



Assessorato al coordinamento delle politiche europee allo
sviluppo, Scuola, Formazione professionale, Università, Ricerca
e Lavoro

L'ASSESSORE

REGIONE EMILIA-ROMAGNA: GIUNTA

PG.2015. 0178299
del 19/03/2015



OGGETTO 379

Alla Presidente
dell'Assemblea Legislativa
Simonetta Saliera
Sede

Oggetto: L.R. 15/07 "Sistema regionale e integrato di interventi e servizi per il diritto
allo studio universitario e l'alta formazione" art. 28; c.2 – Invio relazione.

Gentilissima,

Con la presente invio la relazione prevista dal comma 2 dell'art. 28 della Legge
regionale in oggetto.

Cordiali saluti

L'Assessore
Prof. Patrizio Bianchi

All.: 1

Legge Regionale 27 luglio 2007, n. 15

“Sistema regionale integrato di interventi e servizi
per il diritto allo studio universitario e l’alta formazione”

Relazione in risposta alla Clausola valutativa
prevista dall’art. 28, comma 2

REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Assemblea Legislativa

Servizio Segreteria Assembleia Legislativa

Oggetto n. 379

Prot. n. _____

Comm. ass.re refer. II Gu

Comm. ass.re consult. _____

IL RESPONSABILE

A. Polini

Marzo 2015

Sommario

Premessa.....	Pag. 3
1) Tipologie di interventi di sostegno economico e relativi beneficiari (art. 28 comma 2 lett. a - L.R. 15/07).....	Pag. 5
1.A) Borse di studio.....	Pag. 5
1.B) Prestiti.....	Pag. 10
1.C) Assegni formativi.....	Pag. 11
1.D) Contributi.....	Pag. 12
2) Iniziative di mobilità internazionale (art. 28 comma 2 lett. b –L.R.15/07).....	Pag. 13
3) Servizi per l'accoglienza (art. 28 comma 2 lett. c – L.R. 15/07).....	Pag. 14
4) Organizzazione e gestione delle risorse dell'Azienda.....	Pag. 21
5) Conclusioni.....	Pag. 23

Premessa

Con l'approvazione della legge regionale n. 15 del 27 luglio 2007 la Regione Emilia-Romagna ha inteso promuovere e disciplinare un sistema integrato regionale di servizi ed interventi volto a rendere effettivo il diritto di raggiungere i più alti gradi dell'istruzione, del sapere e delle competenze ed a garantire l'uniformità di trattamento su tutto il territorio regionale. Coniugando due principi fondamentali quali l'ampia inclusione e la valorizzazione del merito, la Regione si è posta innanzitutto l'obiettivo di favorire il conseguimento dei più alti livelli formativi con particolare attenzione per i capaci e meritevoli, ancorché privi o carenti di mezzi.

Alle politiche finalizzate a rendere attrattivo il sistema universitario pertanto si affiancano politiche rivolte alla popolazione studentesca in stato di difficoltà economica e sociale.

Il diritto allo studio universitario (DSU) nel triennio 2012-2014 ha vissuto e sta ancora vivendo una situazione che potrebbe definirsi di "stasi normativa". Infatti, dopo l'entrata in vigore del D.Lgs 68/2012, che ha ridisegnato l'assetto generale del diritto allo studio universitario, non sono stati ancora adottati i decreti attuativi che avrebbero dovuto disciplinare i LEP (livelli essenziali delle prestazioni) e i relativi requisiti di eleggibilità. Ciò si è verificato nonostante siano state elaborate e concordate in sede di coordinamento interregionale numerose proposte di decreti attuativi che però ad oggi non hanno concluso il proprio iter. Pertanto, ai fini dell'erogazione di interventi e servizi che presuppongono la verifica dei requisiti economici e di merito il riferimento è ancora il DPCM 9/04/2001.

Lo spirito innovativo della legge regionale 15/2007 ha permesso, pur in assenza di compiuti interventi del legislatore nazionale, di ridisegnare il sistema dei servizi ed interventi per gli studenti universitari in modo coerente con la rilevanza che hanno le Università per lo sviluppo e per l'attrattività della nostra regione.

La popolazione studentesca universitaria nel territorio regionale è complessivamente nell'ordine di 155 mila unità ed è caratterizzata non solo da studenti residenti con una bassa propensione a studiare altrove, ma anche da un'elevata presenza di studenti fuori sede, quasi il 70% sul totale e di questi il 64% proviene da altre regioni o dall'estero. Tra gli iscritti agli Atenei oltre il 12% usufruisce di borsa di studio ed esonero totale delle tasse universitarie avvalendosi di un importante sostegno nel percorso universitario.

Una delle novità introdotte dalla legge regionale è rappresentata dalla clausola valutativa (art. 28 della L.R. 15/07) quale strumento di controllo sull'attuazione della medesima legge e sui risultati da essa conseguiti nel favorire l'accesso agli studi universitari e ai percorsi di alta formazione.

Come previsto dalla normativa, a cadenza triennale, nel luglio 2009 e nel marzo 2012 sono state presentate alla competente Commissione assembleare le relazioni di cui al comma 2 dell'art. 28, contestualmente all'approvazione dei piani regionali dei servizi e degli interventi riferiti rispettivamente ai trienni 2009-2011 e 2012-2014, ai sensi dell'art. 4 della L.R. 15/2007 e contenenti l'indicazione degli obiettivi generali da perseguire e quelli da realizzare in via prioritaria, nonché le azioni e gli strumenti necessari.

In particolare la prima relazione (datata luglio 2009) conteneva i dati richiesti dall'art. 28 riferiti all'anno accademico 2008/09, primo anno di avvio effettivo della nuova Azienda regionale per il diritto agli studi superiori (ER.GO), istituita per la gestione dei servizi e degli interventi previsti dalla legge regionale e subentrata a decorrere dal 01/01/2008 alle preesistenti quattro Aziende di Bologna, Ferrara, Modena e Reggio Emilia e Parma.

La seconda relazione (datata marzo 2012) presentava i dati richiesti riferiti ai successivi anni accademici 2008/09, 2009/10, 2010/11.

Nel luglio 2009, a due anni dall'approvazione della legge regionale, è stata inoltre presentata la relazione sugli esiti derivanti dall'istituzione dell'Azienda unica regionale, in termini di miglioramento nell'organizzazione e nella gestione delle risorse, ottenuti grazie alle significative azioni di razionalizzazione, in particolare per quanto riguarda la riduzione delle spese per gli organi politici, oltre alle azioni intraprese per l'omogeneizzazione dei servizi offerti agli studenti sul territorio regionale.

Nella fase attuale, con l'avvio della nuova legislatura regionale, si sta cominciando a definire la programmazione riferita al prossimo triennio 2015-2017 e si ritiene opportuno presentare la relazione con i dati riferiti agli anni accademici 2011/12, 2012/13 e 2013/14, poiché la conoscenza e l'analisi dei risultati conseguiti finora può rappresentare una base fondamentale per individuare e definire gli obiettivi e le priorità che caratterizzeranno la prossima programmazione regionale.

