooperazione integrata delle diverse funzioni aziendali, utile sia per consentire un più agevole raggiungimento degli obiettivi, sia per sedimentare e potenziare uno spirito di squadra.

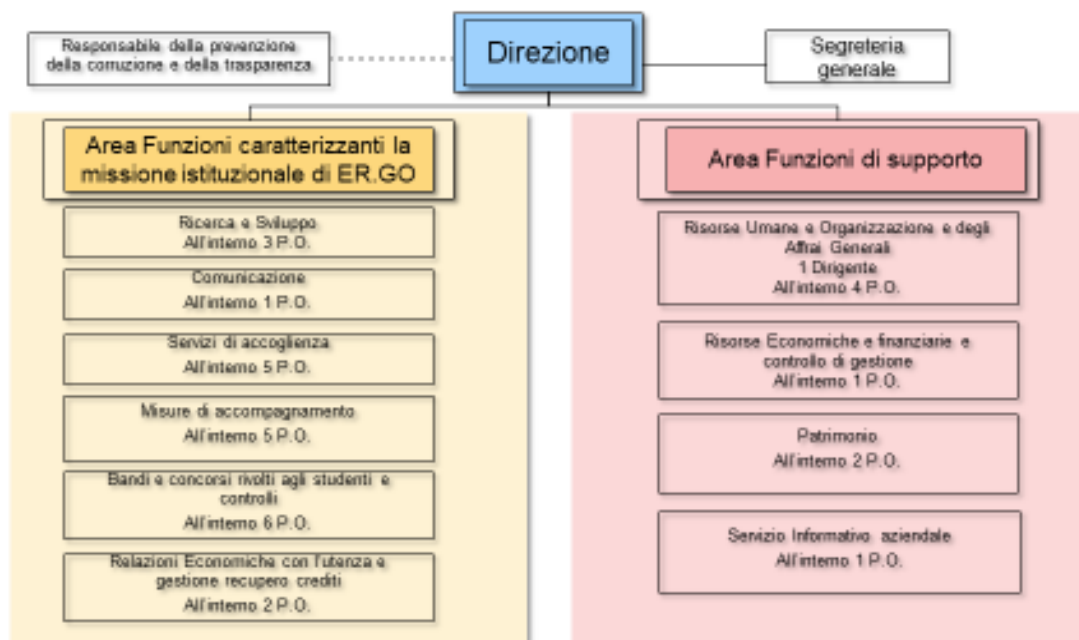
Dal 2014 è, inoltre, attivo il Comitato di Direzione di ER.GO, composto da:

Direttore;

Dirigente;

Responsabili di Posizioni Organizzative.

L'attuale organigramma di ER.GO



Ai sensi dell'articolo 23 della Legge regionale 27 luglio 2007, n. 15, ER.GO dispone di personale proprio. Fatto salvo il quadro normativo di riferimento, il trattamento economico e giuridico del personale è disciplinato dalla Contrattazione Collettiva Nazionale vigente per il personale del Comparto Funzioni Locali e dalla contrattazione collettiva decentrata, stipulata nel rispetto degli indirizzi dettati dalla Regione ai sensi dell'art. 58 della L.43/2001.

Personale dipendente e classificazione (al 31/01/2022),

suddiviso per categoria e per sede:

Sedi territoriali						
Categoria	Bologna e Romagna	Modena	Reggio Emilia	Parma	Ferrara	Totali
B	6	1	0	1	3	11
C	64	15	4	8	10	101
D	30	8	2	6	8	54
Totali	100	24	6	15	21	166

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

Dirigenza

Qualifica	
Direttore	1*
Dirigente	1

** il Direttore è collocato in aspettativa da Dirigente*

Al 31/01/2022 gli incarichi di Posizione Organizzativa ricoperti sono pari a **30**.

Nel piano delle azioni positive sono fornite utili informazioni relative alla distribuzione di genere.

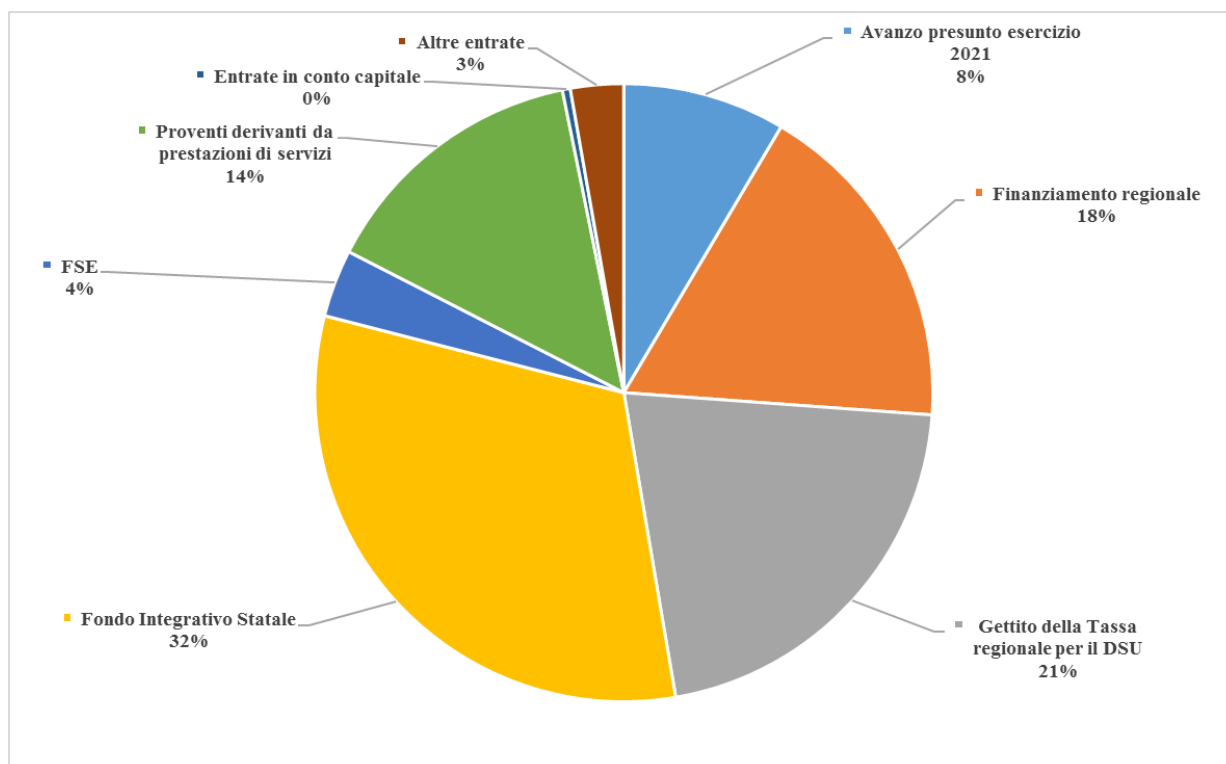
La spesa media annua per il personale, prendendo a riferimento l'ultimo triennio, è stata nell'ordine di 7 milioni e 525 mila euro, comprensivi del valore della contrattazione integrativa (media annua del triennio pari a 1,32 milioni di euro).

Gli uffici aziendali sono articolati su n.4 Sedi Territoriali:

- Bologna e Romagna, con uffici amministrativi a Bologna, via S. Maria Maggiore n.4, Cesena, via Montalti n.69, e a Forlì (presso la Residenza Sassi Masini di Via Maroncelli 15);
- Ferrara, con uffici in via Ariosto n.35, presso la residenza "S. Lucia" e presso il Job Centre di UNIFE in Via Saragat (sportello unico di orientamento al lavoro ER.GO-UNIFE);
- Modena e Reggio Emilia, con uffici a Modena, via Vignolese n.671, e Reggio Emilia, via Borsellino n.26;
- Parma, con uffici amministrativi in Vicolo Grossardi n.4.

Le risorse finanziarie di cui ER.GO dispone:

Avanzo presunto esercizio 2021	9.645.100,00
Finanziamento regionale	20.000.000,00
Gettito della Tassa regionale per il DSU	24.000.000,00
Fondo Integrativo Statale	35.936.761,26
FSE	4.000.000,00
Proventi derivanti da prestazioni di servizi	16.183.359,20
Entrate in conto capitale	465.000,00
Altre entrate	<u>3.150.050,00</u>



Il patrimonio in gestione

E' costituito da n.77 immobili, di cui n.19 in proprietà/diritto di superficie, n.43 in concessione gratuita, n.15 in concessione onerosa o in locazione:

Sede	Proprietà/diritto di superficie	Concessione gratuita	Locazione/concessioni onerose
Bologna	8	23	8
Cesena		3	
Forlì		3	
Rimini		1	
Ferrara	3	5	2
Modena	2	2	1
Reggio Emilia	1	1	2
Parma	5	5	2
Totale	19	43	15

La destinazione d'uso per quanto attiene ai servizi di accoglienza è la seguente:

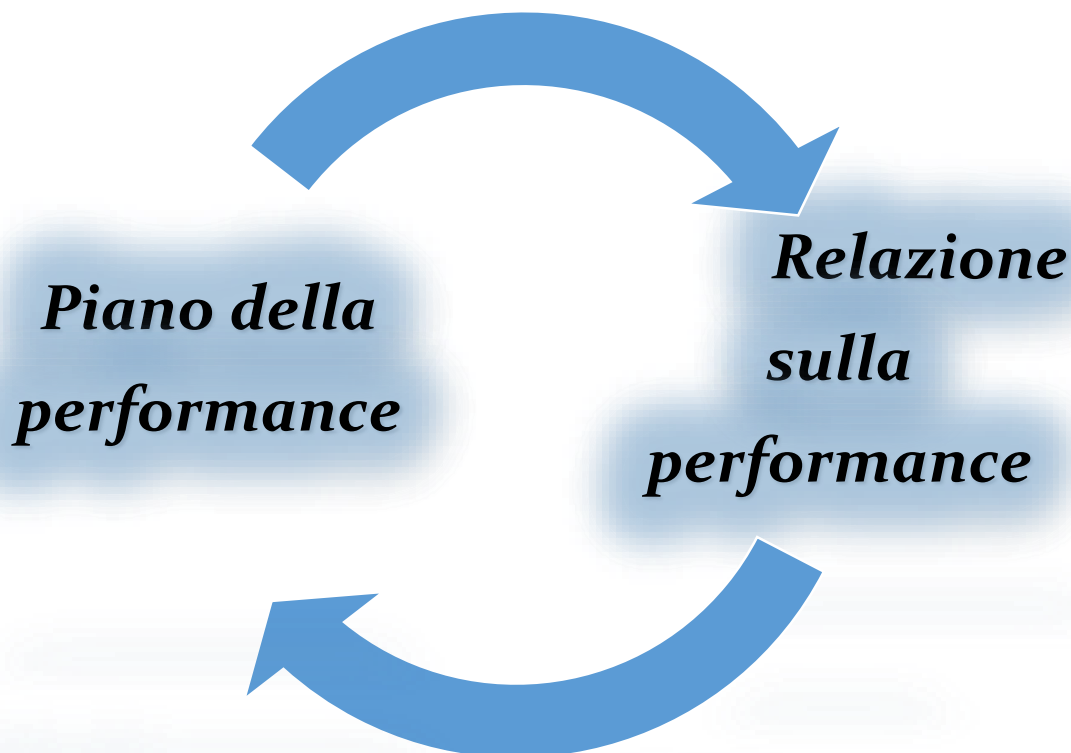
Sede	Residenze Universitarie	Locali di ristorazione
Bologna	18+ 13 appartamenti ACER	5
Cesena	2	1
Forlì	1	2
Rimini	1	

Ferrara	9	2
Modena	5	1
Reggio Emilia	3	
Parma	6	2

Dal rendiconto 2020 si ricava che il valore del patrimonio immobiliare gestito dall'Azienda è complessivamente pari ad Euro 210.102.361,00, di cui Euro 30.799.552,22 il patrimonio in proprietà. Il valore dei fabbricati storici vincolati è pari ad Euro 45.795.900,00.

Il valore del contenuto è pari ad Euro 11.047.422,71 per arredi, Euro 2.194.161,23 per attrezzature, Euro 2.264.833,49 per strumentazione informatica, Euro 483.833,55 per impianti, Euro 977.681,18 per telerie, materassi e biancheria, Euro 67.452,15 per automezzi.

5. Il ciclo della performance in ER.GO



La fonte principale del Piano della performance è costituita dal

Piano Triennale degli interventi e dei servizi

di cui all'art. 4 della L.R.n.15/2007, approvato dall'Assemblea legislativa, su proposta della Giunta regionale.

Il Piano regionale indica gli

obiettivi politico-strategici

che la struttura tecnico-amministrativa di ER.GO è tenuta prioritariamente a perseguire nell'arco temporale di riferimento.

La Relazione programmatica al bilancio

- traduce gli obiettivi del *Piano regionale* in **obiettivi concreti**
- viene elaborata dalla Direzione di ER.GO e rappresenta il principale atto di programmazione per l'Azienda, con riferimento al primo dei tre anni interessati dal bilancio di previsione (la programmazione di cui al presente piano ne riporta i contenuti)

A partire dal 2018 l'Organismo Indipendente di Valutazione ha indicato alla Direzione di ER.GO una precisa metodologia per l'individuazione e definizione di

OBIETTIVI DI CAMBIAMENTO

che l'Azienda s'impegna a perseguire nell'anno di riferimento, da intendersi come obiettivi di miglioramento misurabili sulla base di specifici indicatori anche durante l'arco temporale di più di un anno

La metodologia prevede la compilazione di SCHEDE, contenenti la descrizione degli "obiettivi di cambiamento", del "contesto", dei "K.P.I." (Key Performance Indicators), degli altri soggetti istituzionali coinvolti, nonché la definizione – a livello operativo - degli eventuali "sotto-obiettivi collegati", con la specificazione dei relativi indicatori (output) per la loro consuntivazione.

Sono individuati i seguenti obiettivi di cambiamento ascrivibili alle dimensioni della sostenibilità sociale, economica e ambientale

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***

Una volta approvato il Bilancio aziendale da parte della Giunta (ex art.22 L.R.n.15/2007), la Direzione – col coinvolgimento dei dirigenti e delle P.O. – predispone e pubblica su A.T. il

Programma annuale delle attività (PDA),

dove sono illustrate per ciascuna unità organizzativa di ER.GO le attività da svolgere e gli obiettivi da raggiungere secondo un cronoprogramma dettagliato.

L'anno successivo, ER.GO adotta il Rendiconto consuntivo (dopo aver raccolto la relazione del Collegio dei Revisori ed il parere, obbligatorio e vincolante, del Comitato consultivo).

La **Relazione al Rendiconto consuntivo** viene poi trasmessa – unitamente ai documenti contabili richiesti dalla normativa di riferimento – alla Regione per l'approvazione da parte della Giunta ai sensi dell'art.22 L.R.n.15/2007

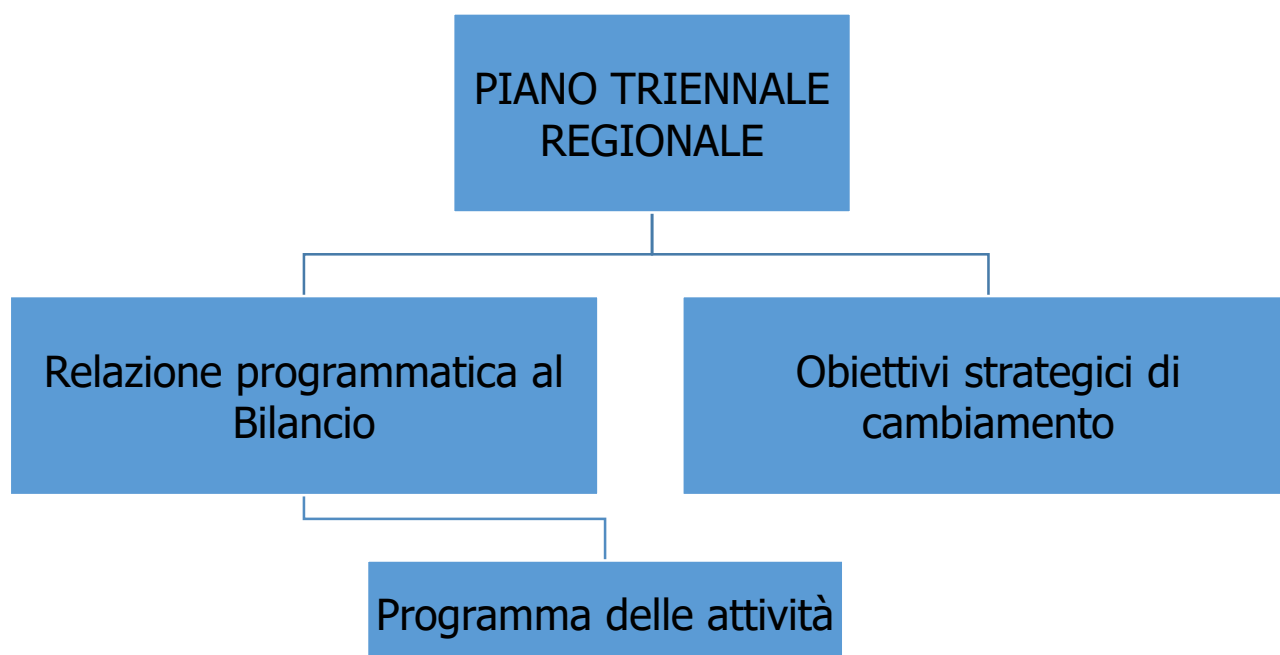
La Relazione coincide, inoltre, con la *Relazione annuale sull'attività svolta e sui risultati conseguiti*, che la Direzione – ai sensi dell'art.20-ter, comma 4, della L.R.n.15/2007 – predispone e invia alla Giunta regionale, che a sua volta la trasmette all'Assemblea legislativa.

Una volta approvato il Rendiconto, la Relazione della Direzione che l'accompagna ha funzione di

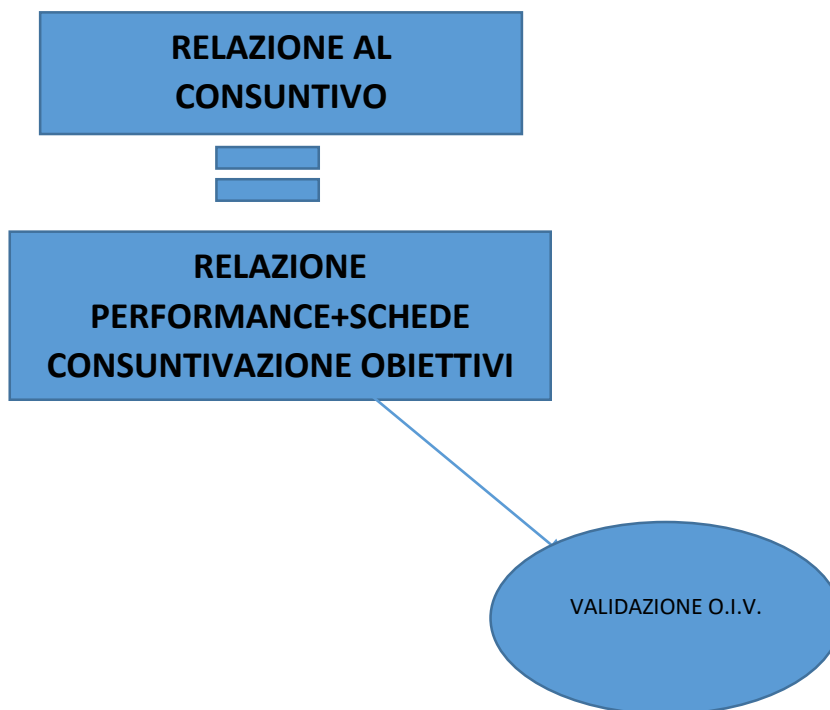
Relazione sulla performance

viene trasmessa - unitamente alle schede relative alla consuntivazione degli obiettivi di cambiamento - all'Organismo Indipendente di Valutazione per la validazione (D.Lgs.n.150/2009).

In sintesi:



§ § §



Per completezza poi si ricorda che ai sensi dell'art. 28 della legge regionale 15/2007 è prevista con cadenza triennale la c.d. **"Clausola valutativa"**

La Giunta regionale presente alla commissione assembleare competente una relazione che offre risposte documentate ai seguenti quesiti:

a) quali sono le tipologie dei beneficiari dei diversi interventi di sostegno economico previsti al capo III e in che misura tali interventi rispondono ai bisogni degli studenti, facilitandone l'accesso e la permanenza agli studi;

b) quali iniziative sono state adottate al fine di aumentare la mobilità internazionale di studenti, ricercatori e docenti e quali sono stati i risultati;

c) in che misura i servizi per l'accoglienza, previsti al capo IV, sono stati in grado di soddisfare, in termini di quantità, qualità e costi, gli standard approvati dalla Giunta regionale, nonché le esigenze abitative e di ristorazione degli studenti universitari, e quali sono gli eventuali aspetti da migliorare.

