

**Relazione di accompagnamento al Rendiconto generale per l'esercizio 2019
ai sensi della Legge regionale n. 15/2007 art.20ter comma 4**

Consuntivo 2019

Il 2019 è un anno a cavallo di due atti di indirizzo regionali, quello che si è concluso con l'a.a. 2018/2019 e quello per i tre anni accademici 2019/2020, 2020/2021 e 2021/2022, adottato nell'estate del 2019. Questo nuovo atto di indirizzo ha improntato i contenuti dei bandi di concorso per l'accesso ai servizi ed interventi dell'a.a. 2019/2020. Le innovazioni introdotte, soprattutto relativamente alle modalità di pagamento delle borse di studio, esplicano per lo più i loro effetti durante l'esercizio 2020.

Possiamo però anticipare che già a dicembre 2019 l'Azienda è riuscita a traguardare il principale obiettivo che caratterizza la sua missione istituzionale: il soddisfacimento del 100% degli idonei alla borsa di studio per l'a.a. 2019/2020.

Gli obiettivi di natura più operativa sono declinati nelle schede di performance, messe a punto qualche anno fa su indicazione dell'OIV regionale. Questi obiettivi, in gran parte pluriennali, sono articolati in sotto obiettivi, con l'indicazione di indicatori di efficacia ed efficienza. Richiamiamo in sintesi gli obiettivi individuati, non solo sulla base degli atti di programmazione regionale, ma anche avendo a riferimento la relazione che ogni anno accompagna l'adozione del bilancio di previsione:

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

Questi obiettivi di performance sono stati riproposti anche per il 2020, con una diversa articolazione dei sottoobiettivi e dando conto di quanto realizzato nell'anno precedente. Nelle schede di performance 2020, pubblicate nella sezione Amministrazione Trasparente del sito internet aziendale, è quindi possibile rinvenire una sorta di "micro consuntivo" di quanto realizzato nel 2019, ancorché in modo molto schematico e prevalentemente numerico.

Possiamo tentare in questa premessa di individuare alcune linee caratterizzanti le attività aziendali nel 2019, proprio partendo dal contenuto delle Schede di performance:

- Consolidamento e rafforzamento della collaborazione istituzionale sia con le Università, sia con gli enti locali e altri soggetti, non solo istituzionali, al fine di migliorare i servizi per gli studenti attraverso l'integrazione di strumenti, azioni e risorse;
- Potenziamento degli strumenti di comunicazione e informazione verso gli studenti destinatari dei servizi aziendali, non solo in chiave di accessibilità e trasparenza, ma anche di partecipazione
- Ampliamento dei servizi esistenti e creazione e sviluppo di nuovi servizi ed aree di intervento

La primavera del 2019 ha rappresentato un'occasione di straordinaria presenza del tema del diritto allo studio universitario nella nostra regione. Dall'1 al 7 aprile una mostra itinerante, realizzata completamente con risorse interne, ha sintetizzato quanto realizzato in termini di servizi abitativi, ristorativi, interventi finanziari, ecc. nell'arco temporale 2010-2018. La mostra ha toccato alcune delle sedi universitarie regionali (Bologna, Ferrara, Forlì, Modena e Parma) ed è stata accompagnata da eventi pubblici (dibattiti, convegni, feste, presentazioni dei servizi di ER.GO) che

hanno visto una significativa presenza di studenti. E' stata una settimana intensa, culminata con la puntata bolognese del Festival dei Talenti di domenica 7 aprile, ricca di incontri, di emozioni e di prospettive. Si è trattato di un punto di sintesi di quanto realizzato nel periodo di riferimento, ma anche l'occasione per trarre nuovi stimoli e nuove sollecitazioni per il futuro. Anche l'organizzazione interna, con il coinvolgimento a vario titolo di tutto il personale, ne è uscita consolidata e rafforzata.

Borse di studio ed altri interventi economici

Nell'anno 2019, includendo le attività svolte per conto degli Atenei di Bologna, di Modena e Reggio Emilia e di Parma, le domande presentate sono state complessivamente **110.350** con un incremento di oltre il 7% rispetto all'anno precedente. Le domande sono state così suddivise:

Sede	N. domande
Bologna e Romagna	66.352
Ferrara	3.255
Modena e Reggio Emilia	17.894
Parma	22.849

Il dato delle domande della sede di Ferrara è disomogeneo rispetto a quello delle altre sedi, perché è l'unico Ateneo per il quale non è attivo il sistema integrato di acquisizione delle domande di benefici all'interno della suite dei servizi on-line di ER.GO. Questo sistema è operativo invece per le Università di Bologna, di Modena e Reggio Emilia e di Parma.

Il trend di crescita che si registra di anno in anno dà conto dell'accessibilità del sistema di benefici largamente ascrivibili al diritto allo studio, al di là di chi sia l'istituzione competente, ER.GO o Università. L'integrazione è in questo caso un evidente fattore di successo del sistema regionale del diritto allo studio universitario nel suo complesso.

Il dato del 2019 risulta ancor più straordinario se si pensa che l'arco temporale di acquisizione delle domande di borsa di studio e di alcuni benefici degli Atenei (ad esempio l'accesso alle collaborazioni a tempo parziale dell'Università di Bologna) ha subito una radicale modifica, con la scadenza al 31 agosto. Si è trattato di un'anticipazione rispetto alla tradizionale scadenza attorno a metà settembre (pur rimanendo invariata la durata di apertura dei bandi), necessitata dall'incertezza in materia di validità temporale dell'Attestazione ISEE. Diversi provvedimenti normativi si sono susseguiti in questa materia e per essere certi di avere dati ISEE (requisito determinante non solo per l'accesso ai benefici, ma anche per l'ordinamento delle graduatorie) relativi a redditi dello stesso anno solare di riferimento si è optato per questa soluzione del 31 agosto. Nello stesso tempo la sezione dei dati economici è stata stabilizzata all'interno della suite dei servizi on-line di ER.GO rendendola indipendente dai moduli di domanda. E' una sezione che può essere compilata anche se non sono ancora aperti i bandi.

Questa disponibilità, accompagnata da una campagna informativa veramente imponente, attuata tramite email inviate anche dagli Atenei a tutti i preimmatricolati e a coloro che avevano partecipato ai diversi saloni di orientamento e openday, e a un servizio di SMS per tutti gli studenti già presenti negli archivi aziendali ha determinato il successo dei numeri riportati nella tabella. Un successo veramente insperato e che potrà permettere per il futuro una stabilizzazione della scadenza del 31 agosto. In questo modo si potrà pensare anche ad una revisione delle procedure di valutazione delle domande ed assegnazione dei benefici.

Numero e-mail: 156.999

Numero SMS: 79.470

Per la gestione dei benefici di competenza delle Università di Bologna, di Modena e Reggio Emilia e di Parma gli Atenei hanno contribuito alle spese che l'Azienda sostiene per il servizio dei CAF convenzionati, per gli investimenti sui software utilizzati per la valutazione delle domande e la elaborazione delle graduatorie, nonché per il funzionamento dei servizi informativi. Nell'anno 2019 il contributo dell'Università di Bologna è stato di € 42.970,00 , quello dell'Università di Modena e Reggio Emilia di € 18.500,00 e quello dell'Università di Parma di € 29.000,00.

Borse di studio

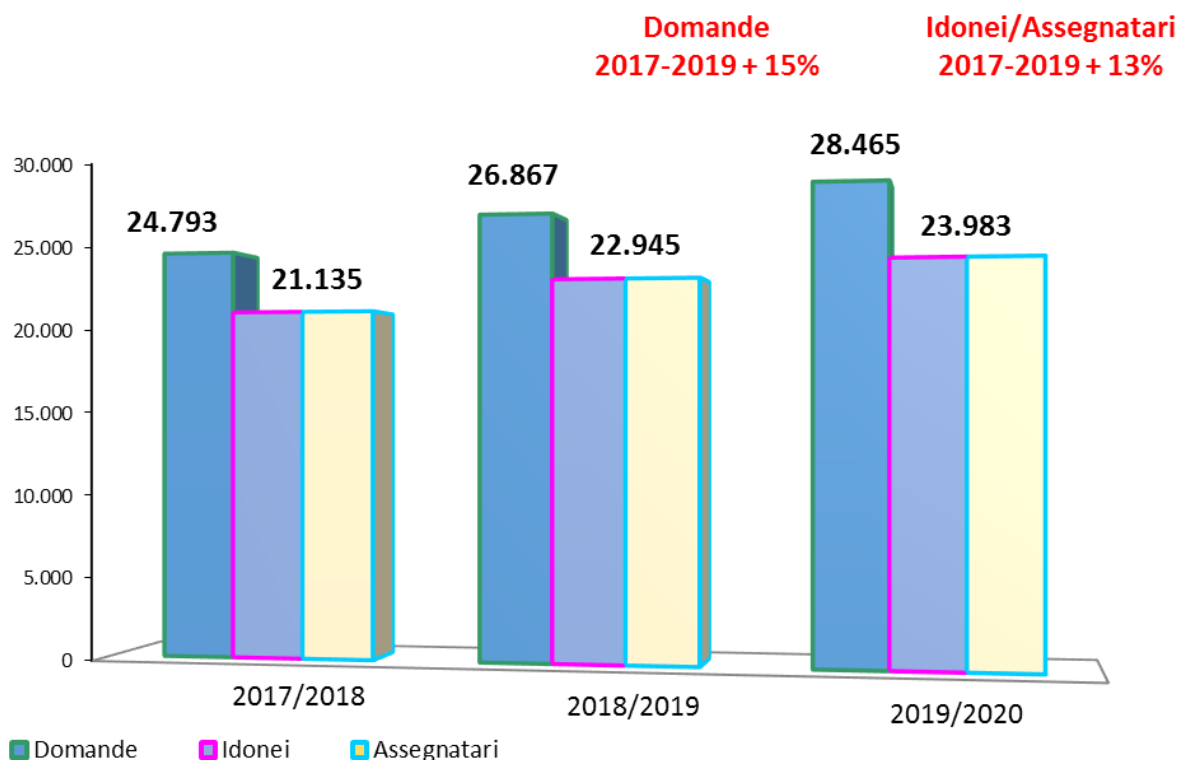
Per l'a.a. 2019/2020 sono rimasti invariate le soglie ISEE ed ISPE per l'accesso già previste nei bandi del precedente anno: ISEE € 23.000,00, ISPE € 50.000,00. La soglia dell'ISEE a 23.000 euro è stata adottata anche dagli Atenei regionali per la determinazione della no tax area, a fronte del limite minimo previsto ex lege di € 13.000.

Come si evidenziava sopra, il numero di domande è in costante crescita, così come il numero di idonei ed il fabbisogno finanziario.

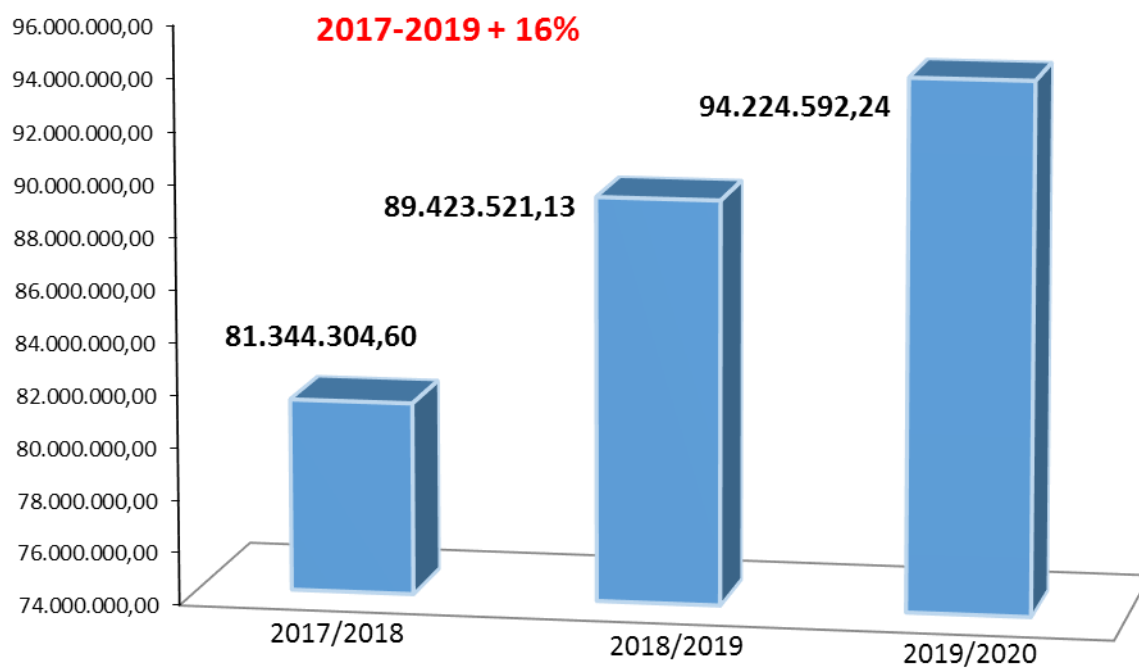
Questo andamento rende sempre più difficile traguardare ogni anno l'obiettivo dell'assegnazione della borsa di studio al 100% degli idonei. Anche nel 2019 ci si è riusciti, con grandi sforzi della Regione, che ha messo in campo risorse ulteriori, rispetto al finanziamento ordinario, sul FSE e sul Fondo per la disabilità, e di ER.GO, che con la sua performance degli anni precedenti ha ottenuto dal Ministero quote sempre più alte di FIS -Fondo integrativo statale per le borse di studio (per due anni consecutivi le più alte a livello nazionale).

Di seguito si riportano alcune tabelle che danno conto dell'aumento costante delle domande d borsa di studio, degli idonei e della spesa per darvi copertura:

Domande/Idonei/Assegnatari borsa di studio ER-GO 2017-2019



Spesa per borse di studio ER.GO - 2017-2019



Come si evince dai grafici di cui sopra, si tratta di numeri e valori finanziari di notevole impatto e ciò che preoccupa in prospettiva è la tenuta del sistema, se anche per i prossimi anni accademici si dovesse confermare lo stesso trend di crescita.

Venendo più in specifico all'a.a. 2019/2020 ecco il quadro degli idonei e assegnatari di borsa di studio con la relativa spesa in denaro e servizi

Sede	N. assegnatari	Totale spesa
Bologna e Romagna	13.420	51.778.830,34
Ferrara	2.726	10.755.666,98
Modena e Reggio Emilia	3.799	14.379.679,40
Parma	4.038	16.207.764,53
Totale	23.983	93.121.931,24

A questa spesa si aggiunge un importo di € 1.102.661 connesso all'attuazione delle misure straordinarie per studenti fuori sede per fronteggiare la criticità abitativa. Il totale della spesa è quindi di € **94.224.592,24**.

Ai fini del riconoscimento della condizione di «fuori sede» nell'autunno 2019 si sono introdotte, in condivisione con la Consulta degli Studenti, alcune innovazioni rispetto a quanto previsto dal bando di concorso per il riconoscimento della condizione di Fuori Sede, volte ad agevolare gli studenti che stavano incontrando maggiori difficoltà a reperire un alloggio nel mercato privato delle locazioni:

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

Queste misure testimoniano un approccio ai servizi improntato a flessibilità e personalizzazione, pur nel rispetto dell'uniformità di trattamento. E' oramai un tratto distintivo dell'operato di ER.GO, che si sta piano a piano affermando, anche se in modo non sempre agevole. La sfida di coniugare personalizzazione degli interventi e omogeneizzazione degli standard non è banale, soprattutto quando coinvolge una platea di utenti così numerosa come quella sopra evidenziata (quasi 24.000 studenti nell'ultimo anno accademico).

