



PROGRAMMA PLURIENNALE DI ATTIVITÀ

2022-2024

dati Opera Universitaria di Trento

ALLEGATO 1) ALLA DELIBERA
N. 22 D.D. 29/11/2021

INDICE

<u>1. INTRODUZIONE: LO SCENARIO 2022-2024 DI OPERA UNIVERSITARIA E GLI OBIETTIVI STRATEGICI</u>	pag. 2
<u>2. I SERVIZI ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO</u>	pag. 7
<u>2.1. Borse di studio</u>	
<u>2.2 Residenzialità universitaria</u>	
<u>2.3. Ristorazione</u>	
<u>2.4 Sport</u>	
<u>2.5 Cultura</u>	
<u>3. L'ORGANIZZAZIONE INTERNA</u>	pag. 19
<u>3.1 Gestione del personale</u>	
<u>3.2 Tecnologia, informatica e digitalizzazione</u>	
<u>3.3 Comunicazione e relazione con l'utente</u>	
<u>4. APPENDICE</u>	pag. 26

INTRODUZIONE

LO SCENARIO 2021-23 DI OPERA UNIVERSITARIA

Superare la fase acuta della pandemia, consolidare l'attuazione del diritto allo studio all'interno del sistema universitario trentino, come ci eravamo proposti per l'anno 2021, e rilanciare le politiche di investimento finalizzate soprattutto all'implementazione del servizio abitativo attraverso le preziose risorse del "Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza" (PNRR), questi sono in sintesi gli obiettivi prioritari dell'Ente per il triennio 2022-2024.

Nel corso del 2021, infatti, grazie alle diverse misure messe in atto dall'Ente, in accordo con la Provincia e l'Università, si è offerta la possibilità alle studentesse e agli studenti di vivere la propria esperienza universitaria nonostante gli enormi problemi che hanno caratterizzato il periodo, offrendo l'organizzazione dei servizi secondo i limiti imposti dall'emergenza sanitaria. Le studentesse e gli studenti ospiti delle nostre strutture sono stati seguiti e sostenuti nelle loro esigenze primarie e sono state anche organizzate forme di condivisione sociale e culturale che li hanno stimolati a mantenere rapporti di relazione e a non sentirsi soli. In questo modo abbiamo favorito la permanenza nelle strutture dell'Ente e abbiamo anche creato le basi per un graduale seppur complesso ritorno alla "normalità".

In tale quadro l'organizzazione dell'Ente si è resa flessibile per adattarsi ad una situazione in continuo mutamento ed è stata colta l'occasione per innovare e per digitalizzare per quanto possibile il rapporto con gli utenti e le modalità di offerta dei servizi.

L'esperienza trascorsa ci ha indotto a riconsiderare anche l'insieme dei rapporti istituzionali e di lavoro, valorizzando attraverso l'uso delle tecnologie modi e tempi di relazione nuovi ma che hanno comunque garantito la prosecuzione delle attività ritenute necessarie ed indispensabili.

Questa fase di riorganizzazione ha comportato una forte accelerazione verso i processi di digitalizzazione che l'Ente ha saputo cogliere nell'aggiornare le modalità di utilizzo dei propri servizi: l'accesso con prenotazione alle mense, allo sportello informazioni, alle palestre, il servizio di ticketing per rendere più diretta e tracciabile la comunicazione con le studentesse e gli studenti.

Una fase affrontata con coraggio ed entusiasmo che non ha comportato solo l'ammodernamento dei servizi esistenti ma anche la proposta di iniziative innovative che hanno utilizzato le tecnologie disponibili per il lancio di nuovi progetti. Vedi in particolare il TRent, che mette in relazione la disponibilità di appartamenti sul fronte privato con la domanda espressa dalle studentesse e dagli studenti.

Il 2021 che si sta chiudendo coincide con un periodo intenso di attività ma anche di pensiero e di progettazione verso il futuro che prevede nuovi orizzonti rispetto ai quali dobbiamo attrezzarci.

Tra questi, di primaria importanza, il PNRR che, pubblicato nel corso dell'estate 2021 prevede un quadro di misure e risorse ingenti per il potenziamento dell'offerta dei servizi di istruzione: dagli asili nido alle Università. In proposito dispone la riforma 1.7: Alloggi per studenti e riforma della legislazione sugli alloggi per studenti, nonché alla voce Investimento 1.7: Borse di studio per l'accesso all'università.

Per quanto riguarda la riforma 1.7 oltre alla revisione dell'attuale norma L.338/2000 sono previste risorse per la realizzazione di nuovi alloggi green, finanziati con dei contributi che possono variare dal 60% al 75% di contributo in relazione alla qualità dei progetti coerenti con la transizione ecologica prevista dal PNRR.

Per quanto riguarda l'investimento 1.7 inerente le Borse di Studio è previsto l'incremento delle borse di studio ed estensione delle stesse ad una quota più ampia di iscritti. L'intento di queste misure è quello di aumentare di 700 euro in media l'importo delle borse, arrivando ad un valore di circa 4000 euro per studente ed ampliare nel contempo anche la platea delle studentesse e degli studenti beneficiari.

GLI OBIETTIVI STRATEGICI PER IL 2022

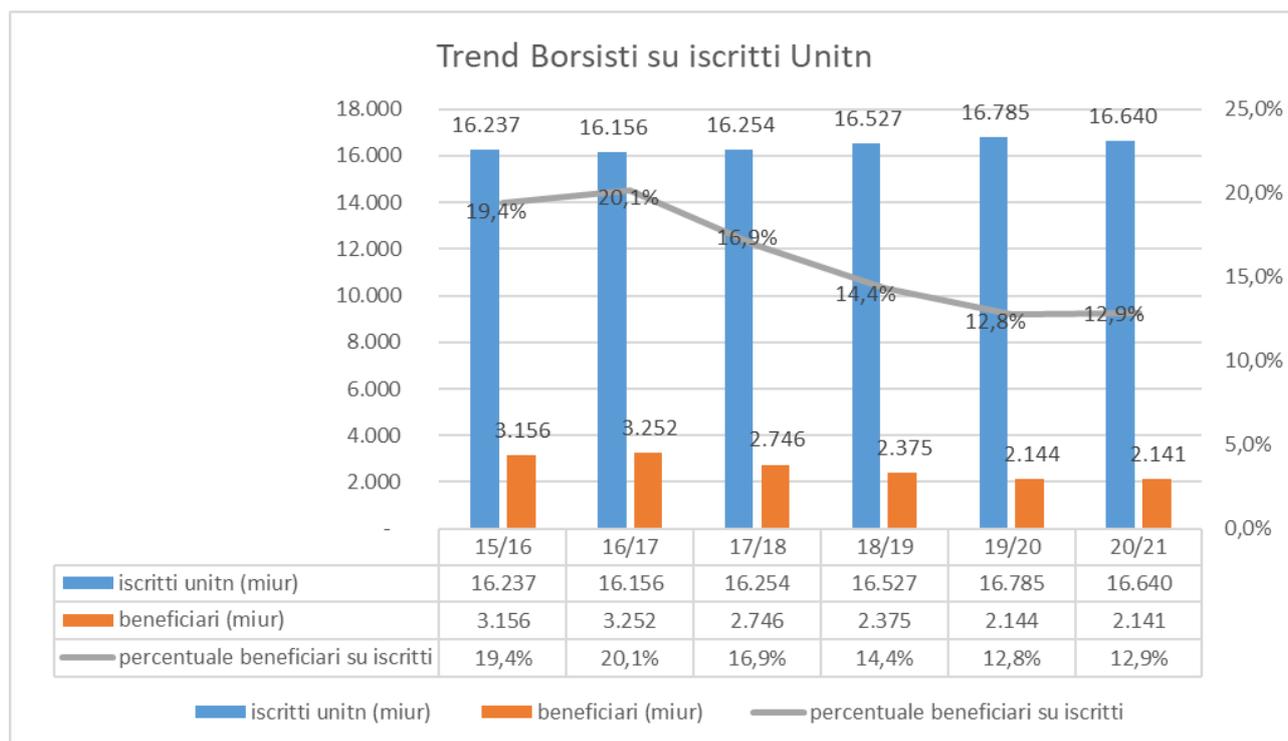
Per quanto riguarda le borse di studio

Le borse di studio rimangono uno dei fondamenti dell'attività di Opera Universitaria, da sostenere e rafforzare, soprattutto in questo particolare momento storico, in cui il ruolo dei giovani, delle loro competenze e talenti, deve essere messo in risalto.

Nel programmare e definire la nostra strategia è necessario tenere in considerazione le conseguenze a lungo termine della pandemia sul tessuto sociale, che rende difficile ipotizzare scenari certi per i prossimi anni.

Nell'anno accademico 2020-2021, nonostante l'emergenza sanitaria, la paventata contrazione delle nuove immatricolazioni a livello nazionale non è avvenuta, probabilmente grazie anche alle misure previste dal Decreto Rilancio del 2020, *tra cui rientrano stanziamenti addizionali per il diritto allo studio, l'allargamento della no tax area e la riduzione delle tasse per gli studenti dei nuclei familiari appartenenti alle fasce Isee più basse (Fonte Censis)*; a livello locale, la situazione degli iscritti all'Università di Trento non ha subito variazioni significative, come dimostra la tabella 1.

Tabella 1



Fonte: Miur <http://ustat.miur.it/opendata/>¹

Un ulteriore elemento che inciderà positivamente sull'incremento delle iscrizioni al sistema Universitario nei prossimi anni è rappresentato dagli stanziamenti previsti nel PNRR per le politiche per il diritto allo studio che si prevede aumenteranno l'importo della borsa media e ampliaranno la platea dei beneficiari².