Con la presente relazione si intende rispondere ai quesiti posti dal comma 2 dell'art. 28 della L.R. 15/07 di seguito riportati, prendendo a riferimento il precedente triennio accademico 2012-2014 (aa. 11/12, 12/13, 13/14):

- a) Quali sono le tipologie dei beneficiari dei diversi interventi di sostegno economico previsti dalla legge regionale e in che misura tali interventi rispondono ai bisogni degli studenti, facilitandone l'accesso e la permanenza agli studi.
- b) Quali iniziative sono state adottate al fine di aumentare la mobilità internazionale di studenti, ricercatori e docenti e quali sono stati i risultati.
- c) In che misura i servizi per l'accoglienza sono stati in grado di soddisfare, in termini di quantità, qualità e costi, gli standard approvati dalla Giunta regionale, nonché le esigenze abitative e di ristorazione degli studenti universitari, e quali sono gli eventuali aspetti da migliorare.

1) Tipologie di interventi di sostegno economico e relativi beneficiari

(art. 28 comma 2 lett. a – L.R. 15/07)

Gli interventi di sostegno economico previsti al Capo III della L.R. 15/07 concessi dall'Azienda regionale per il diritto agli studi superiori sono: borse di studio (art. 10), prestiti (art. 11), assegni formativi (art. 12) e contributi (art.13).

Per comprendere la misura in cui tali interventi di sostegno economico rispondono ai bisogni degli studenti, facilitandone l'accesso e la permanenza agli studi si riportano alcuni indicatori quali il numero dei benefici concessi, la relativa spesa e il confronto tra il numero dei benefici concessi e il numero delle domande che, nel caso delle borse di studio, è rappresentato dal numero degli idonei, ossia degli studenti in possesso dei requisiti di reddito e di merito previsti dalla normativa nazionale e regionale.

Oltre a questi indicatori, che sono stati presi a riferimento anche nelle due precedenti relazioni, nella presente si introducono importanti elementi e nuovi dati che risultano da specifiche indagini svolte sui beneficiari, in particolare sulle performance universitarie.

1.A) Borse di studio

L'impianto del DSU della Regione Emilia-Romagna, basato sulla legge regionale n. 15/2007, attribuisce un peso rilevante al criterio del merito e alla continuità nel percorso universitario. Tra le finalità degli interventi di sostegno allo studio c'è infatti anche quella di favorire il completamento degli studi con successo. Per incentivare gli studenti a raggiungere tale obiettivo la conferma della borsa di studio è condizionata al raggiungimento del merito che consente l'accesso alla borsa dell'anno successivo.

Si richiede quindi agli studenti un particolare impegno in risposta al quale la Regione ha garantito un beneficio a tutti gli idonei. Il sistema è supportato da un'intensa e articolata attività di controllo e recupero attraverso accertamenti sui requisiti del reddito, del domicilio e del merito. Nella parte finale della presente relazione sono riportati alcuni dati quantitativi sugli esiti delle attività di controllo svolto da ER.GO, anche in termini di entità delle risorse finanziarie recuperate.

Nel triennio 2012-2014 si è confermata la tendenza che aveva caratterizzato anche il triennio precedente del progressivo incremento del numero di studenti idonei alla borsa di studio, pur non essendo stati modificati i requisiti di reddito e di merito necessari per l'accesso.

Dai 17.505 idonei dell'a.a. 11/12 si è passati a 18.381 dell'a.a. 13/14, registrando così oltre il 5% di aumento nel triennio che ha tanta più importanza se si considera che si è riusciti a dare un beneficio a tutti i richiedenti la borsa di studio, a fronte di un finanziamento nazionale incerto ed altalenante. La quota del finanziamento nazionale assegnata alla Regione infatti è stata di 13 milioni di euro nel 2012, 20 milioni nel 2013 e 16 milioni nel 2014. Con l'incremento degli studenti idonei il fabbisogno finanziario necessario per la concessione delle borse è aumentato di conseguenza, di oltre 3 milioni di euro nel triennio.

Tab. 1

*Borse di studio in
Emilia-Romagna*

		N° beneficiari di borsa di studio					
Anno Accademico	N° idonei	In sede (1)	Fuori sede (2)	Pendolari (3)	Totale	% copertura	Spesa in denaro e servizi (in euro) (4)
a.a. 11/12	17.505	6.911	8.415	2.179	17.505	100%*	67.582.526,32
a.a. 12/13	18.027	6.862	8.771	2.394	18.027	100%	69.667.060,07
a.a. 13/14	18.381	7.292	8.690	2.399	18.381	100% **	70.722.617,57

(1) Per studenti "In sede" si intendono gli studenti residenti nel Comune sede del corso di studio frequentato, nonché quelli residenti in un Comune la cui distanza dalla sede del corso frequentato sia percorribile, con i mezzi pubblici, in un tempo inferiore ai 45 minuti.

(2) Per studenti "Fuori sede" si intendono gli studenti residenti in un Comune la cui distanza dalla sede del corso frequentato sia percorribile, con i mezzi pubblici, in un tempo superiore a novanta minuti e che prendano alloggio nei pressi della sede universitaria a titolo oneroso e per un periodo non inferiore a dieci mesi.

(3) Per studenti "Pendolari" si intendono gli studenti residenti in un Comune la cui distanza dalla sede del corso frequentato sia percorribile, con i mezzi pubblici, in un tempo compreso fra 45 e 90 minuti.

(4) La **borsa di studio** è un beneficio rappresentato da un mix di denaro e servizi (ristorativo e abitativo)

*Nell'a.a. 2011/12 per n. 683 studenti si è intervenuti con contributi delle Università o con l'alloggio gratuito

**Nell'a.a. 2013/2014 per n. 982 studenti si è intervenuti con contributi delle Università per concedere borse smart (servizio abitativo gratuito e servizio ristorativo o contributo economico e servizio ristorativo)

In analogia con le considerazioni riferite al triennio precedente 2009-2011, in cui l'incremento degli studenti idonei era stato addirittura del 28%, si ritiene che le motivazioni dell'aumento anche per il triennio 2012-2014 possano ricondursi a diversi fattori quali la crisi economica, l'alta attrattività del sistema universitario regionale, gli interventi dell'Azienda realizzati per promuovere i servizi offerti e la particolare valorizzazione del merito prevista nella legge regionale che stimola i ragazzi a cercare di mantenere i requisiti utili anche per l'accesso ai benefici nell'anno accademico successivo.

Pur nel contesto di grave crisi finanziaria degli ultimi anni, la Regione è sempre riuscita a garantire risorse per le politiche del diritto allo studio, ritenendo obiettivo prioritario il raggiungimento della più ampia copertura degli idonei, con riguardo alle borse di studio per studenti capaci, meritevoli e privi di mezzi.

Fin dall'istituzione dell'Azienda regionale unica è stato garantito questo obiettivo grazie al mantenimento dell'impegno finanziario regionale, alla politica di razionalizzazione di spese attuata dall'Azienda regionale e, in particolare nei casi di riduzione del fondo nazionale, alla concreta collaborazione degli Atenei della regione che si sono resi disponibili a contribuire per garantire uniformità di trattamento su tutto il territorio regionale. Ciò a conferma della volontà delle Istituzioni di consolidare, anche attraverso il tavolo della Conferenza Regione - Università, la capacità di fare sistema superando vincoli e difficoltà finanziarie, con la

consapevolezza che prestazioni quanti/qualitativamente elevate nell'ambito del DSU concorrano ad accrescere l'attrattività di tutto il sistema universitario regionale.

