

**Relazione di accompagnamento al Rendiconto generale per l'esercizio 2020
ai sensi della Legge regionale n. 15/2007 art.20ter comma 4**

Consuntivo 2020

Il 2020 è un anno purtroppo fortemente connotato dall'emergenza sanitaria connessa alla pandemia COVID 19. Anche il mondo dell'Università da fine febbraio 2020 è stato "travolto" da un'emergenza che ha profondamente toccato tutti i principali servizi del diritto allo studio universitario.

L'emergenza sanitaria ha imposto molti cambiamenti al modo di vivere e di lavorare e, per quel che riguarda più da vicino il mondo universitario, al modo di essere studente e di fare didattica.

ER.GO ha cercato di accompagnare questi cambiamenti, mettendo in campo misure straordinarie di varia natura, sia nell'erogazione degli interventi finanziari sia nella gestione dei servizi, abitativi e ristorativi, ma non solo. Si è cercato anche di ampliare il consueto ambito di attività, realizzando nuovi servizi in collaborazione con altri soggetti. Del resto, può sembrare banale dirlo, ma una situazione eccezionale richiede necessariamente risposte non standardizzate e tradizionali. Le incertezze, le difficoltà sono state non poche, perché la situazione presentava, e purtroppo ancora presenta, ben pochi punti di riferimento a cui ispirarsi. Però alcune nuove buone prassi sono state acquisite e rappresentano oramai un patrimonio di cui far tesoro.

Di grande utilità da questo punto di vista è stato il lavoro coordinato a livello nazionale con gli altri enti del diritto allo studio, nell'ambito dell'Associazione Andisu. Sul piano strettamente normativo poi sia le norme nazionali, sia gli atti di indirizzo regionali hanno rappresentato l'indispensabile cornice entro cui collocare le misure straordinarie adottate con riferimento sia all'a.a. 2019/2020, sia all'a.a. 2020/2021. Ne diremo meglio nelle parti della presente relazione dedicate ai diversi interventi e servizi.

Pensando alla missione istituzionale dell'Azienda non possiamo definire il 2020 solo come "un anno da dimenticare". Come spesso accade, le difficoltà rappresentano anche delle opportunità, delle sfide per accelerare processi di innovazione che altrimenti avrebbero tempi più lunghi. Nel caso di ER.GO emblematico il processo di dematerializzazione di tutta l'attività amministrativa, dalla gestione della corrispondenza a quella degli atti amministrativi. Ci si è mossi nell'ambito di un percorso già avviato, ma la cui accelerazione ha permesso un regolare funzionamento, pur essendo venuto meno, in gran parte, il lavoro in presenza. E' un risultato molto importante e significativo ormai acquisito in via definitiva.

Nonostante il contesto di grande incertezza gli obiettivi di miglioramento fissati antecedentemente alla pandemia sono stati confermati, seppure con gli obbligati adeguamenti al nuovo contesto. Li richiamiamo in sintesi:

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

Questi obiettivi di performance sono stati riproposti anche per il 2021, con una diversa articolazione dei sotto-obiettivi e dando conto di quanto realizzato nell'anno precedente. Nelle schede di performance 2021, pubblicate nella sezione Amministrazione Trasparente del sito internet aziendale, è quindi possibile rinvenire una sorta di "micro consuntivo" di quanto realizzato nel 2020, ancorché in modo molto schematico e prevalentemente numerico. E' invece in questa sede che si cercherà di dar conto anche di elementi qualitativi e di contesto.

Gli obiettivi definiti a livello aziendale sono chiaramente coerenti con l'atto di indirizzo fondamentale assunto dalla Regione Emilia Romagna: il piano degli obiettivi prioritari da conseguire per i tre anni accademici 2019/2020, 2020/2021 e 2021/2022. Il piano, adottato dall'Assemblea legislativa il 26 giugno 2019, ribadisce che il diritto allo studio universitario in Emilia-Romagna è uno strumento fondamentale delle politiche regionali per l'occupazione, l'innovazione e lo sviluppo coeso ed è prima di tutto uno strumento di equità per le persone, oltre ad un fattore di crescita e di sviluppo di una comunità e di un territorio.

Sulla base di questi importanti principi ispiratori è impostata tutta l'attività istituzionale dell'Azienda, con una particolare attenzione agli aspetti di integrazione con quanto attuato da altri soggetti istituzionali, in primis le Università. Un diritto allo studio universitario integrato è il un elemento caratterizzante il sistema regionale, che rappresenta un unicum nel panorama nazionale, anche se si tratta di un percorso che non può dirsi mai definitivamente concluso. Anche durante l'emergenza sanitaria questa capacità di fare sistema ha rappresentato una importante risorsa per mettere in campo tutte le misure di sostegno e accompagnamento possibili, dagli strumenti per attenuare il digital divide, al supporto economico straordinario per coloro che hanno visto peggiorare le condizioni economiche familiari. Non sono che alcuni esempi, molto eloquenti, di quanto si è realizzato in questo difficile anno.

Borse di studio ed altri interventi economici

Nell'anno 2020, includendo le attività svolte per conto degli Atenei di Bologna, di Modena e Reggio Emilia e di Parma, le domande presentate sono state complessivamente **118.782** con un incremento di oltre il 7,64% rispetto all'anno precedente. Le domande sono state così suddivise:

Sede	N. domande
Bologna e Romagna	70.024
Ferrara	3.800
Modena e Reggio Emilia	20.239
Parma	24.719
Totale	118.782

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 latamente 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 e dà piena attuazione a quei principi di coesione e inclusività richiamati a proposito del piano regionale.

Erano tanti i timori su una contrazione del numero di iscritti all'Università per l'a.a. 2020/2021. In realtà questo pericolo è stato scongiurato pressoché ovunque a livello nazionale. Anche gli Atenei regionali hanno ottenuto performance straordinarie. I dati rilevati dagli Atenei a fine novembre 2020, con procedure di iscrizione non ancora concluse, evidenziavano una crescita delle immatricolazioni attorno al 7/8% rispetto all'anno accademico 2019/2020.

La campagna informativa realizzata da ER.GO e Atenei è stata imponente: sono state inviate mail e sms a tutti gli studenti preimmatricolati e che avevano partecipato alle diverse iniziative di presentazione dell'offerta formativa delle Università, illustrando tutte le opportunità disponibili e le modalità per accedervi. Inoltre, ogni misure straordinaria adottata per l'a.a. 2020/2021 è stata accompagnata da una capillare campagna informativa, così da garantire la più ampia conoscibilità. I numeri sono eloquenti:

Numero e-mail: 168.961
Numero SMS: 132.388

Notevole è stata l'attenzione dedicata agli studenti internazionali, tenuto conto della totale dematerializzazione del processo di immatricolazione e dell'assoluta incertezza sui tempi di effettivo ingresso in Italia. Per questi motivi nei bandi di concorso per l'a.a. 2020/2021 si è scelto di adottare una disposizione eccezionale per quanto attiene alla valutazione delle condizioni economiche:

- gli studenti già all'interno del sistema del diritto allo studio universitario nell'anno accademico precedente hanno potuto confermare la documentazione già presentata l'anno prima;
- gli studenti matricole e chi ha presentato domanda per la prima volta ha potuto presentare la documentazione reddituale direttamente on-line

Queste disposizioni sono state adottate anche per i benefici di competenza degli Atenei di Bologna, di Modena e Reggio Emilia e di Parma.

Tenuto conto della particolarità del periodo si è data ampia pubblicizzazione alla possibilità di presentare ai fini della valutazione delle condizioni economiche, oltre all'ISEE da prestazione del diritto allo studio universitario, l'ISEE corrente, che permette di meglio rappresentare la situazione economica effettiva al momento di presentazione della domanda. Il numero di domande presentate con ISEE corrente sono state complessivamente 505, di cui n. 239 per le borse di studio. Si tratta di numeri molto contenuti in rapporto al numero delle domande acquisite, seppure incrementati rispetto all'anno accademico precedente (le domande con ISEE corrente per l'a.a. 2019/2020 erano state 82, di cui per le borse di studio n. 35).

Gli Atenei di Bologna, di Modena e Reggio Emilia e di Parma hanno contribuito alle spese che l'Azienda sostiene nella gestione dei bandi 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 2020 il contributo

dell'Università di Bologna è stato di €. 116.608,23, quello dell'Università di Modena e Reggio Emilia di € 47.896,26 e quello dell'Università di Parma di € 67.197,00.

Borse di studio

Per l'a.a. 2020/2021 sono rimasti invariate le soglie ISEE ed ISPE per l'accesso: ISEE € 23.000,00, ISPE € 50.000,00.

Anche per l'a.a. 2020/2021 si è registrato un incremento del numero di domande, del numero di idonei e del relativo fabbisogno finanziario. Oramai la crescita, seppure con percentuali di incremento diverse, è una costante negli anni. Malgrado ciò si è confermato il soddisfacimento del 100% degli idonei sia per l'a.a. 2019/2020, sia per l'a.a. 2020/2021.

A seguire, alcune tabelle che danno conto dei dati e della spesa per i due anni accademici di riferimento.

Studenti idonei aa.aa. 2020/2021 e 2019/2020:

Istituto	2020/2021	2019/2020	Diff	% Diff
UNIBO	14.404	12.874	1.530	11,88
UNIFE	3.189	2.713	476	17,55
UNIMORE	3.906	3.773	133	3,53
UNIPR	4.552	3.979	573	14,4
AFAM	658	644	14	2,17
Totale	26.709	23.983	2726	11,37

Distribuzione tra studenti In Sede, Pendolare e Fuori Sede aa.aa. 2020/2021 e 2019/2020

Istituto	a.a. 2020/2021			a.a. 2019/2020		
	IS	FS	P	IS	FS	P
UNIBO	5649	6986	1769	5.105	6.155	1614
UNIFE	1342	1470	377	1048	1.348	317
UNIMORE	2036	1205	665	1.787	1.419	567
UNIPR	2077	2003	472	1.670	1.908	401
AFAM	237	355	66	286	302	56
Totale	11341	12019	3349	9.896	11.132	2955

Fabbisogno/Spesa (denaro e servizi):

Istituto	2020/2021	2019/2020
UNIBO	53.266.548,19	49.645.460,05
UNIFE	11.721.701,01	10.702.151,29
UNIMORE	13.116.078,68	14.211.863,98
UNIPR	16.689.112,47	15.994.572,56
AFAM	2.562.893,66	2.567.883,36
Totale	97.356.334,01	93.121.931,24

Il soddisfacimento del 100% degli idonei è stato raggiunto per l'a.a. 2020/2021 grazie a € 23.500.000,00 di gettito di tassa regionale e € 11.585.848,60 di fondi ER.GO, € 37.906,021,00 di FIS e € 8.575.000,00 di finanziamento straordinario della Regione Emilia-Romagna (€ 7.000.000,00 sul FSE e € 1.575.000,00 sul fondo per la disabilità) . Non irrilevante è poi il contributo di altri soggetti, quali le Università che hanno contribuito per € 111.948,32 per le borse di studio in favore di studenti rifugiati politici. C'è poi il contributo di € 92.000,00 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, secondo una logica poliennale, borse di studio per studenti residenti nei comuni del consorzio.

Per entrambi gli anni accademici 2019/2020 e 2020/2021 sono stati messi in campo, durante il 2020, interventi straordinari connessi all'emergenza sanitaria. Proviamo a darne conto in modo sintetico, evidenziando che si tratta di interventi importanti, anche dal punto di vista degli oneri finanziari sostenuti, e che mettono in luce una interpretazione del diritto allo studio inclusiva e sempre attenta a sostenere le situazioni di maggiore fragilità. Nella parte dedicata ai Servizi per l'accoglienza daremo conto delle misure straordinarie attivate sui servizi abitativi e sui servizi ristorativi.

Pagamento seconda rata di borsa di studio dell'a.a. 2019/2020

Ai sensi della delibera regionale 169/2020 è stato previsto lo slittamento al 15 aprile del termine inizialmente fissato dal bando di concorso al 28 febbraio per il conseguimento del merito utile per ottenere il pagamento della seconda rata di borsa di studio. Lo slittamento del termine è stato introdotto in ragione della interruzione della didattica e delle sessioni di esame in presenza da fine febbraio e ha consentito al 77,74% degli studenti idonei alla borsa di ricevere la seconda rata. E' stato un buon risultato, tenuto conto che l'a.a. 2019/2020 era il primo anno accademico in cui veniva introdotta una rata intermedia di pagamento tra la prima e il saldo. L'intento è quello di meglio accompagnare gli studenti durante l'anno ed incentivarli a mantenere una regolarità negli studi.

Riconoscimento ulteriore semestre di borsa di studio ai laureati in corso per l'a.a. 2018/2019 entro il mese di giugno 2020

Il Decreto Legge n. 18 del 17/03/2020 (c.d .Decreto Cura Italia) ha previsto all'art. 101 che *“in deroga alle disposizioni dei regolamenti di ateneo, l'ultima sessione delle prove finali per il conseguimento del titolo di studio relative all'anno accademico 2018/2019 è prorogata al 15 giugno 2020”*. Conseguentemente si è ritenuto necessario e coerente con le decisioni assunte a livello nazionale e regionale prevedere in via straordinaria, quale misura di sostegno economico ulteriore per il DSU, il riconoscimento dell'ultimo semestre di borsa di studio assegnata per a.a. 2019/2020, in caso di conseguimento della laurea in corso nell' a.a. 2018/2019, a partire dall'entrata in vigore del Decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6 *“Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19”*, che ha introdotto le prime disposizioni per la gestione dell'emergenza COVID-19. La misura è stata rivolta agli studenti assegnatari dell'ultimo semestre di borsa di studio a.a. 2019/2020, che altrimenti avrebbero perso diritto all'importo di borsa perché la laurea nell'a.a. 2018/2019 comporta la decadenza dall'iscrizione nell'a.a. 2019/2020. L'intervento ha interessato 205 studenti per una spesa di € 321.586,16.

Distribuzione SIM per consentire di seguire la didattica a distanza

Sempre ai sensi della delibera regionale 169/2020, che ha disposto le prime misure straordinarie per fronteggiare l'emergenza sanitaria, è stato pubblicato nel mese di marzo un Avviso per l'assegnazione di SIM di durata annuale, quindi fino al mese di marzo 2021, a studenti privi di connettività. Le SIM assegnate sono state complessivamente 379 e a 100 studenti è stata assegnata anche una chiavetta USB (poi non più disponibili dal fornitore), per una spesa complessiva di € 48.586,62. A questa spesa si sono aggiunti oneri postali per € 1.611,20, poiché la distribuzione è avvenuta in pieno lockdown. La spesa complessiva è stata dunque di € 50.197,82.

Questo intervento di fatto ha anticipato quello degli Atenei che hanno ricevuto risorse ministeriali dedicate a questo fine.

ER.GO sempre nel mese di marzo 2020 ha poi acquisito le SIM sia per le scuole, sia per gli enti di formazione professionale regionali, per un importo complessivo di € 120.000,00 integralmente coperto dalla Regione Emilia Romagna.

Rideterminazione personalizzata delle borse di studio in assenza di 10 mesi di domicilio a titolo oneroso presso la sede universitaria frequentata

A causa della pandemia molti studenti fuori sede hanno preferito tornare alla loro residenza, rescindendo anticipatamente i contratti di locazione presso la sede del corso frequentato. Ai sensi della normativa vigente il venir meno della locazione onerosa di 10 mesi comporta la riduzione della borsa di studio al valore In sede. Si è scelto di adottare la misura straordinaria di personalizzare l'importo della borsa, valorizzando il fuori sede per i mesi di durata del contratto di locazione. Gli studenti interessati sono stati complessivamente 85 per una spesa di € 73.821,08.

Nella parte dedicata ai servizi per l'accoglienza diremo delle misure adottate per gli studenti assegnatari di posto alloggio.

Interventi straordinari personalizzati per problemi connessi allo svolgimento dei tirocini curriculari

Per 5 studenti che hanno avuto problemi, debitamente documentati dall'Ateneo di riferimento, a svolgere il tirocinio curriculare utile per il conseguimento dei crediti al 10 agosto 2020, è stato messo in atto un intervento straordinario personalizzato al fine di evitare la restituzione della borsa di studio dell'a.a. 2019/2020 e di garantire una forma di sostegno, ovviamente diversa dalla borsa di studio, per l'a.a. 2020/2021. La spesa complessiva è stata di € 19.717,85.