L'Assemblea legislativa, previo esame della commissione assembleare competente, discute la relazione in questione.

La relazione tra PdP e PTPCT

Fatto salvo quanto previsto in materia di PIAO, per rendere più evidente il collegamento tra il piano della performance e il piano di prevenzione della corruzione e trasparenza, una parte della relazione di contesto, con una sintetica descrizione degli obiettivi che trovano una più puntuale declinazione nel relativo Piano, è dedicata ai temi della prevenzione della corruzione e della trasparenza.

Per un'analisi dettagliata sugli obiettivi, indicatori e target in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza amministrativa per l'anno 2022, si rinvia quindi al Piano triennale di prevenzione della

corruzione e della trasparenza 2022-2024 che da quest'anno confluirà direttamente all'interno del PIAO, da approvare – in sede di prima applicazione dell'istituto – entro il 30/04/2022.

La performance organizzativa di ER.GO, per essere considerata positiva in riferimento a questo parametro, deve tenere conto del raggiungimento della maggioranza degli obiettivi inseriti nel PTPCT.

La relazione tra PdP e il Piano di Azioni Positive – PAP

Fatto salvo quanto previsto in materia di PIAO, con determinazione della Direttrice 11 del 15/01/2021 è stato adottato il PAP 2022-2024 in linea di continuità con quello degli anni precedenti e con una impostazione che ha come obiettivo la stretta correlazione tra le azioni positive rivolte al personale di ER.GO con quelle di prevenzione e rimozione di qualunque forma di discriminazione verso e tra la popolazione studentesca assistita.

Questa programmazione a sostegno delle pari opportunità contribuisce altresì a definire il risultato raggiunto nell'ambito del ciclo di gestione della performance, previsto dal d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150. Quest'ultima normativa, infatti, richiama i principi espressi dalla disciplina in tema di pari opportunità, e prevede, in particolare, che il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa tenga conto, tra l'altro, del raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità. Viene stabilito, pertanto, il principio secondo cui un'amministrazione è tanto più performante quanto più riesce a realizzare il benessere dei propri dipendenti.

La performance organizzativa di ER.GO, per essere considerata positiva in riferimento a questo parametro, deve tenere conto del raggiungimento della maggioranza degli obiettivi programmati nel PAP.

La relazione tra PdP e POLA

A seguito delle modifiche apportate all'art. 14 comma 1, della legge 7 agosto 2015, n. 124, dall'art. 263, comma 4-bis, del decreto legge 19 maggio 2020, n. 34 (c.d. "decreto rilancio"), convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2020, n. 77, il Piano della Performance prende in considerazione anche gli obiettivi del Piano Organizzativo del Lavoro Agile – POLA.

Quest'ultimo viene aggiornato con separato atto con riferimento all'anno 2022, ma confluirà anch'esso all'interno del PIAO.

Gli obiettivi declinati nel POLA riprendono obiettivi strategici e operativi in chiave di innovazione e digitalizzazione delle prestazioni e dei servizi da rendere agli studenti, con l'obiettivo, già in gran parte realizzato per alcuni ambiti di attività, di aumentare la platea dei beneficiari (es: orientamento) e potenziare gli strumenti di accessibilità (cfr. riorganizzazione dei servizi di Comunicazione).

Questi obiettivi integrano quelli non meno significativi per l'assolvimento della missione istituzionale dell'Azienda dei servizi in presenza e di vicinanza nell'ambito dell'accoglienza.

La relazione tra PdP e Piano triennale del fabbisogno del personale

All'interno del PIAO confluirà anche il Piano triennale dei fabbisogni di personale (PTFP) che le Pubbliche Amministrazioni sono tenute ad adottare, secondo le previsioni degli articoli 6 e 6-ter del decreto legislativo n. 165/2001, come novellati dall'articolo 4 del decreto legislativo n. 75 del 2017.

Il piano triennale del fabbisogno viene definito in coerenza e a valle dell'attività di programmazione complessivamente intesa ed, in particolare, degli obiettivi strategici fissati.

La giusta scelta delle competenze professionali che servono all'Azienda e l'attenta valutazione nella definizione delle risorse umane necessarie, appaiono un presupposto indispensabile per ottimizzare l'impiego delle risorse disponibili e per meglio perseguire gli obiettivi di performance organizzativa e di erogazione di migliori servizi agli studenti.

Ne deriva che, così come il ciclo di gestione della performance si sviluppa in maniera coerente con i contenuti e con il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio, il piano triennale dei fabbisogni di personale 2022-2024 – approvato con specifico provvedimento – si sviluppa, nel rispetto dei vincoli finanziari, in armonia con gli obiettivi definiti nel ciclo della performance.

Si rinvia dunque al PTFP, di cui in questa sede si evidenzia solo la priorità fissata di adottare tutte le misure volte a proseguire nell'arco del triennio di riferimento il ricambio generazionale già avviato nel corso del 2021, utile non solo per continuare e potenziare le innovazioni, soprattutto sul versante della digitalizzazione, ma anche per esprimere una maggiore vicinanza alla generazione a cui si rivolgono i servizi aziendali.

§ § §

La parte che segue del piano riporta, con alcuni aggiornamenti e modifiche (*ad esempio i dati relativi alle borse di studio sono aggiornati con le graduatorie di dicembre e con le relative assegnazioni*), i contenuti della relazione programmatica di accompagnamento al bilancio di previsione 2022,2023 e 2024, adottato con propria determinazione 660/2021 ed approvato con delibera G.R.n.2165 del 20/12/2021. Questa rappresenta la programmazione del triennio ed è articolata sulla base dei diversi contenuti della missione istituzionale dell'azienda, secondo quanto previsto dalla legge regionale 15/2007: interventi economici, servizi per l'accoglienza e misure di accompagnamento e attività nell'ambito del diritto allo studio scolastico. Vi sono poi parti dedicate al SIA e alla gestione delle risorse umane. Una sezione specifica è dedicata ai temi dell'Anticorruzione, della trasparenza e della privacy.

Per ogni ambito di attività sono individuati i principali obiettivi, che saranno poi meglio declinati nelle in un quadro di sintesi che avrà a riferimento gli obiettivi di miglioramento più sopra indicati.

6. La programmazione

Alcune considerazioni generali

La programmazione finanziaria 2022-2023-2024 è predisposta sul solco delle precedenti con la prioritaria attenzione al più ampio soddisfacimento degli idonei alla borsa di studio. Garantire il pagamento della borsa di studio al 100% degli idonei è l'obiettivo strategico che meglio sostanzia la missione istituzionale dell'Azienda. Nel bilancio questo obiettivo assume una specifica evidenza, tenuto conto che su questa voce si concentra 58,33% delle risorse complessivamente presenti.

Da sempre in Emilia-Romagna il soddisfacimento di tutti gli idonei alla borsa di studio rappresenta un traguardo irrinunciabile, malgrado l'alto numero di domande e di idonei che si registra ogni anno. Aumenta ogni anno anche la platea dei potenziali destinatari: gli Atenei ampliano la loro offerta formativa con nuovi corsi, fortemente attrattivi, e anche l'offerta AFAM, sempre più radicata nel territorio regionale, vede ampliarsi il numero di istituti e dei corsi.

Attualmente i bandi di concorso ER.GO sono rivolti agli studenti di 4 Università e 16 Istituti AFAM (Accademie di Belle Arti, ISIA, Conservatori e Istituti Musicali...). La Regione Emilia-Romagna, grazie a questa straordinaria offerta formativa, è la regione italiana con la maggiore presenza di

studenti provenienti da altri contesti territoriali, nazionali e internazionali (il 45%), mentre si colloca al quarto posto per numero di iscritti, dopo Lombardia, Lazio e Campania. Dai dati dell'a.a. 2018/2019 risultava in Emilia Romagna una popolazione studentesca universitaria di oltre 170 mila unità (per tutti i corsi attivati dalle Università inclusi master, dottorati e scuole di specializzazione), pari a oltre il 9% degli studenti iscritti sul territorio nazionale (oltre 1,8 milioni). Gli studenti che risiedono in una provincia diversa da quella in cui ha sede il corso che frequentano sono oltre il 70%. E' un dato di cui tenere conto, poiché è correlato alla domanda di servizi specifici, dalla mobilità alla residenzialità, ecc.

Queste sintetiche informazioni di contesto (per quelle più dettagliate si rinvia alla relazione ex Clausola valutativa di cui alla Legge Regionale 15/2007 predisposta a livello regionale nel maggio 2021) sono già eloquenti per dare conto della rilevanza strategica degli interventi e dei servizi del diritto allo studio universitario, sotto un duplice profilo, più volte ribadito e richiamato non solo nei testi normativi, ma anche negli atti di indirizzo regionale:

- DSU come azione di sistema volta all'inclusione e alla promozione sociale dei giovani, con particolare attenzione a quelli in condizioni di maggiore fragilità economica e personale;
- DSU come investimento sul capitale umano quale fattore imprescindibile per la crescita economica e sociale della regione.

A questi aspetti se ne aggiunge un altro, più di natura gestionale, ma non per questo privo di rilievo, un'azione di supporto a servizio degli Atenei regionali, che traduce a livello operativo le linee di indirizzo condivise in sede di CRU. In questi anni su alcuni temi rilevanti si sono trovate soluzioni di lavoro condivise Università/ER.GO che hanno rappresentato un fattore di razionalizzazione e di semplificazione dei servizi a tutto vantaggio degli studenti destinatari. Anche il tempo della pandemia non è stato tempo totalmente sprecato e per certi aspetti è stato un "tempo laboratorio" per tenere vive le comunità studentesche nei diversi contesti regionali. A titolo meramente esemplificativo, la nascita di tanti spazi polifunzionali a Bologna ed in Romagna probabilmente senza la pandemia non avrebbe avuto la stessa velocità di realizzazione.

Attualmente l'emergenza sanitaria è lontana dall'essere scomparsa e quindi una grande prudenza è d'obbligo soprattutto nella gestione dei servizi di accoglienza. Ancora è necessario limitare l'utilizzo dei posti, le possibilità di socializzazione, gli ingressi di ospiti. Cercare di bilanciare tutela della salute, sicurezza e normale vita di comunità è tutt'altro che facile. Questo è ancora il lavoro quotidiano a cui dedicare tempo ed energie, anche se qualche spiraglio che fa pensare che sia possibile andare oltre si comincia ad intravedere.

Intanto registriamo un dato confortante: le iscrizioni all'Università tengono bene e anche l'andamento delle domande per i diversi benefici ne è una prova. Ecco il dato delle domande presentate per le borse di studio:

	2021/2022	2020/2021	diff	%diff
UNIBO	17.340	17.094	246	€ 1,44
UNIFE	3.684	3.610	74	€ 2,05
UNIMORE	4.140	4.731	-591	-€ 12,49
UNIPR	5.322	5.084	238	€ 4,68

AFAM	742	766	-24	-€ 3,13
Totale	31.228	31.285	-57	-€ 0,18

Il quadro delle domande per il servizio abitativo per le diverse sedi regionali è il seguente:

Sede	a.a. 2020/2021	a.a. 2021/2022	Var. Domande	
	Domande	Domande	v.a.	%
Bologna	4.199	4.393	194	4,62%
Cesena	240	293	53	22,08%
Forlì	369	371	2	0,54%
Rimini	318	369	51	16,04%
Ferrara	830	916	86	10,36%
Modena	813	709	-104	-12,79%
Reggio Emilia	301	267	-34	-11,30%
Parma	1.236	1.269	33	2,67%
Piacenza	1	52	51	5100,00%
TOTALE	8.307	8.639	332	4,00%

Il dato di Piacenza si spiega alla luce dell'attivazione in quella sede del corso di Medicine and Surgery dell'Università di Parma.

L'a.a. 2021/2022 sembra collocarsi per quanto riguarda gli interventi e i servizi del diritto allo studio come anno accademico ponte, in attesa che trovino traduzione pratica gli obiettivi posti dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Il PNRR dedica risorse significative anche al mondo universitario, sia per quanto riguarda la ricerca e le strutture universitarie vere e proprie, sia per quanto attiene i servizi agli studenti (borse di studio e servizi abitativi). Una delle missioni previste dal Piano è proprio dedicata all'”Istruzione e Ricerca”.

Il PNRR intende dar vita ad un grande processo di innovazione che, in breve tempo, dovrebbe vedere il superamento di tanti nodi critici, in primis la carenza di risorse per garantire interventi e servizi di sostegno allo studio con standard quanti/qualitativi adeguati ad una domanda crescente. Sarebbe però sbagliato e significherebbe perdere un'occasione, forse irripetibile, pensare solo secondo una logica incrementale (dare + borse, dare + soldi, avere+ alloggi)

Le innovazioni potranno essere molto più efficaci se si andrà oltre al mero dato quantitativo e se, cercando di coniugare la necessità di “fare presto” e “fare bene”, ci si sforzerà di ripensare complessivamente il sistema del diritto allo studio universitario, provando ad affrontare alcuni nodi:

- le inutili ridondanze (non solo gli enti del DSU o le Università erogano benefici sulla base di reddito e merito);
- le sovrapposizioni di interventi e servizi, associati a zone d'ombra sulle quali nessuno interviene (ad es. le situazioni di maggiore fragilità);

- una dimensione internazionale che richiederebbe una radicale riforma rispetto all'esistente, per quanto riguarda sia l'outgoing, sia l'incoming;
- una dinamica dell'offerta abitativa forse ancora troppo ancorata solo al tema dei prezzi e poco sugli standard qualitativi proposti;
- l'esigenza di un diritto allo studio che sappia conciliare l'uniformità di trattamento con la personalizzazione e individualizzazione degli interventi.

Questi sono solo alcuni spunti di riflessione che nella preannunciata ripresa dei tavoli ministeriali riguardanti la compiuta attuazione del D. Lgs 68/2012 potrebbe trovare un terreno di confronto e qualche risposta. E' una sfida di grande interesse in cui ridefinire anche il sistema delle competenze dei diversi soggetti istituzionali competenti, in primis Regioni, Enti del DSU e Università, ricomponendo distinzioni che spesso finiscono per ingenerare solo confusione. L'esperienza dell'Emilia-Romagna potrebbe essere un modello di interesse anche a livello nazionale, perché l'integrazione di risorse e servizi ormai è un dato acquisito e sedimentato che di anno in anno si arricchisce di nuovi contenuti.

Il prossimo triennio sarà un periodo di grandi cambiamenti e se si deve pensare ad una parola che li ricomprenda tutti, viene in mente la parola SOSTENIBILITA', sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Il sistema di servizi che si andranno a realizzare dovranno avere una capacità di tenuta a lungo termine, pena la creazione di maggiori problemi rispetto a quelli che ci si propone di risolvere.

Non bisogna mai dimenticare che l'investimento nel DSU è prima di tutto un investimento sulle persone, i giovani che intraprendono gli studi universitari, malgrado difficili contesti di partenza. Occorre conquistare e non tradire la loro fiducia, se si vogliono mettere in atto politiche inclusive che diano speranza per un futuro migliore proprio a coloro che si trovano in maggiori difficoltà. Solo così potrà rimettersi in moto l'ascensore sociale fermo da molti anni. E questo non solo per ragioni di equità sociale, ma anche perché ne trarrà giovamento l'intero Paese, che vedrà una maggiore partecipazione alla crescita e allo sviluppo da parte di tanti che altrimenti rimarrebbero esclusi. La Regione Emilia-Romagna è da sempre impegnata su questi obiettivi e l'attenzione, anche finanziaria, sul diritto allo studio universitario è uno dei tanti esempi di questo impegno.

Interventi di sostegno economico

Preliminarmente riportiamo alcuni dati delle graduatorie per le borse di studio dell'a.a. 2021/2022 e del fabbisogno finanziario a cui si è dato copertura al 100% già nel mese di dicembre 2022

	a.a. 2021/2022	
Sede	N. Studenti	Fabbisogno in denaro /Spesa
Bologna	15.191	51.041.428,76
Ferrara	3.245	11.136.732,12
Modena	3.266	9.550.089,86
Parma	4.693	16.015.815,54
Totale	26.395	87.744.066,28

Di seguito un confronto con l'anno accademico precedente, anche relativamente alla distinzione tra studenti Fuori Sede, In Sede e Pendolare

ISTITUTO	FS	IS	P	Totale idonei a.a.2021/2022	FS	IS	P	Totale idonei a.a.2020/2021
UNIBO	7.831	5.089	1.684	14.604	6.986	5.649	1.769	14.404
UNIFE	1.721	1.153	360	3.234	1.470	1.342	377	3.189
UNIMORE	1.237	1.462	544	3.243	1.205	2.036	665	3.906
UNIPR	2.423	1.688	527	4.638	2.003	2.077	472	4.552
AFAM	355	255	66	676	355	237	66	658
Totale	13.567	9.647	3.181	26.395	12.019	11.341	3.349	26.709

Raffronto spesa tra a.a. 2021/2022 e a.a. 2020/2021

ISTITUTO	A.A. 2021/2022			A.A. 2020/2021		
	Spesa in denaro	Spesa in servizi	Totale	Spesa in denaro	Spesa in servizi	Totale
UNIBO	49.111.299,81	7.236.436,00	56.347.735,81	46.000.444,85	7.266.103,34	53.266.548,19
UNIFE	11.093.802,00	1.482.060,28	12.575.862,28	10.288.832,53	1.432.868,48	11.721.701,01
UNIMORE	9.460.875,79	2.556.998,36	12.017.874,15	10.602.526,03	2.513.552,65	13.116.078,68
UNIPR	15.819.802,79	2.548.738,30	18.368.541,09	14.238.796,25	2.450.316,22	16.689.112,47
AFAM	2.258.285,89	347.053,32	2.605.339,21	2.207.024,86	355.868,80	2.562.893,66
Totale	87.744.066,28	14.171.286,25	101.915.352,53	83.337.624,52	14.018.709,49	97.356.334,01

Come richiamato nei diversi atti di indirizzo, la Regione Emilia Romagna considera prioritario nell'ambito delle politiche del diritto allo studio universitario il soddisfacimento di tutti gli studenti idonei alla borsa e anche per il 2021/2022 questo fondamentale obiettivo è stato raggiunto, malgrado l'incremento del fabbisogno rispetto al precedente anno accademico e anche il bilancio di ER.GO ha dato il suo fondamentale contributo per € 26.579.549,43. All'obiettivo del soddisfacimento del 100% degli idonei hanno concorso con il loro contributo anche gli Atenei, così come segue:

Ateneo	Contributo
UNIBO	566.992,54
UNIFE	126.818,15
UNIMORE	175.504,63
UNIPR	130.684,67
Totale	1.000.000,00

Concorrono a determinare le risorse disponibili anche le attività di recupero nei confronti degli studenti che non mantengono la borsa di studio per mancanza del merito o perché, in fase di controllo, risultano non avere i requisiti economici previsti dal bando. Ad ottobre 2021 gli studenti

che confermano la borsa di studio assegnata per l'a.a. 2020/2021 conseguendo il merito che consente loro di accedervi anche l'anno successivo erano l'89,36%. Le verifiche su alcune carriere universitarie più complesse sono ancora in corso, ma ormai non ci saranno scostamenti significativi da questi dati.

Gli studenti iscritti ad anni successivi incorsi nella revoca della borsa di studio dell'a.a. 2020/2021 per non avere conseguito il merito al 10 agosto 2021 sono nell'ordine del 6,5% degli assegnatari. Le matricole hanno tempo fino a fine novembre per conseguire i 20 crediti che consentono di non dovere restituire la prima rata di borsa di studio.

Le borse di studio sono intese ad un tempo come misura di welfare, di inclusione, di attrattività e di sviluppo.

Pensando alla dimensione dell'inclusione si possono porre alcuni interrogativi: come le politiche del diritto allo studio universitario contribuiscono a ridurre le disuguaglianze, sia quelle dipendenti dalle condizioni economiche familiari, a cui in molti casi si associano altre condizioni di minori opportunità (es. basso profilo culturale dei familiari), sia quelle derivanti da particolari condizioni personali, quali la disabilità, o i disturbi dell'apprendimento? Si rivelano soluzioni efficaci? Fanno veramente la differenza e consentono di rimettere in moto quell'ascensore sociale che tutti ormai denunciano bloccato da troppi anni?

Per esprimere qualunque valutazione occorre prima di tutto raccogliere informazioni strutturate, che vanno al di là di quelle in possesso di ER.GO. Per questo motivo è di grandissimo interesse la proposta di collaborazione pervenuta dal Professore Giuseppe Pignataro di UNIBO, che mira ad indagare per il passato decennio il tema della disuguaglianza in relazione all'accesso all'istruzione universitaria, con riferimento al caso dell'Ateneo bolognese. Si tratta di una ricerca di ampio respiro che indaga il tema dell'accesso all'istruzione universitaria sotto la dimensione delle opportunità e dell'equità sociale. Per l'indagine rilevano non solo gli interventi di ER.GO, quali le borse di studio o i servizi abitativi, ma anche i benefici del DSU di competenza dell'Ateneo, come il sistema di tassazione, anch'esso calibrato prevalentemente sulle condizioni economiche familiari. Questo sistema del DSU è davvero efficace? Il sistema delle opportunità messe in campo rappresenta un fattore di effettiva inclusione, anche nella prospettiva del *post lauream* e, quindi, degli sbocchi lavorativi futuri?