I risultati raggiunti a livello regionale rappresentano un elemento estremamente importante che distingue la Regione nel panorama nazionale, collocandola tra le poche che raggiungono e garantiscono con continuità un beneficio a tutti gli idonei, pur in presenza di un numero elevato di studenti.

Nelle Tab. 2 e 3 si evidenzia il risultato ottenuto dalla Regione sul territorio nazionale.

Tab. 2

Percentuale di copertura degli idonei alle BDS			
Regioni	a.a. 11-12	aa 12-13	aa 13-14
ABRUZZO	43,43	67,04	70,36
BASILICATA	100,00	100,00	100,00
CALABRIA	40,75	57,19	42,09
CAMPANIA	34,38	27,36	52,78
EMILIA- ROMAGNA	100,00	100,00	100,00
FRIULI V.G.	98,04	98,15	99,41
LAZIO	80,53	77,14	76,95
LIGURIA	49,90	100,00	100,00
LOMBARDIA	67,44	87,05	91,23
MARCHE	97,99	96,53	98,11
MOLISE	58,68	84,13	64,38
PIEMONTE	30,80	60,86	55,15
PUGLIA	52,78	94,53	73,26
SARDEGNA	81,10	64,20	55,98
SICILIA	55,59	76,87	32,31
TOSCANA	100,00	100,00	100,00
UMBRIA	46,05	100,00	100,00
V. d'AOSTA	96,77	100,00	100,00
VENETO	82,59	100,00	100,00
ITALIA - Media	66,82	79,75	74,43

Fonte: Miur

Tab. 3

	ISCRITTI E IDONEI A.A. 2013/14			
Regione	N° studenti universitari	N. IDONEI ALLA BORSA	% COPERTURA IDONEI ALLA BDS	SPESA IN MILIONI DI EURO
RER	139.963	18.381	100	67,7
SICILIA	124.945	21.716	32	24,3
LAZIO	248.638	18.483	77	53,2
LOMBARDIA	252.613	15.774	91	52,8
PUGLIA	88.692	15.109	73	32,2
TOSCANA	117.058	13.119	100	53,5
VENETO	106.295	11.979	100	35,6
PIEMONTE	105.352	8.706	55	17,1
DATO NAZIONALE	1.683.851	179.253	74,2	461,7

Altre Regioni che hanno raggiunto il 100% o circa sono: Liguria, Umbria, Valle d'Aosta e Basilicata (100%), Marche (98%), Friuli (99%)

(*) si tratta di spesa figurativa in sede di calcolo per il riparto del fondo integrativo nazionale 2014

Fonte: elaborazione dati MIUR

Da un confronto con le altre Regioni che hanno un elevato numero di studenti iscritti all'università, la Regione Emilia-Romagna presenta la maggior spesa per borse di studio ed è tra quelle con il maggior numero di idonei.

Un ulteriore elemento da considerare nel valutare lo strumento della borsa di studio è quello del mantenimento del beneficio da parte degli studenti: negli ultimi due anni accademici considerati si è registrato un aumento di oltre due punti nella percentuale di mantenimento della borsa di studio dei beneficiari sia per i corsi di laurea triennale che di laurea magistrale e magistrale a ciclo unico. In generale nell'a.a. 13/14 i valori percentuali di mantenimento della borsa sono pari o superiori al 70%. Questi dati dimostrano quanto il dispositivo normativo della doppia valutazione del merito durante l'anno per confermare la borsa di studio consenta di premiare e incentivare l'impegno e la continuità degli studi, aumentando il livello di persistenza all'interno del sistema dei benefici e servizi regionali.

Inoltre, per misurare l'efficacia della borsa di studio è utile fare riferimento ai risultati di specifiche indagini che sono state realizzate nel 2013 e 2014 dall'Azienda regionale in collaborazione con il Consorzio

interuniversitario AlmaLaurea sulle performance universitarie e sugli esiti occupazionali dei laureati, iscritti alle Università con sede in Emilia-Romagna che hanno usufruito della borsa di studio regionale.

Infatti la Regione, anche a seguito della citata revisione della normativa nazionale sul diritto allo studio universitario, ha ritenuto opportuno avvalersi di specifici strumenti di monitoraggio degli interventi messi in campo sul territorio regionale. L'obiettivo delle indagini è stato quello di analizzare le performance universitarie degli studenti e gli esiti occupazionali dei laureati ponendo a confronto gli studenti laureati, borsisti e non borsisti.

I risultati hanno evidenziato che gli studenti laureati borsisti (soprattutto coloro che hanno beneficiato della borsa di studio negli anni in modo continuativo) provengono da ambienti familiari meno favoriti dal punto di vista socio-culturale ed economico e risiedono soprattutto fuori regione o all'estero e hanno carriere universitarie migliori in termini di regolarità ed assiduità di frequenza, oltre a manifestare una maggiore intenzione a proseguire gli studi con la laurea specialistica o con il dottorato di ricerca. Anche la propensione ad esperienze di mobilità e di tirocinio è più forte nei borsisti che, inoltre, esprimono un giudizio più positivo sull'esperienza universitaria, a testimonianza di come i servizi offerti concorrano ad arricchire l'attrattività degli Atenei.

Ne consegue che la borsa di studio costituisce uno strumento efficace per garantire la rimozione degli ostacoli durante la carriera universitaria e pertanto assolve pienamente la sua funzione: essere uno strumento di inclusione per coloro che, a causa di condizioni socio-economiche sfavorevoli, partono da una posizione di svantaggio. Il sostegno nei confronti dei capaci e meritevoli e privi di mezzi è dunque un investimento che in termini di successo accademico si rivela produttivo.

Un altro aspetto toccato dalle indagini è stato quello relativo agli esiti occupazionali dopo la laurea da parte dei borsisti che ovviamente conferma le difficoltà del mercato del lavoro ma evidenzia che il tasso di occupazione dei laureati degli atenei emiliano-romagnoli continua a collocarsi su valori superiori alla media nazionale. Tale difficoltà è comunque fortemente influenzata non solo dalle condizioni economico-sociali di partenza ma anche dalla provenienza geografica e dal percorso di studi dei ragazzi. E' rilevante segnalare che per quanto riguarda la percezione dell'incidenza del titolo di studio conseguito, gli studenti borsisti ritengono soddisfacente la posizione lavorativa acquisita e sostengono che vi sia stato un miglioramento del proprio lavoro grazie al titolo di studio conseguito.

L'analisi svolta fornisce spunti per approfondire ulteriori ambiti interessanti quali gli esiti degli studenti che non hanno mantenuto la borsa nel percorso universitario e anche gli esiti occupazionali di chi durante il percorso ha usufruito dei servizi di orientamento offerti dall'Azienda. L'approfondimento di tali aspetti potrebbe consentire all'Azienda di mettere in campo efficaci misure per l'orientamento degli studenti durante e al termine del percorso di studi. Già dall'a.a. 2013/2014 infatti è stata messa in atto un'iniziativa sperimentale di orientamento per gli studenti laureandi assegnatari di posto alloggio presso le residenze di ER.GO, quale strumento di accompagnamento nella fase non facile della transizione dallo studio al lavoro.

Una sintesi delle citate indagini AlmaLaurea – Er.Go è disponibile sul sito web dell'Azienda, www.er-go.it, nella sezione Amministrazione Trasparente-Altri contenuti.

