



Relazione di accompagnamento al Rendiconto generale per l'esercizio 2022 ai sensi della Legge regionale n. 15/2007 art.20ter comma 4

Consuntivo 2022

Il 2022 è un anno che per l'attività di ER.GO deve essere ripercorso operando una netta distinzione tra il primo semestre, ancora in gran parte caratterizzato dalla pandemia, ed il secondo oramai libero da restrizioni e contrassegnato dal ritorno della didattica in presenza in tutti gli Atenei. Si è ripresa quindi una vita universitaria ordinaria ed i tanti studenti fuori sede sono tornati nelle nostre città. Luci ed ombre per questo ritorno: da un lato città che ritornano alla loro vita consueta, dall'altra criticità di un'accoglienza non sempre adeguata ai bisogni. Anche ER.GO è stata sollecitata a trovare nuove soluzioni, volte prevalentemente a potenziare le disponibilità abitative, cercando di sfruttare appieno i nuovi canali di finanziamento disponibili con le risorse PNRR. Ma di questo parleremo meglio in seguito.

Altra grande novità dell'anno 2022, a valere per l'a.a. 2022/2023, la nuova disciplina del diritto allo studio universitario di cui al Decreto Ministeriale 1320/2021. Il Decreto è nato a seguito dello stanziamento per due anni di 500 mln di PNRR per le borse di studio con l'obiettivo di :

- incrementare il numero dei beneficiari, aumentando la percentuale di studenti borsisti rispetto alla totalità degli iscritti (il target europeo è del 25%, rispetto al 12% italiano), arrivando ad un target nazionale di 300.000 borsisti al 31/12/2023 e 336.000 borsisti entro il 31/12/2024;
- aumentare il valore della borsa di studio portandola ad un importo medio di € 4.000,00.

Le novità in sintesi del Decreto 1320/2021:

- è aumentato in modo sensibile l'importo delle borse di studio, con valori di € 6.157,74 per gli studenti Fuori Sede, a € 3.598,51 per gli studenti Pendolari e a € 2.481,75 per gli studenti In sede;
- è previsto un incremento della borsa di studio del 15% per gli studenti con Isee entro la metà della soglia prevista per l'accesso alla borsa (Isee 24.335,11);
- è previsto un incremento del 20% della borsa di studio per le studentesse iscritte alle lauree STEM;
- sono aggiornate le soglie ISEE e ISPE per l'accesso, mentre per quanto attiene ai requisiti di merito rimangono in vigore quelli del DPCM del 9/04/2001;
- è riaffermato il principio dell'erogazione di un semestre di borsa aggiuntivo a chi si laurea in corso, al fine di equipararlo a chi si laurea al primo anno fuori corso;
- per le matricole è previsto il pagamento della prima rata di borsa di studio (20%) al 10 novembre e la seconda rata (30%) entro dicembre dell'anno di presentazione della domanda;
- sono previste precise disposizioni in materia di rendicontazione dell'utilizzo delle risorse PNRR su apposita piattaforma ministeriale.

A seguito della ridefinizione della disciplina nazionale sul diritto allo studio universitario, dei cui primi effetti si dirà nella parte della presente relazione dedicata agli Interventi di natura economica, anche la Regione Emilia-Romagna ha adottato nuovi indirizzi per la predisposizione dei bandi di concorso, adottando, tra l'altro la nuova soglia ISEE di € 24.335,11 (importo di riferimento anche per le Università regionali relativamente alla no- tax area delle tasse universitarie).

La Regione ha poi adottato il nuovo piano con gli obiettivi triennali, ribadendo l'assoluta priorità dell'assegnazione della borsa di studio al 100% degli studenti idonei. A questo fondamentale e strategico obiettivo altri si accompagnano per preservare servizi con standard quanti-qualitativi apprezzabili e coerenti con l'alta attrattività del sistema regionale di formazione superiore verso giovani provenienti da altre regione e dall'estero.

Gli obiettivi di performance adottati dall'Azienda e riportati nel PIAO, Piano Integrato Attività e Organizzazione, sono chiaramente impostati tenendo conto degli atti di programmazione e indirizzo regionali:

1. consolidare e potenziare la più ampia inclusione nel sistema dei benefici degli studenti in condizioni di particolare difficoltà;
2. sviluppare azioni di accompagnamento in ingresso, in itinere e in uscita dal sistema universitario;
3. migliorare la qualità della permanenza nelle sedi universitarie;
4. promuovere e sviluppare azioni di accompagnamento ai piani di sviluppo delle Università con sede in Regione Emilia-Romagna;
5. potenziare gli interventi di razionalizzazione delle risorse finanziarie aziendali.

Con la presente relazione si cerca di dare evidenza a quanto realizzato nelle diverse aree di intervento di ER.GO in coerenza con questi obiettivi.

Come dicevamo sopra, il piano della performance è confluito a giugno 2022 nel PIAO-Piano integrato di attività e organizzazione. Questo Piano nel 2022 ha rappresentato di fatto solo una mera raccolta di tutti gli atti di programmazione di valenza generale per l'organizzazione (dalla disciplina dello smart working, al piano della formazione e delle azioni positive, al piano dell'anticorruzione e della trasparenza, fino alla definizione del fabbisogno di personale). Solo nella sezione Valore Pubblico si è cercato di introdurre ex novo alcune linee di indirizzo che sinteticamente richiamano i contenuti della missione istituzionale dell'Azienda così come definita dalla Regione a partire dalla legge regionale 15/2007 e in tutti i successivi atti di programmazione

- perseguire l'assegnazione delle borse di studio a tutti gli studenti in possesso dei requisiti per accedervi;
- garantire la corretta manutenzione del vasto patrimonio in gestione, al fine di garantire standard qualitativi e quantitativi apprezzabili dei servizi di accoglienza (abitativi e ristorativi);
- garantire la massima inclusione degli studenti in condizione di maggiore fragilità;
- promuovere e realizzare, anche in raccordo con altri soggetti istituzionali, iniziative per il benessere degli studenti;
- accompagnare in modo integrato le politiche di accessibilità e sviluppo degli Atenei regionali.

Sono queste linee di indirizzo il riferimento prioritario per tutto l'operato dell'Azienda.

Borse di studio ed altri interventi economici

Nell'anno 2022, includendo le attività svolte per conto degli Atenei di Bologna, di Modena e Reggio Emilia e di Parma, le domande presentate sono state complessivamente **130.288** con un incremento di oltre il 4% rispetto all'anno precedente. Le domande sono così suddivise:

Sede	N. domande
Bologna e Romagna	78.112
Ferrara	4.236
Modena e Reggio Emilia	18.982
Parma	28.958
Totale	130.288

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, oltre ad alcune informazioni specifiche per gli studenti internazionali. Ecco i numeri:

Numero e-mail: 187.211

Numero SMS : 137.394

Gli Atenei di Bologna, di Modena e Reggio Emilia e di Parma hanno contribuito alle spese di 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 2022 il contributo dell'Università di Bologna è stato di €. 121.114,28, quello dell'Università di Modena e Reggio Emilia di €. 47.764,28 e quello dell'Università di Parma di €. 70.840,73.

Borse di studio

Nella premessa della presente relazione abbiamo già dato sinteticamente conto delle novità principali introdotte dal Decreto 1320/2021, che hanno avuto effetto per l'a.a. 2022/2023. Tra le novità i nuovi importi di borsa e l'aggiornamento della soglia economica per l'accesso ai benefici. Ai sensi delle direttive regionali del luglio 2022 la soglia ISEE è passata da € 23.000,00 a € 24.335,11 (valore massimo previsto dal DM 1320/2021). Nella logica di sistema che da sempre caratterizza il diritto allo studio universitario in Emilia-Romagna gli Atenei hanno portato la soglia della no tax area, quindi dell'esonero totale dalle tasse universitarie a € 24.500,00.

Gli effetti delle nuove disposizioni normative sul bilancio aziendale sono importanti, ancorché il numero di idonei alla borsa di studio abbia visto rispetto all'anno accademico precedente un incremento contenuto. Come vedremo di seguito l'aumento della spesa è in gran parte dovuto da fattori diversi rispetto all'aumento degli idonei. Le tabelle seguenti sono esplicative al riguardo:

Studenti idonei aa.aa. 2022/2023 e 2021/2022:

ISTITUTO	Idonei 2022/2023	Idonei 2021/2022
UNIBO	14.895	14.604
UNIFE	3.378	3.234
UNIMORE	3.139	3.243
UNIPR	5080	4.638
AFAM	663	676
Totale	27.155	26.395

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

ISTITUTO	A.A. 2022/2023			A.A. 2021/2022		
	FS	IS	P	FS	IS	P
UNIBO	8.522	4.677	1.696	7.831	5.089	1.684
UNIFE	1.925	1.060	393	1.721	1.153	360
UNIMORE	1.262	1.335	542	1.237	1.462	544
UNIPR	2.626	1.903	551	2.423	1.688	527
AFAM	377	214	72	355	255	66
Totale	14.712	9.189	3.254	13.567	9.647	3.181

ISTITUTO	Spesa a.a. 2022/2023	Spesa a.a. 2021/2022
UNIBO	75.230.536,10	56.347.735,81
UNIFE	17.163.026,91	12.575.862,28
UNIMORE	14.526.954,31	12.017.874,15
UNIPR	25.083.405,19	18.368.541,09
AFAM	3.238.413,00	2.605.339,21
Totale	135.242.335,51	101.915.352,53

In sintesi a fronte di un incremento degli idonei del 2,88% la spesa è aumentata del 32,70%. Questo aumento è dovuto a:

- incremento del numero degli studenti fuori sede: + 8,44%;
- aumento dell'importo delle borse di studio ai sensi del DM 1320/2021;
- una borsa media che si attesta sui € 4.400, ben al di sopra di quanto previsto dal MUR allorchè furono definiti i nuovi importi con il DM 1320/2021;
- numero di studenti a cui spetta la maggiorazione del 15% dell'importo della borsa, perché particolarmente poveri (ISEE entro il 50% del valore soglia): n. 12.518, pari al 46% del totale;
- maggiorazione del 20% delle borse di studio per le studentesse iscritte a corsi STEM: n. 2.759.

Ovviamente è prematuro esprimere valutazioni sull'impatto delle nuove disposizioni normative in termini di efficacia rispetto all'obiettivo ultimo di aumentare il numero degli iscritti all'Università e, quindi, in prospettiva quello dei laureati. Ma anche volendosi soffermare al solo target PNRR, 300.000 borse di studio entro il 31/12/2023, questo andrà valutato a livello nazionale, così come

quello dell'incremento delle studentesse iscritte ai corsi STEM (a livello regionale le borsiste STEM sono aumentate del 12%).

Per entrambi gli anni accademici che insistono sull'esercizio 2022 l'assegnazione della borsa di studio ha riguardato il 100% degli studenti idonei e per quanto riguarda l'a.a. 2022/2023 le risorse finanziarie impiegate sono le seguenti:

- € 27.000.000,00 gettito tassa regionale per il DSU,
- € 37.513.741,62 FIS (quota più alta a livello nazionale)
- € 27.889.757,98 PNRR (quota più alta a livello nazionale)
- € 9.000.000,00 FSE destinato alle borse di studio dalla Regione Emilia-Romagna,
- € 2.500.000,00 altri fondi regionali vincolati,
- € 1.283.032,48 fondi di altri enti, tra cui il contributo complessivo di € 1.000.000 degli Atenei,
- € 7.060.157,22 fondi ER.GO.

Anche per l'a.a. 2020/2021 c'è stata la proroga a giugno 2022 per il conseguimento della laurea in corso. ER.GO, come negli anni precedenti, ha allineato il suo intervento consentendo il mantenimento dell'ultimo semestre di borsa di studio ai laureati a giugno. Gli studenti coinvolti sono stati 66 per un importo di € 106.210,23.

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. Le domande di borsa di studio sono state per il 2021/2022 n. 266 e per il 2022/2023 n. 293. 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. Le collaborazioni attivate nel 2022 sono state 22 per una spesa di € 20.678,00 di cui € 4.956,00 a carico di ER.GO.