Questi sono solo alcuni degli interrogativi meritevoli quanto meno di una riflessione e la ricerca sull'Ateneo bolognese potrebbe essere un utile sprone per indagini analoghe su tutto il territorio regionale. Ma non solo. Forse anche la ventilata ripresa del tavolo ministeriale sui LEP e sulla compiuta attuazione del D. Lgs. 68/2012 potrebbe trarre giovamento da ricerche che indaghino efficacia ed efficienza dell'intero sistema. L'evoluzione normativa del settore, infatti, richiederebbe di essere accompagnata da indagini e valutazioni che tengano conto anche dei cambiamenti nel frattempo intervenuti nel mondo universitario. Il Decreto Legislativo 68 è del 2012, anno ancora in cui non esisteva la no tax area, non esistevano le lauree professionalizzanti, ecc. Inoltre, per l'a.a. 2022/2023 dovrebbe diventare operativa la possibilità della doppia iscrizione universitaria, con la conseguente esigenza di ridisegnare il sistema del DSU di competenza regionale nell'ambito di una cornice necessariamente nazionale. Uno degli snodi fondamentali a

questo riguardo sarà sicuramente lo scambio di informazioni sulle posizioni degli studenti e si auspica che l'Anagrafe nazionale possa offrire tutti i dati utili in tempi compatibili con l'assegnazione dei benefici. La possibilità della doppia iscrizione, infatti, non fa venir meno l'unicità degli interventi del DSU.

Nel pensare allo sviluppo futuro del sistema sarebbe utile porre all'attenzione dei tanti che operano nel settore una domanda: gli interventi tradizionali del diritto allo studio (borse di studio, servizi abitativi, servizi ristorativi) possono essere ritenuti esaustivi per garantire il successo formativo dei ragazzi capaci e meritevoli ancorché privi di mezzi?

Pensiamo di no e allora nasce l'esigenza di mettere in campo nuove risorse, nuovi strumenti e nuove competenze, secondo un approccio integrato che dovrebbe superare la dicotomica distinzione tra competenze regionali e competenze delle Università

Allora potrebbe essere l'occasione per sperimentare nuove progettualità, secondo un approccio di autentica attenzione nei confronti degli studenti con maggiori difficoltà di partenza. Il sistema dell'Emilia-Romagna è sufficientemente attrezzato per potere esprimere una qualche proposta innovativa su questo terreno, anche con il fattivo contributo della comunità studentesca.

In prospettiva e con una prima attuazione già sull'a.a. 2022/2023 si dovrebbero vedere gli effetti dell'utilizzo delle risorse del PNRR che prevede a questo fine 500 milioni di euro. Gli obiettivi sono noti:

- incrementare il numero dei beneficiari, aumentando la percentuale di studenti borsisti rispetto alla totalità degli iscritti (il target europeo è del 25%, rispetto al 12% italiano)
- aumentare il valore della borsa di studio portandola ad un importo medio di € 4.000 (la borsa media in Regione Emilia Romagna è ora nell'ordine di € 3.200)

Nel corso degli ultimi anni si è assistito anche a livello nazionale ad un incremento del numero di borsisti e si è fortemente ridotto il paradossale fenomeno dello studente idoneo non beneficiario per carenza di risorse (fenomeno mai verificatosi in Regione Emilia-Romagna, neppure negli anni in cui le risorse del FIS erano di gran lunga inferiori rispetto alle attuali). Ora si pensa, con i Fondi PNRR, ad un vero salto di qualità, con l'obiettivo ultimo di incrementare il numero di laureati nel giro di pochi anni. Il come farlo è la sfida non semplice a cui anche ER.GO è chiamata già nel corso dell'anno 2022 per dare attuazione al Decreto MUR del 17/12/2021.

I controlli

I controlli sulle condizioni economiche e sui domicili presso la sede del corso frequentato rappresentano un'area di lavoro complessa, tenuto conto anche dell'impossibilità di attivare procedure di incrocio di dati automatizzate che consentirebbero controlli massivi. Forse la situazione potrebbe sbloccarsi a breve.

Questa area di attività è parte integrante dell'azione che persegue la massima inclusione e che nel corso degli anni ha sempre consentito di garantire il soddisfacimento del 100% degli idonei alla borsa di studio. E' bene, infatti, ribadire la necessità di concentrare le risorse verso chi ne ha

effettivamente diritto. E' inoltre importante far capire che i controlli vengono fatti e quindi disincentivare, anche con un'adeguata informazione, comportamenti scorretti e fraudolenti. Questa considerazione vale per tutti i servizi pubblici: un principio forte di legalità richiede il fattivo contributo non solo dei soggetti erogatori, ma anche dei destinatari dei benefici.

Come è noto, ER.GO controlla le condizioni economiche degli studenti idonei ai benefici sia di propria competenza, sia di competenza degli Atenei. I numeri delle posizioni controllate relativamente alle condizioni economiche sono quindi molto significativi, nell'ordine di oltre 12.500 all'anno, compresi i controlli della documentazione presentata dagli studenti internazionali. A questi si aggiungono quelli sui domicili documentati dagli studenti fuori sede, che nel 2021 sono stati oltre 11.000, tenuto conto della gestione del bando per i rimborsi degli affitti 2020 di cui ad uno specifico Fondo del Ministero delle Infrastrutture (un analogo intervento sugli affitti 2021 è stato gestito dalle Università). La gestione del Fondo Ministeriale è stata anche l'occasione per mettere in campo un nuovo controllo, riguardante il corretto pagamento dei canoni di locazione contrattualmente previsti.

Sono ambiti di controllo distinti, entrambi complessi e delicati per l'impatto che possono avere sui destinatari, non solo la revoca dei benefici e la comminazione di sanzioni, ma anche la denuncia all'autorità giudiziaria. Proprio a questo scopo si è avviato nel corso del 2021 un proficuo percorso di confronto con l'Intendenza della Guardia di Finanza Regionale.

Per quanto attiene ai controlli sulle condizioni economiche anche nel 2022 si continuerà a prestare particolare attenzione ai controlli dei nuclei familiari aventi come unico componente lo studente richiedente il beneficio (studente indipendente), degli studenti che si dichiarano orfani di entrambi i genitori e delle ISEE annotate. Per l'anno accademico 2020-2021 c'è stato un incremento dei controlli sulle ISEE annotate, in parte causato dalla duplicazione da parte dell'Agenzia dell'Entrate delle informazioni su alcuni titoli mobiliari. Il maggior numero delle ISEE annotate, che presentano discordanza tra quanto dichiarato dagli interessati e quanto rilevato da Inps in collaborazione con l'Agenzia delle Entrate, riguarda prevalentemente il patrimonio mobiliare. Prima dell'a.a. 2020/2021 le omissioni o difformità che generavano l'annotazione sull'ISEE erano relative solo al numero dei rapporti finanziari dichiarati e riscontrati nell'archivio gestito dall'Agenzia delle entrate. Ora i controlli dell'Agenzia si sono estesi anche al saldo e alla giacenza media dei rapporti finanziari. I controlli sulle ISEE annotate fatti nel 2021 sono stati complessivamente 2.048, di cui 1.977 relativi alle domande di esenzione o riduzione tasse.

Al fine di agevolare le attività di controllo sulle componenti ISEE autodichiarate in domanda, sarà particolarmente strategica la scelta di accedere ai dati contenuti nell'ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente) per la verifica della residenza dello studente e la composizione del nucleo familiare d'appartenenza, superando l'interlocuzione con i singoli Comuni. Allo stato attuale la Direzione centrale per i servizi demografici sta realizzando uno specifico progetto, con la collaborazione del Dipartimento per la Trasformazione Digitale e dell'Agenzia per l'Italia Digitale. Tale progettualità prevede che il servizio sia reso disponibile previa sottoscrizione di uno schema di Accordo di fruizione, che dovrebbe essere reso pronto nei prossimi mesi.

Per quanto attiene ai controlli sugli studenti internazionali, oltre a richiamare ancora una volta l'esigenza di una radicale revisione normativa della materia, si conferma la necessità di rafforzare

le relazioni con gli uffici delle autorità diplomatiche italiane all'estero, con particolare attenzione ai Paesi Particolarmente Poveri da cui provengono molti degli studenti internazionali richiedenti i nostri benefici. In vista della predisposizione del Bando annuale per l'a.a. 2022-2023, verranno sensibilizzate le Rappresentanze diplomatiche italiane nei Paesi extra UE, al fine di agevolare il rilascio delle legalizzazioni in tempi utili per le scadenze previste per l'accesso ai diversi benefici.

Inoltre, sia per quanto riguarda i controlli sulle condizioni economiche degli studenti internazionali, sia per i controlli sui domicili, sarà importante una specifica azione comunicativa. A tal fine potranno essere predisposti, anche in lingua inglese, dei vademecum che riportino tutti gli adempimenti a carico degli studenti con le relative scadenze, corredati da esemplificazioni per far meglio comprendere quanto richiesto.

Recupero crediti

Il processo del recupero crediti è stato profondamente rivisto già nel 2018, con il duplice obiettivo di ridurre i casi di insolvenza e cercare di rafforzare le azioni di sostegno per gli studenti con maggiori difficoltà economiche. C'è stato un primo passaggio, definito come passaggio "dalla standardizzazione alla personalizzazione" con la predisposizione di un patto di servizio in cui si condivide con gli studenti interessati un piano di restituzione rateale, predisposto ad hoc e accompagnato da una relazione di aiuto e supporto al recupero dei requisiti di merito. Purtroppo gli esiti non sono stati entusiasmanti, anche se è un percorso che non può essere abbandonato, tenuto conto della sua valenza formativa, volta ad una maggiore responsabilizzazione degli studenti. Sempre dal 2018 è stato avviato un progetto di "collaborazione volontaria", ascrivibile all'ambito del baratto amministrativo, che trova la sua fonte normativa nell'art. 24 del DL 133/2014 convertito con modificazioni nella L. 164/2014. Il progetto si ispira poi ai principi delle collaborazioni a tempo parziale previste dal D. Lgs. 68/2012. Gli studenti debitori che lo richiedono possono svolgere per l'Azienda alcune attività, che non comportano responsabilità amministrative, e l'importo dovuto, nel valore massimo di € 3.000,00, va a compensare in tutto o in parte il loro debito. I primi ragazzi coinvolti sono stati impiegati nell'inventariazione fisica degli arredi delle residenze universitarie. Purtroppo la pandemia ha di fatto imposto la sospensione di questa attività, che è ripresa a fine 2021. Dai dati sulle restituzioni emerge un elemento chiaro: gli studenti completamente insolventi sono nell'ordine del 14% dei debitori e, purtroppo, questa percentuale si conferma più o meno stabile negli anni. Ne consegue che l'Azienda, ai sensi della normativa contabile, è tenuta ad alimentare il Fondo Crediti di dubbia esigibilità che con il bilancio 2022,2023,2024 è definito in € 1.738.856,10. Queste sono risorse totalmente immobilizzate. La situazione attuale presenta poi un'ulteriore criticità, in quanto l'Agenzia delle Entrate Riscossione, a cui ER.GO invia tutte le posizioni insolventi, ha rimodulato l'azione di recupero a causa dell'emergenza COVID, con un congelamento dei piani di rateizzazione già attivi e il mancato invio di nuove cartelle, bloccando di fatto la riscossione dei crediti iscritti a ruolo. Inoltre, è stato previsto lo stralcio di tutti i debiti fino a € 5.000 del periodo dal primo gennaio 2000 al 31 dicembre 2010 ed alcune posizioni debitorie di ER.GO, per un valore quantificabile in € 116.000, rientrano in questa fattispecie.

Interventi a supporto della mobilità internazionale

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

E' indubbia l'importanza di un'esperienza a livello internazionale per la formazione degli studenti, anche in vista degli sbocchi lavorativi futuri. Per questo sono importanti, oltre ai contributi, i momenti informativi/formativi sulle opportunità di esperienze di tirocinio/formazione all'estero (ne diremo nella parte della presente relazione dedicata all'Orientamento al lavoro).

Allo stesso tempo, al fine di razionalizzare le risorse e aumentare le opportunità potrebbe essere utile effettuare una ricognizione dei finanziamenti erogati sostanzialmente con la stessa finalità dagli Atenei. Infatti la disciplina dei contributi per la mobilità internazionale riservati agli idonei alla borsa di studio è risalente al DPCM del 2001 e nel frattempo altri interventi normativi hanno interessato questa materia, introducendo contributi erogati sulla base dell'ISEE dalle Università. Il rischio di duplicazioni si supera con laboriosi scambi di informazione sulle diverse posizioni, ma una ricognizione ex ante consentirebbe di meglio inquadrare l'attività e, conseguentemente, di accelerare le operazioni di verifica.

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, tra cui il Servizio di Aiuto Psicologico dell'Ateneo, 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. 2020/2021 le domande sono state n. 86 per una spesa complessiva ER.GO/UNIBO di € 95.731,24 (gli interventi concessi da ER.GO sono n. 57 per una spesa di € 48.698,00). In questa fase non è possibile valutare gli esiti dell'ultimo bando, mentre sono incoraggianti quelli delle edizioni precedenti: la percentuale degli studenti che, successivamente alla assegnazione dei contributi, hanno conseguito il titolo o hanno superato uno o più esami entro il mese di dicembre dell'anno di assegnazione è passata dal 75% dell'a.a. 2017/2018 al 78,26% dell'a.a. 2019/2020.

Interventi a sostegno del Polo Universitario Penitenziario di Bologna

E' un progetto consolidatosi negli anni a supporto di quanto messo in campo dall'Università di Bologna in favore di studenti in stato di detenzione e per molti detenuti ha rappresentato un forte incentivo a intraprendere e proseguire gli studi universitari, seppure in una realtà difficile come quella carceraria. Gli studenti accedono al contributo del valore di 400 euro sulla base di specifici requisiti di merito, previsti al fine di evitare una misura di tipo meramente assistenziale.

Da quest'anno poi il PUP comprende anche i "giovani adulti" in carico ai Servizi della Giustizia Minorile per l'Emilia Romagna e le Marche che si iscrivono all'Università di Bologna. Il progetto a favore dei "giovani adulti" prende avvio per l'a.a. 2021/2022 e gli studenti coinvolti sono n. 4, mentre gli studenti detenuti presso il Carcere di Bologna interessati sono circa 60.

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

Anno Accademico	N° studenti coinvolti	Risorse investite
2017/2018	45	18.000,00
2018/2019	55	22.000,00
2019/2020	64	25.600,00

Il dato bolognese è in linea con quello di livello nazionale: il numero di studenti detenuti è in crescita e, soprattutto, è in aumento la componente femminile. La maggior parte è iscritta a corsi di laurea triennale, ma non mancano le iscrizioni alle lauree magistrali, pur con le difficoltà di iscriversi a corsi che nella maggior parte dei casi richiedono il superamento di prove di ammissione. Le aree disciplinari prescelte sono prevalentemente quelle politico-sociali, artistico-letteraria e giuridica.

Sarà interessante, dopo alcuni anni di attuazione, mettere in campo azioni di monitoraggio dell'intervento, anche in vista delle sue possibili evoluzioni o estensioni, individuando anche specifici indicatori di efficacia, nella consapevolezza che questi vanno parametrati al particolare contesto dato dalla detenzione. Effettuare un'analisi sulla tipologia di destinatari e sulle loro performance accademiche può essere utile soprattutto per individuare ulteriori azioni di supporto. Da questo punto di vista il carcere minorile (dove si può rimanere fino ai 25 anni di età) meglio si presta ad iniziative di accompagnamento nel percorso di studi.

Una possibile sintesi

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

- il diritto allo studio con i suoi interventi più standardizzati, quali la borsa di studio, deve accompagnarsi, per essere realmente inclusivo, a forme di intervento personalizzate, composte da un mix di strumenti, finanziari e non solo;

- l'integrazione con altri partner istituzionali è determinante per ottimizzare le risorse in campo, veicolare un'informazione chiara e semplificare l'accesso alle diverse opportunità;
- una mappatura, per specifici ambiti di attività, delle opportunità esistenti potrebbe consentire una chiara individuazione delle ridondanze e dei vuoti a cui porre rimedio, compatibilmente con il quadro normativo esistente.

Servizi per l'accoglienza

Servizio abitativo

La disponibilità abitativa di ER.GO è attualmente di n. 3.610 posti letto, così suddivisi per sede:

Sede	N. posti letto
Bologna	1.599
Cesena	102
Forlì	120
Rimini	90
Ferrara	316
Modena	624
Reggio Emilia	131
Parma	618
Piacenza	10

A Bologna e Cesena sono aperte due nuove residenze in concessione gratuita dall'Università, la Residenza Umberto Eco per 40 posti letto a Bologna e la Residenza La Torre per 80 posti letto a Cesena. Sempre a Bologna la residenza Irnerio da settembre 2021 è integralmente destinata a Collegio Superiore, con gestione affidata ad ER.GO. Nella tabella su Bologna sono compresi i 21 posti letto dei monolocali in concessione ad ER.GO sulla base di una convenzione con Comune ed Acer.

Sono inoltre attive alcune collaborazioni che permettono di aumentare l'offerta abitativa sul territorio: a Ferrara l'accordo con Acer e a Bologna l'accordo con il Comune di San Benedetto Val di Sambro, che per l'a.a. 2021/2022 ha messo a disposizione tramite uno specifico bando di concorso 2 appartamenti, per 8 posti letto.

Il quadro degli studenti idonei al posto alloggio dell'a.a. 2021/2022 con raffronto rispetto all'anno accademico precedente è quello riportato nella tabella sottostante:

Sede	a.a. 2020/2021	a.a. 2021/2022	Var. Idonei	
	Idonei	Idonei	v.a.	%

Bologna	2.791	2.829	38	1,36
Cesena	124	146	22	17,74
Forlì	216	201	-15	-6,94
Rimini	179	215	36	20,11
Ferrara	544	555	11	2,02
Modena	638	566	-72	-11,29
Reggio Emilia	225	185	-40	-17,78
Parma	865	907	42	4,86
TOTALE	5.582	5.604	22	0,39

Questi sono dati da graduatorie di fine settembre da cui prende avvio il processo delle assegnazioni. Queste graduatorie subiscono non poche modifiche durante la gestione delle assegnazioni, in virtù di rinunce, trasferimento di sede, mancato accesso a corsi a numero programmato, mancato conseguimento della laurea per gli studenti che presentano domanda come matricole di laurea magistrale.

Ai sensi della normativa in materia di diritto allo studio universitario per l'assegnazione degli alloggi si utilizzano gli stessi criteri utili per l'assegnazione della borsa di studio, graduatorie ordinate sulla base delle condizioni economiche per le matricole e sulla base del merito per gli iscritti ad anni successivi. Nel sistema emiliano-romagnolo opera poi il meccanismo della conferma per coloro che erano già assegnatari nell'anno accademico precedente e mantengono il possesso dei requisiti. L'istituto della conferma sicuramente è un elemento di semplificazione, ma non sufficiente per accelerare le assegnazioni degli alloggi ai nuovi richiedenti. Molti miglioramenti sono stati apportati nel corso degli anni, ma l'obbligo amministrativo di scorrimento delle graduatorie confligge con l'esigenza pratica di dare il prima possibile un posto letto a chi ne ha bisogno.

Il servizio abitativo riveste un ruolo centrale nelle più ampie politiche di accoglienza su territorio regionale e rappresenta una delle leve importanti per l'attrattività del sistema della formazione superiore per giovani provenienti da altre regioni e da altri Paesi. Al di là degli studenti in graduatoria il servizio mira a soddisfare, laddove possibile, una platea più ampia di studenti, non solo universitari. Anche gli ITS stanno esprimendo negli anni una richiesta crescente. ER.GO ha attive convenzioni con ITS MAKER, ITS TECH & FOOD, ITS FITSTIC, ITS Turismo e Benessere ed il numero di posti letto loro riservati per sede è il seguente:

Sede	Posti letto
Bologna	17
Cesena	5
Forlì	4
Rimini	2
Modena	17
Reggio Emilia	4

Parma	13
Totale	62

Per l'a.a. 2021/2022 il BAPS (scomposizione della borsa di studio in un pacchetto che comprende contributo in denaro, alloggio gratuito, pasti gratuiti e attività sportive per un valore di € 300,00, valore a cui concorrono in misura paritaria ER.GO e CUS) è attivo a Bologna e Romagna, Modena e Parma. Possono accedere alla formula BAPS gli studenti conferme di alloggio idonei per l'a.a. 2021/2022. Gli idonei al BAPS sono complessivamente:

Sedi	N. Baps
Bologna	107
Forlì	2
Forlì	5
Rimini	10
Modena	115
Parma	38
Totale	277

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

Sede	Retta per studenti in graduatoria	Tariffa agevolata	Tariffa ospiti
Bologna	206,00	289,00	347,00
Cesena	186,00	270,00	336,00
Forlì	204,00	270,00	312,00
Rimini	214,00	290,00	336,00
Ferrara	179,00	210,00	262,00
Modena	194,00	244,00	268,00
Reggio Emilia	181,00	233,00	256,00
Parma	187,00	277,00	330,00
Piacenza	175,00	**	**

Tutte le tipologie di tariffe sono comprensive delle utenze e tengono conto dell'ubicazione territoriale, della tipologia di stanza e dei servizi offerti all'interno della residenza. Le tariffe delle stanze doppie utilizzabili solo ad uso singolo a causa dell'emergenza COVID sono incrementate del 20% rispetto alla tariffa prevista per quella tipologia di stanza.

