

**Relazione di accompagnamento al Rendiconto generale per l'esercizio 2021
ai sensi della Legge regionale n. 15/2007 art.20ter comma 4**

Consuntivo 2021

Il 2021, come l'anno precedente, è stato fortemente connotato dalla pandemia, con la conseguente necessità di porre in essere e gestire misure straordinarie ed emergenziali per cercare di contenere, per quanto possibile, la diffusione del contagio nelle residenze universitarie, nei servizi ristorativi e nei luoghi di lavoro. Fortunatamente le buone prassi acquisite nell'anno precedente hanno permesso una continuità dell'erogazione dei servizi, senza particolari difficoltà.

Non è stato però un anno solo connotato dall'emergenza sanitaria e nella presente relazione di darà conto delle tante novità e delle tante iniziative realizzate in tutte le aree funzionali dell'Azienda. Le richiamiamo in sintesi: la gestione del fondo affitti ministeriale, l'apertura di nuove residenze e di nuovi servizi ristorativi, la somministrazione di un questionario di gradimento all'interno delle residenze, la sistematizzazione di rilevazioni di gradimento nell'ambito del servizio di orientamento al lavoro, la prima fase di gestione di misure straordinarie per giovani in fuga dall'Afghanistan, la gestione di un corso concorso che ha portato all'assunzione di oltre 40 nuovi dipendenti tra 2021 e 2022.

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 sono 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 i principi e le finalità più significative della legge regionale 15/2007: il diritto allo studio universitario in Emilia-Romagna è uno strumento fondamentale delle politiche regionali per l'occupazione, l'innovazione e lo sviluppo 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 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 un elemento caratterizzante il sistema regionale e rappresenta un unicum nel panorama nazionale. Questa capacità di lavorare in modo integrato si è mirabilmente espressa soprattutto allorché si è trattato di realizzare misure straordinarie non standardizzabili: la messa a punto e gestione di un modello di accoglienza per studenti in stato di protezione internazionale, la gestione dell'emergenza afghana, la sistematizzazione di un servizio informativo in evoluzione in tutti i contesti universitari.

Questa capacità di proporsi come sistema integrato dell'insieme di azioni e interventi realizzato da ER.GO e Atenei si traduce in una accessibilità ampia, come confermato dal numero crescente di domande per i diversi benefici che ogni anno si registra e che si è puntualmente riscontrata anche nel 2021. Si tratta di un esito di grande valore e in contro tendenza rispetto a quanto avvenuto in molte altre realtà universitarie italiane.

Borse di studio ed altri interventi economici

Nell'anno 2021, includendo le attività svolte per conto degli Atenei di Bologna, di Modena e Reggio Emilia e di Parma, le domande presentate sono state complessivamente **124.762** con un incremento di oltre il 5% rispetto all'anno precedente. Le domande sono così suddivise:

Sede	N. domande
Bologna e Romagna	75.813
Ferrara	3.943
Modena e Reggio Emilia	18.679
Parma	26.327
Totale	124.762

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 processo di acquisizione delle domande per i diversi benefici è preceduto ed accompagnato da un'intensa campagna informativa, realizzata congiuntamente agli Atenei. Sono state inviate e-mail e sms a tutti gli studenti preimmatricolati e che avevano partecipato alle diverse iniziative di presentazione dell'offerta formativa delle Università. Queste comunicazioni contenevano una sintetica descrizione dei servizi disponibili, le modalità e le scadenze per accedervi. I numeri sono eloquenti:

Numero e-mail:190.391

Numero SMS : 143.090

Specifiche misure di favore sono poi state assunte per gli studenti internazionali: alcune misure hanno riguardato la proroga della scadenza per l'immatricolazione all'a.a. 2020/2021 utile ai fini della concessione dei servizi del DSU, a causa del ritardo nella concessione dei visti in conseguenza del perdurare della pandemia, mentre altre facilitazioni sono state concesse per la presentazione della documentazione reddituale connessa alla presentazione delle domande per l'a.a. 2021/2022. Dopo un anno in cui si era consentito di confermare la documentazione inviata in precedenza si è tornati alla normalità procedurale, accompagnata da una certa flessibilità rispetto alla tempistica prevista dal bando, laddove ci fossero oggettive difficoltà nel rispettare le scadenze previste (ad es. chiusura delle Ambasciate italiane in alcuni Paesi africani). Si è cercato, insomma, di coniugare l'esigenza di un corretto rispetto delle disposizioni normative con la garanzia dell'accesso ai diversi benefici.

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 699, di cui n. 358 per le borse di studio. Si tratta di numeri molto contenuti in rapporto al numero delle domande acquisite.

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 l'elaborazione delle graduatorie e per il funzionamento dei servizi informativi. Nell'anno 2021 il contributo

dell'Università di Bologna è stato di €.116.220,64, quello dell'Università di Modena e Reggio Emilia di €. 45.271,95 e quello dell'Università di Parma di €. 67.237,82.

Borse di studio

Per l'a.a. 2021/2022 sono rimasti invariate le soglie ISEE ed ISPE per l'accesso: ISEE € 23.000,00, ISPE € 50.000,00.

Il dato del numero di domande e di idonei e beneficiari di borsa di studio per l'a.a. 2021/2022 è sostanzialmente in linea con quello dell'anno precedente. Si registra, però, un incremento del fabbisogno finanziario, derivante dal maggior numero di studenti fuori sede. Quindi, malgrado il perdurare del contesto pandemico, gli studenti sono ritornati nelle sedi universitarie emiliano-romagnole, a riprova di un sistema di attrattività che riguarda sia il sistema universitario, sia le città sedi dei corsi.

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

Studenti idonei aa.aa. 2021/2022 e 2020/2021:

ISTITUTO	Idonei 2021/2022	Idonei 2020/2021
UNIBO	14.604	14.404
UNIFE	3.234	3.189
UNIMORE	3.243	3.906
UNIPR	4.638	4.552
AFAM	676	658
Totale	26.395	26.709

Distribuzione tra studenti In Sede, Pendolare e Fuori Sede aa.aa. 2021/2022 e 2020/2021

ISTITUTO	A.A. 2021/2022			A.A. 2020/2021		
	FS	IS	P	FS	IS	P
UNIBO	7.831	5.089	1.684	6.986	5.649	1.769
UNIFE	1.721	1.153	360	1.470	1.342	377
UNIMORE	1.237	1.462	544	1.205	2.036	665
UNIPR	2.423	1.688	527	2.003	2.077	472
AFAM	355	255	66	355	237	66
Totale	13.567	9.647	3.181	12.019	11.341	3.349

Nel nuovo anno accademico i fuori sede sono aumentati del 12,88% e questo spiega l'aumento del fabbisogno finanziario rispetto all'anno accademico precedente, come riportato nella successiva tabella:

ISTITUTO	Spesa a.a. 2021/22	Spesa a.a. 2020/2021
UNIBO	56.347.735,81	53.266.548,19
UNIFE	12.575.862,28	11.721.701,01
UNIMORE	12.017.874,15	13.116.078,68
UNIPR	18.368.541,09	16.689.112,47
AFAM	2.605.339,21	2.562.893,66
Totale	101.915.352,53	97.356.334,01

Gli importi sopra indicati sono il valore complessivo, in denaro e servizi, della spesa sostenuta per soddisfare il 100% degli studenti idonei. Questo obiettivo che continua ad essere quello prioritario per assolvere al meglio alla missione istituzionale di ER.GO è stato raggiunto con riferimento all'a.a. 2021/2022 mediante:

€ 26.000.000,00 gettito tassa regionale per il DSU,
 € 35.936.761,26 FIS,
 € 4.000.000,00 FSE,
 € 2.500.000,00 altri fondi regionali vincolati,
 € 1.203.741,84 fondi di altri enti, tra cui il contributo complessivo di € 1.000.000 degli Atenei,
 € 32.274.849,43 fondi ER.GO.

Merita un breve cenno il sistema dei benefici destinati agli studenti dei corsi InterAteneo di livello regionale, gestiti in modo integrato da ER.GO ai sensi di un accordo sottoscritto con gli Atenei nel 2019, in ragione della diramazione dei servizi su tutto il territorio regionale. Le domande di borsa di studio sono state per l'a.a. 2020/2021 n. 313 e per il 2021/2022 n. 355.

A ER.GO compete anche la gestione di un bando per collaborazioni a tempo parziale di questi studenti, con una previsione di 20 collaborazioni, di cui 10 per studenti dei corsi MUNER coperte da finanziamento ER.GO e le rimanenti a carico degli Atenei. Non è semplice, soprattutto in un periodo in cui debbono prevalere le misure di sicurezza per contenere il diffondersi dei contagi COVID, riuscire a organizzare queste collaborazioni, tenuto conto, tra l'altro, che in prevalenza questi studenti non conoscono la lingua italiana. Grazie alla collaborazione delle strutture dei diversi Atenei sono state attivate nel 2021 n. 22 collaborazioni per una spesa di € 23.100,00.

Le misure straordinarie covid

Anche nel 2021 si è posta in essere la misura straordinaria del riconoscimento di un ulteriore semestre di borsa per i borsisti ER.GO laureati in corso per l'a.a. 2019/2020 entro giugno 2021. L'intervento ha interessato n. 79 studenti per una spesa di € 124.776,06.

In via straordinaria le matricole dell'a.a. 2019/2020 hanno avuto tempo fino al mese di febbraio 2021 per conseguire i 20 crediti necessari ad evitare la restituzione della prima rata di borsa erogata. La scadenza ordinaria sarebbe stata novembre 2020. 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 alla seconda rata. Si conferma, al di là del contesto emergenziale, un dato consolidato negli anni: 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 il merito minimo entro novembre.

Sempre per quanto attiene alle misure straordinarie sull'a.a. 2020/2021 nel 2021 si è potuto verificare l'impatto della misura straordinaria della "borsa modulare" introdotta solo per quell'anno

accademico 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. Questa norma ha consentito di introdurre importi di borsa modulati sulla base della durata di un domicilio a titolo oneroso anche inferiore ai 10 mesi, purché di almeno 4 mesi. In effetti la misura ha riguardato un numero contenuto di studenti, 396.

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 Ferrara, 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:

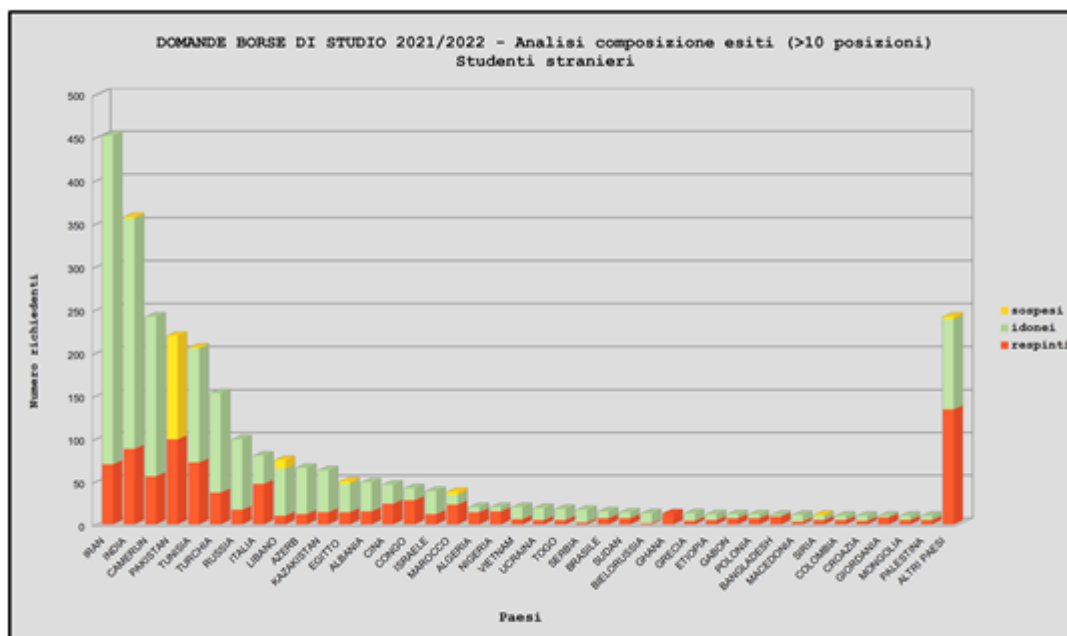
- ISEE che presentano annotazioni, in quanto dalle verifiche INPS/Agenzia delle entrate sono emerse difformità, soprattutto per quanto attiene al patrimonio mobiliare;
- Studenti indipendenti
- Studenti con un solo componente nel nucleo familiare
- Redditi e patrimoni esteri
- Altre casistiche, relative a informazioni non controllate ex ante alla produzione dell'Attestazione ISEE (es. patrimonio immobiliare)

Si riportano di seguito i dati riepilogativi dei controlli che danno la dimensione della complessità quanti/qualitativa di questa funzione:

Controlli	N. posizioni
Controlli ISEE	14.215
Controlli documentazione redditi esteri	10.295
Controlli documentazioni domicili (compresi quelli per i contributi per l'affitto)	14.851
Totale	39.361

I controlli espletati per conto degli Atenei, compresi nella tabella di cui sopra, sono stati n. 12.741.