I controlli

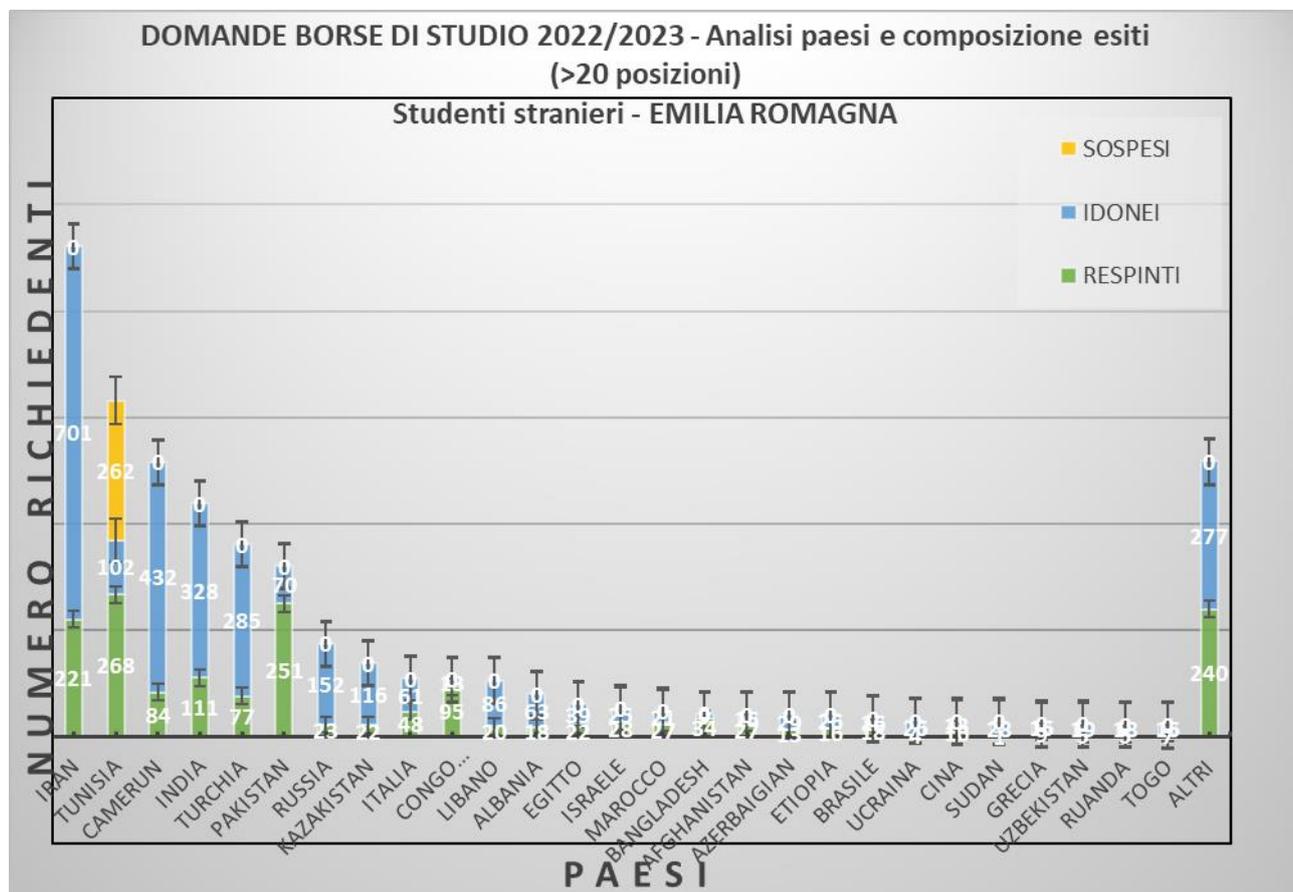
Le attività di controllo sui requisiti economici e sui domicili dichiarati ai fini dell'ottenimento della borsa di studio fuori sede rappresentano una parte rilevante della gestione dei benefici. Anche gli Atenei di Bologna, di Ferrara, di Modena e Reggio Emilia e di Parma affidano ad ER.GO i controlli che ER.GO concentra 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 dati 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	6.315
Controlli documentazione redditi esteri	10.447
Controlli documentazioni domicili (compresi quelli per i contributi per l'affitto)	10.591
Totale	27.353

I controlli espletati per conto degli Atenei, compresi nella tabella di cui sopra, sono stati n. 7.985. Eloquente per dare conto della complessità della valutazione delle condizioni economiche degli studenti internazionali è il grafico sottostante, in cui sono riportati i diversi Paesi di provenienza degli studenti, a cui corrisponde una completa eterogeneità di documentazione reddituale e patrimoniale:



I “sospesi” sono posizioni suscettibili di modifiche in corso d’anno, perché inizialmente prive di elementi per una compiuta valutazione.

Nel corso del 2022 i controlli sono stati accompagnati da una capillare azione informativa, con particolare riguardo a:

- Documentazione delle condizioni economiche degli studenti internazionali;
- Documentazione relativa al domicilio presso la sede del corso frequentato.

Rispetto ai contratti di locazione nell’autunno del 2022 è stata predisposta, in collaborazione con la Guardia di Finanza e l’ Agenzia delle entrate, una guida molto dettagliata ed esaustiva. Non è poi mancata una capillare campagna informativa generale e individualizzata: le comunicazioni rivolte agli studenti sono state 341, tra individuali e collettive. Questa intensa attività di comunicazione ha consentito di:

- ridurre i casi di riesame delle stesse posizioni del 12%;
- accelerare il processo di presentazione dell’autocertificazione di domicilio utile per il riconoscimento della borsa di studio Fuori Sede: le autocertificazioni presentate entro inizi ottobre sono state il 44,74% di quelle complessive, con scadenza 15/11 (l’anno precedente erano state il 37,71%)

Questa tempestività si è riverberata positivamente sul pagamento al 10 novembre della prima rata di borsa di studio agli studenti matricole. ER.GO è stato l'unico ente a livello nazionale a dar seguito a questo adempimento normativo che per l'a.a. 2022/2023 non era vincolante. La borsa di studio è stata assegnata con corresponsione della prima rata al 10 novembre unicamente alle matricole già iscritte e senza alcuna condizione di sospensione. Gli studenti interessati sono stati n. 3.798, pari al 58% delle matricole di laurea e di laurea magistrale a ciclo unico idonee nelle graduatorie. Con la seconda rata (30% dell'importo assegnato) per 531 matricole che avevano avuto al prima rata a dicembre si è provveduto ad integrare l'importo della borsa di studio in conseguenza del riconoscimento della condizione di Fuori Sede.

Per completezza si riporta il calendario del pagamento delle borse di studio per l'a.a. 2022/2023, con la distinzione tra matricole e studenti iscritti ad anni successivi:

Tipo Studente	% importo borsa di studio assegnata erogato con la rata in pagamento			
	Prima rata	Seconda rata	Terza rata	Quarta rata
Solo matricole corsi di laurea triennale (o diplomi accademici di primo livello AFAM) e laurea magistrale a ciclo unico	20% entro il 10/11	30% entro il 31/12	10% entro il 31/03	40% (saldo + incrementi) da giugno
Altri studenti (incluso BAPS)	50% entro il 31/12	10% entro il 31/03	40% (saldo + incrementi) da giugno	

Si sottolinea che la rata di borsa di studio di marzo rappresenta una peculiarità di ER.GO ed è stata introdotta da alcuni anni per meglio accompagnare gli studenti durante l'anno accademico e per spronarli a mantenere una regolarità degli studi utile a rimanere nel sistema dei benefici. I risultati sembrano essere positivi, come evidenziato anche nella ricerca del Prof. Giuseppe Pignataro di UNIBO che ha definito questa una "soglia morbida" che ha consentito un miglioramento complessivo delle performance degli studenti borsisti. L'indagine condotta dal Prof. Pignataro va ben oltre questi aspetti e ha avuto il merito di rendere stabile un questionario che raccoglie informazioni sulla platea dei beneficiari di borsa di studio, dal profilo economico e sociale della loro famiglia, al soddisfacimento rispetto ai servizi di cui beneficiano. Gli esiti sono poi oggetto di elaborazione e analisi annuale.

Anche i dati gestionali di ER.GO evidenziano la bontà della rata di marzo:

Gli studenti che a febbraio maturano il merito per ottenere la rata di borsa di studio a marzo sono il 75% del totale degli assegnatari di borsa (di fatto senza una differenza tra matricole e anni successivi). Di questi ben il 97% ha conseguito al 10 agosto il merito che permette di accedere alla borsa di studio anche l'anno successivo, a fronte del 55% degli studenti che non riescono ad avere la rata di marzo per mancanza del merito richiesto.

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. Nel 2022 le collaborazioni attivate sono state 6 con una faticosa ripresa dopo il periodo di emergenza sanitaria.

Il processo di recupero crediti evidenzia dati positivi: nell'ultimo anno gli insolventi assoluti sono passati da dal 13,29% al 6,66% degli studenti debitori e dal confronto dei residui formati negli esercizi 2021 e precedenti al 31/12/2021 (€ 6.908.571,31) e dei residui al 31/12/2022 (€ 4.656.264,270) si evidenzia un calo di € 2.249.307,04. Se poi si ha a riferimento il confronto delle posizioni debitorie degli studenti italiani dell'a.a. 2019/2020 e 2020/2021 le insolvenze assolute sono passate dal 15,39% al 9,31%.

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 18% della massa dei crediti inviata. Al 31/12/2022 gli insolventi assoluti sono complessivamente 804 e sono questi crediti che vengono assunti a riferimento per calcolare l'entità del Fondo crediti di dubbia e difficile esazione. Questo Fondo al 31/12/2022 è pari a 1.870.856,10.

Interventi per la mobilità internazionale

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 2022 i contributi erogati sono stati **290** con la copertura del 100% degli idonei e per un importo di € **672.048,64**.

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

Istituto	n	spesa
UNIBO	186	445.379,99
UNIFE	18	35.195,68
UNIMORE	48	100.232,85
UNIPR	31	77.752,28
AFAM	7	13.487,84
TOTALE	290	672.048,64

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. 2021/2022 sono stati assegnati n. 8 assegni formativi per una spesa di € 16.050,34.

Interventi straordinari

Contributi per il Polo Didattico Penitenziario di Bologna

Si tratta ormai di una linea di intervento stabilizzata all'interno dei servizi di ER.GO e consiste in un contributo di € 400,00 volto a coprire l'importo della tassa regionale e le spese per materiali didattici ed integra l'esonero totale dalle tasse concesso dall'Università.

Oltre ai detenuti della casa circondariale di Bologna, dall'a.a. 2020/2021 l'intervento riguarda anche i giovani adulti del Centro di Giustizia Minorile dove si può permanere fino ai 25 anni di età.

Nell' a.a. 2021/2022 sono stati assegnati n. 60 contributi per una spesa di € 24.000,00. Ecco l'andamento storico 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
2021/2022	60	4	24.000,00	1.600,00

Nel corso del 2022 le misure a sostegno del PUP sono state ampliate con l'adozione di misure di accompagnamento nella fase dell'uscita dalla situazione detentiva. Il regolamento che è stato adottato in accordo tra tutti i partner del PUP prevede la possibilità dell'assegnazione di un posto alloggio all'interno delle residenze ER.GO per ex detenuti fino ai 35 anni di età o di un contributo di € 2.000 per coprire spese di affitto. Inoltre il PUP è stato esteso anche alle realtà penitenziarie della Romagna. Si sottolinea la crescente attenzione verso queste realtà che in Italia e nella nostra regione stanno diffondendosi in pressochè tutti gli istituti di pena, seppure con necessarie differenziazioni in gran parte dovute alle misure restrittive presenti nei diversi contesti. Ne è una riprova che anche il Consiglio Comunale di Bologna ha tenuto nell'anno ben 2 audizioni consiliari sul tema.

Contributi straordinari

Nel 2022 sono stati erogati n. 36 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 € 51.721,60. La gestione di questo bando ha permesso di far emergere nuove situazioni di

disagio e fragilità, spesso legate a malesseri di natura psicologico/psichiatrica o a carichi familiari particolarmente pesanti, come nel caso degli 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 a favorire, per quanto possibile, la ripresa della carriera universitaria ed il recupero del merito. 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. 2021/2022 sono stati complessivamente n. 84 per una spesa complessiva di € 79.878,12 per i contributi in denaro, così suddivisi:

<i>a.a. 2021/2022</i>	<i>N.</i>	<i>spesa</i>
Interventi ER.GO	48	40.000,00
Interventi UNIBO	30	39.878.12
Totale	78	79.878,12

ER.GO ha poi erogato a n. 21 studenti rientranti in questo bando i propri servizi di ascolto, di orientamento e di supporto allo studio per una spesa di € 8.400,00. Dal monitoraggio delle carriere degli studenti assegnatari emerge una buona efficacia dell'intervento tenuto conto che il 72,61% degli studenti beneficiari ha conseguito il titolo o ha superato almeno un esame nel periodo di monitoraggio successivo all'assegnazione del beneficio.