Durante il 2020 si potrà verificare l'impatto concreto delle misure messe in campo.

Il soddisfacimento del 100% degli idonei è stato raggiunto grazie a € 23.000.000,00 di gettito di tassa regionale e € 11.543.915,76 di fondi ER.GO, € 31.314.421,39 di FIS e € 7.500.000,00 di finanziamento straordinario della Regione Emilia-Romagna (€ 6.600.000,00 sul FSE e € 900.000,00 sul fondo per la disabilità) . Non irrilevante è poi il contributo di altri soggetti, quali le

Università che hanno contribuito per € 114.442,48 per le borse di studio in favore di studenti rifugiati politici.

Infine, degno di nota anche per la sua esemplarità il contributo di UCNAMI, il Consorzio dei Comuni dell'area a nord di Modena (Comuni di Camposanto, Concordia sulla Secchia, Medolla, Mirandola, San Felice sul Panaro e San Prospero) che finanzia n. 38 borse di studio per studenti residenti nei comuni del consorzio per € 86.987,89, prevedendo per altro la poliennalità della borsa a fronte del mantenimento dei requisiti previsti dal bando ER.GO.

Nel corso del 2019 si è poi dato corso, in accordo con tutti gli Atenei, ad una disciplina integrata degli interventi e dei servizi per gli studenti dei corsi interAteneo di livello regionale attivati nell'ambito del Progetto Muner, "Motorvehicle University of Emilia Romagna" che, sotto l'egida della Regione Emilia Romagna, riunisce i quattro atenei emiliano-romagnoli e le grandi marche della Motor Valley con l'obiettivo di promuovere il potenziamento dell'innovazione emiliano-romagnola nel campo dell'automotive, oltre che il potenziamento, nello stesso ambito, dell'offerta formativa. L'accordo prevede di accompagnare la mobilità degli studenti sul territorio regionale con servizi ed interventi che a seconda dei casi vedano come sede di attuazione quella amministrativa o quella didattica del corso (quest'ultima può cambiare anche all'interno di un anno accademico). Nell'accordo poi si prevede che ER.GO con la sua articolazione territoriale possa più agevolmente farsi carico del bando per le collaborazioni a tempo parziale con la previsione di n. 10 posti disponibili. Per la presentazione delle domande degli studenti MUNER è stata predisposta un'apposita sezione nella suite dei servizi on-line. Le domande prevenute sono state complessivamente n. 70, di cui n. 27 per le collaborazioni a tempo parziale. Il modello gestionale dei corsi MUNER potrà essere facilmente esteso anche agli altri corsi InterAteneo di livello regionale, assecondando la richiesta delle Università coinvolte. Potrà essere, inoltre, un utile punto di riferimento anche per l'attuazione di specifiche misure per studenti iscritti a corsi InterAteneo di livello nazionale, se uno dei partner è una Università con sede in Emilia-Romagna.

Le attività di controllo sui requisiti economici e sui domicili dichiarati ai fini dell'ottenimento della borsa di studio fuori sede rappresentano una parte rilevante della gestione dei benefici. Anche gli Atenei di Bologna, di Modena e Reggio Emilia e di Parma affidano ad ER.GO i controlli sulle autocertificazioni delle condizioni economiche per l'accesso ai benefici di loro competenza. Dopo la riforma dell'ISEE intervenuta a decorrere dall'a.a. 2015/2016 e con l'introduzione della cooperazione applicativa con l'INPS che consente di acquisire direttamente in fase di domanda l'ISEE presente nella banca dati dell'Istituto Previdenziale ER.GO ha rivisto la sua attività, concentrando i controlli su:

- ISEE che presentano annotazioni, in quanto dalle verifiche INPS/Agenzia delle entrate sono emerse difformità, soprattutto per quanto attiene al patrimonio mobiliare
- Studenti indipendenti
- Studenti con un solo componente nel nucleo familiare
- Redditi e patrimoni esteri

Sulla valutazione della correttezza della documentazione dei redditi e patrimoni esteri c'è stato nel corso del 2019 un intenso e fruttuoso lavoro di condivisione di buone prassi tra gli enti del diritto allo studio aderenti ad ANDISU. Un laboratorio pratico si è tenuto proprio a Bologna e ha permesso di sviscerare i diversi problemi che si incontrano, anche in ragione delle difformità di comportamento delle Ambasciate Italiane nei diversi Paesi, a cui compete legalizzare le documentazioni presentate dagli studenti interessati. Il risultato più significativo di questo lavoro è stato quello di individuare modalità di comportamento il più possibili uniformi nella valutazione della documentazione dei redditi esteri su tutto il territorio nazionale.

Infine, vengono verificate tutte le posizioni degli studenti Fuori Sede, non assegnatari di posto alloggio di ER.GO, che al fine di beneficiare della maggiorazione della borsa di studio devono dimostrare di avere un domicilio a titolo oneroso per almeno 10 mesi presso la sede universitaria frequentata. Viene richiesto loro di documentare un contratto di locazione regolarmente registrato. Questa misura, non priva di complessità gestionale, poiché ancora non si è riusciti a procedere con verifiche automatizzate, contribuisce a promuovere una cultura della legalità in un mercato, quello delle locazioni, non privo di ombre. Rappresenta poi, in prospettiva, un importante strumento per conoscere e valutare l'offerta abitativa per studenti nei diversi insediamenti universitari (ubicazione, canoni, tipologie ...). In tal senso sono in corso interlocuzioni per avviare una prima analisi congiunta con la Fondazione per l'innovazione urbana di Bologna, nell'ambito del progetto HousingBo

Alcuni dati per dar conto del volume dei controlli effettuati da ER.GO.

Controlli	Posizioni controllate
Controlli ISEE	6.000
Controlli documentazioni redditi esteri	6.000
Controlli documentazioni domicili	9.500
Totali	21.500

I controlli rappresentano anche uno strumento per recuperare risorse da destinare agli studenti che sono effettivamente nelle condizioni di reddito e merito per beneficiare degli interventi del diritto allo studio. Il recupero nel 2019 è stato complessivamente di € 576.424,74.

Per quanto attiene al merito si registra di anno in anno una crescita del numero di studenti che mantiene la borsa di studio assegnata, conseguendo il merito che consente l'accesso alla borsa anche l'anno successivo. Un dato può essere eloquente a questo proposito: la percentuale delle borse confermate è passata dall'85,82% dell'a.a. 2015/2016 all'87,74% dell'a.a. 2018/2019. Le revoche di borsa nei confronti delle matricole si attestano attorno al 12%.

Sono dati molto positivi che dimostrano l'efficacia degli interventi messi in campo nell'ambito del diritto allo studio universitario: più studenti che rimangono dentro al sistema dei benefici significa più studenti che si laureano bene e nei tempi desiderati.

Particolarmente delicata è la funzione di monitoraggio delle posizioni debitorie degli studenti e delle situazioni di insolvenza assoluta. Già da alcuni anni è stata messa in atto una procedura di monitoraggio, anche informatizzata, delle posizioni debitorie sia pregresse, sia dell'anno in corso, accompagnata da interventi personalizzati di rateizzazione dei debiti che cercano di andare incontro agli studenti in condizioni di maggiore difficoltà.

Inoltre, a fine 2018 è stato messo a punto un regolamento per la collaborazione volontaria di studenti che svolgono prestazioni per ER.GO nell'ambito di una cornice normativa che ha a riferimento il D.Lgs 68/2012 (art. 11 dedicato alle collaborazioni a tempo parziale) e la L. 164/2014 in tema di baratto amministrativo. Gli studenti debitori svolgono un massimo di 170 ore di attività e il compenso viene trattenuto a saldo del debito, fino ad un importo massimo di € 3.000,00. I primi studenti coinvolti sono stati destinati all'inventariazione fisica straordinaria dei beni mobili presenti nelle Residenze Universitarie. La gestione non è priva di complessità, tenuto conto che nell'organizzazione di queste prestazioni occorre rispettare gli impegni di studio o lavoro degli studenti interessati, e sta dando i suoi primi frutti. Gli studenti che hanno concluso le collaborazioni nel 2019 sono stati 5 per un importo a debito recuperato di € 2.492,05.

Si registra con soddisfazione una progressiva diminuzione delle insolvenze assolute (cioè quelle di studenti che non restituiscono alcuna quota del loro debito), a riprova della bontà dei diversi dispositivi messi in campo, compresi l'iscrizione a ruolo e la diffida per il blocco della carriera universitaria, attiva con UNIBO e UNIMORE. Prendendo a riferimento i debiti accertati sul bilancio 2017, n. 706 studenti per un importo a debito complessivamente pari a € 961.246,95, al 31/12/2019 i debitori sono diminuiti a 402 e l'importo a debito è di € 594.184,64.

Interventi per la mobilità internazionale

Borse internazionali

Sono borse di importo maggiorato per sostenere gli studenti che frequentano corsi internazionali e che debbono trascorrere un periodo dell'anno accademico presso un'Università straniera. L'integrazione varia in ragione dei mesi trascorsi all'estero.

Le borse che insistono sull'esercizio 2019 sono quelle dell'a.a. 2018/2019 e quelle dell'a.a. 2019/2020:

a.a. 2018/2019 n. 44 per € 202.320,31

a.a. 2019/2020 n. 47 per € 197.937,65

Contributi

Sono contributi destinati a studenti idonei alla borsa di studio che partecipano ad un programma di mobilità internazionale europeo o extraeuropeo. I contributi integrano altre fonti di finanziamento. Nel 2019 i contributi erogati sono stati 715, con la copertura del 100% degli idonei e per un importo di € 1.080.068, comprensivo delle quote rese disponibili dalle Università.

Il quadro dell'intervento ER.GO è il seguente:

Sede	N.	Spesa
BOLOGNA E ROMAGNA	455	197.559,00
FERRARA	34	14.150,00
MODENA E REGGIO EMILIA	137	61.760,00
PARMA	89	13.005,00
TOTALE	715	286.474,00

Assegni formativi

Sono erogati per la frequenza di master, corsi di alta formazione e specializzazione all'estero, per abbattere i costi di iscrizione. Per l'a.a. 2018/2019 sono stati assegnati n. 12 assegni formativi per una spesa di €. 28.592,40.

Interventi straordinari

Contributi per il polo didattico penitenziario di Bologna

Si tratta ormai di un filone di intervento stabilizzato all'interno dei servizi di ER.GO e consiste in un contributo di € 400,00 che sostanzialmente copre la tassa regionale e le spese per materiali didattici, integrando l'esonero totale dalle tasse concesso dall'Università. Nell'a.a. 2018/2019 sono stati assegnati n. 55 contributi per una spesa di € 22.000,00.

I contributi sono erogati in due tranches e la seconda rata è subordinata al raggiungimento di requisiti di merito definiti dal bando di concorso, inferiori a quelli richiesti per la borsa di studio. Questo

intervento, infatti, non vuole avere solo uno scopo assistenziale, ma cerca di valorizzare, seppure in un contesto difficile e particolare quale quello del carcere, l'impegno nello studio anche nel suo significato formativo e rieducativo. Il termine ultimo per maturare i crediti per ottenere la seconda rata è il 31/03/2020. Dei 55 studenti assegnatari hanno confermato il contributo n. 30 studenti.

Contributi straordinari

Nel 2019 sono stati erogati n. 50 contributi straordinari a studenti che per gravi ed eccezionali motivi personali e/o familiari hanno perso il merito per accedere alla borsa di studio (33 per studenti dell'Università di Bologna, 4 per studenti dell'Università di Ferrara, 8 per studenti dell'Università di Modena e Reggio Emilia e 5 per studenti dell'Università di Parma). La spesa è stata di € 60.704,76. Il dato dimostra un bisogno effettivo di sostegno al di là dei canali tradizionali di azione. Il solo intervento economico, però, in alcuni casi non è sufficiente e per questo è accompagnato da percorsi di aiuto, con colloqui individuali, volti a favorire la ripresa della carriera ed il recupero del merito, laddove possibile.

Nel 2019 c'è stata la riproposizione del bando integrato per contributi e servizi con l'Università di Bologna. Gli studenti beneficiari sono stati complessivamente 66 per una spesa complessiva di € 57.581. Gli interventi a carico di ER.GO sono stati 17 per una spesa di € 22.524,00

Sempre nel corso del 2019 si è effettuato il monitoraggio sulle carriere degli studenti destinatari di questo intervento ai sensi del bando 2018: sui 60 beneficiari 44 hanno dato 1 o 2 esami nel semestre successivo l'assegnazione dell'intervento e 21 hanno conseguito la laurea.

Visti gli esiti del bando questo intervento sarà sistematizzato anche per i prossimi anni accademici e rappresenta un'integrazione di servizi e risorse che potrebbe porsi come modello da replicare anche in altri contesti.

La spesa complessiva per borse di studio ed altri interventi economici è sta complessivamente pari a **€ 72.212.069,77**

Servizi per l'accoglienza

Servizi abitativi

La disponibilità abitativa è di 3.536 posti letto, così distribuiti sul territorio regionale

SEDE	RESIDENZE	POSTI LETTO
BOLOGNA	18	1.620
PARMA (e PIACENZA)	6	620
MODENA	5	624
FERRARA	11	309
ROMAGNA (FC – RN)	3	232
REGGIO EMILIA	3	131
TOTALE	46	3.536

Le politiche tariffarie seguono i destinatari: **1.** rette per studenti in graduatoria; **2.** tariffe agevolate per particolari tipologie di ospiti (ad es studenti ITS); **3.** tariffe per ospiti temporanei. Ecco la tabella riepilogativa:

Sede	Retta per studenti in graduatoria	Tariffa agevolata	Tariffa ospiti
Bologna	206,00	291,00	347,00
Cesena	187,00	269,00	329,00
Forlì	203,00	269,00	310,00

Rimini	213,00	289,00	334,00
Ferrara	176,00	205,00	259,00
Modena	193,00	243,00	267,00
Reggio Emilia	179,00	232,00	255,00
Parma	185,00	276,00	329,00
Piacenza		160,00	

La differenziazione delle rette e delle tariffe è fissata in ragione dell'ubicazione territoriale, della tipologia di stanza e dei servizi offerti all'interno della struttura abitativa. Si cerca quindi anche attraverso le rette applicate di rappresentare al meglio gli standard presenti nelle diverse residenze.

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

SEDE	2018/2019	2019/2020	Var. Idonei	
	Idonei	Idonei	v.a.	%
Bologna	2.231	2.580	349	15,64
Cesena	54	84	30	55,56
Forlì	193	210	17	8,81
Rimini	125	158	33	26,40
Ferrara	399	525	126	31,58
Modena	698	672	-26	-3,72
Reggio Emilia	209	238	29	13,88
Parma	766	852	86	11,23
TOTALE	4675	5319	644	13,78

Trovare una soluzione in breve tempo a questa criticità non è facile, tenuto conto che la domanda crescente non può trovare una soluzione immediata con nuove disponibilità abitative. Nella parte della presente relazione relativa al patrimonio diremo del programma molto corposo di investimenti in edilizia universitaria. Ma i risultati di questi investimenti non possono considerarsi una prospettiva di breve termine.