Un ulteriore filone di indagine ha invece riguardato il tema dei LEP correlato al costo di mantenimento degli studenti universitari. La Regione ha analizzato approfonditamente questo tema, come poche altre hanno fatto. Attraverso la società NuovaQuasco è stata realizzata un'indagine che ha riguardato sia gli studenti beneficiari di borsa di studio che la platea degli studenti universitari e ha consentito di rilevare dati sui costi sostenuti dagli studenti con riferimento a voci di spesa quali il materiale didattico, i trasporti, la ristorazione, l'alloggio (per i soli fuori sede) e l'accesso alla cultura. Si è potuto così quantificare una stima del costo complessivo medio annuo sostenuto dagli studenti in sede (circa 2.100 euro), dai pendolari (circa 2.600 euro) e dai fuori sede (quasi 8.000 euro). Tali dati evidenziano anche la spesa per l'alloggio pesa per circa la metà sul totale del costo di mantenimento di uno studente fuori sede. Il confronto del costo rilevato con l'importo della borsa di studio previsto dalle disposizioni ministeriali ha confermato l'inadeguatezza dell'attuale borsa di studio soprattutto per gli studenti fuori sede.

Un approfondimento dell'indagine è disponibile nella sezione dedicata al Diritto allo studio universitario del portale tematico di ER Formazione e Lavoro (<http://formazioneelavoro.regione.emilia-romagna.it/diritto-allo-studio-universitario>).

1.B) Prestiti

Oltre alle borse di studio ER.GO ha provveduto a fornire agli studenti gli ulteriori interventi di sostegno economico previsti dalla L.R. 15/07, quali prestiti, assegni formativi e contributi.

Per quanto riguarda il sistema dei prestiti va segnalato che a livello nazionale tale esperienza resta tuttora con scarsi riscontri e anche in Emilia-Romagna ha mantenuto nel triennio 2012-2014 una scarsa rilevanza: un numero contenuto di richiedenti e beneficiari in rapporto al numero di prestiti disponibili. Ne sono probabilmente le cause l'avversione al rischio, l'incertezza sull'esito dell'istruzione e anche la diffidenza culturale, che portano a percepire il prestito come una forma di sostegno scarsamente appetibile e comunque marginale rispetto alla borsa di studio.

L'Azienda aveva istituito inizialmente un fondo di € 514.065,37 destinato alla costituzione di garanzie per i prestiti concessi, sulla base di uno specifico finanziamento di cui alla L. 350/2003. Ma, in ragione delle criticità sopra descritte, nel 2014 si è ritenuto opportuno autorizzare l'Azienda a destinare somme residue alla concessione delle borse di studio, senza però eliminare completamente questa forma di sostegno. Ciò nel rispetto delle disposizioni nazionali e per garantire l'utilizzo ottimale di tutte le risorse disponibili verso la priorità della più ampia concessione delle borse di studio.

I prestiti vengono concessi da ER.GO, attraverso uno specifico bando di concorso, a studenti iscritti agli ultimi anni dei corsi di studio, compresi master e dottorati, secondo requisiti di merito (essere in corso ed aver conseguito tutti i crediti previsti da ordinamento), di reddito (la soglia economica è più alta rispetto a quella

prevista per la borsa di studio) e senza richiedere garanzie reali o personali di terzi, ancorché sia richiesta l'onorabilità creditizia personale. L'importo massimo del prestito è di 7.800 euro all'anno; alla fine del percorso di studi è previsto un periodo di grazia di 1 o 2 anni dopo il quale lo studente sceglie il periodo di rimborso che può durare al massimo 5 (per i master) o 15 anni (per gli altri corsi).

I prestiti concessi complessivamente negli aa.aa. 2008/2009, 2009/2010 e 2010/2011 sono stati 82 a fronte dei 680 disponibili.

Per gli aa.aa. 2011/2012, 2012/2013 e 2013/2014 il dato dei prestiti concessi è riportato nella successiva tabella.

Tab. 4 - Prestiti in Emilia-Romagna

Anno Accademico	N° domande (*)	N° prestiti concessi	Spesa totale in Euro	% n° prestiti su n° domande
a.a. 11-12	67	53	588.165,00	79%
a.a.12-13	80	48	624.900,00	60%
a.a.13-14	83	57	609.600,00	69%

(*) Nel numero di domande sono comprese anche quelle degli studenti non idonei al prestito, per mancanza dei requisiti previsti dal bando di concorso. I motivi di non idoneità prevalenti sono ascrivibili alla mancanza dei requisiti di merito previsti dal bando.

Quindi nel triennio si è registrato un incremento dei prestiti concessi, complessivamente 158. Evidentemente la maggiore conoscenza dell'intervento ha favorito l'ampliamento della domanda, ancorché ancora con numeri contenuti. Vale comunque la pena di mantenere questa provvidenza a concorso, tenuto conto che non comporta particolari complessità gestionali ed, inoltre, non si sono ancora manifestati casi di insolvenza, che abbiano richiesto l'intervento del fondo aziendale a garanzia dei prestiti concessi.

1.C) Assegni formativi

Anche per l'ultimo triennio 2012-2014 è stata data continuità all'erogazione di assegni formativi che rappresentano un concorso economico per ridurre i costi di iscrizione e frequenza a master e corsi di alta formazione e specializzazione all'estero, nonché di contributi rivolti a studenti che partecipano a percorsi accademico-formativi/professionali connessi a specifici obiettivi di sviluppo regionale. Questi strumenti rappresentano un nuovo modo di interpretare il diritto allo studio poiché intervengono nella fase di post-laurea importante per l'acquisizione delle competenze specialistiche di forte valenza professionale.

Nel triennio considerato, per ogni anno l'importo complessivo destinato agli assegni formativi messi a concorso è stato di € 30.000,00, con la possibilità di recuperare ulteriori risorse dallo stanziamento per i contributi rivolti a studenti che partecipano a percorsi accademico-formativi/professionali connessi a specifici obiettivi di sviluppo regionale, qualora rimangano delle disponibilità. Il valore dei singoli assegni è

variato da un minimo di € 2.000,00 ad un massimo di € 4.000,00 sulla base di condizioni economiche dei richiedenti.

Di seguito sono riportati i dati sugli assegni formativi che rappresentano un' ulteriore misura di supporto all'internazionalizzazione della formazione oltre ai contributi per mobilità internazionale riservati per legge agli studenti idonei alla borsa di studio.

Il valore dell'assegno formativo (di importo massimo 4.000 euro) è diversificato in ragione delle tasse di iscrizione e delle condizioni economiche dei richiedenti. Viene concesso sulla base di requisiti di reddito più alti rispetto alla borsa, di merito (possesso del titolo di laurea entro il termine massimo del primo anno fuori corso) e di età (non superiore a 30 anni).

Tab. 5 - Assegni formativi in Emilia-Romagna

Anno Accademico	N° domande (*)	N° assegni concessi	Spesa totale in Euro	% n° assegni su n° domande
a.a. 11-12	22	15	30.507,59	68%
a.a. 12-13	28	20	33.313,40	71%
a.a. 13-14	27	19	42.259,08	70%

(*) Nel numero di domande sono comprese anche quelle degli studenti non idonei agli assegni formativi, per mancanza dei requisiti previsti dal bando di concorso. I motivi di non idoneità prevalenti sono ascrivibili alla mancanza dei requisiti di merito previsti dal bando.