Più volte si è detto, ma giova ribadirlo, della complessità procedurale dei controlli sulla documentazione dei redditi esteri presentata dagli studenti internazionali, tenuto conto dei sistemi molto diversificati tra Paese e Paese e la non omogeneità di comportamento delle Ambasciate italiane all'estero, a cui compete, ai sensi delle disposizioni normative vigenti, la legalizzazione dei documenti utili per la richiesta dei benefici del diritto allo studio universitario. Il grafico che segue, relativo alle 2.821 posizioni di studenti internazionali valutate per l'accesso alle borse di studio dell'a.a. 2021/2022 è eloquente nel dar conto di una situazione multiforme, che crea non pochi problemi e con un impatto non sempre coerente con le attese che sono alla base della disciplina della materia: garantire anche agli studenti internazionali interventi e servizi del DSU con gli stessi criteri di accesso degli studenti italiani. Purtroppo, anzi, le attuali disposizioni si prestano a raggiri e, in alcuni casi, a comportamenti truffaldini di cui possono essere vittime gli stessi ragazzi.



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 2021 è stato complessivamente di € 184.633,70.

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 2021 sono state attivate solo in minima parte, con il coinvolgimento di soli n. 5 studenti. Già dalle prime esperienze si possono trarre alcune valutazioni sull'efficacia di questa misura, che funziona bene laddove il debito da recuperare è contenuto e quindi necessità di un numero ridotto di ore per compensarlo. Questa è un'utile indicazione che permette di rivedere per il futuro l'organizzazione delle collaborazioni.

Confrontando l'importo dei residui formati negli esercizi 2020 e precedenti al 31/12/2020 (€ 7.970.233,95) e l'importo dei residui al 31/12/2021 (€ 5.561.410,70) si evidenzia un calo di € 2.408.823,95 che conferma la correttezza delle procedure messe a punto in questi anni dall'Azienda.

A fronte del perdurare delle situazioni debitorie e, soprattutto, nel caso di assoluta inerzia da parte degli studenti si deve procedere all'iscrizione al ruolo del concessionario alla riscossione. Gli incassi tramite concessionario, come negli anni precedenti, sono stati nell'ordine del 10% della massa dei crediti inviata.

Al 31/12/2021 la situazione del recupero crediti degli studenti incorsi nella revoca della borsa di studio o per motivi di merito o a seguito dei controlli negli anni 2017, 2018, 2019 e 2020 è la seguente: su 11.765 studenti, 5.971 hanno optato per la restituzione in unica soluzione e 4.231 per la restituzione rateale. Gli insolventi assoluti sono complessivamente 1.563, pari al 13,29% del totale e sono questi crediti che vengono assunti a riferimento per calcolare l'entità del Fondo crediti di dubbia e difficile esazione. Questo Fondo al 31/12/2021 è pari a 1.738.856,10.

Interventi per la mobilità internazionale

Borse internazionali

Sono borse di studio 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 2021 sono quelle dell'a.a. 2020/2021 e quelle dell'a.a. 2021/2022

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

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

Per l'a.a. 2021/2022 le borse internazionali sono:

Istituto	n	SPESA
UNIBO	34	151.540,65
UNIPR	5	26.219,27
UNIMORE	3	12.229,05
UNIFE	2	835,11
TOTALE	44	190.824,08

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 2021 i contributi erogati sono stati **428** con la copertura del 100% degli idonei e per un importo di € **379.383,85**.

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

Istituto	n	spesa
UNIBO	294	328.343,54
UNIFE	33	6.513,44
UNIMORE	53	17.786,33
UNIPR	42	25.050,54
AFAM	6	1.690,00
TOTALE	428	379.383,85

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. 2020/2021 sono stati assegnati n. 5 assegni formativi per una spesa di € 12.000,20.

Interventi straordinari

Contributi per il Polo Didattico Penitenziario di Bologna

Si tratta ormai di una linea 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.

Oltre ai detenuti della casa circondariale di Bologna, nell'a.a. 2020/2021 l'intervento di ER.GO ha coinvolto anche i Giovani adulti del Centro di Giustizia Minorile. Con l'Università di Bologna e il Centro per la Giustizia Minorile per l'Emilia Romagna e le Marche è stato sottoscritto un protocollo d'intesa con il fine di incentivare, accompagnare e supportare questi ragazzi nel momento della scelta del corso di laurea e per l'intero percorso accademico.

Nell'a.a. 2020/2021 sono stati assegnati n. 62 contributi per una spesa di € 24.800,00, in sostanziale continuità con l'anno accademico precedente nonostante il difficile momento legato all'emergenza sanitaria Covid-19.

Questo fatto merita di essere evidenziato, poiché probabilmente l'iscrizione all'Università concorre a migliorare un ambiente non certo facile e le incentivazioni previste dal bando ER.GO, così come l'esenzione dal pagamento delle tasse universitarie, contribuiscono a dare valore a questa esperienza, malgrado la detenzione. 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 60,37 % degli studenti consegue il merito per ricevere la seconda rata dell'intervento.

Anno accademico	Studenti coinvolti	di cui: giovani adulti del Centro di Giustizia Minorile	Risorse investite €	di cui: ai giovani adulti del Centro di Giustizia Minorile
2017/2018	45		18.000,00	
2018/2019	55		22.000,00	
2019/2020	64		25.600,00	
2020/2021	62	2	24.800,00	800,00

Contributi straordinari

Nel 2021 sono stati erogati n. 31 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 € 43.208,62. Si è registrato anche l'emergere di nuove situazioni disagio, molte legate a malesseri di natura psicologico/psichiatrica e di studenti caregiver, per i quali sarebbe necessario trovare misure di sostegno più adeguate, che tengano conto delle oggettive difficoltà a raggiungere il merito ordinario per mantenere la borsa di studio.

Inoltre il solo intervento economico in alcuni casi non è sufficiente e deve essere accompagnato da percorsi di aiuto individuali, volti anche a favorire la ripresa della carriera universitaria ed il recupero del merito, laddove possibile. Questi interventi complementari rappresentano uno degli elementi caratterizzanti il bando integrato per contributi e servizi con l'Università di Bologna. Gli studenti beneficiari per l'a.a. 2020/2021 sono stati complessivamente n. 86 per una spesa complessiva di € 90.531,24 per i contributi in denaro, così suddivisi:

<i>a.a. 2020/2021</i>	<i>N.</i>	<i>spesa</i>
Interventi ER.GO	44	43.498,00
Interventi UNIBO	29	47.033,24
Totale	73	90.531,24

ER.GO ha poi erogato a 13 studenti rientranti in questo bando i propri servizi di ascolto, di orientamento e di supporto allo studio per una spesa di € 5.200,00

Dal monitoraggio delle carriere degli studenti assegnatari emerge una buona efficacia dell'intervento. Anzi, i dati sono in costante miglioramento: per l'a.a. 2020/2021 l'80,95% degli assegnatari ha conseguito il titolo o superato esami con esito positivo (nell'a.a. 2019/2020 era stato il 78,26%, nel 2018/2019 il 77% e nel 2017/2018 il 75%).

Nel corso del 2021 l'ormai consolidata relazione tra ER.GO e l'Università di Bologna nella gestione integrata dei servizi e degli interventi per il diritto allo studio universitario si è ulteriormente rafforzata grazie alla collaborazione dell'Azienda nella gestione del Bando di concorso dell'Università per l'assegnazione di contributi a favore di studenti universitari in condizioni disagiate. ER.GO si è fatta carico della messa in pagamento dei contributi assegnati a n. 375 studenti per l'importo di € 642.000,00.

Contributi per l'affitto

L'art. 29, comma 1 del decreto legge 19 maggio 2020 n.34 (convertito con modificazioni dalla L. 17 luglio 2020, n. 77) ha previsto uno stanziamento di 20 milioni di euro per rimborsi di canoni di locazione sostenuti da studenti fuori sede con condizioni economiche rientranti nella soglia ISEE di € 15.000. Nella ripartizione dei 20 milioni di euro complessivamente disponibili a livello nazionale la quota spettante alla Regione Emilia Romagna è stata pari a € 1.657.171,97. Il trasferimento a ER.GO è avvenuto ai sensi della delibera della Giunta Regionale 1831/2020.

Il DM 14 gennaio 2021 ha poi affidato agli enti regionali per il diritto allo studio universitario il compito di adottare un Avviso per il rimborso dei canoni corrisposti nel 2020 da studenti residenti in luogo diverso rispetto a quello dove è ubicato l'immobile locato, dettando anche i requisiti per l'accesso (solo l'indicatore ISEE) e i tempi di erogazione. Non si prevedeva una graduatoria, ma una ripartizione delle risorse disponibili tra tutti gli idonei, da attuarsi disponibile con un riproporzionamento delle somme da erogare ai singoli studenti, qualora l'entità dei rimborsi fosse complessivamente superiore al Fondo.

ER.GO ha adottato per la presentazione delle domande una soluzione informatizzata realizzata internamente e, trattandosi di rimborsi di canoni già corrisposti, ha previsto che alla domanda fossero allegati non solo un contratto regolarmente registrato, ma anche le attestazioni di avvenuto pagamento dei canoni contrattualmente previsti. Il procedimento di valutazione è stato particolarmente complesso e laborioso, proprio in ragione delle diverse variabili da controllare, al fine di far sì che i contributi venissero effettivamente erogati per rimborsi di canoni regolari, correttamente corrisposti e da studenti in possesso dei requisiti previsti. E' poi stato effettuato un controllo per evitare sovrapposizioni con forme di sostegno aventi la stessa finalità messe in campo dagli enti locali.

Le domande sono state complessivamente 2.978. I contributi sono stati 1.737 per una spesa complessiva di € 1.674.901,23, con un'integrazione del fondo statale di € 17.729,26. In questo modo è stato erogato a tutti gli idonei un contributo pari al 58,34% dei canoni per i quali si richiedeva il rimborso.

La spesa complessiva per borse di studio ed altri interventi economici è stata complessivamente pari a € 92.617.379,08.

Servizi per l'accoglienza

Servizi abitativi

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

Sede	N. posti letto
Bologna	1599
Cesena	102
Forlì	120

Sede	N. posti letto
Rimini	90
Ferrara	316
Modena	624
Reggio Emilia	131
Parma	618
Piacenza	10

A Bologna e Cesena nell'autunno 2021 sono state aperte due nuove residenze in concessione gratuita dall'Università, la Residenza Umberto Eco per 40 posti letto a Bologna e la Residenza La Torre per 80 posti letto a Cesena. Sempre a Bologna la residenza Irnerio da settembre 2021 è integralmente destinata a Collegio Superiore, con gestione affidata ad ER.GO (i posti alloggio di questa residenza non sono compresi nella tabella sopra riportata). Nei posti alloggio della sede di Bologna sono invece compresi i 21 posti letto dei monolocali in concessione ad ER.GO sulla base di una convenzione con Comune ed Acer. Anche con ACER Ferrara nel 2021 era attiva una convenzione per rendere nota la sua offerta abitativa per studenti universitari attraverso il sistema di presentazione della domanda on-line per i benefici ER.GO. Analoga soluzione è stata adottata per 8 posti letto in 2 appartamenti del Comune di San Benedetto Val di Sambro.

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	289,00	347,00
Cesena	186,00	275,00	330,00
Forlì	204,00	270,00	311,00
Rimini	214,00	290,00	335,00
Ferrara	179,00	210,00	260,00
Modena	194,00	244,00	267,00
Reggio Emilia	181,00	233,00	255,00
Parma	187,00	277,00	329,00
Piacenza	175,00	**	**

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.

Per l'a.a. 2020/2021 a Bologna e Romagna, Modena e Parma si è data continuità al 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. Il BAPS è una libera scelta

riservata gli studenti conferme di alloggio. Hanno aderito all'iniziativa per l'a.a 2020/2021 319 studenti , così suddivisi per sede

- n. 132 della sede di Bologna e Romagna
- n. 146 della sede di Modena;
- n. 41 della sede di Parma

Purtroppo il perdurare dell'emergenza sanitaria ha compromesso in parte la fruizione delle attività sportive.

La pandemia ha contrassegnato in modo significativo i servizi abitativi dell'Azienda comportando

- misure restrittive della socialità, a cui in linea generale gli studenti hanno risposto con grande senso di responsabilità;
- una contrazione delle disponibilità di posti letto, sia per rispettare le regole sul distanziamento fisico, sia per disporre di soluzioni abitative adatte all'isolamento in caso di studenti positivi al COVID;
- un incremento della spesa rispetto al passato, per garantire un'adeguata sanificazione; questa spesa del tutto straordinaria nel 2021 è stata pari a € 218.713,07;
- diminuzione delle entrate nell'ordine del 28%, in gran parte derivante dal venir meno di tutte le forme di ospitalità temporanea.