Bonus covid e altre misure straordinarie di valutazione dei requisiti di merito

In linea con quanto condiviso a livello nazionale nella IX commissione della Conferenza delle regioni e delle province autonome e sulla base di specifici indirizzi regionali è stato introdotto, per il raggiungimento del merito al 10 agosto 2020, un bonus aggiuntivo di crediti rispetto a quello già previsto dal DPCM del 9/04/2001. Il bonus è del valore massimo di 5 crediti per gli iscritti all'Università e del valore massimo di 10 crediti per gli iscritti ai corsi AFAM. Il bonus può essere utilizzato sia per confermare la borsa di studio dell'a.a. 2019/2020 (per la quale si richiedono gli stessi requisiti di merito utili per accedere alla borsa di studio dell'a.a. 2020/2021), sia per conseguire l'idoneità ad una "borsa covid" per l'a.a. 2020/2021, il cui importo è pari all'80% della borsa che spetterebbe per via ordinaria. E' significativo che si parli di borsa covid e non di mero intervento straordinario, poiché alla borsa di studio è associato il rimborso della tassa regionale per il diritto allo studio e l'esonero dalle tasse e contributi universitari. Gli studenti beneficiari della "borsa covid" per l'a.a. 2020/2021 sono complessivamente 658, come da prospetto sottoriportato. E' un numero molto contenuto in relazione al numero complessivo di idonei (2,46%). La spesa delle borse covid è pari a € 1.471.118,28.

Istituto	Idonei	Fabbisogno
UNIBO	262	€ 587.820,42
UNIFE	68	€ 171.586,51
UNIMORE	161	€ 332.656,51
UNIPR	140	€ 317.633,25
AFAM	27	€ 61.421,59
Totale	658	€ 1.471.118,28

Il bonus covid è stato utilizzato anche per mantenere la conferma della borsa di studio dell'a.a. 2019/2020. Si è infatti registrato un incremento, in termini percentuali, di studenti che hanno mantenuto la borsa: sono il 91,86% degli studenti beneficiari, (81,54% matricole e 97,12% iscritti ad anni successivi), mentre lo scorso anno erano l'85,14% (82,35% matricole e 86,72% anni successivi)

In via straordinaria le matricole dell'a.a. 2019/2020 hanno tempo fino al mese di febbraio 2021 per conseguire i 20 crediti che evitino di restituire la prima rata. La scadenza ordinaria sarebbe stata novembre 2020. Il dato è proprio in questi giorni in fase di verifica e si può già anticipare che la proroga si è rivelata utile per un numero molto contenuto di studenti matricole, neppure il 10% di coloro che non avevano conseguito il merito al 10 agosto per avere diritto anche alla seconda rata. C'è comunque da considerare che, di norma, chi non riesce a conseguire il merito al 10 agosto (merito che consente l'accesso ai benefici anche l'anno successivo), difficilmente riesce ad evitare la restituzione della prima rata recuperando successivamente il merito. Infatti entro la scadenza di febbraio hanno conseguito il merito complessivamente n. 120 studenti, il 16,71% delle matricole interessate.

Borsa modulare

Nel mese di settembre 2020 sono state adottate le disposizioni integrative per:

- la rimodulazione degli importi di borsa di studio ai sensi della Delibera di Giunta n. 847 del 13/07/2020, in attuazione del D.L. 14 agosto 2020, n. 104, art. 33 comma 2
- la disciplina delle condizioni di assegnazione del servizio abitativo di ER.GO per il solo secondo semestre.

Queste disposizioni tengono conto del fatto che il protrarsi dell'emergenza sanitaria anche nel secondo semestre del 2020, quindi a inizi dell'a.a. 2020/2021, può avere ripercussioni sui comportamenti degli studenti fuori sede. Il protrarsi della pandemia e la generalizzazione della didattica a distanza si riflettono sul mercato delle locazioni per studenti e, come diremo poi, anche sulla gestione dei servizi abitativi di ER.GO, poiché i ragazzi possono ritenere preferibile "studiare e frequentare" da casa loro. Per questo motivo, dopo ampia condivisione a livello nazionale, con il DL 104/2020 si è previsto di rendere flessibile l'importo della borsa di studio, in modo variabile in ragione del periodo di permanenza presso la sede del corso frequentato con domicilio a titolo oneroso, purché con un periodo minimo di almeno 4 mesi.

La norma presupponeva che con l'inizio del 2021 le cose sarebbero andate diversamente e ci sarebbe stato un ritorno alla normalità. Purtroppo sappiamo che così non è stato e questo chiaramente ha avuto un impatto anche sul comportamento degli studenti. Ma spieghiamo prima quanto posto in essere:

- la borsa di studio modulare è prevista esclusivamente per l'a.a. 2020/2021 per gli studenti anagraficamente fuori sede che prendono alloggio a titolo oneroso o gratuito presso la sede

universitaria frequentata o nelle vicinanze, utilizzando le strutture residenziali pubbliche (quindi anche gli alloggi di ER.GO) o alloggi di privati o enti per un periodo inferiore a 10 mesi nell'a.a. 2020/2021, purché di almeno 4 mesi. In tal caso il valore della borsa di studio Fuori sede o Pendolare è rimodulato in base al numero di mesi a titolo oneroso o gratuito rispetto all'importo "pieno" previsto per almeno 10 mesi;

- la borsa di studio modulare è rivolta principalmente agli studenti presenti nella sede universitaria frequentata solo nel secondo semestre dell'a.a. 2020/2021.

Si è quindi prevista la possibilità di dichiarare entro il 13/11/2020 l'intenzione di prendere alloggio a titolo oneroso o gratuito nell'arco temporale 27 ottobre 2020 – 30 settembre 2021 presso la sede universitaria frequentata, producendo poi la documentazione necessaria (es. contratto di affitto) entro il 28 febbraio 2021.

Come sono andate le cose?

Sede	Domande borsa modulare entro novembre 2020	Perfezionamento della documentazione dei domicili entro febbraio 2021	% conferma domicilio secondo semestre
Bologna e Romagna	528	232	43,94
Ferrara	120	46	38,33
Modena e Reggio Emilia	78	26	33,33
Parma	156	92	58,97
Totale	882	396	44,90

Come si evince dalla tabella di cui sopra, seppure con numeri diversi tra le sedi, neppure il 50% degli studenti inizialmente interessati ha confermato l'intenzione espressa a novembre di venire nella nostra regione nel secondo semestre.

La pandemia fortunatamente non ha impedito di dare continuità, anche se in modo diverso, a quanto intrapreso negli anni precedenti, soprattutto per quanto attiene all'integrazione di servizi con gli Atenei di riferimento. Così l'accordo sottoscritto nel 2019 per 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" è stata estesa per l'a.a. 2020/2021 a tutti i corsi interateneo di livello regionale, con l'unica differenza che le eventuali collaborazioni a tempo parziale attivate da ER.GO, in quanto unico soggetto ad avere un'articolazione territoriale e di servizi che copre quasi tutto il territorio regionale, saranno comunque a carico degli Atenei, mentre per gli studenti dei corsi Muner sono a carico dell'Azienda. Le collaborazioni a tempo parziale degli studenti dei corsi MUNER dell'a.a. 2019/2020 sono partite a fine 2020 non senza difficoltà, tenuto conto che il generalizzato ricorso allo smartworking rendeva impossibile un impiego degli studenti nelle ordinarie attività aziendali. La preziosa collaborazione delle strutture dell'Università di Bologna e di Modena e Reggio Emilia ha comunque permesso l'avvio alle "150 ore" di n. 7 studenti. Le attività si concluderanno nel corso del 2021 e la spesa complessivamente preventivata è pari a € 7.350,00.

Le domande di studenti iscritti a corsi interateneo di livello regionale presentate per i diversi benefici per l'a.a. 2020/2021 sono state complessivamente n. 351.

Si sono invece solo impostate le attività relative ad interventi personalizzati ER.GO-ATENEI per studenti caregivers e careleavers, che potranno auspicabilmente attuarsi in modo compiuto per l'a.a. 2021/2022. Fortunatamente si tratta ancora di casi molto contenuti e quindi è possibile mettere in campo interventi mirati nell'ambito delle misure ordinarie laddove se ne ravvisi la necessità.

I controlli

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 (*attività in parte ridotta nel 2020, in ragione del fatto che gli studenti internazionali già nel sistema del DSU dall'anno precedente hanno potuto confermare quanto documentato l'anno prima*)

Nelle Attestazioni ISEE 2020 le ISEE annotate sono aumentate e anche le problematiche a queste connesse hanno assunto rispetto al passato una complessità totalmente diversa.

Talune difformità rilevate nelle annotazioni INPS sono conseguenti a omesse dichiarazioni di redditi che emergono dal controllo automatico effettuato da Agenzia delle Entrate/Inps sulla base delle loro Banche dati, e relativamente a queste viene effettuato il ricalcolo dell'ISEE aggiungendo i redditi non dichiarati. La maggior parte delle difformità rilevate dal controllo delle attestazioni ISEE si riferisce a omissioni relative a rapporti finanziari (patrimonio mobiliare dichiarato). Fino al 2019 le omissioni/difformità che generavano le annotazioni dell'ISEE avevano ad oggetto la difformità tra il numero dei rapporti finanziari dichiarati e quelli riscontrati nell'archivio gestito dall'Agenzia delle Entrate. Ogniqualevolta l'Agenzia delle Entrate rilevava un numero di rapporti finanziari dichiarati dal nucleo familiare inferiore a quello risultante dalle Banche dati in suo possesso riportava l'omissione. Fino all'a.a. 2019/2020 non si sono riscontrati particolari problemi ed i controlli non hanno evidenziato omissioni rilevanti (generalmente si trattava di libretti postali "dimenticati" di non rilevante consistenza economica o conti cointestati con altri soggetti estranei al nucleo familiare dichiarato). In ogni caso, in presenza di omissioni si provvedeva a eseguire il ricalcolo dell'ISEE aggiungendo gli importi omessi. Se le ISEE annotate riguardano benefici di competenza degli Atenei si provvede ad inoltrare i valori ISEE ricalcolati alle Università per gli adempimenti di loro competenza.

A decorrere dal 1° gennaio 2020, i controlli dell'Agenzia delle Entrate sul patrimonio mobiliare, prima riferiti solo al numero dei rapporti finanziari, si sono estesi alle informazioni relative al saldo e alla giacenza degli stessi. Si è quindi registrato un incremento del numero di ISEE annotate, in parte dovuto anche ad errori nello scambio dei flussi tra INPS e gli altri enti preposti. Complessivamente le ISEE annotate controllate nel 2020 sono state n. 958, di cui 651 sono relative a domande di no tax area dell'Università di Ferrara, acquisite e controllate a fine 2020, sulla base di uno specifico accordo e con un contributo da parte di UNIFE di € 4.800,00.

Poiché ora le rilevazioni dell'Agenzia delle Entrate sono anche di natura qualitativa e non solo quantitativa, anche le attività di verifica e controllo sono diventate più complesse. ER.GO inquadra queste attività all'interno delle Linee Guida adottate a fine 2020 con l'intento, tra l'altro, di effettuare una ricognizione operativa sulle procedure utilizzate ed i criteri adottati. Si è poi voluto

rendere più trasparente il processo, riducendo gli ambiti di discrezionalità. Non bisogna sottovalutare la delicatezza della funzione di controllo, che spesso suscita un malcontento molto acceso da parte delle famiglie interessate. Probabilmente questa esperienza ci insegna che la doverosa attività amministrativa debba essere accompagnata da una campagna culturale di sensibilizzazione su questi temi. I destinatari di interventi pubblici dovrebbero essere sollecitati a comprendere che i controlli sono effettuati a garanzia di tutti per evitare sprechi e usi sbagliati delle risorse. Purtroppo il basso credito di cui gode la PA nel sentire comune non agevola in questo compito.

Anche le procedure successive ai controlli sono complesse e delicate, poiché a fronte di rilevanti omissioni l'ente erogatore del beneficio (ER.GO o Università) è tenuto a procedere alla segnalazione all'Autorità Giudiziaria. In tal senso c'è stato anche un utilissimo confronto con l'Intendenza della Guardia di Finanza Regionale per verificare la bontà delle procedure adottate.

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 attività è diventata nel 2020 ancora più complessa perché si è introdotta l'ulteriore verifica delle borse di studio personalizzate per gli studenti che recedevano dai contratti in ragione dell'emergenza sanitaria o che avevano trovato alloggio dopo dicembre 2019 a causa dell'emergenza abitativa che aveva caratterizzato quasi tutte le sedi regionali ad inizio anno accademico 2019/2020.

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

Controlli	Posizioni controllate
Controlli ISEE	5.314
Controlli documentazioni redditi esteri	4.161
Controlli documentazioni domicili	8.651
Totali	18.126

I controlli espletati per conto degli Atenei, compresi nella tabella di cui sopra, sono stati n. 6.289. 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 2020 è stato complessivamente di € 724.185,46.

Recupero crediti

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. Purtroppo a causa della emergenza sanitaria queste collaborazioni nel 2020 non si sono potute realizzare.

Inoltre, in tutto il 2020, tenuto conto della situazione dolorosamente critica per tante famiglie, si è usata una particolare cautela nel procedere alle richieste di restituzione dei debiti maturati a causa delle revoche di borsa di studio. Malgrado ciò, confrontando i residui formati negli esercizi 2018 e precedenti all'1/1/2020 pari a €. 6.249.453,85 e gli stessi residui all'1/1/2021, pari a €. 5.057.549,33 rileva un calo di oltre €. 1.191.000,00. E' un risultato positivo, che conferma la bontà dei processi messi a punto in questi anni dall'Azienda. Di particolare utilità si è rivelato l'anticipo della comunicazione della revoca della borsa di studio agli studenti iscritti agli anni successivi già nell'anno solare in cui si registra la perdita del requisito. La tempestività della comunicazione determina una maggiore puntualità dei pagamenti.

A fronte del perdurare delle situazioni debitorie e, soprattutto, nel caso di assoluta inerzia da parte degli studenti si deve procedere all'iscrizione ai ruoli del concessionario alla riscossione.

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 2020 sono quelle dell'a.a. 2019/2020 e quelle dell'a.a. 2020/2021.

Per l'a.a. 2019/2020 le borse internazionali sono state:

Ateneo	N° borse di studio concesse	Spesa in euro
UNIBO	37	159.490,51
UNIFE	1	1.145,11
UNIMORE	2	8.292,67
UNIPR	4	16.830,31
TOTALE	44	185.758,60

Per l'a.a. 2020/2021 le borse internazionali sono:

Istituto	Numero	Spesa
UNIBO	24	122.378,43
UNIPR	5	20.521,72
UNIMORE	2	10.990,22
UNIFE	2	10.990,22
TOTALE	33	164.880,59

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 gestite dalle Università. Nel 2020 i contributi erogati sono stati 696, con la copertura del 100% degli idonei e per un importo di € 595.732,63

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

ISTITUTO	Numero	SPESA
UNIBO	453	420.160,00
UNIFE	39	23.298,06
UNIMORE	113	52.125,48
UNIPR	80	89.475,48
AFAM	11	10.673,61
TOTALE	696	595.732,63

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. 2019/2020 sono stati assegnati n. 7 assegni formativi per una spesa di €. 13.455,88.

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. 2019/2020 sono stati assegnati n. 64 contributi per una spesa di € 25.600,00. Per questi contributi si registra un incremento degli studenti richiedenti (come si evince dal prospetto che riporteremo a breve) e ciò sta a significare che all'interno del carcere un numero crescente di detenuti si iscrive all'Università.

Questo fatto merita di essere evidenziato, poiché probabilmente il maggior numero di detenuti che studiano concorre a migliorare un ambiente non certo facile. Inoltre questo è uno strumento di attuazione della finalità rieducativa della pena, chiaramente affermata nella nostra carta costituzionale, che stenta ad affermarsi in una istituzione chiusa quale è quella penitenziaria. Proprio per valorizzare la natura formativa anche dell'intervento di ER.GO, i contributi sono erogati in due tranche 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. Il termine ultimo per maturare i crediti per ottenere la seconda rata è il 31/03/2021, ma stante l'attuale situazione che rende difficile anche per i detenuti potere accedere agli ordinari servizi messi in campo dall'Università (tutorato, volontariato studentesco, ecc), si dovrà operare con la necessaria flessibilità.

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

Contributi straordinari

Nel 2020 sono stati erogati n. 117 contributi straordinari a studenti che per gravi ed eccezionali motivi personali e/o familiari hanno perso il merito per accedere alla borsa di studio. La spesa è stata di € 86.686,82. 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.

Questi interventi complementari rappresentano il cuore del bando integrato per contributi e servizi con l'Università di Bologna. Gli studenti beneficiari per l'a.a. 2019/2020 sono stati complessivamente n. 63 per una spesa complessiva di € 58.857, così suddivisi:

<i>a.a. 2019/2020</i>	<i>N.</i>	<i>spesa</i>
Interventi ER.GO	33	30.588,00
Interventi UNIBO	30	28.269,00
Totale	63	58.857,00

Dal monitoraggio sulle carriere degli studenti assegnatari emerge una buona efficacia dell'intervento. Anzi, i dati positivi sono in costante miglioramento: per l'a.a. 2019/2020 il 78,26% degli assegnatari ha conseguito il titolo o superato esami con esito positivo (nell'a.a. 2018/2019 era stato il 77% e nel 2017/2018 il 75%).