Al momento si è cercato di sopperire parzialmente alla carenza attraverso la rete delle relazioni interistituzionali. A Ferrara si è dato continuità al consolidato rapporto con la Fondazione CEUR, oltre a quello più recente con ACER. Nel primo caso si tratta di un rapporto di locazione di posti letto con alcuni servizi, dall'altro di una vera integrazione delle disponibilità abitative che inizia già nella fase di acquisizione delle domande. La platea di riferimento di ACER è più ampia rispetto a quella del bando ER.GO, poiché le soglie economiche di accesso sono più alte e non sono previsti requisiti di merito.

Del tutto inedita invece la relazione con il Comune di Bologna e l'Acer locale per la disponibilità di alcuni monolocali che sono stati funzionalizzati ed arredati da ER.GO, con l'approntamento di 21 posti letto. L'aspetto più interessante di questa nuova esperienza non risiede solo nell'incremento di disponibilità abitative nella città che risente maggiormente dell'incremento della domanda di alloggi. Infatti, ai sensi della convenzione sottoscritta con Comune ed Acer gli studenti assegnatari di questi alloggi sono chiamati ad attività di vicinato solidale per la comunità circostante. Occorre, perciò, individuare studenti propensi ad impegnarsi in questa relazione di aiuto e a tal fine è stato sperimentato un nuovo processo di assegnazione. All'interno delle graduatorie ER.GO ci si è rivolti a studenti delle lauree magistrali o comunque verso la fine degli studi, che sono stati chiamati ad un colloquio motivazionale. Dai primi mesi di assegnazione sembra che la selezione sia

stata adeguata alle finalità e i ragazzi e le ragazze coinvolte si sono dimostrati molto disponibili e partecipi alle iniziative proposte. E' un buon inizio e, soprattutto, un modello che potrebbe essere replicato anche altrove.

Sono tutti strumenti che cercano di fronteggiare l'emergenza abitativa che si è manifestata ormai da alcuni anni pressoché in tutte le sedi e che è particolarmente critica a inizio anno accademico, allorché arrivano le nuove matricole. Poi con le lauree e la partenza per i programmi di mobilità internazionale la situazione diventa meno problematica.

E' bene precisare che ER.GO si occupa prioritariamente di uno specifico target di utenza, quello degli studenti idonei in graduatoria, ancorché il tema dell'accoglienza in generale di studenti fuori sede sul territorio regionale non è certamente estranea alle politiche del diritto allo studio nella loro accezione più ampia. La messa a punto della vetrina alloggi ha rappresentato un primo contributo per dare risposta ad una platea più ampia di studenti, poiché rende disponibile in condizioni di trasparenza l'offerta abitativa di diversi soggetti privati direttamente nei portali di Ateneo. La vetrina ha avuto alterne fortune nelle diverse sedi territoriali. La sede dove si è registrato il più ampio utilizzo è Parma. Altra azione che va nella direzione di un servizio di accoglienza di più ampio respiro è l'inedita collaborazione con il Comune di San Benedetto Val di Sambro, in provincia di Bologna. Il Comune ha dato ampia visibilità alla disponibilità abitativa per studenti universitari a condizioni economiche molto favorevoli (nell'ordine di € 150,00 mensili). Questa azione è stata accompagnata da una incentivazione per i primi studenti che hanno dimostrato interesse, consistente nell'abbonamento gratuito del treno per i primi tre mesi e dell'ospitalità gratuita per lo stesso periodo. ER.GO ha seguito con interesse l'iniziativa, dandone ampia informazione agli studenti che nell'autunno 2019 avevano maggiori difficoltà a muoversi nel mercato degli affitti bolognese. Nell'autunno 2019 è nata a San Benedetto Val di Sambro una piccola, ma significativa, comunità di 11 studenti. Università di Bologna ed ER.GO hanno contribuito con un intervento economico di € 2.200,00, sostenuto paritariamente, per approntare un servizio di car sharing da utilizzare negli spostamenti tra la stazione di San Benedetto e le frazioni dove abitano i ragazzi.

L'esperienza di San Benedetto Val di Sambro merita di essere seguita, perché può rappresentare un positivo esempio di residenzialità diffusa, a cui concorrono diversi soggetti istituzionali. Anche in altri territori si potrebbe pensare ad esperienze analoghe.

Nel 2019 ER.GO ha poi avviato un rapporto di collaborazione con la Fondazione per l'Innovazione Urbana, istituita da Comune e Università. La Fondazione ha diversi ambiti di indagine e il tema dell'abitare studentesco è un oggetto di interesse prioritario. E' così nato il progetto HousingBO e gli esiti della ricerca sono molto interessanti, sia per capire le scelte ed il comportamento degli studenti nel mercato degli affitti, sia per verificare i canoni nella diverse zone della città. Il progetto continuerà anche nel 2020, prevedendo focus dedicati alla residenzialità ER.GO.

Già dall'a.a. 2018/2019 a Modena si è avviata una sperimentazione di composizione articolata del servizio abitativo per gli studenti conferme di alloggio. E' stato introdotto il BAPS, cioè la composizione della borsa di studio in una quota in denaro e in quote di servizi abitativi e ristorativi gratuiti, completata da una quota del valore di 300 euro per attività sportive presso il CUS. L'importo di 300 euro è sostenuto in modo paritario da Cus ed ER.GO. Per l'a.a. 2019/2020 l'esperienza è stata estesa anche alla sede di Bologna, in collaborazione con il CUSB. Gli studenti che hanno aderito all'iniziativa per l'a.a. 2019/2020 sono stati 174 a Bologna e 213 a Modena.

Di fatto il 2019 è il primo anno in cui ER.GO ha cercato di proporre interventi in questo ambito, per dare il giusto rilievo alla valenza formativa ed educativa dello sport. E' stato organizzato anche un torneo di calcetto tra le residenze della Regione che si è disputato un sabato di giugno ne campi

sportivi offerti gratuitamente dal Cus di Bologna. L'iniziativa non ha avuto oneri per ER.GO in quanto tutte le spese sono state coperte da sponsorizzazioni, per un importo complessivo di € 3.500,00.

Anche nel 2019 sono continuate le attività ascrivibili alla dimensione della valorizzazione della dimensione comunitaria e formativa delle residenze, intese come luoghi aperti ad iniziative che coinvolgono non solo gli studenti assegnatari. E' il caso ad esempio dei laboratori artistici che precedono il Festival dei Talenti. Nel 2019 i laboratori sono stati realizzati pressoché in tutte le sedi e hanno toccato il disegno, la moda, il teatro, la musica, la fotografia, la danza in molteplici espressioni. Il festival si è tenuto a Bologna e a Ferrara con modalità sostanzialmente analoghe: uno spettacolo aperto al pubblico con diverse esibizioni, mentre a Reggio Emilia, a Forlì e a Parma si è optato per feste di Residenza (Villa Marchi a Reggio Emilia, Sassi Masini a Forlì e San Pancrazio a Parma). A Bologna una iniziativa è avvenuta anche all'interno del Teatro Comunale, con una lettura di poesie e accompagnamento musicale tenuto dal Centro di Poesia Contemporanea di UNIBO, che ha come sede dei suoi incontri Scuderia.

Gli studenti coinvolti nei diversi eventi sono centinaia ed il pubblico è sempre più numeroso. Ormai il Festival è un evento atteso, tanto che anche nella primavera 2020 non sono venuti meno laboratori ed esibizioni, seppure nella versione solo on -line.

Ripercorriamo, in sintesi, le principali attività realizzate:

- accoglienza matricole all'interno delle residenze ER.GO, con feste di benvenuto, incontri di primo ambientamento, ecc
- interventi mirati alle matricole che, dal monitoraggio delle carriere, evidenziano criticità del curriculum accademico (40 colloqui)
- interventi di mediazione dei conflitti all'interno delle residenze (7 interventi)
- iniziative volte a promuovere una cultura della solidarietà in collaborazione con le istituzioni del territorio con decine di studenti coinvolti
- servizio di counselling, con 200 utenti
- laboratori natalizi per la preparazione di presepi, alberi di Natale
- Incontri su gestione del tempo e metodo di studio (150 partecipanti)
- Laboratori di crescita personale (30 partecipanti)
- feste interculturali e altri momenti di integrazione con laboratori linguistici, cineforum, ecc

Un video pubblicato nel sito di ER.GO racconta alcuni dei principali eventi che hanno animato le residenze nel 2019.

Da ultimo si evidenziano 2 linee di intervento totalmente inedite, che si auspica potranno ulteriormente svilupparsi nei prossimi anni. Nel 2019 c'è stato un primo avvio, una prima sperimentazione, i cui risultati sono stati molto significativi. Parliamo di:

- percorso di bilancio partecipato: tutti gli studenti assegnatari di alloggio sono stati invitati a presentare proposte di gruppo per attività/servizi/acquisto di beni utili a migliorare la vita della residenza; la partecipazione è stata molto alta e le proposte di grande interesse, volte allo svago, alla cucina condivisa, alla cura di orti con erbe aromatiche, ecc.
- progetto di residenze universitarie sostenibili, con un primo avvio di plastic stop presso le residenze Sassi Masini di Forlì e le residenze di Via Larga a Bologna

Infine, ER.GO ha dato la disponibilità dei propri spazi ad una interessante iniziativa di alcuni studenti di Agraria a Bologna denominata Mac-Solidarity e consistente nella distribuzione gratuita all'interno delle residenze di frutta e verdura non più vendibile. La distribuzione realizzata presso le Residenze Fioravanti e Carducci ha riscosso un buon gradimento da parte degli studenti ed è stata spesso una buona occasione conviviale.

La spesa complessiva per le attività di valorizzazione della dimensione comunitaria e formativa delle residenze è stata di € 20.865,55

Anche nel 2019 il servizio abitativo ha interessato ospitalità temporanee prioritariamente nell'ambito di un rapporto di collaborazione con gli Atenei per i loro processi di internazionalizzazione. La tabella sotto riportata riporta alcuni dati relativi alle ospitalità temporanee di studenti non in graduatoria nell'anno 2019 ed il confronto con il 2018.

Sede	N. ospiti 2019	Giornate medie di permanenza 2019	N. ospiti 2018	Giornate medie di permanenza 2018
Bologna	400	70,91	381	80,78
Cesena	1	15	1	2
Forlì	24	54,38	17	52,71
Rimini	24	77,88	16	56,63
Ferrara	32	25,67	26	25,09
Modena	113	68,86	121	64,61
Reggio Emilia	22	56,63	19	45,84
Parma	65	18,37	16	46,19
Totale	681		597	

Le ospitalità di studenti diversi da quelli in graduatoria avviene normalmente nei posti lasciati liberi in corso di anno accademico, per laurea, rinuncia, oppure su posti temporaneamente liberi, perché gli studenti assegnatari frequentano un periodo di studi all'estero. In questo caso gli studenti assegnatari mantengono la titolarità del posto e anche l'anno successivo sono considerati "conferme", nello stesso tempo qualora l'Azienda occupi il loro posto letto con ospiti, non sono tenuti a pagare l'alloggio per quel periodo. La prenotazione dei posti temporaneamente liberi avviene on-line, nel "borsino dei posti disponibili", in cui è indicata anche l'ubicazione del posto e la tariffa giornaliera e mensile praticata. Dal borsino è possibile effettuare direttamente il pagamento.

Con convenzione è poi regolamentata l'ospitalità di studenti iscritti ai corsi ITS attivati in Regione. Questi studenti, in prospettiva, potrebbero diventare beneficiari di tutti gli interventi di ER.GO, una volta che sarà disciplinata la valutazione del merito. Al momento gli studenti iscritti ai corsi ITS possono usufruire del posto alloggio a tariffa agevolata (intermedia tra la retta prevista per gli studenti assistiti e la tariffa per ospiti temporanei) tramite convenzione con la Fondazione di riferimento.

A Piacenza ci sono 2 posti letto all'interno del Collegio Morigi destinati a studenti dell'Università di Parma, corsi delle professioni sanitarie e al Conservatorio Nicolini. Sempre a Piacenza ER.GO interviene sui servizi per l'accoglienza e di supporto ai processi di internazionalizzazione nell'ambito di una convenzione triennale con il Comune ed il Collegio Morigi, per un importo complessivo di € 155.000,00 per servizi relativi a studenti del Politecnico di Milano e dell'Università Cattolica del Sacro Cuore. Nel 2019, inoltre, sempre nell'ambito della convenzione con Comune e Collegio Morigi, era prevista l'erogazione di un ulteriore contributo di € 10.000 per attività/iniziativa sperimentali, quali la realizzazione della festa di accoglienza matricole realizzata ad inizio novembre in centro città e che ha coinvolto tutte le Università presenti a Piacenza, Politecnico di Milano, Università del Sacro Cuore, Professioni Sanitarie dell'Università di Parma e Conservatorio Nicolini. ER.GO ha partecipato all'iniziativa anche con studenti del Festival dei Talenti che si sono esibiti in canto e danza.

Servizi ristorativi

Il servizio di ristorazione è offerto in 99 punti ristorativi di cui 86 gestiti tramite convenzione e 13 gestiti in appalto:

SEDE	PUNTI DI RISTORO
BOLOGNA E ROMAGNA	42
FERRARA	26
MODENA	13
PARMA E PIACENZA	7
REGGIO EMILIA	11
TOTALE	99

Completano l'offerta ristorativa di ER.GO i punti ristoro **Pausa pranzo@.....** pensati per studenti che hanno bisogno di uno spazio confortevole con forni a microonde, distributori di snack e bevande per consumare pasti portati da casa. I punti attivi nel 2019 erano 11 distribuiti tra Bologna, Cesena, Faenza, Mantova, Parma, Ravenna e Rimini.

Nella primavera del 2019 è stato aperto il bar all'interno del Campus di Cesena, fortemente voluto non solo dagli studenti, ma anche da docenti e personale tecnico amministrativo. Il bar Volume offre un servizio di ristorazione leggera ed è un luogo di studio e ritrovo. Sempre nella primavera del 2019 è stato aperto un servizio bar presso la mensa del Campus di Forlì, dove è stata approntata anche una sala studio, gestita da ER.GO tramite il gestore della mensa. E' un nuovo modello di spazio polifunzionale, articolato in modo flessibile, anche per quanto attiene agli orari di apertura, così da rispondere a più esigenze. Questo modello, con opportuni adattamenti al diverso contesto, dovrebbe replicarsi a Modena, dove dall'estate 2019 è chiusa la mensa, che non aveva più una sostenibilità economica.

A Bologna, la tradizionale mensa di Ingegneria è stata ripensata con un modello di servizio più articolato e flessibile nell'offerta, anche se il gestore non è particolarmente propenso a progetti innovativi.

I tentativi di ripensare complessivamente il servizio ristorativo sono molteplici e con esiti che non è ancora possibile valutare compiutamente. A questo proposito potrà essere molto utile quanto emergerà dal questionario predisposto preliminarmente alla carta di qualità dei servizi ristorativi. Il questionario nel 2019 è stato somministrato presso i servizi ristorativi di Forlì, Cesena e Rimini (quest'ultimo in convenzione, non in appalto). In linea generale il giudizio sul servizio è positivo. Interessante è stato rilevare come gli studenti attribuiscono un particolare valore alla dimensione relazionale con gli operatori/e operatrici del servizio, a riprova di quanto oramai siano maturi i tempi per superare la mensa nel suo modello più tradizionale, un self service di consumo veloce un po' spersonalizzante. Un non luogo ben lontano dall'essere un complemento, anche formativo, dell'esperienza universitaria. Sulla valenza formativa del servizio punta un progetto realizzato con l'Università di Parma e la Fondazione Barilla volto a promuovere corretti stili alimentari. Nel 2019 si sono messi a punto i contenuti, che avrebbero poi dovuto trovare attuazione nel 2020. Purtroppo,

a causa dell'emergenza Covid, il progetto è attualmente interrotto e non si possono prevedere i tempi della ripresa.