Il numero di idonei nelle graduatorie 2021/2022 è tendenzialmente costante, come si evince dalla tabella sottoriportata

Sede	a.a. 2020/2021	a.a. 2021/2022	Var. Idonei	
	Idonei	Idonei	v.a.	%
Bologna	2.791	2.829	38	1,36
Cesena	124	146	22	17,74
Forlì	216	201	-15	-6,94
Rimini	179	215	36	20,11
Ferrara	544	555	11	2,02
Modena	638	566	-72	-11,29
Reggio Emilia	225	185	-40	-17,78
Parma	865	907	42	4,86
TOTALE	5.582	5.604	22	0,39

Il dato dell'idoneità in graduatoria non è particolarmente significativo in relazione all'effettiva assegnazione dei posti e alla permanenza in alloggio nel corso dell'anno accademico. Intervengono infatti altri elementi che rendono il dato della presenza negli alloggi sempre instabile, con una fotografia che cambia di settimana in settimana. Comunque qualche segnale di ripresa si è già riscontrato a fine 2021 , quando si registrava un tasso di occupazione dei posti letto oltre l'80%, che superava il 90% se non si consideravano i posti indisponibili a causa del covid. Nel corso dell'anno 2021 la presenza media mensile si è attestata, invece, attorno al 70/75%.

Come richiamavamo sopra anche nel 2021 la gestione dei servizi abitativi è stata improntata all'estrema cautela, per cercare di contenere la diffusione dei contagi. Per fortuna le misure restrittive hanno dato buon esito e all'interno delle residenze si sono evitate situazioni emergenziali gravi.

Vale comunque la pena evidenziare quanto è stato realizzato all'interno dei servizi di accoglienza, al di là della necessità di contenere gli effetti della pandemia:

- 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);
- i laboratori artistici sono stati proposti solo on-line, ma non sono mancati. I laboratori sono stati 3: uno di fotografia, uno di teatro e uno di musica e alcuni lavori sono stati proposti anche in presenza nell'estate 2021;
- iniziative di volontariato in occasione dell'Alma Mater Fest a Bologna, in collaborazione con la Pastorale Diocesana e l'Università di Bologna: oltre 20 studentesse e studenti ER.GO hanno allestito e servito un pranzo offerto da Scuderia per gli utenti delle mense Caritas all'interno del suggestivo Cortile dell'Ercole in Rettorato;
- la proposta di iniziative votate alla sostenibilità e ad evitare lo spreco: a Natale in 2 residenze di Bologna il consueto svuotamento dei frigoriferi per le vacanze natalizie ha portato alla raccolta di cibi consegnati alle Cucine Popolari ed è stata lanciata una iniziativa social per uno scambio tra studenti di beni che altrimenti verrebbero buttati;
- la presentazione di opere letterarie di studenti assegnatari di alloggio quale occasione di scambio di esperienze;
- gli incontri di benvenuto alle matricole in alloggio organizzati nelle diverse residenze.

Sono continuati online anche gli incontri del servizio di ascolto e di aiuto sul metodo di studio:

- servizio di aiuto personale: n 689 colloqui individuali (erano stati 550 l'anno precedente) e un incontro di gruppo con 30 partecipanti
- sostegno allo studio: sono stati contattati 574 studenti e 98 hanno partecipato a diversi colloqui
- incontri di gruppo su gestione del tempo e metodo di studio: 242 partecipanti in 4 incontri

L'esperienza di socialhousing presso gli alloggi in concessione da ACER e Comune di Bologna che coinvolge 21 studenti ha risentito, purtroppo, degli effetti della pandemia, anche se si è riusciti non senza difficoltà a dare continuità ad alcune buone prassi attivate nell'anno precedente. Soprattutto al Villaggio Gandusio, grazie anche alla positiva collaborazione degli uffici di Quartiere, si sono realizzate attività a favore delle famiglie presenti nei condomini: attività ricreative per i bambini, culminate con uno spettacolo di burattini presso l'attigua residenza Carducci, sportelli per il disbrigo di adempimenti amministrativi, ecc. Merita sempre di essere sottolineata la straordinaria disponibilità dei ragazzi ad impegnarsi con grande senso di responsabilità in queste relazioni di aiuto.

Altra interessante iniziativa, del tutto sperimentale, è stata 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 e finanziato con il contributo di ER.GO (€ 15.000,00), Fondazione Rusconi ed Unipol Gruppo. Grazie a questo progetto gli studenti fuori sede a Bologna hanno potuto usufruire dell'assistenza sanitaria senza rinunciare al medico curante del luogo di residenza. ER.GO ha creato un canale specifico per gli studenti delle residenze universitarie (sia iscritti a UNIBO, sia iscritti ai corsi AFAM). Dai report forniti risulta una forte affluenza nel primo semestre del 2021, poi progressivamente ridotta durante l'anno.

Nella primavera 2021 è stato somministrato nelle residenze ER.GO un questionario di gradimento sul servizio abitativo, analogamente a quanto fatto nel 2020 sul servizio ristorativo. La somministrazione del questionario è stata preceduta da incontri in alcune residenze di Bologna,

Romagna, Modena, Reggio Emilia, Parma e Ferrara, così da ricavare dagli stessi studenti gli ambiti di maggiore interesse da indagare. Hanno risposto al questionario 1.154 studenti, pari al 36,6% degli assegnatari di alloggio al 1° marzo 2021, con una distribuzione omogenea tra le diverse sedi. L'83% degli studenti che hanno partecipato sono italiani e il rimanente 17% è composto da studenti provenienti principalmente da Camerun, Albania, India, Iran, Pakistan, Gambia, Egitto e Marocco. Il questionario era articolato in diverse domande volte ad indagare il grado di soddisfazione in relazione a:

- relazione con gli uffici ER.GO,
- servizio informativo di ER.GO,
- servizio di portierato,
- tempistica degli interventi manutentivi,
- stato degli arredi e delle dotazioni,
- wifi,
- adeguatezza e comfort degli spazi ad uso personale e collettivo,
- proposte di valorizzazione della dimensione comunitaria e formativa delle residenze,
- rapporto con gli altri studenti assegnatari,
- servizi per la sostenibilità.

Gli esiti sono pubblicati sul sito dell'Azienda nella sezione Amministrazione Trasparente. In sintesi, alla domanda sulla soddisfazione generale per il servizio le risposte sono state le seguenti: 661 studenti, pari al 57% dei partecipanti, hanno risposto di essere abbastanza soddisfatti, 255, pari al 22%, hanno risposto di essere molto soddisfatti, il rimanente poco o per nulla soddisfatti. Al di là del numero di partecipanti al questionario, non al di sotto delle attese, anche gli esiti del questionario sono incoraggianti, tenuto conto anche del tempo in cui è stato proposto, in piena pandemia. Ora si tratta di dare continuità a queste rilevazioni che danno sempre informazioni molto utili per il miglioramento dei servizi.

Servizi ristorativi

Al 31/12/2021 sul territorio regionale erano attivi 82 punti ristorativi di cui 68 gestiti tramite convenzione e 14 gestiti in appalto, a cui si aggiungono 3 temporaneamente sospesi nelle more di un nuovo affidamento. Uno di questi, il bar di Veterinaria a Parma, è stato riaperto ad inizio 2022.

SEDE	PUNTI DI RISTORO
BOLOGNA E ROMAGNA	31
FERRARA	19
MODENA e REGGIO EMILIA	26
PARMA E PIACENZA	6
TOTALE	82

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 2021 erano 11.

Nell'autunno 2021 è stato aperto il nuovo servizio ristorativo la Fornace all'interno del campus universitario del Navile a Bologna, grazie ad un complesso intervento di recupero architettonico e con una inedita azione di cooperazione interistituzionale con Università e CNR, indispensabile per l'attivazione del nuovo servizio.

Infatti, per ragioni di ordine strutturale la Fornace non può accogliere una cucina ed è quindi necessario utilizzare il veicolato da quella del CNR. E' stato un percorso accidentato e tutt'altro che agevole, in cui ER.GO ha svolto la funzione di stazione appaltante per l'intero affidamento del servizio (servizio di ristorazione leggera per l'insediamento universitario e mensa aziendale del CNR). Purtroppo la soluzione non si può ritenere totalmente soddisfacente in relazione al fabbisogno e si dovranno quindi valutare, congiuntamente all'Ateneo, opportuni potenziamenti.

Per quanto riguarda, invece, i convenzionamenti con ristoratori privati, sempre nell'autunno del 2021 si è esplorato, con esiti discretamente positivi, il mondo della ristorazione etnica o vegetariana/vegana sia a Bologna sia a Parma, al fine di dare una risposta ad esigenze espresse dagli studenti in risposta ad un questionario somministrato nel 2020. Le nuove convenzioni su Bologna e Parma sono state complessivamente 3. A Ferrara, Modena e nelle sedi della Romagna già negli anni precedenti era stato attivato un diffuso sistema di convenzionamento con un'offerta ristorativa molto diversificata.

Come è noto la pandemia ha pesantemente colpito la ristorazione collettiva nel suo complesso (scolastica, aziendale, universitaria) e anche i servizi ristorativi di ER.GO hanno funzionato con alterne fortune seguendo, di fatto, l'andamento della pandemia. Si è registrata una crescita rispetto al 2020, in cui i servizi erano rimasti chiusi per gran parte dell'anno, ma con valori ancora fortemente ridimensionati rispetto al 2019.

Ecco la tabella che riporta i pasti del triennio.

SEDE	TOTALE 2021	TOTALE 2020	TOTALE 2019
BOLOGNA, IMOLA, OZZANO	258.522	169.623	639.059
CESENA	56.410	25.559	99.212
FORLI	25.858	13.862	163.419
RAVENNA, FAENZA	16.355	8.635	57.732
RIMINI	56.344	19.025	157.253
FERRARA	127.864	97.868	380.800
MODENA	243.237	77.230	594.680
REGGIO EMILIA	29.581	13.825	89.493
PARMA	90.587	55.891	343.858
TOTALE REGIONE	904.756	481.518	2.525.506

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. 2020/2021 le richieste di conversione erano state 5.326, ma hanno successivamente presentato rinuncia n. 503 studenti, per motivi connessi all'emergenza sanitaria. A questi si aggiungono n. 907 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 per una spesa complessiva di € 272.100,00. Inoltre è stata concessa la proroga al 31/07/2021 per la fruizione del contributo di € 300 agli studenti idonei e assegnatari per l'a.a. 2019/2020 che lo avevano utilizzato solo parzialmente entro il mese di marzo 2021, come inizialmente stabilito.

Servizi a Piacenza

Come è noto a Piacenza sono presenti sedi di 2 Atenei il cui sistema del diritto allo studio universitario fa riferimento alla Regione Lombardia, l'Università Cattolica del Sacro Cuore e il Politecnico di Milano, a cui si affiancano il Conservatorio Nicolini e alcuni corsi dell'Università di Parma, che nell'a.a. 2021/2022 ha aperto a Piacenza il Corso di laurea di Medicine and Surgery.

ER.GO opera a Piacenza nell'ambito del diritto allo studio per quanto attiene agli studenti del Conservatorio e dell'Università di Parma e prevalentemente sui servizi di accoglienza per gli studenti dell'Università Cattolica e del Politecnico di Milano. A questo fine è attiva una convenzione con il Comune e il Collegio Morigi che prevede un contributo a carico di ER.GO fino a un massimo di € 165.000,00 (€ 10.000 sono vincolati a progettazioni e sperimentazioni innovative).

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

L'entrata per i servizi di accoglienza è stata di € 16.235.640,56.

La spesa complessiva per i servizi di accoglienza è stata di € 19.412.640,56.

Misure di accompagnamento

Sono ricomprese nella presente sezione le aree di attività meno standardizzate e con il maggior tasso di individualizzazione e personalizzazione. Merita sottolineare che le misure di accompagnamento rappresentano, in una logica evolutiva ed innovativa del diritto allo studio universitario, un fondamentale completamento dei servizi e interventi più tradizionali, quali i servizi abitativi e le borse di studio.