La spesa complessiva per borse di studio ed altri interventi economici è stata complessivamente pari a € 79.949.127,1.

Contributi di UNIRIMINI

Nel 2020 UNIRIMINI, ente di sostegno dell'Università di Bologna- Campus di Rimini, ha affidato ad ER.GO la gestione di un intervento volto a promuovere l'immatricolazione ai corsi della sede riminese da parte di giovani residenti in zona.

ER.GO ai sensi della legge regionale 15/2007 può gestire finanziamenti di soggetti privati e pubblici, finalizzati all'erogazione di interventi e servizi allo studio universitario, collaborando con i soggetti proponenti nella definizione dei destinatari, dei criteri di selezione e delle modalità di assegnazione ed erogazione dei benefici concessi.

L'intervento di UNIRIMINI prevedeva un finanziamento complessivo di 20.000 euro per 40 borse di studio di € 500,00 a studenti:

- a) residenti nelle province di Rimini, di Pesaro-Urbino e nel Comune di Senigallia
- b) con ISEE del nucleo familiare fino ad un massimo di € 40.000

ER.GO ha elaborato il bando, predisposto il modulo di richiesta, acquisito e valutato le domande e erogato i contributi.

Servizi per l'accoglienza

Servizi abitativi

La disponibilità abitativa è di 3.533 posti letto, così distribuiti sul territorio regionale:

Sede	N. posti letto
Bologna	1620
Cesena	22
Forlì	120
Rimini	90
Ferrara	308
Modena	624
Reggio Emilia	131
Parma	618
Piacenza	0
TOTALE	3.533

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

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. Le rette dell'a.a. 2020/2021 sono rimaste invariate rispetto all'a.a. 2019/2020.

Già dall'a.a. 2018/2019 a Modena si è avviata la sperimentazione del 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. Per l'a.a. 2020/2021 il BAPS è stato esteso anche alla sede di Parma e alle sedi della Romagna. Gli idonei e assegnatari di BAPS a dicembre 2020 sono stati n. 319. Purtroppo il perdurare dell'emergenza sanitaria ha compromesso la fruizione delle attività sportive.

Anche per l'a.a. 2020/2021 si è registrato un incremento del numero di studenti idonei all'alloggio, anche se la situazione determinata dalla pandemia ha determinato una mobilità totalmente diversa rispetto a quella degli anni precedenti: studenti arrivati solo nel secondo semestre, studenti che hanno lasciato la residenza per lunghi periodi, studenti internazionali che hanno ottenuto in ritardo il visto di ingresso, ecc.

Alcuni dati possono dare conto della situazione di questo anno così particolare.

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

L'incremento del numero di idonei conferma l'attrattività delle sedi universitarie della nostra regione. Un ulteriore dato significativo è rappresentato dalla costante presenza di studenti nelle residenze, anche nel periodo del lockdown della primavera 2020. Le presenze si sono sempre attestate attorno al 60/70% degli assegnatari. La gestione non è stata facile, tenuto conto dell'esigenza di garantire, per quanto possibile, le migliori condizioni di sicurezza dal punto di vista sanitario. In effetti gli sforzi hanno pagato ed i contagi sono stati molto contenuti. Purtroppo il disagio di dovere rispettare regole di distanziamento molto rigorose si è fatto sentire e soprattutto grazie ai servizi di portierato (il cui monte ore è stato incrementato dove già non era prevista la copertura h 24) si sono scongiurate situazioni troppo problematiche.

Di seguito diamo conto delle misure straordinarie adottate con riferimento all'a.a. 2019/2020 e/o all'a.a. 2020/2021.

- Attivazione di un punto di ascolto telefonico di ER.GO a cui rivolgersi per temi non di competenza del servizio di portierato e per mantenere un filo di comunicazione diretto con l'Azienda;
- Sperimentazione di incontri di sostegno di gruppo all'interno di alcune residenze;
- Potenziamento delle ore di servizio di portierato per una spesa aggiuntiva pari a € 212.560,14;
- Potenziamento delle operazioni di pulizia e sanificazione degli spazi comuni e degli impianti per una spesa complessiva di € 135.499,88;
- Misure sulle rette corrisposte dagli studenti: riconoscimento del rimborso di una mensilità per studenti che si sono assentati nel periodo marzo-giugno 2020 e analoga soluzione è stata adottata per gli studenti fruitori del BAPS (pacchetto di borsa in denaro+alloggiograttuito+quota di ristorazione gratuita+sport): la spesa complessiva è stata di € 365.896,50;
- Fornitura di un kit di ingresso nelle residenze per gli studenti nuove assegnazioni dell'a.a. 2020/2021 per la sanificazione degli spazi comuni degli appartamenti per una spesa di € 5.356,00;

- Potenziamento dei servizi di connettività delle residenze con la disponibilità di sim, modem e tablet (76 sim, 76 modem e 24 tablet) presso le portinerie per una spesa di € 11.341,61;
- Adozione linee guida operative per la gestione delle assegnazioni degli alloggi per l'a.a. 2020/2021, sulla base delle indicazioni definite a livello nazionale. In particolare c'è stata una riduzione di n. 152 posti letto rispetto alle effettive disponibilità, così da ottemperare all'obbligo del distanziamento di almeno un metro tra le due testate dei letti. Nei casi di camere dove erano presenti studenti conferme (equiparati ai congiunti) non è stato necessario ridurre le disponibilità abitative. Per le camere doppie concesse ad uso singolo si è applicata una maggiorazione della retta pari al 20% di quella prevista in via ordinaria.
- Adozione di un regolamento specifico di misure per il contenimento della diffusione del covid che è stato consegnato a tutti gli studenti assegnatari di alloggio: divieto di assembramenti, obbligo dell'uso della mascherina negli spazi comuni, divieto di feste, ecc. Sono poi state previste restrizioni ulteriori in linea con i provvedimenti più restrittivi di livello nazionale e regionale. Per agevolare la conoscenza del regolamento ne è stato fatto un video pubblicato sul sito di ER.GO.

Nella gestione dei servizi abitativi non ci sono stati però solo maggiori oneri e tanti divieti. Alcune attività sono contrassegnate dal segno della positività:

- l'iniziativa *Te lo porto io*: studenti che danno la loro disponibilità per piccole commissioni quotidiane a favore di studenti costretti in isolamento. La risposta degli studenti è stata pronta ed ha effettivamente rappresentato un aiuto per i ragazzi che si sono trovati in situazioni di momentanea difficoltà (questa attività ha suscitato l'interesse anche di media nazionali);
- il libro *Un altro giorno è andato*: il racconto del lockdown con le parole degli studenti delle residenze ER.GO, a cui è associato un video che si auspica di potere a breve presentare con un evento in presenza.

Inoltre, nell'autunno 2020 si è attivata una collaborazione con il Comune di Bologna ed il Quartiere Navile che vede il coinvolgimento degli studenti della residenza Fioravanti. I ragazzi della residenza si sono resi disponibili ad aiutare le famiglie della zona che manifestano problemi nell'utilizzo degli strumenti informatici, relativamente alla frequenza scolastica in DAD dei bambini.

Purtroppo si sono sospesi tutti i laboratori artistici in presenza che annualmente si tenevano all'interno delle residenze. Alcune attività di fotografia, musica e teatro sono comunque continuate on line e in occasione di alcune festività, quali il 25 aprile, il 2 giugno e Natale, i canali social di ER.GO hanno ospitato esibizioni e mostre. Un video racconta queste esperienze dimostrando che non tutto si è fermato dalla primavera del 2020 nelle residenze ER.GO.

Le assegnazioni degli alloggi alle matricole per l'a.a.2020/2021 sono avvenute in presenza e nel mese di ottobre sono stati realizzati on line degli incontri di benvenuto per illustrare i servizi ed i regolamenti di utilizzo.

Sono continuati online anche gli incontri del servizio di ascolto e di aiuto sul metodo di studio. Ecco i numeri di queste attività realizzate in modo totalmente nuovo:

- servizio di aiuto personale: n.550 colloqui individuali e un incontro di gruppo con 7 partecipanti (i colloqui dell'anno precedente erano stati 200)
 - sostegno allo studio: sono stati contattati 141 studenti e 13 hanno partecipato a diversi colloqui
 - incontri di gruppo su gestione del tempo e metodo di studio: 36 partecipanti in 3 incontri
- Ormai la modalità online è stata sedimentata e potrà proficuamente affiancarsi a quella in presenza quando si tornerà alla normalità.

A Ferrara nel 2020 sono continuate le relazioni con ACER Ferrara e la Fondazione CEUR per integrare e ottimizzare l'offerta abitativa di ER.GO. A Bologna, invece, si è dato avvio alla positiva

esperienza di socialhousing presso gli alloggi in concessione da ACER e Comune di Bologna: gli studenti ER.GO sono stati impegnati, pur in una situazione tutt'altro che facile, in attività solidali verso i condomini. Sono 21 gli studenti inseriti in questo progetto che si auspica possa vedere nel 2021 un consolidamento ed ampliamento. Rappresenta infatti un modo nuovo di concepire l'abitare studentesco con un protagonismo inedito da parte dei ragazzi all'interno della comunità in cui sono inseriti. Per certi verso analoga è l'esperienza che sta maturando a San Benedetto Val di Sambro dove si è costituita, grazie ad una proficua collaborazione tra Comune, Università ed ER.GO, una comunità studentesca fuori sede di una ventina di studenti. Questa esperienza, così come quella degli alloggi ACER, è di particolare interesse anche perché richiede di mettere in campo nuove azioni, nuovi criteri di gestione, che potranno diventare buone prassi da estendere anche in altri contesti: criteri particolari di selezione all'interno delle graduatorie degli idonei, misure di facilitazione dei trasporti, collaborazioni strutturate con gli enti locali. Sono ancora piccole storie ma contrassegnate da sperimentazione e innovazione. Lo sviluppo del diritto allo studio può avvenire anche attraverso questi passaggi.

Altra interessante iniziativa, del tutto sperimentale, è l'attivazione con l'inizio dell'a.a. 2020/2021 di un servizio di assistenza sanitaria per studenti fuori sede, nato sotto l'egida di UNIBO grazie ad un accordo tra CUSB, Fondazione ANT e Azienda USL di Bologna ed è stato reso possibile con il contributo di ER.GO, Fondazione Rusconi ed Unipol Gruppo. Grazie a questo progetto gli studenti fuori sede a Bologna possono usufruire dell'assistenza sanitaria senza rinunciare al medico curante del luogo di residenza. Sono poi previste misure specifiche in caso di sospetta positività COVID. ER.GO ha creato un canale specifico per gli studenti delle residenze universitarie (sia iscritti a UNIBO, sia iscritti ai corsi AFAM) e si sta rivelando particolarmente utile, tenuto conto dell'attuale emergenza sanitaria. Sarà interessante valutare gli effetti durante l'intero anno accademico, con verifiche di utilizzo e gradimento nel rispetto della tutela della privacy dei ragazzi. Questa verifica servirà anche per esplorare possibilità di estensione in altri contesti. Il contributo di ER.GO all'iniziativa è stato di € 15.000.

Anche nel 2020 ci sono state ospitalità temporanee nelle residenze di ER.GO prioritariamente nell'ambito di un rapporto di collaborazione con gli Atenei per i loro processi di internazionalizzazione. I numeri della tabella sottoriportata danno conto della drastica riduzione di questo servizio, tenuto conto che per ragioni di sicurezza si è scelto di limitare l'ingresso ai servizi di ER.GO prevalentemente agli studenti assegnatari da graduatoria:

Anno Accademico	N° Ospitalità temporanee in alloggio ER.GO
a.a.17-18 (2018)	597
a.a. 18-19 (2019)	681
a.a. 19-20 (2020)	188

A Piacenza per l'a.a. 2019/2020 era attiva una convenzione per posti letto all'interno del Collegio Morigi destinati a studenti dell'Università di Parma, corsi delle professioni sanitarie e al Conservatorio Nicolini, non utilizzati.

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. Purtroppo nel 2020, a causa della pandemia, non si sono realizzate da parte del Comune le iniziative di accoglienza delle matricole che erano oramai diventate un importante appuntamento annuale per l'intera comunità locale.

Servizi ristorativi

Sul territorio regionale sono presenti in 103 punti ristorativi di cui 88 gestiti tramite convenzione, 12 gestiti in appalto e 3 temporaneamente sospesi nelle more di un nuovo affidamento.

SEDE	PUNTI DI RISTORO
BOLOGNA E ROMAGNA	43
FERRARA	26
MODENA	17
PARMA E PIACENZA	7
REGGIO EMILIA	10
TOTALE	103

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 2020 erano 12 distribuiti tra Bologna, Cesena, Faenza, Mantova, Parma, Pieve di Cento, Ravenna e Rimini. Proprio a inizi 2020 è stato approntato il nuovo servizio **Pausa pranzo** presso il Corso di Scienze Infermieristiche di UNIFE con sede a Pieve di Cento. Purtroppo la pandemia ha comportato la quasi generalizzata sospensione della fruibilità di questi servizi, molto apprezzati dagli studenti. A fine 2020 poi, tramite l'Associazione AIDORU che gestisce il Bar Volume del Campus di Cesena, ER.GO ha acquisito la gestione della tendostruttura temporanea, attivata dall'Università come Servizio Pausa Pranzo.

Come è noto la pandemia ha pesantemente colpito la ristorazione collettiva nel suo complesso (scolastica, aziendale, universitaria) a causa di un lungo periodo di chiusura. Con l'eccezione di alcuni servizi di Bologna e Forlì le mense in appalto sono state chiuse da marzo a settembre e anche il riavvio è stato stentato sia per il continuo cambiamento delle misure restrittive di livello nazionale e regionale in base all'evolversi della pandemia, sia in ragione della didattica on-line che ha mutato i comportamenti degli studenti. A Parma si è dovuto procedere alla rescissione dei contratti presso i bar di Economia e di Veterinaria per eccessiva onerosità sopravvenuta. A Veterinaria, dove comunque permaneva una significativa affluenza di studenti, docenti e personale tecnico amministrativo, si è sopperito attivando un "bar elettronico" con forni a microonde e distributori automatici di primi e secondi piatti. Nell'autunno 2020 questa era l'unica strada percorribile ed è stata condivisa con il personale universitario interessato al servizio.

ER.GO, per quanto di sua competenza, ha cercato di accompagnare le riaperture dei servizi ristorativi a settembre con un "contributo di buon avvio" volto ad incentivare modalità innovative di erogazione del servizio. Scuderia a Bologna aveva già attuato una prima sperimentazione nella primavera del 2020 presso alcune residenze, dove gli studenti in alcuni giorni della settimana potevano prenotare i pasti che venivano consegnati direttamente in struttura. Ora è stata sviluppata una App che consente di prenotare e pagare utilizzando anche il prepagato ER.GO. La spesa per i contributi erogati ai diversi gestori, sulla base di loro proposte di innovazione, sono stati complessivamente pari a € 16.800,00. Inoltre, al gestore dei servizi delle mense Bononia e Veneta a

Bologna si è riconosciuto il rimborso, per un importo di € 11.043,00, di alcuni interventi di adeguamento degli infissi e dei lucernai dei locali, necessari per garantire una migliore areazione.

Un aiuto indiretto per la ripresa a fine primavera di Scuderia a Bologna e della mensa del Campus di Forlì è stato l'utilizzo come sala studio in base ad uno specifico accordo con l'Ateneo. Questa è una linea evolutiva dei servizi ristorativi da seguire con attenzione, perché la creazione di spazi polifunzionali potrebbe diventare, in prospettiva, una valida alternativa rispetto alla mensa tradizionale. In tal senso si sta ragionando anche con l'Università, per la riapertura, una volta ultimati i lavori di ristrutturazione, della ex mensa di Modena. Questo modello potrebbe, in parte, essere replicato anche presso il nuovo servizio ristorativo del Navile a Bologna, che dovrebbe aprire nell'autunno 2021.

Nel 2020 è stata gestita una complessa procedura di affidamento del servizio da parte di ER.GO, sulla base di un accordo con UNIBO e CNR. Infatti il centro di produzione dei pasti per il servizio agli studenti è previsto presso la cucina della sede bolognese del CNR, attigua al campus universitario. E' stata una sfida affascinante, come sempre avviene quando si mettono a punto modelli di servizi integrati con più attori, così da razionalizzare l'utilizzo delle risorse. Non sono mancate le difficoltà, ma l'esito è stato positivo. Ed è questo che conta.