Nel corso 2022 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 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. 334 studenti per l'importo di € 668.000,00.

Servizi per l'accoglienza

Servizi abitativi

La disponibilità abitativa di ER.GO al 31/12/2022 era di n. 3.638 posti letto, così suddivisi per sede:

Sede	N. Posti letto
Bologna	1.673
Cesena	102
Forlì	120
Ravenna	25
Rimini	90
Ferrara	313
Modena	546
Reggio Emilia	131
Parma	628
Piacenza	10
Totale	3.638

Con l'inizio dell'a.a. 2022/2023 l'offerta abitativa è complessivamente aumentata

- a Ravenna, dove è stata aperta la prima residenza nel complesso di Santa Teresa per 25 posti letto
- a Bologna, dove c'è stato un incremento di n. 74 posti letto, di cui 2 nell'ambito della convenzione con il Comune di Bologna e ACER e 72 tramite 2 accordi con la Fondazione CEUR.

Gli alloggi locati dalla Fondazione CEUR sono ubicati in via del Carpentiere, dove sono già presenti due residenze ER.GO. Questo rende possibile una ottimizzazione del servizio di portierato già presente, che ora serve una più ampia platea di utenti.

Anche nel 2022 sono rimaste attive alcune collaborazioni che permettono di aumentare l'offerta abitativa sul territorio: a Ferrara l'accordo con Acer e a Bologna l'accordo con il Comune di San Benedetto Val di Sambro. Si è poi aggiunta una collaborazione con l'Associazione Piazza Grande, che gestisce un progetto di socialhousing a Calderara di Reno, denominato POP House. In questo progetto, sulla base di apposita convenzione, sono stati selezionati anche 6 studenti ER.GO, entrati negli alloggi ad inizi 2023.

Inoltre, con la regia di UNIBO, a settembre 2022 è stato perfezionato un accordo con gli enti di sostegno dell'Università di Bologna in Romagna, Fondazione Flaminia, SE.RI.NAR e Unirimini. L'obiettivo dell'accordo è quello di aumentare e razionalizzare i servizi abitativi nell'ambito delle politiche di diritto allo studio. Ecco i primi frutti: il numero di studenti borsisti ER.GO assegnatari di posto alloggio in strutture in gestione della Fondazione Flaminia a Ravenna sono stati 41, mentre quelli assegnatari nelle strutture in gestione SE.RI.NAR sono stati 19, di cui 8 a Cesena e 11 a Forlì.

Le politiche tariffarie per i servizi abitativi di ER.GO 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	215,00	300,00	360,00
Cesena	193,00	268,00	310,00
Forlì	213,00	265,00	302,00
Ravenna	186,00	238,00	282,00
Rimini	223,00	304,00	350,00
Ferrara	188,00	218,00	278,00
Modena	207,00	278,00	318,00
Reggio Emilia	188,00	254,00	294,00
Parma	197,00	292,00	332,00
Piacenza	167,00	240,00	295,00

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

Le entrate del servizio abitativo non coprono, ovviamente, tutte le spese di gestione, ma si attestano attorno al 69% dei costi. La situazione è diventata più critica nel corso del 2022 a causa dello straordinario rincaro delle utenze: i costi del gas hanno visto un incremento di € 555.327,70, quelli

del teleriscaldamento di € 443.502,69 e quelli di elettricità di € 1.517.668,97. A tutti questi incrementi si è fatto fronte con le sole risorse aziendali e si sono rese necessarie adeguate azioni di bilancio per garantire idonea copertura. Alla manovra finanziaria si è accompagnata un'azione di sensibilizzazione verso gli studenti assegnatari di alloggio per una particolare attenzione ai consumi. Purtroppo i comportamenti individuali, per quanto importanti, non sempre sono sufficienti, soprattutto laddove le strutture sono inserite in contesti condominiali con consumi centralizzati dal governo complesso. L'Azienda ha anche completato le pratiche amministrative per l'attivazione degli impianti fotovoltaici presso le residenze Fioravanti di Bologna e Allegretti di Modena, ma l'effettiva messa in funzione dipende da un iter autorizzatorio molto articolato che si auspica si concluda a maggio 2023.

Sul versante delle entrate per i servizi residenziali si registra con piacere la ripresa delle ospitalità temporanee nei posti lasciati liberi in corso d'anno da parte degli studenti assegnatari. Ecco una tabella che dà conto del numero di ospiti del 2022 e la permanenza media:

Sede	N. ospiti	Giornate medie di permanenza
Bologna	391	74,74
Cesena	37	72,49
Forlì	24	82,92
Rimini	19	82,26
Ferrara	21	26,76
Modena	132	104,58
Reggio Emilia	24	94,43
Parma	162	95,17
Totale	810	83,34

Le entrate da ospitalità temporanee, comprese quelle derivanti da convenzioni (ad es. quelle con gli Atenei nell'ambito della mobilità internazionale), sono state pari a € 1.047.428,33, con un incremento del 110,42% rispetto all'anno precedente. Questi sono dati significativi anche in una prospettiva di sviluppo del servizio e della sua sostenibilità.

Per l'a.a. 2021/2022 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 agli studenti conferme di alloggio. Hanno aderito all'iniziativa per l'a.a 2021/2022 n. 70 studenti, così suddivisi per sede:

- n. 62 della sede di Bologna e Romagna;
- n. 8 della sede di Modena.

Analoghi sono i numeri dell'a.a. 2022/2023. E' quindi necessario un ripensamento della formula, senza per questo rinunciare alla valorizzazione delle attività sportive nell'ambito dei servizi di accoglienza. L'occasione sarà l'adozione del bando di concorso per l'a.a. 2023/2024.

Anche per gran parte del 2022 la gestione dei servizi abitativi è stata improntata all'estrema cautela, tenuto conto della necessità di contenere gli effetti della pandemia. Sono però riprese tutte le attività volte alla valorizzazione della dimensione comunitaria e formativa delle residenze:

- i laboratori artistici sono stati proposti prevalentemente on-line, ma non sono mancati. I laboratori sono stati complessivamente 16 e hanno spaziato dalla fotografia, al teatro e a varie forme di danza; nell'estate del 2022, sfruttando gli spazi aperti di alcune residenze, si sono tenute le esibizioni (presso la residenza Sassi Masini di Forlì, presso la residenza Santo Spirito di Ferrara, presso la residenza Villa Marchi di Reggio Emilia e presso la residenza San Pancrazio di Parma);
- la proposta di iniziative votate alla sostenibilità e al prendersi cura dell'ambiente: in 1 residenza di Bologna il consueto svuotamento dei frigoriferi per le vacanze estive e natalizie ha portato alla raccolta di cibi consegnati alle Cucine Popolari e a Reggio Emilia gli studenti della residenza Zandonai si sono occupati di pulire gli spazi verdi vicino alla struttura;
- gli incontri di benvenuto alle matricole in alloggio, come occasione per presentare i diversi servizi offerti, a cui per la sede di Bologna si sono aggiunti diversi incontri serali con il delegato alle studentesse e agli studenti di UNIBO, belle occasioni per cogliere il clima delle diverse residenze e raccogliere bisogni, sollecitazioni di intervento in vari ambiti, ecc;
- infine il 2 e 3 maggio 2022, primo anniversario dell'uccisione della studentessa Emma Pezemo, si sono tenute, in collaborazione con l'Università di Bologna, varie iniziative che hanno interessato prioritariamente le residenze di Bologna e Romagna, ma non solo. Il tema della violenza di genere, purtroppo, non è estraneo al mondo studentesco ed è pertanto molto importante mantenere una elevata soglia di attenzione nelle comunità residenziali.

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

- servizio di aiuto personale: n 620 colloqui individuali;
- 2 cicli di 10 incontri di gruppo per interventi miranti alla riduzione dello stress con 90 partecipanti;
- 8 incontri nell'ambito del progetto "Adotta una residenza" con 50 partecipanti;
- Colloqui individuali di sostegno allo studio: 239 studenti;
- Laboratori sulla gestione del tempo e sul metodo di studio: 370 partecipanti in 10 incontri.

L'esperienza di socialhousing presso gli alloggi in concessione da ACER e Comune di Bologna che coinvolge 23 studenti ha ripreso a pieno regime soprattutto al Villaggio Gandusio, grazie anche alla positiva collaborazione degli uffici di Quartiere: si sono realizzate attività a favore delle famiglie presenti nei condomini e non solo, quali attività ricreative per i bambini, sportelli per il disbrigo di adempimenti amministrativi, doposcuola. I ragazzi si rivelano normalmente molto disponibili e responsabili rispetto alle iniziative proposte.

Anche nel 2022 è continuata, in collaborazione con il CUSB a Bologna, la sperimentazione 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) e di soggetti privati. Grazie a questo progetto gli studenti fuori sede a Bologna hanno potuto usufruire di un punto di servizio sanitario di ANT particolarmente utile durante il periodo di emergenza sanitaria. A fine 2022 insieme a CUSB, UNIBO e ANT si è avviato

un percorso che dovrebbe portare ad una parziale revisione dei contenuti del servizio, introducendo anche interventi di formazione sulla prevenzione e sui corretti stili di vita.

Un dato, infine, relativo alle assegnazioni degli alloggi per l'a.a. 2022/2023. Il procedimento di assegnazione dei posti alloggio continua ad essere particolarmente complesso e con molti aspetti di criticità, in quanto non è agevole coniugare un aspetto di regolarità amministrativa, quale il seguire per le convocazioni l'ordine di graduatoria, con quello gestionale che vorrebbe accelerare il più possibile l'assegnazione dell'alloggio a chi ne ha maggiormente bisogno, evitando gli inevitabili ritardi dovuti alle rinunce, alle mancate presentazioni, ecc.

Per l'a.a. 2022/2023 è stata anticipata a metà settembre l'assegnazione degli alloggi alle matricole già iscritte, saltando quindi le posizioni in graduatoria dei non iscritti, recuperate poi ad ottobre. Ovviamente questo processo è stato disciplinato nel bando di concorso e gli esiti sono stati positivi, al di là della complessità gestionale. Infatti, al 6 ottobre 2022 erano già assegnatari di alloggio 611 studenti matricole, con un incremento del 16% rispetto al 2021. Si è trattato di una prima sperimentazione da affinare in futuro e che potrà essere facilitata dall'aver previsto il termine dell'assegnazione dell'alloggio nell'anno accademico al 15 settembre, anziché al 30, come in passato.

Servizi ristorativi

Al 31/12/2022 sul territorio regionale erano attivi 92 punti ristorativi di cui 77 gestiti tramite convenzione e 15 gestiti in appalto.

SEDE	PUNTI DI RISTORO
BOLOGNA E ROMAGNA	37
FERRARA	18
MODENA e REGGIO EMILIA	30
PARMA E PIACENZA	7
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 2022 erano 12.

Nel 2022 la pandemia ha ancora condizionato l'andamento del servizio ristorativo e si è accompagnata allo straordinario rincaro del costo delle utenze e di quello di molte materie prime. Tutto il mondo della ristorazione collettiva ha attraversato e ancora sta attraversando una profonda e anche quella universitaria non è passata indenne. Per ER.GO gli effetti sono stati evidenti: sono andate deserte tre gare a Bologna, a Ferrara e a Forlì e anche un avviso su Modena non ha trovato inizialmente nessuna risposta, mentre ora sembra essersi aperto uno spiraglio che potrebbe portare all'apertura di un nuovo servizio con l'inizio del prossimo anno accademico.

Tutte le gara bandite puntavano a connotare il servizio in modo nuovo, con il tema della sostenibilità declinato in tutti i suoi aspetti, ambientale, sociale ed economico. Probabilmente però i

tempi non erano maturi e quindi si è dovuto optare per soluzioni ponte, negoziate con i diversi gestori, soprattutto per alcuni aspetti dirimenti, i costi a loro carico ed i prezzi praticati agli studenti. Sono state trattative non facili, tenuto conto che la possibile chiusura dei servizi era sempre all'orizzonte. Analoga situazione si è dovuta affrontare per il servizio ristorativo della Fornace Galotti di Bologna, aperto nell'autunno del 2021. La complessità di quella gestione, che riguarda anche la mensa del vicino CNR, ha richiesto di ricorrere a tutti gli strumenti di flessibilità possibili, soprattutto per quanto riguarda gli oneri a carico del gestore.