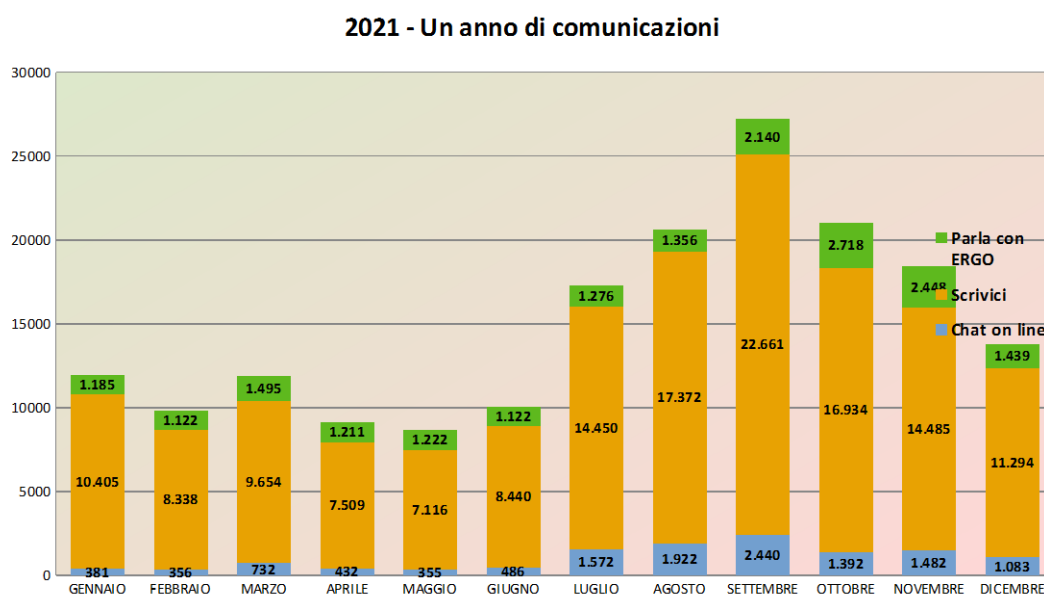
Sportello unico per lo studente universitario

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 riveste una importanza cruciale nell'assolvimento della missione istituzionale dell'Azienda. Inoltre, il servizio di comunicazione rappresenta per eccellenza il terreno di integrazione con i servizi universitari. Questo è ampiamente dimostrato dalle iniziative congiunte realizzate nell'estate 2021 in concomitanza con l'apertura dei bandi per l'accesso ai benefici di ER.GO e delle Università. In continuità con l'anno precedente queste iniziative anche nel 2021 si sono svolte esclusivamente on-line raggiungendo un numero ragguardevole di partecipanti.

Alcuni dati possono essere utili per dar conto della dimensione del servizio di comunicazione:

Canale informativo	2021	2020
Parla con ER.GO	18.734	20.162
Chat On-line	12.633	12.582
Scrivici	148.658	157.569
Totale	180.025	190.313

Nel grafico che segue si riportano i numeri di accessi ai diversi canali di comunicazione per ogni mese:



Come richiamavamo poco sopra, nel 2021 le tradizionali attività informative di sportello si sono svolte esclusivamente on-line. Solo dal mese di dicembre si è riattivato il punto informativo in presenza a Ravenna, su espressa richiesta del Campus. Gli utenti sono stati 9. In presenza sono poi stati realizzati in tutte le sedi gli incontri di benvenuto per gli studenti matricole in alloggio, registrando un'ottima partecipazione in tutte le residenze.

Nel 2021, durante il periodo estivo ed autunnale, si è data continuità ad una iniziativa avviata sperimentalmente nel 2020: incontri settimanali on-line di gruppo, realizzati congiuntamente con l'Università di Bologna, sia per la generalità degli studenti, sul sistema generale dei benefici, sia in specifico per gli studenti internazionali. Da luglio a ottobre sono stati realizzati 15 incontri generali che hanno visto la partecipazione di circa 750 studenti. Gli incontri per studenti internazionali sono stati 6 (4 in lingua inglese e 2 in italiano), con una partecipazione complessiva di 447 studenti. Analogo servizio è stato realizzato in collaborazione con l'Università di Parma.

Da anni è poi attivo il servizio ER.GO/Id dedicato agli studenti internazionali che ha interessato 917 utenti.

Gli utenti del sito internet sono stati complessivamente 879.710 con un incremento dell'11,5% rispetto all'anno precedente. Le visualizzazioni di pagina sono state 7.541.408 (7.412.179 nel 2020). 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. Le visualizzazioni sono state 40.451.

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

PAGINA FACEBOOK DI ER.GO: ha superato 12.500 like, con più di 15.000 followers.

PAGINA FACEBOOK FESTIVALDEI TALENTI: sono stati pubblicati 240 post ed il numero di followers è passato da 851 del 2020 ai 930 del 2021. La pagina Facebook dedicata al Festival dei Talenti ha dato grande rilievo alle attività dei laboratori artistici, seguendone andamento, attività, produzioni e raccogliendone i lavori in video e racconti dedicati. Quanto agli altri contenuti si è focalizzata su informazioni, news e riflessioni legate sempre ai temi artistici: cinema, teatro, musica, letteratura, poesia, moda, fotografia, pittura, scultura ecc. con link a mostre, festival, concerti, musei. Analoghi numeri sono quelli relativi agli altri social, Instagram e Twitter.

La spesa per il servizio di informazione e comunicazione è stata di € 122.580,00.

Servizi per studenti disabili

Di seguito si riportano gli interventi e servizi erogati a favore di studenti con disabilità. Si tratta di interventi in crescita, anche in ragione della disponibilità di risorse dedicate: la Regione Emilia Romagna destina ad ER.GO uno specifico contributo, e l'Università di Bologna ha dato in gestione ad ER.GO risorse per €. 205.000,00 che si aggiungono al consueto contributo di €. 30.000,00 per i servizi di aiuto personale. Infine, UNIFE prevede un finanziamento di €. 5.800,00 per misure di accompagnamento ed €. 5.334,15 ad integrazione dei contributi di ER.GO.

Borse di studio

Per l'a.a. 2020/2021 sono state assegnate n. 180 borse studio per un importo complessivo di € 583.663,35 pari alla totalità degli studenti disabili idonei in base alle graduatorie a.a. 2020/2021.

SEDE	n	IMPORTO
Bologna e Romagna	95	327.168,79
Parma	35	113.856,42
Modena e Reggio Emilia	36	88.562,90
Ferrara	14	54.075,24
TOTALE	180	583.663,35

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.

Alle borse di studio si sono accompagnati “interventi straordinari covid” che hanno interessato 104 studenti, per una spesa di € **124.874,70**.

Servizio Residenziale

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 degli utenti. 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 2021 sono stati **77** e la loro permanenza nelle diverse sedi non ha subito forti riduzioni a causa della pandemia. 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 al 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 fatta da ER.GO sulla base della valutazione del tipo di disabilità e dei bisogni oggettivi dello studente. Agli studenti volontari vengono affidati anche compiti di facilitazione nell'ambientamento all'interno delle residenze.

Nell'a.a.2020/2021 gli studenti disabili che hanno usufruito del servizio di aiuto personale sono stati 24.

Contributi finanziari

- 1) Contributi integrativi alla borsa di studio

- 2) Contributi per l'acquisto di ausili volti a facilitare la frequenza della didattica a distanza
- 3) Interventi integrati con l'Alma Mater Studiorum –Università di Bologna e con l'Università degli Studi di Ferrara

L'importo dei contributi varia da un minimo di € 140,00 ad un massimo di € 2.083,33. I contributi erogati sono stati complessivamente 275.

A questi contributi si aggiunge quello assegnato nell'ambito di un bando di concorso gestito da ER.GO per conto della Fondazione Ico Rossetti, del valore di € 2.000 destinato a studente universitario con disabilità conseguente ad incidente grave o malattia.

Le misure di accompagnamento

Sono realizzati servizi specifici per studenti disabili sia nella fase di ingresso all'Università sia nella fase di uscita con azioni di orientamento mirate. Con l'Università di Ferrara è attiva una specifica collaborazione in questo ambito.

Questi incontri sono stati realizzati on-line a Ferrara e Modena e hanno visto la partecipazione di n. 20 utenti (11 a Ferrara e 9 a Modena).

L'entrata è stata di € 295.430,50.

La spesa è stata di € 315.463,27.

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 per dare corretta evidenza all'evoluzione del servizio e alle sue modalità di realizzazione.

Il servizio è attivo in tutte le sedi territoriali di ER.GO e si svolge in stretta integrazione con i servizi di orientamento e placement delle Università. Sono attive convenzioni con UNIBO, UNIFE, UNIMORE e UNIPR, con contenuti parzialmente diversi, ma la ratio sottesa agli accordi convenzionali è la stessa: l'integrazione dei servizi e la programmazione condivisa sono fattori che concorrono a determinare la qualità dei servizi e la loro accessibilità.

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 lavorativo
 - 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

Nel 2021, grazie alla positiva sperimentazione dell'anno precedente, si è dato un notevole impulso alle attività on-line, con un afflusso di utenti davvero straordinario. Ecco i numeri che danno conto dell'importanza di questo servizio per laureandi e neolaureati. Gli utenti complessivi sono stati 10.698, con un incremento di quasi il 38% rispetto all'anno precedente

Tabella utenti di colloqui individuali 2021

Colloqui individuali	Numero utenti totali
	736

Tabella incontri 2021

N° incontri realizzati	Numero utenti totali
288	9962

Nel corso del 2020 è stato messo a punto un questionario di gradimento delle attività di gruppo e nel 2021 c'è stato l'avvio sistematico della somministrazione. Il questionario è stato proposto a 4.500 utenti e hanno risposto 1.046, con tasso di compilazione, quindi, pari al 23,2%. La prevalenza delle risposte proviene da studenti e laureati dei corsi magistrali, con una prevalenza del genere femminile (61,38%).

Ecco i principali elementi rilevati nel questionario:

- Utilità degli argomenti trattati: il 67,97% l'ha giudicata ottima e il 25,91% media, nessun giudizio insufficiente;
- Slide e strumenti utilizzati: il 59,08% ha espresso un giudizio di ottimo e il 35,85% medio, nessun giudizio insufficiente;
- La soddisfazione complessiva rispetto alla partecipazione all'incontro: ottima per il 66,06% dei partecipanti, buona per il 27,34%.

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 2021 sono stati complessivamente n. 16. 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.

Nel 2021 per fare una prima valutazione di questo dispositivo è stato somministrato un questionario a 29 studenti che avevano usufruito dell'intervento negli aa.aa. 2017/2018, 2018/2019 e 2019/2020. In quegli anni questo servizio era stato attivato in via sperimentale solo nella sede di Modena e Reggio Emilia. Le risposte sono state 24, di cui l'83,4% da parte di laureati rimasti in Emilia-Romagna dopo l'esperienza di tirocinio. E' un dato interessante, che dimostra la coerenza dell'intervento rispetto ad un duplice obiettivo: fornire un aiuto ai borsisti ER.GO per il loro inserimento lavorativo e, al contempo, trattenere nel territorio regionale giovani laureati. Il 50% degli intervistati lavora con contratto a tempo indeterminato, il 25% con contratto di apprendistato, il 12,5% con contratto a tempo determinato. Tra gli occupati, il 39,1% lavora dove ha effettuato il

tirocinio sostenuto da ER.GO e il 60,9% in altra azienda. Il 69,6% degli intervistati ha affermato che l'esperienza di tirocinio è stata utile per acquisire competenze utili per il mondo del lavoro e , forse, anche di queste valutazioni dovrebbe tenere conto il legislatore che sta ridisegnando la disciplina normativa dell'istituto. Infine, il 91,7% degli intervistati ha valutato utile il contributo di ER.GO, così come la possibilità di rimanere nell'alloggio assegnato durante il percorso universitario, in quanto questo ha permesso di contenere i costi del rimanere ancora lontano da casa dopo la laurea.

Sono informazioni confortanti, anche se ancora si riferiscono ad un numero di utenti molto contenuto. Anche nel 2022 il questionario sarà proposto ad una nuova platea di utenti, tenuto conto che nel frattempo l'esperienza è stata estesa a tutte le sedi dell'Azienda.

La spesa è stata di € 9.997,60.

Orientamento in entrata

Nel 2021 anche gli interventi informativi per l'accesso ai servizi del diritto allo studio per gli studenti delle scuole superiori si sono svolti esclusivamente on-line. Così come on-line si sono svolte le iniziative di orientamento realizzate congiuntamente con l'Università di Bologna e con l'Università di Parma, che hanno coinvolto anche le famiglie degli aspiranti matricole.

In sintesi 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 con le attitudini ed aspirazioni personali.

E' interessante rilevare un riscontro molto positivo alla proposta di ER.GO da parte degli istituti tecnici e dagli istituti professionali, nei quali l'idea dell'iscrizione all'Università non è certo scontata. Proprio in questi contesti è utile investire energie, risorse e competenze per far comprendere che nessun percorso è precluso e che anche in caso di difficoltà economiche familiari il sistema degli interventi e servizi del diritto allo studio può fare la differenza. Questo è anche il messaggio che viene rivolto alle famiglie, spesso preoccupate di non potere affrontare i costi dell'istruzione universitaria. L'inclusione, insomma, passa anche attraverso una informazione che concorra a rimuovere dubbi e perplessità e che sia in grado di infondere fiducia.