Più volte poi ci siamo soffermati sulla valenza formativa del servizio ristorativo, associata anche all'evoluzione della normativa del settore, che impone particolare attenzione alla qualità, alle misure antispreco, ecc. Purtroppo, però nel 2020 non sono state possibili attività né con la Coop Diapason a Rimini, con cui era attivo il progetto *I feel good*, né a Parma dove si era appena avviata una sperimentazione con il Dipartimento di Veterinaria dell'Ateneo e la Fondazione Barilla. Ma si tratta di mera sospensione e già nella primavera 2021, seppure in modo diverso da quanto inizialmente programmato, c'è una ripresa del progetto parmense.

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

Per l'a.a. 2019/2020 le richieste di conversione erano state 6.606. A questi si aggiungono n. 816 studenti con una condizione economica più elevata rispetto a quella che dà diritto alla borsa di studio (ISEE fino a € 28.000,00 e ISPE fino a € 62.000,00), idonei ad un contributo per l'accesso ai servizi ristorativi di € 300,00.

Il numero di pasti complessivamente consumati presso i punti ristorativi dell'Azienda nelle diverse sedi territoriali nel corso del 2020 è stato pari a 481.518, con una diminuzione rispetto al 2019 di oltre l'80%. La distribuzione territoriale è la seguente:

Sede	N. pasti
BOLOGNA E ROMAGNA	236.704
FERRARA	97.868
MODENA E REGGIO EMILIA	91.055
PARMA	55.891
TOTALE	481.518

Le misure straordinarie connesse all'emergenza sanitaria messe in campo per gli studenti sono state le seguenti:

- riconversione in denaro della quota di borsa convertita in servizio ristorativo a 3.208 studenti che ne hanno fatto richiesta per un importo complessivo di € 847.251,23;
- proroga al 31 marzo 2021 della scadenza per l'utilizzo del contributo ristorativo per gli studenti idonei al prepagato di € 300,00;
- proroga al 31 marzo 2021 della scadenza per l'utilizzo della quota di ristorazione all'interno del BAPS per 367 studenti a Bologna e Modena, ai quali è stata anche riconosciuta una quota in denaro (un dodicesimo del prepagato per ogni mese di assenza da marzo a giugno per chi si è assentato, due dodicesimi complessivi per chi non si è assentato) per un importo complessivo di 74.243,75.

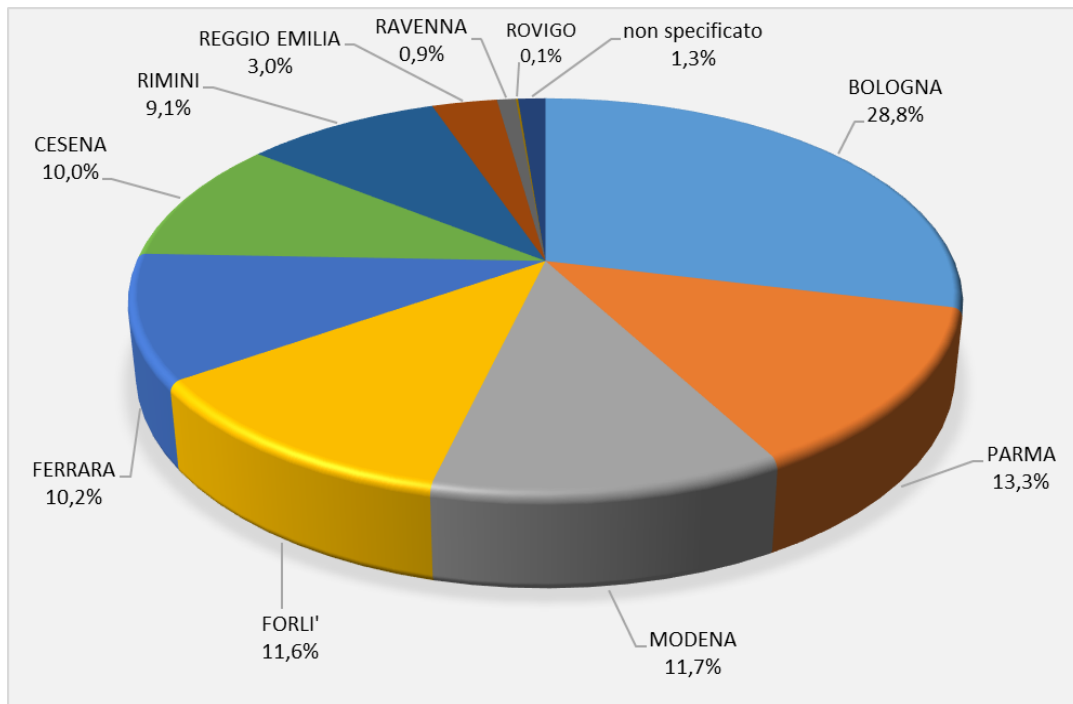
A fine 2020 è stata adottata la carta di qualità dei servizi ristorativi. Nel definire gli standard quanti/qualitativi dei servizi, nella loro articolazione territoriale, si è tenuto conto anche degli esiti di un questionario somministrato on line nella primavera del 2020, dopo una prima proposta in presenza presso i servizi ristorativi della Romagna a fine 2019. Al di là della carta, quanto emerso dal questionario fornisce utili spunti anche per i nuovi affidamenti, come già avvenuto per quello del Navile.

Il questionario era anonimo e raccoglieva alcuni dati generici (l'età, la provenienza, il genere, l'essere o meno assegnatario di borsa di studio, e l'essere pendolare, in sede o fuori sede e se fuori sede l'essere o meno assegnatario di un posto alloggio ER.GO) per avere elementi di profilatura utili ad elaborare alcuni indicatori significativi.

Era composto da 20 quesiti così articolati:

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

La rilevazione si è conclusa nel mese di marzo 2020 ed ha registrato 1025 compilazioni con la seguente distribuzione territoriale:



Ecco in sintesi alcuni aspetti indagati.

“LA CONOSCENZA”:

Aggregato di 4 domande sull’offerta dei punti ristoro del proprio bacino territoriale, frequenza e tipologia di utilizzo abituale di essi

La sintesi relativo all’aggregato “CONOSCENZA” ci ha indicato una discreta informazione relativa all’offerta ristorativa, una frequenza a quasi quotidiana della maggioranza degli studenti, come illustrano i due grafici successivi

Figura 1 - FREQUENZA

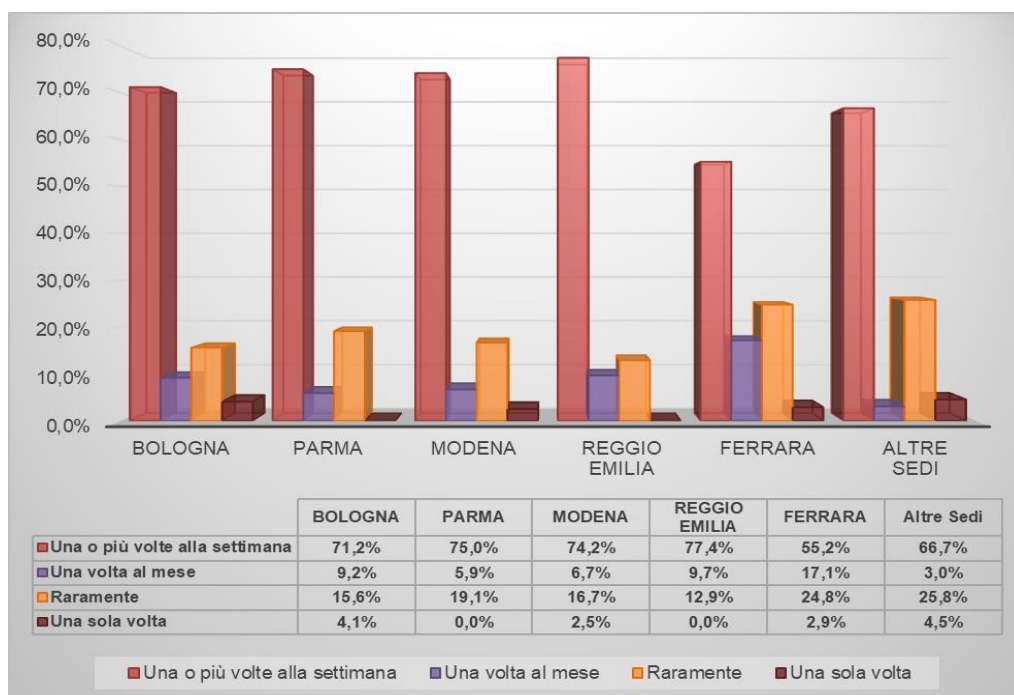
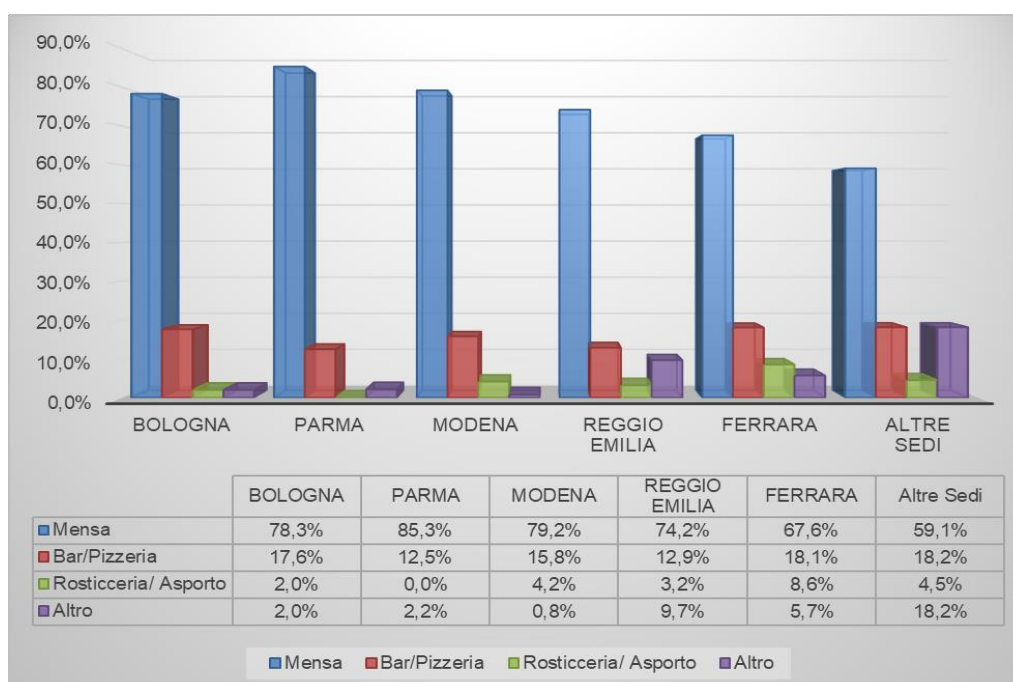


Figura 2 - TIPOLOGIA



Complessivamente, tenendo conto di vari fattori indagati (qualità, comfort, prezzi), il 24% degli utenti si è dichiarato molto soddisfatto, il 54% abbastanza, il 16% poco e il 6% per niente. Le indicazioni raccolte nelle sezioni conclusive, facoltative e a testo libero, si sono concentrate principalmente su indicazioni per il contenimento dell'utilizzo della plastica. Interessanti anche le richieste di una maggiore offerta di pietanze e condimenti semplici anche al fine di contenere i prezzi. Portati all'attenzione anche dei gestori questi suggerimenti rappresentano utili elementi per l'evoluzione ed il miglioramento del servizio. Inoltre, come dicevamo sopra, se ne terrà conto in sede di nuove gare.

L'entrata per i servizi di accoglienza è stata di € **13.496.072,32**

La spesa complessiva per i servizi di accoglienza è stata di € **19.799.671,59**

Misure di accompagnamento

Sono ricomprese nella presente sezione le aree di attività meno standardizzate e più innovative rispetto al diritto allo studio universitario 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.

Anche il servizio di comunicazione nel 2020 è stato fortemente condizionato dall'emergenza pandemica. Infatti, è stato necessario accompagnare le tante misure straordinarie, dalla distribuzione delle SIM ai bandi dell'a.a. 2020/2021, con specifiche campagne informative per raggiungere la più ampia platea di destinatari. Si tratta, come sempre, di una informazione non facile, tenuto conto che non ha esclusivamente una funzione promozionale. L'informazione erogata attraverso i diversi canali deve sempre dare conto anche degli indispensabili adempimenti normativi connessi alle misure attivate (quali moduli utilizzare, entro quali scadenze presentare domanda, ecc)

Un ulteriore effetto della pandemia è stata la necessità di rivedere e potenziare i diversi canali informativi on-line, tenuto conto che, tranne in rare eccezioni, non erano più possibili incontri in presenza e punti informativi sul territorio.

Alcuni dati possono essere utili per dar conto della dimensione di questa attività. Può essere utile anche il raffronto con l'anno precedente.

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

L'incremento dei contatti nel 2020 è stato del 28,77% e si conferma la tendenza di privilegiare il canale scritto.

Gli utenti del sito internet sono stati complessivamente 789.004 con un incremento del 7% rispetto all'anno precedente. Le visualizzazioni di pagina sono state 7.412.179 contro le 6.959.481 visualizzazioni del 2019. 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 2020, 18.661 visualizzazioni, quello per studenti internazionali 1.688.

Degne di nota sono due sperimentazioni attivate nel 2020 congiuntamente agli Atenei di Bologna e di Parma realizzati totalmente on line.

Con UNIBO: sono stati condotti on line, durante il periodo estivo, incontri settimanali di gruppo, alcuni dei quali dedicati specificatamente agli studenti internazionali. E' stato utilizzato uno strumento collaudato da UNIBO già in occasione di Almaorienta 2020, evento on line di grande respiro a cui anche ER.GO ha partecipato nella primavera. Negli incontri di gruppo sono stati coinvolti complessivamente 1.101 studenti di cui 490 studenti internazionali.

Con UNIPR: Nel 2019 l'Università di Parma ha attivato uno sportello integrato con il Comune e ER.GO, pensato soprattutto per le matricole e attivo nei mesi estivi. ER.GO nel 2020 ha partecipato in modalità on-line, con una chat dedicata. I contatti sono stati 432.

Si sono sperimentati poi incontri di benvenuto on-line con le matricole entrate in alloggio a ottobre 2020 per fornire loro alcune informazioni sui servizi di ER.GO. Gli studenti partecipanti sono stati 71.

Infine un accenno alla presenza di ER.GO sui social.

PAGINA FACEBOOK DI ER.GO: Ha superato 11.700 like, con più di 12.000 followers. Sono stati pubblicati un centinaio di video e oltre 200 post. I visitatori sono per il 61% donne.

PAGINA FACEBOOK FESTIVALDEI TALENTI: sono stati pubblicati 250 post ed il numero di followers è passato da 695 a 851. Questa pagina è stata anche il luogo virtuale per presentare le attività dei laboratori artistici che si sono svolti on-line e alcune esibizioni connesse all'iniziativa *Un altro giorno è andato*.

PAGINE INSTAGRAM, twitter e YOU Tube: 1) Twitter con 429 Tweet, oltre 120 pubblicazioni 2) Un centinaio di video presenti in YouTube con 151.028 visualizzazioni 3) Instagram con 510 post e 557 followers.

La spesa per il servizio di informazione e comunicazione è stata di € **198.635,12**

Servizi per studenti disabili

L'articolato sistema di interventi e servizi posto in campo da ER.GO a favore degli studenti disabili, si pone in stretta relazione con quanto realizzato dagli Atenei.

Di seguito illustriamo quanto realizzato per l'a.a. 2019/2020, tenuto conto che a dicembre 2020 la situazione relativa all'a.a. 2020/2021 non era ancora stabilizzata.

➤ Borse di studio per studenti disabili

Per l'a.a. 2019/2020 sono state assegnate n. 147 borse studio per un importo complessivo di € 499.943,81, pari alla totalità degli studenti disabili idonei in graduatoria:

SEDE	n	IMPORTO
Bologna e Romagna	84	315.750,79
Parma	29	93.647,47
Modena e Reggio Emilia	22	56.493,38
Ferrara	12	34.052,17
TOTALE	147	499.943,81

Le borse di studio sono state integrate, dove richiesto e in presenza dei requisiti, con il servizio abitativo, il servizio di aiuto personale e i contributi integrativi illustrati di seguito.