Purtroppo per quanto riguarda il servizio ristorativo presso il Campus del Navile a Bologna non ci sono state positive evoluzioni nel 2019. L'idea di interagire con il CNR, utilizzando la mensa ivi ubicata come centro di produzione pasti si è rivelata una strada irta di difficoltà ed intoppi. Probabilmente anche in questo caso la soluzione è un servizio di ristorazione leggera sul modello di quello cesenate. Continuano comunque le interlocuzioni con il CNR per dar vita ad un servizio più completo.

Gli studenti idonei alla borsa di studio possono scegliere di 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 di borsa di studio convertita:

Importo borsa convertito in prepagato per servizio di ristorazione	Contributo ER.GO	Importo totale prepagato per servizio di ristorazione
€ 200	€ 100	€ 300
€ 400	€ 200	€ 600
€ 500	€ 250	€ 750
€ 600	€ 300	€ 900

Gli idonei alla borsa di studio che chiedono di convertire una quota in servizio di ristorazione hanno registrato nel tempo un andamento crescente, che può essere letto in relazione non solo all'aumento degli idonei alla borsa di studio, ma anche all'incremento dei servizi ristorativi offerti. Un raffronto tra i due anni accademici che insistono sull'esercizio 2019 è eloquente a questo proposito:

Sede	2018/2019	2019/2020	% biennio
	n	n	
Bologna	2.708	2.978	10%
Cesena	121	141	17%
Forli'	225	264	17%
Rimini	191	201	5%
Ravenna	57	88	54%
Ferrara	667	756	13%
Modena	786	680	-13%
Reggio Emilia	204	237	16%
Parma e Piacenza	1.144	1.261	10%
TOTALE	6.103	6.606	8%

Il prepagato è utilizzato con diverse modalità, dal badge universitario, alla tessera sanitaria, a buoni pasto elettronici mediante una app realizzata internamente, ERGORISTO. Questa nuova applicazione, inizialmente sperimentata a Cesena, è stata progressivamente estesa a tutte le sedi territoriali con un notevole risparmio di spesa e una maggiore efficienza gestionale nei controlli della fatturazione dei gestori.

Il numero di pasti complessivamente consumati presso i punti ristorativi dell’Azienda nelle diverse sedi territoriali nel corso del 2019 è stato pari a 2.525.206, con un incremento del 4,5% rispetto al 2018. La distribuzione territoriale è la seguente:

SEDE	TOTALE 2019
BOLOGNA E ROMAGNA	1.116.675
PARMA	343.858
REGGIO	89.493
MODENA	594.680
FERRARA	380.800
TOTALE REGIONE	2.525.506

La qualità del servizio ristorativo è oggetto di grande attenzione da parte dell’Azienda, anche sotto il profilo della sicurezza alimentare. A questo fine ci si è affidati a ditte specializzate del settore che effettuano controlli periodici in tutti i servizi in appalto, fornendo all’Azienda una reportistica sugli esiti, riguardante anche la salubrità ed igienicità dei locali. La spesa per questo servizio nel 2019 è stata di € 11.073,87.

L’entrata per i servizi di accoglienza è stata di € **14.839.131,36**

La spesa complessiva per i servizi di accoglienza è stata di € **19.974.814,17**

Misure di accompagnamento

Sono ricomprese nella presente sezione le aree di attività meno standardizzate e che danno connotati innovativi al diritto allo studio più tradizionale. Sono anche gli ambiti più in evoluzione e con il maggior tasso di individualizzazione e personalizzazione. Per questo motivo spesso rappresentano un utile completamento degli altri servizi.

Sportello unico per lo studente universitario

Nel corso degli anni il servizio di comunicazione ha progressivamente assunto un ruolo strategico nel qualificare i servizi aziendali e si è nel tempo arricchito di nuovi canali, oltre che di più ampi e ricchi contenuti, accompagnando l’evolversi degli altri servizi. I processi di ampliamento e potenziamento del servizio non possono mai dirsi conclusi, non solo in ragione delle evoluzioni tecnologiche che spingono a sperimentare sempre nuove soluzioni, ma anche perché il nodo della comunicazione e dell’accessibilità degli altri servizi riveste una importanza cruciale nell’assolvimento della missione istituzionale dell’Azienda.

Un esempio particolarmente significativo a questo proposito è rappresentato dalla potente campagna informativa attuata per accompagnare le modifiche alle scadenze del bando per le borse di studio. Come abbiamo già avuto modo di dire in altra parte della presente relazione, si è riusciti a raggiungere un incremento delle domande, pur anticipando la scadenza del bando, proprio grazie ad un servizio di informazione molto articolato e non privo di complessità organizzativa. Si tratta infatti, di un servizio trasversale, che deve mantenere un costante dialogo con tutte le altre funzioni aziendali, così da garantire sempre all’utenza una informazione corretta ed aggiornata. Rappresenta, poi, in moltissimi casi il primo punto di contatto con l’Azienda e l’approccio iniziale è spesso decisivo per instaurare una relazione basata sul rispetto e la fiducia, valori che devono sempre di più permeare la cultura aziendale nelle sue relazioni interne ed esterne.

Questa impostazione vale sia per i servizi più tradizionali e consolidati (interventi economici, servizi per l'accoglienza, ...) sia per i servizi più innovativi, quali gli interventi per la valorizzazione della dimensione comunitaria e formativa delle residenze. Quando si propongono servizi nuovi, che gli utenti non si aspettano, spesso non si ha la risposta che vorremmo avere. Questo è un punto critico alla costante attenzione del servizio di informazione e comunicazione. Spesso la modalità migliore per ovviare al problema è un contatto diretto, preferibilmente nelle residenze universitarie. Anche in questo ambito di attività si registra, comunque, un progressivo miglioramento. Probabilmente è ormai scattato quel senso di fiducia che fa pensare che valga la pena aderire alla proposta. E' questo il caso del servizio di supporto per gli studenti in difficoltà a raggiungere il merito per rimanere all'interno del sistema dei benefici. Dopo alcuni anni in cui il servizio stentava a decollare, negli ultimi anni i dati sono in crescita e questo fa ben sperare anche per il futuro.

Per quanto riguarda l'accessibilità ai servizi ed interventi erogati su base concorsuale i diversi canali attivi (il sito internet, i materiali informativi cartacei, quali i segnalibri tematici per i diversi benefici erogati, Scrivici, la chat, Parla con ER.GO, i social network) sono molto utilizzati. Ne consegue che devono essere costantemente aggiornati per permettere di trovare facilmente l'informazione di cui si necessita.

Alcuni dati possono essere utili per dar conto della dimensione di questa attività. Può essere utile anche il raffronto con l'anno precedente, al fine di individuare i canali informativi maggiormente scelti dai ragazzi.

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

L'incremento dei contatti nel 2019 è stato del 5% e si conferma la tendenza di privilegiare il canale scritto rispetto agli altri canali.

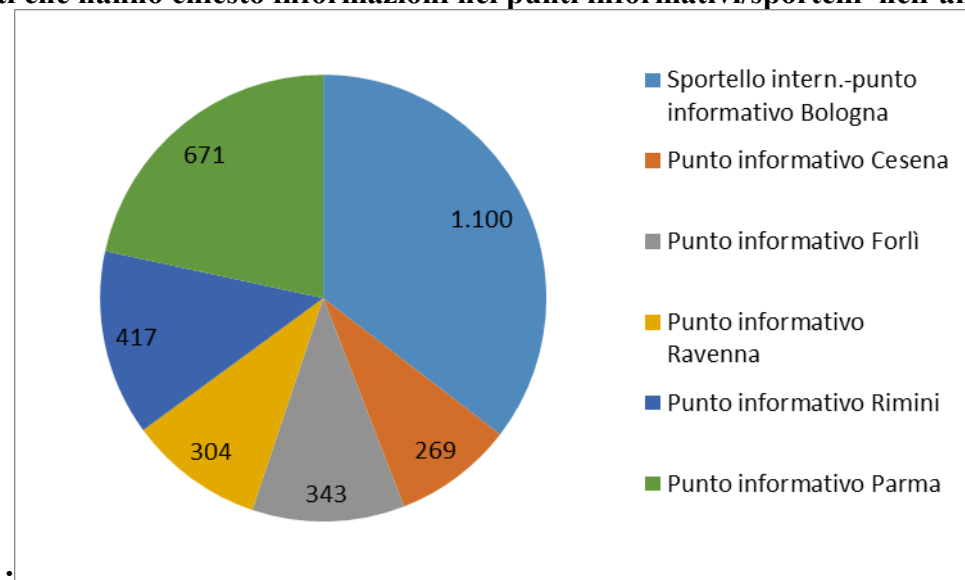
Possono essere utili anche alcuni dati sull'utilizzo del sito dell'Azienda e su alcuni servizi ivi presenti. Complessivamente, nel 2019 ci sono state 6.950.961 visualizzazioni di pagine del sito da parte di 739.559 utenti (+49.970 rispetto al 2018). Le pagine di maggiore interesse sono quelle dedicate alle borse di studio, agli alloggi, alle diverse forme di esenzione dalle tasse universitarie e la guida ai bandi di concorso. Molto consultati sono i video tutorial che spiegano i benefici e le modalità di presentazione delle domande. Il video tutorial in italiano ha avuto, nel 2019, 21.447 visualizzazione, quello per studenti internazionali 1.252.

L'Azienda anche nel servizio di comunicazione opera in stretta integrazione con i servizi degli Atenei. Sono infatti attivi sportelli informativi congiunti, per gli studenti internazionali o in concomitanza con le immatricolazioni. Gli sportelli in presenza sono i seguenti:

- a *Bologna*:
 - presso gli uffici ER.GO, lo *Sportello Prima Accoglienza*
 - presso l'Università di Bologna, lo *Sportello integrato UNIBO/ER.GO dedicato agli studenti internazionali*;
- a *Forlì Ravenna e Rimini* punti informativi di ER.GO sono presenti in spazi offerti dai Campus e a Cesena lo sportello informativo è presente nella sede ER.GO, dove è ubicata anche la segreteria dell'Università;

- a *Modena* il punto informativo ER.GO IN CAMPUS . Nel periodo estivo è presente anche uno sportello informativo sia a Modena, sia a Reggio Emilia negli spazi dell'Università;
- a *Ferrara* lo sportello “*help immatricolazioni*” presso l'Università di Ferrara;
- a *Parma*, nel periodo estivo, uno sportello unico, a servizio prevalentemente degli aspiranti matricole, in cui collaborano operatori dell'Università, di ER.GO e dell'Informagiovani del Comune (Welcome Point).

Studenti che hanno chiesto informazioni nei punti informativi/sportelli nell'anno 2019



La spesa per il servizio di informazione e comunicazione è stata di € **193.561,30**.

Servizi per studenti disabili

Nel 2019 gli studenti in alloggio, con diverse disabilità, sono stati complessivamente n. 106, di cui 66 a Bologna, 1 a Cesena, 1 a Rimini, 3 a Forlì, 12 a Modena, 6 a Ferrara e 17 a Parma.

Presso le sedi di Bologna, Forlì, Ferrara, Parma e Modena hanno usufruito del servizio di assistenza e/o accompagnamento n. 25 studenti, in parte assistiti tramite la società di servizi convenzionata, in parte con studenti volontari (di cui n. 21 a Bologna, n. 1 a Forlì, 1 a Ferrara, n. 2 a Parma). Gli studenti che usufruiscono di questo servizio hanno concorso alle spese sostenute dall'Azienda per € 6.877,00.

Il concorso alle spese dell'Università di Bologna è stato di € 30.000,00. I volontari coinvolti nel servizio sono stati complessivamente n. 50, di cui n. 47 a Bologna, n. 2 a Forlì, n. 1 a Parma.

Sono stati erogati complessivamente n. 8 contributi di cui n. 7 a Bologna e Romagna e n. 1 a Parma per una spesa complessiva di € 10.892,08

Dall'a.a. 2019/2020 è attiva una convenzione con l'Università di Ferrara, con la quale ER.GO garantisce alcuni suoi servizi, quali il counselling, alla generalità degli studenti disabili dell'Ateneo. A tal fine l'Università riconosce ad ER.GO un contributo di € 5.800,00

Il servizio per studenti disabili registra un andamento in crescita negli ultimi anni a testimonianza di un sistema universitario attrattivo e accessibile, grazie anche ai servizi integrati ER.GO-Atenei. Ecco i dati dell'ultimo triennio:

A.A.	Disabili in	che utilizzano il servizio di aiuto	Studenti volontari	Contributi ausili concessi	Totale
------	-------------	-------------------------------------	--------------------	----------------------------	--------

	alloggio	personale			
2017/2018	58	29	65	12	164
2018/2019	66	38	75	7	186
2019/2020	106	25	47	5	183

Nel 2019 ER.GO ha pubblicato un libro *Il Cammino verso l'inclusione*, in cui racconta la propria esperienza ormai più che ventennale nei servizi per la disabilità. E' sembrato giusto raccontare un modello di servizio particolare, del tutto originale nel panorama italiano. Il libro può essere d'aiuto per informare sul sistema di opportunità che garantiscono l'accesso alla formazione superiore anche nelle situazioni più difficili ed in apparenza insormontabili.

I fattori positivi di questa esperienza sono molteplici e potremmo sintetizzarli in:

- l'inclusione è un processo di crescita che coinvolge tutti, non solo i destinatari degli interventi
- il volontariato studentesco rappresenta una risorsa straordinaria sia perché è il principale strumento di integrazione all'interno della comunità residenziale, sia perché consente la razionalizzazione anche economica dei servizi
- l'integrazione degli interventi di ER.GO con quelli degli Atenei facilita l'accesso ai diversi servizi
- la personalizzazione è il tratto distintivo di un servizio che si individualizza sulla base dei bisogni

L'entrata è stata di € **44.144,00**

La spesa è stata di € **118.828,34**

Orientamento al Lavoro

Nel corso del 2019 si è data continuità alle attività previste dal servizio negli anni precedenti ed in particolare

- servizi di informazione e accoglienza
- corsi di supporto per la ricerca e l'inserimento al lavoro (attività base: strumenti e tecniche per la ricerca e l'inserimento al lavoro quali CV, colloqui di lavoro, etc...attività integrative: laboratori di sviluppo delle competenze trasversali, quali lavorare in gruppo, comunicazione, etc)
- consulenza individuale, come percorso di supporto alla definizione e alla realizzazione di piani individuali di sviluppo formativo e professionale
- promozione e incontro con il mondo del lavoro: incontri con le imprese private e pubbliche

Inoltre, è continuato il servizio di orientamento specialistico di cui al finanziamento regionale intervenuto a fine 2017, per un milione di euro. L'orientamento specialistico, secondo l'accezione della delibera regionale di assegnazione del finanziamento FSE, prevede due attività:

- Colloqui individuali di orientamento specialistico finalizzati ad individuare obiettivi professionali e piani d'azione mirati per la ricerca del lavoro coerente con gli studi e in linea con i propri interessi;
- Laboratori di gruppo sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro finalizzati ad accompagnare i giovani nell'individuazione di strategie utili per valorizzare le proprie conoscenze e

competenze per imparare a redigere un curriculum vitae efficace e ad affrontare i colloqui di lavoro

Colloqui e laboratori sono rivolti a:

- Laureati e dottori di ricerca che non abbiano compiuto il 30° anno di età;
- Laureandi – per laureandi si intendono studenti del secondo e ultimo anno (anche fuori corso) delle lauree di primo livello e studenti del penultimo e ultimo anno (anche fuori corso) delle lauree magistrali e magistrali a ciclo unico;

La delibera regionale detta anche specifici vincoli sia per i colloqui sia per i laboratori e questo rende particolarmente complessa la gestione di questo canale di finanziamento che viene corrisposto all'Azienda sulla base di stati di avanzamento da rendicontare secondo i parametri definiti. Ogni ora di colloquio individuale è rimborsata per un importo di 35,50 Euro e ogni utente può fruire di un percorso della durata massima di 4 ore, mentre i laboratori sono rimborsati per un importo massimo di 320 Euro, corrispondenti a 8 utenti partecipanti per un incontro di 3 ore.