Alcuni dati

Le scuole contattate sul territorio regionale sono state 245 e gli incontri realizzati sono stati 61 (+37 rispetto a quelli dell'anno precedente, poiché la modalità on-line ha reso più agevole l'organizzazione di queste iniziative).

Gli incontri con ragazzi delle scuole superiori fuori dal territorio regionale (Veneto, Lombardia, Sicilia, Trentino Alto Adige e Abruzzo) sono stati 9. Questi incontri vengono prevalentemente organizzati dagli Atenei che coinvolgono ER.GO per i servizi di propria competenza.

I colloqui individuali con studenti delle scuole superiori per orientarli alle future scelte sono stati 44.

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, pur sottolineando nuovamente l'assoluta inadeguatezza degli strumenti previsti dalla normativa vigente. Purtroppo questo aspetto si aggrava di anno in anno e la pandemia non ha certo aiutato, ma nessuna vera valutazione di riforma viene messa in campo, con una sconfitta di tutti, di chi gestisce risorse pubbliche che vengono erogate senza potere disporre di strumenti certi per la verifica che siano destinate a chi ne ha effettivamente diritto e degli stessi studenti che si trovano oberati di adempimenti di cui spesso non comprendono neppure il senso, molto costosi e che si prestano a raggiri e illegalità.

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	2019/2020	2020/2021	2021/2022
n. borse assegnate	3.636, di cui 367 UE	4.303 di cui 447 UE	4.401 di cui 431 UE
Importo assegnato	13.483.637,24	15.672.809,30	17.485.057,35

Studenti internazionali assegnatari di posto alloggio negli ultimi 3 anni accademici

Anno Accademico	N° studenti internazionali in alloggio ER.GO
a.a. 2019/20	974
a.a. 2020/21	707
a.a. 2021/22	448

Il calo delle presenze di studenti internazionali all'interno delle residenze è chiaramente dovuto alla pandemia, che ha comportato molti problemi all'ingresso in Italia per motivi di studio. Non pochi studenti internazionali che avevano presentato domanda ed idonei ai benefici non sono riusciti ad avere il visto in tempo utile per l'inizio dell'anno accademico.

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. Sulla base delle esperienze maturate nelle singole realtà universitarie negli anni precedenti, a inizi 2021 è stato sottoscritto un accordo ER.GO-Atenei proprio per condividere le azioni di accoglienza per gli studenti rifugiati.

Questo strumento si è rivelato particolarmente utile allorché è stato messo in campo, sulla base di un accordo di livello regionale, un bando per misure straordinarie in favore di giovani afghani.

Ecco in sintesi le iniziative 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 nato a Bologna nell'a.a. 2019/2020 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.

Per l'a.a. 2021/2022 è attivato un progetto UNICORE anche dall'Università di Modena e Reggio Emilia con una rete di partenariato analoga a quella bolognese e anche per lo studente di UNIMORE ER.GO gestisce la borsa di studio e assegna i propri servizi;

5. Bando di concorso per giovani provenienti dall'Afghanistan: il bando coinvolge tutti gli Atenei aventi sede in Regione Emilia-Romagna, quindi anche l'Università Cattolica del Sacro Cuore e il Politecnico di Milano e prevede un insieme di servizi integrati, quali borse di studio, alloggio, esonero dalle tasse, servizio ristorativo, ecc. Le domande sono state 99, di cui 60 da giovani non in Regione e 14 dall'estero. La valutazione delle diverse posizioni, anche ai fini di scegliere il percorso universitario più appropriato (corso di laurea o di laurea magistrale, corso singolo, progetto di ricerca, ecc) è stato molto complesso e ha richiesto un impegno straordinario da parte di tutti gli attori, Atenei ed ER.GO. Al termine di questo difficile iter gli studenti ammessi sono 50 (33 di UNIBO, 4 di UNIFE, 3 di UNIMORE, 8 di UNIPR e 2 di POLIMI), per una spesa di oltre € 400.000,00.

La sottoriportata tabella riporta il numero di studenti rifugiati seguiti negli aa.aa. 2018/2019, 2019/2020 2020/2021 e 2021/2022:

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
2018/2019	19	9	2		2	32
2019/2020	18	12	7	5	1	43
2020/2021	18	12	5	5		40
2021/2022	26	12	4	6		48

Per l'A.A. 2021/2022 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	26	€ 119.015,84	0
Borse CRUI Unibo	3	€ 16.673,22	€ 16.673,22
Borse CRUI Unipr	1	€ 5.257,74	€ 5.257,74
Unibo4Refugees	12	€ 71.972,88	€ 68.372,88
Unicore UNIBO	5	€ 30.114,00	€ 10.038,00
Unicore UNIMORE	1	€ 5.700,00	€ 5.400,00
Totale	48	€ 248.733,68	€ 105.741,84

Il Servizio Informativo Aziendale

Di seguito gli interventi prioritari realizzati sui servizi online e sui software gestionali.

Suite Servizi On Line

L'introduzione dell'obbligatorietà di accesso ai servizi della pubblica amministrazione tramite l'identità digitale SPID, la Carta d'identità elettronica (CIE) o la Carta Nazionale dei Servizi (CNS) ha avuto un forte impatto anche sui servizi on line rivolti agli studenti.

E' stata, infatti, rivista la piattaforma dei servizi on line per la presentazione delle domande per i benefici ER.GO/Atenei, prevedendo modalità diverse di accesso:

- gli studenti con residenza in Italia accedono obbligatoriamente con SPID, CIE o CNS;
- gli studenti residenti all'estero (*che non possono richiedere SPID, CIE o CNS*) accedono con credenziali di Ateneo o credenziali di ERGO se studenti AFAM;
- gli operatori CAF che compilano la domanda per conto degli studenti accedono ai servizi on line con lo SPID personale, ma proseguono nella compilazione della domanda per conto dello studente con un profilo CAF che viene assegnato in fase di login. Lo studente deve delegare il CAF alla compilazione della domanda, sulla base di un format presente nella suite dei servizi on line.

L'informazione relativa alla residenza degli studenti è acquisita, in fase di login, tramite web service, dal gestionale delle iscrizioni/immatricolazione degli Atenei.

E' stato un percorso complesso perché ha richiesto agli studenti che ormai da oltre vent'anni utilizzavano le credenziali di Ateneo per accedere ai servizi on line un vero e proprio "cambiamento culturale". Il radicale cambiamento è stato accompagnato da una capillare campagna informativa, che ha permesso di evitare particolari problemi sia agli utenti, che in linea generale si sono dimostrati ben preparati, sia all'Azienda nella gestione di tutto il processo di acquisizione delle domande.

La suite dei Servizi On line si è arricchita, inoltre, di nuovi percorsi volti a semplificare gli adempimenti a carico degli studenti, anche per quanto attiene il riconoscimento della borsa di studio

Fuori sede, evitando a chi aveva già documentato nell'anno precedente un contratto di locazione pluriennale in cedolare secca di ripresentare tutta la documentazione.

Software gestione delle graduatorie (BEST)

Nel 2021 si è concluso il passaggio sul web dell'applicativo BEST (gestionale dell'elaborazione delle graduatorie, dell'assegnazione delle borse di studio e dei pagamenti) per le sezioni relative alla pratica degli studenti. Il passaggio al web ha consentito di ottimizzare alcune funzionalità con un ottimo riscontro in tempi di elaborazione dei dati (programma di elaborazione delle graduatorie) e di semplificazione delle procedure di gestione e assegnazione dei benefici. Nel 2022 si procederà con il passaggio al WEB delle altre funzionalità relative alla gestione dei pagamenti e al backoffice.

Nel 2021 si è inoltre conclusa la procedura che consente di popolare la banca dati (Casellario Assistenza) delle prestazioni agevolate di INPS con il processo di storicizzazione dei dati già trasmessi.

La sicurezza nel trattamento dei dati e la semplificazione hanno caratterizzato gli interventi sui software sviluppati internamente. In particolare:

- una parte rilevante dell'INTRANET, quella che contiene dati personali e/o dati particolari, è stata trasferita (e riscritta) su un server interno. La sezione, denominata INTRAPP, è protetta da una doppia chiave di autenticazione (***two factor authentication***);
- è stata completata e messa online la sezione “**documenti**” che permette di allegare la documentazione all'interno del Dossier Utente. I documenti archiviati vengono crittografati con una chiave unica per ciascuno studente, al fine di proteggerli da eventuali attacchi informatici (*al 31/12/2021 risultano n. 62.143 documenti acquisiti tramite tale procedura*).
- si è avviato lo sviluppo di “**Scrivici**”, sportello online, all'interno del Dossier Utente (attività completata nel 2022)
- la funzione di **consultazione delle comunicazioni** nel Dossier Utente è stata collegata con il Dossier Plus in modo tale da gestire in autonomia l'intero processo di generazione delle comunicazioni. Sono state acquisite nel Dossier le comunicazioni generate dal vecchio Dossier Studente, realizzato da una società esterna, poi dismesso;
- è stato realizzato un nuovo sistema di autenticazione che riguarda **il rilascio delle credenziali wifi** agli studenti. Le credenziali possono essere generate autonomamente dallo studente tramite il Dossier Utente, da ER.GO, oppure attraverso una chiave di preautenticazione generata autonomamente dalle portinerie;
- è stato messo in produzione il **livello 3 di PAGOPA** che prevede la possibilità, per gli studenti, di effettuare pagamenti offline tramite sportello bancario/postale;
- è stato aggiornato l'applicativo ER.GO Scuola, che gestisce gli interventi del diritto allo studio scolastico (borse di studio e contributi per libri di testo).

Sempre nell'ambito del diritto allo studio scolastico ER.GO ha collaborato ad una nuova iniziativa della Regione Emilia-Romagna “**SALTA SU!**”, che prevede la gratuità dell'abbonamento annuale dei trasporti pubblici (autobus o treno) per i percorsi casa-scuola per gli studenti Under 19, iscritti

alle scuole superiori di II° grado o a corsi di formazione professionale residenti in Emilia-Romagna. E' prevista una soglia ISEE di accesso pari a € 30.000,00 e per questo motivo è stata richiesta la collaborazione di ER.GO, che dispone della cooperazione applicativa con INPS.

Quindi è stato sviluppato **un web service** per l'invio, in tempo reale, alla piattaforma regionale, dei dati ISEE relativi all'utenza. Le richieste evase dal webservice nel corso del 2021, sono state 62.666.

Nel 2021 è stata inoltre completata **la migrazione dei server** presso il Data Center di Lepida. Quindi tutti i server di vitale importanza sono all'interno di un data center affidabile e sicuro e sottoposti a rigide politiche di backup che consentono il pronto ripristino dei dati in caso di problemi.

Tra l'altro proprio nel 2021, al fine di semplificare e razionalizzare la spesa per i plurimi servizi di Lepida di cui ER.GO si avvale (data center, connettività delle residenze, DPO), l'Azienda è entrata nella compagine societaria, con una quota di € 1.000,00.

E' continuata, inoltre, l'attività di potenziamento della connettività delle residenze universitarie, mai così importante come in questo periodo di attività didattiche prevalentemente on-line. Purtroppo questo potenziamento non può avvenire in modo standardizzato in tutte le residenze, perché troppo diverse sono le tipologie ed i contesti territoriali. In molti casi ci si avvale della connettività Lepida o di Telecom, ma non ovunque la struttura dell'immobile permette la ricezione del wifi in modo uniforme. In alcuni casi, fortunatamente pochi, si rende quindi necessario un cablaggio via cavo ed è quello che nel 2021 è stato realizzato presso la Residenza Volturmo di Parma, con una spesa di € 33.861,34.

Il Patrimonio

Il valore del patrimonio immobiliare gestito dall'Azienda è complessivamente pari ad Euro 210.929.465,28,00, 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 11.142.272,55 per arredi, Euro 2.247.259,38 per attrezzature, Euro 2.341.992,03 per strumentazione informatica, Euro 580.612,27 per impianti, Euro 990.110,04 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 2021 una significativa attività di programmazione e gestione manutentiva.

Il 2021 è stato un anno intenso, anche per la funzionalizzazione di nuovi servizi; a inizio dell'a.a. 2021/2022 si è provveduto all'apertura delle nuove residenze: U. Eco a Bologna, La Torre a Cesena; dal 20 settembre 2021 è attivo il nuovo punto ristorativo nell'Ex Fornace Galotti presso il Campus Navile. Gli immobili sono tutti in concessione gratuita ad ER.GO dall'Università di Bologna. A Ferrara è stato acquisito in locazione e funzionalizzato un ampio appartamento in pieno centro storico, che accoglie 5 studenti.