➤ Servizio Residenziale per studenti disabili

Si tratta di alloggi adeguati alle esigenze degli interessati, sia per ubicazione territoriale in relazione al corso di studi frequentato, sia per tipologia e caratteristiche. Per le nuove assegnazioni, di norma, c'è una delicata e importante fase preparatoria all'assegnazione, così da condividere con gli interessati le soluzioni migliori. Laddove necessario l'alloggio viene personalizzato in itinere, con alcuni interventi sugli arredi o sui servizi igienici per adeguarlo alle specifiche necessità dei ragazzi. Il servizio è rivolto agli studenti fuori sede, ma in alcuni casi sono accolte richieste di studenti pendolari, qualora la condizione di disabilità documentata risulti tale da non consentire un'agevole mobilità quotidiana tra luogo di residenza e sede del corso. Questa valutazione avviene di concerto con i servizi per studenti disabili degli Atenei.

Gli studenti assegnatari di posto alloggio nel 2020 sono stati 106 e la loro permanenza nelle diverse sedi non ha subito drastiche riduzioni a causa della pandemia, fatte salve poche eccezioni. Con l'inizio dell'a.a. 2020/2021 ed in concomitanza con l'adozione del regolamento covid delle residenze è stato adottato un regolamento specifico per gli studenti disabili, relativamente alla possibile deroga all'uso della mascherina e a distanziamento nei confronti di chi presta servizio di aiuto personale.

➤ Servizio di Aiuto Personale

Gli studenti interessati possono richiedere questo servizio che consiste nell'aiuto nelle attività domestiche all'interno della Residenza. Il servizio può essere svolto tramite operatori del settore (società di servizi, associazioni di volontariato, ecc) selezionati da ER.GO con avvisi pubblici, o studenti che prestano attività di volontariato.

La scelta del tipo di operatore viene svolta da ER.GO sulla base della valutazione del tipo di disabilità e dei bisogni oggettivi dello studente; la società di servizi o le associazioni, in genere, sono valutate nei casi di disabilità motoria grave e prevedono un tetto massimo di spesa indicato annualmente nel bando di concorso.

Gli studenti volontari svolgono spesso anche un'importante azione di facilitazione all'ambientamento nelle residenze

Per quanto riguarda l'a.a.2019/2020 sono stati attivati:

- n. 3 servizi di aiuto personale tramite società di servizi
- n. 50 servizi di aiuto personale tramite servizio di volontariato (di norma ad uno studente disabile viene affiancato un gruppo di 2/3 studenti volontari)

La spesa per questo servizio nel 2020 è stata di € 29.139,36.

➤ Contributi integrativi (ausili didattici e mobilità)

Si tratta di due tipologie di contributi:

- contributi finalizzati all'acquisto di ausili didattici speciali e/o di attrezzature utili per la frequenza universitaria. L'assegnazione è subordinata alla valutazione dell'adeguatezza degli ausili didattici e attrezzature svolta d'intesa con i servizi disabili delle Università;
- contributi finalizzati a favorire la mobilità, erogati sotto forma di rimborso delle spese di taxi eventualmente utilizzati per attività connesse con la frequenza universitaria, esclusivamente per studenti con handicap motorio.

Per l'a.a. 2019/2020 sono stati assegnati n. 8 contributi complessivi per una spesa di € **10.892,08**
ER.GO gestisce poi un bando con contenuti sostanzialmente analoghi di UNIBO.

➤ Assegnazione di contributi per acquisto di tablet o altro dispositivo a supporto della didattica a distanza

Si tratta di un nuovo intervento posto in essere ai sensi della delibera regionale 2297/2019 che prevede l'erogazione di servizi per il valore almeno di 140 euro a studenti disabili e/o con riconoscimento di handicap ai sensi della L. 104/1990. Ai fini dell'individuazione dei servizi più idonei si è tenuto conto, in raccordo con i Servizi per la disabilità degli Atenei, della particolare situazione di emergenza e del generale ricorso alla didattica a distanza. Gli Atenei e gli Istituti AFAM hanno collaborato nella promozione dell'Avviso predisposto da ER.GO e nell'acquisizione delle domande. Inoltre l'Università di Ferrara è intervenuta con una propria integrazione del valore massimo di € 200 a studente.

I contributi erogati sulla base di questo Avviso sono stati n. 189 per una spesa complessiva di € 30.337,92, di cui € 4.148,44 a carico dell'Università di Ferrara.

Sempre con l'Università di Ferrara dall'a.a. 2019/2020 è attiva una convenzione per un servizio di accompagnamento, ascolto e orientamento per studenti disabili. Purtroppo, a causa dell'emergenza sanitaria, questo servizio nel 2020 è stato sospeso e ripreso nella primavera 2021.

L'entrata è stata di € **40.497,44**

La spesa è stata di € **79.871,44**

Orientamento al Lavoro

L'impostazione delle attività di orientamento al lavoro tiene conto della revisione della carta di qualità del servizio adottata nell'aprile 2020, proprio per dare corretta evidenza all'evoluzione del servizio e delle sue modalità di realizzazione, oltre all'estensione a tutte le sedi regionali di ER.GO in virtù delle convenzioni attive con gli Atenei.

Le attività sono suddivise in:

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

Anche nel 2020, nonostante le restrizioni dovute alla pandemia, si è riusciti a garantire appieno i servizi individuali e buona parte degli incontri di gruppo. Si sono dovute chiaramente sospendere le visite ai luoghi dell'innovazione e del fare impresa, in collaborazione con Art-ER, che potranno essere riprese solo con il ritorno alla normalità.

A partire dalla fine di febbraio 2020 c'è stato un inevitabile arresto delle attività in presenza e una necessaria riorganizzazione del servizio per poter erogare a distanza le azioni di orientamento individuale e a calendario. Di fatto un problema si è trasformato in una opportunità, perché si è implementata una modalità di erogazione dei servizi, sia individuali che di gruppo, che non sarà abbandonata anche una volta cessata la pandemia. Ecco i numeri delle attività realizzate nel 2020:

Tabella utenti di colloqui individuali 2020

Colloqui individuali	Numero utenti totali
	711

Tabella incontri 2020

N° incontri realizzati	Numero utenti totali
172	5949

Tabella tirocini 2020

N° tirocini	18, di cui 17 promossi nel 2019
-------------	---------------------------------

I numeri di cui sopra comprendono anche le attività realizzate nell'ambito del progetto che ha beneficiato di un finanziamento regionale sul FSE, attualmente in fase di rendicontazione.

Per quanto attiene ai tirocini ER.GO ha gestito la misura straordinaria di cui alla delibera regionale 369/2020 consistente nell'erogazione di un importo di 450 euro alle persone impegnate in esperienze di tirocinio attive al 23 febbraio 2020. I tirocini ER.GO rientranti nelle condizioni della delibera regionale sono 16 e l'importo riconosciuto dalla Regione è pari a € 8.800,00.

Nel corso del 2020 è stato messo a punto e somministrato un questionario di gradimento delle attività di gruppo. Al questionario hanno risposto 132 utenti, di cui 58,3% laureati e 41,7% studenti. Gli esiti, in linea generale positivi, sono così sintetizzabili:

- ◆ **Valutazione dell'efficacia degli incontri in modalità on line** - Il passaggio alla modalità online è stata una necessità, ma l'89,4 % del campione ha espresso una valutazione positiva.
- ◆ **Durata ideale incontri on line** - Quanto alla durata, il questionario non prevedeva risposte predefinite. Netta prevalenza di coloro che propendono per una durata ideale di 2 ore.
- ◆ **Utilità degli argomenti trattati** - Quanto ai contenuti, le risposte sono molto positive (oltre il 75% di risposte con valutazioni ottime, 25% buone)
- ◆ **Valutazione dei relatori** - La capacità di condurre gli incontri è stata valutata molto positivamente, 72% di valutazioni ottime e 22% di valutazioni buone
- ◆ **Valutazione dei materiali, link, strumenti utilizzati durante l'incontro:** 57% di valutazioni ottime e 32% di valutazioni buone
- ◆ **Soddisfazione complessiva del seminario:** 87% di risposte positive (53% ottime, 34% buone);

Come ogni anno una specifica linea di azione è dedicata agli studenti fuori sede assegnatari di alloggio che possono beneficiare di un contributo del valore massimo di 1.500 euro di sostegno allo svolgimento di un tirocinio post lauream della durata da tre a sei mesi. I contributi erogati nel 2020 sono stati complessivamente n. 15 per una spesa impegnata di € 20.500,00.

Tutti gli studenti coinvolti hanno partecipato al percorso di orientamento propedeutico realizzato da ER.GO e articolato in 7 ore, di cui: - 3 ore di Workshop sulle Tecniche di ricerca attiva del lavoro - 4 ore di consulenza orientativa individuale.

Infine ER.GO anche nel 2020 ha garantito un sostegno economico, per complessivi € 2.000,00 a percorsi di Simulimpresa dell'Università di Parma e dell'Università di Bologna, Scuola di Economia, Management e Statistica sede di Forlì. E' stato poi attivato un accordo di rete con il

Comune di Modena per la realizzazione di attività di tutoraggio per giovani volontari del servizio civile, a riprova di come le competenze del servizio di orientamento ben si prestino ad essere proficuamente utilizzate in diversi contesti. Questo modello di collaborazione sarà replicato a Ravenna.

La spesa è stata di € **19.257,26**.

Orientamento in entrata

Nel 2020 si è dato seguito alle attività di orientamento e di primo accompagnamento all'iscrizione universitaria con modalità in gran parte inedite a causa della pandemia.

Le azioni realizzate possono essere riconducibili a:

- fornire informazione/comunicazione, orientamento alle ultime classi degli Istituti Secondari della Regione e non solo, con l'obiettivo di informare gli allievi potenzialmente interessati ai servizi e ai benefici messi a concorso da ER.GO;
- partecipare a manifestazioni, eventi, quali i Saloni, gli Open Day organizzati dalle diverse Università per la pubblicizzazione dell'offerta formativa e da altri soggetti del territorio regionale per la pubblicizzazione dei percorsi ITS;
- continuare la sperimentazione di un'attività di orientamento individualizzato all'interno delle scuole per studenti che ne facciano richiesta (esperienza realizzata presso l'Istituto Tanari di Bologna) per offrire supporto e strumenti utili ad affrontare scelte consapevoli e in linea alle attitudini ed aspirazioni personali.

I numeri delle scuole contattate e in cui si sono realizzate iniziative, prevalentemente online, sono significativi e danno conto di un interesse per questa attività da parte di altri soggetti istituzionali. Vale la pena investire in termini di risorse dedicate, tenuto conto che una informazione diffusa sul sistema di opportunità offerte nell'ambito del diritto allo studio può fare veramente la differenza per i giovani che provengono dalle famiglie socialmente più deboli. Sapere di potere accedere ad agevolazioni economiche in caso di proseguimento del percorso formativo può essere anche di particolare aiuto per giovani più fragili. Il solo sostegno economico in questi casi può non essere sufficiente ed occorre accompagnarlo con altri dispositivi che aiutino a fare chiarezza sulle proprie aspirazioni e propensioni individuali, sui propri talenti. L'esperienza presso l'Istituto Tanari va proprio in questa direzione. E' solo un primo passo, ma la strada è quella giusta.

L'orientamento in entrata è il primo, fondamentale, tassello delle politiche del diritto allo studio e per porre in essere azioni realmente efficaci occorre rafforzare il lavoro di rete e di integrazione con gli altri soggetti che operano su questo tema. Quando si pensa a queste relazioni non ci si riferisce solo agli Atenei, con i quali la collaborazione è un dato acquisito. Ad esempio a fine 2020 si è avviata una collaborazione con l'Informagiovani del Comune di Reggio Emilia molto utile per far conoscere ai giovani del territorio le attività di ER.GO. E' un passaggio significativo, perché permette di raggiungere i ragazzi ancor prima che manifestino un interesse concreto per il mondo universitario.

Alcuni dati

Le scuole contattate sul territorio regionale sono state 110 e gli incontri realizzati sono stati 24, di cui 2 con modalità a distanza. A questi si aggiungono gli incontri organizzati dal Campus UNIBO di Rimini, dall'Università di Ferrara e dall'Università di Parma.

Gli incontri con ragazzi delle scuole superiori fuori dal territorio regionale (Veneto, Lombardia e Sicilia) sono stati 8, di cui 4 in presenza. Questi incontri vengono prevalentemente organizzati dagli Atenei che coinvolgono ER.GO per i servizi di propria competenza.

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 verso gli studenti internazionali. E' necessario quindi dar conto delle azioni specifiche messe in campo per questo target di utenza.

In parte nel paragrafo della presente relazione dedicato alla Comunicazione abbiamo già detto dell'attenzione dedicata agli studenti internazionali: pagine del sito accessibili in lingua inglese, francese, spagnolo, video tutorial in lingua inglese, incontri online congiunti con gli Atenei in sostituzione degli sportelli tradizionali, guida ai bandi in lingua inglese. E abbiamo anche già detto delle misure straordinarie di semplificazione poste in essere per la presentazione delle domande di benefici per l'a.a. 2020/2021.

ER.GO gestisce, inoltre, una pagina FB dedicata agli studenti internazionali a cui è associata una email di help- desk. Il servizio di ascolto e aiuto tramite l'e-mail dedicata ha permesso di entrare in contatto nel 2020 con 1.047 studenti internazionali. In quest'anno di pandemia Covid-19 e particolarmente durante il lockdown il servizio ha costantemente rammentato le misure promosse dalle autorità sanitarie, i provvedimenti normativi sugli ingressi in Italia, gli aggiornamenti sulle attività didattiche e sulle modalità di connessione, anche dall'estero.

Alcuni dati sugli interventi e servizi per questo target di utenza

Studenti internazionali assegnatari di borsa di studio negli ultimi 3 anni accademici

Borsa di studio ER.GO	2018/2019	2019/2020	2020/2021
n. borse assegnate	3.561, di cui 361 UE	3.636 di cui 367 UE	4.303 di cui 447 UE
Importo assegnato	12.897.029,90	13.483.637,24	15.672.809,30

Studenti internazionali assegnatari di posto alloggio negli ultimi 3 anni accademici

Anno Accademico	N° studenti internazionali in alloggio ER.GO
a.a. 2018/19	1.147
a.a. 2019/20	974
a.a. 2020/21	707

Una linea di intervento specifica è quella rivolta agli studenti rifugiati per i quali si opera in modo personalizzato e in stretta collaborazione con i Servizi degli Atenei. Gli studenti vengono seguiti dal momento dell'iscrizione e durante tutto il percorso universitario. Queste prime esperienze di

collaborazione, nate spontaneamente, per dare risposte univoche e più efficaci agli studenti interessati ha portato alla condivisione nei primi mesi del 2021 di un protocollo tra le Università ed ER.GO per definire i servizi di prima accoglienza rivolti a studenti in stato di protezione internazionale.

L'esperienza, poi, ha fatto emergere nel tempo l'esigenza di intervenire su bisogni specifici, in primis una buona conoscenza della lingua italiana. Proprio sul finire del 2020 è stato attivato un corso di lingua italiana nell'ambito del progetto UNICORE, totalmente gratuito, per aumentare le competenze linguistiche dei ragazzi, affinché possano svolgere al meglio i tirocini curriculari e per meglio prepararli in vista del futuro inserimento lavorativo, se decideranno di rimanere in Italia. Il corso, tenuto da Federmanager, partner del Progetto UNICORE, è realizzato in parte in presenza e in parte on-line a seconda dell'evolversi della pandemia e i riscontri sono in gran parte positivi. Questa esperienza rappresenta un modello da estendere e promuovere tra gli studenti internazionali che spesso scontano barriere linguistiche che pregiudicano il percorso universitario e il positivo inserimento nella comunità locale.

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, per facilitare l'inserimento nella vita accademica e sociale e nella gestione delle borse),
3. *Borse CRUI*, (ER.GO collabora con gli Atenei della Regione per la gestione delle borse in denaro e servizi),
4. *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, Associazione Approdo Sicuro (associazione di Manager -APS finalizzata a seguire in modo professionale chi si occupa/è homeless, migrante o in fascia debole in generale), Associazione Approdi (associazione di supporto psicologico a migranti con disturbi da stress post traumatico), Ghandi Charity, Manageritalia Emilia Romagna, Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, Next Generation Italy. ER.GO concorre con i suoi servizi e gestisce le borse di studio finanziate da UNIBO.

Il progetto è un primo esempio di "corridoio universitario" che già nell'a.a. 2020/2021 è stato esteso ad una ventina di altre università. Per l'a.a. 2021/2022 sarà attivato un progetto UNICORE anche dall'Università di Modena e Reggio Emilia.