1.D) Contributi

Di seguito si riportano i dati relativi ai contributi ai quali sono stati destinate risorse consistenti che sono aumentate nel corso del triennio.

Le tipologie dei contributi sono:

- per la partecipazione a percorsi accademico-formativi connessi a specifici obiettivi di sviluppo regionale (art. 13, c. 1 lett. a): il contributo (di 500 euro mensili per un massimo di 2.000 euro) viene concesso sulla base di requisiti di reddito più alti rispetto alla borsa, di merito (possesso del titolo di laurea entro il termine massimo del primo anno fuori corso);
- integrativi della borsa di studio per la partecipazione a programmi di mobilità internazionale (art. 13, c. 1 lett. b) concessi per un importo di 500 euro mensili per un massimo di 10 mesi;
- per studenti disabili (art.13, c. 1 lett. c), con invalidità superiore al 66%, finalizzati all'acquisto di ausili didattici e di altre attrezzature;
- contributi straordinari (art. 13, c. 1 lett. d), di importo minimo di 250 euro e massimo 2.000 euro, per studenti che, per eccezionali e comprovati motivi, abbiano registrato un ritardo nel raggiungimento dei requisiti di merito.

Nell'ambito dei contributi la priorità delle risorse è sempre destinata alla partecipazione a programmi per la mobilità internazionale: nell'anno accademico 13/14 oltre il 69% dei contributi è stato destinato a tale finalità per una spesa di quasi 200 mila euro.

Tab. 6 Contributi in Emilia-Romagna

Anno Accademico	N° domande	N° contributi concessi	Spesa totale in Euro	% n° contributi / n° domande
a.a. 11/12	345	183	269.408,17	53%
a.a. 12/13	364	295	490.316,09	81%
a.a. 13/14	364	173	278.953,79	47%

2) Iniziative di mobilità internazionale (art. 28 comma 2 lett. b – L.R. 15/07)

Per quanto riguarda l'art. 28 comma 2 lett. b), le iniziative volte a sostenere la mobilità internazionale di studenti, ricercatori e docenti hanno riguardato sia l'incoming che l'outcoming.

L'incoming ha un immediato impatto sulle politiche di attrattività del sistema universitario regionale. Si tratta di un ambito di attività che richiede misure specifiche di intervento, con una particolare attenzione all'orientamento in entrata ed in itinere.

Per tale motivo è stato implementato uno sportello di accoglienza specificatamente dedicato agli studenti internazionali, a cui si è affiancato un servizio di consulenza e accompagnamento per i ragazzi ancor prima del loro arrivo in Emilia Romagna e durante il primo ambientamento all'Università. Il servizio ERGO/ID (ER.GO International Desk) utilizza una molteplicità di canali di informazione e comunicazione, ricorrendo anche in modo particolarmente efficace ai social network e svolge una valida azione di rinvio ai servizi di ER.GO. Inoltre, si sono approntati alcuni utili contatti con le Ambasciate italiane nei Paesi da cui provengono la maggior parte di studenti stranieri, al fine di concordare una corretta preparazione dei documenti necessari a perfezionare le immatricolazione e le domande di benefici. Si tratta di un lavoro in corso di perfezionamento che potrà trarre grande giovamento da un processo di integrazione con i servizi che in questo stesso ambito hanno attivato le Università.

Peraltro la messa a punto di un protocollo di comunicazione così articolato per gli studenti internazionali ha permesso all'Azienda di mutuarne alcuni elementi caratterizzanti per il servizio di informazione rivolto alla generalità degli studenti.

Ovviamente all'interno delle azioni volte al sostegno dell'internazionalizzazione i servizi per l'accoglienza hanno un ruolo cruciale, non solo per gli studenti internazionali che partecipano ai bandi dell'Azienda, ma

anche per quelli che necessitano unicamente del servizio di ospitalità. Il borsino on line dei posti temporaneamente liberi risponde proprio a questa domanda (non dei soli studenti internazionali).

Gli ospiti internazionali che hanno usufruito del servizio del "borsino on line" nel triennio sono stati 1.013 (erano 713 nel triennio precedente, con un incremento nell'ordine del 42%).

Complessivamente gli studenti internazionali che hanno soggiornato nelle residenze universitarie, considerando sia gli studenti ospiti che quelli inclusi nelle graduatorie dei benefici, sono stati nel triennio 3.484 (erano 2.363 nel precedente triennio, con un incremento di oltre il 47%).

La tabella 7 evidenzia il dato per anno accademico, da cui è possibile rilevare l'andamento positivo delle ospitalità "internazionali".

Tab. 7 Studenti internazionali in alloggio ER.GO

Anno Accademico	N° studenti internazionali in alloggio ER.GO
a.a. 11/12	1.126
a.a. 12/13	1.154
a.a. 13/14	1204
Triennio 2012-2014	3.484

Sul versante dell'outcoming, valgono le precedenti considerazioni esposte con riguardo agli assegni formativi e ai contributi.

Inoltre ER.GO ha partecipato con l'Università di Ferrara e l'ente di formazione Carpiformazione al progetto "Passaggio in Europa" per la realizzazione di tirocini all'estero, che ha ottenuto un finanziamento della Regione di € 597.600,00. Sono state assegnate 45 borse di tirocinio: 17 per l'Irlanda, 9 per il Regno Unito, 5 per la Germania, 3 per la Francia, e 11 per la Spagna.

3) Servizi per l'accoglienza (art. 28 comma 2 lett. c – L.R. 15/07)

Studiare in Emilia-Romagna significa innanzitutto accedere a centri di eccellenza per ricerca ed innovazione in molti ambiti disciplinari riconosciuti a livello internazionale. A tal fine è strategico il ruolo svolto dai servizi che consentono ai ragazzi di poter soddisfare i bisogni primari: il servizio abitativo e il servizio di ristorazione rappresentano, soprattutto per coloro che studiano lontano da casa, servizi importanti per intraprendere e continuare con serenità gli studi universitari e per inserirsi positivamente nella comunità locale.

Per dare conto di quanto richiesto dall'art. 28 comma 2 lett. c) si deve riconoscere il grande valore dei servizi per l'accoglienza. Anche in questo ultimo triennio ER.GO ha voluto potenziare residenze e punti ristorativi che contribuiscono a rendere il nostro territorio scelto da moltissimi studenti, avendo cura di proseguire l'attività di razionalizzazione e il principio di omogeneizzazione dei servizi e degli interventi al

livello regionale, pur salvaguardando le istanze e le esigenze dei singoli contesti territoriali così come espresse dagli Atenei di riferimento.

Sul fronte del **SERVIZIO ABITATIVO**, nel 2013 sono stati resi disponibili n. 3.366 posti alloggio, con un incremento di oltre il 10% rispetto al 2011. La misura del grado di soddisfazione degli studenti è rappresentato dalla totale copertura delle richieste di alloggio, se non per le sedi della Romagna e per Bologna nella fase iniziale dell'anno accademico.

Nel valutare il grado di soddisfazione della richiesta abitativa, occorre tenere presente che si tratta di una domanda instabile. Le disponibilità mutano nel corso dell'anno accademico in ragione delle lauree, della mobilità internazionale e delle rinunce da parte degli studenti matricole.