Nel mese di ottobre, in concomitanza con l'esigenza di concorrere alla piena funzionalizzazione delle nuove strutture residenziali e ristorative, è stata effettuata la consueta rivisitazione della programmazione dei lavori predisposta nell'autunno dell'anno precedente e si è previsto lo slittamento alle annualità successive di alcune opere:

- ripristino degli impianti di climatizzazione presso le residenze Galvani, Malpighi e Forni;
- sistemazione della pavimentazione delle sale studio presso la residenza Ulivi;
- rifacimento della pavimentazione dei corridoi presso la residenza S. Spirito;
- sostituzione dei 4 impianti elevatori della residenza Carducci.

Si è comunque garantito il corretto funzionamento di tutti i servizi aziendali e i lavori programmati sono stati realizzati con particolare attenzione ai temi di sicurezza sanitaria, aspetto che in alcuni casi ha comportato anche, ai sensi di legge, maggiori oneri rispetto a quelli previsti al momento dell'affidamento.

Per quanto attiene alle acquisizioni di beni e servizi

Per il funzionamento dell'Azienda:

- si è provveduto agli approvvigionamenti di beni di consumo (carta, cancelleria, toner, nolo fotocopiatrici, manutenzione elettroarchivi...) mediante adesione alle convenzioni attivate da Intercent-ER o da Consip o con acquisizioni direttamente sulla piattaforma del MePA, per una spesa complessiva di Euro 34.967,37;
- si è provveduto all'adesione alla *Convenzione per la fornitura di servizi di trasmissione dati e voce su reti fisse (Lotto 1) e mobili (Lotto 2)* attiva sulla piattaforma di INTERCENT-ER e alla realizzazione della rete di comunicazione virtuale integrata in *Cloud* per l'erogazione del servizio telefonico di ER.GO per un costo di € 43.142,42 del centralino virtuale, e un canone annuale di Euro 16.006,90 (IVA esclusa).

Per il servizio accoglienza:

- si è provveduto alla proroga del servizio noleggio estintori, per una spesa di Euro 10.370,00, contratto esteso alle nuove residenze acquisite in concessione dall'Università di Bologna, La Torre a Cesena e U. Eco a Bologna;
- si è provveduto all'affidamento delle forniture per la sostituzione delle cucine comuni delle residenze Hotel Palace (n. 3 cucine), Santo Spirito (n. 5 cucine), Miramonte (n. 1 cucina) per una spesa complessiva di Euro 92.075,85;
- per la residenza Carducci sono state acquisite nuove plafoniere per gli appartamenti, dispositivi luci di emergenza e potenziamento del sistema di video sorveglianza, per un importo complessivo di Euro 20.000,00;
- presso il servizio ristorativo del Campus di Parma si è dato corso a un primo affidamento di progettazione di riqualificazione della mensa e degli impianti, per una spesa di Euro 13.121,04;
- nello spazio esterno della residenza S. Pancrazio a Parma si è provveduto alla realizzazione di n. 2 piazzole in cemento bianco, per consentire l'installazione di n. 2 dehors, e relativi camminamenti di collegamento con i terrazzi delle cucine del piano terra ubicate sui lati sud e nord e con le aree pedonali intorno alla struttura in modo da agevolare l'accesso a tutti gli ospiti, per una spesa di Euro 18.044,85 (IVA inclusa).

Nell'ambito delle migliorie previste del servizio di Global Service presso la residenza Ulivi sono state realizzate le schermature solari della sala studio. Ciò ha reso possibile un risparmio di Euro 90.000,00 rispetto al budget 2021 di programmazione.

A fine 2021 si è altresì provveduto all'assegnazione dei lavori di sostituzione di box doccia, sanitari e rubinetterie dei servizi igienici della residenza Schiavonia di Bologna, per una spesa di Euro 121.112,10. Tali opere saranno realizzate nell'estate del 2022 in concomitanza con la chiusura della residenza.

La funzionalizzazione delle nuove residenze e del punto ristorativo presso il Campus Navile è l'esito di una programmazione condivisa con l'Università di Bologna. Grazie alla condivisione dei progetti e della definizione degli standard delle dotazioni, ER.GO ha provveduto alle seguenti acquisizioni di beni e opere.

- Residenza La Torre a Cesena: montaggio di un vetro nel locale portineria per consentire il migliore controllo degli accessi da parte del portiere, per una spesa di Euro 5.200,00 (IVA esclusa), fornitura e montaggio di vetrofanie nelle vetrature delle cucine comuni, identificative degli spazi, per una migliore funzionalità e gestione dei locali, per una spesa di Euro 1.820,00 (IVA esclusa), acquisizione di una pergola e arredi per l'ampio terrazzo prospiciente alle cucine comuni, al fine di rendere fruibile lo spazio aperto, per una spesa complessiva di Euro 44.687,00 (IVA esclusa);
- Residenza Umberto Eco a Bologna: installazione di un sistema di videosorveglianza per il controllo accessi alla residenza e ai locali di studio adiacenti, per una spesa di Euro 8.648,00 (IVA esclusa), acquisto di tendaggi oscuranti per le camere da letto per una spesa di Euro 4.000,00 (IVA esclusa);
- Realizzazione di un punto ristorativo presso la Fornace Galotti: è stato realizzato l'intervento di completamento dei locali al piano primo consegnati ad ER.GO dall'Università al grezzo, per una spesa di Euro 430.059,06 (IVA esclusa); nell'ambito della gara di affidamento della gestione del servizio ristorativo l'aggiudicatario ha provveduto al completo allestimento fornendo arredi e attrezzature per la piena funzionalizzazione.

A Ferrara:

- è stato acquisito in locazione dalla Fondazione Dopo di Noi di Bologna un appartamento in via delle Volte, 43 e si è provveduto al completo allestimento di n. 5 posti letto e cucina comune, per una spesa di Euro 18.807,83 (IVA esclusa);
- sono state prorogate le locazioni temporanee con la Fondazione CEUR per 94 posti letto presso diverse strutture (Darsena, Giardino, Castello), verso il corrispettivo di Euro 378.440,00. A Ferrara, infatti, è ancora necessario compensare l'insufficienza di alloggi, in ragione del non completo utilizzo a fini residenziali del complesso di Santa Lucia e della chiusura avvenuta a causa del sisma del 2012 della Residenza Giovecca, di proprietà di UNIFE.

A Modena:

- a fine 2021 si è provveduto alla chiusura della residenza RUM, di proprietà di UNIMORE e in concessione gratuita ad ER.GO. La struttura risalente agli anni sessanta necessita, infatti, di una radicale ristrutturazione, anche ai fini della sicurezza. Sempre a Modena sono arrivati a compimento i lavori nella ex mensa del Campus, articolata in spazi ristorativi e spazi studio. Nel corso del 2022 si dovrà procedere all'affidamento, anche se sarà opportuna una preliminare valutazione per un'ulteriore razionalizzazione degli spazi. La spesa per questo intervento è stata pari a €. 303.571,63, con un contributo regionale di € 100.000,00.

Dal settembre 2021 si è inoltre provveduto alla completa attivazione del Collegio Superiore Irnerio e preliminarmente, in condivisione con l'Università di Bologna, sono stati effettuati alcuni interventi migliorativi sulla struttura.

Rispetto all'iniziale previsione di sostituzione delle cucine comuni e 50 box doccia e tinteggiatura, le opere eseguite nell'agosto 2021 hanno riguardato anche interventi impiantistici: idraulici, per l'installazione di erogatori di acqua microfiltrata, ed elettrici, per il potenziamento dell'alimentazione presso la sala studio e con la sostituzione delle luci nell'atrio. Gli interventi realizzati rientrano nel budget convenuto in Euro 163.500,00, oggetto di rimborso da parte dell'Università nell'ambito dell'*Accordo ai sensi dell'art. 15 l. n. 241/1990 per la valorizzazione della Residenza universitaria Irnerio e per l'erogazione dei benefici agli studenti del collegio*

superiore- programmazione degli interventi e acquisizioni per la compiuta attivazione del collegio”.

Nel 2021 sono state concluse le attività legate all’ottenimento della conformità edilizia e agibilità degli immobili di via Schiavonia (residenza e uffici) e Miramonte, di proprietà del Comune di Bologna e in concessione onerosa ad ER.GO.

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, oggetto di successivo rimborso mediante storno dai canoni delle spese tecniche sostenute per tali attività.

Resta ora da realizzare l’intervento sulla tettoia per l’agibilità dell’immobile di Via Berti 2/2 (residenza Ghigi 2). E’ già pervenuto il nulla osta all’intervento di restauro da parte della Soprintendenza, che ha fornito prescrizioni in ordine alla modalità esecutiva del consolidamento tanto da richiedere una revisione progettuale.

Si sottolinea la delicatezza dell’intervento, sia per l’iter autorizzatorio di Comune e Soprintendenza, sia per la corretta progettazione ed esecuzione 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.

Servizi sala studio presso i punti ristoro e le residenze universitarie

Il 2021 è stato ancora contrassegnato dalla pandemia e anche la gestione del patrimonio ne ha risentito in modo significativo. A questo proposito però è giusto evidenziare che le sinergie realizzate in collaborazione con gli Atenei a partire dal 2020 si sono sedimentate, con il fine di preservare e, se possibile, aumentare il livello prestazionale dei servizi universitari.

Si richiama al proposito l’Accordo ai sensi dell’art. 15 della L.241/1990 sottoscritto con l’Università di Bologna ed ER.GO per la collaborazione nella gestione dei benefici di diritto allo studio e dei servizi agli studenti. Nell’ambito di tale Accordo si è condivisa la realizzazione di spazi polifunzionali in cui realizzare servizi integrati per gli studenti. Sulla base di questo accordo i servizi ristorativi Scuderia e La Veneta, oltre alle sale studio delle residenze U. Eco e Fioravanti, sono spazi aperti alla generalità degli studenti e UNIBO riconosce ad ER.GO un contributo per le spese di controllo accessi/ portierato, pulizie, sanificazione, manutenzione.

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

Il quadro degli interventi è il seguente:

Soggetto attuatore	Nome intervento	N. Posti letto	Costo del progetto	Importo finanziato MIUR	Cofinanziamento RER	Cofinanziamento ER.GO	Cofinanziamento RER-ER.GO
UNIBO	Studentato Osservanza -	51	8.975.364,90	2.262.174,00	0,00	100.000,00	100.000,00
UNIBO	Studentato Baricentro - Bologna	59	8.131.464,40	4.074.698,53	0,00	1.865.000,00	1.865.000,00
UNIPR	San Francesco - Parma	87	7.825.000,00	4.301.977,50	2.066.000,00	1.400.000,00	3.466.000,00
ER.GO	Villa Marchi - Reggio Emilia	75	12.813.000,00	5.896.000,00	2.317.000,00	0,00	2.317.000,00
Totale		272	37.744.829,30	16.534.850,03	4.383.000,00	3.365.000,00	7.748.000,00
UNIBO	Lazzaretto	382	44.641.492,59	18.626.331,00	3.617.000,00	3.483.000,00	7.100.000,00
Totale		382	44.641.492,59	18.626.331,00	3.617.000,00	3.483.000,00	7.100.000,00
Totale generale		654	82.386.321,89	35.161.181,03	8.000.000,00	6.848.000,00	14.848.000,00

Per l'intervento del Lazzaretto, a seguito della comunicazione di UNIBO di un primo avvio del cantiere, come da Accordo sottoscritto il 12/05/2020, è stata erogata una prima tranche del contributo a carico di ER.GO per Euro 1.044.900,00.

A Reggio Emilia è stata esperita la gara per l'affidamento dei lavori per il completamento del Padiglione V. Marchi. Nel 2022 dovrebbe prendere avvio il cantiere.

Sempre nel 2021 il MIUR ha inoltre confermato l'ammissibilità del seguente intervento:

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

Complessivamente con gli interventi richiamati nelle tabelle si prevede la realizzazione di n 785 nuovi posti letto e le risorse a carico del bilancio di ER.GO sono complessivamente pari a Euro 7.230.000,00.

Valorizzazione economica di alcuni spazi aziendali

L'emergenza sanitaria anche nel 2021 ha imposto alcune riparametrazioni delle entrate in virtù delle convenzioni in essere.