Per la sede di Piacenza, dove ER.GO ha in locazione 10 posti letto presso il Collegio Morigi non sono state inizialmente previste tariffe per ospitalità temporanee o agevolate, tenuto conto che i

posti sono destinati agli studenti idonei in graduatoria del corso di Medicine and Surgery dell'Università di Parma. Pertanto, eventuali disponibilità per ospitalità diverse saranno prioritariamente condivise con l'Ateneo.

Negli ultimi anni si è registrata una minore presenza di studenti nelle residenze universitarie a causa della pandemia e la conseguenza sul bilancio ER.GO sono state minori entrate attorno al 28%, tenuto conto che soprattutto sono venute meno le ospitalità temporanee di coloro che pagano le tariffe piene. E' un problema che si auspica di risolvere in breve tempo, poiché alla lunga questa riduzione delle entrate sui servizi si riverbera negativamente su tutto il bilancio e non solo sulla parte dedicata ai servizi per l'accoglienza. Occorre poi tenere conto che alla riduzione delle entrate non è corrisposta una riduzione delle spese, se non in una parte molto contenuta, quella relativa alle utenze. Sono rimaste invece invariate le spese di pulizie, conduzione, manutenzione e di portierato, a cui si sono aggiunte spese significative per il potenziamento degli interventi di sanificazione (la spesa per il 2020 è stata di 378.859,25 e nel 2021, fino ad ottobre è stata di € 204.197,72). Al momento tutto fa ritenere che anche per il 2022 queste spese straordinarie continueranno a gravare sul bilancio aziendale.

Nella primavera 2021 è stato somministrato nelle residenze ER.GO un questionario di gradimento sul servizio abitativo, analogamente a quanto fatto nel 2020 sul servizio ristorativo. La somministrazione del questionario è stata preceduta da incontri in alcune residenze di Bologna, Romagna, Modena, Reggio Emilia, Parma e Ferrara, così da ricavare dagli stessi studenti gli ambiti di maggiore interesse da indagare. Hanno risposto al questionario 1.154 studenti, pari al 36,6% degli assegnatari di alloggio al 1° marzo 2021, con una distribuzione omogenea tra le diverse sedi. Le risposte sono state mediamente positive. Hanno però evidenziato un aspetto critico su cui lavorare: la scarsa conoscenza da parte degli studenti dei servizi di natura più immateriale, quali il servizio di ascolto, i laboratori artistici, i servizi di supporto allo studio. Su questi servizi ben oltre il 60% di coloro che hanno partecipato al questionario ha risposto "Non so". Nell'autunno del 2021 si è comunque sperimentata positivamente la proposta di interventi formativi di gruppo, nell'ambito del supporto allo studio. Sono stati realizzati 4 incontri con una presenza complessiva di 190 studenti. L'attività era di breve durata (un'ora di presentazione, più 30 minuti per le domande) e cominciava alle 18.30. In questo modo si è cercato di favorire la partecipazione dei ragazzi, ormai liberi dall'impegno delle lezioni. Nel 2022 ci si propone di ripetere periodicamente nell'anno queste iniziative, affiancandone altre che mirino a creare situazioni di benessere, individuale e collettivo, all'interno delle residenze. Tutte queste attività, così come il servizio di ascolto, sono realizzate unicamente con risorse interne in possesso di adeguate competenze.

Sicuramente i questionari che danno la parola direttamente agli studenti sono uno strumento molto utile per capire la percezione della qualità dei servizi erogati e dovrebbero essere somministrati periodicamente, tenuto conto del turn over di studenti assegnatari all'interno delle residenze. A inizi anno 2022 si dovrebbero conoscere gli esiti di un altro questionario predisposto da un gruppo di studenti del corso di laurea magistrale in Statistica Economia e Impresa di UNIBO. Il gruppo deve elaborare un progetto per acquisire (e dimostrare) una capacità operativa di progettazione ed esecuzione di una ricerca di livello professionale sui temi della valutazione della qualità di un servizio. Il progetto comporta la definizione di un oggetto di indagine, l'analisi dei fabbisogni informativi, lo sviluppo di un adeguato strumento di misura (questionario), la definizione di un piano di campionamento, la raccolta dei dati e, naturalmente, l'analisi degli stessi.

Un intervento correttivo da apportare nella gestione del servizio abitativo, pandemia permettendo, è l'organizzazione di una maggiore presenza di personale ER.GO all'interno delle residenze (esigenza emersa anche dal questionario somministrato nella scorsa primavera). In questi giorni è stata lanciata l'iniziativa "Adotta una residenza" a cui sono chiamati tutti i colleghi che a vario titolo si occupano dei servizi agli studenti. L'adozione della residenza comporterà una assidua presenza nelle diverse strutture così da captare in modo più agevole esigenze, bisogni sia di natura collettiva, sia di natura individuale. La presenza poi consentirà di proporre più agevolmente alcune iniziative quali i laboratori artistici che finalmente dovrebbero tornare in presenza, in vista anche di una nuova edizione del Festival dei Talenti dopo due anni di sospensione. Ma sarà anche l'occasione per fare emergere nuove iniziative, proposte dalle studentesse e dagli studenti assegnatari. L'intento è quello di rendere i ragazzi e le ragazze sempre più partecipi della vita della residenza in cui si trovano a trascorrere gli anni degli studi universitari, con l'auspicio che assumano un ruolo proattivo e responsabile. A questo proposito le attività di solidarietà e di volontariato rappresentano uno strumento di comunità particolarmente significativo, come dimostra l'iniziativa di vicinato solidale presso gli alloggi ACER di Bologna.

Questo è un percorso appena avviato e molto altro si può fare. Ponendosi in una prospettiva di ascolto dei ragazzi e delle ragazze tante idee emergono e basta poco per accompagnarne la realizzazione. Sta nascendo in questi giorni un progetto di "economia circolare" che mira ad evitare di produrre inutili rifiuti: se uno studente ha un bene (dal cibo, all'abbigliamento, ecc) che non usa più lo rende disponibile per il resto della comunità. Anche la convenzione attiva da anni a Bologna con l'Associazione l'Altra Babele permette il recupero di rottami di biciclette per poi fare aste di bici dedicate agli studenti assegnatari. Inoltre, si prevede un collegamento con le realtà solidali del territorio per donare prodotti non riciclabili internamente. E' un progetto virtuoso che crescerà piano piano, a cui prestare molta attenzione e, se necessario, qualche risorsa. Altro può essere fatto dando piena valorizzazione ad alcuni spazi. Ad esempio, l'ampia disponibilità di spazi comuni presso la Residenza Umberto Eco, il cui nome già sollecita una forte valorizzazione culturale, può rendere possibile uno scambio libri tra gli studenti assegnatari di alloggio che lì potranno portare testi o altro materiale didattico che non usano più e trovare materiali di loro interesse.

Continuerà poi il progetto *Te lo porto io*, aiuto nella spesa e nella preparazione dei pasti per studenti assegnatari malati o costretti all'isolamento. Anche questa iniziativa, che si è rivelata molto utile lo scorso anno, può essere rilanciata per rafforzare la valenza comunitaria del vivere in una residenza universitaria. Per altro si tratta di attività che richiedono ben poche risorse, fatta salva la preziosa disponibilità dei ragazzi.

La disponibilità a iniziative di volontariato è un motore di comunità formidabile e permette all'Azienda di avere studenti referenti all'interno delle strutture. Stenta invece a decollare l'elezione di rappresentanti pur prevista dal regolamento ER.GO.

In collaborazione con il CUS di UNIBO a Bologna si darà continuità all'iniziativa sperimentale di assistenza sanitaria per studenti fuori sede, che si avvale dei medici della Fondazione ANT a cui ER.GO aderisce per quanto riguarda gli studenti assegnatari di alloggio, compresi gli studenti

AFAM. Anche durante il 2022 si cercherà, in collaborazione con gli uffici di Ateneo, di effettuare il monitoraggio del servizio per valutarne l'effettiva utilità.

Come detto in altre parti della presente relazione in Emilia-Romagna si è affermato un modello di diritto allo studio universitario esemplare a livello nazionale, soprattutto per la capacità di fare sistema tra servizi regionali e servizi degli Atenei. Si tratta non di un esito, ma di un processo che nel tempo può arricchirsi sempre di nuovi contenuti, da declinare in modo differenziato nelle diverse realtà. Alcune sperimentazioni potrebbe essere attuate sul modello di progetti già realizzati con successo a Bologna e a Parma, dove gli Atenei hanno assegnato alcuni studenti tutor alle residenze ER.GO. In questo caso i tutor sono chiamati ad aiutare le matricole nella fase del primo ambientamento nella realtà universitaria. La presenza di tutor, che ricevono dagli Atenei e da ER.GO una preliminare formazione per questa attività, si è sempre rivelata un fattore di successo per l'integrazione delle matricole nelle residenze e nell'ambiente universitario e cittadino. Si auspica quindi di potere estendere questa esperienza anche in altre sedi.

Una progettazione più specifica poi si può mettere in campo con riferimento al modello del Collegio di Merito, incentivato dal MUR anche con un apposito fondo. Il collegio di merito si caratterizza per una spiccata valenza formativa e quindi per le attività che vengono messe in campo a tal fine dalle Università. Varrebbe la pena di fare un primo tentativo di progettazione, partendo da Bologna, dove si potrebbe in parte attingere a quanto viene realizzato all'interno del Collegio Superiore, fermo restando che Collegio Superiore e Collegio di Merito non sono concetti sovrapponibili e anche il quadro di riferimento normativo è diverso. Potrebbero però esserci contaminazioni virtuose per entrambi, partendo dall'attenzione agli studenti con maggiori difficoltà economiche. Non si pensa ad un Collegio di merito come luogo fisico specifico, bensì a quello che si potrebbe definire "Collegio diffuso" a cui gli studenti aderiscono su base volontaria e i cui connotati potrebbero essere:

- attività formative e didattiche ulteriori rispetto a quelle previste dal percorso di studi a cui sono iscritti;
- attività formative volte a sviluppare le competenze trasversali e l'esercizio di una cittadinanza attiva e responsabile;
- attività di tutorato, di sostegno e di accompagnamento durante il percorso degli studi;
- attività di orientamento al lavoro.

Questi maggiori impegni dovrebbero trovare qualche forma di incentivo, così da rendere più appetibile la partecipazione al progetto.

Questi sono solo alcuni spunti che mirano a mettere in valore in modo strutturato quanto è già in parte presente nelle residenze, la dimensione formativa e comunitaria che di norma porta gli studenti assegnatari di alloggio a risultati accademici migliori rispetto a quelli degli studenti fuori sede che fanno altre esperienze abitative. Sempre di più la residenzialità studentesca collettiva dovrebbe proporsi come modello abitativo da scegliere non solo e non tanto per la competitività dei costi, quanto per l'esperienza di vita che propone. Ovviamente si tratta di un obiettivo a tendere rispetto al quale muoversi a piccoli passi.

Recenti indagini sull'abitare studentesco, soprattutto nelle città con una consolidata forte presenza di studenti fuori sede, evidenziano che gli studenti che cercano casa prestano una grande attenzione al comfort (dalla lavatrice, all'aria condizionata, al wifi) oltre alle preferenze oramai consolidate nel tempo della stanza singola e della vicinanza alla sede del corso di studi. Sembra invece in parte superata l'esigenza di convivenza con persone dello stesso sesso. L'indagine riportata nel Sole 24 ore del 4 settembre 2021 fa riferimento al mercato delle locazioni private, ma presenta interessanti suggestioni anche per lo sviluppo del servizio abitativo pubblico, che nella sua evoluzione non può trascurare l'ascolto di queste esigenze. Il servizio pubblico non deve caratterizzarsi solo per l'appetibilità economica, ma anche perché in grado di proporre standard all'altezza dei tempi ed, anzi, un quid pluris di attenzione ai singoli ragazzi difficilmente rinvenibile altrove. In prospettiva dovrebbe essere un servizio aperto ad una platea più ampia di studenti rispetto a quelli rientranti nel sistema del DSU, magari con politiche tariffarie differenziate a seconda delle condizioni economiche familiari. Ovviamente questo presupporrebbe di disporre di una congrua disponibilità abitativa in grado di soddisfare integralmente la domanda.

Si dovrà poi lavorare per valutare l'attivazione di nuovi servizi in grado di rispondere alla domanda abitativa nelle realtà dove ancora le residenze collettive non sono presenti. A Ravenna, in particolare, sono emerse ad avvio dell'anno accademico non poche criticità. Forse la città non era preparata ad accogliere nuovamente tanti studenti fuori sede ed internazionali. Chiaramente ER.GO non può operare in solitaria su un problema di questo tenore. Può dare però un suo contributo in collaborazione con gli altri soggetti istituzionali che operano sul territorio.

Servizio ristorativo

Per l'a.a.2021/2022 il bando di concorso sostanzialmente è rimasto invariato rispetto agli anni precedenti. Gli studenti possono convertire una quota di borsa di studio in prepagato per l'accesso al servizio ristorativo ed in tal caso l'Azienda aggiunge un proprio contributo, sempre come prepagato, pari al 50% della quota convertita. Lo schema è il seguente:

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

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

Intervalli di valore ISEE	Contributo per studenti iscritti entro la durata del corso di studi	Contributo per studenti iscritti all'ulteriore semestre rispetto alla durata del

		corso di studi
fino a € 15.333,33	€ 900,00	€ 450,00
da € 15.333,34 a € 16.866,66	€ 500,00	€ 250,00
da € 16.866,67 a € 19.152,97	€ 400,00	€ 200,00
da € 19.152,98 a € 23.000,00	€ 250,00	€ 125,00

Gli studenti idonei alla borsa di studio per l'a.a.2021/2022 che hanno richiesto di convertire una quota di borsa in servizio ristorativo sono 5.139 (compresi gli studenti che hanno optato per il BAPS). Il prepagato è utilizzabile con il badge universitario, con la tessera sanitaria o tramite una App realizzata internamente ad ER.GO, che ha permesso il superamento dei buoni pasto cartacei.

Il servizio ristorativo di ER.GO si articola in:

- servizi in appalto
- locali convenzionati
- punti ...@pausapranzo (10 dislocati a Bologna, Ravenna, Faenza, Rimini, Parma Cento e Mantova)

Sede	Servizi in appalto	Locali convenzionati	Totale
Bologna, Ozzano e Imola	5	5	10
Cesena	1	5	6
Forlì	2	1	3
Ravenna e Faenza		7	7
Rimini		5	5
Ferrara-Rovigo	2	17	19
Modena		15	15
Reggio Emilia		11	11
Parma	4	1	5
Piacenza		1	1
Totale	14	68	82

Per quanto riguarda i servizi in appalto, tranne quelli attivati più di recente, la maggior parte degli affidamenti ha scadenza entro il 2022 o a inizi 2023. Il 2022 sarà quindi l'anno in cui mettere a punto nuovi progetti di servizio che dovranno essere oggetto di affidamento tramite procedure ad evidenza pubblica. Non si pensa ad una standardizzazione di livello regionale, tenuto conto delle peculiarità dei diversi insediamenti. Alcune linee guida però potranno essere definite in via

generale, con la condivisione degli Atenei e avendo a riferimento l'esito del questionario somministrato agli studenti nel 2020. Alcuni spunti:

- il rigoroso rispetto dei CAM (Criteri Ambientali Minimi) non solo perché rappresentano un obbligo normativo, ma perché costituiscono la leva per approntare un servizio sostenibile e attento allo spreco e al corretto smaltimento dei rifiuti. L'Azienda dovrà approntare fin da subito controlli sistematici per evitare che i CAM servano solo a riempire qualche pagina delle offerte di gara;
- diversificazione della proposta ristorativa, con attenzione alle diverse abitudini alimentari;
- prezzi diversificati anche in ragione delle linee di prodotti offerte (deve essere sempre presente una proposta di cibi semplici, anche se gustosi, con prezzi particolarmente contenuti);
- valorizzazione degli spazi con la presenza di diversi servizi secondo le esigenze espresse dagli Atenei sulla base di una programmazione condivisa;
- attenzione al comfort e alla qualità del contesto ambientale.

Veniamo più nel dettaglio ai contenuti dei CAM:

- menù flessibili, in modo tale da poter utilizzare le derrate alimentari prossime alla scadenza o il cibo non servito, consentire le mezze porzioni, mettere a disposizione family-bag per gli utenti;
- il cibo non servito deve essere prioritariamente donato ad organizzazioni non lucrative di utilità sociale;
- le eccedenze di cibo servito, da raccogliere direttamente nella sala mensa, devono essere destinate all'alimentazione degli animali, ovvero in canili o in gattili, oppure destinate a recupero in sistemi di compostaggio di prossimità, se presenti in zone limitrofe, o nei contenitori adibiti alla raccolta della frazione umida;
- deve essere previsto il servizio di asporto, così da alleggerire anche la pressione nei locali nelle ore di punta;
- la proposta ristorativa deve essere accompagnata da un'attenta azione informativa sui prodotti utilizzati, sui criteri di scelta delle materie prime adottate, ecc.

Le prescrizioni sono chiare, ma l'attuazione stenta ancora a decollare compiutamente e anche il controllo non è semplice. Si deve costruire un nuovo modello di servizio a cui tutti debbono cooperare, ER.GO, i gestori e gli stessi studenti con i loro comportamenti, ma anche con un occhio attento all'andamento del servizio in tutti i suoi aspetti. Ogni servizio ristorativo dovrà diventare un laboratorio di buone prassi per la sostenibilità. La dimensione culturale e formativa del servizio non deve essere un elemento trascurabile, in quanto ha a che fare con il benessere delle studentesse e degli studenti fruitori, oltre ad interessare uno degli ambiti di maggiore interesse per il Paese, quello della cura per l'ambiente. Per questo motivo i servizi ristorativi in appalto rappresenteranno uno degli ambiti più innovativi su cui lavorare, sia nella definizione dei contenuti dei documenti di gara per i nuovi affidamenti, sia nella gestione di quelli esistenti. Laddove possibile, la collaborazione con le strutture degli Atenei sarà a questo riguardo estremamente importante.

I servizi ristorativi devono essere luoghi accoglienti, belli, con apertura ampia nell'arco della giornata, con una pluralità di offerta ristorativa e non solo. Gli esempi degli spazi polifunzionali realizzati negli ultimi anni in collaborazione con l'Università di Bologna possono rappresentare un modello da proporre anche in altri contesti. Nello stesso tempo si può pensare anche ad una rimodulazione della ristorazione più tradizionale con altre tipologie di offerta, ad es. lo street food, purchè di qualità.

I modelli gestionali del servizio ristorativo richiedono sempre di più flessibilità e capacità innovativa, oltre che attenzione a qualità e sicurezza alimentare, consapevoli, tutti, dei costi che comportano. ER.GO si avvale di un servizio specialistico per il controllo della sicurezza alimentare nei servizi in appalto. Gli esiti sono sempre stati positivi, a testimonianza che su questo aspetto la qualità del servizio offerto è conforme alle attese.

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, che nell'a.a. 2021/2022 ha aperto a Piacenza il Corso di laurea di Medicine and Surgery, ed il Conservatorio Nicolini.

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

Il doppio binario di intervento è reso possibile grazie ad una positiva relazione con le istituzioni del territorio, oltre agli Atenei, al Comune e al Collegio Morigi, anche Educatt, l'ente del diritto allo studio dell'Università Cattolica di Milano. Ad esempio Educatt 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 nell'ambito di una convenzione con ER.GO. Questa è un'esperienza che ancora una volta dimostra come la cooperazione interistituzionale permetta di trovare risposte a situazioni totalmente nuove. E si può andare ancora oltre, esplorando la delicata zona di confine tra servizi di accoglienza attivati con il contributo di ER.GO e servizi del diritto allo studio, secondo un'esigenza espressa dal Polo piacentino del Politecnico.

Misure di accompagnamento

Le misure di accompagnamento rappresentano nella legge regionale sul diritto allo studio universitario uno degli ambiti più innovativi che si è evoluto nel tempo con un progressivo arricchimento dei contenuti. Alcune attività, quali i servizi informativi di orientamento in entrata o i servizi a supporto delle situazioni di maggiore fragilità (ad esempio studenti con disabilità, o

studenti in stato di protezione internazionale), negli ultimi anni hanno assunto un'importanza sempre più rilevante all'interno della missione istituzionale, tanto da assumere anche autonome evidenze organizzative.