Al 31/12/2019 gli utenti sono stati complessivamente 3311 di cui 393 per i colloqui e 2918 per i laboratori, per un importo di € 162.284.25.

Complessivamente le attività realizzate nel 2019 sono riportate nei prospetti che seguono:

Tabella colloqui 2019

	Numero utenti totali
Colloqui individuali	583

Tabella Tirocini 2019

	Numero utenti totali
Tirocini realizzati	35

Tabella incontri 2019

N° incontri realizzati	Numero utenti totali
154	5071

Sono numeri significativi, soprattutto considerando che tutte le attività sono realizzate esclusivamente con competenze interne all'Azienda e per questo spiace che non tutte possano essere valorizzate nell'ambito del finanziamento FSE.

Il servizio di orientamento al lavoro è fortemente integrato con i servizi di orientamento e placement degli Atenei, anche attraverso una programmazione condivisa delle attività da rivolgere all'utenza.

Questa integrazione rappresenta un tratto distintivo anche per la collaborazione con altri soggetti istituzionali che si occupano di temi che hanno a che vedere con le opportunità di formazione e di lavoro nel territorio regionale, quali Arter, Camera di Commercio, Enti di formazione, ecc. La rete di risorse e competenze è un indubbio fattore di successo per garantire a studenti e neolaureati la più ampia gamma di opportunità in un contesto non sempre semplice da decifrare, proprio per i tanti attori in campo. Mai come nel delicato passaggio dallo studio al lavoro l'orientamento è anche semplificazione nel reperire le informazioni utili.

Questa è sostanzialmente la filosofia alla base del BAPOL, cioè della misura di orientamento al lavoro rivolta agli studenti borsisti fuori sede, assegnatari di posto alloggio. Questa misura consiste

in un modulo formativo obbligatorio di 12 ore che precede un tirocinio post lauream sostenuto dall'Azienda con un contributo del valore massimo di € 1.500,00. Il contributo è commisurato alla durata del tirocinio (da un minimo di 3 mesi ad un massimo di 6 mesi). Il modulo propedeutico è obbligatorio ed è articolato in 9 ore di workshop sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro e in 3 ore di consulenza individuale.

Per l'a.a. 2019/2020 le domande sono state 652 (+52 rispetto all'anno accademico precedente), così suddivise:

Bologna e Romagna	Modena e Reggio Emilia	Parma	Ferrara
380	140	82	50

E' però ancora troppo presto definire l'effettivo numero di partecipanti, in quanto al di là della formazione propedeutica il contributo richiede l'attivazione di un tirocinio post lauream.

Anche nell'orientamento al lavoro la personalizzazione degli interventi per target di utenza è un elemento distintivo al fine di attuare misure efficaci. Così, sia per l'orientamento specialistico, sia per le attività di consulenza individuale, specifiche azioni sono state attuate nei confronti degli studenti internazionali e degli studenti disabili. Sono primi segmenti di servizio che necessariamente richiedono un approccio particolare e competenze specifiche (ad esempio sapere condurre i laboratori ed i seminari in lingua straniera, oppure conoscere in modo approfondito la normativa per il collocamento al lavoro delle persone con disabilità). Anche per questo le persone impiegate nel Servizio di orientamento al lavoro necessitano di un costante aggiornamento. Nel 2019 la formazione ha riguardato sia le modalità dell'orientamento, con un intervento formativo realizzato da UNIBO per una spesa di € 3.104,00, sia la contrattualistica del lavoro, con un intervento formativo tenuto dalla Fondazione Marco Biagi di Modena, per una spesa di € 3.000,00.

La spesa è stata di € **18.000,00**.

Servizi di internazionalizzazione

Nella parte della presente relazione dedicata agli interventi economici, abbiamo parlato degli interventi per l'outgoing, in questa sezione ci soffermiamo, invece, sull'incoming.

I servizi del diritto allo studio concorrono in modo significativo all'attrattività degli Atenei anche verso gli studenti internazionali. E' necessario quindi, anche ai sensi degli atti di indirizzo regionali, dar conto delle azioni specifiche messe in campo per questo target di utenza.

E' continuata la collaborazione con associazioni di studenti per la promozione del sistema formativo di livello universitario, e non solo, nei Paesi Africani. Così nel 2019 sono stati patrocinati il progetto "Africamore" per €. 3.800,00 e il progetto UNISP . per la partecipazione agli eventi organizzati dalla piattaforma *UE-AU High Level Politycy Dialogue on Science, Techonologie and Innovation* nell'ambito del meeting di Addis Abeba per €. 4.000,00. A queste due iniziative si aggiunge la conclusione del progetto sperimentale, realizzato congiuntamente ad Art-er, per promuovere e sviluppare l'attrattività del sistema della formazione superiore, della ricerca e dell'innovazione della Regione Emilia Romagna in Paesi Africani

Di particolare efficacia le azioni informative integrate con gli Atenei, è il caso dello sportello internazionale dell'Università di Bologna che ospita settimanalmente personale ER.GO per le informazioni sugli interventi del diritto allo studio, o altri momenti realizzati sempre dagli Atenei

specificatamente dedicati agli studenti internazionali. Tra tutti, la presenza di ER.GO nelle giornate informative realizzate dal Collegio di Cina a Bologna.

Complessivamente gli studenti che hanno usufruito del servizio presso lo sportello internazionale di UNIBO sono stati nell'ordine di un migliaio, mentre gli studenti internazionali che hanno utilizzato i canali social, pagina FB dedicata e servizio di posta elettronica correlato solo stati oltre 3.000.

Nel sito internet di ER.GO vi sono specifiche sezioni in lingua inglese, francese e spagnolo. Alcuni materiali informativi, quali la Guida al Bando, sono pubblicati anche in lingua inglese. La suite dei servizi on-line propone anche il percorso in lingua inglese e sono presenti nel sito internet di ER.GO video tutorial specifici per studenti internazionali. Nel 2019 è stato poi predisposto direttamente in lingua inglese un opuscolo informativo, disponibile sia in forma cartacea, sia on-line, che in modo sintetico richiama tutti i principali adempimenti che gli studenti internazionali devono seguire per presentare correttamente la domanda di benefici.

Ecco una tabella che evidenzia i dati relativi agli studenti internazionali borsisti negli ultimi 3 anni accademici:

Borsa di studio ER.GO	2017/2018	2018/2019	2019/2020
n. borse assegnate	2.287	2.145	2.167
Importo assegnato	9.742.754,59	9.093.241,10	9.197.845,66

Una linea di intervento specifica è quella rivolta agli studenti rifugiati, in crescita negli ultimi anni. Si opera in modo personalizzato, sin dal momento della prima presa in carico. Gli studenti vengono seguiti, anche in collaborazione con gli Atenei di riferimento, dal momento dell'iscrizione e durante tutto il percorso universitario, per verificarne l'andamento. L'obiettivo è, infatti, quello di portare questi ragazzi al conseguimento del titolo di studio e accompagnarli anche nella fase successiva, spesso piena di dubbi e incertezze. Per questo motivo occorre, pur nel rispetto della normativa generale di riferimento, approntare strumenti flessibili, come il pagamento della borsa di studio in più tranche o l'attivazione di tirocini post lauream collegati al mantenimento del servizio abitativo. Questi strumenti testati su piccoli numeri possono poi essere estesi, una volta valutata l'efficacia, alla generalità degli studenti assistiti. E' quello che è accaduto con l'estensione a tutti gli assegnatari di borsa di studio del pagamento della borsa in tre rate.

Ecco in sintesi quanto messo in campo in integrazione con gli Atenei per gli studenti in stato di protezione internazionale:

1. *Benefici ER.GO* (borsa di studio, alloggio.....)
2. *Borse di studio Unibo for Refugees* (ER.GO collabora con l'Università di Bologna per individuare gli studenti assegnatari e per facilitare l'inserimento nella vita accademica e sociale),
3. *Borse CRUI*, gestite dalla CRUI per conto del Ministero dell'interno (ER.GO collabora con gli Atenei della Regione per la gestione delle borse in denaro e servizi),
4. *Altre Borse di studio in servizi finanziate dall'Ateneo di Ferrara* (ER.GO collabora con l'Università di Ferrara per la gestione dei servizi e per facilitare l'inserimento degli studenti nella vita accademica e sociale);
5. *UNICORE*: Progetto sperimentale rivolto a 5 studenti eritrei provenienti da campi profughi dell'UNHCR in Etiopia. Gli attori che collaborano al progetto sono, oltre all'Università di Bologna, UNHCR ed ER.GO, la Diocesi di Bologna, la Caritas Italiana, l'Organismo Pastorale

della CEI, Federmanager Bologna- Ravenna, Ghandi Charity; Manageritalia Emilia Romagna, Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, Next Generation Italy. Il progetto è un primo esempio di “corridoio universitario” che nelle intenzioni di UNIHCR dovrebbe nel giro dei prossimi anni essere esteso ad altri Atenei. Nel frattempo si sta cercando di mettere a punto un modello, sulla base di questa prima esperienza non priva di difficoltà e di cui si potrà fare una prima compiuta valutazione al termine dell’a.a. 2019/2020. ER.GO concorre con i suoi servizi e gestisce le borse di studio finanziate da UNIBO.

Ecco i dati relativi agli studenti in stato di protezione internazionale seguiti negli ultimi anni accademici:

a.a.	Benefici ER.GO n. studenti	Borsa Unibo for Refugees n. studenti	Borse CRUI n. studenti	UNICORE n. studenti	Borse Unife n. studenti	Totale n. studenti
2017/2018	24	4	2			30
2018/2019	19	9	2		2	32
2019/2020	18	12	7	5	1	43

Servizi Promozionali-Orientamento in entrata

Si tratta di servizi che rafforzano la rete interistituzionale all’interno della quale ER.GO può potenziare i propri servizi con una linea innovativa e alcune volte sperimentale. Il far parte di una rete istituzionale di livello locale si rivela particolarmente utile allorchè si deve promuovere la partecipazione attiva degli studenti ER.GO all’interno della comunità locale. Questo, ad esempio è stato il caso delle iniziative connesse all’assegnazione degli alloggi ACER di Bologna, di cui si è detto in altra parte della presente relazione

Di particolare successo il Progetto Scuole, che si sta progressivamente evolvendo in un nuovo servizio di orientamento in entrata. Si è realizzata una campagna informativa sui servizi del diritto allo studio indirizzata a tutte le scuole superiori presenti in regione. La campagna è organizzata in modo flessibile anche per accompagnare i servizi di orientamento in entrata realizzati dagli Atenei. Ad esempio in Romagna la presenza nelle scuole è organizzata congiuntamente ai Campus. Nel 2019 le scuole contattate sono state complessivamente 102 e gli incontri realizzati sono stati 30. A questi vanno aggiunti gli incontri organizzati da UNIBO e a cui ER.GO ha partecipato in occasione dei saloni dell’orientamento nelle città romagnole di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini; questi incontri hanno sostituito parte degli incontri con le scuole. E’ un servizio che si amplia di anno in anno e che rappresenta una prima azione di accessibilità degli interventi erogati da ER.GO proprio nei contesti in cui spesso sono meno conosciuti, l’ambito scolastico emiliano-romagnolo. Ci sono anche stati 2 incontri in scuole fuori regione.

Inoltre, per la prima volta presso una scuola bolognese si è organizzato un servizio di consulenza individuale per gli studenti più indecisi. Gli studenti che hanno fruito del servizio sono stati 6 (il 10% di quelli delle classi quinte che intendevano proseguire gli studi).

Sempre nell’orientamento in entrata si è avviato un confronto con altri soggetti della rete regionale che operano sul tema, quali ARTER, Province, enti di formazione. E’ un primo avvio di collaborazione di cui al momento è prematuro prefigurare gli esiti.

C'è poi stato un tentativo di orientamento alla scelta universitaria all'interno del Polo Penitenziario di Bologna. Purtroppo, non si è riuscita ad andare oltre le informazioni per accedere ai contributi ER.GO, stante le difficoltà insite nella dimensione carceraria.

ER.GO ha poi partecipato a tutte le iniziative di presentazione dell'offerta formativa degli Atenei con banchetti informativi sui propri servizi. Anche in questo ambito ci si muove quindi in modo integrato, consapevoli dell'importanza dei servizi per il diritto allo studio nell'orientare al meglio gli studenti nel passaggio non facile del post diploma.

ER.GO ha aderito all'iniziativa Urban BO, Piattaforma di condivisione della conoscenza sulle politiche urbane, promossa dal Comune di Bologna, dalla Città Metropolitana e da Urban IT, Centro Nazionale di studi delle politiche urbane. Urban Bo, ora confluito nella Fondazione per l'Innovazione Urbana, prevede vari cluster tematici su argomenti di interesse per la vita cittadina. ER.GO coordina il cluster relativo al mondo universitario, dove sono presenti tra gli altri l'Università di Bologna, Art-er, la Fondazione Alma Laurea. Questo tavolo dovrebbe consentire lo scambio di conoscenze e progettualità da parte dei diversi soggetti istituzionali che gravitano nel mondo universitario bolognese. Nell'ambito del gruppo coordinato da ER.GO sono stati elaborati 2 progetti, uno di Alma Laurea con focus sugli esiti occupazionali degli studenti e un altro in collaborazione ER.GO-Art-er per la realizzazione di una piattaforma digitale relativa alle vocazioni economiche del territorio. Si auspica di avere presto notizie per un possibile finanziamento, stimato nell'ordine di € 27.000,00.

Il Servizio Informativo Aziendale

Nel 2019 il SIA è stato prioritariamente impegnato ad aggiornare e consolidare i software gestionali sviluppati internamente al fine di garantire la loro coerenza e affidabilità rispetto alle disposizioni in materia di sicurezza dei dati personali.

Analoghi interventi sono stati effettuati per quanto riguarda i software di gestione dei servizi on-line e delle graduatorie, il cui sviluppo è affidato a soggetti esterni all'Azienda. Il nodo più delicato è quello rappresentato dai servizi on-line, tenuto conto della grande quantità di informazioni trattate, alcune delle quali anche di natura personale e sensibile.

Proprio per essere certi dell'assoluta affidabilità del sistema e per porre in essere eventuali correttivi, a fine 2019 è stato affidato ad una ditta specializzata un servizio di penetration test e vulnerability assessment. Lo scopo è quello di valutare il rischio nel processo di acquisizione delle domande in tutti i suoi aspetti. I primi esiti ci saranno nel corso del 2020 e potranno essere molto utili per le politiche di sicurezza nel trattamento dei dati.