Per quanto riguarda cultura e sport

“L’attuazione piena del diritto allo studio non può limitarsi alle provvidenze intese alla perequazione sociale degli accessi agli studi ed alla facilitazione della permanenza negli stessi. Agli studenti deve essere garantito pieno diritto di cittadinanza nelle città degli studi che in esse devono essere dedicati all’apprendimento, la cura, gli spazi ed i tempi che siano necessari”³.

¹ “Numero di interventi” e “Iscritti per Ateneo”.

² <https://www.mef.gov.it/focus/Il-Piano-Nazionale-di-Ripresa-e-Resilienza-PNRR/>

³L. Pontalti, “Annuario delle autonomie locali”, 1994

In questa prospettiva diventa importante che la comunità universitaria partecipi agli eventi culturali e sportivi organizzati in ambito territoriale, così come è altrettanto efficace che le manifestazioni e gli eventi sportivi e culturali organizzati da Università ed Opera universitaria siano condivisi con il territorio di appartenenza.

La traduzione più immediata è infatti la piena disponibilità del Centro Culturale Sanbàpolis, è aperto alla comunità trentina e universitaria per le numerose iniziative culturali e sportive che in questo luogo possono trovare collocazione compresa l'importante Sede del Coni e la Casa della Musica organizzata insieme al Comune di Trento.

Obiettivo strategico per il 2022 è pertanto il rafforzamento di queste iniziative, attraverso l'impegno delle associazioni universitarie e la collaborazione con Unittn nell'ambito della Cabina di Regia per la Comunicazione della Ricerca del Piano di Sviluppo di Ateneo con lo scopo di dare sempre maggiori opportunità alle studentesse e agli studenti di socializzare e di vivere il contesto urbano che li ospita nonché per rafforzare il legame con il territorio.

Per quanto riguarda tecnologia, informatica e digitalizzazione

Il processo di digitalizzazione è entrato a pieno titolo nella pubblica amministrazione, modificando profondamente organizzazioni e modalità di lavoro. L'importanza di questo processo si evidenzia dall'enfasi che ha nel PNRR, che pone la digitalizzazione della pubblica amministrazione come l'architrave del processo di riforma e modernizzazione della macchina pubblica finalizzato a trasformare la PA in quel motore della ripresa più volte evocato".⁴

Tutto questo ha riguardato, ovviamente, anche Opera Universitaria, con una profonda accelerazione durante il periodo della pandemia, che ha richiesto uno sforzo di visione per trovare soluzioni alle necessità derivanti dalla situazione che stavamo vivendo. Da questo tentativo sono nate una app per accedere alle mense universitarie e agli sportelli, una bacheca virtuale per cercare alloggi, un sistema per comunicare con le studentesse e gli studenti che permetta di orientare le domande, di verificare il tasso e i tempi di risposta. Un cruscotto di indicatori, sempre aggiornato, per valutare ed orientare le nostre politiche. Infine form per accedere alle palestre e per partecipare alle iniziative culturali.

Nel futuro ci aspettano obiettivi e sfide nuove, per aggiornare e potenziare questi strumenti. Di seguito alcune azioni che l'Ente intende mettere in pratica nel corso del 2022: uniformare pratiche e procedure, attraverso un unico strumento con chiavi di accesso uniche; utilizzo di form e chat per comunicare sempre più rapidamente con gli uffici ed accorciare così le distanze tra utente e pubblica amministrazione; favorire la partecipazione attiva degli utenti al processo di miglioramento dei servizi, con indagini di soddisfazione periodiche, rapide e mirate.

⁴forum.pa.it/pa-digitale/pnrr-e-trasformazione-digitale-ecco-gli-investimenti-e-le-riforme-previste-per-la-digitalizzazione-della-pa/

Le sfide poste dal PNRR

Per favorire un'esperienza di studio a 360 gradi e per costruire legami con il territorio, la residenzialità è fondamentale. Per questo Opera Universitaria è da sempre impegnata a rendere effettivo questo obiettivo.

Nel corso degli ultimi anni si sono sviluppati diversi programmi di investimento, grazie alle risorse messe a disposizione dallo Stato e dalla Provincia. Tuttavia, anche in concomitanza della riforma trentina del diritto allo studio, che ha previsto il passaggio dall'indicatore ICEF all'ISEE per l'erogazione delle borse di studio, determinando la necessità di ridurre drasticamente i posti letto in locazione per liberare risorse per le borse, è giunto il momento di rilanciare con convinzione nuovi programmi per rafforzare il servizio abitativo.

A questo proposito diviene strategico il PNRR che prevede ingenti risorse per la realizzazione di nuove residenze universitarie attraverso l'ampliamento o il completamento delle strutture in essere o con la ristrutturazione edilizia ed urbanistica di complessi immobiliari esistenti.

Il Piano è quindi una opportunità irripetibile che l'Ente intende cogliere individuando su Trento e Rovereto dei siti idonei per rafforzare il servizio abitativo in sintonia con le politiche urbanistiche dei rispettivi Comuni e in armonia con gli investimenti fino ad oggi promossi dall'Ente.

2. I SERVIZI ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO

2.1 BORSE DI STUDIO

Lo scenario atteso per il biennio 2022-2024

L'emergenza sanitaria che stiamo vivendo rende complesso ipotizzare scenari futuri in quanto ad oggi non siamo in grado di sapere come la pandemia influenzerà le esigenze e i comportamenti sociali. La pianificazione degli interventi finanziari in favore delle borse di studio previsti per il prossimo triennio dovrà comunque necessariamente tenere conto dei seguenti fattori:

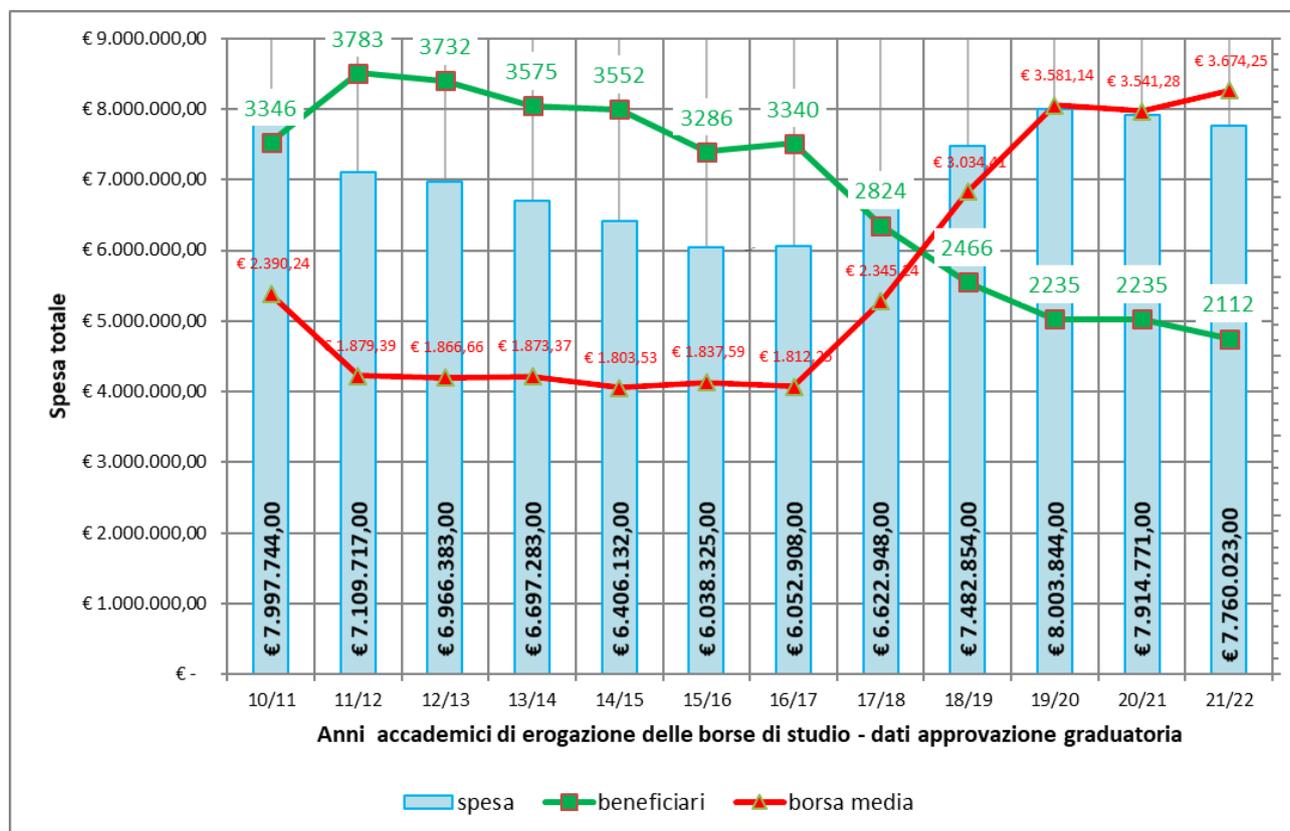
- l'impatto dell'emergenza sanitaria sul tasso di immatricolazioni nazionale e in Trentino;
- i mutamenti socioeconomici generati dalla pandemia (tra i quali un probabile impoverimento delle famiglie).