Ma veniamo a quanto di positivo è accaduto:

- A Parma sono stati riaperti i bar di Veterinaria e di Economia dopo alcuni anni di chiusura;
- A Forlì:
 - a) il servizio ristorativo del Campus è stato totalmente ripensato, con il superamento della mensa tradizionale, recuperando anche l'area esterna e con una compartimentazione degli spazi che consente di ridurre i consumi di utenze; il volume dei consumi è sensibilmente aumentato rispetto al passato dopo un avvio necessariamente delicato;
 - b) il servizio presso l'ex Enav è stato affidato ad un nuovo soggetto presente nel territorio faentino-forlivese e si è riscontrato il pieno gradimento dell'utenza;
- A Bologna e Ferrara la continuità dei servizi delle gare andate deserte è stata garantita attraverso contratti ponte che dovranno consentire di indire nuove gare tra il 2023 e il 2024;
- A Rimini è continuata la positiva relazione con la Cooperativa Diapason per il servizio ristorativo presso la Tavola Pitagorica, con un progetto che oltre alla somministrazione dei pasti tocca anche la qualità delle abitudini alimentari.

Infine, sempre nel 2022 è stata avviata una prima fase di un progetto che vede capofila l'Università di Parma con la collaborazione dell'Università di Bologna e che beneficia di un finanziamento PNRR. Il progetto punta al forte coinvolgimento degli studenti per definire i contenuti dei nuovi servizi ristorativi, non solo attraverso la somministrazione di questionari, ma anche con veri e propri laboratori in cui raccogliere suggerimenti e proposte. Nel 2022 si era solo agli inizi ed i primi esiti dovrebbero vedersi già nel 2023.

Venendo ai pasti consumati, ecco la tabella che dà conto dell'andamento negli ultimi anni e dove si vede una lenta ripresa nell'ultimo anno, riscontrabile soprattutto con l'inizio dell'a.a. 2022/2023, con il completo ritorno della didattica in presenza:

SEDE	TOTALE 2022	TOTALE 2021	TOTALE 2020	TOTALE 2019
BOLOGNA, IMOLA, OZZANO	417.333	258.522	169.623	639.059
CESENA	108.617	56.410	25.559	99.212
FORLÌ	40.360	25.858	13.862	163.419
RAVENNA, FAENZA	12.907	16.355	8.635	57.732
RIMINI	59.047	56.344	19.025	157.253
FERRARA	163.151	127.864	97.868	380.800
MODENA	175.527	243.237	77.230	594.680
REGGIO EMILIA	35.860	29.581	13.825	89.493
PARMA	63.28	90.587	55.891	343.858
TOTALE REGIONE	1.076.029	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. 2021/2022 gli studenti che hanno chiesto la conversione di quota di borsa di studio in prepagato sono stati complessivamente 5.371, a cui si aggiungono n. 973 studenti con condizioni economiche superiori a quelle previste per l'accesso alla borsa di studio (ISEE fino a € 28.000 e ISPE fino a € 62.000), che hanno beneficiato di un prepagato di € 300,00.

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 dall'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 l'ASP Collegio Morigi-De Cesaris 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, Polipiaccenza ed 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.

L'entrata per i servizi di accoglienza è stata di € 23.793.294,03.

La spesa complessiva per i servizi di accoglienza è stata di € 15.772.484,75.

Misure di accompagnamento

Sono ricomprese nella presente sezione le aree di attività meno standardizzate e con il maggior tasso di individualizzazione e personalizzazione. 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.

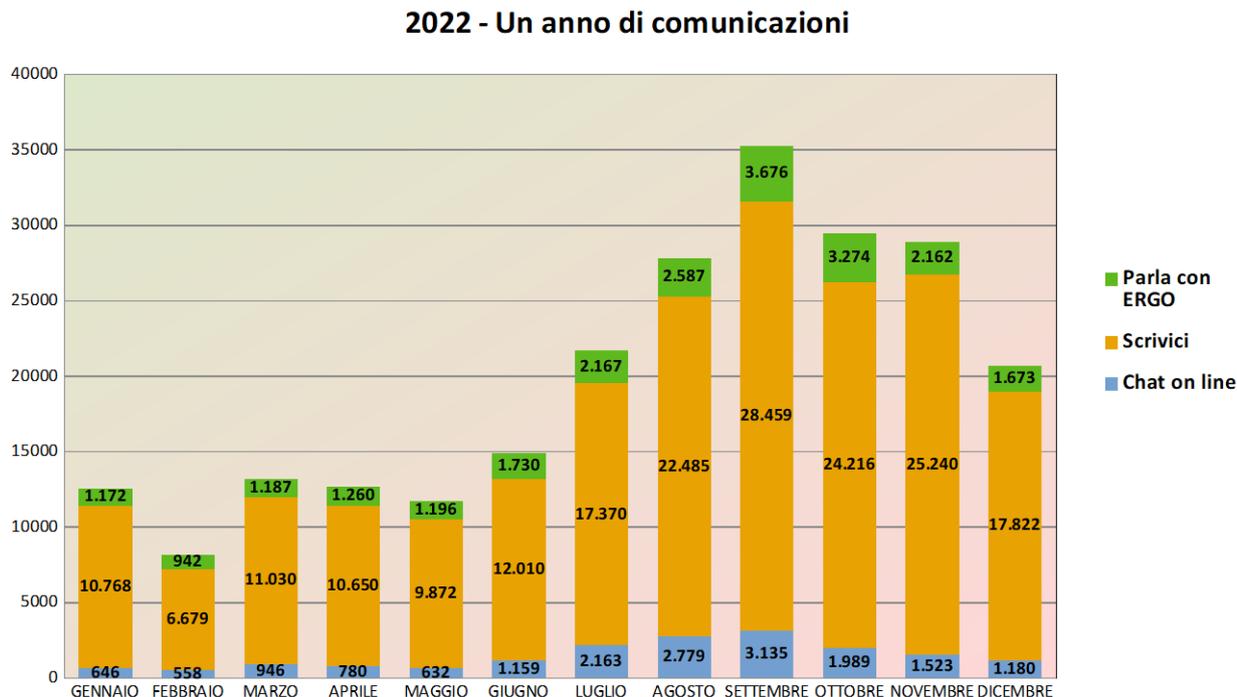
Sportello unico per lo studente universitario

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 un aspetto fondamentale per l'integrazione con i servizi universitari, sia nella versione on-line, sia in presenza. Questo è ampiamente dimostrato dalle iniziative congiunte realizzate nella campagna di informazione connessa ai bandi di concorso per l'a.a. 2022/20223 di cui diremo a breve.

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

Canale informativo	2022	2021	2020
Parla con ER.GO	22.995	18.734	20.162
Chat On-line	17.490	12.633	12.582
Scrivici	196.601	148.658	157.569
Totale	237.086	180.025	190.313

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



Il grafico riporta i dati relativi ai servizi on-line di ER.GO a cui si devono aggiungere quelli realizzati con gli Atenei, sia online, sia in presenza, attivi prevalentemente nella seconda parte dell'anno. Anche per queste attività può essere utile, in vista di evoluzioni future, dare conto della dimensione quantitativa.

Con l'Università di Bologna durante il periodo estivo ed autunnale, si è data continuità ad una iniziativa avviata sperimentalmente nel 2020: incontri settimanali on-line di gruppo, sia congiuntamente al settore del diritto allo studio sia con il servizio dedicato agli studenti internazionali. Con il servizio del diritto allo studio da luglio a novembre sono stati organizzati 128 incontri e gli utenti sono stati 709. Gli incontri per gli studenti internazionali sono stati 6 e i partecipanti sono stati 850.

Gli sportelli in presenza

- Bologna: lo sportello è stato attivato da Giugno 2022 e si è svolto ogni giovedì dalle 10:00 alle 13:00 su prenotazione. Gli utenti sono stati 158 dei quali n 103 di nazionalità straniera.
- Romagna: a Cesena e Forlì gli sportelli sono attivi presso le sedi di ER.GO, mentre a Ravenna e Rimini presso gli uffici dell'Università dove è prevista una presenza settimanale. Gli utenti sono stati complessivamente 245, di cui la netta maggioranza è rappresentata dagli studenti internazionali.
- A Modena e Reggio Emilia sportelli settimanali in spazi universitari hanno visto 128 utenti.
- A Parma lo sportello del Ponte Romano congiunto con Università e Comune ha visto per ER.GO 151 utenti.

Nel corso del 2022 sono stati realizzati Punti/Desk informativi in spazi fisici o online degli Atenei in occasione delle consuete iniziative di orientamento e di promozione dell'offerta formativa e durante gli open day.

Complessivamente, nel 2022 gli utenti del sito di ER.GO sono stati 838.526 e sono state aperte 1.939.681 sessioni, dalle quali è stato possibile rilevare che nel 74,6% dei casi, si è trattato di nuovi utenti. Dal punto di vista della lingua utilizzata è stato utilizzato l'italiano per l'82% dei casi, seguito da inglese con il 10%, altre lingue 8%. Il sito è prioritariamente utilizzato per l'accesso ai servizi on-line del Dossier Utente e della Domanda. Significativi sono anche gli accessi al video tutorial per la compilazione delle domande da parte delle matricole, che ha avuto 33.865 visualizzazioni.

Infine il servizio di help desk dedicato agli studenti internazionali ha avuto 1932 contatti. Inoltre, nel mese di novembre è stato organizzato un incontro per via telematica con gli studenti dell'Istituto ICLY (Institut de Culture et de Langue de Yaoundé) del Camerun per illustrare le modalità di presentazione di domanda dei benefici. Hanno partecipato 73 studenti. Questa modalità di informazione potrebbe diventare un nuovo canale di primo orientamento per gli studenti internazionali da replicare anche per altri Paesi.

La spesa per il servizio di informazione e comunicazione è stata di € 76.270,49.

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 €. 101.000 che si aggiungono al consueto contributo di €. 30.000,00 per i servizi di aiuto personale.

Borse di studio

Per l'a.a. 2021/2022 sono state assegnate n. 179 borse studio per un importo complessivo di € 641.296,26 pari alla totalità degli studenti disabili idonei in base alle graduatorie:

SEDE	N.	IMPORTO
Bologna e Romagna	103	408.331,76
Parma	41	138.839,08
Modena e Reggio Emilia	22	47.740,70
Ferrara	13	46.384,72
TOTALE	179	641.296,26

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.

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 2022 sono stati **79**.

Servizio Ristorazione

Nel corso dell'a.a.2021/2022 sono stati complessivamente n. 61 gli studenti con disabilità che hanno usufruito, a vario titolo, dell'accesso agevolato ai servizi ristorativi di ER.GO (mense locali convenzionati)

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.2021/2022 gli studenti disabili che hanno usufruito del servizio di aiuto personale sono stati 24 e gli studenti volontari impiegati sono stati 32, mentre la società di servizi è stata impiegata in 2 casi.

Contributi finanziari

- 1) Contributi integrativi alla borsa di studio;
- 2) Contributi per l'acquisto di ausili, per il supporto alla persona (sostegno psicologico, servizio di interpretariato dei segni, ecc), per la frequenza a palestre o a corsi di natura artistica (teatro, pittura, ecc);
- 3) per l'accesso agevolato al servizio ristorativo;
- 4) interventi integrati con l'Alma Mater Studiorum –Università di Bologna.

L'importo dei contributi varia da un minimo di € 500,00 ad un massimo di € 3.000. I contributi erogati sono stati complessivamente 332.

Per quanto riguarda gli interventi di cui al precedente punto 2, la scelta degli studenti idonei è stata la seguente:

- acquisto di tablet/altro dispositivo informatico n. 189
- prepagato per l'accesso al servizio ristorativo di ER.GO n. 24
- servizi di supporto alla persona n. 42
- iscrizione a corso di natura sportiva o artistica n. 20

Le misure di accompagnamento

Sono realizzati servizi specifici per studenti con disabilità sia nella fase di ingresso all'Università (i colloqui preiscrizione sono stati 35) sia nella fase di uscita con azioni di orientamento mirate. Sono stati realizzati incontri nelle sedi universitarie di Bologna, Ferrara, Modena e Parma, coinvolgendo anche i centri per l'impiego al fine di dare informazioni anche sul collocamento mirato. I partecipanti sono stati 42. Si tratta di rafforzare il piano di comunicazione su queste iniziative che devono stabilizzarsi, poiché rappresentano un importante ultimo segmento delle azioni di diritto allo studio.