Si dovrà procedere in modo analogo anche per la piattaforma ER.GOSCUOLA, dove vengono acquisite le domande del diritto allo studio scolastico che nel 2019 è stata interessata da un'importante azione di consolidamento e sviluppo per adeguarla alle nuove prescrizioni delle delibere regionali in materia.

La suite dei servizi on-line per gli studenti ogni anno è interessata da aggiornamenti e manutenzioni evolutive, in quanto si rende necessario non solo recepire le novità dei bandi di concorso, ma anche ottimizzare l'interoperabilità interna (con le alte funzioni aziendali a cui compete la gestione dei servizi e degli interventi economici) ed esterna (con le Università). Tutto il processo di erogazione dei benefici ha qui il suo inizio.

Occorre continuare nell'azione di semplificazione, per garantire la massima accessibilità. A tal fine nel 2019 è stato creato il percorso per gli studenti iscritti ai corsi InterAteneo, ed è stato messo a punto un progetto di durata biennale, data la sua complessità e la conseguente necessità di rivedere tutti i flussi interni, che consentirà già dall'a.a. 2020/2021 la gestione di più ISEE per lo stesso studente, purchè valide per i diversi benefici richiesti. Lo studente che ha presentato una ISEE entro la scadenza di un bando, potrà presentare una nuova dichiarazione, senza annullare la precedente, per un bando non ancora scaduto. Sulla platea di questi studenti con più ISEE si concentreranno molti dei controlli effettuati annualmente dall'Azienda.

Anche Best, il software gestionale delle graduatorie e di assegnazione e pagamento delle borse di studio è stato interessato da interventi di aggiornamento, per allinearli ai nuovi contenuti dei bandi di concorso ed in particolare alla nuova previsione del pagamento della borsa di studio in tre rate, anziché due come nel passato. Purtroppo, così come per SERA, il software di gestione dei servizi abitativi, si sconta anche nel 2019 il ritardo del passaggio alla versione web. La softwarehouse a cui è affidato l'aggiornamento ha incontrato difficoltà che hanno procrastinato questi tempi. Si ritiene che il problema possa risolversi nel 2020.

RISTORA, il software che gestisce il prepagato per l'accesso ai servizi ristorativi è stato interessato da importanti aggiornamenti, utili per ottimizzare il dialogo con le casse dei servizi ristorativi, anche quelli di più recente apertura (ad esempio il bar Volume di Cesena). Purtroppo è un applicativo nato molti anni fa, solo per la sede di Bologna, e progressivamente esteso ai servizi in appalto di tutte le sedi. Oramai necessita di una revisione complessiva. Analogamente è stato effettuato un potenziamento della parte amministrativa di ERGORISTO, dovuta all'estensione ad ulteriori punti di ristoro dell'APP per la dematerializzazione dei buoni pasto, sviluppata internamente. Il trend delle transazioni avvenute tramite la app dà conto del progressivo aumento delle prestazioni richieste:

Anno	Numero Transazioni	Importo totale transazioni
2017	196	864.80,00
2018	4.812	40.547,90
2019	26.214	182.035,43

La completa dematerializzazione dei buoni pasto a decorrere dall'a.a. 2019/2020 ha un notevole impatto gestionale ed economico (il risparmio è stato quantificato in € 13.327,48)

Anche altre funzioni, più tipicamente amministrative, sono state interessate da progetti di dematerializzazione, come nel caso della tenuta degli attestati di formazione e l'archivio delle convenzioni e dei contratti. In questo ambito si procede con grande cautela perché dematerializzare implica la digitalizzazione e occorre avere sempre, in ogni passaggio, adeguate garanzie di sicurezza e certezza documentale. Si tratta di un progetto che continuerà anche negli anni futuri, interessando altre aree aziendali.

Interventi di sviluppo e aggiornamento hanno riguardato anche il sistema ERGOPAY, malgrado alcuni ritardi nella compiuta implementazione del nuovo software di contabilità. ERGOPAY è software che dovrà consentire la piena interoperabilità con PagoPA. L'Azienda ha proceduto gradualmente, partendo dai debiti degli studenti più semplici, quali il rimborso dei danni o il pagamento delle penali previste dal Regolamento delle Residenze Universitarie, per arrivare al pagamento delle rette (se non detratte dalla borsa di studio) e alla restituzione rateale delle borse di studio.

Nel 2019 è stata predisposta la procedura che consente di popolare la banca dati (Casellario dell'assistenza) delle prestazioni agevolate di INPS anche tramite la cooperazione applicativa, ed ora occorre completare il processo di storicizzazione dei dati già trasmessi. In attesa che questa attività sia completata, si procede a popolare la banca dati di INPS con l'inserimento di file XML secondo un tracciato predefinito dalla stessa INPS.

Il Patrimonio

Il valore del patrimonio immobiliare gestito dall'Azienda è complessivamente pari ad Euro 210.102.361,00, di cui Euro 30.490.022,72 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 10.939.034,31 per arredi, Euro 2.121.409,55 per attrezzature, Euro 2.202.742,58 per strumentazione informatica, Euro 371.614,57 per impianti, Euro 969.831,69 per telerie, materassi e biancheria.

L'ingente patrimonio distribuito su tutto il territorio regionale con diverse caratteristiche architettoniche e di vetustà ha richiesto anche nel 2019 un'importante attività di progettazione e programmazione manutentiva per mantenere in buona efficienza strutture e servizi.

Si è confermata un'alta domanda abitativa e pertanto è stata intensa l'attività svolta insieme agli Atenei, agli Enti e Istituzioni locali al fine di differenziare e potenziare i servizi su tutto il territorio regionale.

Nel marzo 2019 l'Università di Bologna – Campus di Cesena ha concesso ad ER.GO uno spazio nel nuovo campus per la realizzazione di un servizio di ristorazione leggera. Né era possibile altra soluzione tenuto conto dell'ubicazione del locale, dove sarebbe stato impossibile creare una cucina. ER.GO ha curato la gara per affidare la gestione del servizio e ad aprile il nuovo punto ristoro è stato aperto. Il gestore ha assicurato la funzionalizzazione del locale mediante l'allestimento di arredi ed attrezzature con investimento a proprio carico.

A Forlì, da aprile 2019 è attiva con l'Università di Bologna – Campus di Forlì una convenzione per la gestione di uno spazio studio al primo piano della mensa situata all'interno del campus. Lo spazio studio è fruibile da tutti gli studenti dalle 9 alle 18 dal lunedì al venerdì ed il servizio è affidato al gestore della mensa, che per l'occasione ha ampliato l'offerta ristorativa con l'apertura di un bar, anch'esso attivo dalle 9 alle 18. L'Università sostiene i costi del servizio con un canone mensile di Euro 3.950,00 (IVA esclusa).

L'attivazione dello spazio studio ha reso necessaria la realizzazione di una linea di connettività LEPIDA il cui costo di installazione è stato pari a € 11.750,00 (IVA compresa), con un concorso alla spesa di Euro 5.000,00 da parte dell'Università di Bologna – Campus di Forlì.

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

- n. 1 appartamento in Via Malvasia, 19 con 1 posto letto – afferente residenza GHIGI
- n. 1 appartamento in Via S. Carlo, 24 con 1 posto letto – afferente residenza CASTELLACCIO;
- n. 1 appartamento in Via Azzo Gardino, 10 con 1 posto letto – afferente residenza CASTELLACCIO;

n. 1 appartamento in Via S. Leonardo, 20 con 1 posto letto – afferente residenza MORGAGNI;
n. 1 appartamento in Via S. Leonardo, 14 con 1 posto letto - afferente residenza MORGAGNI;
n. 7 appartamenti in Via Gandusio 6 (3 appartamenti) e in Via Gandusio 8 (4 appartamenti), per complessivi 14 posti letto – afferente residenza CARDUCCI;
n. 1 appartamento in Via Mirasole, 33 con 2 posti letto – afferente residenza MORGAGNI.
per complessivi n. 21 posti letto.

La nuova disponibilità di alloggi, oltre a rappresentare una importante risorsa in un periodo di forte domanda abitativa, rappresenta una significativa sperimentazione di integrazione sociale. Gli studenti assegnatari degli alloggi Acer sono infatti chiamati a dare la propria disponibilità ad attività di vicinato solidale, con l'obiettivo di aumentare i livelli di coesione sociale negli edifici/comparti ERP.

Gli appartamenti sono stati allestiti nell'estate 2019, anche mediante il recupero di arredi dai magazzini aziendali. Sono state acquisite n. 13 cucine nuove, su misura, e arredi per i monolocali che erano adatti ad ospitare 2 studenti. L'allestimento degli alloggi Acer ha avuto un costo complessivo di Euro 96.000,00, comprese alcune attività impiantistiche e di tinteggio. In tutti gli appartamenti è stata attivata la connessione internet per garantire standard analoghi a quelli delle residenze universitarie. La spesa per questo servizio è di € 6.892,94 (IVA esclusa) fino al 16/07/2022, data di scadenza della convenzione IntercentER-TIM.

Nel 2019 presso la residenza Irnerio è proseguita la convenzione con l'Università di Bologna per l'ospitalità di n. 50 studenti del Collegio Superiore e dottorandi Internazionali dell'Istituto di Studi Avanzati (ISA) per un importo mensile di Euro 472,00 (IVA compresa) a studente. Il buon esito dell'esperienza ha permesso di individuare una strada per il prossimo futuro: un Accordo tra Università ed ER.GO con il quale si prevede la destinazione esclusiva della Residenza Irnerio a collegio, con gestione garantita da ER.GO. Questa formula rappresenta un'inedita sperimentazione che valorizza le diverse competenze istituzionali. Per non contrarre la disponibilità abitativa per gli studenti delle graduatorie ER.GO la piena attivazione del Collegio Irnerio è subordinata all'apertura della Residenza di San Petronio Vecchio, in corso di realizzazione da parte dell'Università di Bologna con un cofinanziamento di un bando ministeriale ex L. 338/2000.

Anche a Cesena sono state avviate interlocuzioni con l'Università di Bologna per la disponibilità di una nuova residenza di 80 posti letto nell'area del nuovo campus. Anche questo è un intervento che beneficia di un cofinanziamento ministeriale ex L. 338/2000. Già dal 2019 è in corso una proficua collaborazione tra le strutture tecniche dell'Ateneo e di ER.GO volta a garantire una funzionalizzazione coerente con gli standard qualitativi delle altre residenze universitarie.

Nel maggio 2019 l'Università di Ferrara ha manifestato la propria disponibilità a restituire ad ER.GO alcuni spazi della residenza S. Lucia da destinare ad alloggi per studenti in seguito al trasferimento di alcuni uffici presso altre sedi. Questa modifica alla destinazione d'uso di porzioni dell'immobile S. Lucia, con aumento dei posti letto della residenza da 25 a 40 (la ricettività piena sarebbe di 123 posti), ha comportato la necessità di aggiornare, con costi a carico di ER.GO per un importo di Euro 8.800,00, la pratica di prevenzione incendi presso il competente Comando dei Vigili del Fuoco. Si sono create compartimentazioni e filtri fumo per l'ottenimento della conformità antincendio con una spesa di Euro 24.000,00.

Anche in questo caso l'allestimento dei nuovi 15 posti letto è avvenuto mediante il recupero di arredi dai magazzini aziendali.

Dall'a.a. 2019/2020 presso la sede di Ferrara, oltre alla disponibilità di ulteriori 15 posti letto presso la residenza S. Lucia, si sono prorogate le locazioni temporanee con Fondazione CEUR. Per

l'a.a 2019/2020 la disponibilità è di 95 posti letto presso diverse strutture (Darsena, Giardino, Corso Giovecca), 9 posti letto in più rispetto al precedente anno accademico, verso il corrispettivo di Euro 372.910,00.

A Modena nell'estate 2019 è avvenuta la chiusura del punto ristorativo di Via Vignolese 671 facente parte del complesso Allegretti, di proprietà ER.GO.

Il gestore a primavera 2019 aveva evidenziato difficoltà gestionali ed economiche che non gli rendevano possibile continuare nell'erogazione del servizio e a fine giugno è avvenuto il recesso contrattuale. Mediante una perizia è stata redatta una valutazione delle addizioni apportate dal gestore (nuovi impianti, arredi ed attrezzature) per un valore di Euro 39.000,00 che ER.GO ha valutato di acquisire per poter disporre di un locale attrezzato e funzionale. L'idea è quella di un servizio che sfrutti in modo nuovo gli ampi spazi disponibili, con un punto ristoro, una sala studi e sale ricreative.

A seguito di una preliminare condivisione con l'Università di Modena e Reggio Emilia è stato pertanto redatto un progetto definitivo di trasformazione/valorizzazione del complesso Allegretti per una spesa complessiva di Euro 280.000,00 (IVA compresa), di cui € 100.000,00 coperte da un finanziamento regionale ad hoc.

Nel 2019 si è approvato il primo bilancio partecipato di ER.GO, con la destinazione di un importo massimo di € 10.000,00 a progetti di miglioramento delle residenze presentati da gruppi di studenti assegnatari. Sono state acquistate attrezzature e elettrodomestici da cucina, contenitori ed erbe aromatiche, attrezzature fitness, giochi di società, per una spesa complessiva di Euro 8.712,27.

Presso la residenza Sassi Masini a Forlì il bilancio partecipato si è integrato con il progetto *Plastop*, messo in campo dall'Ateneo di Bologna per abbattere il consumo della plastica monouso. E' stata installata una colonnina di distribuzione gratuita di acqua filtrata, refrigerata, liscia e gasata e il distributore di bevande calde ha solo materiale compostabile.

Al fine di estendere la sperimentazione e verificare l'impatto del distributore gratuito dell'acqua, si è provveduto ad una installazione anche nella sala studio della residenza Via Larga a Bologna, unitamente a distributori di snack e bevande calde, sempre con materiale compostabile.

Questo è un primo passaggio di un più ampio progetto di sostenibilità che dovrà estendersi ad altre residenze ed arricchirsi di ulteriori contenuti, anche con la collaborazione degli Atenei. L'Università di Bologna ha donato ai 120 studenti della Residenza Sassi Masini le borracce. E' un primo segnale, dal valore anche simbolico, a cui dovranno seguire campagne di sensibilizzazione, informazione e formazione. La sostenibilità è un processo che mai può dirsi concluso, poiché occorre sedimentare un nuovo approccio culturale in molti aspetti della vita quotidiana.

Si illustrano di seguito i principali interventi realizzati nelle diverse sedi territoriali nel 2019, anche sulla base di quanto inserito nel Programma di acquisizione di beni e servizi per il biennio 2019/2020 e Programmazione dei Lavori per il triennio 2019/2021 approvato con Determinazione n. 423 del 29/10/2018 e suo aggiornamento approvato con Determinazione n. 436 del 24/10/2019:

- residenza Ghigi 1 in Via L. Berti 2/2 a Bologna: a estate 2019 sono iniziati i lavori di riqualificazione degli impianti termico, idrico-sanitario e dei servizi igienici aggiudicati al Consorzio Stabile Imprese Padovane verso il corrispettivo di € 569.603,64 (IVA esclusa). Nel corso del 2019 sono stati completati ed arredati con le nuove cucine gli appartamenti di due vani scala H e G. Mancano quindi altre n. 6 scale.