La riforma che ha previsto il passaggio dall'indicatore ICEF all'ISEE si è conclusa con il bando relativo all'a.a. 2021/2022 che ha previsto la possibilità per le studentesse e gli studenti iscritti nell'A.A. 2016/2017 ai corsi di laurea magistrale a ciclo unico (Giurisprudenza e Ingegneria Edile-Architettura) di accedere ai benefici utilizzando l'indicatore ICEF. A partire dal prossimo a.a. 2022/2023 le studentesse e gli studenti accederanno solamente con il sistema ISEE. Come si evidenzia nelle tabelle seguenti, questo passaggio si è concretizzato in una efficace politica di intervento, che ha portato la borsa media a raggiungere l'importo di € 3.674,25 nell'a.a. 2021/2022, a seguito dell'innalzamento al massimo consentito delle soglie ISEE e ISPE (€ 23.000,00 e a € 50.000,00) avvenuto a partire dall'a.a. 2018/2019. Ciò fa presumere che nei prossimi anni, anche a fronte del possibile impoverimento delle famiglie generato dalla pandemia, assisteremo ad un progressivo aumento della borsa media.

A livello nazionale nell'a.a. 2020/2021, non vi è stato alcun crollo delle iscrizioni durante la pandemia. Le misure emergenziali messe in atto hanno contrastato questo rischio sul breve termine, ma dovranno proseguire anche nelle prossime annualità per rimuovere le differenze strutturali che condizionano l'accesso alla formazione universitaria in Italia. Considerando che a livello nazionale, nell'a.a. 2020-2021, si è registrata una crescita delle immatricolazioni del 4,4%, confermando quindi l'andamento positivo degli ultimi sette anni (Fonte, Censis), stimiamo che, se questo trend si concretizzerà anche a livello locale, per il triennio 2022-2024 sarà necessario disporre di un budget medio per anno di circa € 8.300.000,00, oltre alle risorse che la Provincia Autonoma di Trento riceverà dal PNRR per mettere in atto gli interventi previsti dal legislatore nazionale.

A questa spesa l'Ente farà fronte con le assegnazioni provinciali già previste nel budget economico 2022-2024 con il risconto dell'anno 2021 che verrà attribuito in sede di variazione di bilancio nel corso del 2022, nonché con il gettito assicurato dalla Tassa Regionale per il diritto allo studio (TDS).

TAB. 2



TAB. 3

Anno accademico	tipo bando	Numero borse	Importo complessivo	Borsa media
2017/2018	Bando ISEE	902	€ 3.199.800,00	€ 3.547,45
	Bando ICEF	1922	€ 3.423.148,00	€ 1.781,03
	totale	2824	€ 6.622.948,00	€ 2.345,00
2018/2019	Bando ISEE	1599	€ 5.945.249,00	€ 3.718,10
	Bando ICEF	867	€ 1.537.605,00	€ 1.773,48
	totale	2466	€ 7.482.854,00	€ 3.034,41
2019/2020	Bando ISEE	2067	€ 7.683.802,00	€ 3.717,37
	Bando ICEF	168	€ 320.042,00	€ 1.905,01
	totale	2235	€ 8.003.844,00	€ 3.581,14
2020/2021	Bando ISEE	2145	€ 7.765.088,00	€ 3.620,09
	Bando ICEF	90	€ 149.683,00	€ 1.663,14
	totale	2235	€ 7.914.771,00	€ 3.541,28
2021/2022	Bando ISEE	2078	€ 7.730.203,00	€ 3.720,02
	Bando ICEF	34	€ 29.820,00	€ 877,05*
	totale	2112	€ 7.760.023,00	€ 3.674,25

* Le studentesse e gli studenti che accedono al bando ICEF percepiscono la borsa di studio solamente per l'ultimo semestre.

All'interno del budget previsto sono ricomprese anche le risorse necessarie a coprire i costi per il conferimento della borsa di studio e del posto alloggio alle studentesse e agli studenti iscritti ai percorsi di **Alta Formazione Professionale** - per il quale viene emanato annualmente un apposito bando - che possono accedere ai benefici del diritto allo studio in virtù delle modifiche introdotte dalla legge provinciale 7 agosto 2006, n. 5 "Sistema educativo di istruzione e formazione del Trentino". Questi interventi sono stati adeguati al nuovo sistema di valutazione della condizione economica e di calcolo della borsa di studio (deliberazione provinciale n. 1586, di data 5 ottobre 2017) definendo come soglie di ISEE e ISPE le stesse adottate per le borse di studio delle studentesse e degli studenti universitari. A fronte di una relativa variazione del numero dei beneficiari, analogamente a quanto accaduto per i costi relativi alle borse di studio per le studentesse e gli studenti universitari, l'impatto della nuova riforma attuata dall'anno formativo 2017/2018, ha comportato un notevole aumento di spesa rispetto agli anni formativi precedenti a fronte dell'incremento della borsa media e dell'innalzamento delle soglie ISEE/ISPE.

Scenari possibili per il Diritto allo studio alla luce del PNRR

La Provincia Autonoma di Trento, a seguito del cosiddetto "Accordo di Milano", ha potuto rafforzare la propria competenza in materia di diritto allo studio (Legge 23 dicembre 2009, n. 191 e D.lgs 142/2011) ma ha visto venir meno l'assegnazione del Fondo integrativo Statale (art. 18, c, 1, lett. a) del D.lgs 68/2012), principale fonte di finanziamento per il budget destinato alle borse di studio fino all'a.a. 2010/2011.

Considerato che il PNRR è un piano nazionale straordinario di investimenti e riforme e, proprio per queste caratteristiche, esula e supera la legislazione ordinaria, la Provincia Autonoma di Trento ha chiesto al legislatore nazionale la possibilità di accedere alle risorse.

Ad oggi non è chiaro come avverrà la ripartizione delle risorse del PNRR. La misura mira a finanziare l'aumento del numero di borse per il diritto allo studio a favore delle studentesse e degli studenti meritevoli e bisognosi. Con questa misura si persegue l'integrazione delle politiche di contribuzione con quelle per il diritto allo studio attraverso l'incremento delle borse di studio ed estensione delle stesse a una quota più ampia di iscritti. Grazie a questa misura sarà possibile aumentare l'importo delle borse di studio, arrivando così ad un valore di circa 4.000 euro per studente e ampliare, nel contempo, anche la platea delle studentesse e degli studenti beneficiari riducendo il divario tra la percentuale di studentesse e studenti con una borsa di studio in Italia (pari al 12%) e la media UE (circa il 25%). Grazie a questo intervento la borsa media a Trento potrebbe raggiungere l'importo tra i 4.300,00 e i 4.400,00 € e il numero di beneficiari aumenterebbe di circa 200 unità (incremento del 10%). Questo comporterebbe un aumento dei costi stimato di circa 2.300.000,00 €.

Borse di studio e altre attività delegate dalla Provincia autonoma di Trento destinate ai residenti

Come in passato, anche per l'anno 2022, l'ente dispone di un budget di € 1.133.363,00 assegnato dalla Giunta provinciale a destinazione vincolata che verrà utilizzato per l'erogazione delle borse di studio rivolte **alle studentesse e agli studenti residenti in provincia di Trento** da almeno tre anni iscritti a corsi di laurea, laurea magistrale e laurea magistrale a ciclo unico o a corsi di diploma accademico di primo o secondo livello presso Università o Istituti di grado universitario con sede sul territorio nazionale (ad esclusione della Provincia autonoma di Trento) o all'estero (art. 23 l.p. 9/91). Le risorse della Provincia copriranno i costi per i bandi relativi agli a.a. 2021/2022 e 2022/2023.

Il bando per l'anno 2021/2022 è stato approvato ad ottobre 2021. A questo proposito si segnala che la Provincia, con le direttive di cui alla deliberazione n. 1657/2021 ha introdotto delle novità a partire dall'anno accademico 2022/2023 per quanto riguarda i requisiti di accesso⁵.

Nel corso del 2022 verranno approvate le graduatorie relative a bandi dell'ambito sanitario, per i quali la provincia provvederà ad assegnare ad Opera il relativo finanziamento con apposito provvedimento. I bandi sono i seguenti:

1. Bando borse di studio per studentesse e studenti residenti in provincia di Trento iscritti nell'anno 2021/2022 ai **corsi delle professioni sanitarie e al corso a ciclo unico in Medicina e Chirurgia** (art. 43, L.P.8/96) confermando i criteri di valutazione della condizione economica ISEE e ISPE con soglie di € 36.000,00 e 60.000,00 (come da Piano triennale della formazione degli operatori del sistema sanitario provinciale di cui alla delibera della GP 2085/2020). Il Bando verrà approvato nel corso del 2022;

2. Bando borse di studio per studentesse e studenti iscritti ai corsi per **Operatore Socio Sanitario** (art. 43, L.P.8/96) - al quale si continuerà ad accedere con il sistema ICEF (come da Piano triennale di cui al punto precedente) - che verrà approvato nel corso del 2022.

Inoltre il Dipartimento Istruzione e cultura ha comunicato per le vie brevi l'intenzione di delegare all'Opera Universitaria la gestione "**Contributo provinciale per piano di accumulo- PAC**" (approvazione bando, raccolta domanda, formazione graduatorie e controllo dichiarazioni), una misura introdotta dalla Provincia a partire dall'a.a. 2017/2018 a favore delle famiglie per promuovere la formazione accademica e terziaria. Per questa attività è prevista una nuova assunzione nel 2022. Nel caso in cui questa attività venisse delegata ad Opera, è intenzione dell'ente procedere a digitalizzare la procedura in armonia con le altre.