L'entrata è stata di € 134.409,00.

La spesa è stata di €. 240.052,00.

Orientamento al Lavoro

Le linee di attività sono suddivise in:

- a) **Colloqui individuali e percorsi di consulenza** finalizzati a:
- individuare obiettivi professionali coerenti con indirizzi di studio e interessi personali
 - mettere a punto strategie personalizzate ed efficaci di ricerca del lavoro
 - fornire consulenze personalizzate sul Curriculum Vitae (CV Check)

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

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

- Tecniche di ricerca attiva del lavoro (come ricercare tirocini curriculari e lavoro post laurea, tecniche di redazione dei CV, come affrontare i processi di selezione e i colloqui di lavoro)

- Tecniche di ricerca del lavoro per studenti internazionali (in inglese)
- Tecniche di ricerca attiva del lavoro per studenti e neolaureati con disabilità
- Guida all'utilizzo di LinkedIn
- Opportunità per la Mobilità internazionale
- Incontri in preparazione ai Career Day delle Università
- Innovazione e ricerca industriale (l'ecosistema regionale della ricerca industriale, lavorare con i Big Data)
- I contratti di lavoro offerti ai giovani in uscita dai percorsi universitari.

Ogni mese vengono proposti mediamente 28 incontri online, condotti nella maggior parte dei casi dagli orientatori ER.GO. Sede per sede i programmi sono concordati o svolti in collaborazione con gli Uffici Placement delle Università regionali. Il Servizio si avvale inoltre della collaborazione gratuita di selezionatori di imprese, centri per l'impiego e agenzie per il lavoro, in qualità di testimoni del mercato del lavoro e relatori agli incontri.

Al termine dei seminari vengono regolarmente somministrati questionari di gradimento. Nel 2022 sono state raccolte complessivamente 1684 risposte ai questionari somministrati al termine degli incontri. Le risposte sono pervenute in maggioranza dalle ragazze e da chi è ancora studente. L'apprezzamento è stato in linea generale molto positivo (1.247 risposte su 1.684)

Tabella utenti di colloqui individuali 2022

Colloqui individuali	Numero utenti totali
	722

Tabella incontri 2022

N° incontri realizzati	Numero utenti totali
314	8.726

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 2022 sono stati complessivamente n. 23. 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 2022 si è messo a punto e realizzato un nuovo progetto pensato per gli studenti delle discipline umanistiche. L'intervento prevede la seguente impostazione:

- laboratori di orientamento in piccoli gruppi suddivisi in tre moduli, finalizzati ad esplorare desideri, bisogni e motivazioni, acquisire consapevolezza rispetto alle competenze (hard e soft) maturate, avviare la definizione di obiettivi professionali;
- incontri e seminari finalizzati ad esplorare ambiti professionali di elezione, quali l'editoria e la comunicazione nell'era digitale, le opportunità nel mondo della formazione anche oltre l'insegnamento nella scuola, la gestione delle risorse umane e altri temi individuati dagli stessi utenti.

Una prima edizione è stata rivolta ai borsisti della sede di Bologna ed è stata realizzata in presenza presso al Residenza Fioravanti. Gli utenti coinvolti sono stati 11.

Sono poi continuate le attività in parternariato con Arter, volte a far conoscere agli studenti e ai neolaureati l'ecosistema dell'innovazione dell'Emilia-Romagna ed in particolare le attività dei tecnopoli. E' continuata la collaborazione anche con altri soggetti istituzionali, quali il Comune di Modena, per quanto attiene alla promozione della dimensione internazionale dell'orientamento. Una specifica linea di servizio è rappresentata poi dagli incontri volti alla valorizzazione delle competenze nell'ambito del servizio civile. A questo proposito nel 2022 si sono attivate collaborazioni a Modena, Ravenna e Rimini e la realizzazione avverrà nel corso del 2023. Ovviamente le collaborazioni più strutturate e continuative sono quelle con i Servizi di orientamento e placement degli Atenei, con i quali si condividono i calendari delle attività al fine di massimizzare l'impatto a favore di studenti e neolaureati. Con l'Università di Ferrara intensa è anche l'attività di promozione di tirocini presso l'Ateneo. Nel 2022 sono stati 85. Non si è invece concretizzata una collaborazione con il Comune di Bologna che aveva sostanzialmente la stessa finalità. L'incertezza normativa sulla possibile revisione dei tirocini non curriculari ha bloccato questa collaborazione, per la quale, su sollecitazione degli stessi uffici comunali, si erano avviate le prime interlocuzioni.

La spesa è stata di € 10.000,00.

Orientamento in entrata

Ancora nel 2022 gli interventi per gli studenti delle scuole superiori si sono svolti prevalentemente on-line, anche se non sono mancate alcune significative iniziative in presenza. In particolare in occasione delle giornate nazionali del diritto allo studio promosse da ANDISU (l'Associazione nazionale degli Enti del Diritto allo Studio) ad aprile 2022 e poi in occasione dell'Alma Mater Fest ad ottobre 2022 si è sperimentata con successo una nuova linea di intervento che mira a portare gli studenti delle scuole nei luoghi dell'Università e del Diritto allo Studio. Si tratta di passeggiate di istruzione nelle quali si ha anche modo di incontrare referenti dell'Università e di ER.GO. Questa iniziativa ha interessato scuole di Bologna, di Cesena, di Forlì e di Reggio Emilia. Ci si è concentrati prevalentemente su istituti tecnici e professionali, proprio per far meglio conoscere il mondo universitario e i suoi servizi a chi può sentirsene più lontano. E' sicuramente una linea di intervento da potenziare in futuro anche con nuove modalità.

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 per offrire supporto e strumenti utili ad affrontare scelte consapevoli e in linea con le attitudini ed aspirazioni personali.

Alcuni dati

Gli incontri nelle scuole sono stati 58, di cui 13 in scuole di altre regioni (Lombardia, Liguria, Piemonte, Trentino Alto Adige, Sicilia e Veneto). 9 sono state le partecipazioni a saloni

dell'orientamento, prevalentemente in collaborazione con l'Università di Ferrara. 2 gli incontri dedicati agli studenti internazionali (1 con studenti cinesi e l'altro con studenti camerunensi, come già detto in altra parte della presente relazione)

I colloqui individuali con studenti delle scuole superiori per orientarli alle future scelte sono stati 15, mentre gli incontri specificatamente dedicati a studenti con disabilità sono stati 35.

A fine 2022 si è consolidata la collaborazione con la Città metropolitana di Bologna nell'ambito del festival della cultura tecnica. Il servizio di orientamento di ER.GO in questo caso agisce congiuntamente con il servizio di UNIBO e si è realizzato un incontro per i docenti delle scuole che ha visto 68 partecipanti. L'incontro con gli studenti è avvenuto ad inizio 2023 con oltre 2000 partecipanti.

Servizi di internazionalizzazione

Nella parte della presente relazione dedicata agli interventi economici abbiamo parlato degli interventi a sostegno delle esperienze di mobilità all'estero, in questa sezione ci soffermiamo, invece, sugli interventi per gli studenti internazionali.

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'inadeguatezza degli strumenti previsti dalla normativa vigente relativamente alla valutazione della loro situazione economica. Una revisione normativa della materia sarebbe quanto mai necessaria, proprio per connotare in modo migliore questa area di attività.

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	2022/2023
n. borse assegnate	3.636, di cui 367 UE	4.303 di cui 447 UE	4.401 di cui 431 UE	4.432 di cui 429 UE
Importo assegnato	13.483.637,24	15.672.809,30	17.485.057,35	23.625.004,98

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
a.a. 2022/23	346

Il calo delle presenze di studenti internazionali all'interno delle residenze è in gran parte dovuto al ritardo dei visti che consentono l'ingresso in Italia che spesso intervengono molto avanti nell'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 secondo un protocollo condiviso tra ER.GO e Atenei nel corso del 2021. Questo modello di servizio è stato poi applicato proficuamente anche per gli specifici interventi riguardanti gli studenti afghani e gli studenti ucraini per i quali nel 2022 sono state messe in campo misure dedicate.

Per quanto riguarda gli studenti afghani, è stato gestito da ER.GO sulla base di un Accordo della Regione Emilia-Romagna con tutti gli Atenei aventi sede in regione (anche Politecnico e Università Cattolica) uno specifico bando che prevedeva i seguenti interventi:

- Borsa di studio di € 6.500 per gli studenti e di € 15.500 per gli iscritti a percorsi post lauream;
- Servizio abitativo gratuito presso le residenze universitarie di ER.GO per 12 mensilità, comprensivo di kit di benvenuto (stoviglie, biancheria, bicicletta);
- Prepagato per servizio di ristorazione per un valore di euro 600,00;
- Esonero totale da ogni importo dovuto per l'iscrizione universitaria per l'a.a. 2021/2022;
- PC portatile in comodato d'uso gratuito.

Erano inoltre previsti servizi di supporto per il disbrigo delle pratiche amministrative, corsi di lingua italiana, servizi di mediazione transculturale e servizio psicologico, tutorato, ecc.

Il quadro degli studenti che ne hanno fruito è il seguente, con la ripartizione anche per Ateneo di riferimento:

Ateneo	Sesso		Percorso accademico	TOT studenti
	M	F		
UNIBO	22	5	8 LM	27
			4 corsi singoli LT	
			15 corsi singoli LM	
UNIFE	4	0	2 LT	4
			2 LM	
UNIMORE	3	0	2 LM	3
			1 LM	
UNIPR	6	3	4 Foundation Year	9
			3 Corsi singoli LM	
			2 Borse di ricerca	
POLIMI	1	1	1 Corsi singoli LT	2
			1 Corsi singoli LM	
Totale	36	9		45

La spesa è stata di € **319.090,23**.

Al bando si è data continuità anche per l'a.a. 2022/2023 ed il quadro di chi è rimasto all'interno del sistema del diritto allo studio è il seguente

	Femmine	Maschi	Totale
Nr. Borse assegnate	4	20	24
di cui Studenti in alloggio	3	11	14
Atenei coinvolti			
Unibo	2	11	13
Unife	0	2	2
Unimore	1	2	3
Unipr	1	5	6
	4	20	24

Altri 5 studenti sono, invece, rientrati nel bando ER.GO ordinario.

Venendo all'emergenza ucraina, sempre sulla base di una regia RER-Atenei il bando era rivolto a

1. Studenti ucraini iscritti agli Atenei con sede in Regione
2. studenti profughi provenienti dall'Ucraina

e gli interventi previsti erano:

- per gli studenti già iscritti contributi del valore massimo di € 2.000,00 per la copertura di spese per la locazione o un prepagato per l'accesso al servizio ristorativo di € 500,00, entrambi interventi a carico di ER.GO;
- per i giovani profughi una borsa di studio di € 3.000 finanziata dagli Atenei, oltre all'alloggio gratuito e all'esonero totale dai contributi per l'iscrizione ai corsi universitari concesso sempre dalle Università.

Il quadro degli interventi per gli studenti ucraini è stato il seguente:

A- Studenti iscritti	UNIBO	UNIPR	Totale	Importo	
Contributo per spese di locazione	5	2	7	12.100,00	
Contributo per la ristorazione	2	1	3	361,95	
Totale	7	3	10	12.461,95	
B- Profughi in arrivo	UNIBO	UNIPR	Totale	Importo Borsa	Importo alloggio
Borsa di studio+esonero+alloggio	4	4	8	24.000	5.173,00

Pertanto, si è intervenuti complessivamente per 18 studenti per una spesa complessiva di € 41.634,95, di cui € 24.000,00 a carico di UNIBO e UNIPR..

Infine ecco il quadro complessivo degli interventi per studenti in stato di protezione internazionale, in cui sono compresi anche i diversi progetti UNICORE che vedono coinvolti gli Atenei di Bologna, di Modena e Reggio Emilia e di Parma.