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

- da un lato un servizio di informazione e consulenziale sulle opportunità offerte nell'ambito del diritto allo studio universitario rivolto a chi ancora non è iscritto ad un corso universitario;
- dall'altro una presa in carico personalizzata per coloro che sono già all'interno del sistema e che manifestano situazioni di difficoltà personali, familiari, ecc.

Per quanto attiene alla seconda direzione nel corso degli anni gli interventi e le sperimentazioni più rilevanti sono avvenute all'interno delle strutture residenziali, dove gli studenti sono più facilmente raggiungibili. La prospettiva deve però essere più ambiziosa, poiché è necessario coinvolgere una categoria più ampia di studenti, preferibilmente lavorando in stretta integrazione con i Servizi degli Atenei. Uno dei temi di maggiore attenzione su cui concentrare risorse e specifiche progettualità potrebbe essere quello del contrasto agli abbandoni per gli studenti delle lauree di primo livello o delle magistrali a ciclo unico, partendo dai beneficiari delle borse di studio. In questo caso non solo si tratta di disperdere risorse economiche che potrebbero essere meglio utilizzate, ma anche di perdere giovani che potrebbero percepire la scelta di studi sbagliata come un fallimento irreversibile. A maggior ragione questo senso di fallimento può accentuarsi per gli studenti fuori sede che devono rendere conto del loro insuccesso ad una famiglia lontana che, malgrado le difficoltà economiche, tanto ha investito sul loro futuro. Senza drammatizzare eccessivamente il tema, si vorrebbe che la scelta di lasciare gli studi fosse *l'extrema ratio* e in ogni caso fosse una scelta molto meditata e anche accompagnata da azioni di supporto e di riorientamento che propongano strade alternative.

Si potrebbe partire da una preliminare mappatura del fenomeno nei diversi Atenei, distinguendo per ambiti disciplinari, per poi provare a mettere in atto dispositivi di contrasto, con l'ausilio anche dei fondi che il PNRR dovrebbe mettere a disposizione (*l'obiettivo di aumentare il numero di laureati passa anche attraverso la diminuzione degli abbandoni*). Sicuramente l'orientamento ex ante, nella scuola superiore (e non solo all'ultimo anno) può essere uno strumento importante, che però potrebbe essere insufficiente tenuto conto che il salto tra scuola superiore e Università in alcuni casi può essere veramente arduo. C'è quindi necessità di ulteriori strumenti di affiancamento, che non facciano sentire soli durante un percorso che può presentare anche momenti di difficoltà. Il tutorato potrebbe essere una delle risorse da attivare. Si potrebbero poi individuare spazi di accoglienza, momenti di gruppo, dispositivi consulenziali individuali stabilmente presenti e pronti ad aiutare nell'affrontare gli eventuali momenti di crisi e di difficoltà. Se poi la scelta di abbandonare gli studi, o quel tipo di studi, è irreversibile allora è necessario aiutare a scegliere un'alternativa che possa comunque essere soddisfacente e utile nella costruzione del proprio futuro. Ovviamente non è possibile fare tutto e subito. Per questo motivo la messa a punto di un progetto con gli Atenei dovrebbe partire dalla definizione di un primo target per il quale avviare le attività, compatibile con le risorse e gli strumenti attivabili.

Orientamento in entrata

Già da alcuni anni l'Azienda realizza incontri di gruppo per le scuole di tutta la Regione (e non solo) per illustrare i servizi ed i benefici offerti nell'ambito del diritto allo studio universitario. Alcuni di questi incontri si svolgono congiuntamente agli Atenei regionali.

E' un servizio sempre molto richiesto dalle scuole superiori ed in particolare dagli istituti tecnici, che ha visto anche attivarsi alcuni Informagiovani regionali. E' stata sottoscritta una convenzione con l'InformaGiovani del Comune di Modena, che permette una maggiore integrazione dei servizi e potenzia l'informazione sulle diverse opportunità offerte sul territorio. Questa modalità dovrebbe essere potenziata, poiché l'orientamento può rappresentare veramente una misura di straordinaria efficacia, ma a condizione che si faccia sintesi degli attori e dei contenuti. Altrimenti il rischio è che l'eccesso di informazioni e la pluralità dei canali da cui arrivano creino disorientamento e confusione.

In una situazione nazionale nella quale soltanto il 28% della popolazione tra i 25 e i 34 anni di età è in possesso di un titolo terziario, a fronte della media dei Paesi OCSE che è del 44%, diventa fondamentale rendere maggiormente accessibili i servizi del diritto allo studio, operando secondo una logica di rete nel promuoverli e mettendo nello stesso tempo in valore i tanti servizi di qualità del territorio. Si parla spesso del blocco dell'ascensore sociale nell'istruzione. Il blocco si snoda su due elementi: la scelta dell'indirizzo di scuola superiore e quello dell'università. Rispetto al primo va ricordato che un terzo di chi frequenta i licei proviene da famiglie di laureati a fronte di uno su cinque che proviene da famiglie con al massimo la licenza media. All'estremo opposto, uno su due fra gli studenti degli istituti professionali viene da un background di minor istruzione. Questi ostacoli alla mobilità sociale si possono superare con un orientamento maggiormente efficace, che miri alla valorizzazione delle attitudini, prescindendo dalla provenienza sociale. Rispetto all'accesso all'Università sappiamo che solo il 17% dei figli di non laureati giunge alla laurea magistrale, contro il 49% dei figli di laureati. Anche in questo caso un'efficace attività di orientamento al termine delle superiori è uno dei modi per provare ad aumentare la mobilità sociale.

Nel corso del 2021, fino ad ottobre, sono stati realizzati in tutta la Regione, in modalità online, n. 53 incontri con le scuole e n. 22 partecipazioni ad interventi di orientamento degli Atenei.

L'obiettivo è quello di aumentare il numero di scuole raggiunte dal servizio puntando, per il 2022, su modalità anche in presenza, così da ricercare anche un contatto diretto con i ragazzi. Altra linea di intervento nel 2022 è l'ampliamento di una prima sperimentazione avviata nel 2019 presso un istituto tecnico di Bologna e riguardante un servizio consulenziale, nella modalità dei colloqui individuali, attraverso il quale fornire un supporto agli studenti incerti sul percorso da intraprendere al termine della scuola. Nel corso del 2021 ne sono stati attivati 5. Per questa attività è importante anche vedere il collegamento, in sede di orientamento, tra la scelta universitaria e le competenze acquisite, spendibili sul mercato del lavoro. Va ricordato, in questo senso, quanto il Recovery Plan al capitolo "Didattica e diritto allo studio" punti al decollo della filiera terziaria professionalizzante, a partire dagli ITS ed al collegamento di questi ultimi con la formazione universitaria a orientamento professionalizzante. A queste tematiche si collega il tema della riforma delle professioni con la previsione, per la maggior parte di esse, di lauree direttamente abilitanti e quello

del divario di genere particolarmente sensibile tra i frequentanti le lauree Stem e coloro che escono dagli ITS, tra i quali solo nella percentuale del 28% si registrano diplomate di genere femminile. Questo servizio di tipo consulenziale potrebbe integrarsi con quanto di analogo viene fatto nell'ambito dell'orientamento al lavoro. L'idea è quella di un orientamento che offre strumenti per la progettualità su proprio futuro, in senso ampio, formazione, lavoro, ecc.

Altro intervento messo in campo dall'orientamento in entrata riguarda il supporto alla scelta del percorso post-diploma a favore dei giovani adulti in carico ai servizi della giustizia minorile afferenti al centro giustizia minorile Emilia-Romagna e Marche con sede in Bologna. Il protocollo d'intesa con l'Università di Bologna ed il Centro di Giustizia Minorile per l'Emilia-Romagna e le Marche prevede l'organizzazione di iniziative periodiche di orientamento alla scelta del percorso di studio e di percorsi consulenziali specifici volti a supportare chi fosse interessato ad un inserimento nel contesto formativo post-diploma e universitario. Nel corso del 2021 è stato svolto un intervento di gruppo in presenza con i ragazzi interessati, con la prospettiva di successivi incontri individuali.

Lo Sportello Unico per lo studente universitario

Nel corso degli anni si è consolidato un servizio di informazione e comunicazione integrato con gli Atenei, in cui sono compresi anche alcuni servizi per l'accesso ai benefici di rispettiva competenza. Il concetto di Sportello Unico può essere inteso come concetto dinamico, che si evolve nel tempo e che, per rappresentare un servizio davvero efficace, richiede periodici aggiornamenti, sia dei contenuti, sia della loro presentazione.

Preliminarmente riportiamo i dati relativi ai contatti nei diversi canali, relativamente agli anni 2020 e 2019 (*il 2021 è ancora in corso e si tratterebbe di dati molto incompleti, tenuto conto che nella fase finale dell'anno molti sono gli accessi per verificare l'assegnazione ed il pagamento della borsa di studio*):

Canale informativo	2020	2019
Parla con ER.GO	20.162	14.367
Chat On-line	12.582	11.696
Scrivici	157.569	121.733
Totale	190.313	147.796

Gli accessi al sito dell'Azienda nel 2020 sono stati 2.176.904, di cui l'85% italiani e le sezioni più consultate sono quelle relative alla presentazione della domanda, alle borse di studio e alle esenzioni dalle tasse nei diversi Atenei. Anche i video tutorial di aiuto alle matricole per la presentazione delle domande sono molto apprezzati e consultati: quello in lingua italiana ha avuto 18.661 visualizzazioni, quello in lingua inglese 1.688.

A questi servizi negli ultimi anni, durante l'apertura dei bandi di concorso, si affiancano momenti di incontro di gruppo a distanza congiuntamente agli Atenei, sia per dare informazioni generali

sull'accesso ai diversi benefici, sia specifici per gli studenti internazionali. In particolare è ormai diventato un appuntamento atteso quello settimanale con il Servizio Diritto allo Studio di UNIBO, gli utenti sono nell'ordine di 1.200 l'anno.

A questi canali si affiancano i social dove ER.GO è presente con informazioni connesse al festival dei talenti o comunque a notizie non strettamente istituzionali. La presenza social si rivela particolarmente utile per gli studenti internazionali (*nel 2020 sono stati 2678 gli studenti che hanno avuto qui il primo contatto e 1047 quelli seguiti dall'help desk dedicato*) Da questa vetrina si traggono le prime informazioni generali da approfondire poi con altri tipi di contatto, a partire da Scrivici, che rappresenta il canale più utilizzato. Agli inizi del 2022 sarà pronta una sua riorganizzazione e integrazione con la chat.

Questi dati di contesto sono utili a spiegare le linee di sviluppo di un servizio in continua evoluzione. E' per altro uno dei servizi che connota maggiormente un diritto allo studio che voglia essere davvero inclusivo ed accessibile. L'informazione chiara, di facile comprensione è uno dei principali strumenti per favorire la conoscenza delle opportunità presenti. E' un lavoro non facile, perché gli argomenti trattati hanno inevitabilmente uno spessore normativo che deve essere salvaguardato, pena indurre gli utenti in errori che possono pregiudicare il mantenimento dei benefici. Ne consegue la necessità di adibire al servizio personale molto preparato, sia perché buon conoscitore dei contenuti dei bandi di concorso, sia perché in possesso di adeguate capacità relazionali. Occorre a questo fine avere un autentico interesse verso gli studenti, sapersi mettere nei loro panni e quindi evitare risposte stereotipate, che non tengano conto della personale situazione dell'interlocutore. Soprattutto quando si danno risposte negative occorre sempre essere in grado di dare una motivazione ben ponderata. La formazione degli addetti ai diversi canali informativi è quindi una componente essenziale della qualità del servizio.

Ecco le linee di sviluppo del servizio:

Revisione del sito internet

Il sito richiede un ammodernamento ed una riorganizzazione dei contenuti, tale da consentire una migliore navigazione, e quindi una migliore possibilità di acquisire le informazioni per l'accesso ai diversi benefici, con una chiara distinzione tra la parte istituzionale, quindi quella relativa ai servizi a concorso, e quella più propriamente informativa. A questo fine sono già in corso interlocuzioni con il Dipartimento di Informatica di UNIBO, che a breve dovrebbe rendere disponibile un giovane laureando che proprio sul sito di ER.GO dovrà preparare la sua tesi di laurea.

Riorganizzazione dei servizi territoriali

Auspiciando che la situazione sanitaria complessiva lo permetta, si dovranno riorganizzare i servizi di informazione in presenza, con priorità data a quei contesti territoriali dove ER.GO non è presente con sedi strutturate (Ravenna, Rimini, Forlì). Si ritiene che la formula precovid, cioè la presenza settimanale di personale ER.GO in spazi dedicati dell'Università sia la soluzione migliore per garantire un servizio integrato. Sono già state avviate le necessarie interlocuzioni per Ravenna e si conta di riproporle con inizio 2022 anche a Rimini e Forlì (a Cesena è invece attiva la sede di ER.GO).

Nello stesso tempo potrà essere ripresa la partecipazione in presenza al Servizio di accoglienza matricole dell'Università di Parma, congiuntamente all'Informagiovani del Comune, così come negli sportelli dedicati alle matricole di UNIMORE e UNIFE.

Pensando ad una ripresa di momenti informativi in presenza ed integrati con i diversi Atenei si auspica che si possa condividere, anticipatamente rispetto al periodo "caldo" di apertura dei bandi, la programmazione su tempi, luoghi e modalità.

Attivazione servizio di ascolto personalizzato

Verrà attivato un servizio rivolto prioritariamente a studenti che hanno situazioni particolari in relazione alla fruizione dei servizi aziendali. Sarà un servizio su appuntamento, da attivare in via sperimentale nei primi mesi del 2022, così da non sovrapporsi con i canali informativi consueti nel periodo di maggiore pressione, quello cioè di apertura dei bandi di concorso. Il servizio potrebbe chiamarsi *ER.GO Per Te* e avere una fase di accesso informatizzata, mentre il contatto dovrebbe avvenire prioritariamente in presenza, anche se gli operatori avrebbero la scelta sullo strumento migliore da utilizzare (il telefono, la videochiamata, la visita in residenza, nel caso di studente assegnatario di alloggio, ricevimento in un luogo dell'Azienda dedicato, ecc). Fondamentale sarà la preliminare integrazione delle informazioni riguardanti i diversi servizi aziendali che a diverso titolo si occupano delle posizioni degli studenti, i servizi Graduatorie, i servizi per l'accoglienza, le Relazioni economiche con l'utenza, ecc. Anche i servizi degli Atenei potrebbero essere coinvolti, tenuto conto che gli studenti molto spesso e giustamente non hanno chiara la distinzione tra ciò che è competenza di ER.GO e ciò che è competenza dell'Università.

Riorganizzazione di Parla con ER.GO

Ancora si ricevono molti messaggi in cui si segnala la difficoltà a parlare con un operatore di ER.GO. Probabilmente non si tratta solo di una insufficienza delle linee disponibili, ma soprattutto della mancanza nell'attuale sistema di adeguati strumenti di monitoraggio che permettano un'efficace gestione del servizio, anche attraverso un ricorso flessibile al numero di operatori da impiegare. Le soluzioni possibili sono al vaglio in questo periodo.

Queste nuove linee di sviluppo del servizio devono accompagnarsi al consolidamento dei canali tradizionali, ivi compresi i webinar di gruppo che si sono rivelati in questi due anni di grande efficacia e che si auspica di potere estendere al di là dell'esperienza bolognese. Forse la campagna per le immatricolazioni per il nuovo anno accademico potrebbe essere l'occasione propizia.

Servizi per l'internazionalizzazione

Il quadro degli studenti internazionali idonei nelle graduatorie provvisorie, con il confronto con le graduatorie provvisorie dell'a.a. 2020/2021 è il seguente:

Istituto	2021/2022	2020/2021	v.a.	%
Unibo	2505	2173	332	15,28%
Unife	295	314	-19	-6,05%
Unimore	254	343	-89	-25,95%

Unipr	760	588	172	29,25%
AFAM	59	84	-25	-29,76%
TOTALE	3873	3502	371	10,59%

Per l'a.a. 2021/2022 si sono ripristinate regole di accesso ordinarie, quindi tutti gli studenti internazionali ai fini della presentazione della domanda di benefici hanno dovuto presentare la documentazione delle condizioni economiche familiari, così come prevede la normativa vigente in materia di diritto allo studio universitario. Alcune doverose forme di flessibilità sono state introdotte per affrontare le situazioni problematiche di alcuni Paesi, in cui tempi e modi di reperimento della documentazione e della relativa legalizzazione si sono rivelati molto incerti e pieni di difficoltà. Sono soluzioni che dovrebbero esser evitate, in quanto difformi da quanto previsto dai bandi di concorso. Si cerca di contenerle alle situazioni davvero eccezionali e dove gli studenti si trovano nella oggettiva impossibilità di adempiere alle prescrizioni dei bandi. E' comunque indispensabile disporre della documentazione che consenta la valutazione delle condizioni economiche degli interessati. Il rischio è però quello di dovere affrontare situazioni opache, in cui è difficile districarsi. Anche queste difficoltà sono la riprova di come la disciplina normativa sull'accesso al DSU da parte degli studenti internazionali non UE sia assolutamente inadeguata. Si auspica che la preannunciata ripresa del tavolo nazionale di lavoro sui LEP rappresenti anche l'occasione per affrontare questo tema.

Un discorso a parte meritano gli studenti in stato di protezione internazionale. A inizio del 2021 la sottoscrizione di un protocollo tra gli Atenei regionali ed ER.GO ha permesso di consolidare e sistematizzare le buone prassi realizzate negli anni precedenti nei diversi contesti territoriali, mettendo a frutto quel che di buono era stato fatto.

Il dato per l'a.a. 2021/2022 è il seguente, sostanzialmente in linea con quello dell'anno precedente:

Ateneo/Accademia	Nr. Studenti
Unibo	42
Unife	3
Unimore	4
Unipr	7
Accademia di Bologna	1
Accademia di Ravenna	1
Totale	58

Per gli studenti in stato di protezione internazionale da anni si registra una gestione integrata di tutti gli interventi finanziari in campo, affidata ad ER.GO. Le regole, seppure con qualche flessibilità, sono quelle delle borse di studio del DSU.

Nell'a.a. 2021/2022 arriverà a conclusione la prima edizione del Progetto UNICORE, partito presso UNIBO nell'a.a. 2019/2020 con l'iscrizione a lauree magistrali di 5 studenti eritrei provenienti

da campi profughi dell'UNHCR in Etiopia. La rete dei partners è molto ampia: oltre all'Università di Bologna, UNHCR ed ER.GO, la Diocesi di Bologna, la Caritas Italiana, l'Organismo Pastorale della CEI; Federmanager Bologna- Ravenna, Associazione Approdo Sicuro (associazione di Manager -APS finalizzata a seguire in modo professionale chi si occupa/è homeless, migrante o in fascia debole in generale), Associazione Approdi (associazione di supporto psicologico a migranti con disturbi da stress post traumatico) Ghandi Charity; Manageritalia Emilia Romagna, Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, Next Generation Italy.

Il valore di spesa complessivamente previsto dal Progetto, di durata biennale, è di € 122.677,60, ma Università ed ER.GO hanno condiviso la necessità di proseguire l'intervento per un ulteriore anno per portare tutti gli studenti interessati al conseguimento del titolo di studio. Per questo motivo anche per l'a.a. 2021/2022 non mancherà il sostegno in denaro e servizi, anche se con modalità diversificate a seconda della posizione accademica degli studenti interessati. Alcuni di loro potrebbero infatti laurearsi in corso entro marzo ed essere avviati ad un tirocinio post lauream, altri potrebbero usufruire di borsa e servizi come iscritti al primo anno fuori corso, ed, infine, per qualcuno si potrebbe ricorrere ad un contributo straordinario, data la mancanza del merito maturato al 10 agosto.

Con l'a.a. 2021/2022 è partita anche un'edizione UNICORE presso l'Università di Modena e Reggio Emilia: il modello di partenariato anche in questo caso è molto ampio e vede, tra gli altri, la presenza del Comune di Modena, della Casa delle Donne per non subire violenza, dell'Arci e dell'European Women Management Development. ER.GO interviene per la gestione della borsa di studio erogata da UNIMORE e con i suoi servizi di accoglienza e accompagnamento. L'impegno finanziario a carico di ER.GO complessivo è nell'ordine di € 10.500,00.

Per l'a.a. 2022/2023 si sta valutando con gli Atenei regionali l'attivazione di un Progetto UNICORE interuniversitario per il corso di laurea magistrale in Food Safety and food risk management, con sede amministrativa a Parma e sedi didattiche a seconda del curriculum scelto al secondo anno a Bologna (con la collaborazione di UNIBO e UNIFE), Reggio Emilia (UNIMORE) e Piacenza (presso l'Università Cattolica). Il Corso di Laurea Magistrale in Food Safety and Food Risk Management è un Corso di Laurea interateneo erogato in lingua inglese e rivolto a studenti italiani e stranieri che sono interessati ad approfondire le tematiche di valutazione della sicurezza degli alimenti e gestione del rischio, incluso lo sviluppo e la implementazione di norme di sicurezza delle produzioni agro-alimentari. Si tratta quindi di un percorso di studi di grande attualità e di notevole interesse anche in ambito internazionale.