La sottoriportata tabella riporta il numero di studenti seguiti negli aa.aa. 2017/2018, 2018/2019 e 2019/2020

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

Per l'A.A. 2020/2021 il quadro delle borse di studio erogate e gestite da ER.GO è il seguente

Borse di studio	N. studenti	Spesa	Finanziamento Atenei
Borsa ER.GO	23	€ 86.218,77	0
Borse CRUI Unibo	3	€ 16.673,22	€ 16.673,22
Borse CRUI Unipr	2	€ 10.515,48	€ 10.515,48
Unibo4Refugees	12	€ 71.972,88	€ 68.372,88
Unicore	5	€ 28.962,80	€ 27.462,80
Totale	45	€ 214.343,15	€ 123.024,38

Il Servizio Informativo Aziendale

Di seguito gli interventi prioritari realizzati per quanto attiene allo sviluppo dei servizi online e dei software gestionali:

Suite Servizi On Line

Il 2020 è stato un anno in cui l'emergenza sanitaria Covid- 19 ha avuto un forte impatto sull'intero processo di assegnazione dei benefici.

In fase di acquisizione della domanda sono stati rivisti i diversi flussi di compilazione, al fine di introdurre, accanto alla Borsa di studio tradizionale, la Borsa di studio Covid.

E' stato possibile rivedere solo i flussi di compilazione (*connessi ai requisiti di accesso alla Borsa Covid previsti dal bando di concorso*), in quanto per l'attivazione del beneficio nel modulo di domanda è stata utilizzata una funzionalità creata ex novo l'anno precedente, che consente di attivare nel modulo di benefici la richiesta di uno specifico contributo a fronte di particolari situazioni di emergenza.

E' stato poi completato il processo che consente di gestire nella suite on line più ISEE presentate dal singolo studente nello stesso anno, evitando così annullamenti di domande dopo la scadenza dei diversi bandi. La revisione apportata permette anche una comunicazione più trasparente verso gli studenti che possono verificare quali condizioni economiche sono state prese in considerazione e valutate da ER.GO in relazione ai benefici richiesti.

Il Dossier Studente, contenitore di tutti i contenuti informativi di interesse per i singoli studenti, è stato integralmente rivisto con una gestione totalmente interna ad ER.GO. All'interno di questo processo, non facile tenuto conto delle molte integrazioni con altri applicativi ai fini di raccogliere tutti i dati necessari (Domande presentate, esiti di graduatorie, ecc), si è inoltre sviluppata un'applicazione che consente la rapida produzione di modulistica online per attività straordinarie. Questa applicazione, INTRAPP, consente anche lo scarico e la gestione delle domande presentate. E' stata utilizzata per la presentazione delle domande dei contributi di UNIRIMINI e per la richiesta di assegnazione dell'alloggio solo sul secondo semestre dell'a.a. 2020/2021. Intrapp rappresenta una soluzione ottimale per la gestione di benefici che non hanno il carattere della continuità e per i quali sarebbe eccessivamente onerosa una implementazione esternalizzata.

Software di gestione delle graduatorie e dei servizi abitativi (BEST e SERA)

Il software di gestione delle graduatorie è stato rivisto al fine di gestire tutte le misure straordinarie connesse al covid (borsa covid, borsa modulare, ecc). Sono state previste inoltre nuove funzionalità per semplificare la gestione della gran mole di dati associata alle graduatorie ed ai loro aggiornamenti nell'anno. Analoghi interventi sono stati apportati in SERA, per quanto attiene alla gestione delle posizioni degli studenti assegnatari di alloggio. Nel 2020 per SERA c'è stato l'integrale passaggio sul web.

Software ERGO scuola

Nell'ambito del diritto allo studio scolastico, la piattaforma ER.GO SCUOLA (*realizzata completamente con competenze interne*) consente l'acquisizione delle domande di borsa di studio e di contributi per i libri di testo. Tramite la piattaforma on line si procede anche al trasferimento delle risorse per il rimborso dei libri di testo ai Comuni.

Nel 2020 sono stati effettuati diversi interventi per l'adeguamento della piattaforma per recepire le novità introdotte dai bandi di concorso. Particolare attenzione è stata dedicata al potenziamento della sicurezza, in considerazione dell'alto volume di dati trattati e della pluralità di attori che interagiscono nel software, ER.GO, Regione, Comuni, Province, Scuole, famiglie, CAF.

App per la dematerializzazione dei buoni pasto

La App ERGORISTO è stata realizzata nel 2017 esclusivamente con competenze interne. Permette la dematerializzazione dei buoni pasto erogati agli studenti per l'accesso ai servizi ristorativi non in appalto. Dall'a.a. 2019/2020 i buoni pasto cartacei sono stati completamente superati.

Vetrina degli alloggi on line

Nel 2017 è stato implementato, esclusivamente con competenze interne un nuovo software, la vetrina on-line dell'offerta abitativa di soggetti abilitati dall'Università, a cui gli studenti possono accedere per trovare alloggio nel mercato delle locazioni prevalentemente private. Nel 2018 è stata creata una nuova sezione "Borsino delle offerte di ER.GO" grazie alla quale gli studenti possono prenotare i posti momentaneamente disponibili nelle residenze gestite dall'Azienda. Nel 2020 la piattaforma è stata completamente integrata con Payer-Pago-PA ed i pagamenti degli studenti possono quindi avvenire on-line, con un notevole snellimento delle procedure di verifica interne. Questa modalità si è rivelata particolarmente utile per il pagamento della preconferma per l'alloggio: l'acquisizione immediata dell'informazione permette infatti una maggiore celerità nella gestione successiva delle assegnazioni. Si supera la necessità dell'autocertificazione dell'avvenuto pagamento e le complesse verifiche qualora il pagamento sia avvenuto da parte di persona diversa dallo studente interessato, casistica tutt'altro che infrequente. Per il 2020, trattandosi del primo anno di introduzione di questa modalità, si è scelto di operare con il doppio binario, mantenendo anche il pagamento off-line. Nel 2021 il pagamento della preconferma off-line sarà totalmente eliminato.

Anche la gestione del SIA non è andata esente da ripercussioni connesse all'emergenza sanitaria, non solo per quanto detto sopra, relativamente agli interventi necessari per gestire nei diversi applicativi le misure straordinarie covid verso gli studenti. La stessa gestione del personale, con il ricorso pressochè generalizzato allo smartworking ha richiesto un potenziamento del servizio di assistenza con maggiori oneri pari a € 18.300,00. E' stato poi necessario acquistare sempre per il personale 50 smartphone, 20 pc portatili con relative licenze, per una spesa complessiva di Euro 19.441,92.

Il Patrimonio

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

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

L'ingente patrimonio distribuito su tutto il territorio regionale con diverse caratteristiche architettoniche e di vetustà ha richiesto anche nel 2020 un'importante attività di progettazione e programmazione manutentiva per mantenere in buona efficienza strutture e servizi.

L'emergenza sanitaria e la sospensione delle attività di cantiere per i mesi del lockdown totale hanno imposto una revisione della programmazione approvata con Determinazione della Direttrice n. 448 del 31/10/2019. I principali slittamenti hanno riguardato:

- il ripristino degli impianti di climatizzazione presso la residenza Forni,
 - la sistemazione dell'impianto elettrico di collegamento degli split presso la residenza Ex Panigal;
 - il rifacimento della pavimentazione dei corridoi presso la residenza S. Spirito;
 - l'adeguamento sismico, la ristrutturazione servizi igienici e il rifacimento del terrazzo presso la residenza RUM;
 - la sistemazione della pavimentazione delle sale studio presso la residenza Ulivi;
 - la sistemazione della pavimentazione esterna e la valorizzazione degli spazi interni presso la residenza Voltorno,
- per un importo complessivo di € 845.000,00.

In particolare, ci si è preoccupati di limitare all'indispensabile l'ingresso di estranei nelle residenze. Quindi, anche gli interventi di manutenzione programmata nell'ambito del contratto di global service sono stati ridotti e per compensare questa mancata prestazione si sono previsti i seguenti interventi per un importo complessivo di € 65.000,00:

- Residenza Fioravanti di Bologna migliorie sui servizi igienici, di completamento della domotica e di accesso alle stanze per un totale di €. 36.141,00;
- Residenza Malpighi di Bologna: rifacimento della guaina di impermeabilizzazione dei tetti dei due vani scala per un importo di €. 3.116,67;
- Residenza Carducci di Bologna: sostituzione della guaina di impermeabilizzazione in copertura per un importo di 3.000,00;
- Residenza Ex Hotel Palace di Rimini: sostituzione del generatore di calore con una caldaia a condensazione per un importo di €. 22.742,33.

Si è comunque garantito il corretto funzionamento di tutti i servizi aziendali e i lavori sono ripresi non appena possibile, anche per contribuire indirettamente ad una ripresa delle attività economiche regionali messe a dura prova dalla chiusura. Ovviamente tutte le attività di cantiere del 2020 sono state realizzate con particolare attenzione ai temi di sicurezza sanitaria. Ciò in alcuni casi ha comportato anche, ai sensi di legge, maggiori oneri rispetto a quelli previsti al momento dell'affidamento.

Per quanto attiene alle opere programmate:

- sono stati ultimati i lavori di rifacimento delle colonne di distribuzione idrico-sanitaria e dei servizi igienici, il consolidamento strutturale e rifacimento del corsello pedonale della residenza Ghigi e la sostituzione delle 32 cucine per una spesa complessiva di €. 1.117.654,00, con una pulizia straordinaria a fine cantiere di Euro 5.000,00;
- sono stati rafforzati i presidi antintrusione (mediante inferriate ed allarmi) presso le residenze di Bologna Cleto Tomba ed Ex Panigal per un importo di Euro 43.853,92;
- presso le residenze RUM ed Allegretti di Modena si è provveduto ad affidare l'incarico per il servizio di analisi della vulnerabilità sismica per Euro 46.021,90 e a giugno 2021 si dovrebbero conoscere gli esiti;
- residenza Fioravanti a Bologna: si è intervenuti sul programma di gestione domotica della struttura (riscaldamento, raffrescamento e accessi), per una spesa di Euro 87.000,00;
- presso il servizio ristorativo Bononia a Bologna si è completato l'intervento di messa in sicurezza della scala di accesso al piano seminterrato e alla copertura, per un importo di Euro 21.586,00;
- presso il servizio ristorativo Campus a Parma si è provveduto all'acquisizione della progettazione preliminare degli impianti per una spesa di Euro 1.903,20, utile per valutare eventuali opere da eseguire sul servizio;
- presso il servizio ristorativo Allegretti a Modena sono stati realizzati gli interventi di compartimentazione degli ampi spazi dell'ex servizio ristorativo, attività preliminari alla realizzazione di un nuovo servizio polivalente (ristorazione, spazi studio, spazi ricreativi). Il progetto complessivo ha un costo di Euro 280.000,00 ed è oggetto di cofinanziamento regionale per Euro 100.000,00.
- presso la residenza Ulivi a Parma sono continuati gli approfondimenti progettuali per le opere di miglioria realizzate nell'ambito del servizio di Global Service: il rifacimento di due facciate e del coperto della residenza, per un valore dell'intervento di Euro 203.605,79, di cui Euro 157.322,80 a carico del gestore di Euro (IVA esclusa) ed Euro 75.618,43 (IVA esclusa) a carico dell'Azienda

Sono stati realizzati alcuni interventi in via di urgenza:

- a Ferrara sono stati sistemati i lucernai della Residenza Guido d'Arezzo per una spesa di € 22.936,00;
- a Rimini si è dovuto intervenire sulla copertura della residenza Ex Hotel Palace per una spesa di € 50.020,00;
- a Bologna presso la Residenza di Via larga si è dovuto intervenire sull'impianto idrico per una spesa di € 30.890,40.

Inoltre, sono state realizzate alcune attività legate all'ottenimento della conformità edilizia e agibilità dell'immobile di via L. Berti, 2/3, di proprietà del Comune di Bologna e in concessione onerosa ad ER.GO come residenza Ghigi 2. Il Comune di Bologna in sede di rinnovo contrattuale, avvenuto nel 2019, ha previsto infatti che il concessionario provvedesse a regolare gli aspetti tecnico-amministrativi degli immobili concessi.

L'immobile è sottoposto a tutela in quanto l'area denominata Ex Mercato Bestiame è stata dichiarata di interesse culturale ai sensi degli art. 10 comma 1 e 12 del D.Lgs 42/2004 con Decreto del MIBAC n. 1.287 del 25/09/2007. In sede di predisposizione della pratica di agibilità si è riscontrata la necessità di un approfondimento tecnico sulla tettoia dell'edificio, risalente al 1896. La tettoia presenta segni di degrado che è stato necessario verificare in modo approfondito per individuare gli interventi da eseguire. A tal fine si è incaricato un tecnico specializzato che ha condotto la verifica strutturale dell'antica copertura che ha permesso di redigere un progetto di intervento di restauro strutturale, con tecniche diffuse nell'ambito dell'archeologia industriale. Si sottolinea la delicatezza dell'intervento, sia per l'iter autorizzatorio di Comune e Soprintendenza, sia per la corretta progettazione dei lavori, tenuto conto che la tettoia è in condivisione con gli uffici

del Quartiere Porto-Saragozza del Comune di Bologna. La spesa prevista è di Euro 180.000,00 e potrà essere scomputata dai canoni di concessione dovuti al Comune.

Sempre nell'ambito di relazioni interistituzionali e di servizi integrati per gli studenti nel luglio 2020 ER.GO ha sottoscritto un Accordo con l'Università di Bologna che ha disciplinato i lavori da realizzare nel padiglione dell'Ex Fornace Galotti, presso il nuovo Campus Navile destinata a diventare un servizio ristorativo. Ai sensi dell'accordo ER.GO si è impegnata ad eseguire la progettazione esecutiva e i lavori per la funzionalizzazione del nuovo servizio che dovrà essere pronto per settembre 2021. Il costo dell'intervento è di Euro 480.000,00. Inoltre, come detto nella parte della presente relazione dedicata ai servizi ristorativi, ai sensi di un Accordo a 3, tra Università di Bologna, ER.GO e C.N.R., nell'estate 2020 ER.GO ha indetto una gara per l'affidamento ad un unico gestore della mensa per i dipendenti del CNR e del servizio ristorativo dell'Ex Fornace Galotti, che sarà utilizzato da studenti, docenti, personale tecnico amministrativo di UNIBO.

Per quanto attiene alle acquisizioni

- per il funzionamento generale dell'Azienda si è acquistata un'auto marca FIAT modello Cubo, utile anche per il trasporto di beni, per una spesa di Euro 14.750,00 e si è provveduto alle acquisizioni di strumentazione informatica di cui si è già detto
- per i servizi per l'accoglienza:
 - a) nelle diverse sedi territoriali sono avvenute le sostituzioni degli elettrodomestici (frigoriferi, microonde, ecc) non più funzionanti;
 - b) presso il complesso Allegretti a Modena sono stati acquisiti arredi per l'area esterna, che hanno rappresentato una valorizzazione del prospiciente spazio verde e si è avviata la procedura per le acquisizioni delle n. 6 cucine comuni, con potenziamento di piani cottura e lavelli, per una spesa di Euro 60.000,00.
 - c) presso la residenza Irnerio a Bologna, nell'ambito del contratto di Global Service è stata affidata la prestazione professionale per il rinnovo periodico della conformità antincendio della residenza universitaria.

Si evidenziano inoltre le spese straordinarie connesse alle misure di contrasto e di contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro e nelle residenze universitarie di ER.GO. Si è quindi provveduto alla sanificazione degli uffici ER.GO, degli spazi comuni delle residenze universitarie e degli impianti di trattamento aria presenti nei servizi ristorativi, per una spesa complessiva di Euro 58.838,38 (IVA esclusa). L'acquisto di DPI per il personale (gel mascherine guanti) ha comportato una spesa di Euro 6.621,00.

Approntamento di nuovi servizi

Il 2020, come più volte detto nella presente relazione, è stato fortemente contrassegnato dalla pandemia e anche la gestione del patrimonio ne ha risentito in modo rilevante. Ma è giusto evidenziare anche quanto di buono si è riusciti a realizzare, pur in un contesto così difficile, con il fine di preservare il livello prestazionale dei servizi universitari, valorizzando la consolidata collaborazione ER.GO-ATENEI.

A Bologna da giugno a settembre il punto ristorativo Scuderia in Piazza Verdi è diventato anche sala studio, accogliendo in distanziamento di sicurezza tanti studenti che hanno potuto fruire di un luogo accogliente dove studiare e mangiare. Per tale servizio l'Università ha concorso con un

contributo complessivo di Euro 9.000,00.

A Parma, a seguito del recesso anticipato da parte del gestore dai contratti di affidamento dei bar di Economia e di Veterinaria, negli spazi del bar Cornocchio di Veterinaria si è condivisa con l'Ateneo una rifunionalizzazione del locale come "bar automatico", che oggi eroga pasti e bevande grazie a distributori del Gruppo Argenta. I locali sono stati adattati a fine del 2020 e pienamente funzionalizzati dal 26 gennaio 2021.