La sottoriportata tabella riporta il numero di studenti rifugiati seguiti negli aa.aa. 2018/2019, 2019/2020 2020/2021, 2021/2022, 2022/2023, dove si evidenzia un trend in crescita a riprova dell'attrattività del sistema universitario regionale, anche in ragione delle misure messe in campo:

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
2022/2023	37	12	9	9	0	67

Per l'A.A. 2022/2023 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	37	224.943,16	0
Borse CRUI Unibo	5	37.467,00	36.907,00
Borse CRUI Unimore	2	14.302,80	14.162,80
Borse CRUI Unipr	2	14.302,80	14.162,80
Unibo4Refugees	12	94.164,69	88.884,69
Unicore in collaborazione con UNIBO	5	14.666,00	8.326,00
Unicore 3.0 in collaborazione con UNIMORE	1	7.740,00	7.100,00
Unicore 4.0 in collaborazione con UNIMORE	1	9.360,00	7.100,00
Unicore 4.0 in collaborazione con UNIPR	2	15.470,80	14.162,80
Totale	67	432.417,25	190.806,09

Il Servizio Informativo Aziendale

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

SERVIZI ON LINE

Nel 2022 è stata individuata la nuova software house (**Nephila s.a.s**) per la gestione dei servizi on line rivolti agli studenti (Suite servizi on line), poiché si è conclusa la collaborazione con la Società Yacme srl nel dicembre 2022. Il nuovo affidamento ha comunque consentito di continuare ad impiegare il sistema Domanda-OnLine di proprietà di ER.GO, che nel corso degli anni è stato arricchito di nuovi servizi anche per conto degli Atenei. Si è reso necessario un servizio di accompagnamento per la nuova società che ha compiutamente preso in carico il sistema a partire da gennaio 2023.

Diversa valutazione è stata fatta invece per la gestione della ristorazione: il vecchio software è stato dismesso e ne è stato acquisito uno nuovo, più adeguato alle esigenze dell'Azienda soprattutto per quanto riguarda la possibilità di acquisire dai servizi ristorativi in appalto anche le informazioni sulla tipologia di pasti consumati dall'utenza. Queste informazioni saranno utili anche per il progetto UNIPR-UNIBO a cui ER.GO sta collaborando anche in vista dei nuovi affidamenti, come si è già detto in altra parte della presente relazione.

SOFTWARE GESTIONALI (BEST e SERA)

I software di gestione delle graduatorie, dei pagamenti delle borse di studio e del servizio abitativo sono stati rivisti per recepire a livello gestionale le importanti novità introdotte dal DM 1320/2021. Si sono infatti individuate soluzioni che hanno consentito di anticipare per gli studenti matricole sia le assegnazioni degli alloggi sulla base delle graduatorie provvisorie di settembre sia dei pagamenti delle borse di studio ad inizi novembre.

Queste innovazioni, data la gran mole di dati trattati, rappresentano sempre momenti molto delicati da monitorare con grande attenzione e testare con grande cura.

SOFTWARE REALIZZATI CON RISORSE INTERNE

Nel corso del 2022 sono stati effettuati diversi interventi volti a potenziare ed ottimizzare i canali di comunicazione online:

- è stato completamente riscritto il servizio **SCRIVICI** ed è stata completata la sezione **“ASSISTENZA LIVE!”**;
- è stato internalizzato il centralino **VOIP** dedicato all’utenza, denominato **“PARLA CON ERGO”**.

I due canali sono poi stati integrati nel DOSSIER UTENTE. E’ stato poi attivato sul DOSSIER +, un sistema che consente l’**invio di raccomandate con ricevuta di ritorno**, cartacee e digitali. Il sistema, attivo dal maggio 2022, ha gestito in tutto 687 raccomandate e si è rivelato particolarmente utile per quei servizi, quali i Controlli o le Relazioni Economiche con l’utenza, che richiedono comunicazioni formali da cui decorrono termini per dare seguito agli adempimenti richiesti (invio documentazione, pagamenti, ecc).

Il S.I.A. ha inoltre proseguito la collaborazione con la Regione Emilia-Romagna, fornendo un web service per il collegamento alla base dati INPS, per i servizi **“SALTA SU”** e per il servizio di politiche abitative, gestendo in totale 263.330 chiamate.

Il Patrimonio

Il valore del patrimonio immobiliare gestito dall’Azienda è complessivamente pari ad Euro 214.451.865,28, di cui Euro 31.221.831,37 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 11.193.404,21 per arredi, Euro 2.296.582,00 per attrezzature, Euro 2.414.098,51 per strumentazione informatica, Euro 591.581,34 per impianti, Euro 1.053.785,18 per telerie, materassi e biancheria, Euro 65.799,49 per automezzi.

La gestione di un patrimonio di questa entità e con la diffusa articolazione territoriale è particolarmente complessa, soprattutto se si vuole mantenere buoni standard qualitativi e prestazionali dei servizi di accoglienza agli studenti. Si cerca, inoltre, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, di accresce e potenziare i servizi disponibili.

L’anno 2022 è stato particolarmente intenso a questo proposito: non solo, come di consueto, si è cercato di accompagnare gli Atenei nella candidatura di progetti di nuove residenze al V Bando ex L 338/2000, ma si è cercato di sfruttare al meglio le nuove opportunità offerte dalle risorse PNRR.

ER.GO infatti ha partecipato ai due bandi ministeriali, di cui al DM 1046 del 26/08/2022 e successivo DM 1252 del 02/12/2022, realizzando con questi cofinanziamenti nuovi 150 posti letto.

Secondo quanto previsto in sede di programmazione

a) per quanto attiene alle acquisizioni di beni e servizi

Per il funzionamento dell'Azienda:

- si è provveduto agli approvvigionamenti di beni strumentali (quali ad es. 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 45.237,42 e un risparmio rispetto al budget stimato di Euro 37.049,50;
- si è provveduto alla proroga del servizio noleggio estintori per tutte le strutture aziendali, per un impegno di Euro 15.879,52, con un risparmio di € 6.120,48 rispetto al budget iniziale stimato in € 22.000,00.

Per il servizio accoglienza:

- si è provveduto al completamento della pratica per l'acquisizione del certificato di prevenzione incendi della residenza Morgagni di Bologna, per una spesa di € 11.420,00 (IVA inclusa);
- sono state affidate le forniture e posa di zanzariere presso le residenze Marconi, Ex Panigal, S. Giovanni in Monte, Sassi Masini, La Torre e S. Spirito per € 62.562,00;
- sono stati installati impianti di acqua microfiltrata e refrigerata presso le residenze U. Eco a Bologna, La Torre a Cesena, S. Spirito a Ferrara, Allegretti a Modena, Voltorno a Parma, per un canone annuale di € 3.300,00 (IVA esclusa);
- sono stati acquisiti nuovi divani e arredi complementari per le bifore della residenza S. Spirito – S. Matteo a Ferrara e per gli appartamenti della residenza Zandonai a Reggio Emilia, per una spesa di € 39.538,55 (IVA esclusa);
- è stato adeguato l'impianto antincendio della residenza Carducci, a Bologna, per una spesa di Euro 29.000,00;
- è stato sostituito il boiler a servizio del punto ristorativo di Corso Giovecca a Ferrara, per la spesa di € 7.000,00;
- presso la residenza Palazzo Masini a Forlì si è provveduto al restauro di n. 55 finestre, delle inferriate di n. 9 balconi e del pozzo del cortile, per l'importo complessivo di € 38.800,00 (IVA esclusa);
- si è provveduto alla sostituzione del gruppo frigo dell'impianto di climatizzazione della Residenza San Pancrazio di Parma, per una spesa di € 61.980,15.

b) per quanto attiene ai lavori:

- si è provveduto al rifacimento dei servizi igienici delle residenze Schiavonia e Marconi a Bologna per una spesa di € 299.810,44;
- è stata realizzata la parziale chiusura del portico della residenza Carducci di Bologna per la realizzazione di una ampia sala studio fruibile anche alla generalità degli studenti per la spesa complessiva di € 150.000,00;
- si è provveduto all'esecuzione dei lavori di consolidamento della tettoia storica della residenza Ghigi 2 in via L. Berti, 2/3, intervento che ha un quadro economico di € 180.000,00 che sarà rimborsato dal Comune di Bologna proprietario dell'immobile;
- presso la mensa del Campus di Parma si sono eseguiti i lavori di riqualificazione degli impianti idrici e termici per una spesa per opere di € 221.536,01;

- presso il complesso immobiliare Allegretti a Modena si sono riqualificati i locali del piano terra e creati di nuovi uffici nei precedenti spazi un tempo adibiti a sportello per l'utenza, al prezzo di € 12.660,00 ;
- si è provveduto al cablaggio della residenza Ulivi di Parma per una spesa di € 28.400,00

Nell'ambito delle miglorie previste del servizio di Global Service gli interventi realizzati nel 2022 sono i seguenti:

RESIDENZA	DESCRIZIONE INTERVENTO	Importo totale
Fioravanti	Ripristini dei bagni a seguito dei vari cedimenti dei rivestimenti Videoispezione per tracciamento ed esecuzione as built fogne	€ 22.466,70
Galvani	Sostituzione scambiatori caldaie residenza	€ 17.568,00
San Giovanni in Monte	Sostituzione del centralino telefonico portineria e vari apparati interni alle stanze	€ 8.540,00
Palazzo Urbinati	Sostituzione caldaia ti	€ 4.880,00
Morgagni	Revisione e ripristino impianto di condizionamento	€ 13.603,00
San Filippo Neri	Rifacimento della distribuzione idrica della residenza	€ 176.000,00
	<i>Totale</i>	€ 252.817,70

Edilizia universitaria ex L 338/2000

Nel 2022 è stato pubblicato il V Bando ex L 338/2000, che ha visto le candidature degli Atenei di Bologna, di Modena e Reggio Emilia, di Ferrara e di Parma, oltre ad ACER Reggio Emilia. ER.GO ha destinato il ricavato dell'alienazione dell'immobile Coltellini di Modena, per il valore di € 1.400.000,00 al supporto di queste candidature. Il contributo regionale a valere sulle risorse ER.GO di cui alla Delibera della Giunta Regionale n. 680/2022 è così ripartito:

Soggetto richiedente il cofinanziamento statale	Sede	Immobile	Posti letto	Cofinanziamento RER attraverso ER.GO
Alma Mater Studiorum Università di Bologna	Bologna	Studentato Re Viola- Via Filippo Re, 10	90	350.000,00
Alma Mater Studiorum Università di Bologna	Bologna	Studentato San Giuseppe Sposo - Via Bellinzona, 6	89	116.666,00

Università di Parma	Parma	Ex convento dei Frati Cappuccini - borgo Santa Caterina	61	233.333,00
Università di Modena e Reggio Emilia	Modena	Residenze Bonacorsa e San Barnaba	106	233.333,00
ACER di Reggio Emilia	Reggio Emilia	Palazzina già sede della Direzione delle ex Officine Meccaniche Reggiane (Palazzina M)	80	233.334,00
Università di Ferrara	Ferrara	Complesso edilizio dell'Ippodromo Comunale di Ferrara	119	233.334,00
Totale			545	1.400.000,00

Progetti inseriti nel IV Bando ex L 338/2000

Nel 2022 si sono esperite le gare per l'affidamento dei lavori relativi agli interventi candidati da ER.GO e dagli Atenei regionali al IV Bando ministeriale della L 338/2000 e ammessi al cofinanziamento statale.

Il quadro degli interventi è il seguente:

Soggetto attuatore	Nome intervento	N. Posti letto	Costo del progetto	Importo finanziato MIUR	Cofinanziamento RER	Cofinanziamento ER.GO	Cofinanziamento RER-ER.GO
UNIBO	Studentato Osservanza - Imola	51	8.975.364,90	2.262.174,00	0,00	100.000,00	100.000,00
UNIBO	Studentato Baricentro - Bologna	59	8.131.464,40	4.074.698,53	0,00	1.865.000,00	1.865.000,00
UNIBO	Studentato Battiferro-Bologna	131	10.832.672,00	8.457.200,00	0,00	382.000,00	382.000,00
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		403	48.577.501,30	24.992.050,03	4.383.000,00	3.747.000,00	8.130.000,00
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		785	93.218.993,89	43.618.381,03	8.000.000,00	7.230.000,00	15.230.000,00

A seguito della comunicazione dell'Università di Bologna del 26/04/2022 di aggiudicazione dei lavori dello Studentato Baricentro a Bologna, ai sensi dell'Accordo attuativo del 12/05/2020 si è provveduto alla liquidazione della prima tranche del contributo a carico di ER.GO, per Euro 559.500,00. Per il corposo intervento Campus Lazzaretto nel 2021, ad avvio del cantiere, era stata liquidata la prima tranche a carico di ER.GO, come da Accordo sottoscritto il 12/05/2020, pari a Euro 1.044.900,00.