Sburocratizzazione dei Bandi nella comunicazione con l'utenza

In coerenza con le strategie di comunicazione che l'ente si è prefissato, e in seguito all'analisi delle strategie comunicative dei bandi per le borse di studio di altri enti europei (es. Les Crous <https://www.etudiant.gouv.fr>), nell'ottica di semplificare e "sburocratizzare" i bandi per l'erogazione delle borse di studio e avvicinarsi di più alle studentesse e agli studenti, Opera intende realizzare nel corso del 2022 un format snello con lo scopo di comunicare le opportunità di realizzazione del diritto allo studio, cogliendo le istanze sollevate dalle più frequenti richieste che arrivano allo sportello. Informazioni semplici, chiare e differenziate saranno le parole chiave.

⁵ Non potranno partecipare al bando se iscritti ad un corso di laurea o laurea magistrale delle professioni sanitarie o al corso di laurea magistrale a ciclo unico in Medicina e Chirurgia presso una Università con sede in Italia, in quanto per essi sono previste specifiche borse di studio finanziate ai sensi dell'articolo 43 della legge provinciale 9 settembre 1996, n. 8 e s.m.; b. potranno partecipare esclusivamente coloro che abbiano presentato domanda di borsa di studio alla propria Università o Ente per il diritto allo studio di riferimento e siano risultati "non idonei" o "idonei non beneficiari" oppure che NON abbiano presentato domanda di borsa di studio alla propria Università o Ente per il diritto allo studio di riferimento perché in possesso di valori ISEE/ISPE per il diritto allo studio universitario superiori ai limiti fissati dall'Università o Ente per il diritto allo studio di riferimento

Riflessioni sul Diritto allo Studio

È intenzione di Opera analizzare, anche con studi specifici di approfondimento nella forma della rivisitata collana de “I Quaderni di Opera”, l’efficacia dei propri interventi a sostegno della formazione. Questo è fondamentale per poter definire le decisioni e le strategie future. A questo scopo diviene quindi centrale poter disporre di informazioni aggiornate e che possano essere messe in relazione tra loro.

Il Cruscotto sullo stato di attuazione del Diritto allo studio in OU

Nell’ambito di quanto detto sopra, Opera intende integrare ulteriormente il progetto “Cruscotto – Dashboard” sul gestionale DISTU, avviato nel corso del 2021. Il cruscotto è uno strumento che ha la finalità di fornire informazioni sull’efficacia e sul successo dei benefici messi a disposizione di Opera Universitaria.

Attualmente il cruscotto è composto da sei indicatori che hanno come fonte i dati raccolti nelle domande online fatte tramite l’applicativo DISTU (gestionale per la raccolta delle domande online, elaborazione delle graduatorie di borsa di studio e posto alloggio). Nel corso del 2022 il cruscotto verrà integrato con ulteriori indicatori, avviando un tavolo di lavoro con l’Università di Trento per reperire alcuni dati relativi alla carriera delle studentesse e degli studenti in modo automatico integrando i database di Unitn e Opera al fine di rendere più snella e veloce la sintesi delle informazioni.

La piena implementazione di questa progettualità permetterà ad Opera di disporre di indicatori di sintesi automatici per agevolare il processo decisionale e definire al meglio le strategie e le politiche di diritto allo studio.

Nel corso del 2022 verrà inoltre rinnovato l’accordo per il trattamento dei dati personali tra Opera e Unitn per la gestione di attività e servizi di comune interesse, al fine di disciplinare la trasmissione in via telematica dei dati personali per lo svolgimento dei rispettivi compiti istituzionali assicurando la riservatezza dei dati personali ai sensi della normativa vigente in materia di protezione dei dati.

2.2 RESIDENZIALITA' UNIVERSITARIA

In relazione al ruolo strategico rivestito da Opera Universitaria, volto a garantire all'Università degli Studi di Trento uno standard elevato per quanto concerne il servizio di residenzialità in favore delle proprie studentesse e dei propri studenti, alla data del 31 dicembre 2021 si evidenzia che il numero dei **posti letto** risulta essere pari a **1.229** (il dato è comprensivo di n. 63 posti letto acquisiti attraverso una convenzione volta a consentire la disponibilità di posti letto nella città di Rovereto).

FACILITY MANAGEMENT E SERVIZI AGLI ALLOGGIATI

La gestione degli edifici prevede l'organizzazione dei servizi di facility management ossia di servizi quali, ad esempio, gli impianti elettrici e termoidraulici, gli impianti di illuminazione, di condizionamento, ma anche i servizi di pulizia, ristorazione aziendale, portineria, giardinaggio, vigilanza, ecc.

Per l'anno 2022 l'Ente può avvalersi in via prioritaria, per la gestione delle manutenzioni ordinarie, programmate ed a guasto, dei propri operai (n. 3 operai) affiancati da altrettanti operai iscritti al "progettone". Inoltre ha avviato le procedure per l'adesione alla Convenzione CONSIP di Facility Management – Lotto 4 che consentirà di avvalersi di ditte specializzate del settore con un incremento qualitativo nell'erogazione dei servizi. Sempre nel medesimo contratto avremo a disposizione alcuni servizi quali l'implementazione e la gestione del sistema informativo e la costituzione e gestione dell'anagrafica tecnica che consentiranno una digitalizzazione ottimale dei processi legati ai servizi manutentivi.

Sempre in un'ottica di mantenimento del patrimonio immobiliare, oltre che per la verifica del rispetto delle norme per la fruizione delle residenze universitarie, proseguirà anche per l'anno 2022 l'attività di controllo residenze effettuata da personale dell'ente con l'ausilio di unità iscritta al progettone, studentesse e studenti 150 ore; tale servizio, anch'esso notevolmente ridimensionato a causa dell'emergenza Covid-19, ci consente un costante monitoraggio delle strutture nelle quali alloggiano gli utenti rendendo possibile una manutenzione preventiva ove si evidenziassero delle criticità.

Permane anche per l'anno 2022 l'intenzione di Opera Universitaria di avvalersi, principalmente per l'attività di vigilanza, portierato e manutenzione del verde presso le Residenze di San Bartolameo e Mayer di personale iscritto al progettone alla luce dei risultati ottenuti e la proficua collaborazione con il Servizio per il Sostegno Occupazionale e la Valorizzazione Ambientale della Provincia Autonoma di Trento ed il C.L.A. soc. coop.

Non da ultimo riveste un'importanza rilevante la gestione, negli immobili di San Bartolameo, Sanbàpolis e Mayer, del Piano di Gestione Coordinato delle Emergenze che consente, attraverso la sinergia tra il personale di Opera, delle portinerie, del personale iscritto al progettone nonché le studentesse e gli studenti 150 ore, un adeguato livello di sicurezza agli utenti che fruiscono delle strutture.

In un'ottica di gestione delle emergenze rientra anche l'attività del servizio Help, che proseguirà anche per tutto il 2022; un numero di telefono di riferimento al quale tutti i portatori di handicap presenti nelle strutture di Opera Universitaria possono rivolgersi per emergenze ed attivo 24 ore su 24.

Per quanto riguarda la gestione del servizio alloggiativo, nel corso del 2022, proseguirà l'attività di sensibilizzazione, in collaborazione con Dolomiti Ambiente, per stimolare gli utenti ad una maggior conoscenza delle metodologie per migliorare la raccolta differenziata nelle strutture di Opera Universitaria.

Al fine di rendere maggiormente efficiente il servizio rivolto agli utenti proseguirà il servizio di reperibilità 24 ore su 24 da parte dei dipendenti dell'area patrimonio per emergenze tecniche all'interno delle residenze universitarie. Nei primi mesi del 2022, dell'applicazione mobile Opera4U per la gestione delle manutenzioni a guasto sulla base delle segnalazioni che gli utenti avranno la possibilità di inoltrare direttamente dal proprio smartphone.

L'ufficio alloggi, il cui accesso all'utenza è garantito attraverso l'utilizzo dell'applicazione Opera4U oltre alla consueta gestione dei posti letto dei quali Opera può avvalersi per l'erogazione dei servizi residenziali garantirà, anche per il 2022, la gestione del servizio "prestabici"; tale servizio consente agli utenti presenti nelle residenze universitarie di utilizzare una bicicletta; è intenzione dell'Ente, nel corso dell'anno, provvedere ad incrementare la dotazione di biciclette alla luce del rilevante utilizzo da parte degli utenti e la necessità di sostituire quelle maggiormente vetuste.

IL PATRIMONIO IMMOBILIARE

L'anno 2022 si preannuncia un periodo ricco di iniziative, da un lato per la volontà dell'Ente di consolidare il patrimonio immobiliare esistente, attraverso interventi di ristrutturazione mirati a riqualificare l'offerta abitativa in uso, e dall'altro per la grande possibilità di poter fruire di ingenti risorse messe a disposizione dall'Amministrazione Centrale con il PNRR in un'ottica di espansione immobiliare volta ad incrementare il numero di posti letto a disposizione, in via prioritaria, alle studentesse e agli studenti da bando e della mobilità internazionale dell'Università degli Studi di Trento.

Per quanto riguarda gli interventi di ristrutturazione edilizia si concluderanno, nei primi mesi del 2022, i lavori dei quattro appartamenti situati in via **S. Pio X**, effettuati ad opera di un tecnico interno dell'Ente, consentendo la valorizzazione dei 18 posti letto. Sempre in tale ottica l'Ente intende attuare, nel corso del 2022, con le medesime modalità organizzative, la ristrutturazione di ulteriori quattro appartamenti, due situati in **viale Verona** e due in **via Scopoli**, per un totale di 21 posti letto.