La dimensione regionale dell'offerta abitativa di ER.GO consente comunque di attenuare alcune criticità temporanee proponendo agli studenti che sono ultimi in graduatoria soluzioni nelle sedi limitrofe dove c'è ancora disponibilità di alloggi, facilitando la collocazione nelle residenze più facilmente raggiungibili attraverso il trasporto pubblico.

Tab. 8 - Servizio abitativo ER.GO

Servizio abitativo									
	a.a. 2011-12			a.a. 2012-2013			a.a. 2013-2014		
ER.GO sede territoriale	N° posti letto assegnati	N° residenze disponibili	Retta media mensile	N° posti letto assegnati	N° residenze disponibili	Retta media mensile	N° posti letto assegnati	N° residenze disponibili	Retta media mensile
Bologna - Polo Romagnolo	1.697	20	€ 196,66	1.697	20	€ 197,38	1.944	21	€ 199,84
Ferrara	265	8	€ 169,72	313	9	€ 174,79	307	9	€ 172,89
Modena-Reggio Emilia	467	10	€ 168,88	480	10	€ 171,97	495	8	€ 177,44
Parma	618	7	€ 172,94	618	7	€ 174,94	620	7	€ 177,51
Totale RER	3.047	45	€ 185,25	3.108	46	€ 186,72	3.366	45	€ 189,97

Note:

La retta media mensile indicata è un valore medio che dipende dalla tipologia di alloggio (camera singola, doppia..), dall'ubicazione della residenza e dai servizi offerti.

Con riguardo ai posti della sede di Ferrara, si precisa che la Residenza Santa Lucia a Ferrara è stata aperta nell'a.a. 2012/2013 e dei 120 posti alloggio previsti sono disponibili solo 48, perché nelle rimanenti stanze sono ospitati uffici dell'Università, a seguito del sisma 2012 che ha reso inagibili molti spazi dell'Ateneo.

Tab. 9- Spesa servizio abitativo ER.GO

Spesa complessiva servizio abitativo (compresa la spesa in conto capitale)	
e.f. 2011	€ 12.661.076,38
e.f. 2012	€ 12.607.158,98
e.f. 2013	€ 14.241.175,36

Tab. 10 - Entrata servizio abitativo ER.GO

Entrata complessiva servizio abitativo	
e.f. 2011	€ 10.592.466,71
e.f. 2012	€ 7.983.276,39
e.f. 2013	€ 8.659.181,19

Nel corso del quinquennio 2010-2014 i servizi per l'accoglienza sono stati interessati da una forte azione di razionalizzazione che, insieme al completamento di importanti interventi da parte di ER.GO, ha permesso di aumentare l'offerta abitativa rendendo disponibili oltre 1.000 nuovi posti letto.

Tab.11 - I nuovi posti letto - Dal 2010 al 2014

Sede	Residenza	Posti letto
Bologna	Castellaccio	50
Bologna	Fioravanti	240
Forlì	Sassi Masini	120
Rimini	ex Hotel Palace	90
Ferrara	Santa Lucia	120
Modena	Allegretti	13
Modena	Campus	240
Modena	San Filippo Neri	97
Reggio Emilia	Villa Marchi	46
Parma	Ulivi	15
Totale		1.031

L'Emilia-Romagna ha colto in misura significativa l'opportunità di ampliare la disponibilità di alloggi rendendo disponibili proprie risorse nell'ambito del cofinanziamento statale ex L. 338/2000, con cui lo Stato contribuisce a finanziare interventi finalizzati alla realizzazione e all'acquisto di nuove residenze o alla manutenzione di strutture esistenti. Infatti per interventi di edilizia nel triennio 2008/2010 la Regione aveva destinato 8,5 milioni di euro ad integrazione delle risorse nazionali.

Nel 2013 è stata inaugurata la nuova residenza Fioravanti a Bologna, con 240 posti letto, con la collaborazione del Comune e dell'Università di Bologna, si è ultimato il secondo stralcio della porzione dell'immobile San Filippo Neri a Modena con un incremento di 97 posti letto.

Si è inoltre completata la ristrutturazione della residenza Santo Spirito a Ferrara, con una capacità ricettiva di 115 posti letto ed è proseguito il recupero della porzione destinata a residenza nel padiglione Villa Marchi a Reggio Emilia con 46 posti letto, nell'ambito del progetto di riqualificazione dell'area da parte del Comune di Reggio Emilia.

A Ferrara inoltre sono state riaperte le Residenze Mortara e D'Arezzo con 22 posti letto, chiuse a causa del sisma del 2012 oltre ad aver reso disponibili 38 posti letto presso la Residenza Darsena City della Cooperativa Nuovo Mondo in sostituzione dell'indisponibilità di alloggi nella Residenza Santa Lucia.

Nel 2014 è stata approvata da parte del MIUR la candidatura dell'Università di Bologna nell'area Bertalia-Lazzaretto di un progetto per la realizzazione di due nuove residenze universitarie (per 382 posti letto) e di due costruzioni per servizi accessori. Per tale importante intervento, che coinvolge anche il Comune di Bologna, è stato reso disponibile il cofinanziamento regionale e di ER.GO per complessivi 7,1 milioni di euro.

Nel 2014 (dall'a.a. 2014/15) si è ultimata la realizzazione a Modena di una nuova residenza universitaria per 249 posti letto, nell'ambito di un project financing con il Comune di Modena, che ha visto la compartecipazione finanziaria della Regione per 300 mila euro e dell'Università di Modena e Reggio Emilia per 500 mila euro.

L'Azienda ha inoltre ampliato la sua presenza sul territorio attraverso forme di cooperazione interistituzionale a Piacenza e a Ravenna, attraverso accordi con altri enti (Collegio Morigi, Educatt, Fondazione Flaminia, Comune di Ravenna e Campus Universitario di Ravenna) per la realizzazione di servizi per l'accoglienza e l'orientamento degli studenti universitari di quelle sedi.

Va precisato che per quanto concerne gli standard minimi dei servizi abitativi, si è ritenuto di rinviarne la definizione in attesa della compiuta attuazione ed emanazione dei decreti previsti dalla Legge 240/2010 di revisione della normativa del diritto allo studio universitario e definizione dei Livelli essenziali delle prestazioni.

Tuttavia va segnalata un'importante novità introdotta dall'Azienda nel 2014: la **Carta dei Servizi residenziali**, quale strumento chiaro e trasparente sulle soluzioni abitative offerte agli studenti. La Carta, infatti, nel descrivere il servizio fornito, i criteri per l'accesso e le modalità di funzionamento, indica gli

standard quali/quantitativi che l'Azienda è in grado di fornire e precisa le garanzie e le tutele assicurate allo studente. La Carta inoltre, attraverso il coinvolgimento degli utenti, consente all'Azienda di rilevare eventuali criticità e mettere in atto, conseguentemente, le opportune azioni correttive e preventive.

Tra i **servizi** offerti agli studenti **nelle residenze** vi sono sportelli tematici (per studenti internazionali, per studenti disabili, ecc..) e numerose iniziative tra le quali per esempio quelle rivolte all'orientamento ed accompagnamento per le matricole e all'orientamento al lavoro per gli studenti dell'ultimo anno di corso.