A Cesena, l'Università nell'area esterna al Campus ha realizzato una tendostruttura temporanea con una capienza massima di 45 persone, per consentire agli studenti di avere un luogo ove consumare i pasti portati da casa, studiare, attendere in sicurezza l'inizio delle lezioni. Il gestore del servizio ristorativo VOLUME si è reso disponibile a curarne la gestione per conto di ER.GO: apertura, chiusura, pulizia e sanificazione e controllo accessi, provvedendo altresì a garantire anche un'offerta di prodotti ristorativi del sovrastante bar per l'ora di pranzo. Per tale servizio l'Università eroga un contributo mensile di Euro 2.750,00.

Nel 2020 presso la residenza Inerio è stata prorogata 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. Siamo ancora in una situazione transitoria, tenuto conto che a regime ER.GO gestirà la struttura interamente dedicata a Collegio. Si ritiene che questo possa avvenire già a settembre 2021, allorché sarà completata da parte dell'Università la residenza in Via San Petronio Vecchio le cui opere nel 2020 erano ancora in corso di realizzazione. L'Accordo rappresenta un'inedita sperimentazione che valorizza le diverse competenze istituzionali degli enti sottoscrittori permettendo una sinergia di valore nell'erogazione di servizi agli studenti.

A Cesena nel 2020 c'è stato un sensibile avanzamento dei lavori di realizzazione della nuova residenza del Campus da parte dell'Università. Come normalmente avviene, ER.GO collabora con la propria struttura tecnica nella corretta definizione dei fabbisogni per l'ottimale funzionalizzazione degli spazi. Inoltre ha provveduto all'acquisizione di complementi di arredo (mobiletti bagni, luci studio, divanetti) per una spesa di Euro 29.092,00, così da garantire una funzionalizzazione coerente con gli standard qualitativi delle altre residenze universitarie. La residenza sarà operativa dall'a.a. 2021/2022.

Infine presso la sede di Ferrara sono state prorogate le locazioni temporanee con la Fondazione CEUR per 94 posti letto presso diverse strutture (Darsena, Giardino, Corso Giovecca), verso il corrispettivo di Euro 366.440,00.

Progetti di edilizia universitaria ex L. 338/2000 (IV Bando)

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. A inizio 2020 l'Università di Bologna e l'Università di Parma hanno trasmesso al MIUR la documentazione richiesta a seguito dell'ammissione al cofinanziamento: progetto esecutivo e attestazione dell'immediata cantierabilità degli interventi. ER.GO ha collaborato in questa fase nella compilazione della Scheda di Sostenibilità economica in quanto, come futuro gestore delle residenze, è chiamato a indicare il modello gestionale applicato (gestione diretta, outsourcing, global service ecc.) e a fornire i relativi costi di gestione e le modalità di copertura finanziaria.

Il 29/11/2019 il MIUR ha notificato ad ER.GO l'approvazione dell'intervento di completamento della residenza V. Marchi a Reggio Emilia, progetto condiviso con il Comune di Reggio Emilia-Campus Reggio Srl e l'Università di Modena e Reggio Emilia. Da tale data sono partiti i 300 gg per la trasmissione della documentazione integrativa alla candidatura (progetto esecutivo, cantierabilità e sostenibilità finanziaria), avvenuta nel settembre 2020.

Con nota di Cassa Depositi e Prestiti Prot. 2185219/2020 del 17/11/2020 è stata notificata la valutazione della Commissione paritetica alloggi e residenze per studenti universitari, che in occasione della riunione del 28 ottobre 2020 (verbale n°12/2020), ha espresso il proprio nulla osta alla stipula della convenzione tra ER.GO e il Ministero, così come previsto dall'art. 8 del D.M. 29 novembre 2016, n. 937.

Il quadro degli interventi ammessi nel 2020 è il seguente:

Soggetto attuatore	Nome intervento	N. Posti letto	Costo del progetto	Importo finanziato MIUR	Cofinanziamento RER	Cofinanziamento ER.GO	Cofinanziamento RER-ER.GO
UNIBO	Studentato Osservanza - Imola	45	6.297.538,88	2.262.174,00	0,00	100.000,00	100.000,00
UNIBO	Studentato Baricentro - Bologna	59	6.051.909,69	4.074.698,59	0,00	1.865.000,00	1.865.000,00
UNIPR	San Francesco - Parma	87	7.825.000,00	4.901.977,50	2.066.000,00	1.400.000,00	3.466.000,00
ER.GO	Villa Marchi - Reggio Emilia	75	12.819.000,00	5.896.000,00	2.317.000,00	0,00	2.317.000,00
Totale		266	32.927.448,57	16.534.850,09	4.383.000,00	3.365.000,00	7.748.000,00
UNIBO	Lazzaretto	382	44.641.492,59	18.626.331,00	3.617.000,00	3.483.000,00	7.100.000,00
Totale		382	44.641.492,59	18.626.331,00	3.617.000,00	3.483.000,00	7.100.000,00
Totale generale		648	77.568.941,16	35.161.181,09	8.000.000,00	6.848.000,00	14.848.000,00

Il finanziamento regionale di Euro 7.000.000 a valere sul Fondo di Sviluppo e Coesione, così come disposto dalla delibera della G.R. 2247 del 22/11/2019 ha visto nel 2020 la 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 edilizia universitaria (Ristrutturazione Campus Osservanza Imola e Demolizione e Costruzione edificio Campus Baricentro).

L'intervento nell'area del Lazzaretto a Bologna è relativo ad un precedente bando ministeriale sempre ex L. 338/2000 e nel 2020 l'Università ha avviato i lavori di cantiere.

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. L'Università di Bologna è ancora in attesa dell'ammissione al cofinanziamento ministeriale di altri interventi inseriti in graduatoria.

Valorizzazione economica di alcuni spazi aziendali

L'emergenza sanitaria del 2020 ha imposto di riparametrare le entrate previste per l'anno 2020 per la valorizzazione di spazi aziendali sostanzialmente legata alla loro fruizione da parte di soggetti esterni. Questa attività è stata di fatto sospesa per gran parte del 2020.

Si riporta il quadro delle convenzioni attive.

- con l'Alma Mater Studiorum-Campus di Forlì è in essere una convenzione con decorrenza biennale da settembre 2019 per l'utilizzo di sale studio da parte della generalità degli studenti nei fine settimana e il martedì dalle 18 alle 24 presso la residenza Palazzo Sassi Masini, con un contributo annuo di Euro 10.200,00 (questa attività è ripresa dal mese di settembre grazie ad un'attenta compartimentazione degli spazi ad uso esclusivo degli studenti assegnatari di alloggio);
- con l'Alma Mater Studiorum-Campus di Rimini è in essere una convenzione con decorrenza annuale da dicembre 2019 per l'utilizzo di sale studio da parte della generalità degli studenti nei fine settimana e tutti i giorni feriali dalle 17,30 alle 24 presso la residenza Ex Hotel Palace, con un contributo annuo di Euro 5.000,00/anno (servizio ancora sospeso);
- con il CUS di Bologna per l'a.a. 2019/20 è attiva una convenzione per l'utilizzo delle palestre, rispettivamente delle residenze Sassi Masini ed Ex Hotel Palace verso un contributo anno riconosciuto in Euro 1.000,00 (servizio ancora sospeso);
- con il CUS di Modena per l'a.a. 2019/20 era stata prorogata la convenzione per l'utilizzo della palestra della residenza Allegretti, verso il corrispettivo annuo di Euro 900,00 (servizio ancora sospeso);
- con LABA, Libera Accademia di Rimini è attiva la convenzione per l'utilizzo delle aule della residenza Ex Hotel Palace, verso il corrispettivo annuo di Euro 18.000,00 (servizio attivo);
- con la società Idea Link di Milano è attiva la convenzione, con scadenza al 31/12/2021 per la messa a disposizione di spazi per campagne promozionali mediante l'affissione di cornici da posizionare presso i servizi ristorativi, le sale studio, le residenze universitarie; la convenzione dal 2019 è stata inoltre ampliata con la pubblicazione di un banner sul sito ER.GO con offerte di prodotti scontati a favore degli studenti universitari; la società riconosce ad ER.GO un canone fisso annuo di Euro 6.500,00, oltre ad eventuali conguagli per eventi promozionali eseguiti presso le strutture aziendali in corso d'anno.

Con Determinazione n. 558 del 18/11/2020 "*Ridefinizione dei ricavi per le sospensioni COVID-19*" si è dato conto delle riparametrazioni che si sono operate durante l'anno per la mancata fruizione degli spazi aziendali:

- al CUSMORE per la fruizione della palestra Allegretti a Modena la quota anno 2020 è stata rideterminata in Euro 200,00 (IVA esclusa);
- al CUSB per la fruizione delle palestre presso le residenze Sassi Masini e Ex Hotel Palace la quota anno 2020 è stata rideterminata in Euro 200,00 (IVA esclusa);
- al Campus di Rimini, per la fruizione delle sale studio presso la residenza Ex Hotel Palace la quota per l'anno 2020 è stata rideterminata in Euro 900,00 (IVA esente);
- al Campus di Forlì, per la fruizione delle sale studio presso la residenza Sassi Masini la quota per l'anno 2020 è stata rideterminata in Euro 5.100,00 per il periodo settembre-marzo 2020;
- a LABA – Libera Accademia delle Belle Arti di Rimini, il corrispettivo 2020 è stato rideterminato in Euro 9.000,00, tenuto conto della mancata fruizione delle aule presso la residenza Ex Hotel Palace da marzo a settembre;
- a Idea Link Srl il corrispettivo fisso è stato rideterminato in Euro 1.700,00, tenuto conto che è stata possibile la sola attività promozionale web.

Le rideterminazioni hanno comportato una minor quota introitata per l'anno 2020 di Euro 19.950,00.

Anche 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 riparametrazione sulla base dei consumi registrati dai gestori ed ha comportato un introito complessivo di € 14.816,32 IVA esclusa (nel 2019 era stato di Euro 36.885,26).

Per quanto attiene alle locazioni attive, nel 2020 si è registrato un introito di Euro 4.176,10 per la locazione di n. 4 garage e n. 1 cantina ed Euro 32.479,58 per la locazione di porzione dei lastrici per il posizionamento di antenne radiomobili presso le residenze Carducci a Bologna, Ulivi e Volturmo a Parma.

Istruzione scolastica

Nel 2020 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

Nel 2020 sono proseguite le attività di cui alla convenzione tra la Regione Emilia-Romagna ed ER.GO per le attività di supporto istruttorio e gestionale in materia di edilizia scolastica.

Il supporto si concretizza in un servizio di grande rilievo ai fini della concessione dei mutui BEI, con la validazione di tutti gli atti di realizzazione dei progetti su una piattaforma predisposta dal MIUR. ER.GO rappresenta uno snodo fondamentale di una rete in cui intervengono più attori: Regione, Province, Comuni e Scuole.

Nel 2020 erano in corso le gestioni degli interventi delle annualità 2015, 2016 e 2018, ed hanno comportato la richiesta e il pagamento da parte della Cassa Depositi e Prestiti delle seguenti somme:

annualità 2015: Euro 3.673.652,78 per 56 interventi

annualità 2016: Euro 1.398.930,88 per 19 interventi

annualità 2018: Euro 1.451.238,67

In considerazione dell'emergenza sanitaria COVID – 19 nel 2020 nessun sopralluogo è stato eseguito.

Diritto allo studio scolastico

La piattaforma "ERGO SCUOLA" ha registrato nel corso degli anni un notevole incremento delle domande.

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

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

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

Le soluzioni tecniche adottate per l'a.s. 2020/2021 hanno portato ad una razionalizzazione del servizio di assistenza, erogato sempre da personale ER.GO; sono infatti sensibilmente diminuite le richieste telefoniche e tramite e-mail (le telefonate sono poco più dell'1% in rapporto alle domande presentate e le e-mail poco più del 3%). Questo a riprova della semplicità del percorso di compilazione delle domande e della bontà del servizio prestato dai CAF convenzionati sul territorio regionale (gli stessi che espletano il servizio per gli studenti universitari).

Il numero di controlli effettuati nel 2020 sulle posizioni degli studenti idonei alle borse di studio sono stati n. 955. Le determinazioni conseguenti sono competenza delle province.

Le principali criticità nella gestione delle attività connesse al diritto allo studio scolastico sono rappresentate dall'assenza di qualsiasi interconnessione tra il software di acquisizione delle domande e l'anagrafe nazionale degli studenti in capo al Ministero. Questa limitazione non consente di superare, in fase di presentazione della domanda, l'autocertificazione dei dati anagrafici e di carriera scolastica. Purtroppo, questi dati non sono sempre forniti correttamente e si creano quindi disallineamenti con i dati della banca dati ministeriale, con conseguenti laboriose operazioni correttive.

Infine a inizi 2020 l'Azienda ha trasferito ai comuni le risorse definite dagli atti regionali per i contributi finalizzati ai libri di testo, per un importo complessivo di € 5.154.749,78.

Anticorruzione, Trasparenza e Privacy

Di seguito si dà conto delle principali attività svolte nel corso del 2020 in materia di Anticorruzione, Trasparenza e Privacy.

Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione di ER.GO 2020-2022 e adesione alla Rete per l'integrità e la trasparenza della Regione Emilia-Romagna

Con Determinazione della Direttrice n. 33 del 24 gennaio 2020 è stato approvato, su proposta del Responsabile per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza di ER.GO (di seguito RPCT), il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza 2020-2022, comprensivo della Tabella degli adempimenti obbligatori in materia di trasparenza.

Il RPCT, coadiuvato dallo staff operativo, ha il compito di dare attuazione alle Misure programmate per il triennio per la prevenzione della corruzione nelle Aree a rischio e di assumere, con la collaborazione del Comitato Guida per la Trasparenza, tutte le iniziative necessarie per il coordinamento e la realizzazione delle azioni previste in materia di trasparenza.

Nel primo semestre di attuazione del PTPCT 2020 si è prestata particolare attenzione alla formazione e, già a partire dal mese di gennaio, si è sperimentata la frequenza di corsi formativi obbligatori per tutti i dipendenti di ER.GO in modalità *e-learning*, presso la piattaforma "SELF" della Regione Emilia-Romagna. Da aprile, poi, la fruizione dei Corsi disponibili su SELF è divenuta sistematica grazie all'adesione formale al Sistema di *e-learning* federato dell'Emilia-Romagna per la P.A. In tal modo si è raggiunto l'obiettivo, nonostante la situazione pandemica,

della copertura del 90% del personale destinatario degli interventi formativi, con frequenza pari almeno al 70% del percorso complessivo.

L'accesso ai corsi SELF ha consentito, nel corso del 2020 - e consente tuttora - di valorizzare la modalità di apprendimento in *e-learning* per le iniziative formative di carattere generale (in materia di privacy, di prevenzione della corruzione e di trasparenza ecc.), favorendo la massima partecipazione del personale. Inoltre, l'utilizzo di piattaforme comuni per lo svolgimento di videoconferenze ha favorito nel corso del 2020 l'organizzazione di iniziative formative tra i RPCT degli Enti aderenti alla Rete per l'Integrità e la Trasparenza, già intraprese utilmente nell'anno precedente.

Venendo alle attività previste nel piano:

- nell'area di rischio della Concessione di contributi economici per iniziative meritevoli (Misura n. 15 del PTPC 2020), con Determinazione n. 126 del 30 **marzo 2020** è stato approvato un Regolamento per la Concessione dei Patrocini gratuiti ed onerosi in ER.GO, definendo requisiti dei potenziali richiedenti, procedura di presentazione delle domande e criteri di valutazione;
- con riferimento all'area di rischio degli Appalti e contratti, con Determinazione della Direttrice n. 350 del 10 **novembre 2020**, è stato approvato il Regolamento aziendale - previsto quale Misura n. 15 PTPCT 2020 - sugli affidamenti di forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria e per le adesioni alle convenzioni di Intercent-ER e di CONSIP Spa;
- per quanto concerne l'area di rischio specifico dei provvedimenti di revoca/rideterminazione dei benefici aziendali, con Determinazione della Direttrice n. 634 del 16 **dicembre 2020** sono state adottate le Linee Guida per lo svolgimento delle attività di controllo sul possesso dei requisiti per le assegnazioni dei benefici di ER.GO (condizioni economiche, finanziarie e patrimoniali, domicili dichiarati dagli studenti fuori sede ecc.) - previste quale Misura n. 14 del PTPC 2020;
- a partire da **settembre 2020** il RPCT ha dato impulso all'attività di Monitoraggio dell'attuazione e dell'efficacia delle Misure declinate per l'annualità corrente, che si è conclusa con esito positivo in data 3 **dicembre 2020**, come risulta dai Verbali pubblicati nella sotto-sezione di 2° livello del portale Amministrazione Trasparente, denominata "Altri contenuti" - "Anticorruzione".