Da sottolineare, per l'importanza strategica, come prenderà avvio, nei primi mesi dell'anno, la costruzione dello stabile sito in **via S. Margherita** a Trento che consentiranno all'Ente di mettere a disposizione dei propri utenti un ristorante universitario, con una capienza fino a 170 posti a sedere oltre a consentire la fruizione di ulteriori 50 posti letto in appartamenti.

2.3 RISTORAZIONE

Il settore della ristorazione è quello che ha risentito maggiormente, nel corso del 2021, dell'emergenza Covid ed ha visto una notevole diminuzione degli accessi alle strutture di ristorazione. Il gestore del servizio per la ristorazione universitaria presso i ristoranti universitari e servizio di bar interni nella città di Trento, a far data dal 01 settembre 2020, è la società Risto3 soc. coop.

Il servizio è rivolto, in via prioritaria, alle studentesse e agli studenti iscritti all'Università degli Studi di Trento ed inoltre, alle studentesse e agli studenti iscritti ai percorsi di alta formazione. L'Ente nel corso del 2022 garantirà il servizio di ristorazione anche a tale tipologia di utenti mediante l'accesso alle mense presso la città di Trento o attraverso la stipula di apposite convenzioni per le sedi dislocate sul territorio provinciale sulla base delle necessità degli Istituti Scolastici (ad oggi Rovereto e Riva del Garda).

Per l'anno 2022 non si prevedono mutamenti delle tariffe a carico degli utenti che rimangono pari ad € 4,90 per il pasto intero, € 4,40 per il pasto ridotto ed € 3,10 per il pasto snack.

Per l'anno 2022 i punti di ristorazione nei quali gli utenti potranno usufruire del servizio mensa sono attualmente i seguenti. Tuttavia, le aperture saranno modificate sulla base dell'effettiva fruizione. A Trento sono attivi:

- mensa/pizzeria T. Gar, sita in Trento in via T. Gar. n. 18;
- mensa Mesiano, sita in loc. Mesiano presso la facoltà di Ingegneria in Mesiano (Trento);
- mensa di Povo 1, sita in loc. Sommarive n. 5 a Pantè di Povo presso facoltà di Scienze (Trento);
- mensa/pizzeria di Povo, sita in loc. Sommarive n. 14 a Pantè di Povo presso la facoltà di Scienze (Trento): attualmente è aperta la "linea pizza" ma si sta valutando, sulla base dell'affluenza alla struttura, la riapertura della linea di distribuzione standard in modo permanente;
- mensa "24 Maggio", sita in Trento in via 24 Maggio n. 15: alla luce della ridotta fruizione del servizio presso l'adiacente mensa di T. Gar si valuterà, sulla base dell'andamento dei pasti erogati, la sua riapertura nel corso dell'anno.

A Rovereto è attivo il servizio presso i ristoranti "Giulia" ed il ristorante "Tandem" (attualmente il servizio in tale struttura, essendo inserita all'interno di una APSP, è sospeso a causa del rispetto delle norme anti Covid-19).

A Mattarello è in essere la convenzione per la fruizione del servizio mensa con la società Risto3.

Per le studentesse e gli studenti frequentanti il corso di laurea in "Viticoltura ed Enologia" presso la Fondazione Edmund Mach è attiva la convenzione con ristoranti 905 Wine bar, Aquila Nera e pizzeria-ristorante Capriccio a San Michele all'Adige.

A tali punti vanno aggiunti i servizi bar presso:

- **bar interno-caffetteria "Mesiano"**, sita in loc. Mesiano presso la facoltà di Ingegneria in Mesiano (Trento);
- **bar interno-caffetteria "Povo 1"**, sito in loc. Sommarive n. 5 a Pantè di Povo presso facoltà di Scienze (Trento);

Si prevede, nei primi mesi del 2022, la riapertura del bar aperto al pubblico “Unibar” presso le strutture di San Bartolameo.

L’amministrazione sta valutando la possibilità di effettuare un servizio temporaneo in affidamento diretto, sia per rispondere all’istanza del Servizio Istruzione della Pat, per l’ospitalità delle studentesse e degli studenti dell’Istituto di Formazione Professionale di viale Verona, sia per garantire un servizio di bar alle studentesse e agli studenti ospiti dello Studentato.

Proseguirà anche nel 2022 l’attività di verifica degli standard qualitativi e quantitativi previsti dal capitolato d’oneri in vigore a cura della ditta specializzata, la società SEA Consulenze e Servizi srl appositamente incaricata, e da parte della Commissione Mensa.

Inoltre, l’Ente si avvarrà anche di studentesse e studenti 150 ore per la rilevazione della qualità del pasto presso le mense e bar interni.

Avviato nel corso del 2020, ormai divenuta pienamente operativa l’applicazione per smartphone Opera4U che ha consentito di ottimizzare i flussi di accesso ai punti di ristorazione, limitando in tal modo il rischio di contagio e garantendo la capienza consentita all’interno delle sale da pranzo, oltre che agevolare il consumo del pasto con la modalità takeaway.

Elemento innovativo, in un’ottica di digitalizzazione dei servizi, per l’anno 2022 sarà l’introduzione del borsellino elettronico per i pagamenti nei bar e ristoranti universitari che consentirà una più efficace gestione dei pagamenti da parte degli utenti con una conseguente riduzione dei tempi di attesa per la fruizione dei pasti.

Sempre con l’applicazione Opera4U si avvierà in corso d’anno la verifica sulla qualità del servizio di ristorazione secondo quanto previsto dal capitolato speciale d’oneri.

2.4 SPORT

Tra i compiti principali dell’area rientra la gestione delle strutture sportive ubicate presso i complessi immobiliari che ospitano le Residenze Universitarie di San Bartolameo e Mayer gestite con personale dell’Ente, avvalendosi anche di personale del progetto, di studentesse e studenti 150 ore consentono l’utilizzo durante l’intero arco dell’anno delle strutture.

Rilevante anche per l’anno 2022, alla luce delle restrizioni Covid-19, l’utilizzo dell’applicazione mobile Opera4U che permette agli utenti di prenotare l’accesso alle strutture sportive consentendo di rispettare, in tal modo, l’affollamento massimo previsto e limitare le probabilità di contagio.

Rientra nelle competenze del settore anche la gestione dell’impianto sportivo di Sanbàpolis (palazzetto, sala fitness e palestra di roccia); nel corso del 2022 si valuteranno nuove modalità di gestione della struttura alla luce degli interventi in ambito sportivo che l’Ente ritiene di dover attuare per l’attuazione dei propri fini istituzionali. Oltre a ciò spetta all’area patrimonio, secondo quanto previsto dall’83, comma 4 L.P. 5/2006 e art. 2 comma 2 della L.P. 9/1991), l’incentivazione delle “attività (...) sportive promosse da cooperative di studenti e da associazioni studentesche presenti nell’università o negli istituti di alta formazione, favorendone in particolare l’autogestione”.

In tale ottica Opera Universitaria, l’Università degli Studi di Trento ed il C.U.S. (Centro Universitario Trentino, associazione sportiva dilettantistica attraverso cui l’Università degli Studi di Trento promuove le attività sportive delle studentesse e degli studenti universitari) si sono posti l’obiettivo di incrementare in misura significativa il grado di conoscenza ed il coinvolgimento delle studentesse

e degli studenti nelle pratica delle diverse attività sportive, rispetto ai livelli attuali, attraverso l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione, in data 12 luglio 2018, della deliberazione n. 15 inerente la nuova convenzione del "Progetto UniTrento Sport". Alla luce di tali attività si rende ormai necessario un adeguamento della convenzione sopra citata nel corso del 2022.

Sempre nel del 2022 Opera Universitaria proseguirà quanto avviato nel corso dell'anno passato attraverso la promozione ed organizzazione di proprie iniziative di carattere sportivo rivolte, prioritariamente, alle studentesse e agli studenti dell'Università degli Studi di Trento.

Per quanto riguarda le strutture sportive presso le Residenze Universitarie di San Bartolameo è divenuta ormai improcrastinabile la sostituzione del manto sintetico del campo di calcio, ormai logorato dal costante utilizzo.

Si valuterà il posizionamento di un campo di paddle, alla luce della crescente richiesta di tali strutture, in sostituzione del campo di rapid futbol in quanto ormai non più utilizzato dalle studentesse e dagli studenti.

2.5 CULTURA

Attraverso il Servizio Attività Culturali di Opera Universitaria le studentesse e gli studenti universitari hanno l'opportunità di realizzare progetti e iniziative culturali in ambito universitario e cittadino a vantaggio del benessere dello studente (in termini di esperienza personale e professionale), dell'Università e dell'intera comunità.

Per l'anno 2022 Opera Universitaria si è prefissata l'obiettivo di organizzare ospitare 85 giornate a Teatro Sanbàpolis in base alla nuova convenzione con il Centro Servizi Culturali Santa Chiara che, per il periodo settembre 2021 - settembre 2022, prevede 15 giornate in più rispetto al precedente accordo.

L'obiettivo è quindi quello di promuovere maggiormente l'utilizzo di uno spazio polifunzionale, in grado di accogliere varie tipologie di eventi culturali e teatrali, unico in città per versatilità e acustica, ospitando incontri e eventi culturali che rafforzino la sua identità universitaria.

Nella programmazione culturale l'Ente organizza alcune attività dirette, finanzia eventi organizzati dalle Associazioni Universitarie mettendo a disposizione il Teatro, ospita manifestazioni a carattere scientifico e divulgativo dell'Università ed eventi di altri Enti e Associazioni del Territorio al fine di creare una comunità universitaria sempre più coesa e in costante dialogo con la città.