Infine, sulla base di un accordo tra Regione Emilia-Romagna e tutti gli Atenei presenti in regione, compreso il Politecnico di Milano e l'Università Cattolica del Sacro Cuore, è attualmente in corso la gestione di un bando a favore di giovani in fuga dall'Afghanistan. Il bando mette a concorso un insieme integrato di interventi e servizi di ER.GO/Atenei, così articolato:

- Borsa in denaro comprensiva della quota della tassa regionale per il diritto allo studio universitario, dell'imposta di bollo e dei costi assicurativi, del valore di € 6.500 per l'iscrizione a corsi di laurea di primo e secondo livello e di €15.500,00 per il post lauream;

- Servizio abitativo gratuito presso le residenze universitarie di ER.GO per 12 mensilità (mese di agosto incluso), comprensivo di kit di benvenuto (stoviglie, biancheria, bicicletta);
- Prepagato per servizio di ristorazione presso le mense e i locali convenzionati con ER.GO per un valore di euro 600,00 o servizio analogo per la sede di Piacenza;
- Esonero totale da ogni importo dovuto per l'iscrizione universitaria per l'a.a. 2021/2022;
- PC portatile in comodato d'uso gratuito.

Sono inoltre previsti i seguenti servizi di supporto:

- Accoglienza, orientamento, inserimento nel contesto universitario e sociale di riferimento;
- Procedure assistite per l'iscrizione all'Università o per l'accesso ai percorsi universitari post lauream (ivi compresi i programmi di ricerca);
- Procedure semplificate e assistite per accedere agli interventi degli Atenei e di ER.GO;
- Corso di lingua italiana, anche in accordo con le associazioni del territorio;
- Servizi di mediazione transculturale e di supporto psicologico;
- Tutorato;
- Servizi personalizzati di accoglienza per studentesse e studenti con disabilità o disturbi specifici dell'apprendimento.

L'intervento ha una prospettiva pluriennale, poiché ha l'obiettivo di prendere in carico e seguire i giovani coinvolti nel progetto fino alla conclusione degli studi. Alla prima scadenza hanno risposto complessivamente 84 studenti, per i quali è attualmente in corso la valutazione dei titoli per verificare il percorso universitario più adeguato. Non è comunque escluso che altri giovani possano aggiungersi nei prossimi mesi, secondo un approccio fortemente inclusivo. Le prassi operative di questo bando sono mutate sostanzialmente dal modello UNICORE e potranno essere adattate in itinere, tenendo conto delle effettive posizioni accademiche dei destinatari.

Orientamento al lavoro

Nel corso del 2021 la ripresa dell'economia nazionale e in particolare di quella regionale hanno visto migliorare anche le prospettive di inserimento di laureandi e neolaureati e l'interesse da parte loro a prepararsi alla ricerca di tirocinio e lavoro.

L'attività del Servizio Orientamento al Lavoro si è stabilizzata nella modalità di erogazione online, con un rafforzamento delle tecnologie in uso che hanno permesso di allargare la platea dei fruitori dei servizi.

Le linee di attività sono suddivise in:

- a) **Servizi ad accesso individuale**, costituiti principalmente da **colloqui e percorsi di consulenza**:
Colloqui di orientamento al lavoro per la definizione degli obiettivi professionali e delle modalità più efficaci di ricerca di opportunità di inserimento (in base al territorio di interesse)

CV Check: consulenza personalizzata sul Curriculum Vitae

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

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

- Tecniche di ricerca attiva del lavoro
- Tecniche di ricerca attiva del lavoro per studenti e neolaureati con disabilità
- Mobilità internazionale
- Incontri in preparazione ai Career Day delle Università
- Innovazione e ricerca industriale

Anche gli incontri di gruppo sono stati erogati nella modalità online e, a partire da febbraio 2021, con l'utilizzo di piattaforme che consentono collegamenti in contemporanea anche di gruppi numerosi. Per rispondere alle esigenze emerse dalla rilevazione sul gradimento delle attività online svolta nel 2020, la strutturazione degli incontri è stata rivista in una modalità più adeguata alla fruizione digitale: seminari brevi e più frequenti.

Riducendo la durata degli incontri e aumentando la frequenza con cui vengono proposti sono stati realizzati almeno **25 seminari online al mese**.

Il cuore dell'offerta è costituito da **cicli di tre incontri di circa due ore ciascuno sulle TECNICHE DI RICERCA ATTIVA DEL LAVORO** secondo la seguente articolazione:

TRL 1: La ricerca del lavoro: istruzioni per l'uso

TRL 2: Il Curriculum Vitae e le lettere di presentazione

TRL 3: Il Colloquio di lavoro

Questa attività viene organizzata e condotta direttamente dagli orientatori ER.GO e, sede per sede, concordata o svolta in collaborazione con gli Uffici Placement delle università regionali.

Parte dei seminari sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro sono dedicati agli studenti internazionali e **tenuti in inglese da operatori interni (almeno 2 incontri al mese)**.

Al termine degli incontri viene richiesta la compilazione di un breve **questionario di gradimento online**. In generale la risposta è positiva, sia per i contenuti, sia per le modalità di conduzione degli incontri. I suggerimenti degli studenti hanno permesso fin da subito di integrare i contenuti per soddisfare i bisogni informativi segnalati, nell'ottica del miglioramento continuo. Al termine di ogni anno viene elaborato il report contenente i risultati della somministrazione massiva dei questionari.

All'interno dell'offerta di incontri online particolarmente gradita è stata la presenza di **testimoni del mondo della selezione del personale**, in grado di suggerire a studenti e neolaureati come affrontare positivamente i colloqui di lavoro anche attraverso simulazioni.

Altre tipologie di seminari e incontri online hanno riguardato:

- **MOBILITA' INTERNAZIONALE** - In virtù dell'accordo siglato a inizio 2021 con il Comune di Modena che gestisce il servizio Europe Direct, **ogni mese vengono realizzati 2 incontri online** tenuti da esperti del settore sulle opportunità per la mobilità internazionale, così da garantire a studenti e laureati di tutte le sedi l'accesso alle informazioni sul lavoro, tirocini e formazione all'estero. Questa linea di attività ha permesso di integrare ed estendere alle altre sedi l'offerta di seminari sulla mobilità internazionale già sviluppata da molti anni a Ferrara.
- **L'ECOSISTEMA DELLA RICERCA INDUSTRIALE E DELL'INNOVAZIONE IN EMILIA ROMAGNA** - In collaborazione con **L'AREA S3 DI ART-ER** sono stati programmati **7 incontri** (di cui 5 già svolti) finalizzati ad orientare le scelte formative e lavorative di studenti, neolaureati e ricercatori, attraverso la conoscenza del contesto economico e dei settori più rilevanti dell'economia regionale, con particolare attenzione ai settori emergenti.

Il 2021 è stato caratterizzato da un forte consolidamento delle relazioni tra il Servizio Orientamento al Lavoro di ER.GO, i Servizi di Orientamento al lavoro e placement degli Atenei, sulla base delle diverse convenzioni in essere, e numerosi enti della rete regionale dei servizi di orientamento rivolti ai giovani. Anche grazie alla stretta relazione con ART-ER, **i servizi offerti da ER.GO per l'orientamento al lavoro sono ormai riconosciuti come snodo e parte integrante della rete dei servizi di orientamento in regione.**

Va in questa direzione la sottoscrizione dell'accordo di collaborazione con il Comune di Modena per l'invio diretto di utenti da parte dell'Informagiovani. Per il 2022 è prevista inoltre la realizzazione di percorsi di tutoraggio e orientamento in uscita dalle esperienze di Servizio Civile realizzate presso il Comune di Modena (febbraio – marzo 2022) e presso le strutture dell'Università di Bologna (fine 2022).

Sempre con ART-ER, è in corso una collaborazione che proseguirà anche nel corso del 2022 per la diffusione delle azioni e dei servizi di IT-ER International Talents, anche attraverso la realizzazione di incontri rivolti a studenti internazionali che frequentano i corsi delle università del territorio, tenuti in inglese dai referenti del progetto. Lo scopo è quello di trattenere nel territorio regionale giovani talenti provenienti dall'estero e formati dal nostro sistema universitario. Si tratta di una positiva concretizzazione di uno degli obiettivi fondanti della legge regionale 15/2007: il diritto allo studio non solo come strumento di welfare, ma anche come motore di valorizzazione e sviluppo del territorio. Da sempre ER.GO cerca di interpretare in tal senso la sua missione istituzionale e la collaborazione con altri soggetti della rete regionale consente di dare maggiore concretezza a questo obiettivo.

L'obiettivo di coinvolgere una maggior numero di laureandi e neolaureati nelle attività di orientamento è stato pienamente raggiunto:

	Al 30/09/2021 (online)	2020 (online da aprile)	2019 (in presenza)
N° incontri realizzati	288	172 (di cui online 146)	154
Partecipanti agli incontri	9962	5.949	5.071
Percorsi individuali	736	711	583
Totale utenti	10.968	6.660	5.654

Dal punto di vista dell'organizzazione del lavoro, l'introduzione dello smart working ha consentito una maggiore flessibilità oraria dei collaboratori, rendendo così possibile rispondere alle esigenze specifiche dell'utenza di riferimento. Il risparmio dei tempi di spostamento e la possibilità di articolare gli orari di lavoro in modo più flessibile hanno permesso di affrontare positivamente l'aumento dell'offerta di servizi. Nel 2022 ci si augura di poter ritornare a proporre anche attività in presenza, senza però abbandonare la modalità on-line che nell'ambito dell'orientamento si è rivelata molto efficace. Insomma ciò che è stato appreso con la pandemia non andrà dimenticato.

Da alcuni anni è in atto un progetto sperimentale di assegnazione a concorso di un **contributo in denaro in caso di attivazione di un tirocinio extra-curriculare post lauream da parte di studenti fuori sede in alloggio presso le residenze ER.GO**. L'entità del contributo è commisurata alla durata del tirocinio da attivare dopo la laurea. Il tirocinio deve avere una durata non inferiore a tre mesi e non superiore a sei mesi. Viene riconosciuto un contributo di € 250 mensili, fino ad un massimo di € 1.500 a studente. Condizioni per potere ricevere il contributo sono:

- attivare il tirocinio entro 90 giorni dal conseguimento della laurea;
- avere svolto prima di laurearsi un percorso di consulenza orientativa con gli operatori ER.GO.

Le prime due annualità hanno riguardato solo la sede di Modena e Reggio Emilia. Dall'a.a. 2018/2019 il contributo è stato esteso a tutte le sedi regionali. Nel 2021 è stata avviata la fase di valutazione degli esiti professionali di coloro che hanno ricevuto il beneficio. Gli studenti che effettivamente partecipano al percorso post lauream proposto sono ancora in numero esiguo, gli esiti però sono confortanti. Dei primi 40 partecipanti 28 neolaureati sono stati assunti con diverse tipologie contrattuali, 1 ha aperto la Partita IVA e negli altri casi hanno continuato la ricerca di lavoro.

Oltre ai 40 studenti che hanno effettivamente svolto il tirocinio altri 160 studenti borsisti in alloggio hanno svolto il percorso di orientamento propedeutico, trovando subito uno sbocco professionale di interesse.

A fine 2021 saranno disponibili i dati di una rilevazione sugli esiti di questo intervento a distanza di 18-24 mesi. Possiamo però fin da subito anticipare la difficoltà, anche solo a trovare un tirocinio, per

i laureati di ambito umanistico, in particolare ad indirizzo letterario, culturale e artistico. E' per gli studenti di questi ambiti disciplinari che si dovrà provare ad attivare una specifica progettualità. Si tratterà di attivare sperimentazioni per un accompagnamento "lungo", che parta ben prima del conseguimento del titolo e che punti alla massima valorizzazione dei saperi e delle competenze che questi percorsi permettono di acquisire.

Servizi per studenti disabili

Per l'a.a. 2021/2022 le domande di posto alloggio e relativi posti assegnati sono n. 78 (n.48 nella sede di Bologna, n.3 nella sede di Cesena, n.3 nella sede di Rimini, n.3 nella sede di Forlì, n.6 nella sede di Ferrara, n.3 nella sede di Modena e Reggio Emilia, n.12 nella sede di Parma).

Il servizio di aiuto personale è svolto nei confronti di n. 21 studenti disabili mediante il volontariato studentesco e per n.2 casi particolarmente gravi (n. 1 la sede di Forlì e n.1 presso la sede di Bologna) mediante una società di servizi convenzionata. In questi casi le famiglie degli studenti disabili intervengono con un contributo per l'assistenza personale, in ragione delle condizioni economiche e dell'entità del servizio fruito. Il loro contributo è aggiuntivo a quello previsto da ER.GO e differenziato in ragione dell'ISEE familiare dello studente. I 21 studenti fruitori del servizio sono così distribuiti: n. 16 sulla sede di Bologna, n.1 sulla sede di Forlì, n.1 sulla sede di Cesena, n. 2 sulla sede di Ferrara e n.1 sulla sede di Parma.

Gli studenti volontari coinvolti sono complessivamente n.25, così ripartiti nelle diverse sedi: n.21 per la sede di Bologna, n.3 per la sede di Forlì, n.1 per la sede di Parma. Il reperimento degli studenti volontari avviene sulla base di uno specifico bando di concorso, ma in corso d'anno sulla base della necessità è possibile procedere all'individuazione di altri studenti, reclutati per lo più all'interno delle residenze universitarie dove sono ospitati i disabili interessati.

Nel perdurare della situazione pandemica ER.GO per l'a.a.2021/2022 si è adeguatamente attrezzata per la gestione dell'emergenza covid, anche con riferimento a questi servizi, realizzando l'aggiornamento del regolamento redatto ad hoc "Prescrizioni operative per studenti disabili, accompagnatori, studenti volontari presso le residenze ER.GO in periodo di emergenza covid-19" per i servizi di aiuto personale e dotando gli studenti volontari dei necessari dispositivi di sicurezza.

I servizi di accoglienza e di aiuto personale sono rivolti anche a studenti internazionali che partecipano a programmi di scambio delle Università, a riprova di un servizio che promuove il positivo inserimento nel contesto accademico di tutti gli studenti secondo il principio della più ampia inclusione.

Le Università intervengono, in casi specifici, per il trasporto/accompagnamento alle lezioni ed il supporto alle attività didattiche. In particolare si conferma l'intervento dell'Università di Bologna con un contributo complessivo di € 30.000,00 per gli studenti che non rientrano nelle condizioni economiche fissate dal bando per l'accesso alla borsa di studio e per gli studenti che non sono classificati come fuori sede. Parimenti prosegue per l'a.a.2021/2022 (questo è il terzo ed ultimo anno di una Convenzione triennale siglata nel 2019) la collaborazione con l'Università di Ferrara per il servizio di aiuto personale e per il servizio di ascolto con una loro compartecipazione di € 5.800,00.

Nel corso del 2021, inoltre, l'Università di Ferrara ha confermato la propria adesione economica all'Avviso di ER.GO per l'assegnazione di contributi a favore di studenti con disabilità, con riconoscimento di handicap ai sensi dell'articolo 3, comma 1, della legge 5 febbraio 1992, n. 104 o con un'invalidità pari o superiore al 66%.

Nell'edizione a.a.2020/2021 sono state introdotte due novità rispetto al primo avviso: il valore del contributo economico massimo pro-capite messo a concorso è passato dagli iniziali € 140,00 a €

200,00 ed è stata ampliata la tipologia di contributi richiedibili, che ora riguardano anche l'accesso ai servizi ristorativi e ai trasporti. Anche per l'a.a. 2021/2022 si darà seguito a questa iniziativa, con un aggiornamento dell'entità del contributo complessivo a disposizione.

Ad integrazione dei contributi ER.GO l'Università di Ferrara ha messo a disposizione uno stanziamento nella misura massima di € 6.400,00. Le altre Università e gli Istituti dell'Alta Formazione Artistica e Musicale (AFAM) hanno fornito supporto nella comunicazione dell'iniziativa e nella fase istruttoria delle domande presentate.

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

Sempre per l'a.a.2021/2022 si prosegue, secondo un approccio di integrazione di servizi, con la gestione per conto dell'Università di Bologna di un bando di sua competenza a sostegno della mobilità rivolto ad una platea più ampia di studenti disabili, a prescindere da soglie economiche di accesso. E proprio continuando in questo percorso con l'Università di Bologna sono state realizzate n. 2 misure rivolte, per la prima volta, non solo a studenti con invalidità pari o superiore al 66%, ma anche a studenti con D.S.A o con certificazione ai sensi della L.104/92. Questo rappresenta un primo ampliamento "sperimentale" della platea dei destinatari degli interventi e servizi di ER.GO. La prima misura per il 2021/2022 ha come oggetto la pubblicazione di un Bando di concorso in congiunto Università/ER.GO con lo scopo di promuovere la piena autonomia degli studenti nella fruizione delle opportunità della vita universitaria, introducendo una forma di sostegno economico per acquisire ausili e supporti. Il fondo complessivo stanziato dall'Università è di € 145.000,00. E' rivolto a studenti non assegnatari di borsa di studio ER.GO per l'a.a.2021/2022; per gli assegnatari di borsa di studio con invalidità riconosciuta pari o superiore al 66% è prevista la seconda misura in forma dedicata.

Probabilmente poi anche per l'a.a.2021/2022 continuerà la collaborazione iniziata nel corso del 2021 con l'Associazione "Ico Rosetti onlus" di Bologna che mette a disposizione un contributo del valore di € 2.000,00 per studenti con disabilità intervenuta a causa di gravi infortuni o malattie con derivata compromissione del percorso di vita. Questo intervento ha rappresentato un ulteriore aspetto della diversificazione degli interventi nell'ottica della più ampia inclusione possibile degli studenti con disabilità.

Il quadro di interventi previsti rientra nelle modalità e nei principi contenuti nella Carta dei servizi, improntata a flessibilità e massima personalizzazione degli interventi. L'approccio è quello della valutazione e presa in carico delle singole situazioni anche attraverso una rete di interlocutori diversi, strumenti e risorse nell'insieme volti a caratterizzare il servizio nel modo più efficace ed adeguato ai bisogni espressi dai singoli studenti.

Dopo la sospensione negli ultimi due anni, in ragione della situazione di pandemia, sarà ripreso nel corso del 2022 il progetto rivolto agli studenti volontari, iniziato nel 2016, per renderli consapevoli del valore dell'esperienza e delle competenze acquisite anche ai fini del futuro professionale.

Inoltre, continuerà la linea di orientamento al lavoro dedicata agli studenti con disabilità. Già nel 2021 è stato realizzato un primo intervento con modalità a distanza. Ai seminari online hanno partecipato in qualità di relatori rappresentanti dell'Agenzia Regionale per il Lavoro Emilia Romagna che si occupano di collocamento mirato, insieme ai referenti universitari dei servizi di Placement, che registrano in questo periodo un forte interesse da parte delle imprese per profili di laureati appartenenti alle categorie protette indicate dalla Legge 68/99.

In particolare queste iniziative nel 2021 sono state realizzate online per studenti di UNIFE e UNIMORE. Per il 2022 si auspica di estendere queste iniziative anche alle altre sedi della regione.

Questa potrà essere l'occasione anche per mettere a punto strumenti di valutazione e analisi di impatto dei servizi complessivamente messi in campo da ER.GO per gli studenti con disabilità, tema per altro oggetto di attenzione anche della ricerca in corso di realizzazione da parte del prof. Pignataro di UNIBO di cui si è detto nella parte della presente relazione dedicata agli interventi economici. Si tratterà di capire cosa realisticamente sarà possibile indagare, nel più rigoroso rispetto della riservatezza degli interessati e delle loro famiglie.

Servizio informativo aziendale

Nel corso del 2022 le linee prioritarie di intervento sono le seguenti:

- il servizio ASSISTENZA LIVE!, integrato a fine 2021 con il DOSSIER UTENTE, sarà implementato con ulteriori funzioni per meglio monitorare la fruizione del servizio, anche in vista di un possibile ulteriore sviluppo;
- l'applicazione SCRIVICI, sarà riscritta totalmente, al fine di migliorarne le performance, renderla più funzionale e pienamente conforme alle prescrizioni in materia di sicurezza;
- le attività di "penetration test" e di "vulnerability assessment", *che saranno affidate a società esterne specializzate*, saranno estese anche al Dossier studente e ai software gestionali, rispettivamente delle graduatorie e dell'assegnazione e pagamento delle borse di studio e dei servizi abitativi, Best WEB e Sera WEB. In base all'esito dei test, saranno valutate le misure da adottare per potenziare la sicurezza del trattamento;
- l'analisi delle prestazioni del centralino che gestisce il Servizio Parla con ER.GO finalizzata all'implementazione di strumenti di monitoraggio e di miglioramento delle prestazioni.