Si riporta il quadro delle convenzioni attive:

- con il Campus di Forlì è in essere una convenzione 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 2020 e regolarmente svolta, ad eccezione di una sospensione dal 9 al 23 marzo 2021 causa COVID-19 che ha portato a una decurtazione di Euro 425,00.
- con il Campus di Forlì è in essere una convenzione per l'utilizzo del piano primo della mensa Campus come sala studio per la generalità degli studenti dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 18 con un contributo annuo del Campus di Euro 43.450,00; questo servizio è sempre stato attivo nel 2021.
- con il Campus di Rimini è in essere una convenzione per l'utilizzo di sale studio 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. Nel 2021 non è stato possibile riaprire in condizioni di sicurezza gli spazi studio per la generalità degli studenti e l'aula attrezzata è stata solo occasionalmente utilizzata dal Campus, pertanto non è stato richiesto alcun contributo all'Ateneo.
- con il CUS di Bologna per l'a.a. 2020/21 è stata prorogata la convenzione per l'utilizzo delle palestre, rispettivamente delle residenze Sassi Masini ed Ex Hotel Palace verso un contributo annuo di Euro 1.000,00; il servizio è ripreso a settembre 2021 ed è stata pertanto operata una decurtazione di Euro 500,00;
- con il CUS di Modena per l'a.a. 2020/21 era stata prorogata la convenzione per l'utilizzo della palestra della residenza RUM, verso il corrispettivo annuo di Euro 900,00, ma le attività corsuali non sono state riavviate e nessun contributo è stato introitato;
- 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 nel 2021;
- con i Campus di Cesena e di Forlì si è attivata una collaborazione per la gestione da parte di ER.GO di 2 tendostrutture temporanee dove accogliere studenti prevalentemente durante la pausa

pranzo, verso un contributo complessivo di € 5.600,00 (€ 2.750,00 dal Campus di Cesena e € 2.850,00 dal Campus di Forlì). Per la gestione ER.GO si è avvalsa, rispettivamente, della collaborazione del gestore del bar del Campus di Cesena e del gestore del servizio di portierato della residenza di Forlì.

- con la società Idea Link di Milano è stata prorogata la convenzione, con scadenza al 31/12/2023 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, nonché 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 realizzati in corso d'anno; nel 2021 l'introito complessivo è stato di Euro 10.084,00 (IVA esclusa).

Anche le convenzioni per la concessione dell'installazione dei distributori di bevande e snack presso le residenze universitarie e gli uffici dell'Azienda sono state oggetto di riparametrazione sulla base dei consumi registrati dai gestori a causa della pandemia, ed ha comportato un introito complessivo di Euro 17.964,28 (IVA esclusa), con un lieve incremento rispetto a quello del 2020, che era stato di Euro 14.816,32 IVA esclusa.

Per quanto attiene alle locazioni attive, nel 2021 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 2021 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 2021 sono proseguite le attività di cui alla convenzione tra la Regione Emilia-Romagna ed ER.GO per il 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 Ministero. ER.GO rappresenta uno snodo fondamentale di una rete in cui intervengono più attori: Regione, Province, Comuni e Scuole.

Nel 2021 erano in corso le gestioni degli interventi delle annualità 2015, 2016 e 2018. Le validazioni effettuate hanno portato al pagamento da parte della Cassa Depositi e Prestiti dei seguenti importi:

annualità 2015: Euro 7.966.644,68 per 102 interventi

annualità 2016: Euro 2.946.869,70 per 27 interventi

annualità 2018: Euro 5.035.441,24 per 20 interventi

Il 15 ottobre 2021 è scaduto il termine per il completamento dei lavori e relativa rendicontazione degli interventi annualità 2015 (fase iniziale e scorrimento) e 2016 (fase iniziale e scorrimento).

I dati conclusivi del piano MUTUI BEI 2015/2016 sono i seguenti:

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

A causa dell'emergenza sanitaria COVID – 19 nel 2021 nessun sopralluogo presso le scuole 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. 2021/2022	a.a. 2020/2021	a.a. 2019/2020
Borse di studio	20.542	18.510	15.996
Libri di testo	43.334	39.829	33.883
Totale	63.876	58.399	49.879

Come si può notare dalla tabella, la variazione totale in termini percentuali delle domande presentate per l'a.s. 2021/2022 rispetto al 2020/2021 è del **9,37%**. Se consideriamo come parametro di riferimento l'a.s. 2019/2020 la crescita è del **28,06%**. Della collaborazione con il Servizio Regionale *Salta Su* si è già detto nella parte della presente relazione dedicata al Servizio Informativo Aziendale.

Anche per la presentazione delle domande del diritto allo studio scolastico nel 2021 è entrata in vigore l'obbligatorietà dello SPID e anche in questo ambito non si sono riscontrati problemi.

Nel corso del 2021 è stata implementata una nuova funzione del portale per la gestione dei contributi ministeriali che ha permesso una notevole riduzione dei tempi per la correzione di eventuali anomalie presenti in fase di trasmissione: i dati definitivi sono stati trasmessi al Ministero il 21 maggio 2021, mentre per l'anno scolastico precedente la trasmissione definitiva era avvenuta nel mese di ottobre. C'è stata, quindi, una riduzione dei tempi di quasi 5 mesi, a riprova della bontà delle ottimizzazioni messe in campo nella piattaforma ERGOSCUOLA sviluppata esclusivamente con competenze interne.

I controlli effettuati nel 2021 sulle posizioni degli studenti idonei alle borse di studio sono stati n. 1.063. Le determinazioni conseguenti sono competenza delle province.

Infine a inizi 2021 l'Azienda ha trasferito ai comuni le risorse definite dagli atti regionali di riparto per i contributi finalizzati ai libri di testo, per un importo complessivo di € 6.173.831,4.

Anticorruzione, Trasparenza e Privacy

Si dà conto qui di seguito delle principali attività svolte nel corso del 2021 in materia di Anticorruzione, Trasparenza e Privacy.

Anticorruzione

Il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione di ER.GO 2021-2023 (PTPCT 2021-2023) è stato elaborato dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) di ER.GO (dott.ssa Loredana Dolci) ed è stato approvato con determinazione della Direttrice n.135 del 22/03/2021.

In continuità con quanto fatto negli anni precedenti, il RPCT aziendale ha collaborato con il RPCT della Giunta Regionale dell'Emilia-Romagna e con il RPCT dell'Assemblea Legislativa (sottoponendosi all'attività di verifica periodica promossa dal RPCT della Giunta Regionale) e con gli RPCT degli altri Enti aderenti alla **Rete per l'Integrità e la Trasparenza (RIT)** ex L.R. n. 18/2016, condividendo la descrizione del "contesto esterno" e del "profilo criminologico regionale" riportata annualmente nella parte introduttiva del Piano.

Una volta approvato il Piano, il RPCT, coadiuvato dal proprio staff operativo, ha dato quindi attuazione alle Misure in esso programmate in tema di anticorruzione ed ha assunto, con la collaborazione del Comitato Guida per la Trasparenza, le iniziative necessarie per il coordinamento e la realizzazione delle azioni previste in materia di trasparenza.

Tra le misure di prevenzione più importanti rientrava la **formazione** con una particolare attenzione all'aggiornamento dei dipendenti che compongono lo staff del RPCT. Il RPCT ed il suo staff hanno anche partecipato alla **Giornata della trasparenza**, organizzata in raccordo con la Rete per l'Integrità e la Trasparenza, che si è svolta il 12/01/2021.

Venendo alle attività previste nel piano nel corso del 2021 è stata svolta la consueta attività di controllo che ha avuto ad oggetto:

- nell'area di rischio della concessione di contributi economici:
la verifica del possesso dei requisiti di merito ed economico - finanziari - patrimoniali per n.3 studenti **assegnatari della borsa di studio** nell'a.a.2020/2021 (sede di Modena e Reggio Emilia) e la verifica delle istruttorie relative alla concessione di n.3 **interventi straordinari** a favore degli studenti (sede di Parma) nell'a.a.2020/2021;
- per quanto concerne l'area di rischio specifico dei provvedimenti di revoca/rideterminazione dei benefici aziendali:
la verifica sulla regolarità dei procedimenti di controllo relativi a n.3 studenti che nell'a.a.2020/2021 hanno subito la **revoca della borsa di studio** (sede di Bologna) e la verifica sulla regolarità dei procedimenti di controllo relativi a n.3 studenti cui è stata **confermata l'assegnazione della borsa di studio** (con archiviazione del procedimento di controllo) in quanto risultati conformi ai requisiti nell'a.a. 2020/2021 (sede di Bologna);
- in merito all'area di rischio degli Appalti e contratti:
l'applicazione dell'istituto del **pantouflage** nell'ambito di n.3 procedure di affidamento di beni/servizi/lavori (1° semestre 2021);
la costituzione di una sezione speciale dell'**Elenco fornitori** suddivisa per categorie di qualificazione di lavori con relative fasce di importo, da utilizzarsi per le procedure di affidamento di lavori che prevedono l'invito di Operatori Economici selezionati;
la verifica di n.3 procedure di **affidamento beni/servizi/forniture di valore pari o superiore a euro 40.000** relativamente al rispetto del principio di rotazione, alla sussistenza dei requisiti generali e speciali dell'affidatario, all'assolvimento delle comunicazioni e pubblicazioni di legge;

la verifica di n. 3 procedure di affidamento beni/servizi/lavori in merito all'accettazione espressa dei fornitori del **Patto di Integrità di ER.GO sui contratti pubblici**;

- nell'area di rischio gestione delle entrate, delle spese e del patrimonio
la verifica di n. 5 **fatture elettroniche** /richieste di **pagamento** (con la ricostruzione del ciclo della spesa), pagate nel 1° semestre 2021, di importo pari o superiore a € 5.000,00.

Di dette attività si è dato conto nei VERBALI pubblicati su Amministrazione Trasparente.

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 nel corso del 2021 non si sono verificate situazioni anomale o critiche. Pertanto, il sistema di prevenzione e contrasto alla corruzione messo in atto in ambito aziendale si è rivelato coerente con gli scopi prefissati.

L'assenza di criticità è stata ribadita anche nella **Relazione annuale 2021** (Prot n. 0016437 del 18/01/2022) elaborata dal RPCT dott.ssa Loredana Dolci, 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 gennaio 2022.

Trasparenza

Come noto, il PTPC 2021-2023 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 e con specifico approfondimento per il 2021.

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, 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 anche attraverso la pubblicazione in maniera "accessibile" sul portale Amministrazione Trasparente e nelle altre sezioni/pagine del sito istituzionale, delle informazioni, dei dati, dei documenti e degli 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 familiari, soprattutto sotto il profilo del disagio socio-economico, e/o personali (es. condizioni di salute...).

Si dà conto qui di seguito delle principali attività svolte nel corso del 2021 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* (Piano della performance, Piano delle attività, Relazione sulla performance), nell'apposita sotto-sezione, regolarmente trasmessa all'O.I.V.;

- Pubblicazione dell'esito positivo (prot.RER 13/10/2021.0954275 U) dell'attività di vigilanza svolta dalla Regione Emilia-Romagna (anno 2021) sugli Enti pubblici in controllo pubblico regionale, secondo le disposizioni del PTPCT della Giunta regionale triennio 2021-2023, 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, delle diverse sotto sezioni di Amministrazione Trasparente;
- Pubblicazione nei termini (30/06/2021) 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, unitamente alla griglia di rilevazione ed alla scheda di sintesi;
- Sistemazione e riordino dei diversi contenuti della sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale, al fine di favorirne la fruibilità: si tratta di un processo che non può mai dirsi concluso anche in ragione dell'inserimento di sempre nuovi materiali;
- Interventi per migliorare l'accessibilità del sito istituzionale ed in particolare del DOSSIER UTENTE, secondo quanto meglio illustrato nella parte relativa al rendiconto delle attività del SIA, in conformità agli Obiettivi di Accessibilità dichiarati per il 2021.

Accesso civico generalizzato (c.d. FOIA)

Non sono pervenute nel corso del 2021 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.

Privacy

Il "Gruppo privacy", costituito nel 2018 per dar seguito agli adempimenti previsti in sede di prima attuazione del GDPR (Regolamento UE 679/2016), ha continuato a lavorare nel corso del 2021, fornendo agli uffici – direttamente o tramite il D.P.O. (Lepida Scpa) - il supporto tecnico-giuridico necessario per affrontare questioni attinenti al tema della privacy.

Tra queste si segnalano:

- la questione relativa alle modalità di accesso ai servizi on line dopo l'introduzione dell'obbligo dello SPID, CIE o CNS per l'accesso ai servizi della Pubblica amministrazione (affrontata con il DPO in prossimità dell'uscita dei bandi di concorso a.a.2021/2022);
- la questione della cancellazione dagli archivi gestionali di ER.GO dei dati personali di studenti, su loro espressa richiesta (questione molto delicata, soprattutto nel caso in cui ci sia stata una valutazione di dati personali e familiari, la concessione, o il diniego di benefici)

Nella seconda parte del 2021 sullo specifico tema della privacy all'interno delle residenze sono stati organizzati dei laboratori con i Servizi per l'accoglienza delle 4 sedi.

Al termine dei laboratori è stato redatto un documento recante "***Policy negli studentati: norme per una migliore tutela della privacy degli studenti nelle residenze universitarie***" in cui sono stati individuati alcuni criteri di gestione utili relativamente a:

- eventi e iniziative pubbliche con produzione di video, fotografie, ecc
- acquisizione e conservazione di certificati medici
- interventi manutentivi nelle stanze
- videosorveglianza
- ritiro della corrispondenza

Questo laboratorio nel corso degli anni dovrà rimanere operativo anche in ragione di sempre nuovi ambiti di criticità da risolvere.