In particolare il servizio di accoglienza attivato a favore delle matricole ospiti delle residenze fornisce valore aggiunto al servizio abitativo e rappresenta un' importante misura di accompagnamento per gli studenti durante tutto il periodo di permanenza, rafforzando da un lato la dimensione comunitaria e formativa delle residenze e dall'altro un importante sostegno per gli studenti che presentano difficoltà nel raggiungimento del merito richiesto per la conferma dell'alloggio.

Il servizio abitativo dell'Azienda ha anche riguardato gli ospiti temporanei, tramite il servizio del "borsino online" dei posti temporaneamente liberi.

Gli ospiti temporanei sono stati complessivamente nel triennio 2011-2013 n. 2.203, con il seguente andamento per i tre anni accademici:

Tab. 12 Ospiti temporanei in alloggio ER.GO

Anno Accademico	N° Ospitalità temporanee in alloggio ER.GO
a.a. 11/12	744
a.a. 12/13	673
a.a. 13/14	786
Triennio 2012-2014	2.203

L'Azienda ha proseguito anche nel triennio accademico 2012-2014 l'azione di **razionalizzazione del patrimonio immobiliare**, procedendo mano a mano che si acquisivano nuove disponibilità abitative in proprietà o in concessione gratuita alla dismissione di locazioni onerose. Il risparmio è stato di circa 200 mila euro pur a fronte di un incremento di 1.031 posti alloggio (cfr precedente tabella 11). Ulteriori risparmi per circa 14 mila euro si sono realizzati grazie alla rinegoziazione di contratti di locazione ancora attivi.

Alle azioni di razionalizzazione dei costi si sono accompagnati interventi di **valorizzazione del patrimonio** sia con locazioni attive (es. di garage) sia mediante la concessione di spazi per attività didattiche e per lo studio alle Università o grazie ai contributi dei gestori dei distributori di snack e bevande.

Nella seguente tabella si riportano i proventi del triennio 2012-2014.

Tab. 13-Proventi da valorizzazioni del patrimonio

Anno	Proventi da valorizzazioni
2012	€ 69.997,09
2013	€ 77.266,53
2014	€ 77.298,47
Totale	€ 224.562,09

Per quanto riguarda le **politiche tariffarie**, in considerazione della particolare congiuntura economica, ER.GO ha preferito contenere il costo dei servizi a carico degli studenti con incrementi delle rette anche inferiori all'indicizzazione annuale dei prezzi che nell'arco temporale dei tre anni accademici di riferimento sono stati di un valore non superiore ai 4 euro.

E' bene specificare che le rette per gli studenti in graduatoria sono inferiori rispetto alle tariffe praticate nelle ospitalità temporanee e che nella quantificazione si tiene conto dell'ubicazione territoriale, della tipologia di stanza e dei servizi offerti all'interno della struttura abitativa.

Anche il **SERVIZIO RISTORATIVO** concorre a qualificare le politiche di accoglienza. In questo ambito è stata ampliata l'offerta anche in città dove i servizi dell'Azienda non erano presenti, come a Piacenza, attraverso nuove convenzioni con ristoratori privati.

Si sono sperimentate nuove modalità di servizio, anche in collaborazione con le Università, attraverso la realizzazione di punti di ristoro in cui gli studenti possono usufruire di forni a microonde e distributori di bevande e snack, in un ambiente accogliente. Per dare risposta alla richiesta degli studenti pendolari di disporre di luoghi durante la pausa dalle lezioni, sono stati individuati nuovi punti ristoro, denominati Pausa pranzo@, a Modena e a Bologna e Ravenna, in collaborazione con l'Università.

Le agevolazioni nella fruizione dei servizi ristorativi si sono concentrate prevalentemente a favore degli studenti idonei alla borsa di studio. E' stato inoltre confermata la possibilità di convertire in servizio ristorativo una quota di denaro della borsa di studio (da 200 a 600 euro), ottenendo un contributo aggiuntivo da parte di ER.GO (da 100 euro a 300 euro).

Si è inoltre previsto, dopo l'erogazione della borsa di studio a tutti gli idonei, il contributo in servizio ristorativo di 200 euro per studenti con requisiti di merito uguali a quelli previsti per i borsisti, ma con requisiti economici più elevati.

Il numero degli studenti che ha usufruito del contributo per l'accesso ai servizi ristorativi è stato di 3.165 nell'a.a. 2011-12 e 3.245 nell'a.a. 2012-13, 3368 e nell'a.a. 2013/2014 3.751, (una percentuale dal 18 al 20% rispetto al totale dei beneficiari di borsa di studio).

Di seguito si riportano alcuni dati sul servizio ristorativo.

Tab.14 - Servizio ristorativo ER.GO

Anno Accademico	N° punti ristorativi attivi (in convenzione e in appalto)	N° totale pasti consumati	Spesa complessiva	Entrata complessiva
a.a. 2011-12	75	1.504.238	€ 1.905.612,92	€ 1.055.728,34
a.a. 2012-13	78	2.004.023	€ 1.984.920,19	€ 1.124.270,60
a.a. 2013-14	84	2.204.568	€ 2.295.793,71	€ 1.154.526,42

Ai punti ristorativi sopra indicati si aggiungono 4 punti ristoro Pausa pranzo@, due a Bologna, oltre a quello attivato dall'Università, uno a Ravenna e uno a Modena.

Sul fronte dei servizi per l'accoglienza, la Regione Emilia-Romagna ha voluto sfruttare le potenzialità offerte dalla L.R. 15/07, realizzando nel triennio passato alcune **indagini** per approfondire diversi aspetti della vita degli studenti universitari e descrivere i principali fattori che influenzano la scelta degli Atenei e i servizi offerti dalle città. Ciò al fine di rilevare le esigenze abitative e gli stili comportamentali dell'utenza e contribuire a meglio delineare la realtà dello studente universitario e all'insieme di fattori ed elementi che gravitano attorno ad esso.

In sintesi si è potuto constatare che chi sceglie le Università della nostra regione è condizionato dal prestigio dell'Ateneo e dall'offerta formativa che questo rappresenta e in misura determinante, dalla disponibilità di un servizio residenziale universitario. Da quest'ultimo fattore discende una grande importanza attribuita ad aspetti ad esso legati come la mobilità e il trasporto e alle offerte delle città sede d'Ateneo in termini di socializzazione, stimoli culturali e divertimento. In definitiva gli studenti intervistati hanno dimostrato un elevato grado di soddisfazione circa la scelta di frequentare gli Atenei della nostra Regione, percependo in maniera molto positiva la qualità della vita nel nostro territorio.

In tale contesto si inserisce anche l'elemento dell'accessibilità alle informazioni, non solo sui servizi a cui si accede tramite concorso, ma anche sulle opportunità offerte nei diversi contesti territoriali alla popolazione studentesca nel suo complesso.

Il **SERVIZIO INFORMATIVO**, infatti, riveste una importanza cruciale per favorire la conoscenza di tutto il sistema dell'offerta disponibile ed è la chiave per garantire la più ampia accessibilità.