La sicurezza rappresenta uno dei temi centrali del sistema informativo aziendale, in tutte le sue articolazioni e con particolare attenzione ai servizi on-line, tenuto conto della gran mole di dati trattati e della straordinaria quantità di informazioni presenti nei diversi database. Si valuterà anche l'adozione di metodologie, quali la pseudonimizzazione, al fine di proteggere i dati personali e sensibili presenti nei diversi data base di gestione degli interventi e servizi.

Il miglioramento della sicurezza non sarà fine a sé stesso, ma sarà l'occasione per ottimizzare, rendere più veloci e fruibili i servizi erogati. Proprio per raggiungere questi obiettivi, nel corso del 2022, sarà completata la rivisitazione dei software di comunicazione ASSISTENZA LIVE e SCRIVICI nel DOSSIER UTENTE. Tali software, totalmente riscritti e riprogettati dal S.IA., sulla

base dell'esperienza maturata negli anni, saranno accessibili dietro presentazione di credenziali SPID all'interno del Dossier Utente. La rivisitazione dei due software permetterà anche una rimodulazione dei servizi, in quanto, grazie alla loro integrazione, sarà possibile un trasferimento delle conversazioni. Questo permetterà di aumentare la durata dell'assistenza tramite chat e di ridurre la finestra di apertura di Scrivici. Ciò nell'intento di ottenere un duplice effetto: ridurre i tempi di risposta verso l'utenza; ridurre il numero di conversazioni su Scrivici. Sempre al fine di ottimizzare i sistemi di comunicazione, nel DOSSIER accanto alle notifiche delle comunicazioni via SMS / EMAIL, sarà implementato l'invio delle lettere tramite posta ordinaria (raccomandata con ricevuta di ritorno). Anche questo è uno sviluppo effettuato unicamente con risorse interne.

Ulteriori ambiti di intervento sono rappresentati dalla informatizzazione del ciclo dei controlli e delle interconnessioni tra la gestione dei servizi abitativi e il sistema di contabilità. Nel corso del 2021 è stata effettuata un'attenta analisi e ora occorre passare allo sviluppo, per il quale stiamo registrando un ritardo di esecuzione da parte della ditta fornitrice. Purtroppo il fabbisogno espresso da ER.GO rappresenta pressoché un unicum a livello nazionale, sia in ragione dei volumi trattati, sia per la peculiarità di alcuni servizi aziendali, non diffusi in altri enti del diritto allo studio. Anche le software house che normalmente offrono servizi nell'ambito del diritto allo studio universitario non sono sempre sufficientemente preparate per far fronte a queste esigenze. E' un problema delicato, tenuto conto che anche il PNRR attribuisce alla digitalizzazione una grande importanza per la modernizzazione della PA. Questi aspetti, quindi, dovranno trovare adeguata evidenziazione anche nel PIAO aziendale (Piano Integrato di Attività e Organizzazione), laddove dovranno essere indicati i procedimenti da digitalizzare.

Da alcuni anni si è avvertita l'esigenza di rivedere il software di gestione dei servizi ristorativi, ormai obsoleto rispetto alla natura del servizio e non in grado di fornire informazioni di dettaglio sui comportamenti degli studenti fruitori, al di là della registrazione del valore economico delle transazioni. A seguito di un'analisi accurata dei fabbisogni si ritiene di ricorrere al software di recente realizzato per l'Azienda per il Diritto allo Studio Universitario della Toscana. Si è quindi in attesa della pubblicazione, che dovrebbe avvenire entro fine 2021, sul Portale del riuso di AgID del codice sorgente dell'applicazione. Da una prima analisi delle specifiche tecniche, la funzionalità di quel software si avvicina alle esigenze di ER.GO. In particolare, il software oltre alle informazioni di natura contabile (passaggi giornalieri alle casse, spesa pro capite per studente), deve gestire anche informazioni qualitative sul servizio (tipologie di pasti prescelte, ecc) e prevedere un sistema di monitoraggio efficace, con strumenti statistici avanzati.

Nel 2022 si dovrebbe avviare un processo di totale revisione dei servizi on-line nell'ambito del progetto dello Sportello unico digitale europeo, **Single Digital Gateway**, ai sensi del Regolamento UE 2018/1724.

L'obiettivo del Regolamento è uniformare a livello europeo l'accesso ai servizi attraverso informazioni di qualità e canali di assistenza effettiva per tutti i cittadini dell'Unione (quindi anche in via transfrontaliera) nel rispetto del principio "one only": *fra i servizi coinvolti ci sono anche quelli relativi al diritto allo studio universitario.*

Il progetto è coordinato da AgID che già nel corso del 2021 ha convocato diversi tavoli di confronto con le Aziende per il DSU, al fine di mappare le procedure di acquisizione della domanda di

benefici e le relative competenze. A questa prima fase di analisi seguirà la progettazione ed il successivo sviluppo, con l'obiettivo di mettere in linea la nuova piattaforma per l'a.a. 2024/2025. E' un obiettivo importante, che tende a uniformare un sistema di accessibilità ai benefici che, ad oggi, ha caratteristiche diverse per ogni Regione. Non sarà un percorso facile, perché questo spirito di omogeneizzazione dell'accesso rischia di scontrarsi con l'eterogeneità dei diversi sistemi di diritto allo studio regionali presenti sul territorio nazionale in coerenza con il dettato dell'art. 117 della Costituzione.

La piattaforma **“Single Digital Gateway”** dovrebbe gestire l'intera fase di acquisizione dei dati personali, economici e di merito, nonché la fase di comunicazione con gli studenti, mentre l'attività più strettamente gestionale (tipologia dei benefici a concorso, controllo della esattezza delle informazioni, elaborazione delle graduatorie....) rimarrebbe in capo ai singoli enti per il diritto allo studio universitario.

Ad oggi AgID non ha ancora dato specifiche tecniche di sviluppo della piattaforma, ma l'Azienda dovrà farsi trovare pronta e avviare quanto prima la valutazione degli impatti sui propri servizi on line. E' infatti necessaria la completa re-ingegnerizzazione dei servizi attualmente in uso (la suite on-line) e la revisione di tutti i collegamenti con i vari soggetti coinvolti (ATENEI, INPS, ecc...).

Questo percorso di reingegnerizzazione può essere la propizia occasione per valutare una internalizzazione dei servizi. E' una valutazione complessa, che richiede una progettualità pluriennale e da affrontare con grande cautela. Si tratta di valutare anche i cambiamenti organizzativi conseguenti. Il trasferimento di alcune attività cruciali sulla piattaforma unica di AgID renderebbe più leggera la struttura dei servizi in capo ad ER.GO, la cui gestione potrebbe essere affrontata internamente attraverso un'adeguata revisione organizzativa. Questa possibilità rappresenterebbe anche una indubbia valorizzazione delle competenze interne.

Nel 2021 si è avviata una nuova collaborazione con la Regione Emilia Romagna, che nell'ambito dell'iniziativa *Salta su* (concessione dell'abbonamento per i trasporti gratuito per gli Under 19), ha chiesto di acquisire la condizione economica dei richiedenti tramite la cooperazione applicativa con Inps, che ER.GO ha attivato ormai dall'anno 2015. Una collaborazione che si ispira alla condivisione delle buone pratiche e alla razionalizzazione delle risorse non solo economiche.

La gestione integrata di questo servizio ha garantito la massima accessibilità per una platea molto ampia di destinatari (oltre 60.000 domande) e ha aperto la strada per nuove collaborazioni, che si avvieranno con la Regione nel 2022, relativamente all'iniziativa *Salta Su* per studenti universitari e a nuove iniziative nell'ambito delle politiche abitative.

Patrimonio

La consistenza e l'articolazione del patrimonio immobiliare gestito da ER.GO, così come più sopra

sintetizzata, rappresenta uno degli ambiti di attività in cui si concentrano molte risorse, non solo finanziarie. Occorre infatti preservarne il valore e mantenere standard qualitativi in grado di soddisfare l'utenza. Le azioni di potenziamento e sviluppo e le conseguenti politiche di investimento sono definite a livello regionale, in coordinamento con gli Atenei, mentre ad ER.GO compete l'attuazione e l'accompagnamento.

Rimangono comunque in capo ad ER.GO alcuni interventi di manutenzione straordinaria e di riqualificazione del patrimonio in uso che sono oggetto di una specifica programmazione. Nella programmazione delle acquisizioni adottata ai sensi di legge entro il 31 ottobre, si è dato conto sia delle acquisizioni di beni e servizi del prossimo biennio, sia dei lavori nel prossimo triennio, fuori dal piano degli interventi candidati all'ultimo bando ex L 338/2000. Per quanto riguarda i piani di sviluppo di edilizia universitaria veri e propri non si può che rinviare alle approvazioni del IV Piano ex L 338/2000 di cui al DM 853/2018 pubblicato sulla G.U. n. 75 del 29/03/2019 di cui diremo più avanti.

Sullo sfondo, poi, si colloca la prossima pubblicazione del V Bando ex L 338/2000. Sarà quello il contesto per mettere a punto congiuntamente a Regione Emilia Romagna e Università, un vero piano di sviluppo dell'offerta abitativa per gli studenti universitari. A questo fine è attivo in regione da alcuni mesi un tavolo di lavoro in cui sono presenti tutti gli Atenei presenti in regione.

Per quanto attiene ad investimenti sul patrimonio immobiliare destinato ai servizi residenziali il riferimento prioritario è rappresentato dalle Determinazioni n. 112, 113, e 120 dell'aprile 2017 in cui sono indicati i progetti candidati da ER.GO e dagli Atenei regionali al bando ministeriale ex IV Bando della L 338/2000. Nel 2022 dovrebbero prendere concreto avvio tutti i progetti ammessi al cofinanziamento statale. Proseguirà inoltre il cantiere già avviato dall'Università di Bologna per la realizzazione, tra l'altro, di 2 residenze per 382 posti letto nell'area Lazzaretto.

Il quadro degli interventi è il seguente:

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

Totale	382	44.641.492,59	18.626.331,00	3.617.000,00	3.483.000,00	7.100.000,00
Totale generale	654	82.386.321,89	35.161.181,03	8.000.000,00	6.848.000,00	14.848.000,00

Nel 2021 il MIUR ha inoltre confermato l'ammissibilità del seguente intervento sul IV bando:

Soggetto attuatore	Nome intervento	N. Posti letto	Costo del progetto	Importo finanziato MIUR	Cofinanziamento RER/ ER.GO	Cofinanziamento ER.GO
UNIBO	Studentato Battiferro - Bologna	131	10.832.672,00	8.457.200,00	382.000,00	382.000,00

Entro il 2021 dovrebbe essere pubblicato il V Bando ex L 338/2000 che utilizza finanziamenti del PNRR che comportano una grande accelerazione in tutto il processo, dalla candidatura degli interventi alla loro realizzazione. Possono essere candidati:

- gli interventi di manutenzione straordinaria, recupero, ristrutturazione edilizia e urbanistica, restauro, risanamento;
- gli interventi di efficientamento e/o miglioramento energetico di strutture residenziali universitarie;
- gli interventi di nuova costruzione, demolizione e ricostruzione o ampliamento di strutture residenziali universitarie. La nuova edificazione dovrebbe essere consentita esclusivamente in interventi di completamento di residenze esistenti e in caso di nuove localizzazioni di attività didattiche e di ricerca universitarie;
- l'acquisto di edifici esistenti da adibire a strutture residenziali universitarie.

Rispetto ai bandi precedenti sono previste procedure semplificate e più rapide ed è ammessa la candidatura del solo progetto di fattibilità tecnica ed economica. In questo caso il soggetto proponente potrà procedere con l'affidamento di progettazione ed esecuzione dei relativi lavori sulla base di tale progetto.

Il cofinanziamento statale potrà arrivare fino al 75% del costo dei lavori. Sono previste ulteriori scadenze per le candidature dopo una prima scadenza a 90 giorni dalla pubblicazione del bando.

Ulteriori risorse del PNRR confluiranno, invece, in un bando destinato esclusivamente a soggetti privati. In questo caso si prevedono contributi alla copertura dei costi di gestione per i primi anni di avvio delle strutture residenziali. E' un'ulteriore linea di intervento, che mira ad aumentare le disponibilità abitative per studenti universitari, al di là dell'ambito del diritto allo studio universitario. Tenuto conto della tradizionale vocazione dell'Emilia-Romagna ad attrarre fuori sede anche questo bando potrebbe sollecitare l'interesse di molti soggetti del territorio.

Per quanto riguarda gli interventi programmati nel triennio e finanziati esclusivamente con risorse proprie dell'Azienda si prevede la realizzazione del piano della tabella sottoriportata, 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.

Ecco gli interventi programmati:

Sede	Immobile	Descrizione	Esercizio 2022	Esercizio 2023	Esercizio 2024
Bologna e Romagna	Residenza Fomi (in proprietà n. posti letto 84)	Rifacimento di numeo 23 servizi igienici, con sostituzione dei sanitari, rubinetteria, box doccia compresi rivestimenti, pavimenti e tubazioni. Risanamento dei locali al piano interrato.		256.000,00	-
	Residenza Carducci (in proprietà 50% e in concessione gratuita da UNIBO per il restante 50% fino al 14/10/2019 n. posti letto 284)	Sostituzione di n° 2 ascensori (1 ascensore scala A + 1 ascensore scala B)	80.000,00	55.000,00	
		Parziale chiusura del portico esterno	150.000,00		
	Residenza Galvani (in proprietà n. posti letto 131)	Rifacimento dei servizi igienici (civici n° 50 e n° 52), con inizio lavori alla fine del 2022 Rifacimento dei servizi igienici (civici n° 54 e n° 56) nel 2023		210.000,00	210.000,00
	Residenza Malpighi (in proprietà n. posti letto 104)	Fornitura nuovo gruppo frigo	100.000,00		
	Residenza Morgagni (in proprietà n. posti letto 59)	Risanamento dei locali al piano interrato			80.000,00
	Residenza Marconi (in concessione gratuita da UNIBO fino al 31/12/2038 n. posti letto 53)	Rifacimento n° 18 servizi igienici (1 bagno per appartamento; da maggio ad agosto)	200.000,00		
Ferrara	Residenza Savonarola (in proprietà n. posti letto 28)	Rifacimento dei 14 servizi igienici compresa sostituzione sanitari e rifacimento rivestimenti e tubazioni	130.000,00		
	Residenza Santo Spirito (in proprietà numero posti letto 103)	Rifacimento di alcuni servizi igienici con sostituzione sanitari (numero 52) esclusa sostituzione box doccia. Rifacimento pavimento distaccato nei corridoi		215.000,00	
	Residenza Coramari (in proprietà n. posti letto 9)	Rifacimento dei 4 servizi igienici compresa sostituzione sanitari e rifacimento rivestimenti e tubazioni	122.000,00		50.000,00
Modena e Reggio Emilia	Uffici e Servizio Ristorativo Modena (in proprietà)	Rifacimento della guaina di impermeabilizzazione della copertura e del terrazzo degli uffici al 1° piano e della mensa compreso rifacimento guaina esistente e pannello di coibentazione	100.000,00		
Parma	Residenza Ulivi (in concessione gratuita da UNIPR fino al 31/12/2027 n. posti letto 124)	Realizzazione impianto di climatizzazione		300.000,00	
		Sistemazione dei pavimenti delle sale studio	25.000,00		
	Residenza Voltumo (in concessione gratuita)	Sistemazione della pavimentazione esterna e riqualificazione degli spazi interni ed esterni	70.000,00		
	Residenze Ulivi e Montebello	Progettazione interventi per adeguamenti sismico residenze Ulivi e Montebello di Parma	60.000,00		
			1.137.000,00	1.036.000,00	340.000,00

Infine nel 2022 dovrebbero realizzarsi alcuni interventi con il cofinanziamento del Comune di Bologna:

- Rifacimento del coperto di Palazzo Paleotti a Bologna

L'Azienda è titolare, insieme al Comune di Bologna, del diritto di proprietà indiviso al 50% sul complesso immobiliare di via Zamboni, n. 25, composto da tre edifici contigui, denominati rispettivamente "Palazzo Paleotti", "Scuderie Bentivoglio" e "Residenza Universitaria Morgagni". Ai due enti proprietari competono in misura paritaria le manutenzioni di carattere straordinario.

Sono attualmente in corso verifiche sul coperto finalizzate a trovare soluzioni definitive all'annoso problema di infiltrazioni d'acqua in caso di pioggia. Ultimate le verifiche, nel 2022 si dovrà procedere all'intervento che si auspica risolutivo.

- Consolidamento strutturale della tettoia dell'immobile di Via Berti, 2/3 – Residenza Universitaria Ghigi2 e Uffici del Comune di Bologna

Sono in corso le procedure preliminari per la realizzazione dell'indispensabile intervento di consolidamento della tettoia che copre l'intero immobile. La spesa di Euro 200.000,00 sarà integralmente a carico del Comune, ente proprietario.

Infine, nell'ambito della gestione per conto di UNIBO del Collegio Superiore potrebbe essere affidato ad ER.GO il completamento degli interventi di illuminazione in tutti i piani della Residenza Irnerio che ospita il Collegio, oltre all'allestimento della terrazza. In questo caso la spesa sarebbe integralmente a carico dell'Ateneo.

Procedure di gara

Il 30 aprile 2022 scadrà il contratto di Global Service, che accorpa le attività di conduzione-manutenzione-facchinaggio-portierato-pulizie per tutte le strutture ER.GO, residenze universitarie, servizi ristorativi e uffici. Entro il 2021 quindi dovranno essere avviate le procedure di gara per i nuovi affidamenti secondo un approccio volto al superamento del modello di Global Service. Nel corso degli anni, infatti, si sono registrate alcune distorsioni nella conduzione dei diversi servizi, in gran parte derivante dall'avere un'unica compagine di riferimento. Se, infatti, da un lato questo potrebbe sembrare una semplificazione, dall'altra impedisce un puntuale controllo di tutte le attività.

Si tratta degli affidamenti di servizi più rilevanti per l'Azienda, sia per l'ambito di attività, sia per la loro dimensione economica. E' chiaro quindi che l'indizione della gara deve essere preceduta da un'attenta valutazione, che tenga conto anche della sostenibilità economica in una prospettiva di lunga durata e con un numero di immobili potenzialmente in aumento.

La gara sarà articolata in differenti lotti, così come segue:

- LOTTO 1: servizi di energia, con richiesta di governo di forniture e impianti e la messa a punto di sistemi di efficientamento energetico;
- LOTTO 2: servizi di accoglienza, comprendenti il servizio di portierato fiduciario, la gestione della sicurezza negli immobili aziendali, la gestione degli interventi di piccola manutenzione;
- LOTTO 3: servizi di facility management, comprendenti i servizi di pulizia e disinfestazione, la manutenzione del verde, le opere edili e altri interventi di manutenzione, il servizio di facchinaggio.

Possiamo fin da subito evidenziare che nessun affidamento potrà essere compiutamente efficace se non sarà garantito un attento e competente presidio da parte dell'Azienda. Qualunque esternalizzazione, infatti, richiede che gli uffici aziendali di riferimento siano coinvolti ed impegnati in una costante e scrupolosa azione di monitoraggio sul perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi di qualità fissati. Questa azione di monitoraggio richiede:

- una chiara definizione degli obiettivi ex ante, con una precisa individuazione dei tempi di realizzazione
- la consapevolezza che la qualità da perseguire non rappresenta una meta, bensì un processo da controllare e, nel caso, aggiustare in itinere

- la verifica dei risultati conseguiti da effettuarsi ex post, che potrà avere un senso solo nella misura in cui le azioni ex ante ed in itinere siano state correttamente svolte.

Indispensabile sarà poi la disponibilità dei gestori dei servizi oggetto di affidamento a collaborare con l'Azienda e a condividere gli obiettivi volti a coniugare la qualità e l'efficienza con una gestione del patrimonio aziendale efficace e sostenibile sotto l'aspetto economico e ambientale.

Inoltre, come accennato nella parte della presente relazione dedicata ai Servizi ristorativi, nel 2022 saranno indette le procedure per l'affidamento della maggior parte dei servizi in appalto. Anche in questo caso si dovrà mettere a punto, preliminarmente, un modello di servizio innovativo e sostenibile, che punti anche alla creazione di spazi polifunzionali. I lavori attualmente in corso di ultimazione presso la ex Mensa del Campus di Modena, nel complesso Allegretti, vanno proprio in questa direzione. Sarà indispensabile a tal fine una stretta interlocuzione con le Università, secondo un modello di lavoro integrato che ha dato tanti buoni esiti in altri contesti.

Valorizzazione economica di alcuni spazi aziendali

Una componente importante della programmazione è rappresentata dalle attività relative alla valorizzazione economica di alcuni spazi, che permettono di introitare ricavi da destinare prioritariamente alle borse di studio. Dopo anni, il 2020 e il 2021, in cui c'è stata a causa della pandemia una forte riduzione di queste attività si auspica che il 2022 possa rappresentare l'anno di una compiuta ripresa. Questo auspicio è motivato non solo da un punto di vista economico (maggiori entrate permettono di aumentare e migliorare gli interventi di ER.GO), ma anche perché la valorizzazione degli spazi rappresenta di per sé un ampliamento dei servizi per la popolazione studentesca.