A Reggio Emilia, nel luglio 2022 è stato avviato il cantiere per il completamento della residenza universitaria Villa Marchi, con la creazione di n. 75 nuovi posti letto e un ampio auditorium di utilizzo condiviso con UNIMORE. Per questo intervento il MUR ha provveduto alla riparametrazione del contributo per i lavori da Euro 5.896.000,0 a Euro 5.034.904,51 sulla base del ribasso ottenuto in sede di gara.

Complessivamente con gli interventi richiamati nelle tabelle relative al IV Bando ex L 338/2000 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.

Realizzazione di nuovi posti letto mediante fondi PNRR

Le pubblicazioni dei bandi ministeriali di cui ai D.M. 1046 del 26/08/2022 e 1252 del 02/12/2022 hanno rappresentato lo strumento per ottemperare alla Missione 4, Componente 1, Riforma 1.7 - "Riforma della legislazione sugli alloggi per studenti e investimenti negli alloggi per studenti (M4C1-R 1.7-27-30)", che ha previsto lo stanziamento di 300 milioni di euro per il traguardo della creazione e assegnazione di posti letto aggiuntivi almeno pari a 7.500 entro il 31 dicembre 2022 (poi prorogato al 28/02/2023).

ER.GO ha candidato le seguenti locazioni ultranovennali:

-“PROGETTO RESIDENZA S. TERESA” a Ravenna – 25 posti letto, con canone annuale di € 50.000,00 e complessivo per la durata di 12 anni di € 600.000,00 per un cofinanziamento complessivo di Euro 450.000,00 ;

-“PROGETTO RESIDENZA CARPENTIERE” – 40 posti letto, con canone annuale di € 118.000,00 e complessivo per la durata di 10 anni di € 1.180.000,00 per un cofinanziamento complessivo di € 885.000,00 (a questo intervento si aggiungono altri 32 posti sempre in locazione dalla Fondazione CEUR non candidati al bando ministeriale perché privi degli standard ivi previsti);

-“PROGETTO RESIDENZA BARONTINI” – 30 posti letto, con canone annuale di € 60.456,00 e complessivo per la durata di 10 anni di € 604.560,00 per un cofinanziamento complessivo di € 453.420,00;

-“PROGETTO RESIDENZA S. DONATO” – 55 posti letto, con canone annuale di € 346.500,00 e complessivo per la durata di 10 anni di € 3.465.000,00 per un cofinanziamento complessivo di € 2.200.000,00.

Per la residenza S. Teresa, la proprietà, Opera S. Teresa del Bambin Gesù ha provveduto all'adeguamento dei locali ed alla tinteggiatura, mentre ER.GO ha curato l'allestimento arredi e corpi illuminanti per una spesa di € 34.188,03 (IVA esclusa).

Gli appartamenti della Residenza Carpentiere, consegnati arredati da Fondazione CEUR, sono stati oggetto da parte di ER.GO di adeguamenti impiantistici per la creazione in ogni stanza delle postazioni studio, per una spesa complessiva di € 24.245,74 iva esclusa.

Le residenze San Donato e Barontini sono state pienamente funzionalizzate e assegnate il 28/02/2023, in ottemperanza al decreto ministeriale.

Nuove gare per l'affidamento dei servizi di supporto alla gestione del patrimonio aziendale

Nel 2022 è stata indetta la gara per l'affidamento dei servizi principali per la gestione dei servizi abitativi e ristorativi di ER.GO. La gara ora è stata articolata in differenti lotti, così come segue:

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

Le procedure di affidamento sono sostanzialmente terminate a fine 2022 ed i nuovi contratti decorreranno da metà aprile 2023 a conclusione dell'anno termico.

Restyling servizi ristorativi a Forlì

Nella sede di Forlì, dopo l'esito negativo delle gare d'appalto al fine di evitare la chiusura dei servizi, si è proceduto ad affidamenti diretti del servizio ristorativo del Campus e di quello presso l'ex Enav.. Preliminarmente al riavvio del servizio ristorativo del Campus è stato necessario il restyling del piano terra della mensa, così da renderlo un luogo maggiormente confortevole e fruibile per tutto l'arco della giornata. ER.GO si è fatta carico di tutti gli acquisti per il rinnovo di arredi ed attrezzature e adeguamento impianti, per un costo complessivo di Euro 35.486,22 (IVA esclusa). Sono state rinnovate a carico di ER.GO anche le attrezzature della mensa EX Enav per una spesa di Euro 15.545,81 (IVA esclusa).

Servizi sala studio presso i punti ristoro e le residenze universitarie

Nel corso del 2022 si è data continuità e potenziato l'utilizzo polivalente di alcuni spazi dei servizi ristorativi ed abitativi di Bologna e Romagna. A ottobre 2022 è stato sottoscritto con l'Università di Bologna un Accordo quinquennale, che stabilizza la collaborazione per garantire spazi studio alla generalità degli studenti presso La Scuderia, la Fornace Galotti, le Residenze Fioravanti, Umberto Eco e Carducci. Il contributo dell'Università nel 2022 è stato di € 166.380,00.

Di seguito gli spazi studio negli altri Campus dell'Università di Bologna:

- 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 e fino al mese di luglio 2022 è stata attiva una convenzione per l'utilizzo del piano primo della mensa Campus con un contributo annuo di per il controllo degli accessi e il servizio di pulizia a carico del gestore di Euro 27.650,00 ;
- 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 2022 la sala studio di fatto non è stata utilizzata e anche l'aula ha avuto un impiego saltuario e, pertanto, non è stato richiesto alcun contributo al Campus.

Valorizzazione economica di alcuni spazi aziendali

Di seguito il quadro delle ulteriori convenzioni attive.

- con il CUS di Bologna: sono attive convenzioni per l'utilizzo delle palestre delle residenze Sassi Masini di Forlì e ex Hotel Palace di Rimini verso un contributo annuo complessivo di Euro 1.000,00;
- con LABA, Libera Accademia di Rimini è stata rinnovata la convenzione per l'utilizzo delle aule della residenza Ex Hotel Palace, verso il corrispettivo annuo di € 24.000,00 (nel 2021 ammontava a € 18.000,00);
- 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 e le residenze universitarie, nonché per 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 presso le diverse sedi dei servizi aziendali. Nel 2022 l'introito complessivo è stato pari a Euro 12.132,00 (IVA esclusa), con un aumento del 20% rispetto a quello del 2021 (€ 10.084,00).

Le convenzioni per la concessione dell'installazione dei distributori di bevande e snack presso le residenze universitarie e gli uffici dell'Azienda ha comportato nel 2022 un introito complessivo di Euro 27.196,72 (IVA esclusa). Per quanto attiene alle locazioni attive, nel 2022 si sono registrate entrate per € 2.743,00 per la locazione di 3 garage e 1 cantina e di € 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 2022 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 2022 sono proseguite le attività di cui alla convenzione tra la Regione Emilia-Romagna ed ER.GO per le attività di supporto istruttorio e gestionale in materia di edilizia scolastica.

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

Nel 2022 era in corso la gestione degli interventi dell'annualità 2018: i progetti validati sono stati 57 e i finanziamenti richiesti alla Cassa Depositi e Prestiti sono stati pari a € 15.303.490,33.

Nel dicembre 2022 è stato eseguito il sopralluogo del plesso Lavinia Fontana a Bologna, intervento della Città Metropolitana di Bologna ove si era appena concluso un'importante opera di miglioramento sismico.

Diritto allo studio scolastico

Nel 2022 **ERGOSCUOLA**, la piattaforma con cui sono gestite le domande per i contributi per i libri di testo e per le borse di studio, sviluppata integralmente con competenze interne, è stata aggiornata per potenziare la sicurezza del trattamento dei dati: è stato introdotto un token aggiuntivo per proteggere la sicurezza di tutti gli utenti e per cifrare la sessione di ogni singolo soggetto presente nella piattaforma. Inoltre è stata aggiunta la funzione per consentire agli enti di inviare comunicazioni massive direttamente dalla piattaforma.

Tramite la piattaforma ERGOSCUOLA per l'a.s. 2022/2023 sono state acquisite le seguenti domande:

- *Domande per borse di studio*, n. 25.726;
- *Domande per contributo di libri di testo*, n. 58.541.

Come si può desumere dalla tabella seguente, le domande sono aumentate del 31% rispetto all'anno scolastico precedente e del 69% rispetto all'a.s. 2019/2020.

	a.s. 2022/2023	a.s. 2021/2022	a.s. 2020/2021	a.s. 2019/2020
Borse di studio	25.726	20.542	18.510	15.996
Libri di testo	58.541	43.334	39.829	33.883
<i>Totale</i>	84.267	63.876	58.399	49.879

I controlli effettuati nel 2022 sulle posizioni degli studenti idonei alle borse di studio sono stati n. 1.276 con un incremento rispetto al 2021 di oltre il 20%. Le determinazioni conseguenti sono competenza delle province.

Infine all'inizio del 2022, 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 € 8.294.526,00.

Anticorruzione, Trasparenza e Privacy

Si dà conto qui di seguito delle principali attività svolte nel corso del 2022 in materia di Anticorruzione, Trasparenza e Privacy, temi trasversali a tutte le funzioni aziendali.

Anticorruzione e trasparenza

Il 2022 è stato un anno interessato da grandi novità sul piano degli atti di programmazione in materia di anticorruzione e trasparenza.

Il percorso che ha reso attuativo il PIAO, le incertezze, i continui rinvii, i tanti pareri contrastanti che l'hanno accompagnato ed il fatto che il Piano-tipo sia stato approvato nel giorno della scadenza

della sua prima adozione (30 giugno 2022) hanno, infatti, reso particolarmente complesso l'iter di approvazione degli atti di programmazione in questa materia.

Nella prima parte del 2022, sulla base delle indicazioni fornite da ANAC, nelle more di approvazione del primo PIAO, è stato approvato il *Piano della prevenzione della corruzione e della trasparenza per l'anno 2022* (det.n.273 del 28/04/2022). Il Piano ha rappresentato un atto di programmazione più snello rispetto al passato e quindi di migliore leggibilità. Si è cercato di individuare misure effettivamente utili ed al contempo "sostenibili" per l'organizzazione amministrativa aziendale, al fine di creare un sistema di prevenzione efficace e misurato rispetto alle possibilità e alle esigenze dell'Azienda.

Successivamente il Piano è confluito all'interno del primo PIAO di ER.GO, approvato con la determinazione n.444 del 30/06/2022, valevole per il triennio 2022-2024.

Il RPCT di ER.GO

Con riferimento all'organizzazione di ER.GO, la pianificazione in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza compete al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza aziendale (RPCT), le cui proposte vengono sottoposte all'approvazione da parte della Direzione.

Al RPCT spettano anche i conseguenti adempimenti di legge (pubblicazione su Amministrazione Trasparente, trasmissione all'OIV ed all'ANAC mediante la specifica piattaforma).

Per quanto riguarda la figura del RPCT, la presenza del 2022 di solo 2 dirigenti, tra cui la Direttrice, ha portato alla nomina come Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza di ER.GO del dott. Giuseppe Angelo Giovanni Grasso, che nel 2022 ha ricoperto l'incarico di dirigente a tempo determinato del "Servizio Risorse Umane e Organizzazione e degli Affari Generali".

L'incarico di RPCT ha avuto inizio dall'02/01/2022 ed ha avuto termine con la scadenza dell'incarico di dirigente a tempo determinato (31/01/2023) e col contestuale subentro della dirigente dott.ssa Monica Lodi nel ruolo di RPCT.

I rapporti con la Regione e la Rete per l'integrità

ER.GO, in quanto rientrante nel *sistema delle amministrazioni regionali* (art.1, comma 3-bis, lett.d) della L.R.n.43/2001), recepisce, pur con i necessari adeguamenti al proprio contesto organizzativo, atti di indirizzo emanati dalla Regione Emilia-Romagna per disciplinare i diversi ambiti di attività.

Anche la materia della prevenzione della corruzione e della trasparenza è oggetto di norme di indirizzo da parte della Regione. Il coordinamento con la Regione trova la sua massima espressione nell'ambito della **Rete per l'Integrità e la Trasparenza**, istituita in base all'art. 15 della l.r. n. 18 del 2016 quale organismo di raccordo tra i Responsabili della prevenzione della corruzione e della trasparenza delle amministrazioni pubbliche e private partecipate o in controllo pubblico con sede nel territorio dell'Emilia-Romagna. ER.GO ha aderito alla rete già a fine 2017 e questa rappresenta un'importante occasione di confronto tra i vari enti coinvolti.