Vi sono una serie di eventi che appartengono alla tradizione di OU: i concorsi Suoni Universitari e l'Ateneo dei Racconti, nati al fine di valorizzare la creatività letteraria, musicale ed artistica delle studentesse e degli studenti, E la rassegna Sanbaperol, una serie di appuntamenti tra l'Unibar e il Centro Musica per creare comunità all'interno dello studentato San Bartolameo.

Nuovi progetti dell'Ente per il 2022 sono: la rassegna Ultrasuoni, un percorso musicale di collegamento tra un'edizione e l'altra del concorso Suoni Universitari, la realizzazione di alcuni appuntamenti tra cultura e sport organizzati in collaborazione con la Commissione paritetica Università e Opera Universitaria. Si prevedono inoltre due ulteriori proposte, in condivisione con il settore comunicazione dell'Ente, in occasione dei festeggiamenti dei 30 anni di Opera: una serata dedicata ai giovani in Teatro e delle cene multietniche presso le mense universitarie. In tutte le attività dirette l'Ente collabora con le associazioni universitarie.

L'Ente accoglie inoltre le proposte culturali meritevoli delle Associazioni universitarie presentate entro il 30 novembre, per il primo semestre dell'anno successivo ed entro il 31 maggio, per il secondo semestre. Le associazioni possono, per particolari progetti, presentare iniziative culturali anche al di fuori delle scadenze che, se ritenute meritevoli, saranno soggette ad ulteriore finanziamento. L'ammontare del contributo erogato alle associazioni è previsto per gli importi approvati e successivamente documentati in sede di consuntivo. A valutare le iniziative una Commissione paritetica Università e Opera Universitaria.

In particolare per quanto riguarda le attività delle Associazioni, finanziate attraverso la Commissione paritetica, vengono messe a disposizione delle giornate di utilizzo gratuito del teatro, comprensivo di una base tecnica standard. Eventuali richieste tecniche che esulano dalla base tecnica standard vengono messe in capo all'utilizzatore che eventualmente potrà nuovamente rivolgersi alla Commissione paritetica o prevederlo direttamente in sede di presentazione della domanda.

Inoltre Opera concede l'utilizzo del Teatro a favore di progetti di Associazioni studentesche particolarmente meritevoli che non richiedono l'intervento della Commissione paritetica Università e Opera Universitaria.

Nello specifico i progetti sono:

- La diciassettesima edizione del concorso musicale Suoni Universitari, in collaborazione con le associazioni universitarie Sanbaradio, Udu e Unitin; 6 serate nel periodo novembre/dicembre 2022 a Teatro Sanbàpolis;
- L'undicesima edizione del concorso letterario Ateneo dei Racconti che sarà lanciata a cavallo tra 2021-22: 3 serate nel periodo maggio/giugno a Teatro Sanbàpolis dove i racconti prenderanno vita sul palco con immagini e parole. Per l'undicesima edizione i racconti e le performance saranno votati oltre che da una giuria di esperti da una giuria popolare tramite un sistema on line. Con una tempistica simile all'undicesima edizione, il lancio della dodicesima edizione, coinvolgendo per la promozione anche dei testimonial di spessore.
- Una nuova edizione rivisitata del progetto Sanbasunshine/sunset. Una serie di appuntamenti, organizzati in collaborazione con le studentesse e gli studenti residenti allo studentato, la rappresentanza studentesca in Consiglio di Amministrazione dell'Ente, il Centro Musica e il Centro Teatro del Comune di Trento con il fine principale di creare comunità. Iniziato in via sperimentale nel febbraio 2017, il progetto è proseguito fino al maggio 2019 e prevedeva per ogni appuntamento un concerto all'Unibar, una jam session delle studentesse e degli studenti residenti organizzato con il supporto tecnico ed organizzativo del Centro Musica, e delle attività collaterali a Cura del Centro Teatro, quali lezioni di yoga, danza e workshop creativi.
- Il progetto musicale Ultrasuoni in collaborazione con le associazioni e il Conservatorio F.A. Bonporti di Trento e il Centro Musica di Trento prevedendo 4 /6 date di concerti.
- Un programma di attività che si ponga tra cultura e sport con l'intento di divulgare tematiche sportive soprattutto in ambito universitario e che preveda almeno 2 appuntamenti nel corso del 2022 dove sarà coinvolta la Commissione Cultura Opera.
- La quinta edizione del Teatro della Meraviglia - Festival di Teatro e Scienza, in collaborazione con il Dipartimento di Fisica dell'Università di Trento e il teatro Portland, per avvicinare

studentesse e studenti e cittadini ai temi scientifici con il linguaggio del teatro; 8 serate previste a Teatro Sanbàpolis nel mese di maggio 2022.

- Altri eventi culturali proposti dai vari Dipartimenti dell'Università e altri momenti formativi e di interesse per tutta la comunità prevedendo 6 / 8 date in Teatro.
- Alcuni spettacoli sperimentali o comunque innovativi per la comunità studentesca proposti dalle associazioni e compagnie del territorio che, per forma artistica o contenuto, contribuiscano nel processo di identità universitaria del Teatro.
- Alcuni eventi promossi dal Comune di Trento per giugno, luglio 2022 nell'ambito delle iniziative estive proposte alla città.
- La programmazione culturale della Circostrizione Oltrefersina condivisa con la Commissione Cultura dell'Ente, circostrizione di riferimento dello Studentato e punto di riferimento per le studentesse e gli studenti ma anche di associazioni sul territorio, che comprenda 8/10 date di concerti e spettacoli privilegiando come luogo di cultura universitaria il Teatro Sanbàpolis.
- Inoltre nell'ambito della ricorrenza dei 30 anni di Opera Universitaria due ulteriori proposte in condivisione con il settore comunicazione dell'ente: a gennaio un evento dedicato ai giovani, con le premiazioni dell'Half Marathon, dei vincitori del concorso Ateneo dei Racconti 2020 /2021 (con la proiezione dei video e la performance in musica e parole del Conservatorio F. A. Bonporti di Trento e Riva del Garda), dei finalisti di Suoni Universitari 2021 e a partire dalla primavera alcune cene multietniche presso le mense universitarie organizzate in collaborazione con il gestore Risto3.

3. L'ORGANIZZAZIONE INTERNA

3.1 ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

Nel corso del 2022 l'Ente intende procedere ad una revisione dell'organizzazione per renderla più confacente alle nuove esigenze che vengono richieste dai nostri stakeholder e dall'ambiente esterno. A questo scopo verrà operata una revisione sulle attività e competenze decisionali e organizzative delle singole aree. Le scelte che verranno operate saranno finalizzate a semplificare e rendere più organico il processo decisionale, mantenendo al centro l'identità di Opera, il benessere dei dipendenti e l'efficienza gestionale.

GESTIONE DEL PERSONALE

DIRETTIVE IN MATERIA DI PERSONALE

Con deliberazione n. 2122 di data 22 dicembre 2020, la Giunta Provinciale ha approvato le direttive in materia di personale degli Enti strumentali provinciali con validità a decorrere dall'anno 2021.

ORGANIZZAZIONE, TURN OVER E STRUMENTI DI CONCILIAZIONE VITA-LAVORO

Per quanto riguarda la disponibilità delle risorse umane si prevede di assumere nuovi addetti a partire da gennaio 2022, come da nota del Dipartimento Organizzazione personale e affari generali di data 11 novembre 2020 che autorizza l'assunzione a tempo indeterminato di:

- n. 1 Coadiutore amministrativo, Categoria B, livello evoluto;
- n. 1 Assistente ad indirizzo amministrativo/contabile, Categoria C, livello base;
- n. 1 Funzionario ad indirizzo Amministrativo/organizzativo, Categoria D, livello base

Nel corso del 2021 non è stato possibile procedere alle assunzioni a tempo indeterminato per le posizioni sopra riportate per mancanza di disponibilità di graduatorie.

Inoltre con deliberazione n. 21 di data 28 ottobre 2021 è stata approvata una variazione al fabbisogno di personale approvato a marzo 2021, al fine di incrementare la dotazione organica di una unità, della Categoria C, livello base, figura professionale di Assistente amministrativo/contabile per poter gestire le attività che il Dipartimento Istruzione e cultura intende delegare a Opera in materia di "Contributo provinciale per piano di accumulo", sino ad oggi gestito dagli uffici del Dipartimento Istruzione. Il Dipartimento Organizzazione della Provincia ha dato parere favorevole all'assunzione a tempo indeterminato della nuova risorsa che potrà avvenire in seguito all'effettivo passaggio di attività in capo ad Opera.

Oltre alle quattro nuove assunzioni sopra indicate, per le quali c'è già l'autorizzazione da parte della PAT ad assumere a tempo indeterminato, ad oggi risultano vacanti altri 3 posti della dotazione organica che sono coperti attualmente da assunzioni a tempo determinato.

Tra la fine del 2021 e la metà del 2022 cesseranno dal servizio per pensionamento n. 3 dipendenti:

- n. 1 Operaio specializzato polivalente, Categoria B, livello evoluto;
- n. 1 Collaboratore amministrativo/contabile, Categoria C, livello evoluto;
- il Direttore di Opera Universitaria.

Nel corso del 2022 con l'approvazione del piano dei fabbisogni si chiederà l'autorizzazione a coprire tutti i posti vacanti con autorizzazioni a tempo indeterminato al fine di dare continuità all'attività gestionale/amministrativa dell'Ente.