- residenza universitaria R.U.M. di Via Campi 309 a Modena: a conclusione di specifica indagine di mercato sono state affidate le opere per il rifacimento dell'impianto di allarme/antintrusione e delle uscite di emergenza della residenza per l'importo di € 9.639,00 (IVA esclusa). Nel 2019 è stata completata la parte progettuale prevista nell'intervento e nel 2020 si prevede di eseguire i

lavori, così come di affidare l'analisi di vulnerabilità sismica, attività preliminare indispensabile ad ogni eventuale futuro intervento;

- presso le residenze universitarie Galvani, Malpighi e Schiavonia di Bologna si è provveduto alla sostituzione di tutte le caldaie autonome per una spesa di Euro 93.202,10 (IVA esclusa);

- presso le residenze Carducci a Bologna e Ulivi a Parma sono iniziati nel 2019 le opere di miglioria realizzate nell'ambito del servizio di Global Service: il cappotto della residenza Carducci con coibentazione del portico per un importo complessivo di Euro 360.972,00 (IVA esclusa) di cui Euro 37.102,00 a carico di ER.GO, il rifacimento di due facciate e del coperto della residenza Ulivi a Parma per un valore dell'intervento a carico del gestore di Euro 331.577,22 (IVA esclusa) ed Euro 105.000,00 (IVA esclusa) a carico dell'Azienda;

- a Parma presso la residenza S. Pancrazio si è eseguita la progettazione dei lavori di rifacimento della distribuzione principale dell'impianto di climatizzazione ed integrazione dell'impianto idrico-sanitario per la spesa di Euro 41.975,00 (IVA esclusa); le attività sono state affidate a una ditta specializzata e iniziate a fine 2019; sempre presso la stessa residenza si è provveduto al rifacimento delle 32 cappe di aspirazione delle cucine con installazione di aspiratori in copertura per una spesa di Euro 14.600,00 iva esclusa;

- servizio ristorativo di Ingegneria a Bologna: durante la chiusura estiva si è eseguito un intervento di restyling con sostituzione della pavimentazione della linea self, della rampa di accesso alla sala consumo pasti e relativo parapetto e il montaggio di pannellature di vetro e metallo al posto delle pannellature in laminato, per una spesa di Euro 25.000,00 (IVA esclusa). Lo spazio è stato reso più gradevole e tale innovazione ha permesso una modulazione dell'offerta ristorativa parzialmente diversa da quella della mensa tradizionale, con l'introduzione di nuove tipologie di prodotti.

- servizio ristorativo Giovecca a Ferrara: è stata realizzata la progettazione di una rampa di accesso al locale per abbattere le barriere architettoniche, ora al vaglio del parere dei competenti Uffici del Comune;

- presso la residenza Irnerio e l'attiguo servizio ristorativo Bononia a Bologna si sono resi necessari interventi di adeguamento ai fini della prevenzione incendi, con installazione di nuove porte REI, nonché manutenzioni edili ed impiantistiche necessarie ad assicurare la piena funzionalità della struttura, per una spesa complessiva di € 18.892,26 (IVA compresa);

- per le residenze universitarie Fioravanti, Castellaccio, Sassi Masini, Hotel Palace e Cavestro si è provveduto al perfezionamento delle pratiche di rinnovo del certificato prevenzione incendi.

Progetti di edilizia universitaria ex L. 338/2000

Il Decreto del Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca del 12/12/2018, pubblicato sulla G.U. n. 75 del 29/03/2019 recante "Secondo piano degli interventi di tipologia A1, B e C per alloggi e residenze per studenti universitari ex art.7, comma 8, D.M. n. 937/2016" ha approvato i progetti ammessi al cofinanziamento statale collocandoli in diverse fasi cronologicamente individuate sulla base delle risorse disponibili attualmente o che lo saranno in futuro.

I progetti attualmente ammessi al cofinanziamento, tenuto conto anche della comunicazione ministeriale del 29 /11/2019 sono i seguenti:

Sogget b at tore	Nome intervento	N. Post i let b	Costo del proget b	Importo f nanziato MIUR	Cof nanzamento RER	Cof nanzamento ER.GO	Cof nanzamento RER-ER.GO
UNIBO	Studentato Osservanza - Imola	45	6.237.538,88	2.262.174,00	0,00	100.000,00	100.000,00
UNIBO	Studentato Baricentro - Bologna	59	6.051.909,69	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		266	32.927.448,57	16.534.850,03	4.383.000,00	3.365.000,00	7.748.000,00
UNIBO	Lazzaret b	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		648	77.568.941,16	35.161.181,03	8.000.000,00	6.848.000,00	14.848.000,00

Con Determinazione n. 562 dell'11/12/2019 "Recepimento della delibera della G.R. 2247 del 22/11/2019 Edilizia Universitaria: assegnazione del fondo di sviluppo e coesione e approvazione schemi di modifica di accordi sottoscritti tra Regione, ER.GO e l'Università di Bologna" si è preso atto dell'articolazione del cofinanziamento regionale a valere sul Fondo Sviluppo e Coesione pari a 7.000.000,00 euro a favore dei soggetti attuatori degli interventi così come segue:

Assegnazioni - Interventi con cofinanziamento di risorse regionali ed FSC								
Soggetto attuatore	Denominazione intervento	Costo progetto in euro	Cofinanziamento MIUR in euro	Cofinanziamento regionale a valere risorse FSC in euro	Cofinanziamento ER.GO in euro	Cofinanziamento RER con FSC- ER.GO	Cofinanziamento regionale in euro	ASSEGNAZIONE IMPORTI FSC
Alma Mater Studiorum - Università di Bologna	Costruzione di due residenze universitarie, e di due edifici adibiti ai relativi servizi di supporto alle residenze nell'area Bertalia - Lazzaretto Bologna	42.082.177,25	18.626.331,00	2.617.000,00	3.483.000,00	6.100.000,00	1.000.000,00	2.617.000,00

Università di Parma	Restauro conservativo e riuso ex carcere giudiziario di San Francesco a Parma	7.825.000,00	4.301.977,50	2.066.000,00	1.400.000,00	3.466.000,00	0,00	2.066.000,00
ER.GO - Azienda regionale per il diritto agli studi superiori	Completamento immobile Villa Marchi a Reggio Emilia	12.813.000,00	5.896.000,00	2.317.000,00	0,00	2.317.000,00	0,00	2.317.000,00
								7.000.000,00

L'intervento nell'area del Lazzaretto a Bologna è relativo ad un precedente bando ministeriale sempre ex L. 338/2000

Complessivamente con gli interventi richiamati nelle tabelle si prevede la realizzazione di n 648 nuovi posti letto e le risorse a carico del bilancio di ER.GO sono complessivamente pari a Euro 6.848.000,00.

In esecuzione alla deliberazione regionale si è conseguentemente provveduto alla modifica agli Accordi sottoscritti tra Regione Emilia Romagna, ER.GO e Università di Bologna relativi a:

- realizzazione degli interventi di edilizia universitaria nell'area Bertalia-Lazzaretto;
- realizzazione degli interventi di ristrutturazione del Campus Osservanza Imola e Demolizione e Costruzione dell'edificio Campus Baricentro.

Valorizzazione economica di alcuni spazi aziendali

Nel 2019 sono proseguite le attività relative alla valorizzazione economica di alcuni spazi. Sono continuate le campagne di pubblicità/sponsorizzazione ai sensi della convenzione con la Società Idea Link Srl di Milano presso i punti ristorativi e residenze ER.GO previa approvazione dei contenuti da parte dell'Azienda. Per il 2019 l'entrata è stata di Euro 8.702,00.

Le convenzioni per la concessione per l'installazione dei distributori di bevande e snack presso le residenze universitarie e gli uffici dell'Azienda è stata oggetto di rinegoziazione sulla base dei consumi registrati dai gestori nel 2018 ed ha comportato un incremento degli introiti, passati da Euro 22.821,62 (IVA esclusa) ad Euro 35.885,25 (IVA esclusa) sull'esercizio 2019.

Per valorizzare e promuovere l'utilizzo degli spazi e dei servizi presenti presso le residenze Fioravanti a Bologna, San Filippo Neri a Modena, S. Lucia a Ferrara sono stati predisposti specifici disciplinari finalizzati a favorire la creazione di eventi e offerte formative per studenti universitari e non solo, consentendo in tal modo l'apertura delle strutture ad un pubblico più vasto rispetto a quello dei soli studenti assegnatari di alloggio. L'introito è stato complessivamente di Euro 35.731,00 (IVA esclusa).

Per quanto attiene alle locazioni attive, registriamo un introito di Euro 4.591,86 per la locazione di n. 5 garage e n. 1 cantina ed Euro 32.626,43 per la locazione di porzione dei lastrici per il posizionamento di antenne radiomobili presso le residenze Carducci a Bologna, Ulivi e Volturmo a Parma.

Per quanto attiene alle partnership istituzionali, nel 2019 è continuata la convenzione con il Campus di Rimini per la disponibilità di aule studio nella Residenza Ex Hotel Palace nel fine settimana e nei giorni festivi oltre alla fruizione, tutti i giorni della settimana, dello spazio attrezzato con macchine distributrici di bevande o snack e microonde. Il concorso annuo dell'Università per il 2019 è stato

pari ad Euro 4.800,00. Nella stessa residenza la concessione di spazi ad uso aule a LABA – Libera Accademia delle Belle Arti di Rimini ha garantito un introito annuo di Euro 18.000,00.

E' inoltre stata prorogata la convenzione con il Campus di Forlì per l'utilizzo delle sale studio da parte della generalità degli studenti del Campus presso Palazzo Sassi Masini il martedì e nei fine settimana. La convenzione prevede un contributo annuo a favore di ER.GO di Euro 10.200,00 (*si è già detto del nuovo spazio studi presso la mensa di Forlì*).

Anche le attività dei CUS sono continuate nel 2019, sia in Romagna presso le palestre delle residenze Palazzo Sassi Masini a Forlì e Ex Hotel Palace a Rimini, per un contributo di Euro 1.000,00 (IVA esclusa), sia a Modena, presso la residenza RUM, con un introito di Euro 900,00 (IVA esclusa).

I proventi complessivamente derivanti dalle locazioni attive e dalla valorizzazione degli spazi aziendali (compresa la mensa di Forlì) sono stati pari a Euro 156.594,68.

Istruzione scolastica

Nel 2019 sono continuate le attività in materia di istruzione scolastica (il supporto istruttorio alla regione in materia di edilizia e di diritto allo studio previsto dalla legge regionale 6/2015), oramai divenute parte integrante dei servizi aziendali.

Edilizia scolastica

Ai sensi della convenzione tra la Regione Emilia-Romagna ed ER.GO per le attività di supporto istruttorio e gestionale in materia di edilizia scolastica, nel 2019 sono state convalidate 135 interventi presenti sul portale MIUR (n. 122 relativi all'annualità 2015 e n. 13 relativi all'annualità 2016). La validazione della gestione finanziaria ha permesso nel 2019 (ultima finestra 1/10/2019) l'erogazione agli enti locali assegnatari da parte della Cassa Depositi e Prestiti della somma di Euro 9.722.743,64

Ai sensi dell'art. 3 della citata convenzione è stato eseguito, congiuntamente ad una task force del Miur, un sopralluogo a Ponte dell'Olio ove è stato realizzato un intervento di adeguamento strutturale e riqualificazione energetica della Scuola "A.Vaccari".

Diritto allo studio scolastico

Nel 2019 il servizio di gestione del diritto allo studio scolastico, tramite il portale ER.GOSCUOLA, ha visto un significativo sviluppo sia per le borse di studio, sia per i contributi per i libri di testo, per i quali l'Azienda provvede direttamente all'erogazione delle risorse ai Comuni, secondo le indicazioni della delibera di riparto regionale.

La piattaforma ER.GOScuola, strumento unico a livello nazionale, è stata sviluppata unicamente con competenze interne e nel corso degli anni è stata via via perfezionata, con l'introduzione della cooperazione applicativa con INPS che consente l'acquisizione diretta delle attestazioni ISEE delle famiglie richiedenti i benefici, borse di studio e/o contributi per libri di testo. Nella piattaforma interagisce una pluralità di soggetti: famiglie, scuole, province, comuni, ER.GO e Regione.

Ecco alcuni numeri degli ultimi tre anni scolastici, che danno conto di una crescita delle attività certo non trascurabile, anche per i necessari riflessi sull'organizzazione interna.

	2017/2018	2018/2019	2019/2020
--	------------------	------------------	------------------

studenti registrati nella Piattaforma	30.892	49.508	63.354
utenze scuole	758	715	778
utenze Comuni	472	540	540
utenze Province	30	28	30
utenze Caf	432	481	620
Totale	32.584	51.272	65.322

	a.a. 2017/2018	a.a. 2018/2019	a.a. 2019/2020
Domande Borse di studio	6.433	11.957	16.526
Domande contributi libri di testo	19.870	24.554	35.037

I controlli delle condizioni economiche svolti nel 2019 hanno riguardato n. 815 posizioni (nel 2018 erano stati 259).

Anticorruzione, Trasparenza e Privacy

Di seguito si dà conto delle principali attività svolte nel corso del 2019 in materia di anticorruzione, trasparenza e privacy.

Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione 2019-2021 e Rete per l'integrità e la trasparenza

- Con Determinazione n. 24 del 29/01/2019 è stato approvato, su proposta del Responsabile per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza (di seguito RPCT) di ER.GO, il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza 2019-2021, comprensivo della Tabella degli adempimenti in materia di trasparenza. Il RPCT di ER.GO ed al suo staff hanno il compito di darvi attuazione e, anche attraverso la collaborazione del Comitato Guida sulla Trasparenza, di assumere tutte le iniziative necessarie per il coordinamento e la realizzazione delle azioni previste in materia di trasparenza.

Il piano è poi stato ingratato con determinazione n. 55 del 26/02/2019 al fine di recepire alcune osservazioni/suggerimenti dell'OIV: esplicitare il nominativo del soggetto Responsabile dell'attuazione delle singole misure previste (aggiungendo una colonna nella tabella riferita al Programma delle misure per ciascun anno di riferimento del Piano) e l'illustrazione delle misure di prevenzione che l'Azienda adotta in alternativa alla rotazione delle posizioni dirigenziali o comunque di responsabilità, in ragione delle proprie ridotte dimensioni e dell'alto livello di specializzazione di alcune funzioni strategiche dell'ente.

A fine febbraio 2019, recependo le indicazioni del Presidente ANAC, ER.GO ha installato sul proprio sito internet la piattaforma digitale (messa in condivisione da ANAC per tutte le PP.AA. interessate) per l'invio delle segnalazioni al RPCT. La piattaforma offre maggiori garanzie di riservatezza dell'identità del segnalante, ma il soggetto interessato può scegliere la modalità anonima o meno della segnalazione e il canale con cui inoltrarla (piattaforma o mail alla casella riservata). Tale modalità è stata esplicitata con una nota del RPCT pubblicata alla voce "Procedura

di segnalazione di illeciti o di irregolarità” della sezione “Amministrazione trasparente”- “Altri Contenuti”. **Nel corso del 2019 non sono pervenute segnalazione di alcun tipo.**

A luglio 2019 il RPCT di ER.GO si è registrato sul Portale ANAC per poter provvedere alla pubblicazione sulla Piattaforma informatica di ANAC di tutta la documentazione in materia di anticorruzione

Con riferimento alla formazione obbligatoria, i membri dello staff anticorruzione partecipano alle iniziative della Rete per l’Integrità e la Trasparenza (cui ER.GO ha aderito, in persona del proprio RPCT), a quelle del Servizio Affari generali della Regione Emilia-Romagna, oltre ad altre iniziative sempre del circuito istituzionale.