L'attività di monitoraggio, unitamente alla mancata ricezione di segnalazioni al RPCT (anche in forma anonima), da parte di dipendenti o di soggetti terzi, di irregolarità amministrative, illeciti disciplinari, penali ecc. ha consentito al RPCT di concludere che in ER.GO nell'anno di riferimento non si sono verificate situazioni anomale o critiche. Quindi il sistema di prevenzione e contrasto alla corruzione messo in atto in ambito aziendale si è rivelato coerente con gli scopi prefissati. A luglio 2020 è stato effettuato un test sul corretto funzionamento dell'applicativo per la segnalazione di illeciti/regolarità, messo a disposizione da ANAC ed installato nel 2019 da ER.GO, secondo la logica del "riuso", in Amministrazione Trasparente, oltre che nella intranet aziendale ad uso esclusivo dei dipendenti. Il test ha dato esito positivo.

L'assenza di criticità è stata ribadita anche nella **Relazione annuale 2020** (Prot n. 0026338 del 28/01/2021) elaborata dal RPCT, ai sensi dell'art. 1, co. 14, della Legge 190/2012, e pubblicata nella sopra citata sotto-sezione di 2° livello "Anticorruzione", entro il termine ordinario del 31

dicembre 2020, nonostante la proroga al 31 marzo 2021 concessa dall'ANAC a causa dell'emergenza socio-sanitaria da Covid-19.

Adempimenti in materia di trasparenza amministrativa

Come detto sopra, il PTPC 2020-2022 contiene un'apposita Sezione (Parte V) dedicata alla trasparenza amministrativa (da cui l'acronimo PTPCT), in cui vengono definiti gli obiettivi strategici da perseguire nel triennio, con particolare riferimento al 2020.

Risulta allegata al Piano una Tabella, concepita dall'ANAC in formato *excel* aperto, che reca la descrizione analitica delle attività di pubblicazione, l'indicazione esatta dei soggetti responsabili di ciascuna tipologia di pubblicazione e della tempistica e delle modalità da rispettare.

Al di là della mera osservanza degli adempimenti di legge, l'obiettivo primario perseguito da ER.GO resta quello di far conoscere, in maniera trasparente all'utenza esterna ed ai propri dipendenti-collaboratori, il proprio operato, l'allocazione delle risorse economiche, le modalità di impiego e i risultati conseguiti.

Ciò avviene pubblicando in maniera "accessibile" sul portale Amministrazione Trasparente e nelle altre sezioni/pagine del sito istituzionale, tutte le informazioni, i dati, i documenti e gli atti che possono risultare interessanti e quindi utili per gli studenti, gli *stakeholder* istituzionali, nonché per il personale dell'Azienda, oltre che necessari per le Autorità di controllo (ad esempio ANAC).

Queste informazioni sono rese pubbliche previa un'attenta analisi sull'impatto che la pubblicazione può avere sul diritto alla riservatezza ed alla protezione dei dati personali. Si tratta di un tema molto delicato, soprattutto per ER.GO, poiché molti degli atti rilevanti ai fini dell'assolvimento della sua missione istituzionale (ad esempio le graduatorie per l'accesso alle diverse tipologie di benefici), possono essere di per sé rivelatori di particolari condizioni personali e/o familiari, soprattutto sotto il profilo del disagio socio-economico.

Si dà conto qui di seguito delle principali attività svolte nel corso del 2020 sul versante della Trasparenza amministrativa:

- Pubblicazione della documentazione in materia di anticorruzione (PTPCT, Relazione annuale, verbali delle riunioni RPCT- staff operativo) e di quella relativa al Ciclo della *Performance* nell'apposita sotto-sezione, regolarmente trasmessa all'O.I.V.;
- Pubblicazione dell'esito positivo dell'attività di vigilanza svolta dalla Regione Emilia-Romagna (agosto-**novembre 2020**) sugli Enti pubblici in controllo pubblico regionale, secondo le disposizioni del PTPCT della Giunta regionale triennio 2020-2022, sulla base di un questionario compilato dal RPCT di ER.GO relativamente all'organizzazione/gestione delle principali attività di prevenzione della corruzione e di trasparenza in ambito aziendale;
- Aggiornamento a cura dei soggetti responsabili, nei tempi rispettivamente assegnati, di tutte le articolazioni del portale Amministrazione Trasparente;
- Pubblicazione nella sotto-sezione denominata "Disposizioni generali" e in quella "Controlli e rilievi sull'Amministrazione", dell'Attestazione rilasciata dall'O.I.V. di assolvimento degli obblighi di pubblicazione da parte di ER.GO, negli specifici ambiti di interesse enucleati dall'ANAC con deliberazione n. 213 del 04.03.2020 (paragrafo 2), entro il termine straordinario del 31 **luglio 2020** prorogato dall'ANAC a causa della situazione pandemica da Covid-19. A tal fine il Comitato Guida per la Trasparenza si è attivato preventivamente per un Monitoraggio interno dello stato di attuazione degli obblighi di pubblicazione, con particolare riguardo agli ambiti individuati dall'ANAC;
- Pubblicazione entro il 23 **settembre 2020**, a cura del Responsabile per la Transizione al Digitale di ER.GO e del Responsabile dell'Accessibilità, della "Dichiarazione di Accessibilità per il sito

web” di ER.GO, secondo il modello e le istruzioni contenute nelle Linee Guida di AgID per la promozione dell’Accessibilità, in aggiunta alla pubblicazione degli Obiettivi di Accessibilità, effettuata il 31 **marzo 2020**.

Infine nell’ottica di potenziare i servizi di informazione e comunicazione per la vasta utenza di ER.GO, con Determinazione della Direttrice n. 279 del 26 **giugno 2020**, si è concluso il percorso di aggiornamento ed integrazione dei contenuti del Regolamento aziendale per il corretto utilizzo da parte degli studenti dei *Social media* di ER.GO. E’ stata poi definita una *Social media Policy* “interna”, per chi gestisce i contenuti e i flussi di informazione sui diversi canali mediatici aziendali.

Accesso civico generalizzato (c.d. FOIA)

Nonostante l’implementazione di un’apposita voce nell’ambito della sotto-sezione “Altri contenuti” con la pubblicazione della relativa modulistica, anche nel 2020 non si sono registrate richieste di accesso civico generalizzato da parte di cittadini-utenti di ER.GO, pertanto il Registro trimestrale degli accessi civici, predisposto e pubblicato *on web*, non risulta compilato.

La pubblicazione di una sorta di Video-Guida alla consultazione di Amministrazione Trasparente non ha portato a particolari utilizzi di questa sezione da parte dell’utenza tradizionale di ER.GO. Le stesse associazioni studentesche, portatrici di interessi generali, prediligono richiedere direttamente agli uffici i dati e le informazioni di loro interesse.

Privacy

In ER.GO è attivo sin dal mese di marzo 2018 un Gruppo di lavoro in materia di privacy, coordinato dalla Dirigente del Servizio Risorse umane, Organizzazione, Risorse strumentali e Patrimonio. Tale Gruppo, costituito per dare pronta attuazione ai nuovi adempimenti normativi resi cogenti dal Regolamento europeo 679/2016 (GDPR), continua ad interessarsi, in raccordo con il Responsabile della Protezione dei Dati di ER.GO, Lepida Scpa, agli adeguamenti *in progress* delle attività aziendali ai nuovi standard di sicurezza e riservatezza dei dati personali (di utenti, dipendenti, fornitori ecc.) trattati per assolvere alle finalità istituzionali.

Sempre dal 2018 ER.GO ha provveduto ad ottemperare ai principali obblighi in materia di privacy, ben consapevole dell’importanza e della delicatezza di questi adempimenti in considerazione dell’altissimo numero di posizioni di studenti trattate a diverso titolo, anche per conto degli Atenei di riferimento.

Nel corso del 2020, sempre su indicazione del RPD, ER.GO ha rafforzato la propria *Policy* di sicurezza nel trattamento dei dati adottando, con Determinazione della Direttrice n. 207 del 18 **maggio 2020**, il Regolamento per la gestione dei dati personali (immagini) raccolti mediante i sistemi di videosorveglianza installati, per lo più, a scopi di sicurezza patrimoniale e di tutela dell’integrità personale degli studenti ospiti presso le Residenze universitarie.

Quindi si è provveduto a diffondere presso tutti i possibili soggetti interessati dall’attività delle videocamere (in particolare l’utenza delle Residenze universitarie), la nuova Informativa sintetica (cartellonistica) ed Informativa estesa (su supporto cartaceo ed elettronico) secondo le indicazioni

del GDPR e del Garante italiano per la Protezione dei dati personali, e a designare appositi Responsabili del trattamento, in persona dei rispettivi responsabili territoriali dei Servizi per l'Accoglienza, per le immagini riprese in tempo reale o registrate dai propri dispositivi, anche grazie all'ausilio della ditta appaltatrice del servizio di portineria-accoglienza degli studenti.

Il Personale

Alla data del 31.12.2020, il personale di ER.GO è pari a 140 unità tra le quali una Dirigente a tempo indeterminato e una Dirigente a tempo indeterminato in aspettativa che ricopre il ruolo di Direttrice. Le cessazioni del 2020 sono state n. 16.

Nel 2020, ai sensi dell'art.63 L.R. 43/2001, è stata liquidata l'integrazione regionale di indennità di fine servizio a n.4 dipendenti cessati per una spesa di € 22.646,89.

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	10	1	0	2	3	16
C	32	13	3	7	9	64
D	34	7	2	7	8	58
TOTALI	76	21	5	16	20	138

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

Il 2020 è stato caratterizzato dall'emergenza sanitaria che da fine febbraio ha notevolmente modificato l'organizzazione del lavoro in Azienda.

Prima dell'avvio dell'emergenza sanitaria, in continuità con le iniziative intraprese nel 2019, erano stati rinnovati i contratti di telelavoro, per chi ne aveva fatto richiesta, ed era stata concretamente avviata la sperimentazione di smart working, con la sottoscrizione di n. 8 accordi individuali.

Dall'avvio dell'emergenza sanitaria ER.GO ha garantito a quasi la totalità dei lavoratori la possibilità di fruire di lavoro agile, individuando un sistema di rientri presso gli uffici su base volontaria e tenendo conto delle esigenze aziendali, prevalentemente legate alle attività di cantiere e ai servizi per gli studenti (spedizione SIM, confezionamento mascherine per le residenze, assegnazioni degli alloggi alle matricole, ecc). Solo per 4 dipendenti non è stato possibile l'attivazione dello smart working in quanto non compatibile con il tipo di lavoro svolto. Ovviamente la generalizzazione del lavoro agile ha comportato una intensificazione dell'assistenza informatica e l'acquisizione di pc portatili e dispositivi per la connettività di cui si è detto in altre parti della presente relazione.

Il piano formativo realizzato nel corso del 2020 a causa dell'emergenza sanitaria e dell'impossibilità di svolgere corsi in presenza è stato inevitabilmente caratterizzato da corsi on line.

Fondamentale è stata l'adesione al Sistema di E-Learning Federato dell'Emilia-Romagna per la pubblica amministrazione e l'utilizzo dei servizi per la formazione (SELF), che oltre a un'ottimizzazione dei costi, consente agli Enti aderenti di fornire al proprio personale opportunità formative in modalità e-learning, non solo per quanto attiene alla formazione obbligatoria.

I corsi online che sono stati somministrati a tutti i dipendenti tramite la citata piattaforma sono stati 4, ciascuno della durata di 4 ore, sulle seguenti tematiche: Trasparenza – Smart Working – Anticorruzione – Privacy.

Formazione esterna gratuita:	n. ore 16	partecipanti n.136 (totale 2176 ore)
Formazione esterna a pagamento:	n. ore 7	partecipanti n. 30 (totale 210 ore)

Sempre con modalità online è poi stata erogata la consueta formazione interna sulle novità dei bandi di concorso per l'a.a. 2020/2021 e sulle misure straordinarie covid a favore degli studenti.

Durante il 2020, nonostante le difficoltà nelle procedure di reclutamento dovute all'emergenza sanitaria, 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.

In sede di prima attuazione del piano sono state assunte n. 8 unità di personale così suddivise:

- 4 unità di categoria D assunte tramite procedura di mobilità dall'esterno;
- 1 unità di categoria B assunta a seguito di procedura di mobilità dall'esterno;
- 2 unità di categoria C assunte a seguito di procedura di mobilità dall'esterno;
- 1 unità di categoria C assunta tramite scorrimento graduatoria di concorso di altro Ente pubblico a seguito di sottoscrizione di apposita convenzione.

Inoltre è stata data attuazione alle ultime due progressioni verticali derivanti dal concorso interno espletato a fine 2019.

Il piano è stato poi aggiornato prevedendo la realizzazione di una procedura concorsuale per l'assunzione di 12 unità di categoria C profilo Tecnico Servizi all'Utenza, con l'obiettivo di assumere personale già formato sugli specifici mestieri aziendali, con particolare attenzione al processo di erogazione dei servizi e alle relazioni con gli studenti. Con determinazione n. 426 del 30/09/2020 è stato approvato il relativo avviso pubblico. Il corso concorso si realizzerà nel 2021.

Il 2020 ha inoltre visto una parziale riorganizzazione, adottata per allineare l'organizzazione ai cambiamenti dei servizi aziendali che si sono arricchiti nel tempo di più ampi contenuti e per far fronte ai pensionamenti di dipendenti che ricoprivano ruoli di responsabilità. Con questa parziale riorganizzazione sono stati individuati alcuni nuovi ambiti di responsabilità, per i quali si è proceduto alle procedure selettive per il conferimento degli incarichi di Posizione Organizzativa:

- servizi di gestione del personale
- servizi personalizzati per gli studenti, con particolare attenzione a quelli in condizione di maggiore difficoltà
- sedimentazione territoriale dei servizi di orientamento al lavoro
- servizi di orientamento in entrata

Sulla base del CCNL sottoscritto il 21 maggio 2018 è stato ridefinito il Fondo per la contrattazione integrativa che si è attestato per il 2020 su un valore complessivo di € 1.337.939,89 (comprensivo del fondo per le PO/AP pari a € 387.695,08). Al netto dell'importo destinato alle PO/AP l'importo del fondo è pari a € 950.244,81.

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 2020 e si è data applicazione agli istituti contrattuali di cui al contratto integrativo dell'anno 2019. 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 € 25.469,58.

Nel corso del 2020 l'utilizzo dei buoni pasto elettronici è diventato predominante a seguito della detassazione dei buoni pasto elettronici introdotta con Legge Finanziaria n. 160 approvata il 23/12/2019.

Si è proceduto anche all'acquisizione di un nuovo software di gestione delle presenze, a seguito di un avviso pubblico che ha portato all'individuazione dello strumento più adeguato alle esigenze dell'Azienda. La spesa è di € 12.322,00.

Nella gestione del personale rientrano anche le azioni per il benessere dei lavoratori.

In tale ottica è stata data particolare attenzione alla conciliazione vita-lavoro come dimostrano i numerosi strumenti posti in essere e l'attenzione riservata ai/le dipendenti in fase di emergenza sanitaria, dal lavoro agile, alla flessibilità di orario.

Sono state adottate n. 9 determinazioni connesse all'emergenza COVID, in attuazione di disposizioni normative nazionali, per la programmazione dei rientri del personale nelle diverse sedi aziendali, a seconda dell'evoluzione della pandemia. Inoltre, è stata effettuata una ricognizione tra tutti/e i/le dipendenti per l'organizzazione dei rientri in ufficio. Tale ricognizione ha tenuto in considerazione non solo le esigenze lavorative, ma anche le esigenze di carattere personale e il benessere del/la dipendente, sempre nel rispetto delle normative a tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

Si è poi provveduto a:

- potenziare gli interventi di pulizia e sanificazione degli impianti nei diversi uffici
- acquistare e distribuire dispenser di disinfettante per le mani
- acquistare e distribuire dotazioni di mascherine (chirurgiche, FP2 e lavabili) oltre a guanti usa e getta
- affiggere la cartellonistica contenente informazioni sulle precauzioni da adottare per il contenimento della diffusione del COVID

Infine, in tema di benessere, anche per l'anno 2020 è stato erogato welfare aziendale sotto forma di buoni spesa per un valore complessivo di € 35.893,97. Sono poi stati realizzati, su base volontaria, i primi colloqui ai neo assunti per valutare congiuntamente il loro inserimento nelle diverse attività aziendali. N. 16 dipendenti si sono rivolti al servizio realizzato unicamente con competenze interne. Complessivamente si sono svolti 6 percorsi, ma anche in questo caso i vincoli alla mobilità sul territorio hanno determinato un rallentamento del servizio che potrà riprendere nel 2021. In questi casi, soprattutto nel primo colloquio, la presenza fisica è infatti molto importante per impostare un dialogo effettivamente costruttivo.