ER.GO ha sviluppato nel tempo molteplici canali comunicativi, così da garantire la più ampia diffusione delle informazioni necessarie per partecipare ai bandi di concorso ed ha sfruttato ampiamente le opportunità

offerte dal web e dalle moderne tecnologie dell'informazione. Si è cercato di coniugare la necessità di una informazione standard e generale sulle modalità ed i requisiti per accedere ai diversi interventi e servizi, con particolare attenzione alle borse di studio e ai servizi per l'accoglienza, con l'implementazione di canali più personalizzati e attenti ai bisogni dei singoli studenti. Gli sportelli tematici dedicati a specifici target di utenza (studenti internazionali e studenti disabili) vanno proprio in questa direzione. L'accessibilità e l'efficacia del servizio informativo di ER.GO è testimoniata anche dall'incremento del numero di idonei alla borsa di studio nel corso degli anni.

Nella successiva tabella sono indicati alcuni dati quantitativi del servizio informativo di ER.GO per i tre anni accademici di riferimento.

Tab.15 - Servizio informativo ER.GO

Anno Accademico	N. Contatti Call Center	N. Contatti "Scrivici" (*)	N. Contatti Chat	Totale Contatti	N. Utenti sito internet
a.a. 2011-12	33.196	35.693	Non ancora attiva	68.889	725.508
a.a. 2012-13	29.446	43.957	4.742	78.145	823.919
a.a. 2013-14	22.888	46.185	5.175	74.248	799.873

(*) "Scrivici" è un servizio che consente agli studenti di comunicare per iscritto con l'Azienda ricevendo risposte pressoché in tempo reale ed avendo comunque certezza che la richiesta è stata presa in carico da un operatore.

Gli studenti possono consultare on-line il proprio dossier personale, che contiene tutte le informazioni riguardanti la loro posizione; è inoltre attivo il profilo istituzionale su Facebook oltre a quello dedicato agli studenti internazionali.

4) Organizzazione e gestione delle risorse dell'Azienda

Con riguardo al comma 3 dell'art. 28 della L.R. 15/07 è stata già presentata nei tempi prescritti una relazione che ha evidenziato come l'istituzione dell'Azienda unica abbia condotto a importanti risultati relativamente alla concessione delle borse di studio attraverso la predisposizione di un unico bando di concorso dei benefici e il raggiungimento della totale copertura degli idonei su tutto il territorio regionale, unitamente ad azioni di omogeneizzazione a livello regionale dei servizi offerti agli studenti. Sul fronte della razionalizzazione delle spese l'istituzione dell'Azienda aveva inoltre determinato un immediato risparmio nelle spese degli organi politici (circa 266.000 euro nel 2008 rispetto al 2007).

Tale articolo prevedeva infatti che, entro due anni dall'approvazione della legge, la Giunta regionale avrebbe presentato alla commissione assembleare competente una relazione descrittiva degli esiti

derivanti dall'istituzione dell'Azienda in termini di miglioramento nell'organizzazione e nella gestione delle risorse.

Anche se non dovuto dalla legge, nella relazione del 2012 si era ritenuto di evidenziare ulteriori esiti, rispetto a quelli già evidenziati nel 2009, derivanti dall'istituzione dell'Azienda unica in termini di miglioramento nell'organizzazione e gestione delle risorse, in particolare riferiti al risparmio nei canoni di locazione e nelle spese del personale.

Gli interventi di razionalizzazione sui costi relativi al patrimonio sono già stati affrontati nella parte della presente relazione dedicata ai servizi per l'accoglienza. L'Azienda ha operato nella direzione della razionalizzazione anche in altri ambiti con specifico riferimento all'attività amministrativa, perseguendo un'azione di dematerializzazione che consenta maggiore efficienza e risparmio in alcune voci di spesa concernenti il funzionamento della struttura organizzativa. Lo stesso sviluppo dei canali informativi on-line ha consentito una notevole riduzione dei costi per spese postali e delle spese di carta e cancelleria, con risparmi certificati dal Collegio dei Revisori dei Conti.

Un cenno particolare meritano poi gli esiti delle attività di controllo svolte da ER.GO sulle autocertificazioni delle condizioni economiche. L'Azienda infatti svolge controlli formali sulla totalità delle autodichiarazioni degli studenti idonei, anche avvalendosi dell'accesso alle banche dati dell'Amministrazione finanziaria e dell'Inps. Inoltre su almeno il 30% degli idonei vengono svolti controlli sostanziali, tramite verifica sulle informazioni reddituali e patrimoniali presenti nella banca dati dell'Anagrafe Tributaria e degli Atti del Registro. Le revoche della borsa di studio per dati non veritieri sono nell'ordine di 150 all'anno, mentre le riduzioni dell'importo di borsa di studio sono circa 100.

Viene inoltre controllato il 100% delle documentazioni di domicilio presentate al fine dell'ottenimento della borsa di studio "Fuori sede" e il 100% degli studenti per quanto riguarda il requisito del merito. Gli importi recuperati, nell'ordine di € 5.000.000 annui (comprensivi anche delle quote di borse revocate per mancato conseguimento del merito utile per confermare l'assegnazione) sono totalmente reimpiegati in borse di studio e rappresentano in media circa l'11% delle risorse complessivamente disponibili.

Infine, l'Azienda nel corso degli anni ha consolidato una strutturata competenza nella gestione di alcuni servizi per conto delle Università, come le graduatorie per i benefici a concorso degli Atenei di Bologna e Modena e Reggio Emilia o per le attività di controllo, anche per conto delle Università di Parma e Ferrara. Questa attività rappresenta un fattore di razionalizzazione all'interno del sistema, poiché non solo evita duplicazioni e ridondanze nell'attività amministrativa di ER.GO e degli Atenei, ma costituisce anche una semplificazione per gli studenti che per tutte le pratiche concorsuali possono avere un unico interlocutore. Le entrate da queste attività sono nell'ordine di 200 mila euro all'anno. Ovviamente anche queste risorse sono prioritariamente destinate alle borse di studio.

5) Conclusioni

Nell'ambito del diritto allo studio universitario la Regione Emilia-Romagna ha confermato il proprio impegno nelle politiche finalizzate a rendere attrattivo il sistema universitario e rivolte alla popolazione studentesca universitaria con particolare attenzione agli studenti capaci, meritevoli e privi di mezzi, raccogliendo molte sfide che hanno condotto con successo al raggiungimento di importanti risultati, che la distinguono nel panorama nazionale.

La presente relazione in risposta alla clausola valutativa prevista dalla L.R. 15/07 fornisce un ampio quadro degli interventi e servizi realizzati per rendere effettivo il diritto di raggiungere i più alti gradi dell'istruzione, del sapere e delle competenze e per garantire l'uniformità di trattamento su tutto il territorio regionale.

Benché la norma preveda di dare conto in modo particolare degli interventi di sostegno economico, delle iniziative per la mobilità internazionale e dei servizi di accoglienza, si è ritenuto anche, in continuità con quanto intrapreso negli anni passati, di fornire maggiori dettagli sui servizi attivati ed evidenziare gli ulteriori esiti derivanti dall'istituzione dell'Azienda unica regionale, in termini di miglioramento nell'organizzazione e nella gestione delle risorse.

La conoscenza e l'analisi dei risultati esposti rappresentano quindi una base fondamentale per individuare gli obiettivi e le priorità che vengono definite nell'ambito della programmazione regionale. Nell'ottica di rendere la relazione ancora più efficace, si può valutare che venga presentata in un momento antecedente all'approvazione del piano regionale e comunque sempre con cadenza triennale.