Il Personale

Alla data del 31.12.2021, il personale di ER.GO è costituito da **167** unità, di cui due Dirigenti a tempo indeterminato; di queste una è in aspettativa, ricoprendo il ruolo di Direttrice.

Al 31/12/2021 gli incarichi di Posizione Organizzativa sono 30.

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	6	1	0	1	3	11
C	62	15	4	8	10	99
D	31	8	2	6	8	55
TOTALI	99	24	6	15	21	165

La distribuzione per genere è la seguente:

Genere	Categorie				Totali
	B	C	D	Dirigenti	
Maschi	6	16	18	0	40
Femmine	5	83	37	2	127
Totali	11	99	55	2	167

Nel corso del 2021 sono intervenute n. 10 cessazioni ed è stata liquidata, ai sensi dell'art.63 L.R. 43/2001, l'integrazione regionale di indennità di fine servizio a n. 4 dipendenti cessati per una spesa di € 15.018,54, mentre è stato erogato un anticipo di integrazione regionale a n. 1 dipendente per una spesa di € 10.621,21.

Anche il 2021 è stato fortemente caratterizzato dall'emergenza sanitaria da COVID-19 che ha inciso profondamente sull'organizzazione del lavoro in Azienda.

In particolare, come già avvenuto nel primo anno di pandemia, l'Azienda si è organizzata in modo da garantire a quasi la totalità dei lavoratori la possibilità di lavorare in modalità "agile" (fatta eccezione per gli inserimenti dei neoassunti per il necessario periodo di affiancamento), individuando nel contempo - sulla scorta dell'andamento dell'epidemia - un sistema di rientri presso gli uffici su base volontaria e tenuto conto delle esigenze aziendali.

Tali rientri a partire dal 15/10/2021 sono stati poi programmati con una corretta rotazione ai fini di ottemperare alle modifiche normative intercorse relativamente al lavoro in presenza dei pubblici dipendenti; nello specifico, sono state introdotte alcune soluzioni organizzative per garantire, avendo a riferimento il monte ore complessivamente dovuto mensilmente, una presenza in ufficio prevalente per tutti i dipendenti rispetto al ricorso al lavoro a distanza in ogni sua forma (telelavoro o smartworking), fatta eccezione per alcune categorie di lavoratori individuate nelle circolari regionali (circolare del 14/10/2021 e del 29/10/2021) che hanno mantenuto la possibilità di effettuare lavoro da remoto fino a 5 giorni su 5 a settimana. Una particolare attenzione è stata, infatti, dedicata alle situazioni di maggiore fragilità, personale e/o familiare.

Le misure organizzative assunte nel corso del 2021 sono risultate pienamente in linea con il *Piano Organizzativo per il Lavoro Agile (POLA)*, approvato con determinazione della Direttrice n.36 del 27/01/2021, dove il “lavoro agile” viene previsto come modalità ordinaria di erogazione della prestazione lavorativa all’interno dell’organizzazione aziendale, fatta sempre salva l’esigenza imprescindibile di salvaguardare le relazioni all’interno della comunità aziendale e la necessità di svolgere in presenza quelle attività che non possono essere rese in smart working (es. sopralluoghi presso cantieri e residenze). Ovviamente questa organizzazione del lavoro richiede una grande attenzione al tema della sicurezza informatica, da riguardare sotto il profilo sia degli strumenti tecnologici, sia della formazione dei lavoratori.

A causa del perdurare dell’emergenza Coronavirus, il **Piano di formazione del 2021** è stato realizzato facendo ampio ricorso alle modalità di formazione “da remoto” già consolidate nel 2020, come ad esempio il Webinar e altri percorsi di e-learning.

Quindi, anche per il 2021, ha rivestito un ruolo fondamentale 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 consente agli Enti aderenti di fornire al proprio personale opportunità formative in modalità e-learning su diverse tematiche, oltre quelle strettamente inerenti alla formazione obbligatoria. Inoltre, il ricorso a detto sistema non comporta costi per l’Azienda.

Nello specifico, i corsi online che sono stati somministrati ai dipendenti tramite la citata piattaforma hanno riguardato le seguenti tematiche: Trasparenza – Prevenzione della corruzione – Sicurezza sui luoghi di lavoro – Privacy.

E’ stato altresì somministrato il corso sullo Smart Working ai dipendenti neoassunti.

Ecco i dati di sintesi:

Formazione esterna gratuita:	n. ore	6	partecipanti n.155
Formazione esterna a pagamento:	n. ore	88	partecipanti n. 31

Sempre con modalità online è poi stata erogata la consueta formazione interna sulle novità dei bandi di concorso per l’a.a. 2021/2022.

All’inizio del 2021 è stato definito il **Piano triennale del fabbisogno di personale**, tenendo conto dei vincoli previsti dalle normative in materia di contenimento della spesa pubblica, e si è data attuazione al conseguente piano occupazionale.

Nonostante le difficoltà nelle procedure di reclutamento dovute al perdurare dell’emergenza sanitaria, nella prima parte del 2021, è stata realizzata una procedura di selezione pubblica di corso-concorso, che ha permesso l’assunzione di Tecnici per il Servizio all’Utenza (cat. C).

Grazie all’espletamento di questa procedura, ER.GO ha di fatto anticipato le azioni di recruiting inserite nel programma di governo del Ministro per la Pubblica Amministrazione, che ha previsto l’avvio di un percorso di riforma e modernizzazione della Pubblica Amministrazione che faccia leva anche sul ricambio generazionale.

Si è trattato di un percorso molto impegnativo e si può dire coraggioso dato il contesto in cui è stato realizzato, per altro in tempi brevissimi. Ma è stato anche un processo entusiasmante, che nella parte corsuale successiva alla preselezione e propedeutica alla fase concorsuale vera e propria, realizzata prevalentemente con competenze interne e con il contributo delle Università di riferimento, ha permesso di valorizzare al meglio la cultura aziendale in tutte le sue estrinsecazioni, non solo quelle maggiormente caratterizzanti la missione istituzionale. Gli esiti sono stati molto positivi, in quanto i neoassunti sono stati ben inseriti nelle diverse funzioni aziendali e hanno dato fin da subito un contributo tangibile.

In base al Piano Triennale dei fabbisogni - adottato con determinazione della Direttrice n. 13 del 15/01/2021 e aggiornato con successive determinazioni n.201/2021, n.342/2021, n.555/2021 e 646/2021 - sono state effettuate le seguenti assunzioni:

- N. 36 Tecnici Servizi all'Utenza cat. C da corso concorso
- N. 1 Tecnico Amministrativo cat. C da scorrimento graduatorie altri enti pubblici
- N. 1 Tecnico Amministrativo cat. C da mobilità esterna
- N. 2 Esperti Amministrativi cat. D da scorrimento graduatorie altri enti pubblici

Inoltre, tramite riserva interna di n. 4 posti su quelli messi a concorso, sono state effettuate altrettante progressioni verticali da cat. B a cat. C per 4 dipendenti di ER.GO.

Il 2021 ha inoltre visto una **parziale modifica dell'organizzazione aziendale**, al fine di allineare quest'ultima ai cambiamenti che hanno interessato i servizi aziendali nell'ultimo periodo.

Con questa parziale riorganizzazione sono stati individuati alcuni nuovi ambiti di responsabilità, oggetto di specifici incarichi di Posizione Organizzativa assegnati previo espletamento di procedura selettiva:

- Gestione operativa delle procedure di gara
- Controlli condizioni economiche e studenti internazionali
- Controlli domicili
- Gestione procedure di recupero crediti verso gli utenti

Inoltre, sono state attribuite funzioni dirigenziali ai titolari delle seguenti Posizioni Organizzative, che svolgono da tempo funzioni di natura trasversale in stretto coordinamento con la direzione:

- Programmazione e sviluppo servizi per l'accessibilità ai benefici e relazioni con le Università-Interventi DSU scolastico.
- Analisi, programmazione e sviluppo interventi e servizi DSU – bandi di concorso. Relazioni con le Università
- Contratti. Relazioni Istituzionali. Sviluppo e programmazione azioni per la digitalizzazione e la dematerializzazione
- SIA
- Valorizzazione del Patrimonio, contratti attivi e gestione relazioni immobiliari. Edilizia scolastica.

Sulla base del CCNL sottoscritto il 21 maggio 2018, è stato ridefinito il **Fondo per la contrattazione integrativa** che si è attestato per il 2021 su un valore complessivo di € 1.487.207,03 (comprensivo del fondo per le PO pari a € 418.871,77). Al netto dell'importo destinato alle PO l'importo del fondo è pari a € 1.068.335,26.

Nella quantificazione del fondo e nel suo utilizzo per i diversi istituti del salario accessorio si è tenuto conto degli indirizzi della Regione Emilia-Romagna, di cui alla delibera G.R.n.1575 del 23/09/2019 in attuazione del principio sancito dalla legge regionale 43/2001, art. 58.

E' stato quindi stipulato il **contratto integrativo aziendale** con riferimento all'anno 2021 e si è data applicazione agli istituti contrattuali di cui al contratto integrativo dell'anno 2020.

Nel corso del 2021 l'utilizzo dei buoni pasto elettronici si è mantenuto predominante rispetto ai buoni cartacei, grazie anche alla detassazione dei primi prevista dalla normativa vigente in materia.

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 le misure organizzative – dal lavoro “agile” alla flessibilità dell'orario lavorativo – adottate durante le diverse fasi dell'emergenza sanitaria.

In particolare, nel corso del 2021 sono state adottate n. 6 determinazioni connesse all'emergenza COVID, in attuazione di disposizioni normative nazionali e regionali, per la gestione del lavoro "da remoto" e la programmazione dei rientri del personale nelle diverse sedi aziendali, sulla base dell'evoluzione della pandemia.

Sono proseguite per tutto il 2021 le azioni a tutela della salute del personale:

- potenziamento degli interventi di pulizia e sanificazione degli impianti nei diversi uffici
- acquisto e distribuzione di dispenser di disinfettante per le mani
- acquisto e distribuzione di mascherine (chirurgiche, FP2 e lavabili) oltre a guanti usa e getta
- affissione di cartellonistica contenente informazioni sulle precauzioni da adottare per il contenimento della diffusione del COVID.

Inoltre anche per l'anno 2021 è stato erogato welfare aziendale sotto forma di buoni spesa (per un importo di € 272,31 per ciascun dipendente), per un valore complessivo di € 38.690,77.

E' stato, poi, erogato un contributo economico, sotto forma di rimborso spesa, a favore dei dipendenti di ER.GO, con figli inferiori ai 18 anni frequentanti la scuola primaria e secondaria, per l'acquisto di apparecchiature informatiche, quali Personal Computer, Tablet, Notebook per la frequenza della didattica a distanza. L'importo complessivo rimborsato è stato pari a € 1.215,97.

Sempre in un'ottica di welfare, nella primavera 2021 l'Azienda ha aderito al progetto sperimentale "*Avrò cura di te*" ideato dal Dipartimento di Psicologia di UNIBO per i dipendenti dell'Ateneo.

In questo modo è stata data la possibilità anche ai dipendenti aziendali di ricevere un servizio di supporto psicologico, attraverso incontri gratuiti inerenti ai seguenti ambiti:

•supporto alla genitorialità nello sviluppo delle autonomie in età prescolare - prevede da 1 a 7 incontri di valutazione e supporto psicologico con genitori e/o con genitori/figli sulle specifiche tematiche richieste;

•supporto alla genitorialità per un uso consapevole delle tecnologie e per la promozione di competenze relazionali positive tra pari e la prevenzione di dinamiche di bullismo e cyberbullismo - prevede da 1 a 5 incontri di supporto psicologico con genitori e/o con genitori/figli sulle specifiche tematiche richieste;

•supporto all'acquisizione del ruolo di cura per promuovere lo sviluppo di competenze nell'affrontare i nuovi bisogni e un adeguato equilibrio tra la cura di sé e quella del proprio genitore - prevede incontri da 1 a 5 incontri di valutazione, psico-educazione e supporto psicologico rivolto a figli/coniugi impegnati nella cura di un familiare.

L'auspicio è che il progetto – confermato anche per il 2022 - possa rappresentare un valido supporto per affrontare nel "migliore dei modi possibili" situazioni difficili, rese ancora più complicate dal contesto pandemico.

Infine, nel 2021 è stata rinnovata anche per l'a.a.2021/2022 la convenzione stipulata con il **CUSB** (Centro Universitario Sportivo di Bologna) per i dipendenti di ER.GO.

La convenzione consente di beneficiare di alcuni vantaggi, tra cui la possibilità di usufruire dei servizi e delle attrezzature messe a disposizione dal CUSB partecipando alle sue attività alle tariffe riservate per i dipendenti universitari e la possibilità di beneficiare degli sconti per l'acquisto di gadget di UNIBO e degli sconti praticati dai partner commerciali del CUSB.