Durante il 2022 presteranno servizio presso Opera due dipendenti provenienti da altre strutture provinciali: presso l'Area Informatica, tramite l'istituto della messa a disposizione, un dipendente dell'Università degli studi di Trento e presso l'Area servizi alle studentesse e agli studenti e personale, tramite l'istituto del comando, una dipendente dell'Apss di Trento.

Due dipendenti di Opera invece presteranno servizio mediante l'istituto del comando presso il Consiglio Regionale di Trento e presso la Provincia Autonoma di Trento.

Con riferimento agli strumenti di work life balance, per l'anno 2022 sono state presentate n. 6 domande di trasformazione del rapporto da tempo pieno a tempo parziale e tutte le domande sono state accolte; è stato possibile inoltre accogliere la domanda di aumento di ore della prestazione lavorativa di dipendente con rapporto di lavoro a tempo parziale non temporaneo già in essere.

Nel corso del 2021 in relazione al protrarsi dell'emergenza sanitaria, l'Ente ha proseguito con il lavoro agile alternandolo alla presenza in servizio, in coerenza con le direttive emanate dalla provincia, adattandole alle proprie esigenze organizzative.

Con deliberazione n. 1735 di data 25 ottobre la Giunta provinciale ha elaborato le prime misure organizzative recanti la programmazione delle azioni, i criteri e le modalità applicative per la messa in atto in del Piano strategico per la promozione del lavoro agile – “Dal lavoro agile al distretto Trentino intelligente”. Nel documento sono formulate le direttive ad A.P.Ra.N. (Agenzia provinciale per la Rappresentanza Negoziale) per la stipulazione di accordi negoziali per il personale di comparto delle autonomie locali, della dirigenza e del personale con qualifica di direttore volti alla disciplina del lavoro agile. È intenzione della Direzione promuovere il lavoro agile all'interno di Opera sulla base di quanto verrà negoziato in sede contrattuale. La stessa A.P.Ra.N. è autorizzata inoltre a negoziare il superamento dell'istituto del telelavoro qualora le nuove modalità di svolgimento del rapporto di lavoro a distanza che saranno introdotte in relazione al lavoro agile possano ritenersi assorbenti del predetto istituto contrattuale. Attualmente stanno svolgendo parte dell'attività in telelavoro tre dipendenti che avevano partecipato a un bando biennale per le annualità 2020/2021. Anche su questo ultimo aspetto è intenzione di Opera allinearsi alla disciplina provinciale e prevede di stipulare un nuovo bando di telelavoro domiciliare per assegnare almeno tre postazioni nel 2022 in attesa che venga definita la nuova disciplina.

FORMAZIONE, SVILUPPO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La formazione è uno strumento fondamentale di aggiornamento e crescita professionale del personale in servizio e di inserimento nei processi organizzativi del personale neoassunto. La partecipazione ad attività di formazione e aggiornamento costituisce un diritto e un dovere per il personale, in quanto funzionale alla piena realizzazione e allo sviluppo delle rispettive professionalità. Ciascun dipendente, nell'ambito di programmi formativi offerti, ha diritto a partecipare ad almeno 20 ore di iniziative di formazione e aggiornamento.

Al fine di rendere la formazione adeguata alle esigenze di sviluppo professionale del singolo dipendente, in coerenza con le esigenze organizzative, è intenzione dell'ente procedere, entro il prossimo triennio, a una mappatura delle competenze, in seguito alla quale potrà avvenire una migliore identificazione dei fabbisogni formativi e una migliore valutazione del matching tra competenze e posizione ricoperta.

L'Amministrazione individuerà, in base alle esigenze tecniche, organizzative e produttive di vari uffici, i dipendenti che parteciperanno alle iniziative formative e di aggiornamento, tenendo conto anche delle attitudini personali e culturali dei lavoratori.

A ciascun dipendente verrà quindi garantita la possibilità di partecipare a tutte le iniziative di approfondimento organizzate da Trentino School of Management, Consorzio dei Comuni Trentini, Università degli Studi di Trento e da Enti o società che operano nel campo della formazione per il pubblico impiego che siano coerenti con lo sviluppo strategico definito dall'Ente per il prossimo triennio. Nel corso del 2022 si intende favorire la formazione dei dipendenti principalmente in queste aree (*dal piano formazione di TSM*):

Area competenze manageriali: la proposta di formazione è volta a supportare il processo di modernizzazione del sistema pubblico trentino. L'obiettivo è quello di giungere a una Pubblica Amministrazione che genera crescita attraverso una funzione pubblica innovativa, efficiente e attenta a migliorare la produttività del lavoro e dei collaboratori.

Area competenze giuridiche - economiche: questa area comprende i percorsi di formazione e aggiornamento sulle novità normative, di contabilità pubblica, organizzative e procedurali relative ai diversi ambiti di competenza dell'Amministrazione al fine di far acquisire agli operatori competenze e strumenti utili nell'attività quotidiana.

Area appalti e contratti: l'area promuove un progetto di formazione continua nell'ambito dei contratti pubblici, di livello sia generale sia specifico, finalizzata a garantire un efficace trasferimento della conoscenza e una crescita delle competenze a tutti gli operatori del settore.

Area benessere organizzativo e della persona: promuovere una cultura orientata al benessere organizzativo significa anche impegnarsi per favorire la motivazione, la soddisfazione e il coinvolgimento delle persone ai lavori. La proposta formativa intende potenziare sia componenti individuali che organizzativi al fine di promuovere una maggiore consapevolezza personale e favorire allo stesso tempo atteggiamenti diretti allo sviluppo e mantenimento di un clima di cooperazione e propositività.

Area strumenti di lavoro efficace: questa area si propone di fornire nell'ambito delle competenze trasversali, degli strumenti pratici che possano essere facilmente applicati nella propria attività professionale. La proposta si concentra, in particolare, su come gestire al meglio il proprio ruolo professionale e su come migliorare le proprie performance.

Area competenze digitali: la proposta di formazione è volta a migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'attività amministrativa, con l'obiettivo di semplificare così la relazione con i cittadini e imprese attraverso servizi di qualità.

Inoltre, l'ente intende promuovere nel corso del 2022 la partecipazione dei dipendenti a progetti formativi in questo ambito con lo scopo di uniformare il lavoro dell'ente nella predisposizione di relazioni (documenti di bilancio, relazioni, predisposizione di grafici ecc.), favorire la comunicazione efficace tra le aree, migliorare l'efficienza del lavoro in team e promuovere una cultura condivisa sull'innovazione e digitalizzazione.

Area salute e sicurezza: la formazione, l'informazione e l'addestramento sono contemplati come dei percorsi necessari che devono seguire i lavoratori per apprendere le regole e le metodologie che fanno parte del sistema prevenzionistico. Attraverso la formazione si intende insegnare ai lavoratori quel complesso di nozioni e procedure indispensabili, finalizzate al conseguimento di quelle capacità che permettono agli stessi di lavorare sia riducendo i rischi sia tutelando la sicurezza personale.

COLLABORAZIONI PART-TIME STUDENTESSE/STUDENTI (150 ore)

Opera Universitaria, d'intesa con l'Università di Trento, offre ogni anno alle studentesse e agli studenti la possibilità di collaborare part-time nei propri servizi rivolti alla comunità studentesca, nel rispetto dell'impegno richiesto allo studente per lo svolgimento del proprio percorso formativo e in conformità a quanto disposto dal D.Lgs. del 29 marzo 2012 n. 68 "Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio e valorizzazione dei collegi universitari legalmente riconosciuti".

Queste collaborazioni, convenzionalmente dette '150 ore' rappresentano un'opportunità utilissima che offre alle studentesse e agli studenti vantaggiose occasioni di lavoro, mentre per l'Ente risultano essere una preziosa e indispensabile risorsa per riuscire a garantire o a migliorare una molteplicità di attività e servizi, che difficilmente potrebbero essere realizzate con le sole risorse interne. Il contratto individuale è normalmente di 150 ore, aumentabili fino a 200, mentre il compenso, esente da imposta, varia da 6 a 9 €/ora, a seconda del tipo di attività.

Nel mese di luglio 2021 è stato emanato il Bando a.a. 2021/2022, strutturato in quattro settori in funzione della tipologia dei destinatari e delle attività previste dall'Ente.

Il Bando di concorso per attività a tempo parziale a.a. 2021/2022 mette a concorso 67 collaborazioni che verranno ripartite, nel corso del 2022, su tre settori: 5 posti per collaborazione nell'ambito del servizio mediazione, 42 posti per la reperibilità presso le Residenze San Bartolameo e Mayer, 20 posti per il servizio di portineria presso la Residenza Mayer e per il presidio palestre.

Una graduatoria di idonei verrà utilizzata inoltre per le collaborazioni nei servizi di accoglienza e informazione, verifica e controllo nelle strutture abitative, supporto ad attività, manifestazioni ed eventi culturali, supporto ad attività informatiche e amministrative, ogni altra forma di collaborazione utile all'ente.

Anche nel 2022 si prevede il coinvolgimento di qualche studente dal Bando 'Attività specialistiche' per supportare particolari attività che richiedono specifiche competenze e abilità individuali, con un contratto che può arrivare fino a 350 ore e un compenso orario di 9 €, che assicura maggior continuità e preparazione in quei servizi dove queste ultime sono indispensabili.

3.2 TECNOLOGIA, INFORMATICA E DIGITALIZZAZIONE

Per quanto riguarda il processo di digitalizzazione dell'Ente, si evidenzia che nel corso del 2022 verranno introdotte delle innovazioni per rendere più semplice per gli utenti l'utilizzo dei servizi messi a disposizione da Opera Universitaria e per migliorare la gestione interna all'Ente.