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.

Le convenzioni con i gestori dei distributori di bevande e snack presso le residenze universitarie e gli uffici dell'Azienda vedranno un ampliamento, con l'installazione presso le nuove residenze La Torre a Cesena e U. Eco a Bologna, dove saranno collocati accanto alle aule studio aperte alla generalità degli studenti.

Per quanto attiene alle partnership istituzionali, gli ampi spazi presenti presso la residenza Palazzo Masini a Forlì hanno consentito di rendere esclusivi gli spazi studio al piano terra fruiti dalla generalità degli studenti nei fine settimana e il martedì dalle 18 alle 24. Presso la residenza Ex Hotel Palace di Rimini, invece, le sale studio presenti non consentono accessi e fruizioni da dedicare esclusivamente alla generalità degli studenti e si è valutato per l'anno accademico 2020/2021 di limitare la convenzione con il Campus di Rimini all'utilizzo dell'aula attrezzata. Nel 2022 si auspica che si possano superare le limitazioni, in condizioni di sicurezza. Sempre presso la residenza Ex Hotel Palace a Rimini da ottobre 2020 è stata riavviata la convenzione con LABA - Libera Accademia delle Belle Arti di Rimini, che utilizza nei giorni feriali le aule con accesso indipendente.

Presso la mensa Campus di Forlì da aprile 2019 è attiva una convenzione con il Campus Forlì avente ad oggetto il servizio di gestione di una sala studio presso la mensa. Questa partnership prevede anche il coinvolgimento del gestore del servizio ristorativo che si è reso disponibile ad ampliare l'orario di apertura del servizio (dalle 9 alle 18), con un servizio bar che effettua anche il controllo degli accessi.

Anche a Bologna, presso i servizi ristorativi Scuderia e La Veneta, grazie ad un accordo con l'Università, si è attivato un servizio sala studio, inizialmente dal mese di febbraio a luglio 2021 per sopperire alla limitazione di posti studio all'interno dell'Università a causa dei protocolli di sicurezza per il contenimento del covid.

Da novembre 2021 si è condiviso di sperimentare, in modo generalizzato, la realizzazione di spazi polifunzionali in cui mettere in campo servizi integrati per gli studenti, dilatando quindi la fruibilità degli stessi, anche sul piano dell'articolazione oraria. Oltre a confermare i servizi sala studio presso i punti ristorativi Scuderia e La Veneta, in collaborazione con i gestori dei rispettivi servizi ristorativi, ER.GO provvede alla gestione delle sale studio per 72 postazioni presso la nuova residenza U. Eco, garantendo un controllo e monitoraggio degli accessi e la prenotazione di spazi di co-studying. Il servizio sala studio per 36 studenti è previsto anche presso la residenza Fioravanti, dal lunedì alla domenica, dalle 9 alle 24. Per tali servizi l'Università di Bologna riconosce ad ER.GO un contributo ad esclusivo titolo di ristoro dei costi sostenuti. A questi servizi si aggiunge la fruizione delle palestre nelle residenze di Forlì e Rimini da parte del CUSB della Romagna.

Istruzione

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

Diritto allo studio scolastico

La piattaforma “**ERGO SCUOLA**”, ha registrato anche per l'a.a. 2021/2022 un notevole incremento delle domande presentate (+9,37%). Si tratta di un risultato ragguardevole, tenuto conto che con l'a.a. 2021/2022 è stata introdotta per la prima volta l'obbligatorietà di SPID per gli utenti.

	a.a. 2021/2022	a.a. 2020/2021	a.a. 2019/2020
Borse di studio	20.540	18.510	15.996
Libri di testo	43.331	39.829	33.883
Totale	63.871	58.399	49.879

Questo incremento fa pensare all'opportunità di introdurre nel prossimo anno nuove funzioni che agevolino l'operatività dei diversi soggetti che interagiscono nella piattaforma (CAF, SCUOLE, COMUNI, PROVINCE, REGIONE). Si dovrà poi valutare l'introduzione dello SPID anche per gli enti che compilano la domanda per conto degli studenti (CAF, Comuni, Province...), al fine di giungere ad un duplice obiettivo:

- avere la certezza dell'identità dell'operatore dell'ente;
- rendere ancora più sicuro il login essendo l'accesso tramite SPID a due fattori (livello 2 di SPID).

Anche per l'anno 2022, nell'ambito della convenzione sottoscritta con la Regione Emilia Romagna, si procederà al controllo delle condizioni economiche degli studenti richiedenti la borsa di studio (di competenza delle Province) e al trasferimento ai Comuni delle risorse definite dagli atti regionali per i contributi per l'acquisto di libri di testo.

Edilizia scolastica

ER. GO rappresenta uno snodo fondamentale di una rete di intensa collaborazione interistituzionale per quanto attiene la gestione dei mutui BEI. In questo processo intervengono, infatti, più attori: Regione, Province, Comuni e Scuole. A metà ottobre 2021 c'è stata la scadenza per la rendicontazione degli interventi relativi alle annualità 2015 e 2016 (con scorrimento sul 2017):

- per il 2015 sono stati finanziati e validati n. 261 progetti per un importo totale validato di euro 53.192.558,04;
- per il 2016 sono stati finanziati e validati n. 68 progetti per un importo totale validato di euro 13.403.431,72

E' attualmente in corso la gestione degli interventi dell'annualità 2018, per la quale ad ottobre 2021 sono stati convalidati 77 interventi per un totale di Euro 7.619.852,96.

È inoltre stato approvato dalla Regione Emilia Romagna l'aggiornamento della programmazione triennale 2018/2020 ed è in corso di predisposizione il piano degli interventi delle annualità 2021-2023.

Questa linea di finanziamenti che ha rappresentato nel tempo un'importante risorsa per la riqualificazione del patrimonio di edilizia scolastica a livello nazionale è presidiato dall'Agenzia per la Coesione Territoriale, che svolge anche un'azione di affiancamento agli Enti locali (Comuni, Province e Città Metropolitane) responsabili della gestione. E' stata anche istituita una Task Force Edilizia Scolastica (TFES) coordinata dal Nucleo di Verifica e Controllo - NUVEC dell'Agenzia.

La TFES fornisce supporto agli Enti locali beneficiari dei finanziamenti, effettuando sopralluoghi presso gli edifici scolastici e le aree oggetto di intervento, al fine di rilevare lo stato di attuazione e la coerenza dell'avanzamento fisico e procedurale dei progetti e dei lavori, e affiancando le Amministrazioni titolari delle risorse, nelle fasi di programmazione, istruttoria e assegnazione dei finanziamenti. Queste attività dovrebbero consentire di individuare eventuali criticità che impediscono o rallentano la realizzazione degli interventi, con l'indicazione di possibili soluzioni per la rimozione degli ostacoli all'attuazione, facilitando il collegamento e la collaborazione tra i vari livelli istituzionali. In realtà la relazione tra gli enti locali e la TFES non è sempre agevole.

Anche ER.GO nell'ambito del supporto istruttorio alla Regione ha interlocuzioni dirette con la TFES, al fine di condividere lo stato di avanzamento delle attività, problematizzando eventuali difficoltà per far sì che si individuino le soluzioni per l'andata a buon fine degli interventi finanziati.

Obiettivi attesi:

- studio di fattibilità dell'implementazione dell'accesso tramite SPID per gli enti che si collegano alla piattaforma ER.GO Scuola;
- controllo delle condizioni economiche degli studenti richiedenti la borsa di studio (di competenza delle province);
- trasferimento ai comuni delle risorse definite dagli atti regionali per i contributi per l'acquisto dei libri di testo;
- reportistica sugli interventi di edilizia scolastica delle annualità 2015 e 2016 conclusi;
- monitoraggio alle scadenze definite degli avanzamenti degli interventi 2018 e supporto tecnico alla Regione per la nuova programmazione;
- sopralluoghi per la verifica della realizzazione di alcuni interventi nelle diverse province (compatibilmente con l'andamento della pandemia) e predisposizione della relativa reportistica.

Risorse umane e organizzazione

Nella parte del presente piano in cui si sono date le informazioni di contesto di ER.GO si è dato conto anche dell'organizzazione e di alcuni dati relativi al personale nelle diverse sedi territoriali. Nel 2022 si dovrà dar corso, oltre all'aggiornamento del piano dei fabbisogni (da far confluire nel PIAO) e del relativo piano occupazionale, anche alla gestione del piano già adottato nel 2021 che per il 2022 prevede:

- 13 tecnici amministrativi contabili/servizi all'utenza di CAT C
- 4 dirigenti

I concorsi sono espletati dalla Regione Emilia-Romagna ai sensi di un'apposita convenzione. Di norma si agisce, infatti, con concorsi unici, secondo principi di economicità dell'intero sistema regionale. Si confida di potere ricoprire al più presto le posizioni dirigenziali, scoperte da moltissimo tempo.

Contrattazione

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

Nel prossimo triennio 2022-2024 sarà possibile avviare la nuova contrattazione integrativa triennale anche sulla base dei contenuti del prossimo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro. Si auspica che questa nuova fase di contrattazione sia l'occasione per una vera valorizzazione delle competenze interne e per il riconoscimento della specificità di alcune attività che a volte stentano a trovare adeguata rappresentazione negli istituti della contrattazione collettiva. ER.GO è un'azienda di servizi, non immediatamente assimilabile ad una pubblica amministrazione di tipo burocratico. Sarebbe interessante comprendere come questa caratteristica è stata interpretata nella contrattazione di altri enti del diritto allo studio e, forse, ANDISU potrebbe essere il riferimento per avviare questo confronto.

Welfare e benessere

Da sempre l'organizzazione del lavoro in ER.GO vuole essere improntata secondo politiche di gestione delle risorse umane inclusive, libere da discriminazioni e pregiudizi, capaci di valorizzare i talenti in tutta la loro diversità e a prescindere da livelli di inquadramento (*giova ripeterlo perché da sempre è un tratto distintivo del lavorare in ER.GO*).

Per realizzare questo obiettivo:

- ogni anno ER.GO adotta un Piano della formazione in cui cerca di adottare tutti gli strumenti possibili per la piena valorizzazione e lo sviluppo delle competenze interne con un approccio individualizzato che tiene conto anche delle aspirazioni dei signoli (a tal fine nel mese di gennaio è stato somministrato un questionario volto a far emergere i bisogni formativi anche secondo le logiche e le finalità più volte ribadite per il rinnovo della PA e quindi con particolare attenzione al tema delle competenze digitali;
- in ER.GO è attivo dal 2013 il Comitato Unico di Garanzia (CUG) che, in coerenza con la normativa di istituzione dei CUG, ha orientato la propria azione nella più ampia prospettiva del benessere organizzativo, sostenendo la realizzazione di iniziative che puntano alla valorizzazione di tutte le persone e contrastano eventuali fenomeni vessatori; proprio nel 2022 il CUG dovrà essere rinnovato e potrà essere questa l'occasione anche per un coinvolgimento attivo dei nuovi assunti;
- una specifica linea di interventi prevista dall'ultimo CCNL riguarda il welfare aziendale: da anni in Azienda sono attive diverse misure, dalla polizza sanitaria, ai piccoli prestiti e ai contributi per l'acquisto di dispositivi digitali per chi ha figli in età scolare; si vorrebbe sempre trovare una correlazione tra gli strumenti di welfare, meno vincolati rispetto agli istituti della contrattazione integrativa, e la missione istituzionale di ER.GO, auspicando proposte in tal senso da parte del CUG e della RSU.

In sintesi si può affermare che, pur con tutte le sue necessarie specificità, anche la gestione delle risorse umane è un segmento delle attività caratterizzanti la missione istituzionale dell'Azienda e risponde quindi agli stessi principi della più ampia inclusione. E' una sfida non facile, ma

necessaria per valutare anche la qualità di questa dimensione dell'operatività aziendale con le categorie e gli strumenti utilizzati per le altre attività.

Obiettivi attesi:

- Adozione PIAO
- CCDI 2022
- Piano Welfare 2022
- Attuazione piano occupazionale- annualità 2022
- Realizzazione piano formativo

Anticorruzione - Trasparenza

Dal 2017 ER.GO adotta il proprio Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (P.T.P.C.) ai sensi della normativa vigente in materia e tenendo conto del piano adottato dalla Regione Emilia-Romagna.

Il piano ha l'obiettivo di definire le misure per contrastare il fenomeno corruttivo all'interno dell'Azienda, attraverso l'implementazione di un adeguato sistema di prevenzione, che veda, tra i suoi assi portanti, la trasparenza. L'aggiornamento del P.T.P.C. dovrà avvenire – su proposta del Responsabile per la prevenzione della corruzione (RPCT) - entro il mese di gennaio 2022 e riguarderà il triennio 2022-2024.

Le azioni già previste per il 2022 verranno sostanzialmente confermate. Il piano individua quali ambiti più delicati quelli a maggior tasso di individualizzazione, in cui è più alto il livello di discrezionalità messo in campo. Sono gli interventi meno standardizzati e meno vincolati da disposizioni normative. Per questo motivo è importante verificare che ci sia stata, preliminarmente, l'individuazione di criteri di valutazione trasparenti, puntualmente applicati in fase di concessione dei benefici.

E' una valutazione da fare sempre con grande equilibrio, bilanciando i principi di equità e di parità di trattamento, con la consapevolezza che per quanto riguarda i benefici meno standardizzati (es. interventi straordinari) un'astratta applicazione dell'uniformità di trattamento che prescinderebbe dalle situazioni concrete, potrebbe creare gravi disuguaglianze. Analogo approccio si pone anche per le acquisizioni tramite gare d'appalto, che devono sempre più essere attente all'impatto sociale e ambientale, oltre che al prezzo. Per questo motivo anche in questo ambito la dimensione valoriale non può essere trascurata.

Nel corso del 2022 si dovrà dare seguito ai controlli da parte dello staff anticorruzione, che supporta il RPCT. Sono controlli previsti con logica a campione e che cercano di interessare durante l'anno tutti i principali procedimenti aziendali, soprattutto quelli connessi all'assegnazione dei benefici o alla loro revoca, oltre a quelli relativi alle gare d'appalto.

Questa attività, indirettamente, rappresenta anche un'utile forma di controllo sull'attività amministrativa di ER.GO nel suo complesso. Una volta approvato, il P.T.P.C. - comprensivo della Tabella degli adempimenti in materia di trasparenza – verrà pubblicato su Amministrazione Trasparente e trasmesso all'Organismo Indipendente di Valutazione (O.I.V.), chiamato a promuovere ed attestare annualmente l'assolvimento da parte di ER.GO degli obblighi relativi alla prevenzione della corruzione, alla trasparenza e all'integrità.

Al fine di rendere più agevole l'aggiornamento delle diverse sezioni di Amministrazione Trasparente si potrà valutare di automatizzare alcuni passaggi e il caricamento dei dati. Le informazioni richieste, infatti, sono tante e il monitoraggio interno, per quanto attento, potrebbe non essere sufficiente per assicurare il perfetto e tempestivo adeguamento agli adempimenti, oggetto di controllo successivo da parte dell'OIV. Purtroppo questi aggiornamenti della sezione Amministrazione Trasparente rappresentano un onere di cui è difficile misurare l'efficacia. Probabilmente nel caso di un'Azienda di servizi non è questo il contenitore più appropriato per informazioni significative. La trasparenza non può esaurirsi nella pubblicazione di una sterminata quantità di informazioni sulla struttura, sulle attività e sull'operato dell'Azienda. La trasparenza dovrebbe accompagnarsi alla partecipazione degli utenti finali, che dovrebbero cooperare al raggiungimento delle finalità istituzionali più rilevanti con un approccio critico costruttivo e responsabile. Forse i tanti adempimenti in materia di trasparenza dovrebbero accompagnarsi a strumenti che sollecitano la curiosità, la voglia di conoscere. Da questo punto di vista gli altri canali informativi di cui abbiamo detto meglio si prestano allo scopo.

Dopo l'adesione avvenuta nel 2020 al sistema di e-learning federato dell'Emilia-Romagna per la Pubblica Amministrazione, che consente l'utilizzo dei servizi per la formazione (SELF), nel corso del 2022 potranno essere attivati i nuovi interventi formativi che verranno proposti in materia di anticorruzione, trasparenza e privacy. E' importante, infatti, mantenere una conoscenza diffusa su queste materie e particolare attenzione dovrà essere dedicata alla formazione dei neoassunti.

Privacy

Il contesto pandemico in cui, purtroppo, siamo ancora immersi ha inciso fortemente sulle abitudini di vita ed in particolare sulle modalità lavorative di tutti. L'ampio ricorso allo *smartworking* e la parallela forte accelerazione dei processi di digitalizzazione registrata in questi ultimi due anni hanno avuto e continuano ad avere un notevole impatto anche sul tema della *privacy*, che s'intreccia strettamente col tema della *sicurezza informatica*, di cui si è detto nella parte della presente relazione dedicata al SIA.

Pertanto, l'Azienda nel 2022 si muoverà secondo le seguenti tre principali direttrici:

1. **Cyber risks:** perseguire l'obiettivo di mantenere alto il livello di attenzione sui rischi di cyber attacchi ai sistemi informativi aziendali, individuando e predisponendo - in un'ottica di "risk management" e col necessario coinvolgimento dell'Amministratore di Sistema le misure, fisiche e non, che consentano di ridurre il più possibile tali rischi, con particolare riferimento alle attività svolte "da remoto" dai lavoratori aziendali;
2. **Formazione:** perseguire l'obiettivo di continuare l'opera di sensibilizzazione del personale sul valore dei dati personali trattati nell'ambito delle attività lavorative, mettendo in campo iniziative formative, sia di carattere generale, che di carattere specifico per determinati uffici di volta in volta individuati e con grande attenzione alle politiche di sicurezza per il lavoro da remoto;

3. **Dati sicuri e protetti:** perseguire l'obiettivo di garantire al meglio la sicurezza e protezione dei dati forniti dagli studenti, anche attraverso la definizione di specifiche policy aziendali per specifici ambiti di attività; si potrà ripartire dall'esperienza laboratoriale svolta nel corso dell'autunno 2021.

In merito ai **CYBER RISKS**, come noto, l'ampliamento della platea degli strumenti (software e hardware) messi a disposizione dei lavoratori ha comportato un aumento considerevole di attacchi da parte di cyber criminali. Il trend di attacchi considerati "gravi" è in rapida ascesa. Per fortuna fino ad ora ER.GO non è stata interessata, ma il rischio è sempre presente.

Se da un lato l'Azienda ha recentemente attivato una specifica copertura assicurativa contro questi rischi, dall'altro occorre continuare nello sviluppo di servizi digitali sicuri, progettati secondo il principio di *privacy by design*, nonché nell'individuazione e sperimentazione delle correlate misure (non solo tecniche, ma anche organizzative) di sicurezza.

Come già avvenuto negli ultimi anni, la prevenzione passa necessariamente attraverso l'effettuazione di specifici test (*penetration test*), utili a verificare se le misure adottate siano davvero efficaci a respingere potenziali attacchi ai servizi informativi strategici per le attività ed i servizi dell'Azienda.

In relazione alla **FORMAZIONE**, accanto ad uno specifico intervento formativo per i lavoratori assunti tra la seconda parte del 2021 e l'inizio del 2022, dovrà essere messo in cantiere un intervento di aggiornamento (anche in modalità e-learning, qualora disponibile sulla piattaforma SELF della regione Emilia-Romagna) rivolto trasversalmente a tutti i lavoratori.

Come noto, l'adempimento degli obblighi formativi previsti dal GDPR è spesso oggetto anche di accertamenti ispettivi da parte del Garante e da parte della Guardia di Finanza. Ma, al di là del mero adempimento normativo, la formazione e l'aggiornamento - come già avviene nell'ambito della sicurezza sui luoghi di lavoro - costituiscono una vera e propria misura di sicurezza per l'Azienda, oltre a rappresentare un diritto/dovere per i lavoratori.

Con riferimento alla terza direttrice **DATI SICURI E PROTETTI**, l'esperienza laboratoriale sui "servizi abitativi" iniziata nella parte finale del 2021 potrà servire come punto di partenza per individuare altri specifici ambiti di intervento. Lo scopo dei laboratori è l'elaborazione di linee guida per l'operatività quotidiana nelle attività più gestionali. Il sicuro e corretto trattamento dei dati è un tema, infatti, che va ben oltre il trattamento informatizzato e che per questo richiede risoluzioni non solo di tipo tecnico. La privacy deve porsi come dimensione culturale trasversale a tutti i servizi di cui ER.GO si occupa.

Obiettivi attesi

- Collaborazione alla redazione del PIAO
- Adozione di strumenti automatizzati per l'aggiornamento della sezione del sito internet Amministrazione Trasparente
- Azioni di formazione sui temi dell'anticorruzione e della trasparenza
- Laboratori sul tema della privacy con elaborazione di linee guida operative per il trattamento dei dati
- Gestione delle policy di sicurezza informatica

ALL. TABELLA OBIETTIVI ATTESI