Per tutti gli altri dipendenti, nel periodo giugno-luglio, sono iniziate le giornate formative (previste in un numero di 3 per ogni gruppo di dipendenti) realizzate unicamente con competenze interne, che hanno coinvolto 57 dipendenti. I contenuti delle giornate sono stati:

- il PTPCT di ER.GO;
- il Codice di Comportamento aziendale (riformato nel 2018);
- il Regolamento in materia di provvedimenti disciplinari approvato con determina 249/2018;
- l’assolvimento degli obblighi di trasparenza;
- le nuove disposizioni in materia di Privacy;
- le modalità per la richiesta di autorizzazione per incarichi esterni.

Nel corso del 2019 il RPCT ha lavorato con il suo staff per dare corso alle azioni previste nel piano, come risulta dai verbali di verifica del programma, pubblicati in Amministrazione Trasparente.

L’attività di monitoraggio e le verifiche condotte hanno evidenziato che non sono presenti situazioni anomale o critiche e, pertanto, il RPCT ha concluso che il sistema di prevenzione della corruzione messo in atto in Azienda è coerente e persegue gli scopi prefissati.

L’assenza di criticità emerge anche dalla **relazione annuale** del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, elaborata ai sensi dell’art. 1, co. 14, della legge 190/2012 e pubblicata sul sito internet aziendale alla sezione Amministrazione Trasparente – Altri contenuti – Anticorruzione, come previsto dalle istruzioni dell’ANAC.

Adempimenti in materia di trasparenza

Come detto sopra, il PTPC 2019-2021 contiene anche una sezione (Parte V) dedicata al tema della trasparenza, dove sono stati definiti gli obiettivi strategici da perseguire nel corso del 2019.

Allegata al PTPC vi è poi una tabella con la descrizione delle singole azioni da porre in essere in tema di trasparenza, l’indicazione dei tempi/modi da rispettare ed i soggetti responsabili della loro concreta attuazione.

Al di là della mera osservanza degli adempimenti di legge, l’obiettivo primario perseguito dall’Azienda resta quello di far conoscere, in maniera trasparente sia verso l’esterno che verso l’interno, il proprio operato, l’allocazione delle risorse e le modalità con cui vengono gestite, i risultati conseguiti.

L’obiettivo viene perseguito, pubblicando in maniera “accessibile” su Amministrazione Trasparente e nelle altre sezioni del sito le informazioni, i documenti ed i dati che possono risultare utili e/o interessanti per gli studenti e gli stakeholder istituzionali, nonché per lo stesso personale dell’Azienda. Queste informazioni sono rese pubbliche dopo una preventiva analisi sull’impatto che la pubblicazione può avere sul diritto alla riservatezza e alla protezione dei dati personali. E’ un

tema per ER.GO molto delicato, poiché molti degli atti rilevanti ai fini dell'assolvimento della sua missione istituzionale (ad esempio le graduatorie per l'accesso ai diversi benefici) possono essere di per sé rivelatori di particolari condizioni personali e o familiari, soprattutto sotto il profilo del disagio economico,

Si dà conto qui di seguito delle principali attività svolte in tema di trasparenza nel corso del 2019:

- realizzazione e pubblicazione di un VIDEO SULLA TRASPARENZA IN ER.GO nella sezione Amministrazione Trasparente, allo scopo di far meglio comprendere la tipologia di contenuti ivi presenti
- pubblicazione di tutta la documentazione in materia di anticorruzione (come detto sopra), e quella relativa al ciclo della performance
- aggiornamento di tutte le articolazioni della sezione Amministrazione Trasparente

Con riferimento al termine del 31/03/2019, l'O.I.V. (Organismo Indipendente di Valutazione) ha rilasciato, nella seduta del 16/04/2019, l'attestazione circa l'assolvimento degli obblighi di pubblicazione ai sensi di legge, secondo i contenuti e le modalità definiti da ANAC (con le delibere n.1310/2016 e 141/2019). L'attestazione è stata pubblicata in "Amministrazione trasparente", nella sotto sezione "Disposizioni generali" ed in quella "Controlli e rilievi sull'amministrazione".

Accesso civico generalizzato (c.d. FOIA)

Dopo l'implementazione avvenuta nel corso del 2018 di questa voce della sotto sezione "Altri contenuti" di Amministrazione Trasparente con la pubblicazione della relativa modulistica, non sono pervenute richieste di accesso in tutto il 2019.

Privacy

Al fine di dare pronta attuazione agli adempimenti introdotti dal GDPR, con determinazione del Direttore n.88 del 26/3/2018 è stato costituito un Gruppo di lavoro in materia di privacy, coordinato dalla Dirigente del Servizio Risorse umane, Organizzazione, Risorse strumentali e Patrimonio.

Con determinazione del Direttore n.169 del 15/05/2018 è stato poi affidato a Lepida Spa (ora Lepida S.c.p.a.), in quanto società *in houseproviding* della Regione Emilia-Romagna, l'incarico di Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD) per conto di ER.GO, titolare del trattamento dei dati personali.

Con determinazione del Direttore n.183 del 22/05/2018 ER.GO ha inoltre provveduto a:

- nominare i Responsabili del trattamento dei dati personali;
- istituire il registro integrato, in formato elettronico, del Titolare e dei Responsabili del trattamento dei dati personali.

Infine, con determinazione del Direttore n. 156 del 20/05/2019 è stato approvato il disciplinare tecnico per la gestione degli incidenti di sicurezza ICT in ER.GO e delle connesse situazioni di violazione dei dati personali (c.d. data breach). Degli altri aspetti attinenti la sicurezza nel trattamento dei dati si è già detto nella parte della presente relazione dedicata al Servizio Informativo Aziendale.

Si rileva inoltre che, dopo l'entrata in vigore del regolamento europeo 679/2016 ER.GO ha provveduto a:

- Aggiornare le informative privacy presenti sul sito internet e nella modulistica aziendale, sia rivolta agli utenti esterni che al personale interno;

- Sono state inviate a tutti i dipendenti le nuove lettere di designazione a incaricato al trattamento dati personali da parte del Titolare del Trattamento, redatte sulla base delle nuove disposizioni normative;
- Sono stati aggiornate le policy aziendali sulla privacy a ogni rinnovo o sottoscrizione di contratti con fornitori, sulla base delle nuove normative e delle indicazioni pervenute dal RDP.

Il Personale

Alla data del 31.12.2019, il personale di ER.GO è pari a 147 unità tra le quali un Dirigente a tempo indeterminato e un Dirigente a tempo indeterminato in aspettativa che ricopre il ruolo di Direttore. Le cessazioni del 2019 sono state n. 11.

Nel 2019, ai sensi dell'art.63 L.R. 43/2001, è stata liquidata l'integrazione regionale di indennità di fine servizio a n.3 dipendenti cessati per una spesa di € 21.711,68.

La distribuzione per sede territoriale e per categoria del personale non dirigenziale è la seguente:

CATEGORIA	Sedi Territoriali					TOTALI
	Bologna e Romagna	Modena	Reggio Emilia	Parma	Ferrara	
B	13	1	0	5	3	22
C	34	12	3	9	9	67
D	34	8	2	5	7	56
TOTALI	81	21	5	19	19	145

Gli incarichi di Posizione Organizzativa sono 25.

Nel 2019 si è data continuità al telelavoro ed avviata una sperimentazione di smartworking, che sostanzialmente ricalca quella regionale, seppure adeguata alla natura gestionale di ER.GO. Con lo smartworking si è inteso introdurre una ulteriore flessibilità nell'erogazione della prestazione lavorativa, accompagnata da una più chiara condivisione degli obiettivi aziendali. A questo scopo tutti gli atti di programmazione rappresentano strumenti fondamentali per impostare le diverse forme di lavoro agile. Il ciclo della performance, così come declinato in molteplici documenti, sta assumendo quindi una valenza sempre più strategica per l'organizzazione del lavoro. E' un processo in fieri, che dovrà essere attentamente monitorato e valutato. La sperimentazione dello smartworking dovrà poi essere temperata dal rafforzamento dello spirito di squadra che sempre di più deve permeare l'organizzazione aziendale.

I dipendenti di ER.GO coinvolti nelle diverse forme di lavoro agile ne 2019 sono stati 39

Il piano formativo realizzato nel corso del 2019 ha scontato, come quello dell'anno precedente, i vincoli derivanti dalle risorse finanziarie attivabili. Si è cercato comunque di garantire la più ampia partecipazione sia alla formazione esterna, sia a quella realizzata con competenze interne.

Qui di seguito si elencano in modo sintetico i dati degli interventi formativi realizzati:

Laboratori e formazione interna ore e partecipanti: n. ore 10

partecipanti n. 84

Formazione esterna gratuita:	n. ore 39	partecipanti n. 62
Formazione esterna a pagamento:	n. ore 142	partecipanti n. 28

e la spesa complessiva impegnata è stata di € 3.317,50.

A questi interventi si aggiungono quelli espressamente dedicati al Servizio di orientamento al lavoro, quelli obbligatori sulla sicurezza e la salute dei lavoratori e quelli in materia di anticorruzione e trasparenza, di cui si è già detto in altre parti della presente relazione.

Fondamentale per la realizzazione del piano formativo di ER.GO è il positivo coinvolgimento delle competenze interne, sia per quanto attiene a temi di cultura amministrativa generale, sia per l'aggiornamento della lingua inglese applicata ai servizi aziendali. Far sviluppare competenze interne in materia di formazione è oramai per ER.GO un obiettivo rilevante nella gestione delle risorse umane, poiché consente di ampliar le opportunità formative e di gestire la formazione in modo flessibile e compatibile con i cicli dei principali processi produttivi aziendali. In tal senso alcuni dipendenti sono stati coinvolti in uno specifico intervento formativo.

Inoltre, tra le iniziative svolte in collaborazione con il CUG si è realizzato un interessante seminario sul linguaggio di genere, tenuto da due docenti di UNIBO, che ha riscosso un grande successo all'interno dell'Azienda, tanto che darà vita ad un progetto di laboratori utili a rivedere il linguaggio utilizzato nei principali servizi aziendali.

Durante il 2019 è stato adottato un sostanzioso piano occupazionale triennale. Nel definire il fabbisogno del triennio si è tenuto conto dei vincoli al turn over previsti dalle normative in materia di contenimento della spesa pubblica. Il piano inizialmente adottato ha infatti richiesto un aggiornamento, per l'introduzione di nuove previsioni normative di livello nazionale.

In sede di prima attuazione del piano sono state assunte n. 12 unità di personale così suddivise:

- 3 unità di categoria C assunte tramite l'utilizzo di graduatorie per assunzioni a tempo indeterminato di altro ente (Regione Emilia-Romagna) con il quale si è provveduto a stipulare apposita convenzione in ossequio al principio di economicità delle procedure concorsuali;
- 1 unità di categoria D assunta a seguito di procedura di mobilità dall'esterno;
- 8 unità di categoria C assunte a seguito di procedura di mobilità dall'esterno.

Nel corso del 2019 sono state inoltre espletate due procedure selettive interne ex art. 22 comma 15 D.Lgs. n. 75/2017:

- o una per la progressione verticale, riservata al personale ER.GO di cat. C, per la copertura, di n. 2 posti di categoria D, posizione economica D1, profilo di "Esperto Amministrativo";
- o una per la progressione verticale, riservata al personale ER.GO di cat. B, per la copertura, di n. 3 posti di categoria C, posizione economica C1, profilo di "Tecnico Amministrativo".

I candidati, 7 per la procedura relativa a 3 posti di categoria C e 19 per la procedura relativa a 2 posti di categoria D, sono stati sottoposti a una prova scritta e a un colloquio orale predisposti e valutati da una commissione interamente composta da membri esterni all'Azienda:

- 2 Dirigenti dell'Università di Parma;
- 1 Dirigente della Regione Emilia-Romagna;
- 1 Esperto informatico;
- 1 Madrelingua inglese.

Al termine delle procedure selettive, che hanno richiesto un impegno straordinario per il Servizio Risorse Umane dell'Azienda, in ottemperanza a quanto definito nel Piano triennale dei fabbisogni, sono state effettuate le seguenti progressioni verticali:

1 unità di categoria D;
2 unità di categoria C.

Le restanti progressioni verticali previste verranno attuate nel corso del 2020.

Sulla base del CCNL sottoscritto il 21 maggio 2018 è stato ridefinito il Fondo per la contrattazione integrativa che si è attestato per il 2019 su un valore complessivo di € 1.337.939,89 (comprensivo del fondo per le PO/AP pari a € 393.192,51). Al netto dell'importo destinato alle PO/AP l'importo del fondo è pari a € 944.747,38.

Nella quantificazione del fondo e nell'utilizzo per i diversi istituti del salario accessorio si è tenuto conto degli indirizzi della Regione Emilia Romagna, di cui alla delibera 1575 del 23/09/2019 in attuazione di quanto previsto dalla legge regionale 43/2001, art. 58.

E' quindi stato stipulato il contratto integrativo aziendale con riferimento all'anno 2019 e si è data applicazione agli istituti contrattuali previsti relativi al contratto integrativo dell'anno 2018. E' stato anche sottoscritto l'accordo per l'utilizzo delle risorse aggiuntive derivanti dai risparmi, frutto dell'efficienza gestionale di ER.GO, ai sensi dell'art. 16, commi 4, 5 e 6 del D.L. 98/2011 convertito nella legge 111/2011. L'importo dei risparmi da destinare al personale è stato pari a € 30.933,60.

Parallelamente è stato adottato, dopo un percorso molto partecipato con la RSU, il nuovo sistema di valutazione di ER.GO, in coerenza con quanto previsto dal CCNL. Il nuovo sistema di valutazione si incardina nel più ampio ciclo della performance aziendale e ne rappresenta il segmento che dovrà consentire la piena valorizzazione delle competenze interne. Si afferma, in particolare, nel nuovo sistema di valutazione una forte responsabilizzazione nel processo valutativo delle Posizioni Organizzative e la partecipazione agli obiettivi di miglioramento di tutti i collaboratori, con le loro capacità di iniziativa e proposta.

Nel corso del 2019 si è data continuità alla sperimentazione dei buoni pasti elettronici. Questa sperimentazione, su base volontaria, è in corso e coinvolge n. 114 dipendenti. La sperimentazione consiste nell'utilizzo di una card (che sostituisce i buoni pasti cartacei) sulla quale all'inizio di ogni mese vengono caricati i buoni pasto maturati nel mese precedente e che si utilizza nei pubblici esercizi.

Nella gestione del personale rientrano anche le azioni per il benessere dei lavoratori. Il CUG, che ha elaborato un questionario rivolto ai neoassunti e che è stato preliminare a nuove iniziative dell'Azienda sempre per il personale entrato recentemente nell'organico aziendale che si realizzeranno nel 2020. E' poi stato adottato il piano biennale delle azioni positive che prevede:

- 1) conferma e prosecuzione della possibilità di fruire di contratti di lavoro agile;
- 2) mantenimento di forme di flessibilità oraria;
- 3) l'attenzione al linguaggio di genere di cui si è già detto;
- 4) progetto sulla medicina di genere.

Quest'ultimo progetto, di durata biennale, ha avuto avvio con una prima condivisione informativa su cosa sia la medicina di genere e sull'utilità di un approccio di questo tipo per la cura della salute. E' quindi stato somministrato un questionario volto a rilevare la conoscenza del tema da parte dei dipendenti dell'Azienda. Il progetto dovrebbe continuare nel 2020 con seminari di approfondimento che vedano la partecipazione di esperti del settore e del medico competente dell'Azienda.