Per quanto concerne l'app Opera4U:

Verrà data la possibilità agli utenti che alloggiano nelle residenze di Opera di segnalare guasti e malfunzionamenti direttamente dal proprio smartphone.

Verrà introdotto un "borsellino elettronico", che permetterà di effettuare i pagamenti nei bar e nei ristoranti universitari, portando ad una riduzione dei tempi di attesa per la fruizione dei pasti.

Inoltre, verrà avviata nel corso del 2022 una verifica della qualità del servizio di ristorazione, raccogliendo le opinioni degli utenti.

Altre novità riguarderanno la gestione delle lavatrici dello studentato San Bartolameo, già recentemente rinnovata con l'introduzione dell'app Speed Queen. Le due applicazioni – Speed Queen e Opera4U- verranno integrate, in modo da rendere possibile l'accesso all'app per la gestione e il pagamento delle lavatrici direttamente da Opera4U: questo nell'ottica di far diventare Opera4U il principale punto di accesso per tutti i servizi erogati dall'Ente.

Per migliorare ulteriormente il servizio, si testerà l'introduzione di un sistema per la prenotazione delle lavatrici dello studentato. Si tratterà di un meccanismo "autogestito". Lo studente potrà riservare l'uso di una macchina nello stesso modo in cui prenota l'accesso alla palestra o ai servizi di segreteria dell'Ente, ma, non potendo prevedere alcun tipo di controllo, occorrerà sensibilizzare le studentesse e gli studenti sulla necessità di rispettare le prenotazioni.

In riferimento al sistema di videosorveglianza del centro polifunzionale Sanbàpolis e delle residenze San Bartolameo e Mayer nei primi mesi del 2022 si completerà (attività già a budget nel 2021) la sostituzione del vecchio software per la gestione delle telecamere con uno più moderno, unitamente ad una completa revisione dal punto di vista hardware. Il nuovo software consentirà una gestione più rapida ed efficiente del sistema, permettendo di ottenere in tempo reale, attraverso un'interfaccia web, riprese relative ad un giorno ed un orario specifico per ogni zona videosorvegliata, nel rispetto delle normative vigenti. Il costo stimato di questi interventi è di 40.000 euro.

Si analizzerà, inoltre, la possibilità di ridurre il numero delle credenziali di accesso per i servizi digitali erogati da Opera Universitaria (ticket, app, TRent), con l'obiettivo di semplificarne la fruizione. La realizzazione di tale progetto è prevista entro l'estate del 2022, Altra funzionalità da integrare nella app Opera4U sarà l'introduzione di notifiche push per segnalare alle studentesse e agli studenti gli eventi organizzati da Opera o le scadenze relative ai bandi per il diritto allo studio.

3.3 COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE E RELAZIONE CON L'UTENTE

L'impulso dato all'attività comunicativa dell'Ente nel corso del biennio passato ha permesso di ampliare la rete di contatti di Opera, rendendo la comunicazione più in linea con le esigenze ed il linguaggio dei nostri utenti.

L'attività del prossimo triennio sarà improntata sul consolidamento degli strumenti di comunicazione adottati, in particolare il sito internet ed i canali social (instagram, facebook e telegram), per rendere le informazioni sempre più fruibili, aggiornate e chiare.

A tal fine si prevede il coinvolgimento delle studentesse e degli studenti in CDA per proporre una serie di contenuti che facilitino il dialogo con i nostri utenti, sia relativamente allo stile della comunicazione, sia su progetti di particolare interesse.

Con la medesima finalità nel giugno 2021 è stato introdotto un sistema di ticketing, che ad oggi ha sostituito quasi del tutto la precedente modalità di comunicazione con i singoli uffici, rendendola più chiara, tracciabile e diretta. Uno degli obiettivi a breve termine sarà dunque portare a regime questo strumento ed introdurre una live chat che possa ridurre e, nel tempo, sostituire l'uso del telefono per le informazioni sui servizi. Questo garantirà informazioni più omogenee agli utenti e, a tendere, una riduzione delle risorse impiegate nel fornire informazioni standard, a favore di una maggior concentrazione di risorse sui casi particolari.

Un ulteriore passo in avanti su questo fronte sarà quello di rendere possibile l'invio di ticket direttamente dalla app Opera4U, obiettivo che rientra nel processo di unificazione e perfezionamento degli strumenti digitali in uso. Lo sviluppo di questa potenzialità è prevista entro l'estate 2022.

Rispetto all'attività editoriale dell'Ente, sarà ripresa la produzione scientifica relativa al Diritto allo studio, in particolare con i "Quaderni di Opera", resi disponibili in una nuova sezione del sito chiamata "Osservatorio per il Diritto allo Studio". Obiettivo è una riflessione sul diritto allo studio e sulla crescita dell'ente su vari temi tradizionali e più emergenti, che forniranno spunto per le politiche e l'attività operativa dell'ente. I prossimi temi: una riflessione sul diritto allo studio in chiave giuridica, un'analisi dell'efficacia del diritto allo studio in termini di numero di laureati.

Il lavoro di raccolta del materiale storico di Opera effettuato da parte dei curatori interni della mostra *"30 all'Opera per gli studenti: la nostra storia il vostro futuro"* ha evidenziato la difficoltà di usufruire di materiale video/fotografico ma anche più genericamente di documenti informatici storici che sarebbe opportuno poter disporre. Si ritiene quindi necessario organizzare una soluzione di gestione documentale che consenta di organizzare sia l'archivio video/fotografico dell'Ente nonché quello relativo alle pubblicazioni di Opera Universitaria.

Questo cambio di passo, già introdotto nell'anno passato, proseguirà attraverso un consolidamento dell'attività di comunicazione e relazione con l'utente, che permetta di strutturare ed elaborare un piano comunicativo che preveda obiettivi, risorse e tempi di raggiungimento delle finalità stabilite. Su questo fronte importante la collaborazione con il corso di Marketing dell'Università degli studi di Trento della prof.ssa Franch e del professor D'Avanzo, che ci ha permesso di raccogliere informazioni importanti sul livello di conoscenza e soddisfazione dei servizi erogati dall'Ente. I risultati di questi progetti saranno pubblicati, una volta conclusi, sulla sezione del nostro sito "Osservatorio per il diritto allo studio".

Saranno potenziati i momenti formativi - informativi rivolti ai residenti delle nostre strutture, per favorire la conoscenza dei regolamenti relativi alla vita negli studentati ed alla fruizione dei servizi. Nell'arco del triennio si darà particolarmente risalto, in linea con gli obiettivi dell'agenda 2030, a

tutti i comportamenti che favoriscano il contrasto al cambiamento climatico e allo sviluppo sostenibile. Nello specifico quindi si provvederà, attraverso il contributo dei rappresentanti delle studentesse e degli studenti ed in generale a tutti gli ospiti delle strutture, a realizzare campagne social, momenti di incontro, cicli di conferenze sul tema dello sviluppo sostenibile e a proporre iniziative per facilitare l'adozione di comportamenti rispettosi dell'ambiente.

4. APPENDICE

BANDI A.A. 2020-2021

I Bandi approvati in data 27 maggio 2021 sono stati i seguenti:

- a. **Bando 1 ISEE** (*Bando per il conferimento della borsa di studio e del posto alloggio, per l'esonero dalla tassa provinciale per il diritto allo studio e dalle tasse universitarie per studenti che iniziano una nuova carriera nell'a.a. 2021/2022, studenti immatricolati o trasferiti a Trento a partire dall'a.a. 2017/2018 e studenti che si trasferiscono a Trento da altre Università*)
- b. **Bando 2 ICEF** (*Bando per il conferimento della borsa di studio e del posto alloggio, per l'esonero dalla tassa provinciale per il diritto allo studio e dalle tasse universitarie per studenti immatricolati a Trento nell'a.a. 2016/2017 ai corsi di laurea magistrale a ciclo unico*).

ATTI DI INDIRIZZO PROVINCIALE PER IL TRIENNIO 2021-2023

In attuazione dell'art. 14, comma 1, della legge provinciale 9/91 la Provincia ha recentemente approvato i seguenti atti di indirizzo:

- **Deliberazione 2 marzo 2018, n. 341**, che ha confermato per l'a.a. 2018/2019 e anni accademici successivi (in quanto non si è provveduto a rideterminare gli importi della tassa), le tre fasce di Tassa per il diritto allo studio universitario in base al valore dell'indicatore ISEE come già applicato per l'a.a. 2017/2018;
- **Deliberazione 16 ottobre 2020, n. 1594**, che ha stabilito puntualmente le direttive ad Opera Universitaria per l'erogazione delle borse di studio a favore delle studentesse e degli studenti residenti in provincia di Trento che si iscrivono a corsi universitari con sede sul territorio nazionale (ad esclusione della Provincia di Trento) o all'estero, confermando le soglie di accesso pari a € 23.000,00 di ISEE e € 50.000,00 di ISPE;
- **Deliberazione 23 ottobre 2020, n. 1648**, che ha approvato il bando per la concessione di contributi per il sostegno agli studi post diploma per l'A.A. 2020/2021 ("contributo per piano di accumulo"). La misura è attuata direttamente dalle competenti strutture provinciali;
- **Deliberazione 13 dicembre 2019, n. 2047**, che per promuovere e sostenere la frequenza di corsi universitari sanitari e corsi di formazione OSS, ha stabilito le direttive per l'assegnazione di benefici economici previsti dall'art. 43 della legge provinciale 9 settembre 1996, n. 8 e s.m. per l'anno accademico 2019/2020.