Obiettivi strategici / misure anno 2022

In continuità con gli atti di programmazione degli anni precedenti, gli obiettivi strategici in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza sono stati così individuati all'interno della sezione del PIAO ad essa dedicata:

1. **definire le misure atte a contrastare il fenomeno corruttivo all'interno dell'Azienda**, attraverso l'implementazione di un adeguato **sistema di prevenzione**, che veda, tra i suoi assi portanti, la **trasparenza**;
2. **individuare quali ambiti più delicati quelli a maggior tasso di individualizzazione**, in cui cioè è più alto il livello di **discrezionalità messo in campo**
3. **perseguire una dimensione valoriale anche nell'ambito delle acquisizioni di beni/servizi/lavori tramite gare d'appalto**, coniugando l'attenzione all'impatto sociale e ambientale con la convenienza economica;
4. **effettuare i controlli con logica a campione sui principali procedimenti aziendali**, soprattutto quelli connessi all'**assegnazione dei benefici o alla loro revoca**, oltre a quelli relativi alle gare d'appalto;
5. **aggiornare le diverse sezioni di Amministrazione Trasparente**, valutando la possibilità di **introdurre l'automatizzazione di alcuni passaggi ed il caricamento dei dati e operando una "pulizia" periodica dei contenuti obsoleti**;
6. **organizzare momenti formativi in materia di anticorruzione, trasparenza e privacy**.

Per ciascun obiettivo strategico sono state poi definite le MISURE da adottare nel corso del 2022, coi relativi indicatori/target da tenere presenti ai fini del monitoraggio.

Tra le misure che hanno trovato piena attuazione nei termini previsti rientrano:

- l'aggiornamento Codice di comportamento dei dipendenti di ER.GO;
- l'aggiornamento del Patto di integrità;
- l'aggiornamento della modulistica in materia di conflitti di interessi;
- l'inserimento nei Capitolati speciali d'appalto per i servizi ristorativi e per i servizi rientranti nel Global Service di obiettivi e clausole che consentano di perseguire una dimensione valoriale, sotto il profilo della maggiore sostenibilità (ambientale, economica, sociale) del servizio e della migliore soddisfazione dell'utenza;
- l'aggiornamento di Amministrazione Trasparente e delle sue diverse sotto-sezioni nei termini di legge (come da attestazione OIV al 31/05/2022).

Nel 2022 non è stato possibile realizzare i momenti formativi in materia di anticorruzione e di trasparenza ed in particolare sul nuovo Codice di comportamento, programmati per i mesi di novembre/dicembre 2022, quando era ancora in pieno svolgimento la contrattazione aziendale. L'intervento formativo poteva essere visto come alterazione delle relazioni sindacali in atto per la sottoscrizione del CCDI 2022. Sarebbe, infatti, stato realizzato dal RPCT, all'epoca dirigente dell'ufficio personale e a capo della delegazione trattante di parte pubblica

La formazione verrà recuperata nel corso del 2023, con l'obiettivo di coinvolgere tutto il personale e puntando ad affrontare la parte più propriamente normativa della materia calandola nelle diverse realtà operative e nelle situazioni di lavoro concrete dei dipendenti.

Monitoraggio

Ai sensi dell'art. 1, comma 14, della legge 90/2012, il RPCT di ER.GO ha redatto la **relazione annuale** riferita al 2022 entro i termini indicati da ANAC (15/01/2023).

La relazione, redatta sulla base dei modelli predisposti da ANAC, non ha evidenziato elementi di criticità e, dopo essere stata pubblicata sul sito internet di ER.GO nella apposita sezione di Amministrazione Trasparente, è stata inviata all'**Organismo Indipendente di Valutazione**, a cui ai sensi di legge compete di attestare annualmente l'avvenuto assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza.

Il rilascio dell'attestazione riferita al 31/05/2022 è avvenuto nel mese di giugno 2022. L'attestazione è stata pubblicata su **AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE**.

Alla luce di quanto sopra, si può affermare che il sistema di prevenzione e contrasto alla corruzione messo in atto in ambito aziendale si è rivelato efficace e coerente con gli obiettivi prefissati.

Privacy

Il contesto pandemico, come noto, ha portato ad un ampio ricorso allo *smartworking* e parallelamente ad una forte accelerazione dei processi di digitalizzazione.

Ciò ha avuto un notevole impatto anche sul tema della *privacy*, che s'intreccia strettamente col tema della sicurezza informatica.

L'Azienda quindi nel 2022 si è mossa secondo le seguenti tre principali direttrici:

1. **Cyber risks**: per mantenere alto il livello di attenzione sui rischi di cyber attacchi ai sistemi informativi aziendali, con particolare riferimento alle attività svolte "da remoto" dai lavoratori aziendali;
2. **Formazione**: per continuare l'opera di sensibilizzazione del personale sul valore dei dati personali trattati nell'ambito delle attività lavorative;
3. **Dati sicuri e protetti**: per garantire al meglio la sicurezza e protezione dei dati forniti dagli studenti, anche attraverso la definizione di specifiche policy aziendali per specifici ambiti di attività. A questo fine sono state recepite le linee guida sulla privacy by design della Regione Emilia-Romagna.

Il Personale

Alla data del 31.12.2022, il personale di ER.GO è costituito da **168** unità, di cui due Dirigenti, uno a tempo determinato e uno a tempo indeterminato, quest'ultima è in aspettativa, ricoprendo il ruolo di Direttrice.

Al 31/12/2022 gli incarichi di Posizione Organizzativa ricoperti sono 29.

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	4	1	0	1	3	9
C	65	15	4	9	10	103
D	30	8	2	6	8	54
TOTALI	99	24	6	16	21	166

Nel corso del 2022 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. 3 dipendenti cessati per una spesa di € 22.432,48.

Il lavoro agile

Nel periodo di emergenza sanitaria, a partire dal marzo 2020 e a seconda dell'andamento della pandemia, sono stati via via assunti i provvedimenti per l'organizzazione del lavoro in Azienda, consentendo, fin dall'inizio, l'accesso al lavoro agile per la quasi totalità dei dipendenti e prevedendo in seguito modalità di rientro in ufficio a rotazione, in linea con le normative emanate a livello nazionale e le circolari regionali, fatta eccezione per alcune categorie di lavoratori che hanno mantenuto la possibilità di effettuare lavoro da remoto fino a 5 giorni su 5 a settimana.

Si sono succeduti vari atti regolamentari del lavoro agile in ER.GO fino alla sua compiuta regolamentazione per via ordinaria del mese di settembre, esito anche di un confronto molto proficuo con la RSU aziendale. Con questa disciplina, mettendo a frutto l'esperienza maturata negli

anni della pandemia e grazie alle infrastrutture di cui l'Azienda si è nel frattempo dotata, si è passati dallo *smart working* "emergenziale" allo *smart working* come modalità ordinaria di svolgimento dell'attività lavorativa, acquisita stabilmente all'interno dell'organizzazione aziendale. Al primo ottobre 2022 circa il 90% dei dipendenti aziendali ha sottoscritto un accordo individuale di *smart working*.

Resta comunque ferma l'esigenza di non far venir meno la presenza dei dipendenti in tutti i casi in cui sia necessaria per il corretto funzionamento delle attività aziendali (inserimento neo assunti, servizi di accoglienza, gestione del patrimonio, ecc), nonché l'esigenza imprescindibile di salvaguardare le relazioni all'interno della comunità aziendale.

Le misure organizzative assunte in epoca pandemica e la disciplina sopra richiamata sono pienamente in linea con quanto previsto nel ***Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA) di ER.GO per gli anni 2022-2023-2024***, approvato con det.n.52 del 31/01/2022, poi confluito nel ***Piano integrato di attività e di organizzazione (PIAO) 2022-2204***, approvato con det.n.444 del 30/06/2022.

Formazione

Nei primi mesi del 2022 è stato approvato il ***Piano della formazione anni 2022-2023***, poi confluito nel ***PIAO***.

Conformemente alle linee di indirizzo e delle aree prioritarie di intervento individuate nel Piano della Formazione, nel corso del 2022 sono stati realizzati anche col supporto di soggetti specializzati:

- un corso per l'utilizzo di Microsoft EXCEL, su tre livelli (avanzato, medio, base) che ha coinvolto oltre 70 dipendenti;
- aggiornamenti in materia di diritto allo studio universitario;
- aggiornamenti in materia di gare e appalti;
- aggiornamenti in materia di anticorruzione;
- aggiornamenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (es. corso per nuovi addetti primo soccorso, corso per i nuovi RLS...);

In ambito digitale nel corso del 2022 ER.GO ha aderito "Syllabus per la formazione digitale", il programma di Assessment e Formazione sulle competenze digitali predisposto dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal Dipartimento della Funzione Pubblica, al fine di garantire un rafforzamento delle competenze individuali, allineandole agli standard europei e internazionali.

Facendo tesoro dell'esperienza maturata in epoca di emergenza pandemica, si è continuato a fare ampio ricorso alle modalità di formazione "da remoto", come ad esempio il Webinar e altri percorsi di e-learning. In tal senso, anche per il 2022, 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. Inoltre, il ricorso a detto sistema non comporta costi per l'Azienda.

Nello specifico, i corsi online somministrati tramite SELF hanno riguardato le seguenti tematiche: Trasparenza – Prevenzione della corruzione – Sicurezza sui luoghi di lavoro – Privacy.

Nel 2022 sono stati coinvolti nella formazione n. 155 dipendenti per un valore medio di ore di formazione per ciascun dipendente pari a 18 ore.

Fabbisogno di personale

Nella prima parte del 2022 è stato definito il **Piano triennale dei fabbisogni professionali di ER.GO e capacità assunzionale – Anni 2022-2024** (det.n.51 del 31/01/2022 e det.n.397 del 13/06/2022), poi confluito nel PIAO.

In base al Piano - elaborato tenendo conto dei vincoli previsti dalle normative in materia di contenimento della spesa pubblica - sono state effettuate le seguenti assunzioni:

- n. 3 Tecnici Servizi all'Utenza cat. C 8
- n. 8 Tecnico Amministrativo cat. C 8

Contrattazione integrativa aziendale

Nella parte finale del 2022 si è svolta la contrattazione per il CCDI 2022, conclusa con la sottoscrizione del 13/12/2022.

Sulla base del CCNL sottoscritto il 21 maggio 2018, è stato ridefinito il **Fondo per la contrattazione integrativa** che si è attestato per il 2022 su un valore complessivo di € 1.541.617,80 (comprensivo del fondo per le PO pari a € 398.118,21). Al netto dell'importo destinato alle PO, l'importo del fondo è pari a **€ 1.143.499,59**.

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. 2210 del 12/12/2022 in attuazione del principio sancito dalla legge regionale 43/2001, art. 58.

Welfare

Per quanto riguarda le azioni per il benessere dei lavoratori, si è continuato a dare particolare attenzione alla conciliazione vita-lavoro, come dimostrano le misure organizzative adottate, dal lavoro "agile" alla flessibilità dell'orario lavorativo.

Sono proseguite poi per tutto il 2022 le azioni a tutela della salute del personale dipendente, attraverso la sorveglianza sanitaria fornita dal Medico competente, nonché attraverso i sopralluoghi del Servizio di Prevenzione e Protezione (ed in particolare del RSPP di ER.GO) e l'acquisto dei necessari D.P.I. (es. mascherine chirurgiche, mascherine FFP2).

Inoltre, sono state assunte misure di welfare aziendale sotto forma di:

- buoni spesa (per un importo di € 650,00 per ciascun dipendente), per un valore complessivo di € 107.683,33;
- polizza di assistenza sanitaria integrativa;
- agevolazioni per l'acquisto di abbonamenti al trasporto pubblico (bus e treni);
- convenzione con il CUSB per lo svolgimento di attività sportive e per beneficiare di altri vantaggi (es. sconti per l'acquisto di gadgets di UNIBO e degli sconti praticati dai partners commerciali del CUSB).

Sempre in un'ottica di welfare, è continuato nel 2022 il progetto sperimentale "**Avrò cura di te**" ideato dal Dipartimento di Psicologia di UNIBO per i dipendenti dell'Ateneo e a cui ER.GO aveva aderito nella primavera del 2021. In questo modo è stata data la possibilità anche ai dipendenti aziendali di ricevere gratuitamente un servizio di supporto psicologico specialistico.